



# EdPEx 2022

## รายงานการประเมินตนเอง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## Self-Assessment Report 2022

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ



ประจำปีงบประมาณ  
**พ.ศ.2565**

## คำย่อ

มหาวิทยาลัยฯ  
สำนักวิทยบริการฯ  
ม.ค.-ธ.ค.

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มกราคม - ธันวาคม

คำย่อ

สารบัญ

สารบัญตาราง

สารบัญภาพ

## โครงสร้างองค์กร

|                                                                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| P.1 ลักษณะสำคัญขององค์กร (Organization)                                                                                                        | 1  |
| P.1ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organization Environment)                                                                                          | 1  |
| P.1ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organization Relationships)                                                                                     | 7  |
| P.2 สถานการณ์ของสำนักวิทยบริการฯ (Organizational Situation)                                                                                    | 12 |
| P2ก. สภาพแวดล้อมการแข่งขัน (Competitive Environment)                                                                                           | 12 |
| P.2ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)                                                                                                     | 13 |
| P.2ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (PERFORMANCE Improvement System)                                                                           | 13 |
| <b>หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)</b>                                                                                                         | 17 |
| 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)                                                                                            | 17 |
| 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการตอบแทนสังคม (Governance and Societal Contributions)                                                                | 20 |
| <b>หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)</b>                                                                                                               | 24 |
| 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)                                                                                                     | 24 |
| 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategy Implementation)                                                                                      | 30 |
| <b>หมวด 3 ลูกค้า (Customer Expectation)</b>                                                                                                    | 34 |
| 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation)                                                                                                | 35 |
| 3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)                                                                                                  | 41 |
| <b>หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้</b>                                                                                       | 46 |
| 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสำนักวิทยบริการฯ<br>(Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance) | 46 |
| 4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management)                                                              | 50 |
| <b>หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce)</b>                                                                                                           | 61 |
| 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)                                                                                             | 61 |
| 5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)                                                                                                | 65 |
| <b>หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (Operations)</b>                                                                                                      | 67 |
| 6.1 กระบวนการทำงาน (Work process)                                                                                                              | 67 |
| 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ Operational Effectiveness)                                                                                     | 76 |
| <b>หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)</b>                                                                                                                | 78 |
| 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ                                                   | 78 |
| 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)                                                                                                       | 84 |
| 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)                                                                                                     | 88 |
| 7.4ก ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม<br>(Leadership, Governance, and Societal Contribution Results)      | 91 |
| 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาดและกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, Market, and<br>Strategy Results)                                         | 92 |

## สารบัญตาราง

หน้า

|                                                                                                 |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตารางที่ OP1ก(1) หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ                          | 1  |
| ตารางที่ OP1ก(2) ข้อมูลบุคลากรสายวิชาการ จำแนกตามกลุ่มบุคลากร ระดับการศึกษา และอายุ             | 4  |
| ตารางที่ OP1ก(3) ข้อมูลบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการจำแนกตามกลุ่มบุคลากร ระดับการศึกษา และอายุ      | 4  |
| ตารางที่ OP1ก(4) สถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ                        | 5  |
| ตารางที่ OP1ก(5) กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ       | 6  |
| ตารางที่ OPข(2) ลูกค้าย่อยอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งความต้องการ/ความคาดหวัง           | 9  |
| ตารางที่ OPข(2-1) ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                         | 10 |
| ตารางที่ OPข(3) บทบาทของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ                                              | 10 |
| ตารางที่ OP2ก ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ                                                             | 12 |
| ตารางที่ OP2ข ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์                                             | 13 |
| ตารางที่ ตาราง OP2ค ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน                                               | 13 |
| ตารางที่ 1.1ข การสื่อสาร                                                                        | 19 |
| ตารางที่ 1.2 ก(1) การกำกับดูแลองค์กรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ                      | 21 |
| ตารางที่ 1.2ก(2) การประเมินผลการดำเนินการ                                                       | 22 |
| ตารางที่ 1.2ก(2) การประเมินผลการดำเนินการ                                                       | 23 |
| ตารางที่ 2.1ก(3) ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อองค์กร                                              | 26 |
| ตารางที่ 2.1ก(4) กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ                    | 27 |
| ตารางที่ 2.1ข(1) ค่าเป้าหมายผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์                            | 28 |
| ตารางที่ 2.2ก(5) ตารางแสดงตัวชี้วัดและการวัดผลตามแผนปฏิบัติการ                                  | 32 |
| ตารางที่ 3.1ก(2) ช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงลูกค้า                                 | 36 |
| ตารางที่ 3.1ข(1) การจำแนกลูกค้า                                                                 | 39 |
| ตารางที่ 3.1ข(2) ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                | 40 |
| ตารางที่ 3.2ก(1) วิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับนักศึกษาและลูกค้าย่อยอื่น                  | 42 |
| ตารางที่ 3.2ก(2) ระบบสนับสนุนผู้ใช้บริการ                                                       | 42 |
| ตารางที่ 3.2ก(3) ช่องทางการสื่อสารในการจัดการข้อร้องเรียน                                       | 43 |
| ตารางที่ 3.2ข(1) การประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการ               | 44 |
| ตารางที่ 3.2ข(2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม                   | 44 |
| ตารางที่ 4.1ก(1) การวัด วิเคราะห์ ผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ                             | 47 |
| ตารางที่ 4.1ค(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม                                   | 50 |
| ตาราง 4.2ก(1) กระบวนการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ                                         | 50 |
| ตามรางที่ 4.2ข(1) การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ                        | 53 |
| ตารางที่ 5.1 ก(4) การทำงานให้บรรลุผล                                                            | 63 |
| ตารางที่ 6.1ก(3) การออกแบบการให้บริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ                                 | 69 |
| ตารางที่ 6.1ข(2) ตารางแสดงกระบวนการสนับสนุน ด้านกระบวนการบริหารจัดการ                           | 71 |
| ตารางที่ 6.1ข(3) ขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการ                                                    | 73 |
| ตารางที่ 6.1ค การจัดการห่วงโซ่อุปทาน                                                            | 74 |
| ตารางที่ 6.1ง ขั้นตอนและวัตถุประสงค์การจัดการนวัตกรรมตามกลยุทธ์ สำนักวิทยบริการฯ                | 75 |
| ตารางที่ 7.1ก-3 ผลลัพธ์ด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับการเรียนการสอน ปีงบประมาณ 2565 | 79 |

## สารบัญตาราง

|                                                                                                                 | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 7.1ข(1-1) ผลลัพธ์ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานปีงบประมาณ<br>พ.ศ. 2563-2565                 | 81   |
| ตาราง 7.1ข(1-2) ผลลัพธ์ผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ<br>พ.ศ. 2563-2565        | 82   |
| ตารางที่ 7.1ข(2-1) รายการจัดอบรมด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ปีงบประมาณ<br>2563-2565          | 83   |
| ตารางที่ 7.1ข(2-2) รายการแผนบริหารความเสี่ยงและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ปีงบประมาณ<br>2563-2565             | 83   |
| ตาราง 7.1ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ                                     | 83   |
| ตารางที่ 7.2ก(1-5) สาเหตุที่ไม่พึงพอใจจำแนกรายมิติและรายผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                     | 86   |
| ตารางที่ 7.3ก(1) ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นจากผู้มีคุณสมบัติเข้าเกณฑ์<br>การประเมิน | 88   |
| ตาราง 7.3ก(4) การพัฒนาบุคลากร (Workforce Development                                                            | 90   |
| ตาราง 7.4ก(1-1) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร                                                                          | 90   |
| ตาราง 7.4ก(1-2) การกำกับดูแลองค์กร                                                                              | 90   |
| ตาราง 7.4ก(1-3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ                                                    | 90   |
| ตาราง 7.4ก(1-4) จริยธรรม                                                                                        | 91   |
| ตาราง 7.4ก(1-5) สังคม                                                                                           | 91   |
| ตารางที่ 7.5ข ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ                                                                  | 95   |

## สารบัญภาพ

หน้า

|                                                                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ภาพที่ OPข(1) โครงสร้างสำนักวิทยบริการฯ                                                                                 | 8  |
| ภาพที่ 1.1 ระบบการนำองค์กร                                                                                              | 17 |
| ภาพที่ 2.1ก(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ของสำนักวิทยบริการฯ                                                           | 24 |
| ภาพที่ 2.1ก(1) กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของสำนักวิทยบริการฯ                                                        | 25 |
| ภาพที่ 2.2ก(2) การถ่ายทอดเป้าหมายระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล                                                               | 30 |
| ภาพที่ 2.2ข ขั้นตอนการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการของสำนักวิทยบริการฯ                                                       | 33 |
| ภาพที่ 3.1 กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า                                                                                   | 34 |
| ภาพที่ 4.1ก(1) การวัด วิเคราะห์ ผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ                                                       | 46 |
| ภาพที่ 4.1ก(3) ความคล่องตัวของการวัดผล                                                                                  | 48 |
| ภาพที่ 4.1ข การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินงาน                                                                         | 49 |
| ภาพที่ 4.2ข(1) การจัดการความรู้                                                                                         | 52 |
| ภาพที่ 5.1 ARIT SMART Model                                                                                             | 61 |
| ภาพที่ 6.1 การออกแบบกระบวนการทำงานของ ARIT.ARU                                                                          | 67 |
| ภาพที่ 7.1ก-1 ประเภททรัพยากร                                                                                            | 78 |
| ภาพที่ 7.1ก-2 ผลลัพธ์สถิติจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ที่จัดหา-จัดซื้อ และนำออกให้บริการ 2563-2565                            | 78 |
| ภาพที่ 7.1ก-4 ผลลัพธ์สถิติผู้ใช้บริการและการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ปีพ.ศ. 2563-2565 (ม.ค.-ธ.ค.)                            | 80 |
| ภาพที่ 7.2ก(1-1) ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ             | 84 |
| ภาพที่ 7.2ก(1-2) ร้อยละความพึงพอใจเปรียบเทียบรายมิติ ปี 2565                                                            | 84 |
| ภาพที่ 7.2ก(1-3) ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อสำนักวิทยบริการฯ เปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น | 85 |
| ภาพที่ 7.2ก(1-4) ร้อยละความพึงพอใจการตอบสนองต่อลูกค้า/การประชาสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย            | 85 |
| ภาพที่ 7.2ก.(2-1) ร้อยละของกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบุคคลภายนอก ที่มีความผูกพันต่อสำนักวิทยบริการฯ    | 87 |
| ภาพที่ 7.3ก(2) ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน                                                  | 88 |
| ภาพที่ 7.3ก(3-1) ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร                                                                       | 89 |
| ภาพที่ 7.3ก(3-2) ด้านความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์กร                                                                        | 89 |
| ภาพที่ 7.3ก(3-3) ด้านการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร                                                                    | 89 |
| ภาพที่ 7.5ก งบประมาณประจำปี พ.ศ.2563-2565                                                                               | 92 |
| ภาพที่ 7.5ก(1) ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณ พ.ศ.2563-2565                                                                  | 93 |
| ภาพที่ 7.5ก(2) ร้อยละของรายได้ที่เพิ่มขึ้น/ลดลง                                                                         | 94 |

**โครงสร้างองค์กร**  
**สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**  
**มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา**

**P.1 ลักษณะสำคัญขององค์กร (Organization Description)**

**P.1ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organization Environment)**

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายกระทรวง จัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พ.ศ.2548 มีฐานะเทียบเท่าคณะ เป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ มีพันธกิจในการพัฒนาและขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านห้องสมุดและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัย มีผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบ มีรองผู้อำนวยการช่วยปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

**P.1ก.(1) ผลผลิตและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ**

ตารางที่ OP1ก(1) : หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ

| ผลผลิตและบริการ                                                                            | ความสำคัญต่อความสำเร็จ<br>(เป้าหมาย)                                                         | แนวทางและวิธีการให้บริการ<br>(วิธีการ)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ด้านห้องสมุด</b>                                                                        |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| บริการทรัพยากรสารสนเทศและสื่อสิ่งพิมพ์                                                     | การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีคุณภาพสูง (High Quality Service)                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. จัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบรูปเล่มและออนไลน์ ครอบคลุมหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัย</li> <li>2. พัฒนาแหล่งเรียนรู้ห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library)</li> <li>3. พัฒนาการบริหารจัดการห้องสมุดสีเขียว (Green Library) และสำนักงานสีเขียว (Green Office)</li> <li>4. พัฒนารูปแบบการให้บริการที่ทันต่อเหตุการณ์ เช่น สภาวการณ์แพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่</li> <li>5. ส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ แก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และนักวิจัย</li> </ol> |
| <b>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>                                                               |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| บริหารระบบสารสนเทศ พัฒนา และบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย | เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการเพื่อบูม่งสู่มหาวิทยาลัยอัจฉริยะ Smart University อย่างยั่งยืน | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. พัฒนาและขับเคลื่อนระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา</li> <li>2. เป็นศูนย์กลางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>3. พัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กร</li> <li>4. ส่งเสริมและพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร</li> <li>5. พัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบฐานข้อมูล และแอปพลิเคชันเพื่อการบริการและจัดการศึกษา</li> </ol>                             |

**P.1ก.(2) นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ เอกลักษณ์ วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมสมรรถนะหลัก**

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>นโยบาย</b>              | 1. บริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเลิศในการให้บริการ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม<br>2. ขับเคลื่อนเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ เพื่อมุ่งสู่มหาวิทยาลัยอัจฉริยะ (Smart University)<br>3. ส่งเสริมห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) ให้เป็นศูนย์รวมและแหล่งเรียนรู้<br>4. พัฒนาห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library)<br>5. สนับสนุนวิทยวิชาการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น                                                                               |
| <b>วิสัยทัศน์</b>          | เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการ เพื่อมุ่งสู่มหาวิทยาลัยอัจฉริยะ (Smart University) อย่างยั่งยืน เป็นศูนย์รวมความรู้ทางวิชาการ เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาท้องถิ่น รักสิ่งแวดล้อมภายในปี พ.ศ.2565                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>พันธกิจ</b>             | 1. พัฒนาและขับเคลื่อนระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา<br>2. เป็นศูนย์กลางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ<br>3. พัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนางองค์กร<br>4. ส่งเสริมและพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร<br>5. พัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library)<br>6. พัฒนาการบริหารจัดการห้องสมุดสีเขียว (Green Library)<br>7. พัฒนาการบริหารจัดการสำนักงานสีเขียว (Green Office) |
| <b>กลยุทธ์</b>             | 1. พัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library)<br>2. พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ เพื่อมุ่งสู่มหาวิทยาลัยอัจฉริยะ Smart University อย่างยั่งยืน<br>3. ยกระดับการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีคุณภาพสูง (High Quality Service)                                                                                                                                                                                            |
| <b>เอกลักษณ์</b>           | เป็นศูนย์รวมความรู้ทางวิชาการ และเป็นเลิศทางด้านการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา และพัฒนาท้องถิ่น ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>วัฒนธรรมองค์กร</b>      | ร่วมใจสามัคคี มีจิตบริการ ทีมงานคุณภาพ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>ค่านิยม</b>             | ใจรักบริการ มีคุณธรรม ความถูกต้องแม่นยำ ศูนย์รวมทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>สมรรถนะหลัก (SMART)</b> | S = Service Mind ใจรักบริการ<br>M = Morality มีคุณธรรม<br>A = Accuracy ความถูกต้องแม่นยำ<br>R = Resource ทรัพยากร<br>T = Technology เทคโนโลยี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

**SMART**

S = Service Mind ใจรักบริการ คือ มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีทักษะในการตัดสินใจ การแก้ปัญหา การเจรจาต่อรอง การสร้างความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม สร้างสรรค์การให้บริการ พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานและบริการต่าง ๆ เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจแรกพบสร้างความพึงพอใจและผูกพันกับหน่วยงาน

M = Morality มีคุณธรรม คือ มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติงาน มีจิตสำนึกที่ดี รับผิดชอบต่อข้อดี ให้บริการด้วยความเสียสละและมุ่งประโยชน์ส่วนรวม

A = Accuracy ความถูกต้องแม่นยำ คือ บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตรงความต้องการ

R = Resource ทรัพยากร

T = Technology เทคโนโลยี คือ จัดหา พัฒนาทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่หลากหลาย ทันสมัย สนับสนุนการเรียนการสอน และวิจัย



สำนักวิทยบริการฯ กำหนดสมรรถนะ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามพันธกิจขององค์กร ดังนี้

| พันธกิจ                                                                     | การดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. พัฒนาและขับเคลื่อนระบบสารสนเทศ ของมหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา      | พัฒนาและขับเคลื่อนระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย                                                                                                  |
| 2. เป็นศูนย์กลางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริการ ที่มีประสิทธิภาพ       | พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของมหาวิทยาลัยฯ ได้แก่ การให้บริการเครือข่าย ภายในมหาวิทยาลัย และเป็นศูนย์กลางกระจายเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของภูมิภาคของผู้ให้บริการของสำนักงานบริหารเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาศึกษา (UniNet)               |
| 3. พัฒนาระบบและกลไกการบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กร    | 1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Aru Digital Workflow)<br>2. ระบบบริหารการศึกษา<br>3. พัฒนาระบบบริหารจัดการเว็บไซต์<br>4. พัฒนาระบบข้อมูลของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดอ่างทอง<br>5. พัฒนาระบบพัสดุ สำนักวิทยบริการฯ |
| 4. ส่งเสริมและพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร | ส่งเสริมพัฒนาทักษะความสามารถในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ความรู้พื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์การสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต ให้แก่นักศึกษา และอาจารย์                                                                               |
| 5. พัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด ดิจิทัล (Digital Library)     | 1. จัดหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ<br>2. พัฒนาฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์<br>3. บริการ Application Matrix Library<br>4. บริการค้นหาหนังสือเพื่อการยืม<br>5. บริการ Arit Library Line Bot         |
| 6. พัฒนาการบริหารจัดการห้องสมุดสีเขียว (Green Library)                      | สำนักวิทยบริการฯ จัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน และสิ่งแวดล้อม เพื่อดำเนินงานห้องสมุดสีเขียว ผ่านการตรวจประเมินเป็นห้องสมุดสีเขียว พ.ศ.2563                                                          |
| 7. พัฒนาการบริหารจัดการสำนักงานสีเขียว (Green Office)                       | สำนักวิทยบริการฯ จัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อการอนุรักษ์พลังงาน และสิ่งแวดล้อม เพื่อดำเนินงานสำนักงานสีเขียว ผ่านการตรวจประเมินจากกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ในระดับดีเยี่ยม (G ทอง) พ.ศ.2564                      |

### P.1ก.(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 สำนักวิทยบริการฯ มีบุคลากรทั้งสิ้น 41 คน แบ่งตามบุคลากรตามลักษณะการปฏิบัติงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

- 1) สายวิชาการ มีจำนวน 4 คน จำแนกเป็นข้าราชการ 1 คน พนักงานมหาวิทยาลัย 3 คน
- 2) สายสนับสนุนวิชาการ มีจำนวน 37 คน จำแนกเป็นข้าราชการพลเรือน 1 คน ลูกจ้างประจำ 1 คน พนักงานมหาวิทยาลัย 17 คน พนักงานราชการ 1 คน ลูกจ้างประจำตามสัญญา (ผู้ปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ) 9 คน ลูกจ้างประจำตามสัญญา (แม่บ้าน) 8 คน และเจ้าหน้าที่เงินรายได้ สำนัก 1 คน

โดยมีปัจจัยที่มุ่งใจให้ผู้ปฏิบัติงานบรรลุพันธกิจขององค์กร จำแนกตามกลุ่มบุคลากร ตามตารางที่ OP1ก(2) ข้อมูลบุคลากรสายวิชาการ จำแนกตามกลุ่มบุคลากร ระดับการศึกษา และอายุ และตารางที่ OP1ก(3) ข้อมูลบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการจำแนกตามกลุ่มบุคลากร ระดับการศึกษา และอายุ

ข้อกำหนดด้านคุณวุฒิทางการศึกษา บุคลากรสายวิชาการ ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี และบัณฑิต พ.ศ.2548 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการอ้างอิงตาม เกณฑ์มาตรฐานกำหนดตำแหน่งของแต่ละตำแหน่งของ ก.พ.อ. และพิจารณาตามแผนกรอบอัตรากำลัง บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตามตาราง OP1ก(2) ตามตารางที่ OP1ก(3)

ตารางที่ OP1ก(2) ข้อมูลบุคลากรสายวิชาการ จำแนกตามกลุ่มบุคลากร ระดับการศึกษา และอายุ

| กลุ่มบุคลากร<br>(Job Type) | จำนวนหรือ % | ระดับการศึกษา | จำนวนหรือ % | อายุ     | จำนวนหรือ % |
|----------------------------|-------------|---------------|-------------|----------|-------------|
| ข้าราชการ                  | 1           | ปริญญาโท      | 1           | 41-50 ปี | 1           |
| พนักงานมหาวิทยาลัย         | 1           | ปริญญาเอก     | 1           | 31-40 ปี | 1           |
|                            | 2           | ปริญญาโท      | 2           | 41-50 ปี | 2           |
| <b>รวม</b>                 | <b>4</b>    | <b>-</b>      | <b>-</b>    | <b>-</b> | <b>-</b>    |

ตารางที่ OP1ก(3) ข้อมูลบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการจำแนกตามกลุ่มบุคลากร ระดับการศึกษา และอายุ

| กลุ่มบุคลากร<br>(Job Type) | จำนวนหรือ % | ระดับการศึกษา    | จำนวนหรือ % | อายุ     | จำนวนหรือ % |
|----------------------------|-------------|------------------|-------------|----------|-------------|
| ข้าราชการ                  | 1           | ปริญญาโท         | 1           | 51-60 ปี | 1           |
| ลูกจ้างประจำ               | 1           | ปริญญาโท         | 1           | 51-60 ปี | 1           |
| พนักงานมหาวิทยาลัย         | 5           | ปริญญาตรี        | 5           | 31-40 ปี | 5           |
|                            | 6           | ปริญญาตรี        | 6           | 41-50 ปี | 6           |
|                            | 3           | ปริญญาตรี        | 3           | 51-60 ปี | 3           |
|                            | 1           | ปริญญาโท         | 1           | 41-50 ปี | 1           |
|                            | 2           | ปริญญาโท         | 2           | 51-60 ปี | 2           |
| พนักงานราชการ              | 1           | ปริญญาตรี        | 1           | 31-40 ปี | 1           |
| เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา   | 1           | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 1           | 21-30 ปี | 1           |
|                            | 2           |                  | 2           | 31-40 ปี | 2           |
|                            | 1           |                  | 1           | 41-50 ปี | 1           |
|                            | 1           |                  | 1           | 51-60 ปี | 1           |
|                            | 2           | ปริญญาตรี        | 2           | 31-40 ปี | 2           |
|                            | 1           |                  | 1           | 41-50 ปี | 1           |
| แม่บ้าน                    | 1           | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 1           | 41-50 ปี | 1           |
|                            | 4           |                  | 4           | 51-60 ปี | 4           |
|                            | 3           |                  | 3           | 61-70 ปี | 3           |
| เจ้าหน้าที่เงินรายได้สำนัก | 1           | ต่ำกว่าปริญญาตรี | 1           | 51-60 ปี | 1           |
| <b>รวม</b>                 | <b>37</b>   | <b>-</b>         | <b>37</b>   | <b>-</b> | <b>37</b>   |

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย การได้รับการพัฒนา ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอนาคต บุคลากรได้รับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ตามระเบียบและประกาศโดยภาครัฐและมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยได้ให้ความสำคัญด้านการดูแลสุขภาพโดยประสานให้มีการตรวจสุขภาพประจำปีและสนับสนุนการทำประกันโควิด-19 เป็นกรณีพิเศษ ตั้งแต่ปี 2563-2565 นอกจากนี้ยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ช่วยให้บุคลากรมีความสะดวกสบายในการปฏิบัติงานที่

### P.1ก.(4) สิ้นทรัพย์

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน สถานที่ ทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ตามตารางที่ OP1ก(4)

ตารางที่ OP1ก(4) สถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

|                              |                                                                                                           |              |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>สถานที่</b>               | อาคารวิทยบริการ (อาคาร 15)<br>อาคารบรรณราชนครินทร์ (อาคาร 29)<br>อาคารศูนย์ภาษาและอาคาร 100 ปี (อาคาร 31) |              |
| <b>ด้านห้องสมุด</b>          | <b>ทรัพยากรสารสนเทศ</b>                                                                                   |              |
|                              | หนังสือภาษาไทย                                                                                            | 213,828 เล่ม |
|                              | หนังสือภาษาต่างประเทศ                                                                                     | 12,768 เล่ม  |
|                              | วารสาร/นิตยสารภาษาไทย                                                                                     | 166 รายชื่อ  |
|                              | วารสาร/นิตยสารภาษาต่างประเทศ                                                                              | 37 รายชื่อ   |
|                              | หนังสือพิมพ์ภาษาไทย                                                                                       | 8 รายชื่อ    |
|                              | หนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ                                                                                    | 1 รายชื่อ    |
|                              | สื่อโสตทัศน (ไม่จำแนกภาษา)                                                                                | 2,863 แผ่น   |
|                              | ฐานข้อมูลออนไลน์ภาษาไทย                                                                                   | 4 ฐาน        |
|                              | ฐานข้อมูลออนไลน์ภาษาอังกฤษ                                                                                | 9 ฐาน        |
|                              | หนังสือมีซีดี                                                                                             | 5 เรื่อง     |
|                              | <b>เครื่องมือสนับสนุนการวิจัย</b>                                                                         |              |
|                              | อักขราวิสุทธิ์                                                                                            | 1 ระบบ       |
| <b>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b> | <b>เทคโนโลยีและระบบสนับสนุน</b>                                                                           |              |
|                              | ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix                                                                              | 1 ระบบ       |
|                              | ระบบงานสารบรรณ ARU Digital Workflow                                                                       | 1 ระบบ       |
|                              | ระบบการประชุม (Zoom)                                                                                      | 1 ระบบ       |
|                              | ช่องทางการสื่อสารกับผู้รับบริการ (เช่น เว็บไซต์ อีเมล ไลน์ เฟสบุ๊ก)                                       |              |
|                              | โปรแกรมควบคุมหน้าจอระยะไกล (Remote Desktop)                                                               | 1 ระบบ       |
|                              | ระบบยืนยันตัวตนบุคคล                                                                                      | 1 ระบบ       |
|                              | โปรแกรมบริหารจัดการสำนักงาน และการจัดการเรียนการสอน (Microsoft Licensed)                                  | 1 โปรแกรม    |
|                              | ระบบบริหารจัดการครุภัณฑ์                                                                                  | 1 ระบบ       |
|                              | ระบบการเบิกจ่ายพัสดุ                                                                                      | 1 ระบบ       |
|                              | ระบบควบคุมอาคารอัจฉริยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง                                               | 1 ระบบ       |
|                              | ระบบแจ้งซ่อมสำหรับงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ                                                              | 1 ระบบ       |

### P.1ก.(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จัดตั้งขึ้นภายใต้ พ.ร.บ.มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ซึ่งบริหารจัดการงานในแต่ละด้านภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานนั้นบรรลุเป้าหมายถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ ตามตารางที่ OP1ก(5) ตารางที่ OP1ก(5) กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

| ด้าน                  | กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านห้องสมุด          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วย คุณสมบัติ หลักเกณฑ์ และวิธีการสรรหา ผู้อำนวยการสถาบัน สำนัก ศูนย์ หรือหัวหน้าส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ พ.ศ. 2564</li> <li>2. ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>3. ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยการจัดบริการและการจัดการรายได้ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2551</li> <li>4. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560</li> <li>5. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาพ.ศ.2544</li> <li>6. ประกาศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่อง มาตรการการใช้ห้องประชุมต้นโมก พ.ศ. 2564</li> <li>7. ประกาศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่อง มาตรการการใช้ห้องประชุมรวงผึ้ง (ชั้น 4) พ.ศ. 2564</li> <li>8. ประกาศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง นโยบายการพัฒนาห้องสมุดสีเขียว สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา</li> <li>9. พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2561</li> <li>10. ประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ เรื่อง จรรยาบรรณบรรณารักษ์ พ.ศ. 2552</li> <li>11. มาตรฐานกำหนดตำแหน่งบรรณารักษ์ ก.พ.อ. พ.ศ. 2553</li> </ol> |
| ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. หลักเกณฑ์การเก็บรักษาข้อมูลจราจร ทางคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการ พ.ศ. 2550</li> <li>2. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับ2) พ.ศ. 2560</li> <li>3. ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการบริหารข้อมูลสารสนเทศ ด้านการศึกษา พ.ศ. 2560</li> <li>4. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย</li> <li>5. พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2561</li> <li>6. มาตรฐานกำหนดตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ก.พ.อ. พ.ศ.2553</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## P.1ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organization Relationships)

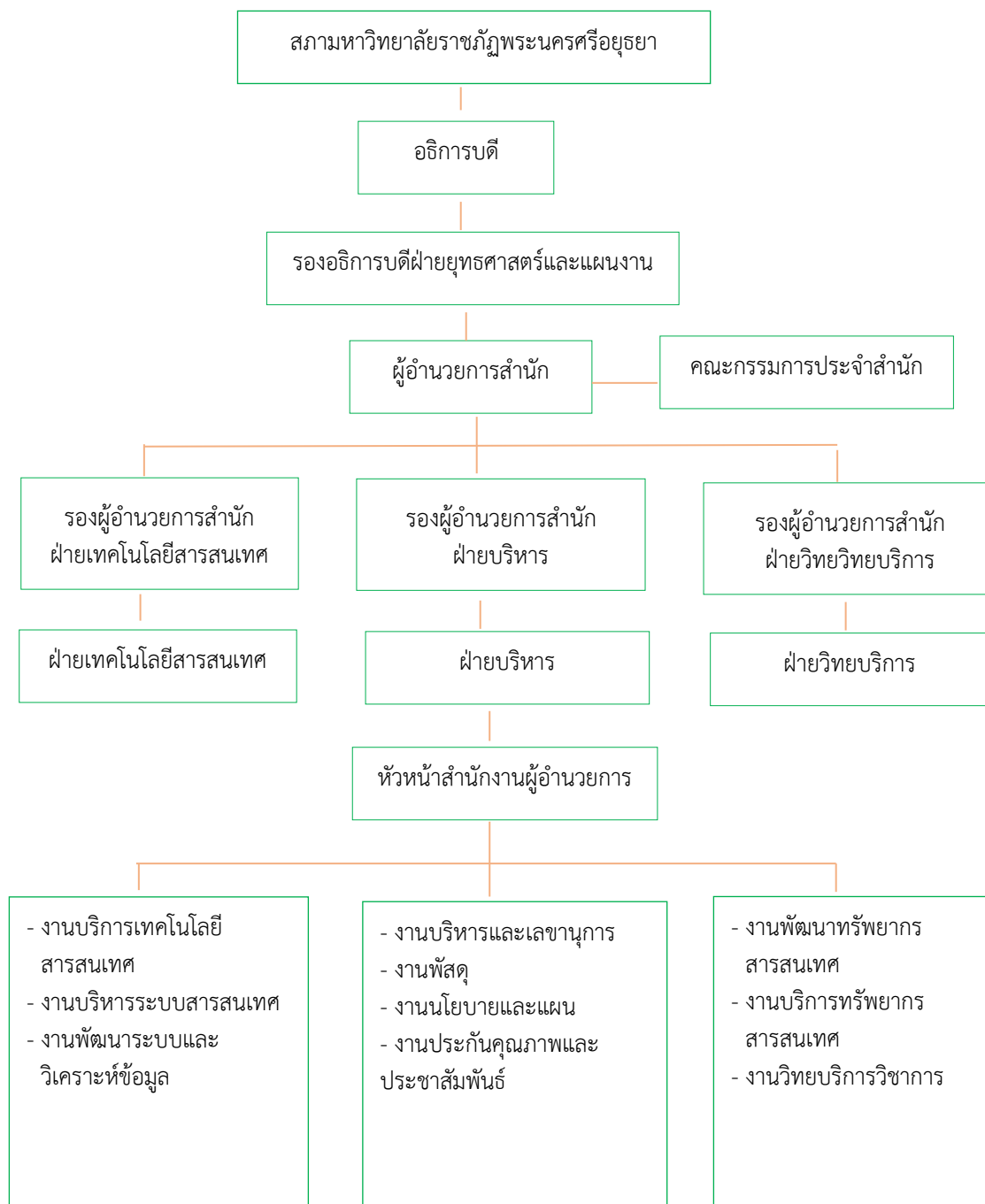
### P1ข.(1) โครงสร้างองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Organization Structure)

สำนักวิทยบริการฯ มีผู้อำนวยการเป็นผู้นำระดับสูง ทำหน้าที่บริหารสูงสุด และรองผู้อำนวยการเป็นผู้ช่วย 3 ฝ่าย มีวาระดำรงตำแหน่ง 4 ปี ดำเนินนโยบายตามวิสัยทัศน์ที่แถลงไว้กับมหาวิทยาลัย มีหัวหน้างานฝ่ายงานด้านห้องสมุด 4 กลุ่มงาน เป็นผู้รับมอบนโยบายดำเนินงานตามภารกิจหลักของห้องสมุด มีหัวหน้าฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ 3 กลุ่มงาน มีหัวหน้าสำนักงาน บริหารจัดการงานสำนักงาน ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริหาร บุคคล ธุรการ การคลังและพัสดุ และผู้นำระดับสูงมอบหมายภารกิจเฉพาะด้านให้กับคณะกรรมการที่แต่งตั้ง **ทั้งนี้ทุกสิ้นปีงบประมาณต้องรายงานผลการดำเนินงานให้กับคณะกรรมการประจำสำนักฯ ทราบก่อน** นำเสนออธิการบดี ซึ่งมีสภามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีหน้าที่กำกับติดตาม

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ กำหนดโครงสร้างการบริหารงานภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดส่วนงานแบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย คือ

1. ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย
  - 1.1) งานบริหารงานทั่วไป
2. ฝ่ายวิทยบริการ ประกอบด้วย
  - 2.1) งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ
  - 2.2) งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
  - 2.3) งานวิทยบริการวิชาการ
3. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย
  - 3.1) งานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 3.2) งานบริหารระบบสารสนเทศ
  - 3.3) งานพัฒนาระบบและวิเคราะห์ข้อมูล

โดยในแต่ละฝ่ายจะมีรองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบเป็นผู้กำกับดูแล และหัวหน้าสำนักงาน ผู้อำนวยการ รับผิดชอบกำกับดูแลสำนักงาน ออกเป็นงานดังต่อไปนี้ ตามภาพที่ OPข(1)



ภาพที่ OPข(1) โครงสร้างสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

พข(2) ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งความคาดหวังในแต่ละกลุ่ม  
ตามตาราง OPข(2)

ตารางที่ OPข(2) ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งความต้องการ/ความคาดหวัง

| ลูกค้า                           | ความต้องการ                                                                                                                                                                                                                                  | ความคาดหวัง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| นักศึกษา/<br>บัณฑิตศึกษา         | 1. บริการรวดเร็วและทันสมัย<br>1.1 ลดขั้นตอนการสมัครสมาชิกห้องสมุด<br>1.2 การยืมต่อด้วยตัวเอง (Renew)<br>1.3 บริการค้นหาหนังสือเพื่อการยืม<br>2. ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยจิตบริการ (Service Mind)<br>3. ต้องการให้เปิดบริการนอกเวลาราชการ | 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและรวดเร็วมากขึ้น<br>ได้แก่ สื่อออนไลน์ สื่อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์<br>และการแนะนำองค์ความรู้ต่างๆ เพิ่มมากขึ้น<br>2. ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น<br>3. ขอร้องเรียนลดลงและไม่มีข้อร้องเรียน                                                                                                       |
| บุคลากร<br>สายวิชาการ            | 1. ยกเว้นค่าปรับหนังสือ<br>2. บริการส่งทรัพยากรสารสนเทศ<br>3. อ่านหนังสือห้องสมุดได้ทุกเล่มผ่านระบบออนไลน์<br>4. ได้รับบริการก่อน - หลัง เวลาทำการ                                                                                           | 1. ปรับปรุงระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา<br>ว่าด้วยการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี<br>2. บริการเชิงรุกส่งทรัพยากรสารสนเทศ ตามคณะ และ<br>จัดทำตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา (Arit Book Drop) สำหรับ<br>คณาจารย์และนักศึกษาทุกคณะ<br>3. สร้างเงื่อนไขการเข้าถึงข้อมูลและการใช้บริการ<br>4. บริการตั้งแต่เวลา 8.00-17.00 น. |
| บุคลากรสาย<br>สนับสนุน           | 1. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารและประสานงานหลากหลาย<br>ช่องทาง<br>2. สนับสนุนการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์การปฏิบัติงาน                                                                                                                          | 1. เพิ่มไลน์กลุ่ม สวท.ที่มีบุคลากรทั้งมหาวิทยาลัย เป็น<br>สมาชิก<br>2. มีสวัสดิการโครงการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์การ<br>ปฏิบัติงานด้วยระบบผ่อนชำระ                                                                                                                                                                                |
| บุคคลภายนอก                      | 1. ต้องการมีสิทธิในการยืมหนังสือ<br>2. ต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ต Wi-Fi                                                                                                                                                                    | 1. ปรับปรุงระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา<br>ว่าด้วยการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี<br>สำหรับบุคคลภายนอก<br>2. สร้าง Account ให้ใช้อินเทอร์เน็ต Wi-Fi เป็นรายวัน<br>โดยจำกัดสิทธิ์การใช้งาน ตามความเหมาะสม                                                                                                          |
| หน่วยงานราชการ/<br>หน่วยงานเอกชน | 1. สนับสนุนการให้บริการทางวิชาการ<br>2. ความร่วมมือและเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยี<br>สารสนเทศ                                                                                                                                              | 1. พัฒนาห้องสมุดในสถานศึกษา<br>2. ได้รับจัดสรรงบประมาณในการจัดหาทรัพยากร<br>3. ให้ความร่วมมือเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยี<br>สารสนเทศ<br>4. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์/ห้องประชุม<br>5. บริการโสตทัศนูปกรณ์<br>6. ให้ความร่วมมือเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยี<br>สารสนเทศ                                                            |
| ชุมชน                            | 1. เป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชน<br>2. ส่งเสริมและพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ                                                                                                                                                              | 1. มีส่วนร่วมและส่งเสริมแหล่งเรียนรู้ของชุมชน<br>2. การอบรมเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ<br>3. พัฒนาแหล่งเรียนรู้ชุมชนในสถานศึกษา<br>4. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์/ห้องประชุม<br>5. บริการโสตทัศนูปกรณ์                                                                                                                            |

ตารางที่ OPข(2-1) ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| ผู้รับบริการ   | ความต้องการ                                                                                 | ความคาดหวัง                                                                                                |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| หน่วยงานราชการ | 1. สนับสนุนการให้บริการทางวิชาการ<br>2. ความร่วมมือและเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | 1. สนับสนุนการให้บริการทางวิชาการ ตามความต้องการ<br>2. ให้ความร่วมมือเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| หน่วยงานเอกชน  | 1. สนับสนุนการให้บริการทางวิชาการ<br>2. ความร่วมมือและเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | 1. สนับสนุนการให้บริการทางวิชาการ ตามความต้องการ<br>2. ให้ความร่วมมือเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| ชุมชน          | 1. เป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชน<br>2. ส่งเสริมและพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ             | 1. มีส่วนร่วมและส่งเสริมแหล่งเรียนรู้ของชุมชน<br>2. การอบรมเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ                |

Pข(3) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญ  
รวมทั้งบทบาทและข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน ตามตาราง OPข(3)

ตารางที่ OPข(3) บทบาทของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

| กระบวนการ                                                                                                                                                             | บทบาทหน้าที่                                                                                                                                                                                              | วิธีการคัดเลือก                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ผู้ส่งมอบ</b>                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทผู้ผลิต/สำนักพิมพ์ ตัวแทนจำหน่าย</li> <li>- คู่ค้าของสำนักวิทยบริการฯ</li> <li>- คู่ค้าของมหาวิทยาลัย มรอย.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามความต้องการของหลักสูตร การศึกษาและความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ</li> <li>- มีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ</li> <li>- เป็นสำนักพิมพ์ที่มีมาตรฐานได้รับความนิยมาจากสถาบันการศึกษาต่างๆ</li> <li>- ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา</li> <li>- การติดต่อประสานงานและการบริการหลังการขาย</li> </ul> |
|                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลิตและพัฒนาโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix เพื่อให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกประเภท</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การปรับปรุงระบบให้ทันสมัย สอดคล้องตามยุคสมัยและความต้องการของสำนักวิทยบริการฯ</li> <li>- ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาและการให้บริการหลังการจัดซื้อ</li> </ul>                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดหา ออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและการให้บริการ</li> </ul>                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความต้องการและความคาดหวัง</li> <li>- พันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์ ของมหาวิทยาลัย มรอย.</li> </ul>                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องการพัฒนา มหาวิทยาลัย</li> <li>- ออกแบบและพัฒนาระบบและวิเคราะห์ข้อมูล ให้สอดคล้องตามนโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความต้องการและความคาดหวัง</li> <li>- พันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์ ของมหาวิทยาลัย มรอย.</li> <li>- การติดต่อประสานงานและการบริการหลังการขาย</li> </ul>                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดซื้อวัสดุ/ครุภัณฑ์</li> </ul>                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- คุณภาพของวัสดุ/บริการ</li> <li>- ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา</li> <li>- ผลการดำเนินงาน</li> <li>- กรรมการกลั่นกรอง</li> <li>- นโยบายของมหาวิทยาลัย มรอย.</li> <li>- ได้รับการเป็นSME</li> </ul>                                                                      |



| กระบวนการ                                                                             | บทบาทหน้าที่                                                                                                                                                                                     | วิธีการคัดเลือก                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                       |                                                                                                                                                                                                  | - การจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข (เช่น การเสียค่าปรับ การยกเลิกสัญญา การขึ้น Blacklist)                                                          |
| <b>พันธมิตร</b>                                                                       |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                            |
| - มหาวิทยาลัย<br>- หน่วยงานภายใน/<br>คณะวิชา ใน<br>มหาวิทยาลัย                        | - สร้างความร่วมมือและพัฒนางานเพื่อสนับสนุน<br>มหาวิทยาลัย<br>- การจัดโครงการส่งเสริมการอ่าน<br>- การสนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยี<br>สารสนเทศ เพื่อสนับสนุน<br>การเรียนการสอน และการวิจัย | - ความต้องการและความคาดหวัง<br>- พันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์ ของมหาวิทยาลัย มรย.<br>- ความพร้อมในการสนับสนุนด้านนโยบาย งบประมาณ                              |
| - นักศึกษา<br>- ศิษย์เก่า                                                             | - การมีส่วนร่วมในการเสนอซื้อทรัพยากร<br>- การประเมินคุณภาพบริการ/ข้อเสนอแนะ<br>- การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ                                                                                      | - ความต้องการและความคาดหวัง<br>- ความพร้อมในการเข้าร่วมกิจกรรม<br>- ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ<br>- ความสอดคล้องตามพันธกิจห้องสมุด แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ |
| - หน่วยงานภายนอก<br>ภาครัฐและเอกชน<br>ชุมชน โรงเรียน                                  | - การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ                                                                                                                                                                     | - ความสอดคล้องตามพันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์ ของสำนักวิทย<br>บริการฯ และของมหาวิทยาลัย มรย.<br>- ความสอดคล้องตามพันธกิจห้องสมุด แลกเปลี่ยนองค์ความรู้        |
| <b>คู่ความร่วมมือ</b>                                                                 |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                            |
| สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ                                                           | - กิจกรรมบริการวิชาการ/แลกเปลี่ยนเรียนรู้                                                                                                                                                        | - ความสอดคล้องตามพันธกิจห้องสมุด                                                                                                                           |
| หน่วยงานที่มีข้อตกลง<br>MOU                                                           | - ข้อตกลงความร่วมมือในการแบ่งปันทรัพยากรและ<br>การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้                                                                                                                  | - ความสอดคล้องตามพันธกิจห้องสมุด<br>- ความพร้อมในการดำเนินการตามข้อตกลงความร่วมมือ                                                                         |
| - เครือข่าย ThaiLIS<br>(TDC)<br>- ศูนย์มานุษยวิทยาสิ<br>รินธรฯ<br>- เครือข่ายPULLINET |                                                                                                                                                                                                  | - ความสอดคล้องตามพันธกิจห้องสมุด<br>- ความร่วมมือในการขยายเครือข่ายเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึง<br>ทรัพยากรได้มากขึ้น (ปริมาณตัวเล่ม)                       |
| ชุมชน                                                                                 |                                                                                                                                                                                                  | - ความสอดคล้องตามพันธกิจห้องสมุด แลกเปลี่ยนองค์ความรู้<br>- ชุมชนที่ใกล้กับพื้นที่ให้บริการ                                                                |

## P2 สถานการณ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Organizational Situation)

### P2ก.สภาพแวดล้อมการแข่งขัน (Competitive Environment)

ตารางที่ OP2ก ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

| ด้าน                  | ข้อมูลเปรียบเทียบ                                                 | คู่แข่ง                          | ผลลัพธ์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านห้องสมุด          | ห้องสมุดสีเขียว                                                   | กลุ่มเครือข่าย                   | สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ารับการตรวจประเมิน พ.ศ. 2563 ผ่านเกณฑ์การตรวจประเมิน 60 คะแนน ขึ้นไป แต่ไม่สามารถเปิดเผยคะแนนเพื่อเทียบกับอื่นๆ ได้<br>หมายเหตุ : ไม่สามารถเปิดเผยคะแนนเพื่อเทียบกับอื่นๆ ได้ และมีระยะเวลาการตรวจประเมิน 3 ปี                                                                                                             |
|                       | สำนักงานสีเขียว                                                   | กลุ่มผู้เข้าร่วมโครงการ          | สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ารับการตรวจประเมิน พ.ศ. 2564 ผ่านการตรวจประเมิน ระดับดีเยี่ยม เหรียญทอง<br>หมายเหตุ : มีการประกาศระดับคะแนนที่ได้รับ ผ่านทางเอกสารรายงานของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม และมีระยะเวลาการตรวจประเมิน 3 ปี                                                                                                                   |
| ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | การจัดอันดับเว็บไซต์ (Ranking Web of Universities or Webometrics) | กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ (38 แห่ง) | สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดอันดับเว็บไซต์ (Ranking Web of Universities or Webometrics) เมื่อเทียบกับกลุ่มเครือข่าย ผลการจัดอันดับเว็บไซต์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ลำดับที่<br>พ.ศ.2563 ระดับ 11<br>ข้อมูล ณ วันที่ 29 ม.ค.63<br>พ.ศ.2564 ระดับ 19<br>ข้อมูล ณ วันที่ 26 ก.ค.64<br>พ.ศ.2565 ระดับ 19<br>ข้อมูล ณ วันที่ 31 ม.ค.65 |
|                       | ระดับความพร้อมมูลภาวะขององค์กรในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล        | เกณฑ์มูลภาวะรัฐบาลดิจิทัล        | สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการวัดระดับความพร้อมมูลภาวะขององค์กรในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัลเมื่อเทียบกับเกณฑ์มูลภาวะรัฐบาลดิจิทัล สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ลำดับที่<br>พ.ศ.2563 ระดับ E-Gov<br>พ.ศ.2564 ระดับ Connected Gov<br>พ.ศ.2565 ระดับ Smart Gov                                                                                 |

## P.2ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความท้าทาย ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ ตามตาราง OP2ข

ตารางที่ OP2ข ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

| ด้าน                  | ความท้าทาย                                                                                                       | ความได้เปรียบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านห้องสมุด          | 1. ความก้าวหน้าในการพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ทันสมัย มีความรวดเร็ว ยุคดิจิทัล                              | 1. มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลาย ทันสมัย สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการการให้บริการท้องถิ่น<br>2. ผ่านการรับรองมาตรฐานสำนักงานสีเขียว (Green Office) ในระดับดีเยี่ยม (เหรียญทอง) จากกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม<br>3. ผ่านการรับรองมาตรฐานห้องสมุดสีเขียว (Green Library) จากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย<br>4. เป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนเรียนรู้ห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)<br>5. มีรูปแบบการทำงานร่วมกันระหว่างห้องสมุด กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ด้วยภาพลักษณ์ที่ดี สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับสำนักวิทยบริการฯ |
| ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | 1. มีการประยุกต์ ปรับปรุง นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริการและการปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพ | 1. มีทีมงานที่มีทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>2. สนับสนุนในการดำเนินการพัฒนาระบบในรูปแบบของโครงการและงบประมาณในการบริหารจัดการ<br>3. บุคลากรในองค์กรเป็นผู้มีความพร้อมในการเรียนรู้สูง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## P.2ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (PERFORMANCE Improvement System)

สำนักวิทยบริการฯ ดำเนินการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ตามตาราง OP2ค

ตารางที่ ตาราง OP2ค ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

| ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานและกระบวนการที่สำคัญ | ผลการดำเนินงานในปัจจุบัน                                                                                                                                                     | การปรับปรุงผลการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                                                                                          | ผลการดำเนินงานหลังปรับปรุง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน               | สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน วันที่ 15 ต.ค.65 และได้ดำเนินการปรับปรุงผลการดำเนินงานตามข้อข้อเสนอแนะของคณะกรรมการเรียบร้อยแล้ว | 1. ประชุมคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อทบทวนโครงสร้าง เพื่อนำไปปรับตำแหน่งที่สูงขึ้น<br>2. ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อกำหนดหัวประเด็นความเสี่ยง ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น<br>3. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน โดยการจัดกิจกรรมประกวดแข่งขันการจัดทำคลิปวิดีโอหัวข้อ | ผลการดำเนินงาน<br><b>ความเสี่ยงด้านห้องสมุด</b><br><b>1. ความปลอดภัยและสุขอนามัยต่อการปฏิบัติงาน และการให้บริการ</b><br><b>ปัจจัยเสี่ยง</b><br>1.1 สภาวะวิกฤต หรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด 2019 (covid-19)<br><b>ความเสี่ยงลดลง สามารถควบคุมได้</b><br>1.2 มีเชื้อรา ฝุ่นละออง จากหนังสือ<br><b>ความเสี่ยงลดลง สามารถควบคุมได้</b> |

| ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานและกระบวนการที่สำคัญ                                                                             | ผลการดำเนินงานในปัจจุบัน                                                                                                                                        | การปรับปรุงผลการดำเนินงาน                                                                                                              | ผลการดำเนินงานหลังปรับปรุง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                               |                                                                                                                                                                 | เรื่อง “การอนุรักษ์พลังงานแบบมีส่วนร่วม”                                                                                               | <p>1.3 สัตว์ พาหนะนำโรคและทำลายทรัพย์สิน เช่น หนู นกพิราบ ปลวก กระรอก ฝูง<br/><b>ความเสี่ยงลดลง สามารถควบคุมได้</b><br/><b>ความเสี่ยง</b></p> <p>2. การละเมิดลิขสิทธิ์สำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุด<br/><b>ปัจจัยเสี่ยง</b></p> <p>2.1 การทำซ้ำหนังสือตำราที่เป็นรูปเล่ม เพื่อให้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book)<br/><b>ความเสี่ยงลดลง สามารถควบคุมได้</b></p> <p>2. <b>ความเสี่ยง</b><br/><b>ความไม่ต่อเนื่องในการให้บริการระบบสารสนเทศ</b><br/><b>ปัจจัยเสี่ยง</b></p> <p>3.1 ระบบไฟฟ้าจากภายนอกขัดข้อง<br/><b>ความเสี่ยงเท่าเดิม เนื่องจากเป็นปัจจัยภายนอก ไม่สามารถควบคุมได้</b></p> <p>3.2 การถูกโจมตีจากซอฟต์แวร์ประสงค์ร้าย (Malicious Software : Malware)<br/><b>ความเสี่ยงลดลง สามารถควบคุมได้</b></p> <p>3.3 ระบบข้อมูลเสียหายหรือสูญหาย<br/><b>ความเสี่ยงเท่าเดิม เนื่องจากเป็นปัจจัยภายนอก ไม่สามารถควบคุมได้</b></p> <p>3.4 อุปกรณ์ระบบเครือข่ายเกินอายุการใช้งาน<br/><b>ความเสี่ยงลดลง สามารถควบคุมได้</b></p> <p>3.5 การบุกรุกโจมตีจากภายนอก<br/><b>ความเสี่ยงเท่าเดิม เนื่องจากเป็นปัจจัยภายนอก ไม่สามารถควบคุมได้</b></p> <p>3.6 ฮาร์ดแวร์หมดอายุ/ซอฟต์แวร์ใช้งานไม่ได้ตามประสิทธิภาพ<br/><b>ความเสี่ยงลดลง สามารถควบคุมได้</b></p> |
| 2. การติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | มีการประชุมคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้อำนวยการสำนัก | มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ระดับความพร้อมและวุฒิภาวะในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital government maturity domain and area : MDA) ดังนี้ | <p><b>ระดับ 1</b> มีระบบฐานข้อมูลตำบล (เฟส 3) จำนวน 109 ตำบล (MDA 1)</p> <p><b>ระดับ 2</b> มีระบบบริหารงานวิจัย <b>ระดับ 3</b> การพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ITA</p> <p><b>ระดับ 4</b> มีระบบ ARU Mobile Application</p> <p><b>ระดับ 5</b> จัดอบรมโครงการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

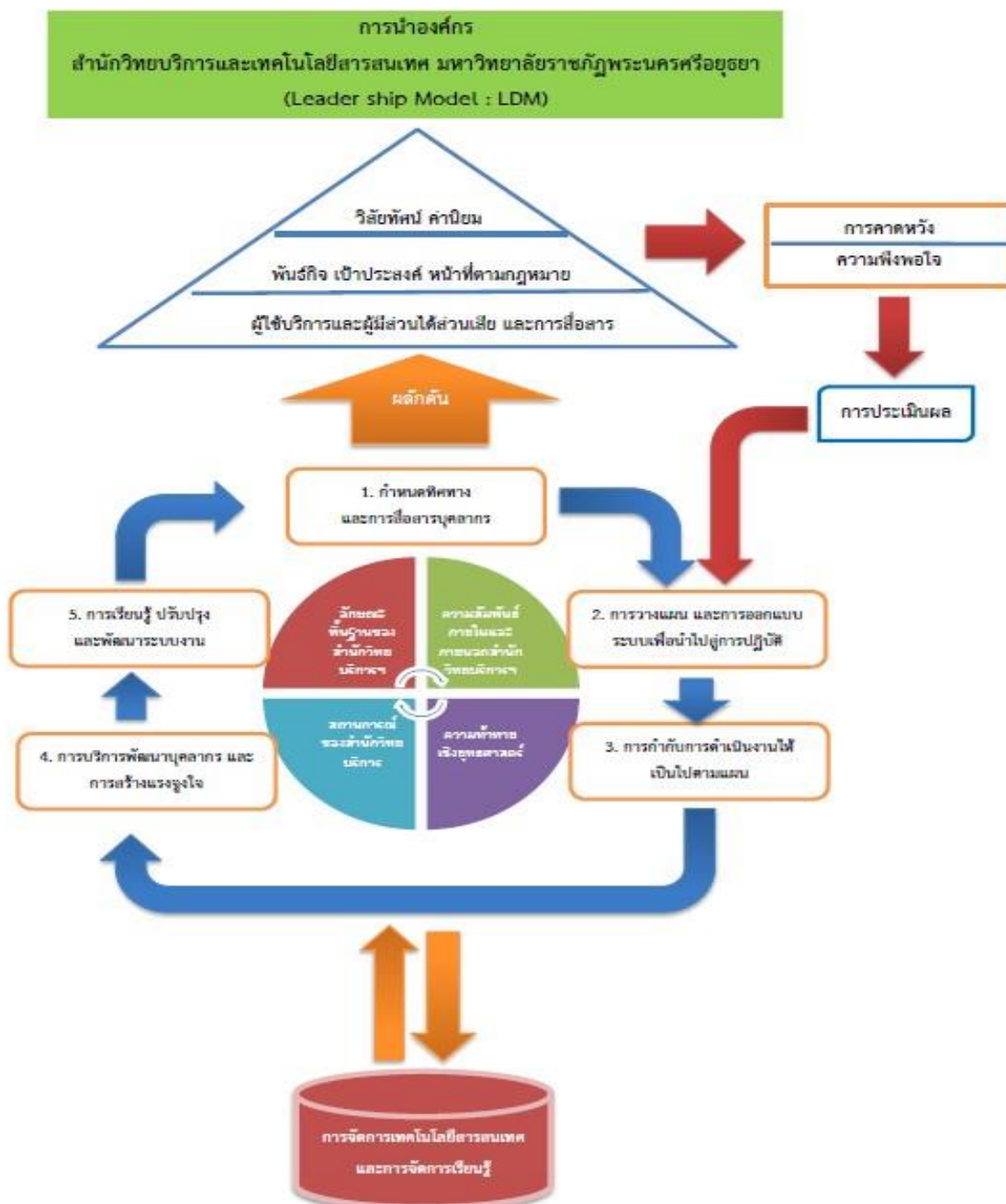
| ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานและกระบวนการที่สำคัญ                    | ผลการดำเนินงานในปัจจุบัน                                                                                                           | การปรับปรุงผลการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ผลการดำเนินงานหลังปรับปรุง                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                      | วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ                                                                                                     | <p><b>ระดับ 1</b> ระบบฐานข้อมูลตำบล (เฟส 3) จำนวน 109 ตำบล (MDA 1)</p> <p><b>ระดับ 2</b> ระบบบริหารงานวิจัย (MDA 2,3)</p> <p><b>ระดับ 3</b> การพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ITA (MDA 2,4)</p> <p><b>ระดับ 4</b> ระบบ ARU Mobile Application (MDA 5)</p> <p><b>ระดับ 5</b> อบรมโครงการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา</p> <p><b>ระดับ 6</b> ระบบ ARU Mobile Application (MDA6)</p> | <p>Literacy) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา</p> <p><b>ระดับ 6</b> ระบบ ARU Mobile Application (MDA6)</p>                      |
| 3. ประเมินความพึงพอใจ                                                | มีการประชาสัมพันธ์ การประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์ให้นักศึกษา คณาจารย์                                                             | ประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2565 พบว่า อยู่ใน 3.98 คิดเป็นร้อยละ 79.60 |
| 4. ห้องสมุดสีเขียว                                                   | ดำเนินงานตามเกณฑ์การดำเนินงานห้องสมุดสีเขียว                                                                                       | บันทึกจัดเก็บข้อมูลสถิติต่างๆ เพื่อเข้ารับการต่ออายุรอบ 3 ปี และเข้าร่วมกิจกรรมของชมรมเครือข่ายห้องสมุดสีเขียวเป็นประจำทุกปี                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรับการประเมินครั้งต่อไป                                                                  |
| 5. สำนักงานสีเขียว                                                   | ดำเนินงานตามเกณฑ์การดำเนินงานสำนักงานสีเขียว                                                                                       | บันทึกจัดเก็บข้อมูลสถิติต่างๆ เพื่อเข้ารับการต่ออายุรอบ 3 ปี และเข้าร่วมกิจกรรมของกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | ปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรับการประเมินครั้งต่อไป                                                                  |
| 6. การจัดอันดับเว็บไซต์ (Ranking Web of Universities or Webometrics) | มีการประชุมคณะกรรมการเพื่อขับเคลื่อนการจัดอันดับมหาวิทยาลัย (Ranking Web of Universities or Webometrice) เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน | มีการประชุมร่วมกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เพื่อร่วมกันกำหนดนโยบาย กรอบการทำงาน มอบหมายงานและทิศทางการจัดทำแผนดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนการจัดอันดับมหาวิทยาลัย                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เว็บไซต์มีข้อมูลเป็นปัจจุบัน เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย                                                                               |

| ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานและกระบวนการที่สำคัญ              | ผลการดำเนินงานในปัจจุบัน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | การปรับปรุงผลการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ผลการดำเนินงานหลังปรับปรุง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. ระดับความพร้อมวุฒิภาวะขององค์กรในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล | <p>มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ระดับความพร้อมและวุฒิภาวะในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital government maturity domain and area : MDA) ดังนี้</p> <p>1. ระบบฐานข้อมูลตำบล (เฟส 3) จำนวน 109 ตำบล (MDA 1)</p> <p>2. ระบบบริหารงานวิจัย (MDA 2,3)</p> <p>3. การพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ITA (MDA 2,4)</p> <p>4. ระบบ ARU Mobile Application (MDA 5)</p> <p>5. อบรมโครงการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ( Digital Literacy) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา (MDA6)</p> | <p>มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ระดับความพร้อมและวุฒิภาวะในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital government maturity domain and area : MDA) ดังนี้</p> <p><b>ระดับ 1</b> ระบบฐานข้อมูลตำบล (เฟส 3) จำนวน 109 ตำบล (MDA 1)</p> <p><b>ระดับ 2</b> ระบบบริหารงานวิจัย (MDA 2,3)</p> <p><b>ระดับ 3</b> การพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ITA (MDA 2,4)</p> <p><b>ระดับ 4</b> ระบบ ARU Mobile Application (MDA 5)</p> <p><b>ระดับ 5</b> อบรมโครงการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ( Digital Literacy) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา</p> <p><b>ระดับ 6</b> ระบบ ARU Mobile Application (MDA6)</p> | <p><b>ระดับ 1</b> มีระบบฐานข้อมูลตำบล (เฟส 3) จำนวน 109 ตำบล (MDA 1)</p> <p><b>ระดับ 2</b> มีระบบบริหารงานวิจัย <b>ระดับ 3</b> การพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์มหาวิทยาลัย ITA</p> <p><b>ระดับ 4</b> มีระบบ ARU Mobile Application</p> <p><b>ระดับ 5</b> จัดอบรมโครงการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา</p> <p><b>ระดับ 6</b> ระบบ ARU Mobile Application (MDA6)</p> |

## หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)

### 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

ผู้นำระดับสูงของสำนักวิทยบริการฯ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ ทำหน้าที่พัฒนาสำนักวิทยบริการฯ ให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์และนโยบายซึ่งผู้นำระดับสูง ได้ดำเนินการนำองค์กรโดยผ่านระบบการนำองค์กร ตามภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 ระบบการนำองค์กร

### 1.1ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม (VISION and VALUES)

#### 1.1ก(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม (VISION and VALUES)

ผู้นำระดับสูง จัดทำแผนปฏิบัติราชการ กำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจของสำนักวิทยบริการฯ โดยคำนึงถึงมีส่วนร่วมของบุคลากร ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีขั้นตอน คือ 1) รวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสำนักวิทยบริการฯ เช่น ข้อมูลสารสนเทศสำนักวิทยบริการฯ นโยบาย ผลการดำเนินงานตามเป้าประสงค์และโครงการ ข้อคิดเห็นจากผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักวิทยบริการฯ 2) ได้ร่วมประชุมเพื่อทบทวน 3) การวิเคราะห์ SWOT Analysis และ Town Matrix เป็นการวิเคราะห์สถานภาพปัจจุบันของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจและทราบถึงสถานภาพของสำนักวิทยบริการฯ 4) กำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร ซึ่งวิสัยทัศน์ของสำนักวิทยบริการฯ คือ “เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการเพื่อมุ่งสู่มหาวิทยาลัยอัจฉริยะ (Smart University) อย่างยั่งยืน เป็นศูนย์รวมความรู้ทางวิชาการ เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาท้องถิ่น รักษาสิ่งแวดล้อมภายในปี พ.ศ.2565” มุ่งมั่น สู่การเป็นศูนย์รวมความรู้ทางวิชาการ และเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการโดยมีเป้าหมายเป็นลำดับแรก ผู้บริหารได้ดำเนินการร่วมกับบุคลากรและคณะกรรมการดำเนินงาน ประกอบกับภารกิจที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย และมีการกำหนดสมรรถนะหลัก คือ SMART ประกอบด้วย S = Service Mind ใจรักบริการ , M = Moralit มีคุณธรรม , A = Accuracy ความถูกต้องแม่นยำ , R = Resource ทรัพยากร , T = Technology เทคโนโลยี และค่านิยม “ใจรักบริการ มีคุณธรรม ความถูกต้องแม่นยำ ศูนย์รวมทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ”

ระบบการนำองค์กรมี 5 ขั้นตอนดังนี้ 1) มีการกำหนดทิศทางและการสื่อสารบุคลากร 2) วางแผนและออกแบบระบบเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ 3) การกำกับ การดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน 4) การพัฒนาบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจ 5) การเรียนรู้และปรับปรุงพัฒนาระบบงาน ตามภาพ 1.1

ผู้นำระดับสูง มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยม ดังนี้ ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เผยแพร่ผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ของสำนักวิทยบริการฯ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก บอร์ดประชาสัมพันธ์ กิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ เป็นต้น

#### 1.1ก(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Promoting Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

ผู้นำระดับสูง มีการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม โดยปฏิบัติตามข้อกฎหมาย นโยบาย แนวปฏิบัติ และจรรยาบรรณในวิชาชีพ ใช้หลักความถูกต้อง และการบริหารงานทุกระดับเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีการประเมินผลด้านคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) และ มีการตรวจสอบจากหน่วยงานตรวจสอบภายในเป็นประจำทุกปี

ผู้นำระดับสูง มีการสร้างสภาพแวดล้อม เพื่อให้เกิดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ปฏิบัติเป็นตัวอย่างแก่บุคลากรในสำนักวิทยบริการฯ เน้นการทำงานแบบมีส่วนร่วม โดยการทำงานทุกด้านต้องผ่านคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นมา ให้ทุกคณะกรรมการดำเนินงานปฏิบัติตามนโยบายของสำนักวิทยบริการฯ อย่างเคร่งครัด เมื่อมีปัญหาหรือคำร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องที่ไม่ถูกต้อง เหมาะสม สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา เพื่อความถูกต้องและความยุติธรรมแก่ทุกฝ่าย

ผู้นำระดับสูง มีการกำกับ ติดตาม และพบปะพูดคุยสอบถามการทำงานของบุคลากรทุกส่วนงาน พร้อมทั้งมีการรายงานเป็นระยะ เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เป็นกันเอง และสร้างความเชื่อมั่นในการให้คำปรึกษา



### 1.1ข. การสื่อสาร (Communication)

ผู้นำระดับสูง มีการนำโมเดลระบบการนำองค์กรมาใช้ในการสื่อสาร และสร้างความผูกพันในการทำงาน เพื่อให้แนวปฏิบัติกับบุคลากรทุกกลุ่ม มีการสื่อสาร 2 ทาง เช่น สื่อสารในการประชุมคณะกรรมการ ดำเนินงานการประกันคุณภาพ สำนักวิทยบริการฯ และการประชุมแต่ละกลุ่มงาน และรับฟังข้อเสนอแนะ และนำผลมาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีการพัฒนางานมากยิ่งขึ้น มีวิธีการสื่อสาร ตามตารางที่ 1.1ข

ตารางที่ 1.1ข การสื่อสาร

| เรื่องที่สื่อสาร                                                                                                                                                                                                                                          | ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย       | วิธีการสื่อสาร                                                            |          | ความถี่ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------|---------|
|                                                                                                                                                                                                                                                           |                                           | Online                                                                    | Offline  |         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม</li> <li>- แผนปฏิบัติราชการ</li> <li>- นโยบายและแนวทางการพัฒนาบุคลากรและองค์กร</li> <li>- ประเด็นสำคัญที่เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของภาพรวม</li> </ul>                             | คณะกรรมการดำเนินงาน/หัวหน้างาน            | ประชุมผ่านโปรแกรม Zoom                                                    | ประชุม   | M       |
|                                                                                                                                                                                                                                                           | กรรมการประจำสำนักฯ                        | ประชุมผ่านโปรแกรม Zoom                                                    | ประชุม   | Q       |
|                                                                                                                                                                                                                                                           | กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องและคณะกรรมการโครงการ | ประชุม                                                                    | ประชุม   | M       |
|                                                                                                                                                                                                                                                           | ผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย              | อีเมล/เฟสบุ๊ก/ไลน์                                                        |          | O       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- นโยบายของสำนักวิทยบริการฯ</li> <li>- ข้อมูลทั่วไป</li> <li>- กฎระเบียบ ข้อบังคับ</li> <li>- การให้บริการ</li> <li>- กิจกรรมของสำนักวิทยบริการฯ</li> <li>- ปัญหา ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ</li> </ul> | ผู้รับบริการ หัวหน้างาน                   | อีเมล/เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก/เอกสาร<br>แนะนำ/แจ้ง<br>รายละเอียดตามช่องทางต่าง ๆ |          | D       |
|                                                                                                                                                                                                                                                           | นักศึกษา                                  | ปฐมนิเทศ                                                                  | ปฐมนิเทศ | Y       |
|                                                                                                                                                                                                                                                           | หน่วยงาน                                  | จดหมาย/อีเมล/เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก                                             |          | D       |

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

ผู้นำระดับสูง แสดงบทบาทโดยตรงในการจูงใจบุคลากร เพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่ดี มีการกระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการสร้างความผูกพันในการทำงาน เช่น ส่งเสริมการเข้ารับการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน ของบุคลากร ส่งเสริมการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร และมีการมอบรางวัล และสร้างความก้าวหน้าในสายงาน มีการแต่งตั้งหัวหน้างานและรองหัวหน้างานในแต่ละกลุ่มงาน มีการนำแนวคิดปรับสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work-Life Balance) และมีการสร้างบรรยากาศแบบเปิด เช่น มีการสอบถามหรือพูดคุยได้ตลอดเวลา

### 1.1ค. พันธกิจและผลการดำเนินการขององค์กร (MISSION and Organizational PERFORMANCE)

#### 1.1ค.(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ (Creating an Environment for Success)

ผู้นำระดับสูง ดำเนินการสร้างสภาวะแวดล้อม เพื่อทำให้ประสบความสำเร็จทั้งในอดีตและปัจจุบัน โดยผลักดันให้สำนักวิทยบริการฯ เป็นองค์กรที่สร้างการเรียนรู้ โดยใช้ระบบและกลไกการนำองค์กร ตามภาพที่ 1.1 โดยเป็นผู้นำมีการวางแผนปฏิบัติราชการทั้งระยะสั้น (1 ปี) และระยะกลาง (3 ปี) และดำเนินการเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ดังนี้

สร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการปฏิบัติงาน มีนโยบายการบริหารจัดการทรัพยากรและพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน พัฒนาการเป็นห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว มีการตกแต่งพื้นที่ สถานที่

ทำงานให้สบายตา มีบรรยากาศที่ดี หรือจะเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้อบอุ่น ผ่านคลายการกระตุ้นให้บุคลากร มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันให้มากขึ้น ทั้งในระดับผู้ปฏิบัติงานด้วยตนเอง หรือผู้ปฏิบัติงานกับระดับผู้บริหาร รวมถึงผู้บริหารใส่ใจสุขภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต ส่งเสริมให้บุคลากรรู้จักช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน มีการประเมินบุคลากรด้วยคุณภาพของผลงาน รวมถึงการสร้างทัศนคติการทำงานในแง่บวก เพราะเชื่อว่าคนทำงานทุกคน อยากจะได้บรรยากาศในการทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้สามารถทุ่มเทแรงกายแรงใจในการทำงานได้อย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร

เสริมสร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการสร้างความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม การจัดกิจกรรม 7ส Big Cleaning Day รณรงค์และประชาสัมพันธ์การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เพื่อลดการใช้ทรัพยากรและพลังงาน ผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานสิ่งแวดล้อม ได้แก่ เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสีเขียวและเกณฑ์มาตรฐานสำนักงานสีเขียว ซึ่งได้รับผลการตรวจประเมินระดับดีเยี่ยม (เหรียญทอง)

สร้างนวัตกรรม พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการระบบงานสารบรรณ นวัตกรรมการให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ เช่น บริการเชิงรุก ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การยืมต่อหนังสือด้วยตนเอง (Renew) การบริการค้นหาหนังสือเพื่อการยืมผ่านช่องทางไลน์ (book.aru.ac.th)

มีส่วนร่วมในการวางแผนสืบทอดตำแหน่งและการพัฒนาผู้นำในอนาคตของสำนักวิทยบริการฯ โดยมี การประเมินเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การแต่งตั้งหัวหน้างาน เพื่อเป็นการพัฒนาผู้นำในอนาคต

### 1.1ค.(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง (Creating a Focus on Action)

ผู้นำระดับสูง ได้มีการมุ่งเน้นระบบการนำองค์กร ให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์พันธกิจ โดยคำนึงถึงกลยุทธ์ บุคลากร กระบวนการ และสินทรัพย์ของสำนักวิทยบริการฯ

สำนักวิทยบริการฯ ได้มีการตั้งความคาดหวังต่อผลการดำเนินการโดยการนำผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำนวัตกรรมไปใช้เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นในเรื่องการให้บริการ

มีการติดตามการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการฯ ติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าเป็นประจำทุกเดือน ให้ทุกกลุ่มงานรายงานผลการดำเนินงาน กรณีที่พบปัญหา/อุปสรรคของการดำเนินงาน ผู้อำนวยการและผู้บริหาร สำนักวิทยบริการฯ พิจารณาแนวทางในการแก้ไข ให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงการดำเนินงาน สำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการตอบแทนสังคม (Governance and Societal Contributions)

### 1.2ก. การกำกับดูแลขององค์กร (Organizational GOVERNANCE)

#### 1.2ก.(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE System)

ผู้นำระดับสูง มีการกำกับดูแลการบริหารจัดการ โดยการกระจายอำนาจการบริหารงานรองผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ โดยการแบ่งเป็น 3 ฝ่าย 7 กลุ่มงาน ได้แก่ 1) ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย งานบริหารงานทั่วไป 2) ฝ่ายวิทยบริการ ประกอบด้วย งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิทยบริการวิชาการ 3) ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย งานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ งานบริหารระบบสารสนเทศ งานพัฒนาระบบและวิเคราะห์ข้อมูล ตามตารางที่ 1.2ก(1)

ตารางที่ 1.2 ก(1) การกำกับดูแลองค์กรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

| การกำกับดูแล                                                  | วิธีการใช้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ                                                                     |
|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านห้องสมุด                                                  | 1. ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>2. ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยการจัดบริการและการจัดการรายได้ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ.2551<br>3. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544<br>4. ประกาศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่อง มาตรการการใช้ห้องประชุมต้นโมก พ.ศ. 2564<br>5. ประกาศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เรื่อง มาตรการการใช้ห้องประชุมรวงผึ้ง (ชั้น 4) พ.ศ. 2564<br>6. ประกาศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่องนโยบายการพัฒนาห้องสมุดสีเขียว สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา<br>7. พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2565<br>8. ประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ เรื่อง จรรยาบรรณบรรณารักษ์ พ.ศ. 2552 | ทุกเดือน | - ผู้อำนวยการและผู้บริหารสำนักวิทยบริการฯ<br>- คณะกรรมการดำเนินงานฯ<br>- บุคลากร |
| ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ                                         | 1. ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>2. ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยการจัดบริการและการจัดการรายได้ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2551<br>3. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับ2) พ.ศ. 2560<br>4. ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการบริหารข้อมูลสารสนเทศ ด้านการศึกษา พ.ศ. 2560<br>5. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย<br>6. พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2564<br>7. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562                                                                                                                                                                                                                   | ทุกเดือน | - ผู้อำนวยการและผู้บริหารสำนักวิทยบริการฯ<br>- คณะกรรมการดำเนินงานฯ<br>- บุคลากร |
| <b>ด้านการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          |                                                                                  |
| ด้านการเงิน                                                   | 1. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2561<br>2. พระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          | - ผู้อำนวยการและผู้บริหารสำนักวิทยบริการฯ<br>- คณะกรรมการดำเนินงานฯ<br>- บุคลากร |
| ด้านความโปร่งใสในการดำเนินงาน                                 | 1. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม<br>2. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          | - ผู้อำนวยการและผู้บริหารสำนักวิทยบริการฯ<br>- คณะกรรมการดำเนินงานฯ<br>- บุคลากร |

### 1.2ก.(2) การประเมินผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Evaluation)

สำนักวิทยบริการฯ มีการกำกับผู้นำระดับสูง โดยคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมิน การบริหารของผู้อำนวยการ มหาวิทยาลัยฯ ได้รับการตรวจสอบภายใน ตามกระบวนการประเมินผลการ ดำเนินการที่ชัดเจน ผลการประเมินและข้อเสนอแนะผู้นำระดับสูง นำไปสู่การพัฒนาภาวะผู้นำ และมีการ ปรับปรุงระบบการนำองค์กร ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตามตารางที่1.2ก(2)

ตารางที่ 1.2ก(2) การประเมินผลการดำเนินการ

| ระดับ           | การประเมินผล                                                                                                   | การพัฒนา                                                                                                                         |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้อำนวยการ     | แบบติดตาม ตรวจสอบ และประเมินการบริหารของ ผู้อำนวยการ มหาวิทยาลัยฯ                                              | ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินการบริหารของ ผู้อำนวยการ มหาวิทยาลัยฯ                                |
| รองผู้อำนวยการ  | ประเมินตามภาระงานที่ผู้อำนวยการมอบหมายแต่ ละฝ่ายงาน                                                            | ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้อำนวยการ และ ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินการบริหารของ ผู้อำนวยการ มหาวิทยาลัยฯ |
| หัวหน้างาน      | แบบรายงานผลการปฏิบัติราชการ ประเมินผลตาม OKRs ที่ได้รับมอบหมาย                                                 | จัดทำแผนพัฒนาตนเองและผลการพัฒนางาน ที่ได้รับมอบตามข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการ ประเมิน                                              |
| หัวหน้ากลุ่มงาน | ข้อตกลงและแบบประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของ ข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย สังกัด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา | พัฒนาตามแผนพัฒนาตนเอง                                                                                                            |

มีการกำหนดวิธีการในการนำผลการประเมินการปฏิบัติงานไปใช้ในการจัดผลประโยชน์ตอบแทน ผู้ปฏิบัติงาน เช่น ลำดับของผลการประเมินความดีความชอบ งบประมาณในการจัดทำโครงการและ งบประมาณในการพัฒนาตนเอง การเข้าร่วมอบรม และรวมไปถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานเป็น รายบุคคล

### 1.2ข.การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

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

ผู้นำระดับสูง ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ที่สำคัญและเกี่ยวข้อง 1) พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 2) พระราชบัญญัติว่าด้วยการ กระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2560 3) ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการบริหาร ข้อมูลสารสนเทศ ด้านการศึกษา พ.ศ. 2560 4) ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย 5) พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2565 6) ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544 และ7) พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562

ผู้นำระดับสูง ให้ความสำคัญกับการประพฤติปฏิบัติที่มีจริยธรรมของบุคลากรโดยมีระบบในการกำกับ ดูแลและส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าว โดยการยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทางในการบริหารงาน สำนักวิทยบริการฯ บนพื้นฐานความถูกต้องตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงความมีคุณธรรมและจริยธรรมที่พึงประสงค์ ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในทุกพันธกิจ

### 1.2ข.(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (ETHICAL BEHAVIOR)

ผู้นำระดับสูง มีวิธีการในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของสำนักวิทยบริการฯ เป็นไปอย่างมี จริยธรรม โดยดำเนินการดังนี้ 1) การสื่อสารและสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และการประชุม/สัมมนา เพื่อสร้างความเข้าใจถึงแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง เช่น การสำรวจการรับรู้เรื่องจรรยาวิชาชีพในการปฏิบัติงาน 2) ผู้นำระดับสูงสื่อสารในเรื่องพฤติกรรม ที่มี จริยธรรมผ่านการประชุมในระดับและวาระต่าง ๆ เพื่อเน้นย้ำความสำคัญของการยึดมั่นในจริยธรรมและ จรรยาบรรณ 3) มีการสื่อสารในเรื่องคู่มือจริยธรรมที่เกี่ยวข้องให้บุคลากร ผู้รับบริการ พันธมิตร ผู้ส่งมอบ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางเว็บไซต์ 4) การจัดสรรงบประมาณสำหรับการซื้อโปรแกรมที่ถูกลิขสิทธิ์ เพื่อใช้ ในองค์กรและการให้บริการ

### 1.2ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions)

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

ผู้นำระดับสูง มีการดำเนินการตามพระบัญญัติราชภัฏ พ.ศ.2547 มาตรา 7 และพระบรมราโชบาย รัชกาลที่ 10 ตามพระราชดำริ “การศึกษาคือความมั่นคงของประเทศ” ภายใต้ยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยราช ภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี สำนักวิทยบริการฯ ดำเนินโครงการ ตามตารางที่ 1.2ค(1)

ตาราง 1.2ค(1) โครงการที่สนับสนุนการสร้าง ความผาสุกของสังคม

| โครงการ                                                              | สังคม | เศรษฐกิจ | สิ่งแวดล้อม |
|----------------------------------------------------------------------|-------|----------|-------------|
| โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลตำบล                                        | ✓     | ✓        | ✓           |
| โครงการยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ให้กับ คนในชุมชนฐานราก | -     | ✓        | -           |
| โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนท้องถิ่น                                   | -     | ✓        | -           |
| ห้องสมุดสีเขียว (Green Library) และสำนักงานสีเขียว (Green Office)    | ✓     | -        | ✓           |

ผู้นำระดับสูง มีส่วนร่วมเพื่อเรียนรู้กระบวนการทำงานในเชิงพื้นที่และพัฒนาศักยภาพของบุคลากร แบบบูรณาการ มีวัตถุประสงค์ เพื่อขับเคลื่อนตามกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น โดยการให้ความสำคัญส่งเสริมเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตในชุมชน

#### 1.2ค(2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support)

ผู้นำระดับสูง ส่งเสริมการดำเนินโครงการพัฒนาระบบข้อมูลตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและ จังหวัดอ่างทอง ในความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยราชภัฏ

สำนักวิทยบริการฯ มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ ระยะเวลา 3 ปี พ.ศ.2563-2565 มีการกำหนด ค่าเป้าหมายตัวชี้วัดร้อยละของตำบลที่ได้รับการพัฒนาระบบข้อมูลของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัด อ่างทอง จัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน 7 ด้าน (ระดับตำบล) ของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 209 ตำบล และจังหวัด อ่างทอง 73 ตำบล รวมทั้งหมด 282 ตำบล มีการเก็บข้อมูลพื้นฐาน 7 ด้าน (ระดับตำบล) ออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 เก็บข้อมูล 88 ตำบล ระยะที่ 2 เก็บข้อมูล 85 ตำบล และระยะที่ 3 เก็บข้อมูล 109 ตำบล

ซึ่งจะสามารถนำไปเป็นฐานข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นได้ครอบคลุมทุกมิติ ทั้งโดย มหาวิทยาลัยเอง หรือหน่วยงาน องค์กรภาคีร่วมกันพัฒนา นำสู่เป้าหมายการพัฒนาได้อย่างยั่งยืนต่อไป

## หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)

### 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

#### ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development PROCESS)

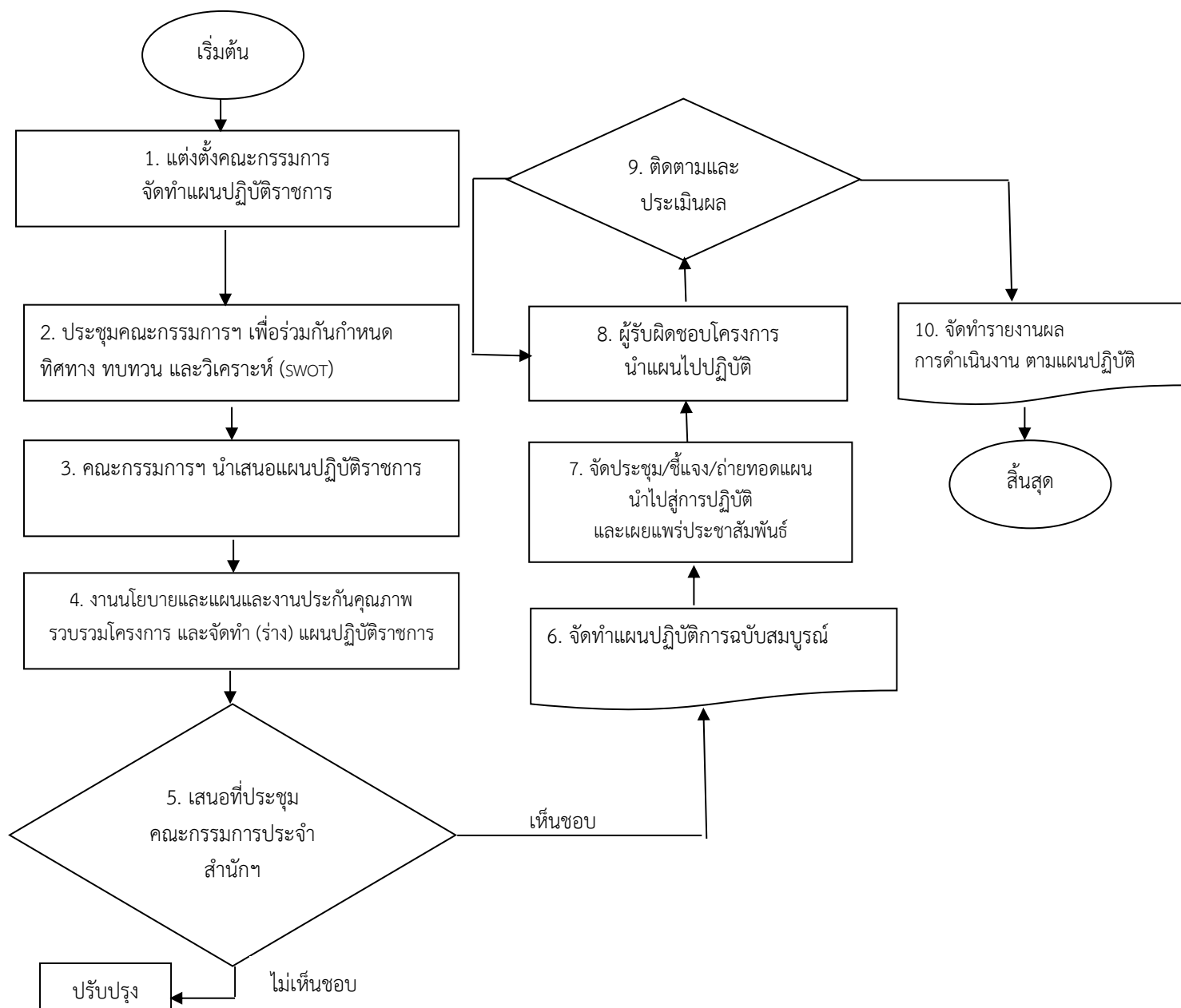
##### 2.1ก.(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning PROCESS)

สำนักวิทยบริการฯ มีกระบวนการทบทวนแผนปฏิบัติราชการ ระยะ 3 ปี พ.ศ.2563-2565 และจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ.2565 โดยการมีส่วนร่วมในรูปแบบของคณะกรรมการจัดทำแผน เพื่อระดมความคิดเห็น ตามขั้นตอนต่อไปนี้ 1) กำหนดเป้าหมายและพันธกิจ 2) วิเคราะห์สภาพแวดล้อมและปัจจัยของสำนักวิทยบริการฯ (SWOT) และ Town Matrix 3) กำหนดแผนและกลยุทธ์ 4) นำแผนและกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 5) ควบคุมและประเมินผล และสามารถนำไปปรับปรุงแผนงานให้ดีขึ้นได้ในอนาคต ตั้งเป้าหมายที่ทำทนายแผนปฏิบัติราชการ ระยะ 3 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ตามภาพที่ 2.1ก(1)



ภาพที่ 2.1ก(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ของสำนักวิทยบริการฯ

กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพที่ 2.1ก(1) กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 2.1ก.(2) นวัตกรรม (INNOVATION)

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและปัจจัย (SWOT) พบว่าการเกิดสภาวะการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) เป็นโอกาสสำคัญที่ทำให้สำนักวิทยบริการฯ ได้สร้างนวัตกรรมบริการรูปแบบ e-service ระบบบริการค้นหาเพื่อการยืม (<https://book.aru.ac.th>) บริการห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix Library มีการให้บริการผ่าน 2 ช่องทาง ได้แก่ 1) บริการ Mobile Application Matrix Library และ 2) บริการ ARIT Line Bot บริการผ่าน Web based Application การเรียนการสอน การประชุมในรูปแบบออนไลน์ ระบบจัดการสำนักงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow) ระบบฐานข้อมูลตำบล เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### 2.1ก(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความเชื่อมโยงแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนย่อยแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) แผนปฏิบัติราชการ ระยะ 3 ปี พ.ศ.2563-2565 มหาวิทยาลัย ความต้องการและความคาดหวัง โดยการวิเคราะห์ SWOT ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก รวมทั้งปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมของสำนักวิทยบริการฯ ตามตารางที่ 2.1ก(3) เพื่อนำมากำหนดเป็นแผนปฏิบัติราชการ ระยะ 3 ปี กลยุทธ์ เป้าหมาย ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย โครงการ/กิจกรรม และนำเสนอแผนต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อขอความเห็นชอบและอนุมัติใช้แผนปฏิบัติการ สำนักวิทยบริการฯ มีการเผยแพร่แผนปฏิบัติราชการให้บุคลากรได้รับทราบและเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน

ตารางที่ 2.1ก(3) ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อองค์กร

| ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อองค์กร |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SWOT                              | ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ (เรื่อง)                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| จุดแข็ง (Strengths : S)           | 1. แผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี<br>2. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ<br>3. แผนย่อยแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ<br>4. แผนปฏิรูปประเทศ<br>5. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12<br>6. ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579)<br>7. แผนปฏิบัติราชการ ระยะ 3 ปี พ.ศ.2563-2565 มหาวิทยาลัย |
| จุดอ่อน (Weaknesses :W)           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| โอกาส (Opportunities : O)         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ภัยคุกคาม (Threats : T)           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



### 2.1ก(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก (WORK SYSTEMS and CORE COMPETENCIES)

สำนักวิทยบริการฯ มีระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และบูรณาการด้านห้องสมุดและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ตรงตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตามตารางที่ 2.1ก(4)

ตารางที่ 2.1ก(4) กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

| ระบบงาน               | กระบวนการหลัก                                                                                                    | ระบบงานสนับสนุน<br>(ดำเนินการเอง)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ระบบงานสนับสนุน<br>(จ้างเหมา)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านห้องสมุด          | 1. กระบวนการจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ<br>2. กระบวนการบริการทรัพยากรสารสนเทศ<br>3. กระบวนการวิทยบริการวิชาการ | 1. ระบบบริการค้นหาตัวเล่มหนังสือเพื่อการยืม ( <a href="https://book.aru.ac.th">https://book.aru.ac.th</a> )<br>2. การยืมคืนหนังสือผ่านแอปพลิเคชัน<br>3. ฐานข้อมูลพัฒนาโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ                                                                                                                                                                                                                      | <b>ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน</b><br>1. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix<br>2. ฐานข้อมูล ThaiLis<br>3. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | 1. กระบวนการบริหารระบบสารสนเทศ<br>2. กระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>3. กระบวนการพัฒนาระบบและวิเคราะห์ข้อมูล | 1. ฐานข้อมูลเอกสารวิชาการ<br>2. ฐานข้อมูลวิจัยอาจารย์<br>3. ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา<br>4. ฐานข้อมูลวารสาร<br>5. ฐานข้อมูลจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา<br>6. ฐานข้อมูลกองทุนหมู่บ้าน<br>7. ฐานข้อมูลตำบล<br>8. ฐานข้อมูลศิษย์เก่า มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา<br>9. ระบบงานวัสดุของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>10. ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์หน่วยงานภายในและมหาวิทยาลัย | <b>ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ</b><br>1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow)<br>2. ระบบฐานข้อมูลตำบล (Big Data)<br>3. ระบบควบคุมอาคารอัจฉริยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง<br>5. ระบบบริหารจัดการข้อมูลการทดสอบสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา<br>6.ระบบยืนยันตัวตนบุคคล (Authentication)<br>7. ฐานข้อมูลพัฒนาโดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>8. ระบบงบประมาณและการคลัง 3D<br>9. ระบบรักษาความปลอดภัยทางเครือข่าย (Firewall)<br>10. ระบบการจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ (Log File) |

## 2.1ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES)

### 2.1ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (KEY STRATEGIC OBJECTIVES)

สำนักวิทยบริการฯ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ในแผนปฏิบัติราชการ ระยะ 3 ปี พ.ศ.2563-2565 ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ 12 ตัวชี้วัด และได้มีการกำหนดเป้าหมายความสำเร็จที่ชัดเจน ระยะ 3 ปี โดยมีค่าเป้าหมายในปิงบประมาณ พ.ศ.2565 ตามตารางที่ 2.1ข(1)

ตารางที่ 2.1ข(1) ค่าเป้าหมายผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

| วัตถุประสงค์/เชิงกลยุทธ์                                                                                                                            | ตัวชี้วัด                                                                                                                | ข้อกำหนดและแผนปฏิบัติ                                                                                                              | หน่วยนับ     | ค่าเป้าหมาย (รายปี พ.ศ.) |                         |                     | ผล<br>การดำเนินงาน         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------------------|-------------------------|---------------------|----------------------------|
|                                                                                                                                                     |                                                                                                                          |                                                                                                                                    |              | 2563                     | 2564                    | 2565                |                            |
| กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาลำานักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library)                                                     |                                                                                                                          |                                                                                                                                    |              |                          |                         |                     |                            |
| เป้าหมาย<br>1. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย<br>สอดคล้องการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล<br>2. สนับสนุนการยกระดับคุณภาพการ<br>จัดการศึกษา การวิจัยและนวัตกรรม | OKR1 จำนวน ทรัพยากรสารสนเทศ<br>อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น (ไม่น้อยกว่า 500 รายการ/<br>ชื่อเรื่อง)                           | 1. แผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี<br>2. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ<br>3. แผนย่อยแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ                       | ชื่อเรื่อง   | 200                      | 300                     | 500                 | 1,156                      |
|                                                                                                                                                     | OKR2 มีการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและ<br>เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม<br>ตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงาน   | 4. แผนปฏิรูปประเทศ<br>5. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งศาสตร<br>ฉบับที่ 12                                                           | เรื่อง       | 1                        | 2                       | 2                   | 2                          |
|                                                                                                                                                     | OKR3 จำนวนหนังสือมีชีวิต                                                                                                 | 6. ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการ<br>พัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579)                                                 | เรื่อง       | 5                        | 5                       | 5                   | 5                          |
|                                                                                                                                                     | OKR4 มีเครือข่ายความร่วมมือด้านการพัฒนา<br>ห้องสมุด (ห้องสมุดมนุษย์)                                                     | 7. แผนปฏิบัติราชการ ระยะ 3 ปี พ.ศ.2563-<br>2565 มหาวิทยาลัย                                                                        | เครือข่าย    | 1                        | 1                       | 1                   | 1                          |
| กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเพื่อมุ่งสู่มหาวิทยาลัยอัจฉริยะ (Smart University) อย่างยั่งยืน                          |                                                                                                                          |                                                                                                                                    |              |                          |                         |                     |                            |
| เป้าหมาย<br>1. การยกระดับการพัฒนาเทคโนโลยี<br>สารสนเทศ ในระดับที่สูงขึ้น ตาม<br>เกณฑ์วุฒิภาวะรัฐบาลดิจิทัล (Digital<br>Government Maturity)         | OKR1 ระดับความพร้อมและวุฒิภาวะในการ<br>พัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล<br>(Digital government maturity domain and<br>area : MDA) | 1. แผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี<br>2. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ<br>3. แผนย่อยแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ<br>4. แผนปฏิรูปประเทศ | ระดับ<br>6/6 | E<br>Government          | Connected<br>Government | Smart<br>Government | Smart<br>Government<br>6/6 |
|                                                                                                                                                     | OKR2 ร้อยละของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย (ในปีที่<br>ประเมิน) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ                                            | 5. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งศาสตร<br>ฉบับที่ 12                                                                                 | ร้อยละ       | -                        | 50                      | 60                  | 87.08                      |

| วัตถุประสงค์/เชิงกลยุทธ์                                                                                                                                | ตัวชี้วัด                                                                                                           | ข้อกำหนดและแผนปฏิบัติ                                                                                                                     | หน่วยนับ  | ค่าเป้าหมาย (รายปี พ.ศ.) |           |           | ผล<br>การดำเนินงาน |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------|-----------|-----------|--------------------|
|                                                                                                                                                         |                                                                                                                     |                                                                                                                                           |           | 2563                     | 2564      | 2565      |                    |
|                                                                                                                                                         | พระนครศรีอยุธยา ที่เข้าทดสอบสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล                                                              | 6. ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579)                                                            |           |                          |           |           |                    |
|                                                                                                                                                         | OKR3 มีแอปพลิเคชันระบบบริหารการศึกษา                                                                                | 7. แผนปฏิบัติราชการ ระยะ 3 ปี พ.ศ.2563-2565 มหาวิทยาลัย                                                                                   | ระบบ      | -                        | -         | 1         | N/A                |
|                                                                                                                                                         | <b>กลยุทธ์ที่ 3 ยกระดับการให้บริการสำนักงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีคุณภาพสูง (High Quality Service)</b> |                                                                                                                                           |           |                          |           |           |                    |
| <b>เป้าหมาย</b><br>1. พัฒนารูปแบบการให้บริการออนไลน์ e-Service<br>2. พัฒนาระบบและการให้บริการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ของชุมชนในพื้นที่บริการ | OKR1 มีการบริการในรูปแบบ e-Service                                                                                  | 1. แผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี                                                                                                           | รูปแบบ    | -                        | 1         | 2         | 3                  |
|                                                                                                                                                         | OKR2 ร้อยละของตำบลที่ได้รับการพัฒนาระบบข้อมูลของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดอ่างทอง                            | 2. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ<br>3. แผนย่อยแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ<br>4. แผนปฏิรูปประเทศ                                           | ร้อยละ    | 31                       | 30        | 39        | 39                 |
|                                                                                                                                                         | OKR3 จำนวนครัวเรือนที่ให้ความรู้และร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ (โครงการยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย)              | 5. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งศาสตร์ฉบับที่ 12                                                                                           | ครัวเรือน | 15                       | 20        | 20        | 23                 |
|                                                                                                                                                         | OKR4 ผลการประเมินความพึงพอใจสำนักงานวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ                                                  | 6. ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579)<br>7. แผนปฏิบัติราชการ ระยะ 3 ปี พ.ศ.2563-2565 มหาวิทยาลัย | ระดับ     | มากที่สุด                | มากที่สุด | มากที่สุด | มาก                |

สำนักงานวิทยบริการฯ มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ รอบ 6 เดือน และ รอบ 12 เดือน ต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ พิจารณาผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ และพัฒนาในรอบถัดไป

## 2.1ข(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ( STRATEGIC OBJECTIVE Considerations)

สำนักวิทยบริการฯ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์จากการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินงานจากปีที่ผ่านมา รวมถึงตัวชี้วัดและคู่เทียบปีที่ผ่านมา นโยบายมหาวิทยาลัย สมรรถนะหลัก พันธกิจของสำนักวิทยบริการฯ ตามตารางที่ 2.1ข(1)

## 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategy Implementation)

### 2.2ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (ACTION PLAN Development and DEPLOYMENT)

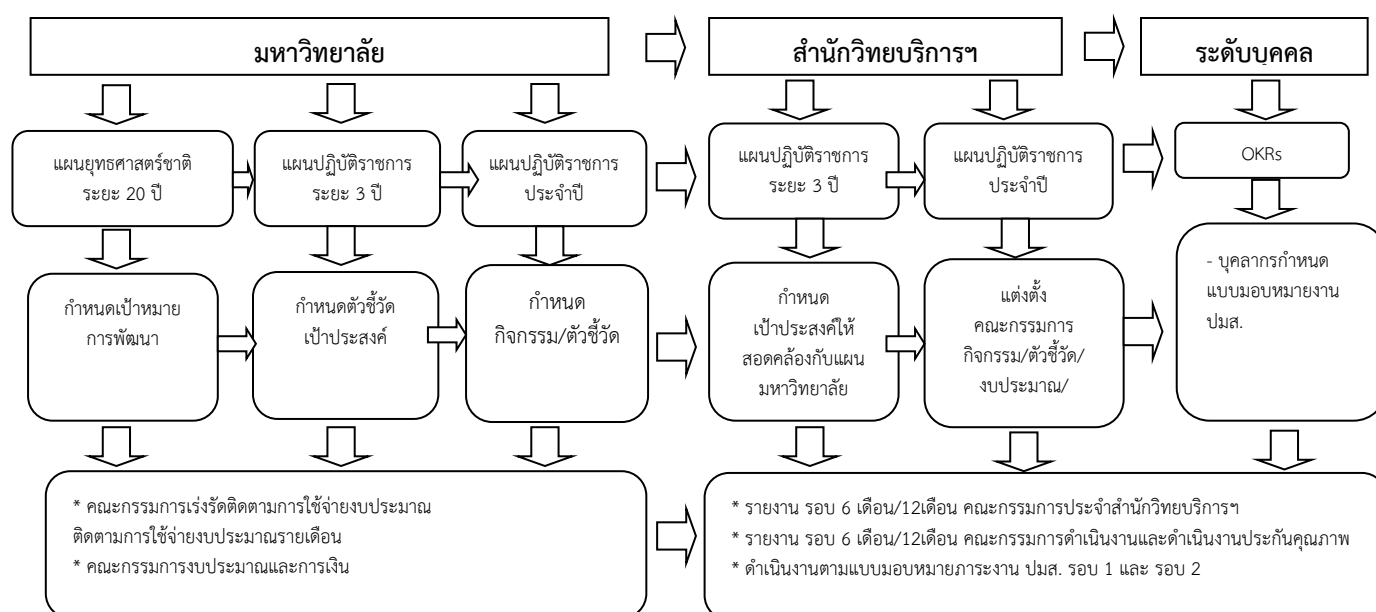
#### 2.2ก.(1) แผนปฏิบัติการ (ACTION PLANS)

สำนักวิทยบริการฯ จัดทำแผนต่าง ๆ ที่สำคัญ ได้แก่ แผนปฏิบัติราชการ ระยะ 3 ปี แผนปฏิบัติราชการประจำปี แผนบริหารความเสี่ยง แผนกลยุทธ์ทางการเงิน แผน Smart University แผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร

สำนักวิทยบริการฯ จัดทำแผนปฏิบัติราชการ ตามภาพที่ 2.2ก(1) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี และมีการจัดทำแผนใช้จ่ายงบประมาณในรูปแบบโครงการ โดยมีผู้บริหารและบุคลากร มีการรับฟังความคาดหวังและความต้องการ ของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการมีส่วนร่วมในการหาแนวทาง ระดมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ปัญหา อุปสรรค ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยมีการระบุโครงการ กิจกรรม งบประมาณ ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ และผู้รายงานผลการดำเนินงาน

#### 2.2ก(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ (ACTION PLAN Implementation)

สำนักวิทยบริการฯ จัดทำแผนปฏิบัติราชการ ได้มีการถ่ายทอดคำเป้าหมายระดับสู่ระดับบุคคล ตามภาพที่ 2.2ก(2)



ภาพที่ 2.2ก(2) การถ่ายทอดเป้าหมายระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล

สำนักวิทยบริการฯ ถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ OP.1ก.(2) ค่าเป้าหมาย ตัวชี้วัดการดำเนินงานและโครงการหลัก/กิจกรรม ที่มีการดำเนินงานในปีงบประมาณนั้น โดยการจัดประชุมเพื่อตกลงค่าเป้าหมายระหว่างบุคลากรภายในสำนักวิทยบริการฯ เมื่อได้ทำการตกลงค่าเป้าหมายเรียบร้อยแล้ว สำนักวิทยบริการฯ จะต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ตามโครงสร้าง OP2.1ก(1) โดยต้องระบุวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ เป้าหมาย โครงการ กิจกรรม งบประมาณ ระยะเวลาการดำเนินโครงการ ระบุผู้รับผิดชอบ แล้วเสนอคณะกรรมการประจำสำนักฯ ให้ความเห็นชอบ

แผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ.2565 ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้วางกรอบการกำหนดกลยุทธ์บนหลักการที่จะพัฒนาองค์กร กำหนดไว้ 3 กลยุทธ์ 5 เป้าหมาย 12 ตัวชี้วัด 8 โครงการ มีกรอบงบประมาณรายจ่ายโดยประมาณการในทุกประเด็นกลยุทธ์รวมทั้งสิ้น 11,466,900 บาท ประกอบด้วยรายจ่ายงบประมาณแผ่นดิน 8,348,900 บาท คิดเป็นร้อยละ 95.75 และงบประมาณรายจ่ายเงินรายได้ 3,118,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 82.80

ผลการใช้จ่ายงบประมาณ รวมทั้งสิ้น 10,575,856.99 บาท คิดเป็นร้อยละ 92.23 ประกอบด้วยรายจ่ายงบประมาณแผ่นดิน 7,994,247.06 บาท คิดเป็นร้อยละ 95.75 และงบประมาณรายจ่ายเงินรายได้ 2,581,609.33 บาท คิดเป็นร้อยละ 82.80

### 2.2ก(3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ ได้แก่ งบประมาณแผ่นดินและงบเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 เพื่อสนับสนุนตามพันธกิจให้ครอบคลุมกลยุทธ์ 3 ด้าน คือ กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ เพื่อมุ่งสู่มหาวิทยาลัยอัจฉริยะ (Smart University) อย่างยั่งยืน กลยุทธ์ที่ 3 ยกระดับการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีคุณภาพสูง (High Quality Service) ตามแผนปฏิบัติราชการ และมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการเร่งรัดงบประมาณ คณะกรรมการดำเนินงานประจำสำนักวิทยบริการฯ และคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการฯ

มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงินของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อควบคุมแผนปฏิบัติราชการ ให้ผลประสบผลสำเร็จและบรรลุตามพันธกิจ

### 2.2ก(4) แผนด้านบุคลากร (WORKFORCE Plans)

สำนักวิทยบริการฯ มีการจัดสรรทรัพยากรบุคคลครอบคลุมการดำเนินงานตามพันธกิจหลักด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 7 คน ด้านห้องสมุด 20 คน เพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทั้งยังมีการจัดทำแผนปฏิบัติราชการระยะ 3 ปี และแผนระยะสั้น แผนปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อให้แผนบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ จึงมีการจัดทำแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566-2569 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาระบบและกลไกการบริหารและพัฒนาบุคลากร 2) เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรทุกระดับให้มีสมรรถนะสูงขึ้น 3) เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร

ด้านขีดความสามารถที่จำเป็นในอนาคต ของบุคลากร โดยการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีขีดความสามารถทำให้บุคลากรได้เพิ่มทักษะในการทำงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่โลกอนาคต

## 2.2ก.(5) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)

สำนักวิทยบริการฯ กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของการดำเนินงาน โดยการจัดแผนปฏิบัติราชการ 3 กลยุทธ์ จำนวน 12 ตัวชี้วัด โดยมีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานต่อ คณะกรรมการต่างๆ ดังนี้

- คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหาร ตัวแทนคณาจารย์ จากคณะต่างๆ และบุคลากรภายใน รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน

- คณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพ สวท. เป็นประจำทุกเดือน

มีการวัดผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนด เพื่อประเมินความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการ และนำ ผลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตามตารางที่ 2.2ก(5)

ตารางที่ 2.2ก(5) ตารางแสดงตัวชี้วัดและการวัดผลตามแผนปฏิบัติราชการ

| ตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์                                                                                                           | หน่วยนับ   | ปีงบประมาณ   |              |                      |                      |                  |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|--------------|----------------------|----------------------|------------------|-------|
|                                                                                                                                 |            | 2563         |              | 2564                 |                      | 2565             |       |
|                                                                                                                                 |            | แผน          | ผล           | แผน                  | ผล                   | แผน              | ผล    |
| กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library)                                   |            |              |              |                      |                      |                  |       |
| OKR1 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น (ไม่น้อยกว่า 500 รายการ/ชื่อเรื่อง)                                           | ชื่อเรื่อง | 200          | 490          | 300                  | 546                  | 500              | 1,156 |
| OKR2 มีการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงาน                  | เรื่อง     | 1            | 1            | 2                    | 2                    | 2                | 2     |
| OKR3 จำนวนหนังสือมีชีวิต                                                                                                        | เรื่อง     | 5            | 5            | 5                    | 5                    | 5                | 5     |
| OKR4 มีเครือข่ายความร่วมมือด้านการพัฒนาห้องสมุด (ห้องสมุดมนุษย์)                                                                | เครือข่าย  | 1            | 1            | 1                    | 1                    | 1                | 1     |
| OKR5 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ร้อยละ 81.4)                                                                  | ระดับ      | มากที่สุด    | มากที่สุด    | มากที่สุด            | มากที่สุด            | มากที่สุด        | มาก   |
| กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเพื่อมุ่งสู่มหาวิทยาลัยอัจฉริยะ Smart University อย่างยั่งยืน        |            |              |              |                      |                      |                  |       |
| OKR1 ระดับความพร้อมและวุฒิภาวะในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital government maturity domain and area: MDA)                   | ระดับ 6/6  | E Government | E Government | Connected Government | Connected Government | Smart Government | 6/6   |
| OKR2 ร้อยละของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย (ในปีที่ประเมิน) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่เข้าทดสอบสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล | ร้อยละ     | -            | -            | 50                   | 71.62                | 60               | 87.08 |
| OKR3 มีแอปพลิเคชันระบบบริหารการศึกษา<br>หมายเหตุ : อยู่ระหว่างรอดำเนินการ MOU กับธนาคารกรุงไทย                                  | ระบบ       | -            | -            | -                    | -                    | 1                | N/A   |
| กลยุทธ์ที่ 3 ยกระดับการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีคุณภาพสูง (High Quality Service)                       |            |              |              |                      |                      |                  |       |
| OKR1 มีการบริการในรูปแบบ e-Service                                                                                              | รูปแบบ     | -            | -            | 1                    | 1                    | 2                | 3     |
| OKR2 ร้อยละของตำบลที่ได้รับการพัฒนาระบบข้อมูลของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดอ่างทอง                                        | ร้อยละ     | 31           | 31           | 30                   | 30                   | 39               | 39    |

| ตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์                                                                                  | หน่วยนับ  | ปีงบประมาณ |           |           |           |           |         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|
|                                                                                                        |           | 2563       |           | 2564      |           | 2565      |         |
|                                                                                                        |           | แผน        | ผล        | แผน       | ผล        | แผน       | ผล      |
| OKR3 จำนวนครัวเรือนที่ให้ความรู้และร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ (โครงการยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย) | ครัวเรือน | 15         | 15        | 20        | 20        | 20        | 23      |
| OKR4 ผลการประเมินความพึงพอใจสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 79.60)                         | ระดับ     | มากที่สุด  | มากที่สุด | มากที่สุด | มากที่สุด | มากที่สุด | ปานกลาง |

#### เกณฑ์การประเมิน

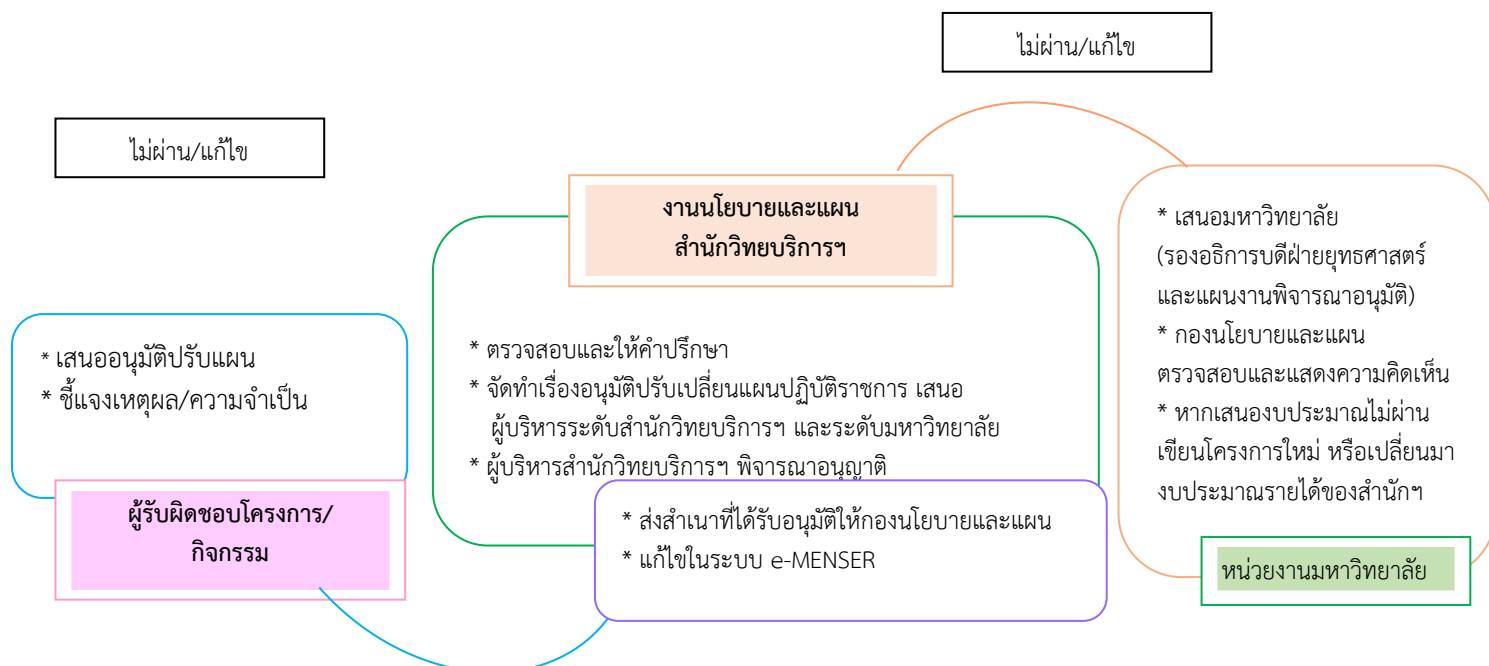
น้อยกว่า 70 น้อยที่สุด 70-74 น้อย 75-79 ปานกลาง 80-84 มาก 85-100 มากที่สุด

### 2.2ก(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (PERFORMANCE PROJECTIONS)

สำนักวิทยบริการฯ มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการตามแผนระยะยาว แผนปฏิบัติราชการระยะ 3 ปี และแผนระยะสั้น แผนปฏิบัติราชการประจำปี 3 กลยุทธ์ 12 ตัวชี้วัด มีการถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ โดยการมอบหมายงานและประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด มีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในแต่ละปี และเก็บสถิติอย่างน้อย 3 ปี เพื่อเป็น Base line ใช้ทบทวนค่าเป้าหมาย ตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการระยะ 3 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ในปีถัดไป ตามตารางที่ 2.2ก(5)

### 2.2ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (ACTION PLAN Modification)

กรณีที่มีสถานการณ์ฉุกเฉิน เหตุจำเป็นหรือปัจจัยที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามแผน และมีความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติราชการ สำนักวิทยบริการฯ มีขั้นตอนการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการตามภาพที่ 2.2ข



ภาพที่ 2.2ข ขั้นตอนการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการของสำนักวิทยบริการฯ

### หมวด 3 ลูกค้า (Customer Expectation)

สำนักวิทยบริการฯ ให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกกลุ่ม ด้วยการเอาใจใส่และคำนึงถึงเสียงลูกค้าเป็นสำคัญ ตามหลักการและค่านิยมที่ถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกัน ได้ออกแบบกระบวนการรับฟังเสียง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มให้มากที่สุด ได้ร่วมออกแบบกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า จากแนวคิดการแบ่งกลุ่มลูกค้าตามโครงสร้างองค์กร ตามภาพที่ OP1ข(1) แบ่งเป็น 6 ขั้นตอน ภาพที่ 3.1 ซึ่งทำให้ผู้อำนวยการฯ และผู้บริหาร รวมทั้งบุคลากรเข้าใจความต้องการและความคาดหวัง และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้



ภาพที่ 3.1 กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า



### 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation)

สำนักวิทยบริการฯ มีแนวทางในการรับฟังเสียงลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยดำเนินการกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า ภาพที่ 3.1 ซึ่งถ่ายทอดให้กับบุคลากรนำไปปฏิบัติ ด้วยการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการฯ เลือกการรับฟังเสียงลูกค้าที่หลากหลาย โดยใช้แบบประเมินทั้งแบบเอกสารและแบบออนไลน์ ตารางที่ 3.1ก(2) ข้อมูลที่ได้จากการรับฟังเสียงลูกค้าจะถูกนำมาวิเคราะห์ผล สรุปผลและนำเข้า คณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการฯ เพื่อพิจารณาทบทวนและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการในการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

#### 3.1ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Listening to Student and Other CUSTOMERS)

##### 3.1ก.(1) การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current Student and Other CUSTOMERS)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการในการรับฟังปฏิสัมพันธ์และสังเกตผู้ให้บริการ โดยการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางต่าง ๆ คือ 1) การสื่อสารต่อหน้า 2) การสื่อสารด้วยการเขียน 3) การสื่อสารออนไลน์ 4) การสอบถามรายบุคคล 5) สังเกตพฤติกรรมการใช้บริการ 6) บริการเชิงรุก 7) ออกแบบการให้บริการตามพันธกิจ ตามภาพที่ OP1 ก-1 โดยคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ตามภาพที่ OP1 ข-1 ซึ่งมีคณะกรรมการดำเนินงานตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศ EdPEx หมวด 3 ลูกค้า เป็นผู้สำรวจ รวบรวมข้อมูลความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันท่วงที่ตามตารางที่ 3.1ก(2)

##### 3.1ก.(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other CUSTOMERS)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการรับฟังเสียงกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่มเพื่อช่วยให้ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ สามารถแสดงความคิดเห็น ความต้องการ ได้อย่างหลากหลายช่องทาง มีวิธีการค้นหาความต้องการหลักของผู้ใช้บริการ โดยการสำรวจความต้องการ การแสดงความคิดเห็น ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เฟสบุ๊กสำนักฯ ไลน์ 4 คณะ บริการเชิงรุก และกล่องรับแสดงความคิดเห็น และการสำรวจความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง ในการรับการสนับสนุนของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตารางที่ 3.1ก(2)

ตารางที่ 3.1ก(2) ช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงลูกค้า

| บริการ<br>(พันธกิจ)          | ลูกค้า                    | ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า |                                      |                                                                                                                            | วิธีการค้นหาข้อมูลย้อนกลับ                                                   |
|------------------------------|---------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                           | การสื่อสารต่อหน้า                  | การสื่อสารด้วยการเขียน               | การสื่อสารออนไลน์                                                                                                          |                                                                              |
| ผู้ใช้บริการ/ลูกค้ากลุ่มอื่น |                           |                                    |                                      |                                                                                                                            |                                                                              |
| ด้านห้องสมุด                 | นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา      | ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ (1ครั้ง/ปี)   | กล่องรับฟังความคิดเห็น<br>(ตลอดเวลา) | - web site (ตลอดเวลา)<br>- Facebook (ตลอดเวลา)<br>- Line (ตลอดเวลา)<br>- แบบประเมินความพึงพอใจ/<br>ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี) | รวบรวมผลการประเมิน<br>มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ สรุป<br>และนำเสนอผลต่อที่ประชุม |
|                              | บุคลากรสายวิชาการ         | ประชุมแบบ On Site                  | กล่องรับฟังความคิดเห็น<br>(ตลอดเวลา) | - web site (ตลอดเวลา)<br>- Facebook (ตลอดเวลา)<br>- Line (ตลอดเวลา)<br>- แบบประเมินความพึงพอใจ/<br>ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี) |                                                                              |
|                              | บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ | ประชุมแบบ On Site                  | กล่องรับฟังความคิดเห็น<br>(ตลอดเวลา) | - web site (ตลอดเวลา)<br>- Facebook (ตลอดเวลา)<br>- Line (ตลอดเวลา)<br>- แบบประเมินความพึงพอใจ/<br>ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี) |                                                                              |
|                              | บุคลากรภายนอก             | การจัดกิจกรรมบริการวิชาการ         | กล่องรับฟังความคิดเห็น<br>(ตลอดเวลา) | - web site (ตลอดเวลา)<br>- Facebook (ตลอดเวลา)<br>- Line (ตลอดเวลา)<br>- แบบประเมินความพึงพอใจ/<br>ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี) |                                                                              |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย         |                           |                                    |                                      |                                                                                                                            |                                                                              |
|                              | หน่วยงานราชการ            | - การสอบถามด้วยวาจา<br>(ตลอดเวลา)  | กล่องรับฟังความคิดเห็น<br>(ตลอดเวลา) | - web site (ตลอดเวลา)<br>- Facebook (ตลอดเวลา)<br>- Line (ตลอดเวลา)                                                        |                                                                              |

| บริการ<br>(พันธกิจ)          | ลูกค้า                    | ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า |                                      |                                                                                                                            | วิธีการค้นหาข้อมูลย้อนกลับ                                                   |
|------------------------------|---------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
|                              |                           | การสื่อสารต่อหน้า                  | การสื่อสารด้วยการเขียน               | การสื่อสารออนไลน์                                                                                                          |                                                                              |
|                              |                           |                                    |                                      | - แบบประเมินความพึงพอใจ/<br>ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)                                                                        |                                                                              |
|                              | หน่วยงานเอกชน             | - การสอบถามด้วยวาจา<br>(ตลอดเวลา)  | กล่องรับฟังความคิดเห็น<br>(ตลอดเวลา) | - web site (ตลอดเวลา)<br>- Facebook (ตลอดเวลา)<br>- Line (ตลอดเวลา)<br>- แบบประเมินความพึงพอใจ/<br>ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี) |                                                                              |
|                              | ชุมชน                     | - การสอบถามด้วยวาจา<br>(ตลอดเวลา)  | กล่องรับฟังความคิดเห็น<br>(ตลอดเวลา) | - web site (ตลอดเวลา)<br>- Facebook (ตลอดเวลา)<br>- Line (ตลอดเวลา)<br>- แบบประเมินความพึงพอใจ/<br>ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี) |                                                                              |
| ผู้ใช้บริการ/ลูกค้ากลุ่มอื่น |                           |                                    |                                      |                                                                                                                            |                                                                              |
| 2.ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ      | นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา      | ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ (1ครั้ง/ปี)   | กล่องรับฟังความคิดเห็น<br>(ตลอดเวลา) | - web site (ตลอดเวลา)<br>- Facebook (ตลอดเวลา)<br>- Line (ตลอดเวลา)<br>- แบบประเมินความพึงพอใจ/<br>ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี) | รวบรวมผลการประเมิน<br>มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ สรุป<br>และนำเสนอผลต่อที่ประชุม |
|                              | บุคลากรสายวิชาการ         | ประชุมแบบ On Site                  | กล่องรับฟังความคิดเห็น<br>(ตลอดเวลา) | - web site (ตลอดเวลา)<br>- Facebook (ตลอดเวลา)<br>- Line (ตลอดเวลา)<br>- แบบประเมินความพึงพอใจ/<br>ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี) |                                                                              |
|                              | บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ | ประชุมแบบ On Site                  | กล่องรับฟังความคิดเห็น<br>(ตลอดเวลา) | - web site (ตลอดเวลา)<br>- Facebook (ตลอดเวลา)<br>- Line (ตลอดเวลา)<br>- แบบประเมินความพึงพอใจ/                            |                                                                              |

| บริการ<br>(พันธกิจ)  | ลูกค้า         | ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า |                                      |                                                                                                                            | วิธีการค้นหาข้อมูลย้อนกลับ |
|----------------------|----------------|------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|                      |                | การสื่อสารต่อหน้า                  | การสื่อสารด้วยการเขียน               | การสื่อสารออนไลน์                                                                                                          |                            |
|                      |                |                                    |                                      | ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)                                                                                                    |                            |
|                      | บุคลากรภายนอก  | การจัดกิจกรรมบริการวิชาการ         | กล่องรับฟังความคิดเห็น<br>(ตลอดเวลา) | - web site (ตลอดเวลา)<br>- Facebook (ตลอดเวลา)<br>- Line (ตลอดเวลา)<br>- แบบประเมินความพึงพอใจ/<br>ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี) |                            |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |                |                                    |                                      |                                                                                                                            |                            |
|                      | หน่วยงานราชการ | - การสอบถามด้วยวาจา<br>(ตลอดเวลา)  | กล่องรับฟังความคิดเห็น<br>(ตลอดเวลา) | - web site (ตลอดเวลา)<br>- Facebook (ตลอดเวลา)<br>- Line (ตลอดเวลา)<br>- แบบประเมินความพึงพอใจ/<br>ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี) |                            |
|                      | หน่วยงานเอกชน  | - การสอบถามด้วยวาจา<br>(ตลอดเวลา)  | กล่องรับฟังความคิดเห็น<br>(ตลอดเวลา) | - web site (ตลอดเวลา)<br>- Facebook (ตลอดเวลา)<br>- Line (ตลอดเวลา)<br>- แบบประเมินความพึงพอใจ/<br>ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี) |                            |
|                      | ชุมชน          | - การสอบถามด้วยวาจา<br>(ตลอดเวลา)  | กล่องรับฟังความคิดเห็น<br>(ตลอดเวลา) | - web site (ตลอดเวลา)<br>- Facebook (ตลอดเวลา)<br>- Line (ตลอดเวลา)<br>- แบบประเมินความพึงพอใจ/<br>ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี) |                            |

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

#### 3.1ข.(1) การจำแนกผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Segmentation)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการกำหนดกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามพันธกิจ 3 ด้าน คือ 1) ด้านห้องสมุด 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ3) ด้านบริหารจัดการ โดยกำหนดผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น ประกอบด้วย นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ บุคลากรภายนอก หน่วยงานราชการ/หน่วยงานเอกชน และชุมชน

สำนักวิทยบริการฯ ใช้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน ชุมชน มีกระบวนการเก็บข้อมูลตามรายละเอียดใน ตามตารางที่ 3.1ข(2) และมีกระบวนการการพัฒนาการบริการ ตารางที่ 3.1ข(1) ในปี 2565 ได้มีการแบ่งกลุ่มลูกค้าดังนี้

ตารางที่ 3.1ข(1) การจำแนกลูกค้า

| ลูกค้า                               | ความต้องการ                                                                                                                                                                                                                                    | ความคาดหวัง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| นักศึกษา/<br>บัณฑิตศึกษา             | 1. บริการรวดเร็วและทันสมัย<br>1.1 ลดขั้นตอนการสมัครสมาชิกห้องสมุด<br>1.2 การยืดหยุ่นด้วยตัวเอง (Renew)<br>1.3 บริการค้นหาหนังสือเพื่อการยืม<br>2. ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยจิตบริการ (Service Mind)<br>3. ต้องการให้เปิดบริการนอกเวลาราชการ | 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและรวดเร็วมากขึ้น ได้แก่ สื่อออนไลน์ สื่อทรัพยากร สื่อทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ และการแนะนำองค์ความรู้ต่างๆ เพิ่มขึ้น<br>2. ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น<br>3. ช้อร้อเรียนลดลงและไม่ซื้อซ้ำเรียน                                                                                          |
| บุคลากร<br>สายวิชาการ                | 1. ยกเว้นค่าปรับหนังสือ<br>2. บริการส่งทรัพยากรสารสนเทศ<br>3. อ่านหนังสือห้องสมุดได้ทุกเล่มผ่านระบบออนไลน์<br>4. ได้รับบริการก่อน - หลัง เวลาทำการ                                                                                             | 1. ปรับปรุงระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี<br>2. บริการเชิงรุกส่งทรัพยากรสารสนเทศตามคณะ และจัดทำ ตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา (Arit Book Drop) สำหรับ คณาจารย์และนักศึกษาทุกคณะ<br>3. สร้างเงื่อนไขการเข้าถึงข้อมูลและการใช้บริการ<br>4. บริการตั้งแต่เวลา 8.00-17.00 น. |
| บุคลากรสาย<br>สนับสนุนวิชาการ        | 1. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารและประสานงานหลากหลายช่องทาง<br>2. สนับสนุนการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์การปฏิบัติงาน                                                                                                                                | 1. เพิ่มไลน์กลุ่ม สวท.ที่มีบุคลากรทั้งมหาวิทยาลัย เป็น สมาชิก<br>2. มีสวัสดิการโครงการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์การปฏิบัติงานด้วยระบบผ่อนชำระ                                                                                                                                                                             |
| บุคลากรภายนอก                        | 1. ต้องการมีสิทธิ์ในการยืมหนังสือ<br>2. ต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ต Wi-Fi                                                                                                                                                                     | 1. ปรับปรุงระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สำหรับ บุคคลภายนอก<br>2. สร้าง Account ให้ใช้อินเทอร์เน็ต Wi-Fi เป็นรายวัน โดย จำกัดสิทธิ์การใช้งาน ตามความเหมาะสม                                                                                                       |
| หน่วยงาน<br>ราชการ/<br>หน่วยงานเอกชน | 1. สนับสนุนการให้บริการทางวิชาการ<br>2. ความร่วมมือและเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ                                                                                                                                                    | 1. พัฒนาห้องสมุดในสถานศึกษา<br>2. ได้รับจัดสรรงบประมาณในการจัดหาทรัพยากร<br>3. ให้ความร่วมมือเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ<br>4. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์/ห้องประชุม                                                                                                                                             |

| ลูกค้า | ความต้องการ                                                                     | ความคาดหวัง                                                                                                                                                                                               |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                                                                                 | 5. บริการโสตทัศนูปกรณ์<br>6. ให้ความร่วมมือเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ                                                                                                                          |
| ชุมชน  | 1. เป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชน<br>2. ส่งเสริมและพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ | 1. มีส่วนร่วมและส่งเสริมแหล่งเรียนรู้ของชุมชน<br>2. การอบรมเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ<br>3. พัฒนาแหล่งเรียนรู้ชุมชนในสถานศึกษา<br>4. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์/ห้องประชุม<br>5. บริการโสตทัศนูปกรณ์ |

### 3.1ข.(2) การจัดการศึกษา และบริการ (Program and Service Offerings)

สำนักวิทยบริการฯ นำข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่มเพื่อกำหนดบริการ โดยแบ่งการพัฒนาบริการออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านห้องสมุด และ 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามพันธกิจ ตามตารางที่ 3.1ข(2)

ตารางที่ 3.1ข(2) ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| พันธกิจ      | ความต้องการและความคาดหวัง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | การจัดการบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านห้องสมุด | 1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและรวดเร็วมากขึ้น ได้แก่ สื่อออนไลน์ สื่อทรัพยากร สื่อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และการแนะนำองค์ความรู้ต่างๆ เพิ่มมากขึ้น<br>4. ผู้รับบริการต้องการให้มีการยกเว้นค่าปรับหนังสือเกินกำหนดส่ง<br>5. บริการเชิงรุกส่งทรัพยากรสารสนเทศตามคณะและจัดทำตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา (Arl Book Drop) สำหรับคณาจารย์และนักศึกษาทุกคณะ<br>6. สร้างเงื่อนไขการเข้าถึงข้อมูลและการใช้<br>7. เปิดบริการตั้งแต่เวลา 8.00-17.00 น.<br>8. เพิ่มไลน์กลุ่ม สวท.ที่มีบุคลากรทั้งมหาวิทยาลัยเป็นสมาชิก<br>9. มีสวัสดิการโครงการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์การปฏิบัติงานด้วยระบบผ่อนชำระ<br>10. มีส่วนร่วมและส่งเสริมแหล่งเรียนรู้ของชุมชน<br>11. การอบรมเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ<br>12. พัฒนาแหล่งเรียนรู้ชุมชนในสถานศึกษา<br>13. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์/ห้องประชุม<br>14. บริการโสตทัศนูปกรณ์ | 1. การบริการในรูปแบบ e-service<br>- ระบบบริการค้นหาเพื่อการยืม ( <a href="https://book.aru.ac.th">https://book.aru.ac.th</a> )<br>- การใช้ Matrix line Bot สำหรับงานห้องสมุด<br>- การยืมต่อหนังสือด้วยตนเอง (Renews)<br>- บริการตอบคำถามผ่านช่องทางระบบการส่งข้อความทางออนไลน์ |

| พันธกิจ               | ความต้องการและความคาดหวัง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | การจัดการบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. พัฒนาห้องสมุดในสถานศึกษา</li> <li>2. ได้รับจัดสรรงบประมาณในการจัดหาทรัพยากร</li> <li>3. ให้ความร่วมมือเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>4. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์/ห้องประชุม</li> <li>5. บริการโสตทัศนูปกรณ์</li> <li>6. สร้างเงื่อนไขการเข้าถึงข้อมูลและการใช้บริการ</li> <li>7. บริการบริการตั้งแต่เวลา 8.00-17.00 น.</li> <li>8. เพิ่มไลน์กลุ่ม สวท.ที่มีบุคลากรทั้งมหาวิทยาลัยเป็นสมาชิก</li> <li>9. มีสวัสดิการโครงการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์การปฏิบัติงานด้วยระบบผ่อนชำระ</li> <li>10. ให้ความร่วมมือเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>11. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์/ห้องประชุม</li> <li>12. บริการโสตทัศนูปกรณ์</li> <li>13. สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ วัสดุอุปกรณ์และอินเทอร์เน็ตที่พร้อมสำหรับใช้งาน</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระบบฐานข้อมูลตำบล</li> <li>2. ระบบจัดการสำนักงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow)</li> <li>3. การประชุมในรูปแบบออนไลน์</li> <li>4. สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ วัสดุอุปกรณ์และ อินเทอร์เน็ตที่พร้อมสำหรับใช้งาน</li> </ol> |

### 3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการแบ่งส่วนการตลาด โดยรักษากลุ่มผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปัจจุบันและในอนาคต เพื่อสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความผูกพัน โดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย

#### 3.2ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ (Student and Other CUSTOMER Relationship and Support)

##### 3.2ก.(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยการประชุมร่วมกับผู้บริหารและหัวหน้าหัวหน้ากลุ่มงาน เพื่อออกแบบกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ โดยใช้ข้อมูลจากผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมากำหนดเป็นกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ต่อผู้ใช้บริการ เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน กิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ งานสัปดาห์ห้องสมุด Library & IT Fair กิจกรรมบริการเชิงรุก 4 คณะ กิจกรรมรณรงค์การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม และพัฒนามาเป็นค่านิยมของสำนักวิทยบริการฯ “ร่วมใจสามัคคี มีจิตบริการ ทีมงานคุณภาพ” เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการให้บริการเพื่อรักษากลุ่มผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปัจจุบัน และในอนาคต ตามตารางที่ 3.2ก(1)

ตารางที่ 3.2ก(1) วิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับนักศึกษาและลูกค้ากลุ่มอื่น

| ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | วิธีการรับฟังและสร้างความสัมพันธ์                                                                                                                                           | ความถี่                                                                    |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา                | 1. การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ<br>2. กล่องรับฟังความคิดเห็น<br>3. ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่<br>4. กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน<br>5. บริการเชิงรุก<br>6. ไลน์, เพจเฟซบุ๊ก, เว็บไซต์ | 2 ครั้ง/ปี<br>ตลอดเวลา<br>1 ครั้ง/ปี<br>1 ครั้ง/ปี<br>ทุกเดือน<br>ตลอดเวลา |
| บุคลากรสายวิชาการ                   | 1. การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ<br>2. กล่องรับฟังความคิดเห็น<br>3. ไลน์, เพจเฟซบุ๊ก, เว็บไซต์<br>4. บริการเชิงรุก                                                         | 2 ครั้ง/ปี<br>ตลอดเวลา<br>ตลอดเวลา<br>ทุกเดือน                             |
| บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ           | 1. การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ<br>2. กล่องรับฟังความคิดเห็น<br>3. ไลน์, เพจเฟซบุ๊ก, เว็บไซต์<br>4. การประชุม<br>5. บริการเชิงรุก                                         | 2 ครั้ง/ปี<br>ตลอดเวลา<br>ตลอดเวลา<br>1 ครั้ง/เดือน<br>ทุกเดือน            |
| บุคคลภายนอก                         | 1. จัดกิจกรรมบริการวิชาการ<br>2. การสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ<br>3. ไลน์, เพจเฟซบุ๊ก, เว็บไซต์                                                                            | -<br>2 ครั้ง/ปี<br>ตลอดเวลา                                                |
| หน่วยงานราชการ/หน่วยงานเอกชน        | สอบถามด้วยวาจา                                                                                                                                                              | ตลอดเวลา                                                                   |
| ชุมชน                               | สอบถามด้วยวาจา                                                                                                                                                              | ตลอดเวลา                                                                   |

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

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการรับฟังเสียงจากผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการแนะนำประชาสัมพันธ์ เชิงรุกผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เพจเฟซบุ๊กสำนักฯ ไลน์ 4 คณะ บริการเชิงรุก และกล่องรับแสดงความคิดเห็น และการสำรวจความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ดี ซึ่งตรงกับ “มีจิตบริการ” ในค่านิยมองค์กร เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตารางที่ 3.2ก(2)

ตารางที่ 3.2ก(2) ระบบสนับสนุนผู้ใช้บริการ

| พันธกิจ      | การบริการและระบบการสนับสนุน                                                                                                                                                                                                                 | ช่องทางการสื่อสารและขอรับการสนับสนุน                                                                                                                                               | ผู้รับบริการ                                                                             |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านห้องสมุด | 1. บริการค้นหาหนังสือเพื่อการยืม<br>2. บริการยืมต่อด้วยตนเอง (Renews)<br>3. Matrix Line Bot<br>4. บริการตอบคำถามผ่านช่องทางระบบการส่งข้อความทางออนไลน์<br>5. บริการข่าวสารและการประชาสัมพันธ์<br>6. การประชุมออนไลน์<br>7. บริการห้องประชุม | www.book.aru.ac.th<br>www.library.aru.ac.th<br>ARIT Line Bot<br>การตอบกลับด้วยข้อความ (Chat message)<br><br>เพจเฟซบุ๊ก, ไลน์<br>โปรแกรม Zoom meeting<br>โทรศัพท์, บันทึกรับข้อความ | นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา<br>บุคลากรสายวิชาการ,<br>บุคลากรสายสนับสนุน<br>วิชาการ, บุคคลภายนอก |



| พันธกิจ               | การบริการและระบบการสนับสนุน                                                                                                   | ช่องทางการสื่อสารและขอรับการสนับสนุน       | ผู้รับบริการ                          |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------|
| ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | 1. ห้องเรียน<br>2. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์<br>3. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์<br>4. บริการห้องประชุม<br>5. บริการโสตทัศนูปกรณ์ | โทรศัพท์<br>หนังสือบันทึกข้อความ<br>จดหมาย | หน่วยงานราชการ<br>หน่วยงานเอกชน ชุมชน |

### 3.2ก.(3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแบบทันทีทั้งที่มีช่องทางรับฟังข้อร้องเรียน เช่น เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ สายตรงผู้อำนวยการบนหน้าเว็บไซต์สำนักฯ โทรศัพท์ เพจเฟซบุ๊ก ไลน์กลุ่ม 4 คณะ กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจฯ มีการแก้ไขข้อร้องเรียนแบบทันที โดยให้เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ ชี้แจงเบื้องต้น มีการรวบรวมและบันทึกข้อมูล นำเสนอหัวหน้างาน ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง และนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการฯ เพื่อพิจารณาข้อเท็จจริง หาสาเหตุ หาแนวทางการแก้ไข มีการสื่อสารให้กับผู้รับบริการทราบ หลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนในอนาคต มีช่องทางการสื่อสาร ตามตารางที่ 3.2ก(3)

ตารางที่ 3.2ก(3) ช่องทางการสื่อสารในการจัดการข้อร้องเรียน

| ช่องทางการสื่อสาร                     | ระยะเวลา     | ผู้รับผิดชอบ              |
|---------------------------------------|--------------|---------------------------|
| เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ             | ทุกวันทำการ  | เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ |
| สายตรงผู้อำนวยการบนหน้าเว็บไซต์สำนักฯ | ตลอดเวลา     | แอดมิน                    |
| โทรศัพท์                              | ทุกวันทำการ  | เจ้าหน้าที่ประจำจุด       |
| เพจเฟซบุ๊ก                            | ตลอดเวลา     | แอดมินเพจ                 |
| ไลน์กลุ่ม 4 คณะ                       | ตลอดเวลา     | แอดมิน                    |
| กล้องรับฟังความคิดเห็น                | 1/สัปดาห์    | เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ |
| แบบสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจฯ       | 2 ครั้ง / ปี | หมวด 3                    |

### 3.2 ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Determination of Student and Other CUSTOMER Satisfaction and ENGAGEMENT)

#### 3.2ข(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน (Determination of Student and Other CUSTOMER Satisfaction and ENGAGEMENT)

สำนักวิทยบริการฯ มีการค้นหาความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการ โดยการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการ มีประเด็นในการสอบถาม จำนวน 6 มิติ ดังนี้ มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มิติที่ 2 ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า มิติที่ 4 การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มิติที่ 5 การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มิติที่ 6 การพัฒนาความก้าวหน้าในการให้บริการ ได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ประมวลผล เพื่อใช้เป็นสารสนเทศในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานตามพันธกิจของสำนักวิทยบริการฯ ตามตารางที่ 3.2ข(1)

ตารางที่ 3.2ข(1) การประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการ

| กลุ่มลูกค้า                  | ความพึงพอใจ    |                |              | ความไม่พึงพอใจ |                |              | ความผูกพัน     |                |              |
|------------------------------|----------------|----------------|--------------|----------------|----------------|--------------|----------------|----------------|--------------|
|                              | วิธีการประเมิน | ช่วงการประเมิน | ผลการประเมิน | วิธีการประเมิน | ช่วงการประเมิน | ผลการประเมิน | วิธีการประเมิน | ช่วงการประเมิน | ผลการประเมิน |
| นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา         | แบบสอบถาม      | 2 ครั้ง/ปี     | ภาพ 7.2      | แบบสอบถาม      | 2 ครั้ง/ปี     | ภาพ 7.2      | แบบสอบถาม      | 2 ครั้ง/ปี     | ภาพ 7.2      |
| บุคลากรสายวิชาการ            |                |                |              |                |                |              |                |                |              |
| บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ    |                |                |              |                |                |              |                |                |              |
| บุคคลภายนอก                  |                |                |              |                |                |              |                |                |              |
| หน่วยงานราชการ/หน่วยงานเอกชน |                |                |              |                |                |              |                |                |              |
| ชุมชน                        |                |                |              |                |                |              |                |                |              |

### 3.2ข(2) ความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น (Satisfaction relative to Other Organizations)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการรวบรวมสารสนเทศ เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่นจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลในปี พ.ศ. 2565 และย้อนหลัง 2 ปี คือปี พ.ศ. 2563-2564 ได้นำข้อมูลมาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ตามตารางที่ 3.2ข(2)

ตารางที่ 3.2ข(2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

| มหาวิทยาลัย              | ความพึงพอใจ |           |              |
|--------------------------|-------------|-----------|--------------|
|                          | 2563        | 2564      | 2565         |
| สวท. มรภ.พระนครศรีอยุธยา | ร้อยละ 86.4 | ร้อยละ 79 | ร้อยละ 79.60 |
| สวท. มรภ.นครปฐม          | ร้อยละ 83   | ร้อยละ 84 | ร้อยละ 85.4  |

### 3.2ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด (Use of VOICE-OF-THE-CUSTOMER and Market Data)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากเสียงของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ตามกลุ่มผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้สอดคล้องและครอบคลุมผู้ให้บริการทุกกลุ่ม มีการสอบถามรายมิติมีผลการประเมินเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 82.60 มิติที่ 5 การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 81.40 มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 81.00 มิติที่ 2 ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ คิดเป็นร้อยละ 80.60 มิติที่ 6 การพัฒนาความก้าวหน้าในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 78.40 มิติที่ 4 การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 73.60 พบว่าทุกมิติการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.60

จากผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวมมีการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้  
 1) บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ 2) บุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ 3) มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านเว็บไซต์หรือระบบ 4) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเพียงพอ

ต่อการใช้งาน 5) แอปพลิเคชันระบบบริหารการศึกษา (Mobile Application) 6) สัญญาณอินเทอร์เน็ต ครอบคลุมทุกพื้นที่ การใช้งาน

ความพึงพอใจคะแนนสูงสุด บุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ จึงนำมากำหนดเป็น ค่านิยม “ใจรักบริการ มีคุณธรรม ความถูกต้องแม่นยำ ศูนย์รวมทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ”

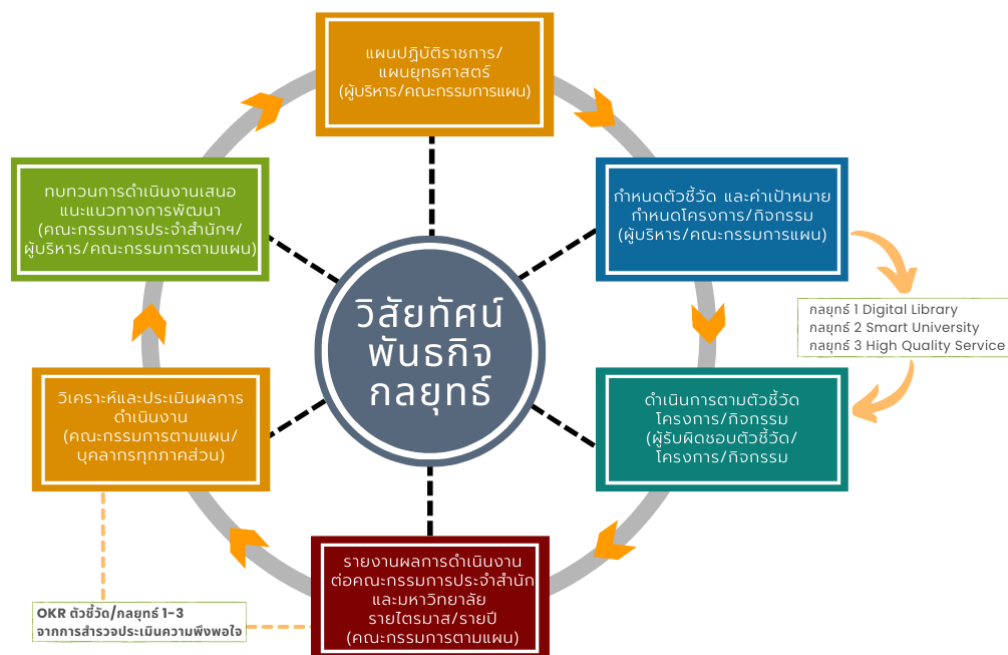
ความพึงพอใจคะแนนน้อยสุด สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่การใช้งาน คือ นำไปบรรจุในแผนปฏิบัติราชการ และนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ เพื่อขอข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

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

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

4.1ก. การวัดผลการดำเนินงาน (Performance Measurement)

4.1ก.(1) ตัววัดผลการดำเนินการ (Performance Measures)



ภาพที่ 4.1ก(1) การวัด วิเคราะห์ ผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวันและการดำเนินการ มีวิธีการเลือกการวัด โดยจำแนกการวัดออกเป็น 2 ระดับได้แก่ 1) ระดับปฏิบัติการ 3 ด้าน คือ ด้านห้องสมุด ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบริหารจัดการ โดยวัดจากความพึงใจ แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการบริการตามพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) ระดับกลยุทธ์ มีการนำวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร และเสียงของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มากำหนดตัวชี้วัดตามพันธกิจของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย และจัดทำแผนปฏิบัติการของสำนักวิทยบริการฯ มีการตั้งค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด กำหนดผู้รับผิดชอบ และถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ และติดตามผลการดำเนินงานเสนอต่อการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพ สำนักวิทยบริการฯ เดือนละ 1 ครั้ง มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งในรูปแบบเอกสาร และระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักวิทยบริการฯ พัฒนาขึ้น มีงานบริหารงานแผนปฏิบัติการ กำกับติดตามผลการดำเนินการตามแผนการปฏิบัติราชการ รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย ตามตารางที่ 4.1ก(1)

ตารางที่ 4.1ก(1) การวัด วิเคราะห์ ผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ

| ระดับ           | การดำเนินการองค์กร<br>ตามพันธกิจ | ตัวชี้วัด                                                            | ความถี่    | ผลลัพธ์ |
|-----------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------|---------|
| ระดับปฏิบัติการ | ด้านห้องสมุด                     | 1. จำนวนนวัตกรรมหรือคู่มือการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงาน  | 1 เล่ม/ปี  | 7.1ข    |
|                 |                                  | 2. จำนวนครั้งในการอบรมด้านความปลอดภัยของบุคลากร                      | 1 ครั้ง/ปี |         |
|                 |                                  | 3. ความผูกพันของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                  | 2 ครั้ง/ปี | 7.2ก(2) |
|                 |                                  | 4. ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจผู้ใช้บริการต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการฯ |            |         |
|                 | ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ            | 1. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่าย         | 2 ครั้ง/ปี | 7.1ข    |
|                 |                                  | 2. ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจผู้ใช้บริการต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการฯ | 2 ครั้ง/ปี |         |
| ระดับกลยุทธ์    | ด้านบริหารจัดการ                 | 1. ร้อยละของจำนวนตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการที่บรรลุเป้าหมาย        | 2 ครั้ง/ปี | 7.5ข    |
|                 |                                  | 2. ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมของสำนักวิทยบริการฯ           | 2 ครั้ง/ปี | 7.5ก    |
|                 |                                  | 3. ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจผู้ใช้บริการต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการฯ | 2 ครั้ง/ปี | 7.2     |
|                 |                                  | 4. ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสำนักวิทยบริการฯ                   | 1 ครั้ง/ปี | 7.3     |

#### 4.1ก(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการเลือกใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากโครงสร้างองค์กร ตารางที่ OP-2-1ก ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบโดยพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ พันธกิจของสำนักวิทยบริการฯ มีการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการฯ เพื่อพิจารณาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ 2 ด้าน 1) ด้านห้องสมุด ประกอบด้วยห้องสมุดสีเขียว สำนักงานสีเขียว และ2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย การจัดอันดับเว็บไซต์ (Ranking Web of Universities or Webometrics) ระดับความพร้อมวุฒิภาวะขององค์กรในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล มากำหนดค่าเป้าหมายผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักวิทยบริการฯ มีการถ่ายทอดลงสู่ผู้ปฏิบัติการ มีการประชุมติดตามความก้าวหน้า โดยใช้ผลการดำเนินงานมาเป็นข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจการบริหารจัดการและการวางแผนกลยุทธ์ในปีถัดไป

#### 4.1ก(3) ความคล่องตัวของการวัดผล (Measurement Agility)

สำนักวิทยบริการฯ มีความมั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกสำนักวิทยบริการฯ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิด และให้ข้อมูลที่ทันเวลา มีการปรับตัวโดยใช้กระบวนการ PDCA ในการติดตามผลการดำเนินงาน มีขั้นตอนการดำเนินงานการวัดผล ดังนี้ 1) สร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของสำนักวิทยบริการฯ 2) กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน (OKRs) และการวัดผลการดำเนินงานร่วมกัน 3) การปฏิบัติงานและการวัดผลการดำเนินงานได้ดำเนินการในรูปแบบของคณะกรรมการ 4) มีการประชุม

คณะกรรมการการประเมินหลังปฏิบัติงาน และ 5) มีการนำเสนอและประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน และในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-2019) สำนักวิทยบริการฯ มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ เช่น การบริการหนังสือเพื่อการยืม ขยายวันกำหนดส่งคืนหนังสือ กล้องโต้ตอบออนไลน์ การประชุมและอบรมในรูปแบบออนไลน์ เพื่อให้เกิด ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการตอบแบบสอบถามแบบออนไลน์ และให้ทันต่อ การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สามารถแก้ไขได้ทันสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ตามภาพที่ 4.1ก(3)



ภาพที่ 4.1ก(3) ความคล่องตัวของการวัดผล

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

สำนักวิทยบริการฯ มีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถ โดยใช้กระบวนการ PDCA โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) Plan (แผน) มีแผนประกอบด้วยแผนปฏิบัติราชการระยะ 3 ปี แผนปฏิบัติราชการประจำปี 2) Do (ปฏิบัติตามแผน) มีการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด 3) Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน) การติดตามรายเดือน รายไตรมาส ตามแผนการดำเนินงาน มีการรวบรวมผลการดำเนินงานและรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพ สำนักวิทยบริการฯ 4) Action (ปรับปรุงแก้ไข) นำผลที่ได้จากการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการ มาปรับปรุงการดำเนินงาน คิดค้น และพัฒนาระบบเพื่อสร้างนวัตกรรม การให้บริการ

ผู้อำนวยการ และผู้บริหาร สำนักวิทยบริการฯ นำผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ มาทบทวน นโยบาย พันธกิจ ค่าเป้าหมาย เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติราชการในปีถัดไป ตามภาพที่ 4.1ข



ภาพที่ 4.1ข การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินงาน

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

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

สำนักวิทยบริการฯ ใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการข้อมูลเปรียบเทียบและแข่งขันที่สำคัญ เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ โดยนำมาจัดทำแผนปฏิบัติการ ระยะ 3 ปี และพิจารณาข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ 2 ด้าน 1) ด้านห้องสมุด ประกอบด้วยห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว คาดการณ์ว่าผลการดำเนินงานในอนาคตเพื่อรักษามาตรฐานและยกระดับการเป็นต้นแบบการดำเนินการ 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย การจัดอันดับเว็บไซต์ (Ranking Web of Universities or Webometrics) คาดการณ์ว่าผลการดำเนินงานในอนาคตติดอันดับ Top 10 ของการจัดอันดับกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ (38 แห่ง) และระดับความพร้อมวุฒิภาวะขององค์กรในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล คาดการณ์ว่าผลการดำเนินงานในอนาคต ระดับ 6 Smart Government

##### 4.1ค(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม (Continuous Improvement and INNOVATION)

สำนักวิทยบริการฯ จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม โดยการนำความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำมา กำหนดเป้าหมายหรือวิธีการให้ปฏิบัติงานสอดคล้องกับความต้องการมากที่สุด ตามตารางที่ 4.1ค(2)

ตารางที่ 4.1ค(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

| ประเด็นการพิจารณา                               | ประเด็นการปรับปรุงและสร้างนวัตกรรม             |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ                       | การให้บริการในรูปแบบออนไลน์                    |
| การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ                       | การจำหน่ายหนังสือออก (Weeding)                 |
| การประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร                   | พัฒนารูปแบบและดำเนินการเชิงรุกในการสื่อสาร     |
| การประกันคุณภาพ                                 | พัฒนาฐานข้อมูลพื้นฐานเพื่อการประกันคุณภาพ      |
| การจัดการความรู้                                | สร้างกระบวนการจัดการความรู้                    |
| การปรับปรุงเว็บไซต์หน่วยงานภายในและมหาวิทยาลัยฯ | วิธีพัฒนาชุดคำสั่งเว็บไซต์ที่มีมาตรฐานเดียวกัน |

## 4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management)

### 4.2ก. ข้อมูล และสารสนเทศ (Data and Information)

#### 4.2ก(1) คุณภาพ (Quality)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบอื่นๆ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่แม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ พร้อมใช้งาน ทันเวลา ปลอดภัยเป็นความลับ โดยดูแลการเชื่อมต่อข้อมูลและสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตให้พร้อมรับมือต่อการคุกคามในรูปแบบต่างๆ ด้วยการพัฒนาและดูแลระบบสารสนเทศองค์กร พัฒนาเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ของส่วนงาน สรรองข้อมูลและสารสนเทศตามวันและเวลา กำหนดสิทธิ์เข้าถึงและสารสนเทศผู้ใช้งาน ตรวจสอบทุกวัน โดยเจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล ดังนี้

มหาวิทยาลัยได้มอบหมายให้หน่วยงานซึ่งรับผิดชอบข้อมูลตรวจสอบข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในรูปแบบของการรายงานผล และรับแจ้งปัญหาความผิดพลาดจากผู้ใช้ โดยมีสำนักวิทยบริการฯ เป็นผู้พัฒนา และรับผิดชอบหลัก ตามตารางที่ 4.2

ตาราง 4.2ก(1) กระบวนการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

| ลักษณะข้อมูล        | ด้านห้องสมุด                             | ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ                                            | ด้านการบริหารจัดการ                                                     | วิธีการจัดการข้อมูล                                                                                                                                  |
|---------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ความแม่นยำ          | ระบบการสืบค้น<br>ทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) | ระบบยืนยันตัวตนบุคคล                                             | - ระบบบริหารการศึกษา<br>- ระบบบริหารงบประมาณ<br>การเงินและการบัญชี (3D) | - มีการกำหนดเงื่อนไข การ<br>บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ<br>- มีการฝึกอบรมผู้บันทึก<br>ข้อมูล ผู้ดูแลระบบ<br>- มีการบันทึกข้อมูลตาม<br>เงื่อนไขตามมาตรฐาน |
| ถูกต้อง เชื่อถือได้ | ระบบการสืบค้น<br>ทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) | ระบบบริหารงบประมาณ<br>การเงินและการบัญชี (3D)                    | ระบบสารบรรณ<br>อิเล็กทรอนิกส์                                           | มีระบบเพื่อป้องกัน การ<br>กรอกข้อมูลผิดพลาดและ<br>ได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง ตาม<br>ระเบียบ มอบหมาย<br>ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบ                                |
| เป็นปัจจุบัน        | ระบบการสืบค้น<br>ทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) | - ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์<br>- ระบบ Aru Mail<br>- ARIT Line Bot | - ระบบบริหารการศึกษา<br>- ระบบสารบรรณ<br>อิเล็กทรอนิกส์                 | - ผู้ใช้ระบบบันทึก<br>- บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ<br>- ผู้ดูแลระบบ เข้าตรวจสอบ<br>ข้อมูล                                                               |



| ลักษณะข้อมูล | ด้านห้องสมุด                              | ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ                     | ด้านการบริหารจัดการ                       | วิธีการจัดการข้อมูล                                             |
|--------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| ความปลอดภัย  | - ระบบยืนยันตัวบุคคล<br>- ระบบสำรองข้อมูล | - ระบบยืนยันตัวบุคคล<br>- ระบบสำรองข้อมูล | - ระบบยืนยันตัวบุคคล<br>- ระบบสำรองข้อมูล | - มีการกำหนดสิทธิ์ ในการเข้าถึงข้อมูล ให้กับผู้ใช้ทุกคน ทุกระบบ |

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

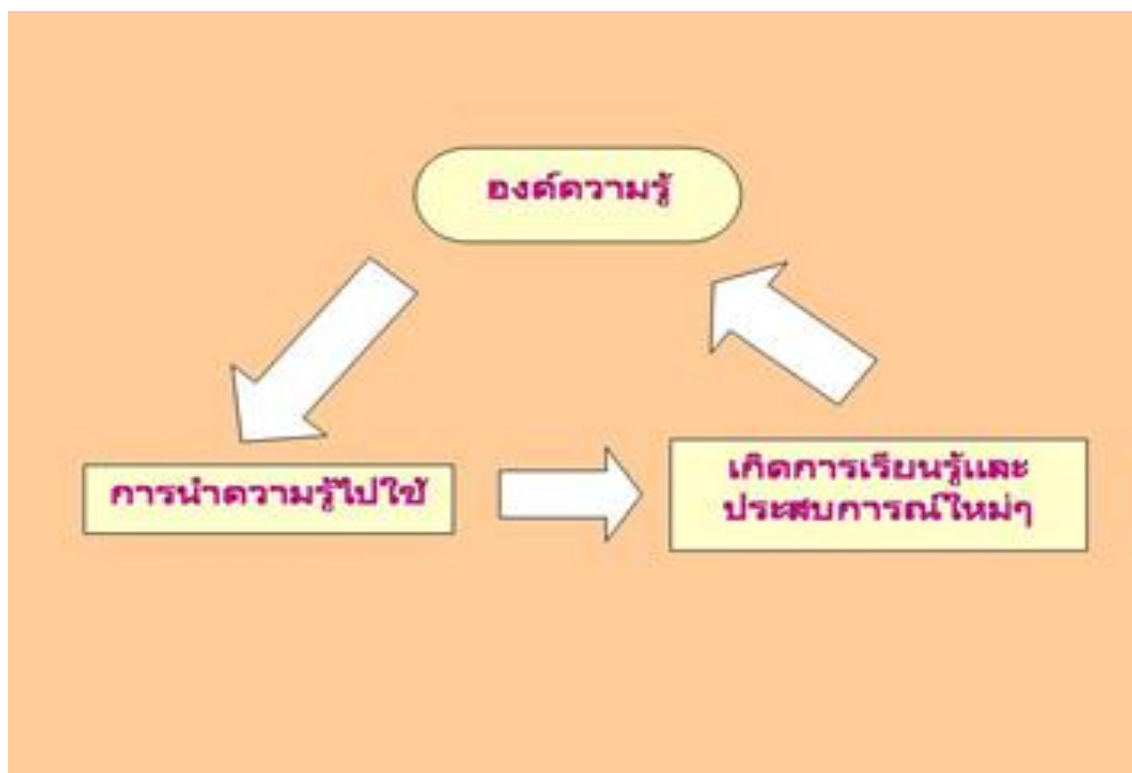
สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นให้พร้อมใช้งานในรูปแบบที่ใช้งานง่าย และทันการณ์ รองรับการใช้งานของทุกกลุ่มผู้ใช้งาน สามารถเข้าถึงได้โดยบุคคลที่มีสิทธิ์ในการเข้าถึงได้ทุกที่ และตลอดเวลา โดยจำแนกกลุ่มผู้ใช้ข้อมูลเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ 1) ลูกค้า 2) สำนักวิทยบริการฯ 3) ผู้ส่งมอบพันธมิตร คู่ความร่วมมือ โดยสำนักวิทยบริการฯ ทำการสำรวจและศึกษาความต้องการใช้ข้อมูลของแต่ละกลุ่มที่ครอบคลุมข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้ 1) เอกสารที่เกี่ยวข้อง 2) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน 3) ข้อมูลและสถิติการใช้งาน 4) สอบถามความต้องการในการใช้ข้อมูลโดยตรง 5) ปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อการเรียนรู้การใช้ข้อมูล และ 6) รูปแบบ ประเภท และวัตถุประสงค์ของข้อมูลที่ใช้ประโยชน์ ข้อ 1 – 5 นำมาใช้ในการออกแบบระบบบริหารข้อมูลที่ตอบสนองความต้องการ ลดความซ้ำซ้อน และข้อ 6 สำหรับการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลและช่องทางการเข้าถึง รวมถึงนำข้อมูลสารสนเทศไปปรับปรุงระบบการให้บริการต่อไป

ปัจจุบัน สำนักวิทยบริการฯ ใช้มาตรการทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดการภัยคุกคามต่อความพร้อมใช้ข้อมูล (Data Availability) ดังนี้ 1) พัฒนาฐานข้อมูลต่างๆที่จำเป็นต่อการปฏิบัติการประจำวันให้อยู่ในระบบออนไลน์เพื่อเปิดให้ผู้มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา 2) ใช้งานเครื่องแม่ข่ายแบบเสมือน (Virtual Server) ทำให้สามารถย้ายเครื่องทำการเมื่อระบบเครือข่ายมีปัญหาได้ง่ายช่วยรักษาช่วงเวลาให้บริการ (System Server) อย่างมีประสิทธิภาพและสำรองข้อมูลได้ทุกวัน 3) มีการควบคุมระบบสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ โดยพิจารณาสถานการณ์ทำงานของระบบเพื่อเฝ้าระวังสภาวะระบบล่ม (System Downtime) กับข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์เพื่อตรวจสอบประวัติการนำเข้าข้อมูลได้ตลอดเวลา 4) ดูแลอุปกรณ์ที่ใช้ให้พร้อมใช้งาน เพื่อความมีเสถียรภาพของระบบโดยรวม

#### 4.2ข. ความรู้ของสถาบัน

##### 4.2ข.(1) การจัดการความรู้

สำนักวิทยบริการฯ แต่งตั้งให้คณะกรรมการจัดการองค์ความรู้เป็นผู้รับผิดชอบจัดกิจกรรมและวิธีการในการดำเนินงานการจัดการความรู้ (KM) 7 ขั้นตอน ตามภาพที่ 4.2ข(1) ดังนี้ 1) การบ่งชี้ความรู้ค้นหาประเด็นที่สำคัญ และมีประโยชน์ รอบด้านทั้งทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านห้องสมุด 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ ความรู้ที่ได้จากตัวบุคลากรผู้มีความเชี่ยวชาญและมีทักษะเสริมจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานทั้งทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านห้องสมุด – รูปแบบสำนักวิทยบริการฯ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคลผู้ปฏิบัติ- ประชุมแลกเปลี่ยนและการถ่ายทอด 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ จัดความรู้ประเภทเอกสาร คู่มือ หรือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 4) การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้ จัดเก็บความรู้ในเว็บเพจ ที่สามารถค้นใช้ได้ง่ายและถูกต้องสมบูรณ์นอกจากการจัดทำสารบัญความรู้ยังเป็นระบบ 5) การเข้าถึงความรู้ ความรู้ที่ทำการจัดเก็บมีการเผยแพร่แบบสาธารณะที่ทุกคนนำไปใช้งานได้ องค์กรต้องมีวิธีการในการจัดเก็บและกระจายความรู้เพื่อให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์ได้ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ สำนักวิทยบริการฯ ทำการแบ่งปันความรู้ต่อบุคลากร และหน่วยงานอื่น โดยการจัดประชุมถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ 7) การเรียนรู้และใช้ประโยชน์ความรู้ เกิดประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการทำงาน และนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและปรับปรุงองค์กร ตามภาพที่ 4.2ข(1)



ภาพที่ 4.2ข(1) การจัดการความรู้

ตามรางที่ 4.2ข(1) การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

| ประชุมครั้งที่/ ระยะเวลา                                                                                                                                                     | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | สาระสำคัญ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ประชุมครั้งที่ 1 /2565</p> <p>วันที่ 23 ธันวาคม พ.ศ.2564</p> <p>เวลา 13.00 น ณ ห้องประชุมรวงผึ้ง (ชั้น 4) อาคารบรรณราชนครินทร์</p> <p>มีผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 19 คน</p> | <p><b>1. การบ่งชี้ความรู้</b></p> <p>* ค้นหาประเด็นที่สำคัญ และมีประโยชน์ รอบด้านทั้งทางฝ่าย IT และห้องสมุด</p> <p>ขั้นตอนนี้เป็น การค้นหาว่าองค์กรมีความรู้อะไรบ้าง รูปแบบใด อยู่ที่ใคร และความรู้ อะไรที่องค์กรจำเป็นต้องมี ทำให้องค์กรทราบว่าขาดความรู้อะไรบ้าง หรือการทำแผนที่ความรู้ ( Knowledge Mapping ) เพื่อหาว่าความรู้ใดมีความสำคัญสำหรับองค์กร แล้วจัดลำดับความสำคัญของความรู้เหล่านั้น เพื่อให้องค์กรวางขอบเขตของการจัดการความรู้ และสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล</p> | <p>*สวท.ต้องการมีความรู้เกี่ยวกับอะไร?</p> <p>สรุปประเด็นผลที่ได้จากการเสนอแนะจากคณะกรรมการ KM สวท 2565</p> <p>คือ การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow) ระดับผู้บริหารและปฏิบัติงาน</p> <p>ประมวลแล้วงานที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุป มีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การลงทะเบียนรับ – ส่งหนังสือ</li> <li>2. ปัญหาและการแก้ปัญหา <ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดรูปแบบ แบบอักษร ระยะบรรทัด ตาราง</li> <li>- เลขไทย เลขอารบิก</li> </ul> </li> <li>3. การลิ้งค์ผู้ใช้ และรหัสผ่าน</li> <li>4. การลงความเห็นผิดช่อง</li> <li>5. การลิ้งค์เสนอลงนาม</li> <li>6. การแจ้งเตือนในการเสนอหนังสือ</li> <li>7. การดูหัวข้อย้อนหลัง</li> <li>8. การลงนามหนังสือแล้ว ให้ย้อนกลับไปเรื่องที่จะลงนามต่อไปโดยอัตโนมัติ</li> </ol> <p><b>**และเรามีความรู้เรื่องนั้นหรือยัง?</b></p> <p>มีอยู่แล้วแต่การปฏิบัติการมีปัญหาที่ต้องการการแก้ไข</p> |
| <p>ประชุมครั้งที่ 2/2565</p> <p>วันที่ ในวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2565</p> <p>เวลา 13.00 น.</p> <p>ประชุมช่องทางออนไลน์</p> <p>มีผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 21 คน</p>               | <p><b>2. การสร้างและแสวงหาความรู้</b></p> <p>* ความรู้ที่ได้จากตัวบุคลากรผู้มีความเชี่ยวชาญและมีทักษะเสริมจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานทั้งทางด้าน IT และห้องสมุด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รูปแบบสวท.การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคลผู้ปฏิบัติ</li> <li>- ประชุมแลกเปลี่ยนและการถ่ายทอด การแนะนำการ หรือสอนงาน</li> </ul> <p>จากแผนที่ความรู้ องค์กรจะทราบว่ามีความรู้ที่จำเป็นต้องมีอยู่หรือไม่ ถ้ามีแล้ว องค์กรก็จะต้องหาวิธีการในการดึงความรู้จากแหล่งต่างๆ ที่อาจอยู่กระจัดกระจายมา</p>  | <p>ความรู้ของ สวท.อยู่ที่ใคร?</p> <p>ได้มีการจัดประชุมให้คณะกรรมการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow) ระดับผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร</p> <p>ในรูปแบบอะไร ?</p> <p>แสดงความคิดเห็น คนละ 5 นาที</p> <p>จะเอามาได้อย่างไร?</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| ประชุมครั้งที่/ ระยะเวลา                                                                                                                                        | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | สาระสำคัญ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                 | <p>รวมไว้เพื่อจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสมและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สำหรับความรู้ที่จำเป็นต้องมีแต่ยังไม่มียังนั้น องค์กรอาจสร้างความรู้จากความรู้เดิมที่มีอยู่ หรือนำความรู้จากภายนอกองค์กรมาใช้ก็ได้</p> <p>ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ขั้นตอนนี้ประสบความสำเร็จคือ บรรยากาศและวัฒนธรรมขององค์กรที่เอื้อให้บุคลากรกระตือรือร้นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อใช้ในการสร้างความรู้ใหม่ๆ ตลอดเวลา นอกจากนี้ระบบสารสนเทศก็มีส่วนช่วยให้บุคลากรสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากกันได้รวดเร็วและการเสาะแสวงหาความรู้ใหม่ๆ จากภายนอกก็ทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น</p>                                                                                                                                                                                                         | <p>พร้อมทั้งมีแนวคิดแสดงความเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก ของแต่ละคณะ สำนักและสถาบัน จึงได้มีมติของที่ประชุมให้เปิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอกในการประชุมครั้งที่ 3 และได้มีการทำเอกสารเชิญประชุมแล้ว ซึ่งจะมีการประชุมในวันอังคาร ที่ 8 มีนาคม 2565 เวลา 09.30 - 11.00 น. ผ่านระบบ (ออนไลน์ : Zoom meeting) ต่อไป</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>ประชุมครั้งที่ 3/2565<br/>วันอังคาร ที่ 8 มีนาคม 2565 เวลา 09.30 - 11.00 น. ผ่านระบบ (ออนไลน์ : Zoom meeting)เปิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอก</p> | <p><b>3.การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ</b></p> <p>* จัดความรู้ประเภทเอกสาร คู่มือ หรือการใช้เทคโนโลยี IT</p> <p>เมื่อมีเนื้อหาความรู้ที่ต้องการแล้ว องค์กรต้องจัดความรู้ให้เป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและนำความรู้ดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ได้ การจัดความรู้ให้เป็นระบบหมายถึง การจัดทำสารบัญ และจัดเก็บความรู้ประเภทต่างๆเพื่อให้เก็บรวบรวมการค้นห การนำมาใช้ทำได้ง่ายและรวดเร็ว</p> <p>ตัวอย่างการแบ่งชนิดหรือประเภทของความรู้ขึ้นอยู่กับว่าผู้นำไปใช้อย่างไร และลักษณะการทำงานของบุคลากรเป็นแบบไหน โดยทั่วไปแบ่งตามสิ่งต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· ความชำนาญ หรือความเชี่ยวชาญของบุคลากร</li> <li>· หัวข้อ/ หัวเรื่อง</li> <li>· หน้าที่/ กระบวนการ</li> <li>· ประเภทของผลิตภัณฑ์ บริการ ตลาด หรือกลุ่มลูกค้า เป็นต้น</li> </ul> | <p>สรุปรายงานผลการประชุมครั้งที่ 3/2565 เปิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอก</p> <p>ผู้เข้าร่วมประชุมหน่วยงานและบุคลากร</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานผู้อำนวยการ (กลุ่มงานบริหารทั่วไป)</li> <li>2. คณะครุศาสตร์ สำนักงานคณบดี (กลุ่มงานบริหารทั่วไป)</li> <li>3. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สำนักงานคณบดี (กลุ่มงานบริหารทั่วไป)</li> <li>4. คณะวิทยาการจัดการ สำนักงานคณบดี (กลุ่มงานบริหารทั่วไป)</li> <li>5. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงานคณบดี (กลุ่มงานบริหารทั่วไป)</li> <li>6. บัณฑิตวิทยาลัย</li> <li>7. สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักงานผู้อำนวยการ (กลุ่มงานบริหารทั่วไป)</li> <li>8. สถาบันอยุธยาศึกษา สำนักงานผู้อำนวยการ (กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป)</li> <li>9. สำนักงานอธิการบดี กองกลาง (งานบริหารงานทั่วไป)</li> </ol> <p>สำนักวิทยบริการฯ ดำเนินการเปิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีในประเด็น การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow) ระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานได้พบปัญหาและการแก้ปัญหา ของแต่ละหน่วยงาน ที่พบพอจะสรุปได้เป็นข้อ ดังนี้</p> |

| ประชุมครั้งที่/ ระยะเวลา                                                                                      | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | สาระสำคัญ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  |       |                   |                                |                                                         |                                          |                                                                                                                                                                                                                    |                    |                                                            |                                |                                                            |                                                                      |                                                            |                                                                                 |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------|-------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <table><tr><th>ปัญหา</th><th>แนวทางการแก้ปัญหา</th></tr><tr><td>▪ การลงทะเบียนรับ – ส่งหนังสือ</td><td>- เรียนรู้และการจัดทำคู่มือพร้อมทั้งตรวจสอบคุณภาพคู่มือ</td></tr><tr><td>▪ การจัดรูปแบบ แบบอักษร ระยะบรรทัด ตาราง</td><td>- ได้รับวิธีการแก้ปัญหาจากหน่วยงานอื่นๆ เช่น การเปิดเอกสาร 2 หน้าเพื่อการปรับและบันทึกไปในคราวเดียวกัน หรือการร่างเอกสารใน Word และทำการ copy วาง ***แต่ก็ยังให้ทาง IT ผู้ดูแลระบบส่งเรื่องไปยังบริษัทผู้จัดทำระบบ</td></tr><tr><td>▪ การลิ้มเสนอลงนาม</td><td>- ยังให้ทาง IT ผู้ดูแลระบบส่งเรื่องไปยังบริษัทผู้จัดทำระบบ</td></tr><tr><td>▪ การแจ้งเตือนในการเสนอหนังสือ</td><td>- ยังให้ทาง IT ผู้ดูแลระบบส่งเรื่องไปยังบริษัทผู้จัดทำระบบ</td></tr><tr><td>▪ การลงนามหนังสือแล้ว ให้ย้อนกลับไปเรื่องที่จะลงนามต่อไปโดยอัตโนมัติ</td><td>- ยังให้ทาง IT ผู้ดูแลระบบส่งเรื่องไปยังบริษัทผู้จัดทำระบบ</td></tr><tr><td colspan="2">***ข้อมูลส่วนมากก็ยังฝากความหวัง IT ผู้ดูแลระบบส่งเรื่องไปยังบริษัทผู้จัดทำระบบ</td></tr></table> |  | ปัญหา | แนวทางการแก้ปัญหา | ▪ การลงทะเบียนรับ – ส่งหนังสือ | - เรียนรู้และการจัดทำคู่มือพร้อมทั้งตรวจสอบคุณภาพคู่มือ | ▪ การจัดรูปแบบ แบบอักษร ระยะบรรทัด ตาราง | - ได้รับวิธีการแก้ปัญหาจากหน่วยงานอื่นๆ เช่น การเปิดเอกสาร 2 หน้าเพื่อการปรับและบันทึกไปในคราวเดียวกัน หรือการร่างเอกสารใน Word และทำการ copy วาง ***แต่ก็ยังให้ทาง IT ผู้ดูแลระบบส่งเรื่องไปยังบริษัทผู้จัดทำระบบ | ▪ การลิ้มเสนอลงนาม | - ยังให้ทาง IT ผู้ดูแลระบบส่งเรื่องไปยังบริษัทผู้จัดทำระบบ | ▪ การแจ้งเตือนในการเสนอหนังสือ | - ยังให้ทาง IT ผู้ดูแลระบบส่งเรื่องไปยังบริษัทผู้จัดทำระบบ | ▪ การลงนามหนังสือแล้ว ให้ย้อนกลับไปเรื่องที่จะลงนามต่อไปโดยอัตโนมัติ | - ยังให้ทาง IT ผู้ดูแลระบบส่งเรื่องไปยังบริษัทผู้จัดทำระบบ | ***ข้อมูลส่วนมากก็ยังฝากความหวัง IT ผู้ดูแลระบบส่งเรื่องไปยังบริษัทผู้จัดทำระบบ |  |
| ปัญหา                                                                                                         | แนวทางการแก้ปัญหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |       |                   |                                |                                                         |                                          |                                                                                                                                                                                                                    |                    |                                                            |                                |                                                            |                                                                      |                                                            |                                                                                 |  |
| ▪ การลงทะเบียนรับ – ส่งหนังสือ                                                                                | - เรียนรู้และการจัดทำคู่มือพร้อมทั้งตรวจสอบคุณภาพคู่มือ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |       |                   |                                |                                                         |                                          |                                                                                                                                                                                                                    |                    |                                                            |                                |                                                            |                                                                      |                                                            |                                                                                 |  |
| ▪ การจัดรูปแบบ แบบอักษร ระยะบรรทัด ตาราง                                                                      | - ได้รับวิธีการแก้ปัญหาจากหน่วยงานอื่นๆ เช่น การเปิดเอกสาร 2 หน้าเพื่อการปรับและบันทึกไปในคราวเดียวกัน หรือการร่างเอกสารใน Word และทำการ copy วาง ***แต่ก็ยังให้ทาง IT ผู้ดูแลระบบส่งเรื่องไปยังบริษัทผู้จัดทำระบบ                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |       |                   |                                |                                                         |                                          |                                                                                                                                                                                                                    |                    |                                                            |                                |                                                            |                                                                      |                                                            |                                                                                 |  |
| ▪ การลิ้มเสนอลงนาม                                                                                            | - ยังให้ทาง IT ผู้ดูแลระบบส่งเรื่องไปยังบริษัทผู้จัดทำระบบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |       |                   |                                |                                                         |                                          |                                                                                                                                                                                                                    |                    |                                                            |                                |                                                            |                                                                      |                                                            |                                                                                 |  |
| ▪ การแจ้งเตือนในการเสนอหนังสือ                                                                                | - ยังให้ทาง IT ผู้ดูแลระบบส่งเรื่องไปยังบริษัทผู้จัดทำระบบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |       |                   |                                |                                                         |                                          |                                                                                                                                                                                                                    |                    |                                                            |                                |                                                            |                                                                      |                                                            |                                                                                 |  |
| ▪ การลงนามหนังสือแล้ว ให้ย้อนกลับไปเรื่องที่จะลงนามต่อไปโดยอัตโนมัติ                                          | - ยังให้ทาง IT ผู้ดูแลระบบส่งเรื่องไปยังบริษัทผู้จัดทำระบบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |       |                   |                                |                                                         |                                          |                                                                                                                                                                                                                    |                    |                                                            |                                |                                                            |                                                                      |                                                            |                                                                                 |  |
| ***ข้อมูลส่วนมากก็ยังฝากความหวัง IT ผู้ดูแลระบบส่งเรื่องไปยังบริษัทผู้จัดทำระบบ                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |       |                   |                                |                                                         |                                          |                                                                                                                                                                                                                    |                    |                                                            |                                |                                                            |                                                                      |                                                            |                                                                                 |  |
| ประชุมครั้งที่ 4/2565<br>วันอังคาร ที่ 19 เมษายน 2565 เวลา 09.30 - 11.00 น. ผ่านระบบ (ออนไลน์ : Zoom meeting) | <b>4. การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้</b><br>* จัดเก็บความรู้ในเว็บเพจ ที่สามารถค้นใช้ได้ง่ายและถูกต้องสมบูรณ์<br>นอกจากการจัดทำสารบัญความรู้อย่างเป็นระบบแล้วองค์กรต้องประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่าย และใช้ได้ง่าย ซึ่งอาจทำหลายลักษณะคือ<br>· การจัดทำหรือปรับปรุงรูปแบบของเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ทำให้การป้อนข้อมูล การจัดเก็บ การค้นหาและการใช้ข้อมูลทำได้สะดวกและรวดเร็ว | <b>สรุปผลการประชุม</b><br><b>มีคณะกรรมการ KM ผู้บริหารและบุคลากร จำนวน 18 ท่าน</b><br>หัวข้อจะจัดทำความรู้ที่ได้ให้เข้าใจได้ง่ายอย่างไร?<br>1. กลับไปถอดเทปปัญหาจากการประชุมครั้งที่ 3 ในการเปิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากหน่วยงานต่าง<br>2. ทำตาราง Check List ปัญหา และปัญหานั้นจากใคร แนวทางแก้ไขควรเป็นอย่างไร                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |       |                   |                                |                                                         |                                          |                                                                                                                                                                                                                    |                    |                                                            |                                |                                                            |                                                                      |                                                            |                                                                                 |  |

| ประชุมครั้งที่/ ระยะเวลา                                                                                                                 | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | สาระสำคัญ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                          | <p>· การใช้ “ ภาษา ” เดียวกันทั่วทั้งองค์กร โดยจัดทำคำอธิบายศัพท์ของคำจำกัดความ ความหมายของคำต่างๆที่แต่ละหน่วยงานใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน มีการปรับปรุงให้ทันสมัยตลอดเวลารวมทั้งต้องให้ผู้ใช้งานสามารถค้นหาและเปิดใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว</p> <p>· การเรียบเรียง ตัดต่อ และการปรับปรุงเนื้อหาให้มีคุณภาพดีในแง่ต่างๆ เช่น ครบถ้วน เทียบตรง ทันสมัยสอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้ใช้</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p>3. สรุปและรายงานผลจากการเช็ค ส่งให้ผู้บริหารกลั่นกรองความรู้ มีความสมบูรณ์อย่างไร?</p> <p>1. จัดทำคู่มือเฉพาะการแก้ไขปัญหา</p> <p>2. จัดทำคลิปการแก้ไขปัญหา</p> <p>3. ก่อนส่งคู่มือ และคลิปให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ต้องจัดเตรียมทำแบบสอบถามการเข้าถึง ก่อนที่มีการประชุมครั้งที่ 5</p> <p>- ได้จัดทำถอดเทปเพื่อ Check List ปัญหา</p> <p>- ได้จัดทำแบบสอบถาม</p> <p>- เริ่มจัดทำรายงานการจัดการความรู้ เรื่อง การใช้งานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow) ระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน (ส่วนงานหนังสือภายใน)</p> <p>- ได้จัดทำรายงานกระบวนการ KM และสื่อนำเสนอแล้ว</p>                                       |
| <p>ประชุมครั้งที่ 5/2565</p> <p>วันพฤหัสบดี ที่ 19 พฤษภาคม 2565</p> <p>เวลา 09.30 - 11.00 น. แบบ</p> <p>ออนไลน์ผ่าน Zoom Application</p> | <p><b>5. การเข้าถึงความรู้</b></p> <p>* ความรู้ที่ทำการจัดเก็บมีการเผยแพร่แบบสาธารณะที่ทุกคนนำไปใช้งานได้ องค์กรต้องมีวิธีการในการจัดเก็บและกระจายความรู้เพื่อให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์ได้ โดยทั่วไปการกระจายความรู้ให้ผู้ใช้มี 2 ลักษณะคือ</p> <p>1.“Push” (การป้อนความรู้) คือการส่งข้อมูล/ความรู้ให้ผู้รับโดยผู้รับไม่ได้ร้องขอ เช่น การส่งหนังสือเวียนแจ้งให้ทราบเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ หรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร</p> <p>2.“Pull” (การให้โอกาสเลือกใช้ความรู้) คือการที่รับผู้รับสามารถเลือกรับหรือใช้แต่เฉพาะข้อมูล/ความรู้ที่ต้องการเท่านั้น ซึ่งช่วยลดปัญหาการได้รับข้อมูล/ความรู้ที่ไม่ต้องการมากเกินไปองค์กรควรทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการกระจายความรู้แบบ “Push” และ “Pull” เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้ข้อมูล/ ความรู้</p> | <p>สรุปผลการประชุม</p> <p>มีผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 20 คน</p> <p>หัวข้อการประชุม เรื่องการจัดทำคู่มือ</p> <p>- ได้รายงานกระบวนการ ขั้นตอนที่ 5 เกี่ยวกับ การเข้าถึงความรู้</p> <p>- ได้รายงานผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ ระยะที่ 1 และ 2 ไตรมาส 1 และ2 (1 ตุลาคม 2564 – 31 มีนาคม 2565) ส่งให้กับงานประกันคุณภาพ</p> <p>- หัวหน้าเพลินตาเสนอแนะให้จัดทำคู่มือที่ให้ชื่อเรื่องเชิงคุณภาพ เช่น เทคนิค.....</p> <p>- การจัดทำคู่มือต้องแล้วเสร็จภายในเดือนมิถุนายน และให้ กัลยา ,สายรุ้ง ,เจษฎา และกรรมการมีส่วนร่วมในการจัดทำ คู่มือจะต้องประกอบด้วย ตัวเล่ม และคลิป ที่พร้อมเผยแพร่ไปยังหน่วยงานที่ปฏิบัติงานสารบรรณ</p> |

| ประชุมครั้งที่/ ระยะเวลา                                                                                                                         | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | สาระสำคัญ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ประชุมครั้งที่ 6/2565<br/>วันที่ วันอังคาร ที่ 23 มิถุนายน 2565<br/>เวลา 09.30 - 11.00 น. ณ ห้องประชุมรวงผึ้ง ชั้น 4 อาคารบรรณราชนครินทร์</p> | <p><b>6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้</b><br/>* สวท.ทำการแบ่งปันความรู้ต่อบุคลากร และหน่วยงานอื่น<br/>โดยการจัดประชุมถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้<br/>การแบ่งปันความรู้ประเภท Explicit วิธีที่นิยม เช่น การจัดทำเอกสาร จัดทำฐานความรู้ หรือการจัดทำคู่มือโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ทำให้สามารถเข้าถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น</p> | <p><b>สรุปผลการประชุม</b><br/>มีผู้เข้าร่วมประชุม จำนวน 20 คน<br/>หัวข้อการประชุม เรื่องการจัดทำคู่มือ และการเตรียมข้อมูลเพื่อนำเสนอให้กับการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยฯ<br/>- นำเสนอคู่มือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow) ระดับผู้บริหารและปฏิบัติงาน</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                  | <p>การแบ่งปันความรู้ประเภท Tacit สามารถทำได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับความต้องการและวัฒนธรรมองค์กร ส่วนใหญ่มักจะใช้วิธีผสมผสานเพื่อผู้ใช้ข้อมูลสามารถเลือกใช้ได้ตามสะดวก วิธีการหลักๆ มีดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชุมชนแห่งการเรียนรู้</li> <li>- ระบบพี่เลี้ยง</li> <li>- เวทีสำหรับการแลกเปลี่ยนความรู้</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- คณะกรรมการร่วมแสดงความคิดเห็น หัวหน้าเพลินตาแนะนำการทบทวนเกณฑ์การจัดทำ KM /2565 และควรให้คณะกรรมการช่วยเสนอแนะข้อแก้ไขอื่นๆ</li> <li>- การจัดทำ สื่อเพื่อนำเสนอ มอบหมายให้ นภารัตน์จัดทำข้อมูลเพื่อร่วมดำเนินงานกับทีม PR เพื่อออกแบบสื่อแนะนำเสนอกระบวนการ KM ของ สวท.</li> <li>- การจัดทำคู่มือมอบหมายให้ เจษฎา และกัลยา เป็นหลักในการช่วยแก้ไขเพิ่มเติมการจัดทำคู่มือ ส่วนจะให้กรรมการท่านไหนช่วยงานอะไรให้แจ้งเพิ่มเติมกับคณะกรรมการเป็นรายบุคคล</li> <li>- การจัดทำคู่มือเรียบร้อยแล้วให้นำเสนอ ในวันที่ประชุมครั้งที่ 7/2565 ในวันที่ 6 กรกฎาคม 2565 เวลา 14.00 น.(หลังจากเสร็จสิ้นการประชุมประกันคุณภาพ ของ สวท.)</li> <li>- งานสัมภาษณ์ผู้ใช้ระบบหลังจากได้จัดทำคู่มือ คู่มือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow) ระดับผู้บริหารและปฏิบัติงาน เสร็จแล้ว</li> </ul> <p><b><u>ความรู้ที่ได้นั้นเกิดประโยชน์</u></b><br/>สรุปผลการประชุม มีผู้เข้าร่วมประชุมจำนวน 13 คน ได้มีการนำเสนอการจัดทำคู่มือที่ได้มีการปรับปรุง (โดยเจษฎา) แต่ยังมีข้อเสนอแนะ (โดยหัวหน้าเพลินตา และคุณละอียศรารามคุณ) ว่าหาข้อแก้ไขเพิ่มเติมตัวหนังสือยังไม่มีความชัดเจนควรจะให้ชัดขึ้น ซึ่ง</p> |

| ประชุมครั้งที่/ ระยะเวลา                                                                                                          | กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | สาระสำคัญ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ประชุมครั้งที่ 7/2565<br/>วันที่ 6 กรกฎาคม 2565<br/>เวลา 15.00 น.<br/>ณ ห้องประชุมรวงผึ้ง ชั้น 4 อาคาร<br/>บรรณราชนครินทร์</p> | <p><b>7. การเรียนรู้และใช้ประโยชน์ความรู้</b><br/>* เกิดประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการทำงาน<br/>วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดในการจัดการความรู้คือ การเรียนรู้ของบุคลากรและนำ<br/>ความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและปรับปรุงองค์กร กล่าวคือหาก<br/>องค์กรใดก็ตามถึงแม้จะมีวิธีการในการกำหนด รวบรวม คัดเลือกถ่ายทอดและแบ่งปัน<br/>ความรู้ที่ดีเพียงใดก็ตาม หากบุคลากรไม่ได้เรียนรู้และนำไปใช้ประโยชน์ก็เป็นการสูญ<br/>เปล่าของเวลาและทรัพยากรที่ใช้ ดังคำกล่าวของ Peter Senge ที่ว่า “ ความรู้คือ<br/>ความสามารถในการทำอะไรก็ตามอย่างมีประสิทธิภาพ ”<br/>การเรียนรู้ของบุคลากรจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ๆขึ้น ซึ่งจะไปเพิ่มพูนองค์ความรู้ของ<br/>องค์กรที่มีอยู่แล้วให้มากขึ้นเรื่อยๆความรู้นี้ก็จะถูกนำไปใช้เพื่อสร้างความรู้ใหม่ๆอีก<br/>เป็นวงจรที่ไม่มีที่สิ้นสุด ที่เรียกว่า “ วงจรการเรียนรู้ ”<br/>ซึ่งวงจรความรู้ เริ่มจาก องค์ความรู้ แล้วไปสู่ การนำความรู้ไปใช้ เมื่อนำความรู้ไปใช้<br/>แล้วก็จะทำให้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ ซึ่งจะหมุนวนกลับไปเป็น องค์<br/>ความรู้ อีกครั้งหนึ่ง</p> | <p>ผู้จัดทำต้องนำกลับไปส่วนการนำเสนอกระบวนการจัดทำ KM/2565 ของสวท.<br/>ที่ได้ให้ผู้เป็นพี่เลี้ยง.นภารัตน์ และทีม PR นำไปออกแบบจัดทำใหม่ยังอยู่ระหว่าง<br/>การดำเนินงาน ซึ่งต้องรอข้อมูลสรุปของคู่มือและข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำ<br/>ความรู้ที่ได้จัดทำมีอะไรบ้างครบถ้วนหรือยัง<br/>ส่วนข้อมูลของนภารัตน์สรุปได้ ดังนี้คือ<br/><b><u>ประโยชน์ต่อตนเอง</u></b><br/>ได้เรียนรู้และนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาในระบบสาร<br/>บรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow) เพื่อจัดทำบันทึก คำสั่ง การลาที่<br/>จำเป็นจะต้องมีความรู้ด้านนี้โดยเฉพาะ<br/><b><u>ประโยชน์ต่อหน่วยงาน</u></b><br/>ความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการการเรียนรู้ของบุคลากรในหน่วยงานที่มีส่วน<br/>เกี่ยวข้องสามารถแก้ไขปัญหาและปรับปรุง เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในระบบ<br/>สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow)<br/><b><u>ประโยชน์ต่อองค์กร</u></b><br/>การเรียนรู้ของบุคลากรจะทำให้เกิดความรู้ใหม่ๆขึ้น ซึ่งจะไปเพิ่มพูนองค์ความรู้<br/>ขององค์กรที่มีอยู่แล้วให้มากขึ้นเรื่อยๆความรู้นี้ก็จะถูกนำไปใช้เพื่อสร้างความรู้<br/>ใหม่ๆอีกเป็นวงจรที่ไม่มีที่สิ้นสุด ที่เรียกว่า “ วงจรการเรียนรู้ ”</p> |



#### 4.2ข(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สำนักวิทยบริการฯ เป็นหน่วยงานหลักในการดูแลระบบบริหารจัดการมหาวิทยาลัย ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย กำหนดให้มีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow) พบว่าบุคลากรยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการใช้ระบบ สำนักวิทยบริการฯ จึงนำเข้ากระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ดังนี้ **1) การบ่งชี้ความรู้ (Knowledge Identification)** กำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานและองค์กร มีการจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงานจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งคณะกรรมการร่วมพิจารณาและคัดเลือกหัวข้อการจัดการความรู้ เรื่อง “การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow)” เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น ลดการใช้ทรัพยากร กระดาษ ซึ่งบุคลากรทุกประเภทและทุกระดับภายในมหาวิทยาลัย จำเป็นต้องเรียนรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ขอบเขตกลุ่มเป้าหมาย มี 5 กลุ่ม คือ 1) ผู้ดูแลระบบ 2) เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ 3) ผู้บริหาร 4) คณาจารย์ 5) เจ้าหน้าที่งานทั่วไป **2) การสร้างและแสวงหาความรู้** ดำเนินการสร้างและแสวงหาความรู้ การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำให้ทราบปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีลักษณะเดียวกันทั้งองค์กร จึงมีการร่วมเสนอแนะเทคนิคและแนวทางการใช้งาน นำไปสู่การพัฒนาคู่มือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น **3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ** การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากทักษะการใช้งานจริงของบุคลากร และจากคู่มือ วิดีโอแนะนำการใช้งานระบบ จึงทำให้ทราบลักษณะปัญหาที่พบบ่อย เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี สำนักวิทยบริการฯ จึงนำปัญหาที่พบบ่อยมาจัดหมวดหมู่ ตามลักษณะงานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ใช้งานง่าย และประหยัดเวลามากยิ่งขึ้น จัดเก็บและเผยแพร่ผ่านช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย **4) การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้** หลังจากการเผยแพร่คู่มือและวิดีโอแนะนำการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า คู่มือและวิดีโอแนะนำการใช้ ยังไม่น่าสนใจ และไม่สะดวก สำนักวิทยบริการฯ จึงมีการทบทวน พัฒนาและปรับปรุงคู่มือให้มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น โดยการจัดทำวิดีโอแนะนำการใช้งานที่มีเสียงประกอบเนื้อหา ขั้นตอน ทำให้การใช้คู่มือสะดวกและเข้าใจได้ง่าย ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่คู่มือให้เข้าถึงกลุ่มผู้ใช้งานได้หลากหลายช่องทางมากขึ้น **5) การเข้าถึงความรู้** เผยแพร่ความรู้ คู่มือและวิดีโอแนะนำการใช้งานระบบ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย เพื่อให้บุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน สามารถเข้าถึงความรู้ได้สะดวก รวดเร็ว และทั่วถึง ผ่านทางเว็บไซต์ มหาวิทยาลัยฯ เว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ และหน้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา **6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้** นอกจากการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้บริหาร บุคลากรของสำนักฯ และหน่วยงานอื่นๆ ภายในของมหาวิทยาลัย สำนักฯ ทำการส่งมอบคู่มือที่ได้รับการพัฒนา ในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไฟล์เอกสารคู่มือ และวิดีโอแนะนำการใช้งาน ผ่านเว็บไซต์ ไลน์กลุ่ม ให้ถึงกลุ่มเป้าหมาย 5 กลุ่ม ทำการติดตาม สอบถาม รับฟัง ถึงประสิทธิภาพของคู่มือที่ได้รับการพัฒนา ส่งผลตัวอย่างไรต่อการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน **7) การเรียนรู้และใช้ประโยชน์ความรู้** จากการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผลที่ได้จากการเรียนรู้และใช้ประโยชน์ความรู้ จากคู่มือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สรุปได้ดังนี้ 1) ประโยชน์ต่อตนเอง 2) ประโยชน์ต่อหน่วยงาน 3) ประโยชน์ต่อองค์กร มหาวิทยาลัยมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้การดำเนินงานสารบรรณ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบสนองนโยบายมหาวิทยาลัยสีเขียว Green University

#### 4.2ข.(3) การเรียนรู้ระดับองค์กร

สำนักวิทยบริการฯ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศเชื่อมโยงกับการเรียนรู้ระดับองค์กร เนื่องจากสำนักวิทยบริการฯ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการบริการภายในองค์กร ตามกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นส่วนหนึ่งของปฏิบัติงานประจำวัน โดยเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรผ่านกระบวนการเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการเรียนรู้มาช่วยในการรวบรวม จัดเก็บ เผยแพร่ องค์ความรู้สำคัญ และเปิดโอกาส ถ่ายทอดให้ทุกคณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ ร่วมกันวางแผนการดำเนินงาน เช่น กิจกรรม KM Day ได้มีการปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยการถ่ายทอดองค์ความรู้จากบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญทักษะในการถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ในการทำงานซึ่งเป็นความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวของบุคคลให้ออกมาเป็นองค์ความรู้ที่ชัดแจ้ง ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาฟังก์ชันการทำงานระบบอื่น เช่น การประเมินผลการปฏิบัติราชการ มีความสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อมุ่งสู่มหาวิทยาลัยอัจฉริยะ (Smart University)



## 5.1ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (Workforce Capability and Capacity)

### 5.1ก(1) ความจำเป็นด้านชีตความสามารถและอัตรากำลัง (Capability and Capacity)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการประเมินทักษะ สมรรถนะ และจำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องมีในแต่ละลักษณะงาน/ระดับ โดยมีการวิเคราะห์ภาระงาน ตามโครงสร้างของสำนักวิทยบริการฯ ที่เป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัยฯ ประกอบด้วยบุคลากรประเภทต่างๆ ดังนี้ 1) ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา 2) ลูกจ้างประจำ 3) พนักงานราชการ 4) พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ 5) เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา มีการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร ระยะเวลา 4 ปี และทบทวนแผนในแต่ละปีให้มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการของสำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการดังต่อไปนี้ 1) วิเคราะห์และทบทวนลักษณะงาน ปริมาณงาน ระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบอัตรากำลังที่พึงมี 2) พิจารณาสัดส่วนอัตรากำลังที่มีอยู่ และที่จะเกษียณอายุราชการในอนาคตเพื่อทราบและหาอัตรากำลังที่ต้องการทดแทน 3) วิเคราะห์ชีตความสามารถและสมรรถนะประจำตำแหน่ง 4) วางแผนพัฒนาบุคลากรให้ชีตความสามารถตามตำแหน่งในปัจจุบัน และเหมาะสมกับการเลื่อนตำแหน่ง เช่น การผลักดันเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการต่าง ๆ 5) ติดตามผลพัฒนาชีตความสามารถเพื่อนำมาปรับปรุงแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรต่อไป ตามภาพที่ 5.1

ในกรณีที่มีการประเมินหลักฐานรับรองคุณวุฒิ มี 2 กรณี 1) รับสมัครบุคลากรใหม่ โดยการกำหนดและตรวจสอบหลักฐานคุณวุฒิให้เป็นไปตามความต้องการ 2) การประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากร โดยให้เขียนรายงานผลการปฏิบัติราชการ จัดทำแฟ้มสะสมผลงาน คู่มือการปฏิบัติงาน นำผลการประเมินมาพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะตามแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร

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

สำนักวิทยบริการฯ มีการวิเคราะห์ปริมาณงาน วิเคราะห์ค่างาน และกำหนดเป็นตำแหน่งงานที่ต้องการ จากนั้นมีวิธีการในการสรรหาบุคลากรโดยกำหนดคุณวุฒิ ความรู้ความสามารถที่ตอบสนองชีตความสามารถที่ต้องการตามพันธกิจของสำนักวิทยบริการฯ มีการดำเนินการในการสรรหาว่าจ้าง ดังนี้ 1) กำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง พิจารณาจากความรู้และสมรรถนะหลักที่ต้องการเฉพาะตำแหน่งโดยยึดตามระเบียบและหลักเกณฑ์การคัดเลือกบุคคลของมหาวิทยาลัย 2) ดำเนินการสอบคัดเลือกโดยวิธีการสอบวัดความรู้ ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง และสอบสัมภาษณ์ 3) สรุปผลการคัดเลือกและได้มาซึ่งตำแหน่งที่ต้องการ

กรณีดูแลบุคลากรใหม่ มีการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ เพื่อสร้างความเข้าใจในภารกิจของสำนักวิทยบริการฯ รับรู้ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย เป้าหมาย โครงสร้างองค์กร การบริหาร สิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ ที่บุคลากรพึงได้รับ และมุ่งเน้นให้ทราบถึงวัฒนธรรมองค์กร “ร่วมใจสามัคคี มีจิตบริการ ทีมงานคุณภาพ” เพื่อให้เกิดความตระหนักในการขับเคลื่อนองค์กร มีพี่เลี้ยงในการสอนงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย และอยู่ในความสมดุลของชีวิตงานและชีวิตส่วนตัว (Work Life Balance) องค์กรได้อย่างมีความสุข (Happy Work Place)

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

สำนักวิทยบริการฯ มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ความจำเป็นด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลัง โดยการวิเคราะห์ขีดความสามารถของบุคลากร เพื่อสร้างความสมดุลด้านความจำเป็นของบุคลากร เพื่อให้มั่นใจว่าสำนักวิทยบริการฯ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและลดผลกระทบในกรณีที่จำเป็นต้องลดจำนวนของบุคลากร ดังนี้

1. การวางแผนบุคลากรให้สอดคล้องกับพันธกิจของสำนักวิทยบริการฯ
2. กรณีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบงานของสำนักวิทยบริการฯ ทั้งภายในและภายนอก มีวิธีการดังนี้ 1) จัดอบรมพัฒนาบุคลากร (Up- skill / Re – skill / New - skill) ให้มีทักษะความรู้ความสามารถที่หลากหลาย ทั้งด้านห้องสมุด ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะอื่นๆที่จำเป็นเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ 2) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการสอนงาน และเรียนรู้ของบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ 3) การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) 4) ปรับภาระงานของบุคลากรที่ยังคงอยู่ เป็นการเพิ่มทักษะและสมรรถนะใหม่ในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ได้รับภาระงานใหม่ 5) การเรียนรู้จากบุคลากรเดิมหรือการแสวงหาความรู้ใหม่จากบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ 6) ส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในสายงานของบุคลากรตามแผนการพัฒนาศักยภาพ ทั้งระยะสั้น และระยะยาว ส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น
3. กรณีที่จำเป็นต้องลดจำนวนของบุคลากร เช่น การเกษียณอายุราชการ การลาออก มีวิธีการดังนี้ 1) ทดลองรักษาการ 2) ทดลองเปลี่ยนงาน 3) ปรับภาระงาน

### 5.1ก(4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากรให้บรรลุความสำเร็จในงานโดยการกำหนดขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบ (Job description) ตามตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (KPIs) ที่ถ่ายทอดจากวิสัยทัศน์ เป้าหมายของพันธกิจ แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้งานบรรลุผล ตามตารางที่ 5.1ก(4)

ตารางที่ 5.1 ก(4) การทำงานให้บรรลุผล

| การทำงานให้บรรลุผล     | การจัดระบบและบริหารงานบุคคล                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. งานของสถาบันบรรลุผล | 1. โครงสร้างองค์กรและสายการบังคับบัญชา เช่น จัดสรรกรอบอัตรากำลังตามสายงาน และแต่งตั้งหัวหน้างาน/รองของแต่ละกลุ่มงาน<br>2. ระบบการบริหารจัดการ เช่น การบริหารแบบมีส่วนร่วมในรูปแบบคณะกรรมการ จัดให้มีทีมพัฒนากลุ่มย่อยและการทำงานแบบโครงการ<br>3. ระบบการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ วางแผนถ่ายทอด กำกับติดตาม ประเมินผล<br>4. ระบบการบริหารและพัฒนาบุคลากร กำหนด คำบรรยายลักษณะงาน (Job description) ตามตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (KPIs) |

| การทำงานให้บรรลุผล                                                                                                                                                                                                                        | การจัดระบบและบริหารงานบุคคล                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสำนักวิทยบริการอย่างเต็มที่<br><b>สมรรถนะหลัก (SMART)</b><br>S = Service Mind ใจรักบริการ<br>M = Morality มีคุณธรรม<br>A = Accuracy ความถูกต้องแม่นยำ<br>R = Resource ทรัพยากร<br>T = Technology เทคโนโลยี | 1. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบบริหารจัดการ บุคลากร ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรและการเปลี่ยนแปลงในโลกยุคปัจจุบัน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3. ส่งเสริมสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                                                                                                                         | 1. สำรวจความต้องการ เพื่อทราบข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>2. พัฒนารูปแบบการให้บริการ ให้ตรงความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>3. พัฒนารูปแบบการทำงานและบริหารบุคลากร ที่หนุนเสริมเพื่อสอดคล้องกับสมรรถนะหลักขององค์กร<br>4. วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 มิติ ดังนี้ มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ มิติที่ 2 ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า มิติที่ 4 การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มิติที่ 5 การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มิติที่ 6 การพัฒนาความก้าวหน้าในการให้บริการ ได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ ประมวลผล เพื่อพัฒนารูปแบบ การให้บริการ |
| 4. มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหวัง                                                                                                                                                                                                | 1. ระบบการวัดผลเชิงกลยุทธ์<br>2. มีประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ<br>3. การได้รับรางวัลและการได้รับยกย่องชมเชย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## 5.1 ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (Workforce Climate)

### 5.1 ข(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน (Workplace Environment)

สำนักวิทยบริการฯ มีการดำเนินงานเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร โดยดำเนินการให้บุคลากรทุกคนมีความมุ่งมั่นและพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมของการทำงานและการเรียนการสอน ด้วยระบบมาตรฐาน 7 ส ภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งกำหนดผู้ปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบแต่ละหน่วยงานที่ชัดเจน ครอบคลุมสภาพแวดล้อมและรองรับการทำงานของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการกิจกรรม 7 ส เพื่อตรวจประเมิน ตรวจสอบอุปกรณ์และห้องปฏิบัติการให้มีความพร้อมต่อการทำงานอย่างสม่ำเสมอ สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานและการบริการ เพื่อความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเข้ากับสถานการณ์ในยุคดิจิทัล เช่น การประชุมออนไลน์ จัดสรรเน็ตบุ๊คและแท็บเล็ต เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ ให้บริการเครือข่ายส่วนตัวเสมือนจริง (VPN) มหาวิทยาลัยยังมุ่งเน้นเรื่องสุขภาพของบุคลากรเป็นสำคัญโดยในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) มหาวิทยาลัยฯ ได้มีการปฏิบัติตามมาตรการป้องกัน กำหนดจุดคัดกรอง วัดอุณหภูมิ และสวมหน้ากากอนามัย ก่อนเข้าปฏิบัติงาน

ในพื้นที่ และเมื่อสถานการณ์มีความรุนแรงขึ้น ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ตามประกาศของจังหวัดและมหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นเรื่องความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของบุคลากร

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

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรโดยบริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้ครบถ้วนและเหมาะสม ดังนี้ 1) จัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้บุคลากร อาทิ การจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากร การจัดฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ศึกษาดูงานในประเทศ เป็นต้น 2) มีนโยบายให้บุคลากรออกแบบปรับปรุงสำนักงาน ห้องปฏิบัติงาน และพื้นที่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการฯ โดยแบ่งขอบเขตพื้นที่ในการปฏิบัติงานเป็นสัดส่วนเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานเพื่อให้บริการตามลักษณะงานที่แตกต่างกัน 3) จัดกิจกรรมสังสรรค์ประจำปีเพื่อเป็นการพบปะบุคลากร และจับฉลากของขวัญประจำปี 4) การสร้างขวัญและกำลังใจ โดยการเสนอชื่อบุคลากรให้ได้รับการพิจารณาเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานมหาวิทยาลัย ดีเด่นประจำปี

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

### 5.2 ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of Workforce Engagement)

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

สำนักวิทยบริการฯ ได้กำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร ได้กำหนดให้มีแนวทางการประเมินผลความผูกพันโดยใช้แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักวิทยบริการฯ ตามรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร 2) ด้านความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์กร 3) ด้านการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยใช้เกณฑ์วัดปัจจัยความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าและความสำเร็จในงานที่ทำ ส่งเสริมให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ให้เข้ารับการอบรมตามสายงาน นอกจากนี้มีกิจกรรมส่งเสริมความผูกพันที่เป็นขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร เช่น กิจกรรมกีฬาสัมพันธ์ งานเกษียณอายุราชการ กิจกรรมวันปีใหม่ กิจกรรมประเพณีสำคัญ เป็นต้น

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

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการประเมินความผูกพันของบุคลากรทุกกลุ่ม 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร 2) ด้านความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์กร 3) ด้านการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยการสอบถามความพึงพอใจของบุคลากร ปีละ 1 ครั้ง เพื่อนำผลการประเมินไปทบทวน วิเคราะห์ และปรับปรุงความผูกพันของบุคลากรในองค์กร

## 5.2ข. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

สำนักวิทยบริการฯ มีนโยบายเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร “ร่วมใจสามัคคี มีจิตบริการ ทีมงานคุณภาพ” มีการสื่อสารที่เปิดกว้างทางความคิดในการทำงานที่ท้าทาย โดยมีการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้มีมุมมองที่จะยอมรับความสามารถและคุณค่าของตนเอง มีความผูกพันต่อองค์กร ทำกิจกรรมร่วมกัน และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้พบปะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสานการทำงานร่วมกัน ให้บุคลากรมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เสมือนบุคคลในครอบครัว เพื่อมุ่งไปสู่ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดจากการร่วมแรงร่วมใจกัน ทำงานอย่างมืออาชีพ

## 5.2 ค.การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (Performance Management)

### 5.2ค(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)

สำนักวิทยบริการฯ มีระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ ให้ผลการดำเนินการที่ดีได้โดยใช้ระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และเจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา ตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรู้ความสามารถ ทักษะ พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะประจำ ตำแหน่งและสายงาน) ของบุคลากรเพื่อให้เกิดการพัฒนา แล้วนำผลมาใช้ในการประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน สนับสนุนบุคลากรที่มีผลงานโดดเด่น และการประกาศชื่นชมบุคลากรที่มีผลการประเมินในระดับดีเด่น ดีมาก เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร ให้มีผลปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

### 5.2ค(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (Performance Development)

สำนักวิทยบริการฯ มีการวางแผนเพื่อหาความต้องการของบุคลากรตามความต้องการส่วนบุคคล ได้แก่ ความก้าวหน้าในงานสายอาชีพ ความรู้ความสามารถ ทักษะ ที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร นอกจากนี้ยังมีกระบวนการในการให้บุคลากรได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น นอกจากนี้ ยังมีการแต่งตั้งรักษาการในตำแหน่งหัวหน้างานในแต่ละงาน เพื่อให้ผู้บริหารและผู้นำได้เพิ่มประสบการณ์การทำงาน มีความมั่นใจ และมีความสามารถในการนำสำนักวิทยบริการฯ ดำเนินการตาม พันธกิจ สนับสนุน ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร โดยดำเนินการตามแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร ในด้านต่าง ๆ ด้วยวิธีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ให้มีความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการ สำนักวิทยบริการฯ เพื่อพิจารณา ทบทวนและเสนอแนวทางในการดำเนินโครงการและกิจกรรมในปีถัดไป

### 5.2ค.(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Development Effectiveness)

สำนักวิทยบริการฯ มีการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการเรียนรู้และพัฒนา โดยการจัดทำรายงานหลังจากประชุม อบรม สัมมนา ตามแบบฟอร์มที่กำหนด เพื่อเป็นการสรุปและสังเคราะห์ ความรู้จากการอบรม นำมาถ่ายทอดความรู้และทักษะให้กับบุคลากรไปใช้ในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ มีการนำผลการประเมินการปฏิบัติราชการรายบุคคล มาจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan : ID Plan)

### 5.2ค.(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Career Development)

สำนักวิทยบริการฯ ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในสายงาน โดยยึดหลักเกณฑ์ที่ มหาวิทยาลัยกำหนด พัฒนาหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร และผู้นำในอนาคต วางแผนความก้าวหน้า โดยมีการผลักดัน อบรม พัฒนา และแต่งตั้งพี่เลี้ยง เพื่อช่วยเหลือให้บุคลากรสามารถพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ ยังมีการกำหนดแนวทางการทำงานเพื่อเป็นแบบแผนในการพัฒนาตนเองไปยังตำแหน่งที่มีความก้าวหน้ามากขึ้น

ยกระดับการปฏิบัติงานสายสนับสนุนที่ได้พัฒนาตามลำดับจากระดับปฏิบัติการสู่ผู้บริหาร โดยมีการ สืบทอดตำแหน่ง มีการแต่งตั้งหัวหน้างานเป็นผู้กำกับดูแล ให้ความช่วยเหลือบุคลากร ตั้งแต่การตั้งเป้าหมาย ตลอดจนการทำงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยตัวชีวิต รวมทั้งการกระจายภาระงานเพื่อให้บุคลากร มีความรอบรู้ และเพิ่มความชำนาญงานและเปิดโอกาสให้บุคลากรรุ่นใหม่ได้บ่มเพาะและก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่





### 6.1ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESS Design)

จากวิสัยทัศน์ของสำนักวิทยบริการฯ “เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการ เพื่อมุ่งสู่มหาวิทยาลัยอัจฉริยะ (Smart University) อย่างยั่งยืน เป็นศูนย์รวมความรู้ทางวิชาการ เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาท้องถิ่น รักษาสิ่งแวดล้อมภายในปี พ.ศ.2565” นำมาออกแบบและกำหนดเป็นข้อกำหนดของกระบวนการเพื่อตอบสนองการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย ร่วมกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำมาปรับปรุงและกำหนดเป็นข้อกำหนดกระบวนการหลักของสำนักวิทยบริการฯ 2 ด้าน คือ ด้านห้องสมุดและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการในการจัดทำข้อกำหนดของการบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อตอบสนองต่อพันธกิจ โดยการใช้ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากกระบวนการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการสังเคราะห์ข้อมูลจากหลักเกณฑ์มาตรฐาน ระเบียบ และนโยบายต่างๆ เพื่อเป็นแนวคิดและข้อกำหนดที่สำคัญในกระบวนการทำงานหลัก 2 ด้าน คือ ด้านห้องสมุดและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 6 กระบวนการ 1) การจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ 2) การบริการทรัพยากรสารสนเทศ 3) งานวิทยบริการวิชาการ 4) กระบวนการบริหารระบบสารสนเทศ 5) กระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 6) กระบวนการพัฒนาระบบและวิเคราะห์ข้อมูล

#### 6.1ก(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key WORK PROCESSES)

สำนักวิทยบริการฯ มีกระบวนการการทำงานที่สำคัญ 2 ด้าน คือ ด้านห้องสมุด ประกอบด้วยกระบวนการ 6 กระบวนการ 1) การจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ 2) การบริการทรัพยากรสารสนเทศ 3) งานวิทยบริการวิชาการ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยกระบวนการ 4) การบริหารระบบสารสนเทศ 5) การบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 6) การพัฒนาระบบและวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 6.1ก(3)

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

สำนักวิทยบริการฯ มีแนวคิดในการออกแบบการให้บริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยใช้ SIPOC Model เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด โดยคำนึงถึงพันธกิจ ของสำนักและของมหาวิทยาลัย สมรรถนะหลักขององค์กรและบุคลากร ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้จากการสอบถามข้อมูลผ่านแบบสอบถาม เพื่อให้สำนักวิทยบริการฯ สามารถประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติการ และนำผลลัพธ์ไปปรับปรุงการจัดการกระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมถึงความเสี่ยง ความท้าทาย และสถานการณ์ที่อาจเปลี่ยนแปลงในอนาคต เช่น ในกรณีเกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid-2019) ตามตารางที่ 6.1ก(3)

ตารางที่ 6.1ก(3) การออกแบบการให้บริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ

| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>(Stakeholder)                                                                                                                                                                                                | ข้อกำหนด/เกณฑ์/ระเบียบ<br>(Input)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | กระบวนการหลัก                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                       |                                            | ผลลัพธ์ (Output)                                                                                                                                                                               | KPI วัดความสำเร็จ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | กระบวนการหลัก (Process)                                                                                                                                                                                                                                                                | ตัวชี้วัดกระบวนการ                                                                                                                                                                                                    | ผู้รับผิดชอบหลัก                           |                                                                                                                                                                                                |                   |
| - มหาวิทยาลัย<br>- คณะ หลักสูตรวิชา<br>- นักศึกษา /<br>บัณฑิตศึกษา<br>- บุคลากรสายวิชาการ<br>- บุคลากรสายสนับสนุน<br>วิชาการ<br>- บุคลากรภายนอก<br>- หน่วยงานราชการ/<br>เอกชน<br>- หน่วยงานภายในและ<br>ภายนอก<br>- ชุมชน<br>- คู่ค้า | 1. หลักเกณฑ์การเก็บรักษาข้อมูล<br>จราจรทางคอมพิวเตอร์ของ<br>ผู้ใช้บริการ พ.ศ. 2550<br>2. พระราชบัญญัติว่าด้วยการ<br>กระทบความผิดเกี่ยวกับ<br>คอมพิวเตอร์ (ฉบับ2) พ.ศ. 2560<br>3. ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่า<br>ด้วยการบริหารข้อมูลสารสนเทศ<br>ด้านการศึกษา พ.ศ. 2560<br>4. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏ<br>พระนครศรีอยุธยา เรื่อง แนวทาง<br>ปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูล<br>ข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของ<br>มหาวิทยาลัย<br>5. พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่<br>4) พ.ศ.2561<br>6. มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง<br>นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ก.พ.อ.<br>พ.ศ.2553<br>7. แผนปฏิบัติการสำนักวิทย<br>บริการฯ<br>8. แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย<br>ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา<br>9. จำนวนหลักสูตร | <b>1. การจัดหาและพัฒนาทรัพยากร<br/>          สารสนเทศ</b><br>- จัดหา จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ<br>ฐานข้อมูล เข้าห้องสมุดได้ตรงกับความต้องการและทันต่อเวลา<br>- วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศได้ถูกต้อง<br>ตามมาตรฐานการลงรายการ AACR2 และ<br>MARC21<br>- การพัฒนาห้องสมุดเป็นห้องสมุดดิจิทัล | 1. แผนยุทธศาสตร์สำนักวิทยบริการฯ<br>2. ผลการประเมินความพึงพอใจและไม่<br>พึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ<br>3. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเป็นไป<br>ตามมาตรฐานห้องสมุด<br>สถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544                           | ฝ่ายงานพัฒนา<br>ทรัพยากรฯ                  | 1. ผลการประเมินความพึง<br>พอใจและไม่พึงพอใจ<br>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ<br>2. จำนวนทรัพยากร<br>สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์<br>เพิ่มขึ้น<br>3. จำนวนทรัพยากร<br>สารสนเทศแยกตาม<br>หลักสูตรการเรียนการสอน | ≥ ร้อยละ 80       |
|                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>2. การบริการทรัพยากรสารสนเทศ</b><br>- บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ<br>- บริการสืบค้นสารสนเทศและช่วยการ<br>ค้นคว้า<br>- งานประชาสัมพันธ์<br>- งานบริการโสตทัศนวัสดุและสื่อ<br>อิเล็กทรอนิกส์                                                                                        | 1. จำนวนผู้ให้บริการสำนักวิทยบริการ<br>และเทคโนโลยีสารสนเทศ<br>2. จำนวนผู้ให้บริการยืม-คืนหนังสือและ<br>ทรัพยากรสารสนเทศตามสิทธิของ<br>ประเภทสมาชิก<br>3. การเข้าถึงการประชาสัมพันธ์เพจ<br>สำนักและทุกช่องทาง         | ฝ่ายงานบริการ<br>ทรัพยากรฯ                 | 1. ร้อยละความพึงพอใจ<br>และไม่พึงพอใจต่อการ<br>ใช้<br>บริการสำนักวิทยบริการฯ                                                                                                                   | ≥ ร้อยละ 80       |
|                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>3. กระบวนการบริหารระบบสารสนเทศ</b><br>- การบริหารและจัดการ Web Server<br>เว็บไซต์ ต้องสอดคล้องกับแผนบริหาร<br>จัดการความเสี่ยงด้านไอที<br>- การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย<br>- การจัดการอุปกรณ์เครือข่าย และระบบ<br>สำรองข้อมูลเครื่องแม่ข่าย                              | 1. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร<br>จัดการ<br>2. แผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้าน<br>เทคโนโลยีสารสนเทศให้ครอบคลุมทั่วถึง<br>(แผนSmart University มหาวิทยาลัย<br>ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พ.ศ.2563-<br>2565)ฉบับปรับปรุง 2564 | ฝ่ายงานบริหาร<br>ระบบเทคโนโลยี<br>สารสนเทศ | 1. ร้อยละความพึงพอใจ<br>และไม่พึงพอใจต่อการ<br>บริหารจัดการระบบ<br>สารสนเทศ<br>2. จำนวนระบบสารสนเทศ<br>เพื่อการบริหารจัดการที่                                                                 | ≥ ร้อยละ 80       |

| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>(Stakeholder)                                                                 | ข้อกำหนด/เกณฑ์/ระเบียบ<br>(Input) | กระบวนการหลัก                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    | ผลลัพธ์ (Output)                                                  | KPI วัดความสำเร็จ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------|
|                                                                                                       |                                   | กระบวนการหลัก (Process)                                                                                                                                                                | ตัวชี้วัดกระบวนการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ผู้รับผิดชอบหลัก                   |                                                                   |                   |
| 10. ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>11. ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ |                                   |                                                                                                                                                                                        | 3. ความถี่ของการขัดข้องการใช้งานระบบ มีน้อยหรือไม่มีเลย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                    |                                                                   |                   |
|                                                                                                       |                                   | <b>4. การบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ</b><br>- งานซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์<br>- งานบริการโสตทัศนศึกษา ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย และห้องอบรมสัมมนา | 1. จำนวนซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย<br>2. จำนวนรายวิชาที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการเรียนการสอน (จำนวนการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ห้องบรรยาย และห้องอบรมสัมมนา)<br>3. จำนวนนักศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้บริการคอมพิวเตอร์<br>4. จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีปีสุดท้ายที่ผ่านเกณฑ์การวัดผล (IC3 หรือเทียบเท่า) ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 | ฝ่ายงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ     | 1. ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ | ≥ ร้อยละ 80       |
|                                                                                                       |                                   | <b>5. งานพัฒนาระบบและวิเคราะห์ข้อมูล</b><br>- งานพัฒนาระบบบริหารจัดการและปรับปรุงเนื้อหาเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย คณะ และหน่วยงาน                                                         | 1. จำนวนระบบ ฐานข้อมูลที่ได้รับการผลิต พัฒนา และปรับปรุง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ฝ่ายงานพัฒนาระบบและวิเคราะห์ข้อมูล | 1. ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อระบบและ วิเคราะห์ข้อมูล       | ≥ ร้อยละ 80       |

## 6.1x. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (PROCESS Management and Improvement)

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

สำนักวิทยบริการฯ กำหนดตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการ โดยนำกระบวนการ PDCA เพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้บรรลุตามข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการ โดยมีผู้บริหารมอบหมาย ส่งมอบนโยบายและข้อกำหนดที่สำคัญ ผ่านการมอบหมายให้รองผู้อำนวยการและหัวหน้าส่วนงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้รับผิดชอบ ควบคุม กำกับ ติดตาม ประเมินผล และรายงานรายเดือน รอบ 6 เดือน 12 เดือน ในรูปแบบคณะกรรมการดำเนินงานและประกันคุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการฯ

### 6.1x.(2) กระบวนการสนับสนุน (Support PROCESSES)

สำนักวิทยบริการฯ มีกระบวนการบริหารจัดการ เป็นกระบวนการสนับสนุนกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ โดยพิจารณาจากกระบวนการที่ส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ การบริหารแผนปฏิบัติราชการระยะสั้น และระยะยาว ระยะ 3 ปี การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ การพัฒนาบุคลากรงบประมาณและการเงิน การประกันคุณภาพ การจัดการความรู้ การบริหารความเสี่ยง การจัดการทรัพยากรอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม เพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงานหลักของสำนักวิทยบริการฯ นอกจากนี้ สำนักวิทยบริการฯ ยังมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการสนับสนุนจะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตารางที่ 6.1x(2)

ตารางที่ 6.1x(2) ตารางแสดงกระบวนการสนับสนุน ด้านกระบวนการบริหารจัดการ

| กระบวนการสนับสนุน          | ข้อกำหนดที่สำคัญ (เป้าหมาย)                                                                                                                                                | การพัฒนากระบวนการ                                                   | ตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| กระบวนการด้านแผน           | 1.มีแผนปฏิบัติราชการระยะ 3 ปี สอดคล้องกับของมหาวิทยาลัย<br>2.มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติราชการ สู่บุคลากร<br>3. มีการกำกับติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน รอบ 6 เดือนและ 12 เดือน | 1.วิเคราะห์/ทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนปฏิบัติราชการปีละ 1 ครั้ง          | 1.การบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัด ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ                                                                                                                                                               |
| การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ | 1. มีการพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและทันสมัย<br>2. ดำเนินการเชิงรุกในการประชาสัมพันธ์และสื่อสาร                                                                | 1. การนำข้อมูลป้อนกลับ มาสร้างนวัตกรรมบริการ<br>2. นิทรรศการออนไลน์ | 1. ช่องทางประชาสัมพันธ์แบบออนไลน์ครอบคลุมทุกช่องทางที่นิยมในปัจจุบัน                                                                                                                                                           |
| งานบุคคล                   | 1. มีการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร                                                                                                                                   | 1.กำหนดแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร                                  | 1.การประเมินผลการปฏิบัติงาน ปีละ 2 ครั้ง<br>2.ผลการประเมินความผูกพัน ต่อองค์กร<br>3.ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุน ที่ได้รับการอบรมทักษะตามสมรรถนะและตำแหน่งงาน<br>4. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามเส้นทางความก้าวหน้าในสายงาน |

| กระบวนการสนับสนุน                           | ข้อกำหนดที่สำคัญ (เป้าหมาย)                                                                                                                                                                            | การพัฒนากระบวนการ                                        | ตัวชี้วัด                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| งบประมาณและการเงิน                          | มีการบริหารจัดการงบประมาณและการเงินที่มีประสิทธิภาพตรงตามแผนที่กำหนด                                                                                                                                   | มีการประชุมเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายงบประมาณประจำเดือน     | - ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดิน ร้อยละ 100<br>- ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณงบเงินรายได้ ร้อยละ 85<br>- มีการรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน           |
| การประกันคุณภาพ                             | 1. มีการนำเกณฑ์ EdPEx มาใช้ในการพัฒนาสำนักวิทยบริการฯ                                                                                                                                                  | 1.การนำผลการประเมินมาปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงาน          | ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา                                                                                                                                                       |
| การจัดการความรู้                            | 1. การใช้องค์ความรู้ในการพัฒนาบุคลากร<br>2. การจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหา และพัฒนาประสิทธิภาพของงาน<br>3. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน                                                | 1.การนำองค์ความรู้มาสร้างนวัตกรรม                        | 1. จำนวนองค์ความรู้ที่จัดเก็บและเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ เพิ่มมากขึ้น<br>2. พัฒนารูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับปัจจุบัน<br>3. คู่มือการปฏิบัติงาน ที่ได้รับการเผยแพร่ |
| การบริหารความเสี่ยง                         | 1. การบริหารจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร<br>2. การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนความเสี่ยง                                                                                          | 1. การกำหนดปัจจัยความเสี่ยง                              | ผลการดำเนินงานตามแผนความเสี่ยงรอบ 6 เดือน / 12 เดือน                                                                                                                             |
| การจัดการทรัพยากรอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม | 1. กำหนดนโยบายสิ่งแวดล้อม<br>2. กำหนดมาตรการเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม<br>3. การดำเนินงานเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม (สำนักงานสีเขียวและห้องสมุดสีเขียว)<br>4. การตรวจประเมิน 7 ส | 1. การดำเนินงานตามเกณฑ์สำนักงานสีเขียวและห้องสมุดสีเขียว | 1. ผลการประเมินการดำเนินงานสำนักงานสีเขียว<br>2. ผลการตรวจประเมิน 7ส                                                                                                             |

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

สำนักวิทยบริการฯ นำกระบวนการ PDCA ออกแบบปรับปรุงกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุน เพื่อปรับปรุงงานและผลการดำเนินการของกระบวนการ เสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักของสำนักวิทยบริการฯ ให้บรรลุตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจ ตามตัวชี้วัดของกระบวนการ ทั้ง 3 ด้าน กระบวนการด้านห้องสมุด กระบวนการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และกระบวนการด้านการบริหารจัดการ ตามตารางที่ 6.1ข(3)

ตารางที่ 6.1ข(3) ขั้นตอนการปรับปรุงกระบวนการ

| PDCA | แนวทาง                                                                                       | กระบวนการ                                                                                                                                                                                   | ผลลัพธ์                                                                                                                        |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P    | 1. การปรับเปลี่ยนทัศนคติและแนวคิด<br>2. การวางแผนการดำเนินงาน                                | 1. สำรวจความต้องการและความคาดหวัง<br>2. กำหนดนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์<br>3. กำหนดยุทธศาสตร์                                                                                             | กลยุทธ์                                                                                                                        |
| D    | 3. การกำหนดหัวข้อปรับปรุง<br>4. ศึกษาสภาพปัจจุบันและกำหนดเป้าหมาย<br>5. การวิเคราะห์หาสาเหตุ | 1. จัดทำแผนการดำเนินงาน กำหนดตัวชี้วัด<br>2. ดำเนินการตามแผนงาน ให้เป็นไปตามระยะเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด<br>3. ติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือน และรอบ 6 เดือน และ 12 เดือน      | วิสัยทัศน์                                                                                                                     |
| C    | 6. กำหนดมาตรการแก้ไขและนำไปปฏิบัติ<br>7. การตรวจ ติดตามและประเมินผล                          | 4. ประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>5. ประเมินผลสัมฤทธิ์ของแผน                                                                                      | - ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย<br>- ร้อยละของความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ |
| A    | 8. นำผลลัพธ์มาปรับปรุงกระบวนการ                                                              | 8. กำหนดแนวทางและแผนงานในการปรับปรุงกระบวนการของปีถัดไป<br>9. พัฒนาระบบการให้สอดคล้องความต้องการและความคาดหวัง และสถานการณ์ปัจจุบัน<br>10. ประชุมสื่อสาร เผยแพร่ แนวทางการปรับปรุงกระบวนการ | - แนวทางการปรับปรุงกระบวนการเพื่อลดความแปรปรวนของกระบวนการ                                                                     |

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

สำนักวิทยบริการฯ มีกระบวนการคัดเลือกผู้ส่งมอบ พันธมิตร คู่ความร่วมมือ ที่มีคุณสมบัติต่อการตอบสนองต่อความต้องการของการปฏิบัติการ ยกระดับผลการดำเนินการ และสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสำนัก รวมถึงเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการคัดเลือกผู้ส่งมอบ พันธมิตร คู่ความร่วมมือ เพื่อให้มั่นใจว่าได้ตรงตามลักษณะที่ต้องการส่งมอบ คุณสมบัติของผู้ส่งมอบต้องเชื่อถือได้ โดยมีวิธีการคัดเลือกที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาว่าด้วยเรื่องพัสดุ มีการดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับและประเมินผู้ส่งมอบตามรายละเอียด ตามตารางที่ 6.1ค

ตารางที่ 6.1ค การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

| กระบวนการ                                                                                                                                                            | บทบาทหน้าที่                                                                                                                                                                                                                                       | วิธีการคัดเลือก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ผู้ส่งมอบ</b>                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทผู้ผลิต/สำนักพิมพ์ตัวแทนจำหน่าย</li> <li>- คู่ค้าของสำนักวิทยบริการฯ</li> <li>- คู่ค้าของมหาวิทยาลัย</li> </ul> มรอย. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามความต้องการของหลักสูตรการศึกษาและความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ul>                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ</li> <li>- รองรับหลักสูตรการเรียนการสอนแต่ละสาขาวิชา</li> <li>- มีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ</li> <li>- เป็นสำนักพิมพ์ที่มีมาตรฐานได้รับความนิยมนอกจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ</li> <li>- ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา</li> <li>- การติดต่อประสานงานและการบริการหลังการขาย</li> </ul> |
|                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลิตและพัฒนาโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix เพื่อให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ครอบคลุมผู้ให้บริการทุกประเภท</li> </ul>                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การปรับปรุงระบบให้ทันสมัย สอดคล้องตามยุคสมัยและความต้องการของสำนักวิทยบริการฯ</li> <li>- ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาและการให้บริการหลังการจัดซื้อ</li> </ul>                                                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดหา ออกแบบ และพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและการให้บริการ</li> </ul>                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความต้องการและความคาดหวัง</li> <li>- พันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์ ของมหาวิทยาลัย มรอย.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับพัฒนามหาวิทยาลัย</li> <li>- ออกแบบและพัฒนาระบบและวิเคราะห์ข้อมูล ให้สอดคล้องตามนโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย</li> </ul>                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความต้องการและความคาดหวัง</li> <li>- พันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์ ของมหาวิทยาลัย มรอย.</li> <li>- การติดต่อประสานงานและการบริการหลังการขาย</li> </ul>                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดซื้อวัสดุ/ครุภัณฑ์</li> </ul>                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- คุณภาพของวัสดุ/บริการ</li> <li>- ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา</li> <li>- ผลการดำเนินงาน</li> <li>- กรรมการกลั่นกรอง</li> <li>- นโยบายของมหาวิทยาลัย มรอย.</li> <li>- ได้รับการเป็นSME</li> <li>- การจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข (เช่น การเสียค่าปรับ การยกเลิกสัญญา การขึ้น Blacklist)</li> </ul>                   |
| <b>พันธมิตร</b>                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- มหาวิทยาลัย หน่วยงานภายใน/คณะวิชา ในมหาวิทยาลัย</li> </ul>                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างความร่วมมือและพัฒนางานเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัย</li> <li>- การจัดโครงการส่งเสริมการอ่าน</li> <li>- การสนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความต้องการและความคาดหวัง</li> <li>- พันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์ ของมหาวิทยาลัย มรอย.</li> <li>- ความพร้อมในการสนับสนุนด้านนโยบาย งบประมาณ</li> </ul>                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- นักศึกษา</li> <li>- ศิษย์เก่า</li> </ul>                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การมีส่วนร่วมในการเสนอซื้อทรัพยากร</li> <li>- การประเมินคุณภาพบริการ/ข้อเสนอแนะ</li> <li>- การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ</li> </ul>                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความต้องการและความคาดหวัง</li> <li>- ความพร้อมในการเข้าร่วมกิจกรรม</li> <li>- ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ</li> <li>- ความสอดคล้องตามพันธกิจห้องสมุด แลกเปลี่ยนองค์ความรู้</li> </ul>                                                                                                                                        |



| กระบวนการ                                       | บทบาทหน้าที่                                                                | วิธีการคัดเลือก                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| - หน่วยงานภายนอก ภาครัฐ และเอกชน ชุมชน โรงเรียน | - การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ                                                | - ความสอดคล้องพันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์ ของสำนักวิทยบริการฯ และของมหาวิทยาลัย มรยอ.<br>- ความสอดคล้องตามพันธกิจห้องสมุด แลกเปลี่ยนองค์ความรู้ |
| <b>คู่ความร่วมมือ</b>                           |                                                                             |                                                                                                                                               |
| สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ                     | - กิจกรรมบริการวิชาการ/แลกเปลี่ยนเรียนรู้                                   | - ความสอดคล้องตามพันธกิจห้องสมุด                                                                                                              |
| หน่วยงานที่มีข้อตกลง MOU                        | - ข้อตกลงความร่วมมือในการแบ่งปันทรัพยากรและการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ | - ความสอดคล้องตามพันธกิจห้องสมุด<br>- ความพร้อมในการดำเนินการตามข้อตกลงความร่วมมือ                                                            |
| - เครือข่าย ThaiLIS (TDC)                       |                                                                             | - ความสอดคล้องตามพันธกิจห้องสมุด<br>- ความร่วมมือในการขยายเครือข่ายเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรได้มากขึ้น (ปริมาณตัวเล่ม)              |
| ชุมชน                                           | - ผู้ให้ข้อมูลและผู้รับบริการ                                               | - ความสอดคล้องตามพันธกิจห้องสมุด แลกเปลี่ยนองค์ความรู้<br>- ชุมชนที่ใกล้กับพื้นที่ให้บริการ                                                   |

### 6.1ง. การจัดการนวัตกรรม (INNOVATION Management)

สำนักวิทยบริการฯ ดำเนินการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรมที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ นำโอกาสมาวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงอย่างรอบด้าน พิจารณาว่าควรเป็นนวัตกรรมที่จัดการความเสี่ยงได้ นำมากำหนดเป้าหมายและตัววัดผล นำผลที่ได้ไปใช้บูรณาการเข้ากับกระบวนการ ติดตามและประเมินผลนวัตกรรมจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีการดำเนินการกำหนดขั้นตอนการจัดการนวัตกรรมตามกลยุทธ์ ตามตารางที่ 6.1ง

ตารางที่ 6.1ง ขั้นตอนและวัตถุประสงค์การจัดการนวัตกรรมตามกลยุทธ์ สำนักวิทยบริการฯ

| ขั้นตอนและวัตถุประสงค์การจัดการนวัตกรรมตามกลยุทธ์ สำนักวิทยบริการฯ |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| กลยุทธ์มหาวิทยาลัย                                                 | กลยุทธ์สำนักวิทยาฯ                                                                                                         | ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                                               | วัตถุประสงค์ขั้นตอน                                                                                                                    |
| กลยุทธ์ที่ 1<br>การพัฒนาท้องถิ่น                                   | กลยุทธ์ที่ 3 ยกระดับการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีคุณภาพสูง (High Quality Service)                  | 1. พัฒนารูปแบบการให้บริการออนไลน์ e-Service<br>2. พัฒนาระบบข้อมูลตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดอ่างทอง ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ<br>3. ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ชุมชนฐานราก<br>4. สำรวจและประเมินความพึงพอใจสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | 1. พัฒนารูปแบบการให้บริการออนไลน์ e-Service<br>2. พัฒนาระบบและ การให้บริการ ส่งเสริมคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ของชุมชนในพื้นที่บริการ |
| กลยุทธ์ที่ 3<br>การยกระดับคุณภาพการศึกษา การวิจัยและนวัตกรรม       | กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเพื่อมุ่งสู่มหาวิทยาลัยอัจฉริยะ (Smart University) อย่างยั่งยืน | 1. มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับระบบพัฒนาระบบรองรับวุฒิภาวะในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital government maturity domain and area : MDA)                                                                                                               | 1. การยกระดับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับที่สูงขึ้น ตามเกณฑ์วุฒิภาวะรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Maturity)                   |

| ขั้นตอนและวัตถุประสงค์การจัดการนวัตกรรมตามกลยุทธ์ สำนักวิทยบริการฯ |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| กลยุทธ์มหาวิทยาลัย                                                 | กลยุทธ์สำนักวิทยา                                                                              | ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | วัตถุประสงค์ขั้นตอน                                                                                                            |
|                                                                    |                                                                                                | 2. จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้งานระบบสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital government maturity domain and area : MDA)<br>3. พัฒนาระบบบริหารจัดการอย่างชาญฉลาด เพื่อมุ่งสู่มหาวิทยาลัยอัจฉริยะ (Smart University) อย่างยั่งยืน                                                                                                  |                                                                                                                                |
| กลยุทธ์ที่ 4<br>การพัฒนาระบบบริหารจัดการ                           | กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) | 1. จัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศประเภทวัสดุตีพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์<br>2. มีการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงาน<br>3. พัฒนาห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) เป็นศูนย์รวมและแหล่งเรียนรู้<br>4. จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน | 1. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย สอดรับการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล<br>2. สนับสนุนการยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษา การวิจัยและนวัตกรรม |

## 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ Operational Effectiveness)

### 6.2ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS Efficiency and EFFECTIVENESS)

สำนักวิทยบริการฯ มีกระบวนการในการเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ โดยการบริหารจัดการงบประมาณประจำปีเพื่อขับเคลื่อนพันธกิจหลัก ผ่านคณะกรรมการพิจารณางบประมาณและติดตามงบประมาณของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดกรอบวงเงินงบประมาณรายรับ-รายจ่ายให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณ โดยมีคณะกรรมการเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของมหาวิทยาลัย เพื่อใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์

### 6.2ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Security and Cybersecurity)

สำนักวิทยบริการฯ มีการจัดการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ รวมถึงการปกป้องมิให้เกิดความสูญเสียข้อมูล และป้องกันการบุกรุกการโจมตีจากภายนอก 3 ระบบ 1) ระบบรักษาความปลอดภัยทางเครือข่าย (Firewall) 2) ระบบยืนยันตัวตน ( Authentication ) เพื่อพิสูจน์ตัวบุคคล ว่าผู้ใช้งานที่เข้าใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือใคร พร้อมทั้งทำการตรวจสอบชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน ว่าผู้ใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของท่านนั้นมีสิทธิ์ใช้งานได้หรือไม่ 3) ระบบจัดเก็บการจราจรทางคอมพิวเตอร์ (Log File) เพื่อรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้บริการ แหล่งกำเนิด ต้นทาง ปลายทาง วันที่ ปริมาณ เวลา ระยะเวลา เส้นทาง ชนิดของบริการ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารของระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อง่ายต่อการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่ในการขอข้อมูลของผู้กระทำผิด โดยมีการจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ไว้นานน้อยกว่าเก้าสิบวันนับแต่วันที่ข้อมูลนั้นเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560

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

### 6.2ค.(1) ความปลอดภัย (Safety)

มหาวิทยาลัยฯ มีการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน โดยการจัดทำแผนนโยบาย และแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคง ปลอดภัยของหน่วยงานของรัฐ จากแผนนโยบายดังกล่าว สำนักวิทยบริการฯ จึงมีการจัดทำแผนเตรียมความพร้อมฉุกเฉิน แผนรองรับกรณีไฟฟ้าดับ แผนการป้องกันและระงับ อัคคีภัย และแผนรองรับภัยพิบัติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นการเฝ้าระวัง การจัดเก็บและการดูแลรักษาข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยและมีความพร้อมในการที่จะนำข้อมูลสารสนเทศ ดังกล่าวไปใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพตลอดเวลา นำปัจจัยดังกล่าว เป็นประเด็นความเสี่ยงในแผนบริหาร ความเสี่ยง ประจำปี พ.ศ.2565 มีการควบคุม ติดตาม ประเมินผล รายงานต่อผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ คณะกรรมการดำเนินงานและงานประกันคุณภาพการศึกษา

ในกรณีที่เกิดเหตุ มีระบบแจ้งเตือนผู้ดูแลผ่าน SMS ทำให้ระยะเวลาในการเข้าตรวจสอบเหตุสั้นลง ได้แก่ ระบบดับเพลิง เครื่องกำเนิดไฟฟ้า เครื่องสำรองไฟ เครื่องปรับอากาศแบบควบคุมอุณหภูมิและความชื้น

มีระบบสำรองข้อมูล โดยการสำรองข้อมูลของระบบที่สำคัญต่อการบริหารจัดการงานของ มหาวิทยาลัย เช่น ระบบบริหารการศึกษา ระบบการจัดการเว็บไซต์ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Work Flow) เป็นต้น โดยมีความถี่ 1 ครั้ง/วัน

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

สำนักวิทยบริการฯ ดำเนินการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ใช้เป็น กรอบในการประเมินวิเคราะห์ความเสี่ยงของสำนัก เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงาน ที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย สามารถป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรง มีแผนสำรองในภาวะฉุกเฉิน ไม่ว่าจะเป็นภัยพิบัติจากอัคคีภัย สภาพอากาศ ภูมิอากาศ สาธารณูปโภค การ ป้องกันภัย หรือเกิดจากภาวะฉุกเฉิน การเตรียมความพร้อมอย่างครอบคลุมอาจช่วยลดผลกระทบ หากเกิด ภาวะฉุกเฉินและความต่อเนื่องของการดำเนินการให้เกิดความมั่นใจว่าระบบต่าง ๆ มีความพร้อม มีการ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องต่อการเปลี่ยนแปลง และทำให้อำนาจ ดำเนินการไปตามแผนที่กำหนดไว้

วิธีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจในการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ดังนี้

1. อธิบายแผนการดำเนินงานให้บุคลากรและผู้เกี่ยวข้องเข้าใจอย่างครบถ้วนและซักซ้อมความเข้าใจ และวิธีปฏิบัติที่เกิดภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ

2. มอบหมายให้ทุกคนที่มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาความเสี่ยงด้านความปลอดภัยและการป้องกันเหตุ ฉุกเฉินล่วงหน้า

3. แจ้งหมายเลขโทรศัพท์และรายละเอียดที่จำเป็นของบุคคล สถานที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รับทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งวิธีการแจ้งข่าวสารไปยังส่วนที่เกี่ยวข้องนั้น เช่น การขอรับบริการฉุกเฉิน ชื่อผู้แจ้ง และเบอร์ติดต่อกลับ

4. กรณีลิฟต์ มีการบำรุงรักษาทุกเดือน มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพลิฟต์ มีข้อปฏิบัติกรณีเกิดเหตุ ลิฟต์ค้าง

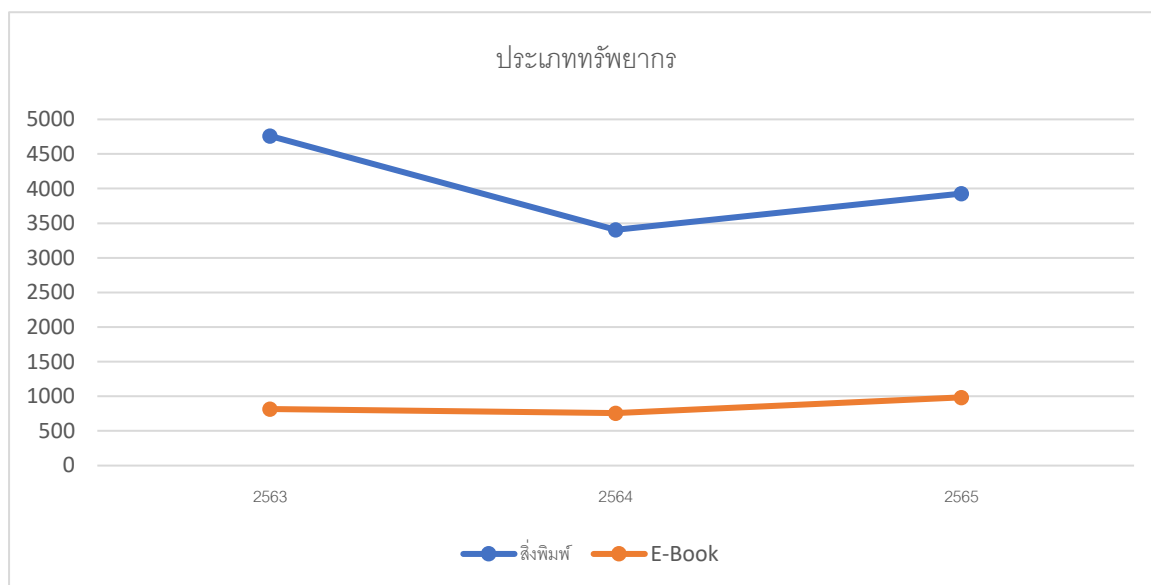
5. การเตรียมการอุปกรณ์ประมวลผลสำรอง (Redundancies) ตรวจสอบสภาพความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ ประมวลผลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Availability of information Processing Facilities) ในการกู้คืน สภาพสู่ภาวะปกติของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้พร้อมใช้งานและพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่อง

## หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)

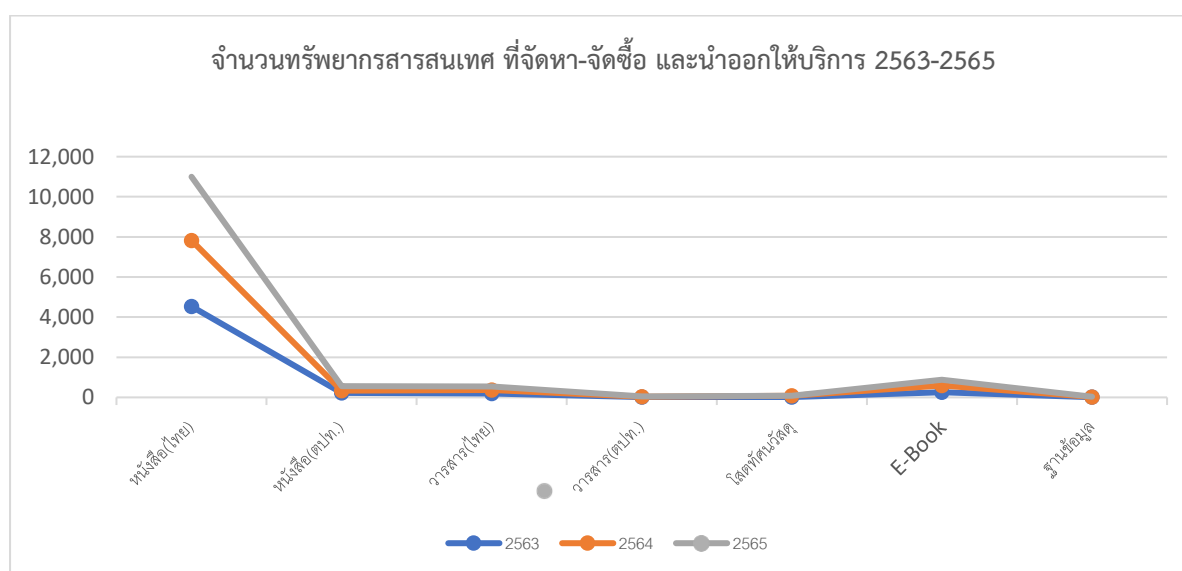
### 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ

#### 7.1ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

สำนักวิทยบริการฯ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และแบบอิเล็กทรอนิกส์ ปีงบประมาณ 2563-2565 ดังนี้ ตามภาพที่ 7.1ก-1 ผลลัพธ์สถิติจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ดำเนินการจัดหา ปีงบประมาณ 2563-2565



ภาพที่ 7.1ก-1 ประเภททรัพยากร

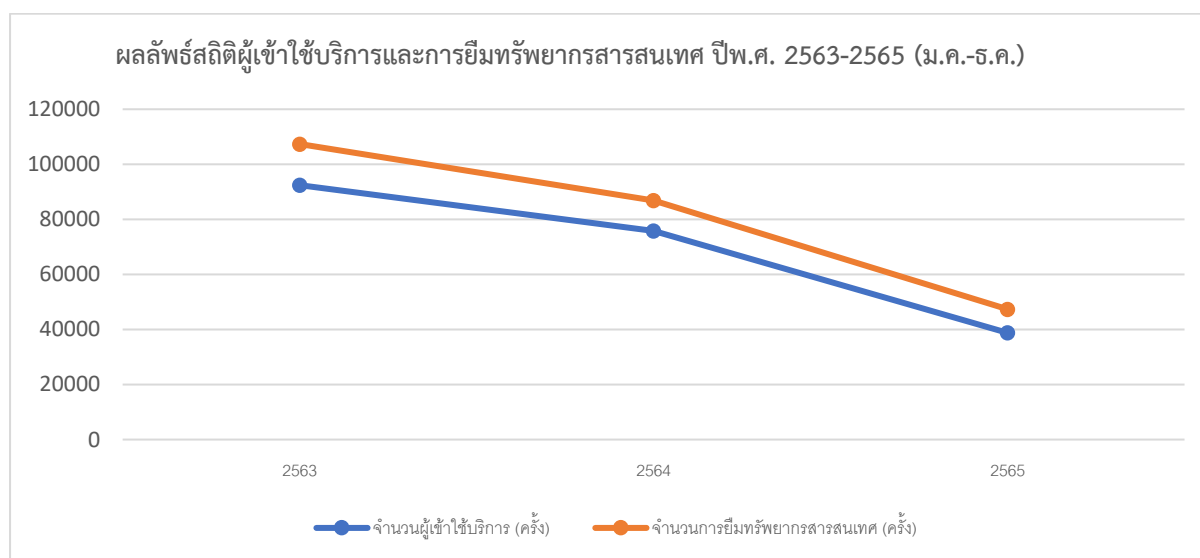


ภาพที่ 7.1ก-2 ผลลัพธ์สถิติจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ที่จัดหา-จัดซื้อ และนำออกให้บริการ 2563-2565

ตารางที่ 7.1ก-3 ผลลัพธ์ด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับการเรียนการสอน ปีงบประมาณ 2565

| สาขาวิชาที่สอดคล้องกับการเรียนการสอน | หนังสือ(ไทย) | หนังสือ<br>(ต่างประเทศ) | โสตทัศนวัสดุ | E-Book  | ฐานข้อมูล |
|--------------------------------------|--------------|-------------------------|--------------|---------|-----------|
| การประถมศึกษา                        | 1728/3912    | 420/420                 | -            | -       | 11 ฐาน    |
| การศึกษา (ปฐมวัย)                    | 1728/3912    | 420/420                 | -            | -       |           |
| คณิตศาสตร์                           | 2544/5696    | 315/320                 | -            | -       |           |
| คอมพิวเตอร์ศึกษา                     | 4804/10535   | 400/400                 | 15/15        | -       |           |
| วิทยาศาสตร์                          | 840/1588     | 325/330                 | -            | 415/415 |           |
| พลศึกษา                              | 1663/3160    | 200/212                 | -            | 85/85   |           |
| สังคมศึกษา                           | 3954/8778    | 350/352                 | -            | -       |           |
| การศึกษาพิเศษและการสอนภาษาไทย        | 8466/1858    | 251/254                 | -            | -       |           |
| การสอนภาษาไทย                        | 6873/13194   | 251/254                 | -            | -       |           |
| การสอนภาษาอังกฤษ                     | 2941/5460    | 200/220                 | -            | -       |           |
| เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ                    | 5983/12137   | 335/350                 | -            | 250/250 |           |
| การจัดการโลจิสติกส์                  | 2353/4817    | 390/401                 | -            | -       |           |
| การตลาด                              | 8079/17196   | 390/401                 | -            | 185/185 |           |
| การจัดการ                            | 5972/12113   | 352/352                 | -            | -       |           |
| ธุรกิจระหว่างประเทศ                  | 1144/2381    | 241/241                 | -            | -       |           |
| การท่องเที่ยว                        | 3388/5938    | 250/255                 | 45/45        | 350/350 |           |
| การบัญชี                             | 1974/4254    | 200/212                 | -            | -       |           |
| การบริหารทรัพยากรมนุษย์              | 4068/8946    | 212/215                 | -            | 55/55   |           |
| คอมพิวเตอร์ธุรกิจ                    | 5084/11089   | 400/400                 | -            | -       |           |
| การเป็นผู้ประกอบการ                  | 8569/18124   | 251/251                 | -            | 212/212 |           |
| ภาษาไทย                              | 8266/12128   | 251/254                 | -            | -       |           |
| ภาษาอังกฤษ                           | 2941/5460    | 200/200                 | -            | -       |           |
| ภาษาญี่ปุ่น                          | 1948/4299    | 150/155                 | -            | 250/250 |           |
| ศิลปะการแสดง                         | 1258/1804    | 110/115                 | 20/20        | 100/100 |           |
| สาขาวิชาดนตรี                        | 915/1804     | 85/85                   | 25/25        | 100/100 |           |
| ดนตรีสากล                            | 105/212      | 85/85                   | -            | -       |           |
| ศิลปกรรม                             | 4235/7245    | 62/95                   | 25/25        | -       |           |
| สหวิทยาการอิสลาม                     | 533/1258     | 68/68                   | -            | -       |           |
| การปกครองท้องถิ่น                    | 5606/9681    | 200/200                 | -            | 411/411 |           |
| รัฐประศาสนศาสตร์                     | 5606/9861    | 200/200                 | -            | 411/411 |           |
| นิติศาสตร์                           | 11775/23394  | 320/350                 | 12/12        | 250/250 |           |
| การพัฒนาชุมชน                        | 4403/3730    | 315/320                 | -            | -       |           |
| นิเทศศาสตร์                          | 3513/7974    | 310/320                 | -            | 250/250 |           |
| ประวัติศาสตร์                        | 8667/15869   | 289/295                 | 19/19        | 125/125 |           |
| ภาษาจีน                              | 492/1083     | 85/85                   | -            | -       |           |
| เทคโนโลยีการผลิตพืช                  | 2711/4966    | 250/251                 | -            | 350/350 |           |
| คหกรรมศาสตร์                         | 2882/4966    | 58/95                   | -            | 320/320 |           |
| วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการอาหาร      | 3272/5445    | 58/95                   | -            | 320/320 |           |

| สาขาวิชาที่สอดคล้องกับการเรียนการสอน | หนังสือ(ไทย) | หนังสือ<br>(ต่างประเทศ) | โสตทัศนวัสดุ | E-Book  | ฐานข้อมูล |
|--------------------------------------|--------------|-------------------------|--------------|---------|-----------|
| วิชาเคมี                             | 888/2068     | 101/105                 | -            | -       |           |
| จุลชีววิทยา                          | 349/668      | 58/58                   | -            | -       |           |
| วิทยาการคอมพิวเตอร์                  | 4804/10535   | 400/400                 | -            | 150/150 |           |
| คณิตศาสตร์                           | 2544/2696    | 315/320                 | -            | -       |           |
| เทคโนโลยีสารสนเทศ                    | 5643/11958   | 400/400                 | -            | -       |           |
| เกษตรศาสตร์                          | 2711/4966    | 250/251                 | 25/25        | -       |           |
| วิศวกรรมไฟฟ้า                        | 2590/5353    | 225/230                 | -            | 50/50   |           |
| เทคโนโลยีอุตสาหกรรม(คอมพิวเตอร์)     | 2590/5353    | 225/230                 | -            | 50/50   |           |
| การจัดการเทคโนโลยีอุตสาหกรรม         | 2691/5580    | 225/230                 | -            | -       |           |
| สาธารณสุขศาสตร์                      | 5879/11337   | 268/285                 | -            | -       |           |
| อาชีวอนามัยและความปลอดภัย            | 5879/11337   | 268/285                 | -            | 150/150 |           |
| วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม               | 652/1190     | 185/185                 | -            | 350/350 |           |
| เทคโนโลยีอุตสาหกรรม                  | 2691/5580    | 268/285                 | -            | 50/50   |           |
| การจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่        | 10280/21935  | 254/265                 | -            | 140/140 |           |



ภาพที่ 7.1ก-4 ผลลัพธ์สถิติผู้เข้าใช้บริการและการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ปีพ.ศ. 2563-2565 (ม.ค.-ธ.ค.)

## 7.1ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน

### 7.1ข (1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

สำนักวิทยบริการฯ ใช้หลักการพื้นฐานตามวงจรคุณภาพ (PDCA) ในการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เพื่อตัดสินใจปรับกระบวนการทำงาน ให้สามารถควบคุม ลดข้อผิดพลาด และลดการทำงานซ้ำ ลดรอบเวลาในการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ บรรลุเป้าหมาย ตามตารางที่ ตารางที่ 7.1ข-1

ตารางที่ 7.1ข(1-1) ผลลัพธ์ประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานปีงบประมาณ 2563-2565

| ลำดับ | ตัวชี้วัดตามกระบวนการ                                                                                                             | เป้าหมาย<br>2565       | ปีงบประมาณ |        |         | หมายเหตุ                                                           |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------|--------|---------|--------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                                                                                   |                        | 2563       | 2564   | 2565    |                                                                    |
| 1     | จำนวนการจัดซื้อ-จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ                                                                                             | การเสนอซื้อ            | 4,534      | 3,289  | 3,174   |                                                                    |
| 2     | ผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ                                                                          | ความพึงพอใจ            | 87         | N/A    | 81.4    | 2 5 6 4 ป ร ้ บ ใ ช้<br>แบ บ ส อ บ ถ า ม ต า ม<br>มหาวิทยาลัย      |
| 3     | จำนวนทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์                                                                                               | ให้บริการ              | 815        | 758    | 985     |                                                                    |
| 4     | จำนวนให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ                                                                                             | ให้บริการ              | 14,949     | 11,070 | 8,582   |                                                                    |
| 5     | จำนวนการเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ (ครั้ง)                                                                                           | ให้บริการ              | -          | 6,450  | 115,937 |                                                                    |
| 6     | จำนวนการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                 | ให้บริการ              | 7          | 2      | 6       |                                                                    |
| 7     | ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมต่อการจัดกิจกรรมสัปดาห์ห้องสมุด                                                                   | ส่งเสริมการอ่าน/บริการ | 80.8       | 79.70  | 96.25   |                                                                    |
| 8     | จำนวนการประชาสัมพันธ์ทรัพยากรออนไลน์                                                                                              | เผยแพร่                | 13         | 83     | 134     |                                                                    |
| 9     | จำนวนระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ                                                                                             | ให้บริการ              | 4          | 4      | 4       |                                                                    |
| 10    | จำนวนซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย                                                                 | สนับสนุนการเรียนการสอน | 3          | 3      | 3       |                                                                    |
| 11    | จำนวนรายวิชาที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการเรียนการสอน (จำนวนการใช้ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ห้องบรรยาย และห้องอบรมสัมมนา) | สนับสนุนการเรียนการสอน | N/A        | N/A    | 63      |                                                                    |
| 12    | จำนวนนักศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ใช้บริการซ่อมคอมพิวเตอร์                             | ให้บริการ              | 477        | 148    | 146     |                                                                    |
| 13    | จำนวนนักศึกษาระดับปริญญาตรีปีสุดท้ายที่ผ่านเกณฑ์การวัดผล (IC3 หรือเทียบเท่า) ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50                                | ร้อยละ 50              | -          | 68.60  | 88.67   | 2563<br>ไม่ได้จัดสอบ                                               |
| 14    | จำนวนระบบฐานข้อมูลที่ได้รับการผลิต พัฒนา และปรับปรุง                                                                              | ให้บริการ              | -          | -      | 1       | ระบบฐานข้อมูลตำบลใน<br>จังหวัดพระนครศรีอยุธยา<br>และจังหวัดอ่างทอง |

ตาราง 7.1ข(1-2) ผลลัพธ์ผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2565

| ตัวชี้วัดตามกระบวนการ                                                                                                                                 | หน่วยนับ   | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |           |      | หมายเหตุ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|----------------|-----------|------|----------|
|                                                                                                                                                       |            |                  | 2563           | 2564      | 2565 |          |
| กลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาศักยภาพบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library)                                                          |            |                  |                |           |      |          |
| OKR1 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น (ไม่น้อยกว่า 500 ชื่อเรื่อง)                                                                        | ชื่อเรื่อง | 500              | 200            | 300       | 500  |          |
| OKR2 มีการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงาน                                         | เรื่อง     | 2                | 1              | 2         | 2    |          |
| OKR3 จำนวนหนังสือมีชีวิต                                                                                                                              | เรื่อง     | 5                | 5              | 5         | 5    |          |
| OKR4 มีเครือข่ายความร่วมมือด้านการพัฒนาห้องสมุด (ห้องสมุดมนุษย์)                                                                                      | เครือข่าย  | 1                | 1              | 1         | 1    |          |
| OKR5 ผลการประเมินความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ                                                                                                      | ระดับ      | มากที่สุด        | มากที่สุด      | มากที่สุด | มาก  |          |
| กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อมุ่งสู่มหาวิทยาลัยอัจฉริยะ (Smart University) อย่างยั่งยืน                                                |            |                  |                |           |      |          |
| OKR1 ระดับความพร้อมและวุฒิภาวะในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital government maturity domain and area : MDA) Smart Government                       | ระดับ      | Smart Government | E.G            | C.G       | S.G  |          |
| OKR2 ร้อยละของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย (ในปีที่ประเมิน) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่เข้าทดสอบสมรรถนะและทักษะด้านดิจิทัล                       | ร้อยละ     | 60               | -              | 50        | 60   |          |
| OKR3 มีแอปพลิเคชันระบบบริหารการศึกษา (Mobile Application)                                                                                             | ระบบ       | 1                | -              | -         | N/A  |          |
|                                                                                                                                                       |            |                  |                |           |      |          |
| OKR1 มีการบริการในรูปแบบ e-Service หมายเหตุ : การให้บริการข้อมูลภายใต้กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 มิ.ย.65 เป็นต้นไป | รูปแบบ     | 2                | -              | 1         | 2    |          |
| OKR2 ร้อยละของตำบลที่ได้รับการพัฒนาระบบข้อมูลของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดอ่างทอง                                                              | ร้อยละ     | 39               | 31             | 30        | 39   |          |
| OKR3 จำนวนครัวเรือนที่ให้ความรู้และร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ (โครงการยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย)                                                | ครัวเรือน  | 20               | 15             | 20        | 20   |          |
| OKR4 ผลการประเมินความพึงพอใจสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ                                                                                       | ระดับ      | มากที่สุด        | มากที่สุด      | มากที่สุด | มาก  |          |



## 7.1ข(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

ตารางที่ 7.1ข(2-1) รายการจัดอบรมด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ปีงบประมาณ 2563-2565

| เรื่อง                                                         | 2563 | 2564 | 2565 | หมายเหตุ |
|----------------------------------------------------------------|------|------|------|----------|
| อบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การดับเพลิงขั้นต้นและซ้อมอพยพหนีไฟ” | ✓    |      |      | 17/ธ.ค.  |
| การป้องกันและระงับอัคคีภัย และการจัดทำแผนฉุกเฉิน               |      | ✓    |      | 29/มิ.ย. |
| การป้องกันภัยพิบัติและการอพยพหนีไฟ                             |      |      | ✓    | 24/มิ.ค. |

ตารางที่ 7.1ข(2-2) รายการแผนบริหารความเสี่ยงและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ปีงบประมาณ 2563-2565

| แผนบริหารความเสี่ยง                                                | 2563 | 2564 | 2565 | หมายเหตุ |
|--------------------------------------------------------------------|------|------|------|----------|
| <b>ด้านห้องสมุด</b>                                                |      |      |      |          |
| 1. ความปลอดภัยและสุขอนามัยต่อการปฏิบัติงาน และการให้บริการห้องสมุด | ✓    | ✓    | ✓    |          |
| 2. การละเมิดลิขสิทธิ์สำหรับบรรณารักษ์ห้องสมุด                      | -    | -    | ✓    |          |
| <b>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>                                       |      |      |      |          |
| 1. ความไม่ต่อเนื่องในการให้บริการระบบสารสนเทศ                      | ✓    | ✓    | ✓    |          |

### 7.1ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ตาราง 7.1ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

| กระบวนการ                                                                                             | ผลการดำเนินงาน                                                                                | เป้าหมาย                | ปีงบประมาณ |      |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------|------|------|
|                                                                                                       |                                                                                               |                         | 2563       | 2564 | 2565 |
| ผู้ส่งมอบ                                                                                             |                                                                                               |                         |            |      |      |
| - บริษัทผู้ผลิต/สำนักพิมพ์ ตัวแทนจำหน่าย<br>- คู่ค้าของสำนักวิทยบริการฯ<br>- คู่ค้าของมหาวิทยาลัยมรย. | - ส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศ                                                                      | TOR                     | ผ่าน       | ผ่าน | ผ่าน |
|                                                                                                       | - ส่งมอบโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix                                                       | TOR                     | ผ่าน       | ผ่าน | ผ่าน |
|                                                                                                       | - ส่งมอบระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและการให้บริการ                                       | TOR                     | ผ่าน       | ผ่าน | ผ่าน |
|                                                                                                       | - ส่งมอบวัสดุ/ครุภัณฑ์ และบริการ                                                              | TOR                     | ผ่าน       | ผ่าน | ผ่าน |
| พันธมิตร                                                                                              |                                                                                               |                         |            |      |      |
| - มหาวิทยาลัย<br>- หน่วยงานภายใน/คณะวิชา ในมหาวิทยาลัย                                                | - ร่วมมือในการดำเนินโครงการตามยุทธศาสตร์พันธกิจ และสนับสนุนการเรียนการสอน วิจัยของมหาวิทยาลัย | โครงการ/นักศึกษา        | ผ่าน       | ผ่าน | ผ่าน |
| - อาจารย์/นักศึกษา<br>- ศิษย์เก่า                                                                     | - จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ<br>- พัฒนาระบบการให้บริการ<br>- ประเมินคุณภาพบริการ/ข้อเสนอแนะ        | ความต้องการ/ความพึงพอใจ | 86.4       | 79.0 | 79.6 |
| - หน่วยงานภายนอก ภาครัฐและเอกชน<br>ชุมชน โรงเรียน                                                     | - เพิ่มโอกาสในการดำเนินโครงการร่วมกัน                                                         | โครงการ                 | ผ่าน       | ผ่าน | ผ่าน |
| คู่ความร่วมมือ                                                                                        |                                                                                               |                         |            |      |      |
| สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ                                                                           | - ดูแล กำกับ ควบคุมมาตรฐานวิชาชีพและเครือข่าย                                                 | การเข้าร่วมกิจกรรม      | ผ่าน       | ผ่าน | ผ่าน |

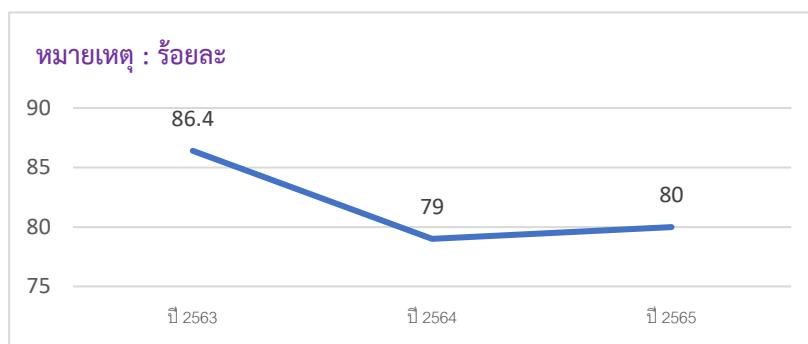
| กระบวนการ                 | ผลการดำเนินงาน                                                           | เป้าหมาย   | ปีงบประมาณ |       |       |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-------|-------|
|                           |                                                                          |            | 2563       | 2564  | 2565  |
| หน่วยงานที่มีข้อตกลง MOU  | แบ่งปันการใช้ทรัพยากรร่วมกัน                                             | MOU        | 3          | 3     | 3     |
| - เครือข่าย ThaiLIS (TDC) | - ใช้ทรัพยากรร่วมกันผ่านการยืมระหว่างห้องสมุด (ILL – Inter Library Loan) | MOU        | ผ่าน       | ผ่าน  | ผ่าน  |
| - ชุมชน                   | - ให้ข้อมูลและและรับบริการ                                               | จัดโครงการ | -          | แม่ลา | หัวรอ |

## 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)

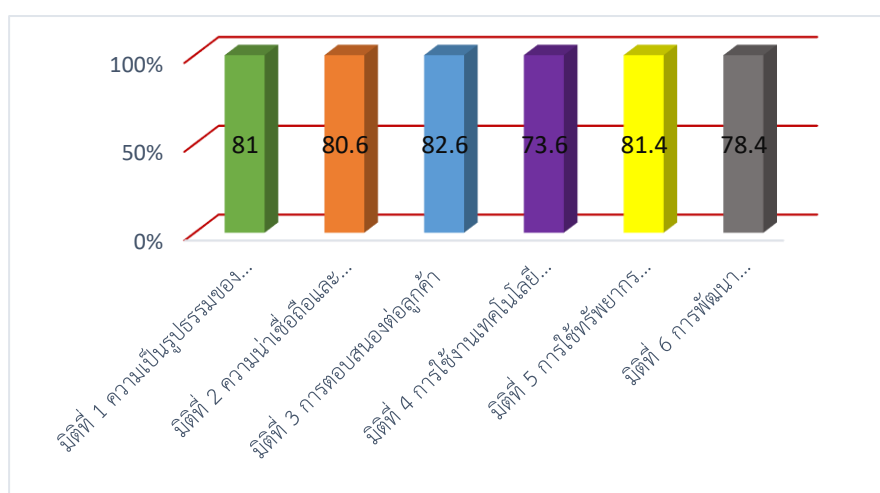
### 7.2ก ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER-Focused Results)

#### 7.2ก(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Satisfaction)

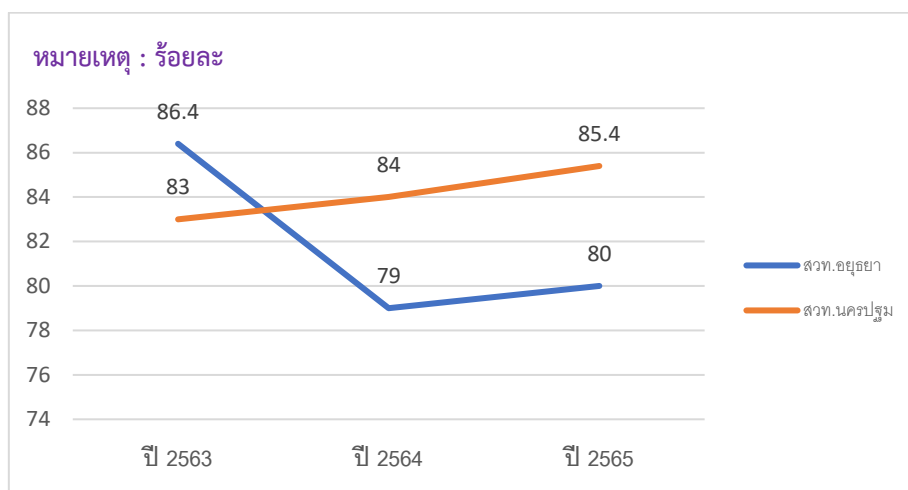
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการดำเนินโครงการกิจกรรมที่หลากหลาย เพื่อให้ความรู้และพัฒนาผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ทั้งทางด้านห้องสมุดและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปี พ.ศ. 2565 ทางสำนักได้มีการสำรวจความพึงพอใจ มีการเก็บข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี คือ ปี 2563-2565 และมีการเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีพันธกิจเหมือนกัน



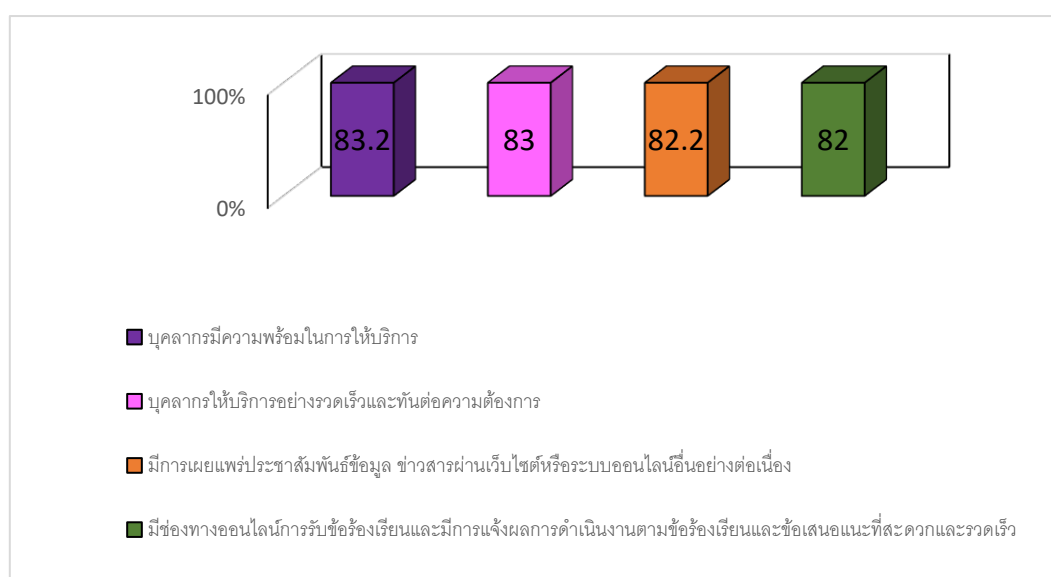
ภาพที่ 7.2ก(1-1) ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ



ภาพที่ 7.2ก(1-2) ร้อยละความพึงพอใจเปรียบเทียบรายมิติ ปี 2565



ภาพที่ 7.2ก(1-3) ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ต่อสำนักวิทยบริการฯเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น



ภาพที่ 7.2ก(1-4) ร้อยละความพึงพอใจการตอบสนองต่อลูกค้า/การประชาสัมพันธ์ของผู้ใช้บริการ  
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

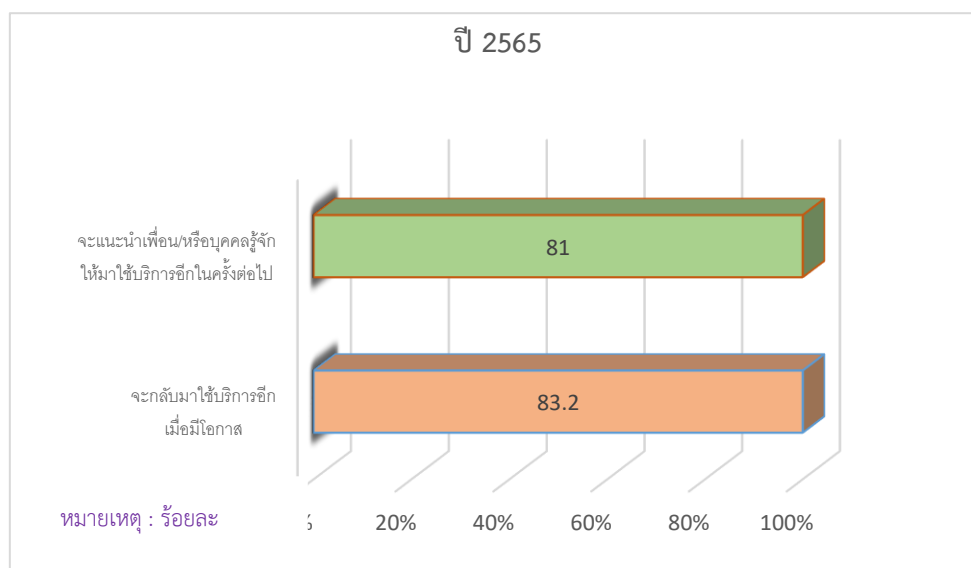
ตารางที่ 7.2ก(1-5 สาเหตุที่ไม่พึงพอใจจำแนกรายมิติและรายผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| ผู้เรียนและ<br>ลูกค้ากลุ่มอื่น        | ความถี่ในการวัดความไม่พึงพอใจ 2 ครั้ง /ปี                                       |                                                 |                                                   |                                                                              |                                                           |                                                     |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|                                       | มิติที่ 1<br>ความเป็นรูปธรรมของการ<br>บริการ                                    | มิติที่ 2<br>ความน่าเชื่อถือและ<br>ความไว้วางใจ | มิติที่ 3<br>การตอบสนองต่อลูกค้า                  | มิติที่ 4<br>การใช้งานเทคโนโลยี<br>สารสนเทศ                                  | มิติที่ 5<br>การใช้ทรัพยากร<br>สารสนเทศ                   | มิติที่ 6<br>การพัฒนาความก้าวหน้า<br>ในการให้บริการ |
| <b>ผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น</b> |                                                                                 |                                                 |                                                   |                                                                              |                                                           |                                                     |
| นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา                  |                                                                                 |                                                 | ต้องการให้เปิดวันอาทิตย์                          | ปรับปรุงเทคโนโลยีให้ทันสมัย                                                  | ปรับปรุงเรื่องการเอาหนังสือ<br>ใหม่ ๆ ขึ้นชั้นให้เร็วขึ้น |                                                     |
|                                       | ต้องการให้มีมุมทานกาแฟ                                                          |                                                 | เพิ่มการประชาสัมพันธ์                             |                                                                              |                                                           |                                                     |
|                                       | มีปลั๊กไฟบริการ                                                                 |                                                 |                                                   |                                                                              |                                                           |                                                     |
| บุคลากร<br>สายวิชาการ(คณาจารย์)       | ยกเว้นค่าปรับ                                                                   |                                                 | มีความเต็มใจในการ<br>ให้บริการควรมีให้มาก<br>ขึ้น | ขยายเครือข่ายสัญญาณเพิ่ม<br>เพื่อรองรับการใช้งานให้ดียิ่ง<br>ขึ้นจากปัจจุบัน |                                                           |                                                     |
|                                       | ต้องการห้องส่วนตัวให้บุคคล<br>มานั่งทำผลงานวิชาการ                              |                                                 |                                                   |                                                                              |                                                           |                                                     |
| บุคลากรสายสนับสนุน<br>(บุคลากร)       | ต้องการให้มีมุมทานกาแฟ                                                          |                                                 |                                                   |                                                                              |                                                           |                                                     |
| บุคลากรภายนอก                         | จัดห้องหนังสือที่ เหมาะสม<br>สำหรับการอ่านหาความรู้<br>สามารถค้นคว้าและทำงานได้ |                                                 | เพิ่มการประชาสัมพันธ์                             |                                                                              | หนังสือ E-book.ที่สามารถ<br>ยืมได้                        |                                                     |
| <b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>           |                                                                                 |                                                 |                                                   |                                                                              |                                                           |                                                     |
| หน่วยงานราชการ                        | ห้องประชุมมีไม่เพียงพอ                                                          |                                                 |                                                   |                                                                              |                                                           |                                                     |
| หน่วยงานเอกชน                         | ห้องประชุมมีไม่เพียงพอ                                                          |                                                 |                                                   |                                                                              |                                                           |                                                     |
| ชุมชน                                 |                                                                                 |                                                 | เพิ่มการประชาสัมพันธ์                             |                                                                              |                                                           |                                                     |

## 7.2 ก.(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER ENGAGEMENT)

7.2ก.(2-1) ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการ กลุ่มผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบุคคลภายนอก



ภาพที่ 7.2ก.(2-1) ร้อยละของกลุ่มผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบุคคลภายนอกที่มีความผูกพันต่อสำนักวิทยบริการฯ

### 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)

#### 7.3ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce- Focused Results)

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

สำนักวิทยบริการฯ ได้วิเคราะห์อัตรากำลังตามความต้องการและจำเป็นต่อการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ อัตรากำลังตามความต้องการและความจำเป็นให้เป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัย และการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรสายสนับสนุน ตามตารางที่ 7.3ก(1 )

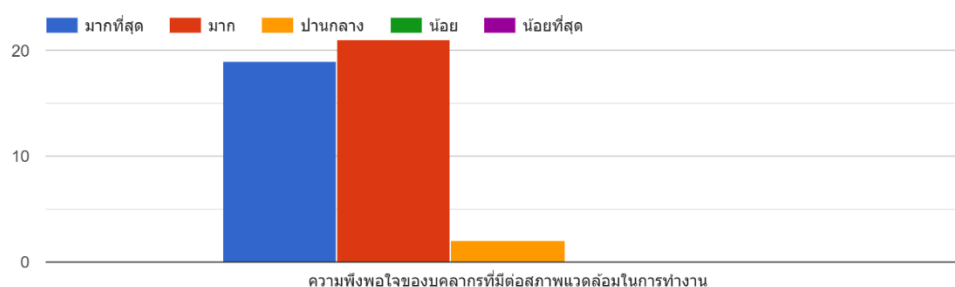
ตารางที่ 7.3ก(1) ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นจากผู้มีคุณสมบัติเข้าเกณฑ์การประเมิน

| ลำดับ                              | ตัวชี้วัด                                             | เป้าหมาย | ปีการศึกษา |      |      |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------|----------|------------|------|------|
|                                    |                                                       |          | 2563       | 2564 | 2565 |
| การประเมินอัตรากำลัง (ระยะยาว)     |                                                       |          |            |      |      |
| 1                                  | จำนวนผู้บริหารของสำนักวิทยบริการฯ                     | 4        | 4          | 4    | 4    |
| 2                                  | จำนวนบุคลากรสายวิชาชีพ                                | 6        | 6          | 6    | 5    |
| 3                                  | จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน                               | 26       | 26         | 26   | 23   |
| การประเมินขีดความสามารถ (ระยะสั้น) |                                                       |          |            |      |      |
| 1                                  | การเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรสายสนับสนุน (คน) | ≥        | 2          | 3    | N/A  |

##### 7.3ก(2) บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (Workforce Climate)

สำนักวิทยบริการฯ มีการดำเนินงานเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร โดยดำเนินการให้บุคลากรทุกคนมีความมุ่งมั่นและพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมของการทำงานและการเรียนการสอน ด้วยระบบมาตรฐาน 7 ส ภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งกำหนดผู้ปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบแต่ละหน่วยงานที่ชัดเจน ครอบคลุมสภาวะแวดล้อมและรองรับการทำงานของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ ตามภาพที่ 7.3ก(2)

ระดับความพึงพอใจของบุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ

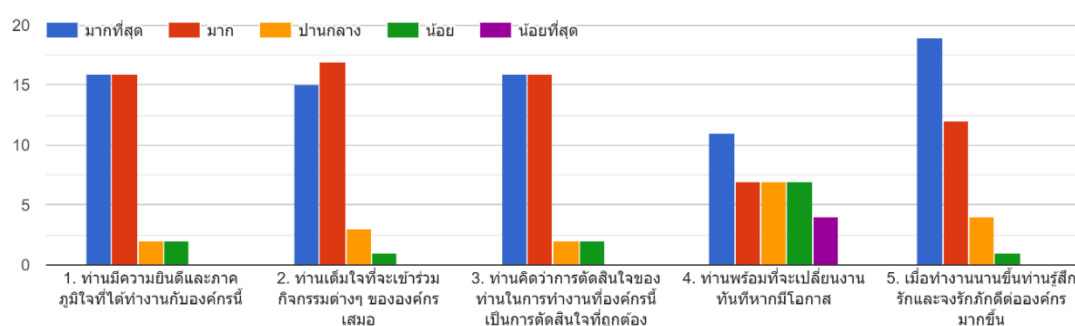


ภาพที่ 7.3ก(2) ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

### 7.3ก(3) ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

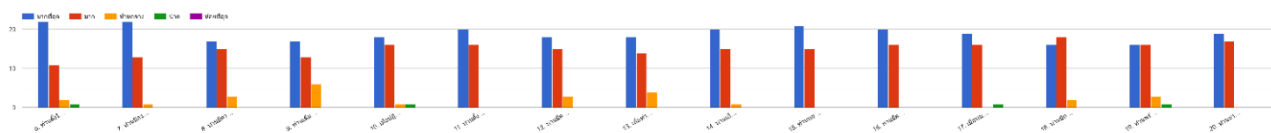
สำนักวิทยบริการฯ ได้กำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร ได้กำหนดให้มีแนวทางการประเมินผลความผูกพันโดยใช้แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักวิทยบริการฯ ตามรายการประเมินทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร 2) ด้านความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์กร 3) ด้านการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร ส่งผลให้ความผูกพันของบุคลากรอยู่ในระดับดี ตามภาพที่ 7.3ก(3) ภาพที่ 7.3ก-4 ตามภาพที่ 7.3ก(3-1)

ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร



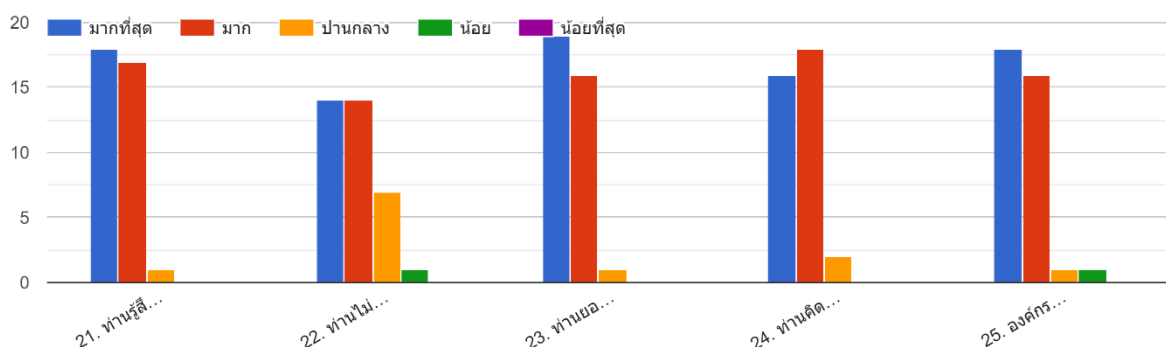
ภาพที่ 7.3ก(3-1) ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร

ด้านความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์กร



ภาพที่ 7.3ก(3-2) ด้านความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์กร

ด้านการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร



ภาพที่ 7.3ก(3-3) ด้านการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร

### 7.3ก(4) การพัฒนาบุคลากร (Workforce Development)

สำนักวิทยบริการฯ มีการวางแผนเพื่อหาความต้องการของบุคลากรตามความต้องการส่วนบุคคล ได้แก่ ความก้าวหน้าในงานสายอาชีพ ความรู้ความสามารถ ทักษะ ที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร ตามตารางที่ 7.3ก(4)

ตาราง 7.3ก(4) การพัฒนาบุคลากร (Workforce Development)

| ลำดับ | ตัวชี้วัด                                                              | เป้าหมาย | ปีการศึกษา |      |      |
|-------|------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------|------|
|       |                                                                        |          | 2563       | 2564 | 2565 |
| 1     | ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการอบรมทักษะตามสมรรถนะและตำแหน่งงาน           | 80       | 80         | 80   | N/A  |
| 2     | ร้อยละของบุคลากรที่เข้าอบรมและนำเอาความรู้มาใช้ในการพัฒนางาน           | 80       | 80         | 80   | N/A  |
| 3     | ร้อยละของบุคลากรที่นำความรู้ที่นำเอาความรู้ทักษะมาใช้ในการพัฒนา<br>งาน | 80       | 80         | 80   | 80   |

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

#### 7.4ก(1) การนำองค์กร (Leadership)

ตาราง 7.4ก(1-1) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร

| ตัววัดผล                               | หน่วยนับ | ปีงบประมาณ |      |       |
|----------------------------------------|----------|------------|------|-------|
|                                        |          | 2563       | 2564 | 2565  |
| ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร                 |          |            |      |       |
| การรับรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ (ร้อยละ)  | ร้อยละ   | N/A        | N/A  | 85.40 |
| การรับรู้เกี่ยวกับค่านิยมหลัก (ร้อยละ) | ร้อยละ   | N/A        | N/A  | 84.80 |

ตาราง 7.4ก(1-2) การกำกับดูแลองค์กร

| ตัววัดผล                                                                                       | หน่วยนับ | ปีงบประมาณ |      |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------|------|
|                                                                                                |          | 2563       | 2564 | 2565 |
| ประเด็นที่ต้องได้รับการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของสำนักงานตรวจสอบภายในและผู้<br>ตรวจสอบภายนอก (สดง.) | เรื่อง   | 0          | 0    | 0    |
| ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์                                                      | ร้อยละ   | 100        | 100  | 100  |

ตาราง 7.4ก(1-3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

| ตัววัดผล                                                                                                                         | หน่วยนับ     | ปีงบประมาณ |      |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|------|------|
|                                                                                                                                  |              | 2563       | 2564 | 2565 |
| ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยการจัดบริการและการจัดการรายได้<br>ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2551 | มีการปฏิบัติ | ✓          | ✓    | ✓    |
| ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544                                                             | มีการปฏิบัติ | ✓          | ✓    | ✓    |



| ตัววัดผล                                                                                                                 | หน่วยนับ     | ปีงบประมาณ |      |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|------|------|
|                                                                                                                          |              | 2563       | 2564 | 2565 |
| ประกาศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่องนโยบายสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2564             | มีการปฏิบัติ | ✓          | ✓    | ✓    |
| พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2561 ประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ เรื่อง จรรยาบรรณบรรณารักษ์ พ.ศ. 2552 | มีการปฏิบัติ | ✓          | ✓    | ✓    |
| มาตรฐานกำหนดตำแหน่งบรรณารักษ์ ก.พ.อ. พ.ศ. 2553                                                                           | มีการปฏิบัติ | ✓          | ✓    | ✓    |
| หลักเกณฑ์การเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการ พ.ศ. 2550                                                  | มีการปฏิบัติ | ✓          | ✓    | ✓    |
| พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับ 2) พ.ศ. 2560                                               | มีการปฏิบัติ | ✓          | ✓    | ✓    |
| ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการบริหารข้อมูลสารสนเทศ ด้านการศึกษา พ.ศ. 2560                                            | มีการปฏิบัติ | ✓          | ✓    | ✓    |
| ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย           | มีการปฏิบัติ | ✓          | ✓    | ✓    |
| พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2561                                                                             | มีการปฏิบัติ | ✓          | ✓    | ✓    |
| มาตรฐานกำหนดตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ก.พ.อ. พ.ศ. 2553                                                                | มีการปฏิบัติ | ✓          | ✓    | ✓    |
| ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560                                           | มีการปฏิบัติ | ✓          | ✓    | ✓    |
| พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา รวมถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ                                          | มีการปฏิบัติ | ✓          | ✓    | ✓    |
| พ.ร.บ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2555                                                        | มีการปฏิบัติ | ✓          | ✓    | ✓    |

ตาราง 7.4ก(1-4) จริยธรรม

| ตัววัดผล                                                                                   | หน่วยนับ | ปีงบประมาณ |      |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------|-------|
|                                                                                            |          | 2563       | 2564 | 2565  |
| จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ | เรื่อง   | ผ่าน       | ผ่าน | ผ่าน  |
| ร้อยละของบุคลากรที่รับรู้และพึงปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณของบุคลากร (จรรยาบรรณของมหาวิทยาลัย)  | ร้อยละ   | N/A        | N/A  | 84.40 |

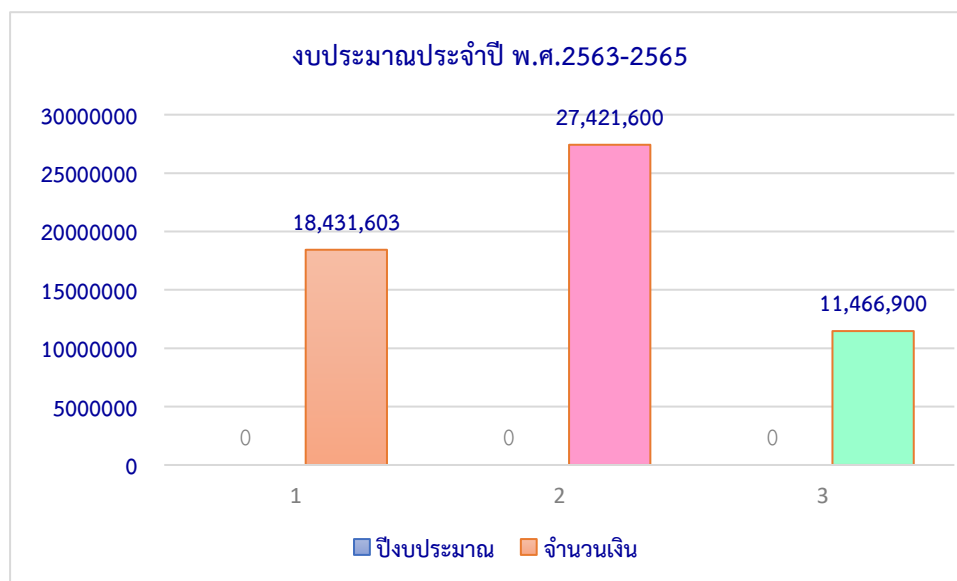
ตาราง 7.4ก(1-5) สังคม

| ตัววัดผล                                                                                                                   | หน่วยนับ | ปีงบประมาณ |                       |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|-----------------------|------|
|                                                                                                                            |          | 2563       | 2564                  | 2565 |
| 1. โครงการ/กิจกรรมที่สร้างประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อม                                                                          | ครั้ง    | 1          | 2                     | 2    |
| 2. ส่งเสริมการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมด้วยเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสีเขียว (Green Library) และสำนักงานสีเขียว (Green Office) | เกณฑ์    | ผ่าน       | ผ่าน<br>ระดับดีเยี่ยม | ผ่าน |
| 3. ชุมชนในพื้นที่ ที่ได้รับประโยชน์จากโครงการ/กิจกรรมของสำนักวิทยบริการฯ                                                   | ชุมชน    | 5          | 5                     | 6    |
| 4. ระบบฐานข้อมูลตำบลจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง                                                                | โครงการ  | ผ่าน       | ผ่าน                  | 1    |

## 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาดและกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, Market, and Strategy Results)

### 7.5ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด (Budgetary, Financial, and Market RESULTS)

สำนักวิทยบริการฯ ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากมหาวิทยาลัย แบ่งเป็นงบประมาณแผ่นดิน และ งบประมาณเงินรายได้ ซึ่งได้มีการเปรียบเทียบกับงบประมาณของสำนักวิทยบริการฯ ตามภาพที่ 7.5ก

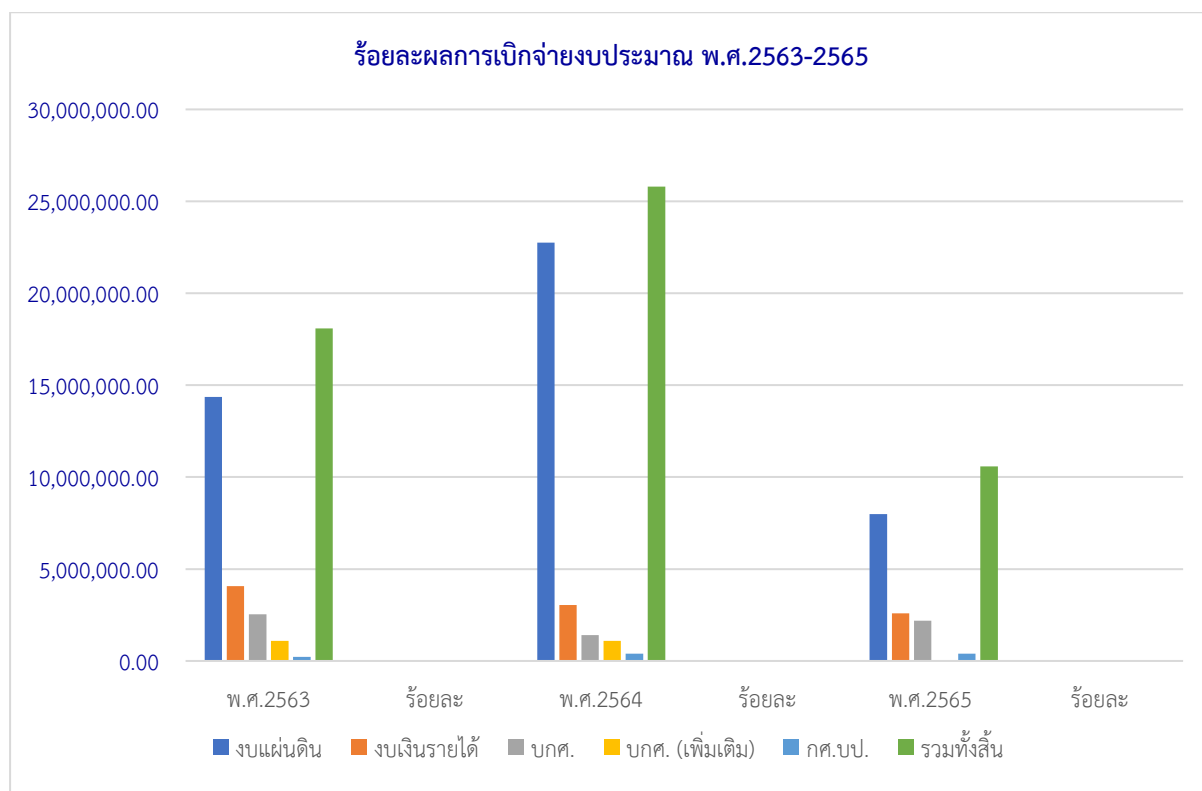


ภาพที่ 7.5ก งบประมาณประจำปี พ.ศ.2563-2565

เมื่อเทียบงบประมาณที่สำนักวิทยบริการฯ ได้รับจัดสรรในแต่ละปี พบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ได้รับจัดสรรงบประมาณน้อยกว่าปีงบประมาณ พ.ศ.2563-2564 เนื่องจากจำนวนนักศึกษาลดลงทำให้ได้การจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการเรียนการสอนลดลง

### 7.5ก(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน (Budgetary and Financial PERFORMANCE)

สำนักวิทยบริการฯ มีผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน ตามที่ได้รับจัดสรร ในแต่ละปีงบประมาณ ทั้งงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณงบเงินรายได้ ตามภาพที่ 7.5ก(1)

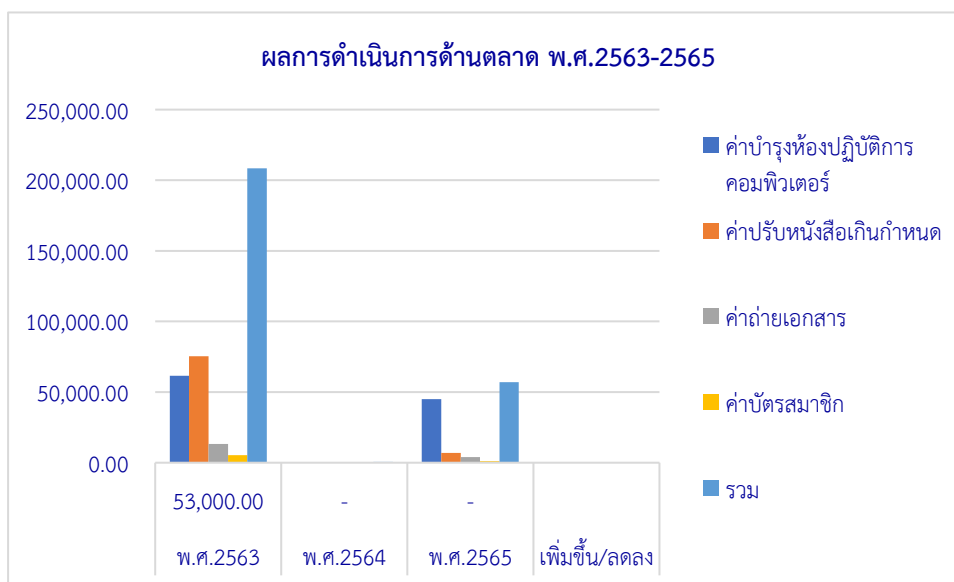


ภาพที่ 7.5ก(1) ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณ พ.ศ.2563-2565

จากตาราง 7.5ก(1) แสดงให้เห็นว่าในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 งบประมาณรายจ่ายภาพรวมเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีงบประมาณรายจ่ายภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.23 ซึ่งมีงบประมาณคงเหลือ 891,043.01 คิดเป็นร้อยละ 7.77 ซึ่งเป็นโครงการ/กิจกรรม

### 7.5ก(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด (Market Performance)

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถจัดหารายได้จากการใช้ห้องประชุมอาคาร 100 ปี ห้องประชุมต้นโมก ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ค่าปรับหนังสือเกินกำหนด และค่าถ่ายเอกสาร ซึ่งที่มาของรายได้จะแสดงในตามตาราง 7.5ก(2) โดยได้แจกแจงรายได้จากการดำเนินงาน ตามภาพที่ 7.5ก(2)



ภาพที่ 7.5ก(2) ร้อยละของรายได้ที่เพิ่มขึ้น/ลดลง

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563-2565 สำนักวิทยบริการฯ มีการปรับปรุงอาคารวิทยบริการ (อาคาร 15) และห้องประชุมศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ (อาคาร 100 ปี) และเนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา (Covid -19) ส่งผลกระทบทำให้รายได้ของสำนักวิทยบริการฯ ลดลง

### 7.5ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation RESULTS)

ผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานกวิทย์บริการฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 สรุปผลได้ว่า บรรลุเป้าหมาย 3 กลยุทธ์ จำนวน 12 ตัวชี้วัด บรรลุเป้าหมาย จำนวน 9 ตัวชี้วัด และไม่บรรลุเป้าหมาย จำนวน 3 ตัวชี้วัด ตามตารางที่ 7.5ข

ตารางที่ 7.5ข ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ

| ลำดับ | ตัวชี้วัด                                                                                                                   | เป้าหมาย  | ปีงบประมาณ   |                      |                      |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|----------------------|----------------------|
|       |                                                                                                                             |           | 2563         | 2564                 | 2565                 |
| 1     | จำนวนทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น (ไม่น้อยกว่า 500 รายการ/ชื่อเรื่อง)                                            | 500       | 490          | 546                  | 1,156                |
| 2     | มีการบริหารจัดการสำนักงานกวิทย์บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงาน              | 1         | 1            | 2                    | 2                    |
| 3     | จำนวนหนังสือมีชีวิต                                                                                                         | 5         | 5            | 5                    | 5                    |
| 4     | มีเครือข่ายความร่วมมือด้านการพัฒนาห้องสมุด (ห้องสมุดมนุษย์)                                                                 | 1         | 1            | 1                    | 1                    |
| 5     | ผลการประเมินความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ร้อยละ81.40)                                                                   | มากที่สุด | -            | -                    | มาก                  |
| 6     | ระดับความพร้อมและวุฒิภาวะในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital government maturity domain and area: MDA)                    | 6/6       | E Government | Connected Government | Smart Government 6/6 |
| 7     | ร้อยละของนักศึกษาชั้นปีสุดท้าย (ในปีที่ประเมิน) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่เข้าทดสอบสมรรถนะ และทักษะด้านดิจิทัล | 60        | -            | 71.62                | 87.08                |
| 8     | มีแอปพลิเคชันระบบบริหารการศึกษา                                                                                             | 1         | -            | -                    | N/A                  |
| 9     | มีการบริการในรูปแบบ e-Service                                                                                               | 3         | 1            | 2                    | 3                    |
| 10    | ร้อยละของตำบลที่ได้รับการพัฒนาระบบข้อมูลของจังหวัด พระนครศรีอยุธยา และจังหวัดอ่างทอง                                        | 109       | 30           | 30                   | 39                   |
| 11    | จำนวนครัวเรือนที่ให้ความรู้และร่วมพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ (โครงการยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย)                           | 20        | 15           | 15                   | 23                   |
| 12    | ผลการประเมินความพึงพอใจสำนักงานกวิทย์บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ79.60)                                               | มากที่สุด | มากที่สุด    | มากที่สุด            | ปานกลาง              |

## วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการ เพื่อมุ่งสู่มหาวิทยาลัยอัจฉริยะ (Smart University) อย่างยั่งยืน เป็นศูนย์รวมความรู้ทางวิชาการ เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาท้องถิ่น รักสิ่งแวดลอมภายในปี พ.ศ.2565

## ค่านิยม

ใจรักบริการ มีคุณธรรม ความถูกต้องแม่นยำ  
ศูนย์รวมทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ

## วัฒนธรรมองค์กร

ร่วมใจสามัคคี มีจิตบริการ ทีมงานคุณภาพ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

 [www.aru.ac.th/arit](http://www.aru.ac.th/arit)

 [www.facebook.com/ARIT.ARU99](https://www.facebook.com/ARIT.ARU99)