



EdPEx 2023

รายงานการประเมินตนเอง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Self-Assessment Report 2023

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ



ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.2566

คำย่อ

มรภ.	มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สำนักวิทยบริการฯ	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
แผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี	แผนยุทธศาสตร์ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
แผนระยะสั้น ระยะ 1 ปี	แผนปฏิบัติการประจำปี
ห้องสมุด	ด้านวิทยบริการ
IT	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
งบบกศ.	งบประมาณงบบำรุงการศึกษา
งบท.บป.	งบรายจ่ายเงินบำรุงการศึกษา สำหรับบุคลากรประจำการ

สารบัญ

หน้า

คำย่อ

สารบัญ

สารบัญตาราง

สารบัญภาพ

โครงสร้างองค์กร

P.1 ลักษณะสำคัญขององค์กร	1
P.1ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร	1
P.1ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร	6
P.2 สถานการณ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	12
P.2ก. สภาพแวดล้อมการแข่งขัน	12
P.2ข. บริบทเชิงกลยุทธ์	13
P.2ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	13
หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)	14
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)	14
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการตอบแทนสังคม (Governance and Societal Contributions)	17
หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)	21
2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)	21
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategy Implementation)	31
หมวด 3 ลูกค้า (Customer Expectation)	34
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation)	35
3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)	41
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	45
(Measurement, Analysis, and Knowledge Management)	
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน	45
(Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance)	
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	49
(Information, and Knowledge Management)	
หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce)	56
5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)	56
5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)	59
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (Operations)	62
6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes)	63
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)	73

สารบัญ

	หน้า
หมวด 7 ผลลัพธ์	76
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ	76
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)	82
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)	87
7.4ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Leadership, Governance, and Societal Contribution Results)	89
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาดและกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, Market, and Strategy Results)	93

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ OP.1ก.(1) หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ	1
ตารางที่ OP.1ก.(2) นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ เอกลักษณ์ วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมสมรรถนะหลัก	2
ตารางที่ OP.1ก.(3) ข้อมูลบุคลากรสายวิชาการ ข้อมูลบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำแนกตามคุณวุฒิ การศึกษา อายุ และความก้าวหน้า	3
ตารางที่ OP.1ก.(4) สถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	4
ตารางที่ OP.1ก.(5) กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญของสำนักวิทยบริการฯ	5
ตารางที่ OP.1ข.(2)-1 จำแนกผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งความคาดหวังในแต่ละกลุ่ม ลูกค้าย่อยอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งความต้องการ/ความคาดหวัง	7
ตารางที่ OP.1ข.(2)-2 ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	8
ตารางที่ OP.1ข.(3) บทบาทของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	9
ตารางที่ OP.2ก.(1) ลำดับในการแข่งขัน	12
ตารางที่ OP.2ก.(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	12
ตารางที่ OP.2ก.(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	12
ตารางที่ OP.2ข. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	13
ตารางที่ OP.2ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	13
ตารางที่ 1.1ข. การสื่อสาร	16
ตารางที่ 1.2ก.(1) การกำกับดูแลองค์กรของสำนักวิทยบริการฯ	18
ตารางที่ 1.2ค.(1) โครงการที่สนับสนุนการสร้างความสุขของสังคม	20
ตารางที่ 2.1-1 การวิเคราะห์จุดแข็ง โอกาส แรงบันดาลใจ และผลที่คิดว่าจะเกิดขึ้น (SOAR)	23
ตารางที่ 2.1-2 กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์	24
ตารางที่ 2.1-3 ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ของสำนักวิทยบริการฯ	25
ตารางที่ 2.1ก.(3)-1 วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ที่มีความสำคัญและจัดทำสารสนเทศ	26
ตารางที่ 2.1ก.(3)-2 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	27
ตารางที่ 2.1ก.(4) กระบวนการที่สำคัญของสำนักวิทยบริการฯ	28
ตารางที่ 2.1ข.(1)-1 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	29
ตารางที่ 2.1ข.(1)-2 ค่าเป้าหมายผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	30
ตารางที่ 2.2ก.(5) ตารางแสดงตัวชี้วัดและการวัดผลตามแผนปฏิบัติราชการ	32
ตารางที่ 3.1ก.(2) ช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงลูกค้า	36
ตารางที่ 3.1ข.(1) การจำแนกลูกค้า	38
ตารางที่ 3.1ข.(2) ความจำเป็นและความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	40
ตารางที่ 3.2ก.(1) วิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับนักศึกษาและลูกค้าย่อยอื่น	41
ตารางที่ 3.2ก.(3-1) ช่องทางการสื่อสารในการจัดการข้อร้องเรียน	43
ตารางที่ 3.2ข.(1) การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการ	43
ตารางที่ 3.2ข.(2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	44
ตารางที่ 4.1ก.(1) การวัด วิเคราะห์ ผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ	46
ตารางที่ 4.1ค.(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม	49

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.2ก.(1) กระบวนการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ	49
ตารางที่ 4.2ข.(1) การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566	53
ตารางที่ 5.1ก.(4) การจัดระบบและบริหารบุคลากรเพื่อให้การทำงานบรรลุผล	58
ตารางที่ 5.1ข.(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร	59
ตารางที่ 5.2ค.(2) ความต้องการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน	61
ตารางที่ 6.1ก.(2) ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานและการให้บริการ	64
ตารางที่ 6.1ก.(3) การออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญและการให้บริการ โดยใช้ SIPOC Model	66
ตารางที่ 6.1ข.(1) ตัวชี้วัดกระบวนการที่สำคัญ	68
ตารางที่ 6.1ข.(2) กระบวนการสนับสนุน งานบริหารจัดการ	69
ตารางที่ 6.1ข.(3) แนวทางการพัฒนากระบวนการหลักให้สอดคล้องตามสมรรถนะหลัก ของสำนักวิทยบริการฯ	70
ตารางที่ 6.1ค. การจัดการเครือข่ายอุปทานของสำนักวิทยบริการฯ	71
ตารางที่ 6.1ง. แสดงขั้นตอนและวัตถุประสงค์การจัดการนวัตกรรมตามกลยุทธ์ สำนักวิทยบริการฯ	72
ตารางที่ 6.2ก. การจัดการต้นทุนและการเพิ่มประสิทธิภาพของสำนักวิทยบริการฯ	73
ตารางที่ 6.2ค.(2) การจัดการต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ เพื่อความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ และการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการฯ	75
ตารางที่ 7.5ข.-1 ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ	95

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ OP.1ข.(1) โครงสร้างสำนักวิทยบริการฯ	6
ภาพที่ OP.2ค. วงจร PDCA	13
ภาพที่ 1.1 ระบบการนำองค์กร	14
ภาพที่ 2.1ก.(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ของสำนักวิทยบริการฯ	21
ภาพที่ 2.2ข. ขั้นตอนการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการของสำนักวิทยบริการฯ	33
ภาพที่ 3.1-1 กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า	34
ภาพที่ 3.2ก.(3) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	42
ภาพที่ 4.1ก.(1) การวัด วิเคราะห์ ผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ	45
ภาพที่ 4.1ก.(3) ความคล่องตัวของการวัดผล	47
ภาพที่ 4.1ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินงาน	48
ภาพที่ 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)	56
ภาพที่ 6.1 กระบวนการทำงาน	62
ภาพที่ 6.1ก.(1) ARIT SIPOC MODEL	63
ภาพที่ 6.1ข.(1) การจัดการและปรับปรุงกระบวนการ	67
ภาพที่ 7.1ก.-1 จำนวนของการจัดหาสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	76
ภาพที่ 7.1ก.-2 จำนวนของการเข้าใช้ ARIT Line Bot สำนักวิทยบริการฯ	76
ภาพที่ 7.1ก.-3 จำนวนการเพิ่มข้อมูลวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ขึ้นระบบฐานข้อมูล Thailis	77
ภาพที่ 7.1ก.-4 การเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ	77
ภาพที่ 7.1ก.-5 จำนวนการเข้าใช้บริการของสำนักวิทยบริการฯ	77
ภาพที่ 7.1ก.-6 ร้อยละของความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการฯ	78
ภาพที่ 7.1ข.(1) จำนวนนวัตกรรมหรือคู่มือการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงาน	78
ภาพที่ 7.1ข.-2 ระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ	78
ภาพที่ 7.1ข.-3 จำนวนองค์กรภายนอกที่ขอเข้าศึกษาดูงาน (แห่ง/ปี)	79
ภาพที่ 7.1ข.-4 จำนวนระบบการบริหารจัดการด้านสารสนเทศที่พัฒนา และนำมาใช้ในการปฏิบัติงานตามภารกิจ	79
ภาพที่ 7.1ข.-5 ร้อยละของการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow) ของหน่วยงานภายในมรภ.พระนครศรีอยุธยา	79
ภาพที่ 7.1ข.-6 จำนวนความสำเร็จของการสร้างและพัฒนาเว็บไซต์หน่วยงานภายใน มรภ.พระนครศรีอยุธยา	80
ภาพที่ 7.1ข.(2-1) จำนวนครั้งในการอบรมด้านความปลอดภัยของบุคลากรและการเตรียมพร้อม ต่อภาวะฉุกเฉิน	80
ภาพที่ 7.1ข.(2-2) จำนวนแผนรองรับภาวะฉุกเฉินที่จัดทำขึ้นหรือปรับปรุงในแต่ละปี	80
ภาพที่ 7.1ข.(2-3) จำนวนการกู้คืนระบบจากการถูกโจมตีเกินระยะเวลา 24 ชม. (ครั้ง)	80
ภาพที่ 7.1ข.(2-4) ร้อยละความสำเร็จของการจัดการความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการฯ	81

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 7.1ค.-1 ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข (เช่นการเสียค่าปรับ การยกเลิกสัญญา การขึ้น Blacklist)	81
ภาพที่ 7.1ค.-2 อัตราการส่งมอบพัสดุตามกำหนดเวลา	81
ภาพที่ 7.2ก.-1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ	82
ภาพที่ 7.2ก.-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักวิทยบริการฯ เปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น	82
ภาพที่ 7.2ก.-3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (จำแนกตามกลุ่มลูกค้า)	83
ภาพที่ 7.2ก.(2-1) ค่าเฉลี่ยความผูกพันของกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบุคคลภายนอกที่มีความผูกพันต่อสำนักวิทยบริการฯ	84
ภาพที่ 7.2ก.(2-2) ร้อยละของผู้เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ	85
ภาพที่ 7.2ก.(2-3) ร้อยละของผู้ใช้ Line Bot	85
ภาพที่ 7.2ก.(2-4) จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น	86
ภาพที่ 7.3ก.(1) ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น จากผู้มีคุณสมบัติเข้าเกณฑ์การประเมิน	87
ภาพที่ 7.3ก.(2) ค่าคะแนนผลการตรวจประเมิน 7ส	87
ภาพที่ 7.3ก.(3-1) ระดับความผูกพันของบุคลากร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ.2564-2566	88
ภาพที่ 7.3ก.(4) การพัฒนาบุคลากร (Workforce Development)	88
ภาพที่ 7.4ก.(1) ร้อยละการรับรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ และการรับรู้เกี่ยวกับค่านิยมหลัก	89
ภาพที่ 7.4ก.(2)-1 การกำกับดูแลองค์กร	89
ภาพที่ 7.4ก.(2)-2 ค่าเฉลี่ยผลการประเมินประเมินผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ พ.ศ.2563-2565	90
ภาพที่ 7.4ก.(3) ข้อร้องเรียนกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ	90
ภาพที่ 7.4ก.(4) ร้อยละของบุคลากรที่รับรู้และพึงปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณของบุคลากร (จรรยาบรรณของมหาวิทยาลัย)	91
ภาพที่ 7.4ก.(5)-1 โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลตำบล	92
ภาพที่ 7.4ก.(5)-2 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่สนับสนุนการสร้างความสุขของสังคม	92
ภาพที่ 7.5ก.(1)-1 ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดิน พ.ศ.2564-2566	93
ภาพที่ 7.5ก.(1)-2 ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณงบบำรุงการศึกษา (บกศ.) พ.ศ.2564-2566	93
ภาพที่ 7.5ก.(1)-3 ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณงบรายจ่ายเงินบำรุงการศึกษา สำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) พ.ศ.2564-2566	93
ภาพที่ 7.5ก.(1)-4 ภาพรวมงบประมาณที่ได้รับจัดสรร พ.ศ.2564-2566	94
ภาพที่ 7.5ก.(2) ร้อยละเงินรายได้สำนักวิทยบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564-2566	94
ภาพที่ 7.5ข.-1 ร้อยละผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ ยุทธศาสตร์1	96
ภาพที่ 7.5ข.-1 ร้อยละผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ ยุทธศาสตร์2	96

โครงสร้างองค์กร
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

P.1 ลักษณะสำคัญขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

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

(1) ผลผลิตและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ

ตารางที่ OP.1ก.(1) หลักสูตรและบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ

บริการ (พันธกิจ 2 ด้าน)	ความสำคัญต่อความสำเร็จ (เป้าหมาย)	แนวทางและวิธีการให้บริการ (วิธีการ)
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ		
1. เพื่อเป็นห้องสมุดดิจิทัล 2. เพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. มีการบริการที่เป็นเลิศด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. เป็นหน่วยงานสนับสนุนและขับเคลื่อนการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital University)	1. พัฒนาการบริหารจัดการด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
		2. พัฒนารูปแบบการให้บริการที่มุ่งเน้นการบริการที่เป็นเลิศ
		3. พัฒนาระบบห้องสมุดดิจิทัล เพื่อส่งเสริม สนับสนุน การใช้บริการ
		4. พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รองรับการเปลี่ยนแปลง
		5. พัฒนาทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		6. การบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงาน

(2) นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ เอกลักษณ์ วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยม สมรรถนะหลัก
 ตารางที่ OP.1ก.(2) นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ เอกลักษณ์ วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยม สมรรถนะหลัก

นโยบาย	1. บริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเลิศในการให้บริการและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม 2. ขับเคลื่อนเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการบริหารจัดการเพื่อมุ่งสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital University) 3. ส่งเสริมห้องสมุดมนุษย์ (Human Library) ให้เป็นศูนย์รวมและแหล่งเรียนรู้ 4. พัฒนาห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) 5. ส่งเสริมและสนับสนุนการขับเคลื่อนตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย																		
วิสัยทัศน์	ยกระดับการบริหารจัดการด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงภายในปี พ.ศ.2570																		
พันธกิจ	ด้าน People : มุ่งมั่นพัฒนาและใส่ใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักวิทยบริการฯ 1. ส่งเสริมและพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และบุคคลภายนอก 2. ส่งเสริมและพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถรองรับการเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ด้าน Ecological : ยกระดับและพัฒนาระบบนิเวศของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อพร้อมต่อการเรียนรู้ 1. ยกระดับและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต 2. ยกระดับและพัฒนาการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่รองรับในยุคดิจิทัล (Digital Library) 3. พัฒนาสำนักวิทยบริการฯ ให้มีการบริหารจัดการอย่างชาญฉลาดและคำนึงถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อชุมชนและสังคม ด้าน Spiritual : ปลุกฝังจิตวิญญาณความเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น 1. ปลุกฝังค่านิยมสังคมการเรียนรู้ การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม																		
ยุทธศาสตร์	1. ยกระดับการบริการวิทยบริการและพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รองรับการเปลี่ยนแปลง 2. ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง																		
เอกลักษณ์	ศูนย์รวมความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย และใส่ใจสิ่งแวดล้อม																		
วัฒนธรรมองค์กร	รักบริการ รักสิ่งแวดล้อม																		
ค่านิยม	ร่วมใจสามัคคี มีจิตบริการ ทีมงานคุณภาพ																		
สมรรถนะหลัก (E - CARE)	<table><tr><td rowspan="4">E</td><td>= E-Library</td><td>ห้องสมุดดิจิทัล</td></tr><tr><td>= E-Service</td><td>บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์</td></tr><tr><td>= E-Building</td><td>อาคารประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม</td></tr><tr><td>= E-Environment</td><td>การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม</td></tr><tr><td rowspan="4">CARE</td><td>= Convenience</td><td>ความสะดวกของการบริการ</td></tr><tr><td>= Accuracy</td><td>ความแม่นยำของการบริการ</td></tr><tr><td>= Rapidness</td><td>ความรวดเร็วของการบริการ</td></tr><tr><td>= Effectiveness</td><td>ความมีประสิทธิภาพของการบริการ</td></tr></table>	E	= E-Library	ห้องสมุดดิจิทัล	= E-Service	บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	= E-Building	อาคารประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	= E-Environment	การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	CARE	= Convenience	ความสะดวกของการบริการ	= Accuracy	ความแม่นยำของการบริการ	= Rapidness	ความรวดเร็วของการบริการ	= Effectiveness	ความมีประสิทธิภาพของการบริการ
E	= E-Library		ห้องสมุดดิจิทัล																
	= E-Service		บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์																
	= E-Building		อาคารประหยัดพลังงานและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม																
	= E-Environment	การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม																	
CARE	= Convenience	ความสะดวกของการบริการ																	
	= Accuracy	ความแม่นยำของการบริการ																	
	= Rapidness	ความรวดเร็วของการบริการ																	
	= Effectiveness	ความมีประสิทธิภาพของการบริการ																	

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 สำนักวิทยบริการฯ มีบุคลากรทั้งสิ้น 41 คน แบ่งตามบุคลากรตามลักษณะการปฏิบัติงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1) ผู้บริหาร มีจำนวน 4 คน จำแนกเป็น ข้าราชการ 1 คน พนักงานมหาวิทยาลัย 3 คน

2) สายสนับสนุนวิชาการ มีจำนวน 37 คน จำแนกเป็น ข้าราชการพลเรือน 1 คน ลูกจ้างประจำ 1 คน พนักงานมหาวิทยาลัย 17 คน พนักงานราชการ 1 คน ลูกจ้างประจำตามสัญญา (ผู้ปฏิบัติงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ) 9 คน ลูกจ้างประจำตามสัญญา (แม่บ้าน) 8 คน และเจ้าหน้าที่เงินรายได้ สำนักวิทยบริการฯ 1 คน ตามตารางที่ OP.1ก.(3) : ข้อมูลบุคลากรสายวิชาการ ข้อมูลบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา อายุ และความก้าวหน้า ตารางที่ OP.1ก.(3) ข้อมูลบุคลากรสายวิชาการ ข้อมูลบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา อายุ และความก้าวหน้า

ประเภท	ประเภทการจ้างงาน	คุณวุฒิการศึกษา				อายุ					ความก้าวหน้า
		<ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	21-30	31-40	41-50	51-60	60 ปีขึ้นไป	
สายวิชาการ (4 คน)	ข้าราชการ (1 คน)	-	-	1	-	-	-	1	-	-	ตำแหน่งทางวิชาการ ผศ. = 2 อาจารย์ = 1 ดร.=1 ชำนาญการ = 12 ปฏิบัติการ = 5
	พนักงานมหาวิทยาลัย (3 คน)	-	-	2	1	1	-	1	1	-	
สายสนับสนุน (37 คน)	ข้าราชการ (1 คน)	-	-	1	-	-	-	-	1	-	
	ลูกจ้างประจำ (1 คน)	-	-	1	-	-	-	-	1	-	
	พนักงานมหาวิทยาลัย (17 คน)	-	15	2	-	-	6	5	6	-	
	พนักงานราชการ (1 คน)	-	1	-	-	-	1	-	-	-	
	เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา (9 คน)	4	5	-	-	1	4	1	2	1	
	แม่บ้าน (7 คน)	7	-	-	-	-	-	4	-	3	
	เจ้าหน้าที่เงินรายได้ (1 คน)	1	-	-	-	-	-	-	1	-	
รวม 41 คน		12	21	7	1	2	11	12	12	4	ข้อมูล ณ วันที่ 8 มิ.ย.66

ปัจจัยที่จูงใจให้ผู้ประกอบการบรรลุพันธกิจองค์กร มี 2 ด้าน ได้แก่

1. ด้านคุณภาพชีวิตและความเจริญเติบโต มีความมั่นคงในงาน เช่น แผนชัดเจนในการสร้างความก้าวหน้าในอาชีพ การงานของบุคลากร มีสัญญาจ้างงานระยะยาวถึงอายุ 60 ปี สอดคล้องกับการเลื่อนขั้นเงินเดือน การยกระดับการศึกษา

2. ด้านสวัสดิการ เช่น การมีกองทุนสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัย เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ (กบข.) ทุนการศึกษา รางวัลบุคลากรดีเด่นสำนักวิทยบริการฯ ประจำปี งานสังสรรค์ปีใหม่

(4) สิ้นทรัพย์

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

ตารางที่ OP.1ก.(4) สถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

อาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	อาคารวิทยบริการ (อาคาร 15) แบ่งเป็น 2 ชั้น มีพื้นที่ 1,165 ตารางเมตร มีบริการ ดังนี้ ชั้นที่ 1 - ห้องประชุมต้นโมก 1 ห้อง - ห้องมัลติมีเดีย จำนวน 4 ห้อง - ห้องฉายภาพยนตร์ จำนวน 1 ห้อง - พื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Learning Space) ชั้นที่ 2 - หอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จำนวน 1 ห้อง - บริการหนังสือสมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้า กรมสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี จำนวน 1 ห้อง - หนังสือราชวงศ์จักรี จำนวน 1 ห้อง - หนังสือสารนิเทศท้องถิ่น จำนวน 1 ห้อง อาคารบรรณราชชนรินทร์ (อาคาร 29) แบ่งเป็น 4 ชั้น มีพื้นที่ 3,536 ตารางเมตร มีบริการ ดังนี้ ชั้นที่ 1 - บริการหนังสือพิมพ์ฉบับปัจจุบัน - บริการวารสารปัจจุบัน - มุมหนังสือใหม่ - มุมหนังสืออินเดีย - มุมหนังสือตลาดหลักทรัพย์ - ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ - บริการยืม - คืน หนังสือ - มุมห้องสมุดสีเขียว - บริการหนังสือเยาวชน - ห้องงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ - บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ชั้นที่ 2 - บริการหนังสือพิมพ์ฉบับล่วงหน้า - บริการวารสารล่วงหน้า - ทัศนศึกษา และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง - บริการหนังสืออ้างอิงภาษาไทย-ภาษาอังกฤษ - บริการวิทยานิพนธ์ งานวิจัย สิ่งพิมพ์รัฐบาล - บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ชั้นที่ 3 - ห้องศึกษาค้นคว้าเฉพาะกลุ่ม - บริการหนังสือตำราภาษาไทยหมวด 000-500 - ห้องสมุดกฎหมาย - บริการถ่ายเอกสาร - บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า - สำนักงานผู้อำนวยการ ชั้นที่ 4 - บริการหนังสือตำราภาษาไทยหมวด 600-900 - บริการหนังสือตำราภาษาอังกฤษหมวด 000-900 - ห้องสมุดมนุษย์ - บริการหนังสือนวนิยาย - ห้องสมุดอาเซียน - ห้องประชุมวงผึ้ง - ห้องศึกษาค้นคว้าส่วนตัว - บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า
--	---

อาคารศูนย์ภาษาและอาคาร 100 ปี (อาคาร 31) แบ่งเป็น 2 ชั้น มีพื้นที่ 10,560 ตารางเมตร มีบริการ ดังนี้ ชั้น 1 - ห้องเรียนบรรยาย จำนวน 13 ห้อง ชั้น 2 - ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำนวน 12 ห้อง - ห้องอบรมคอมพิวเตอร์ จำนวน 3 ห้อง - ห้องประชุม จำนวน 2 ห้อง	
หนังสือภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ	2,337/172 เล่ม
วารสารภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ	160/14 เล่ม
หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ	1,026/80 เล่ม
หนังสือมีชีวิต	5 เรื่อง
ฐานข้อมูลออนไลน์	9 ฐาน
อักษรวิสุทธิ์	1 ระบบ
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix	1 ระบบ
ระบบยืนยันตัวบุคคล	1 ระบบ
โปรแกรมบริหารจัดการสำนักงาน และการจัดการเรียนการสอน (Microsoft Licensed)	1 โปรแกรม
ระบบแจ้งซ่อมสำหรับงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	1 ระบบ

(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จัดตั้งขึ้นภายใต้ พ.ร.บ.มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ซึ่งบริหารจัดการงานในแต่ละด้านภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานนั้นบรรลุเป้าหมายถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ ดังตาราง OP.1ก.(5) ตารางที่ OP.1ก.(5) กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญของสำนักวิทยบริการฯ

กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ
1. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พ.ศ.2565
2. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2551
3. ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาว่าด้วย การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลให้กับบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พ.ศ.2563
4. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยมาตรฐานการกำหนดระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2565
5. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยคุณสมบัติ หลักเกณฑ์ และวิธีการสรรหาผู้อำนวยการสถาบันสำนัก ศูนย์ หรือหัวหน้าส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ พ.ศ. 2564
6. ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
7. ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยการจัดบริการและการจัดการรายได้ ในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ.2551
8. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
9. ประกาศสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่องนโยบายการพัฒนาห้องสมุดสีเขียว สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
10. พระราชบัญญัติ ส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ พ.ศ. 2562
11. พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2564
12. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับ 2) พ.ศ. 2560
13. ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการบริหารข้อมูลสารสนเทศ ด้านการศึกษา พ.ศ. 2560
14. ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย
15. ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ.2553
16. พระราชบัญญัติ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562

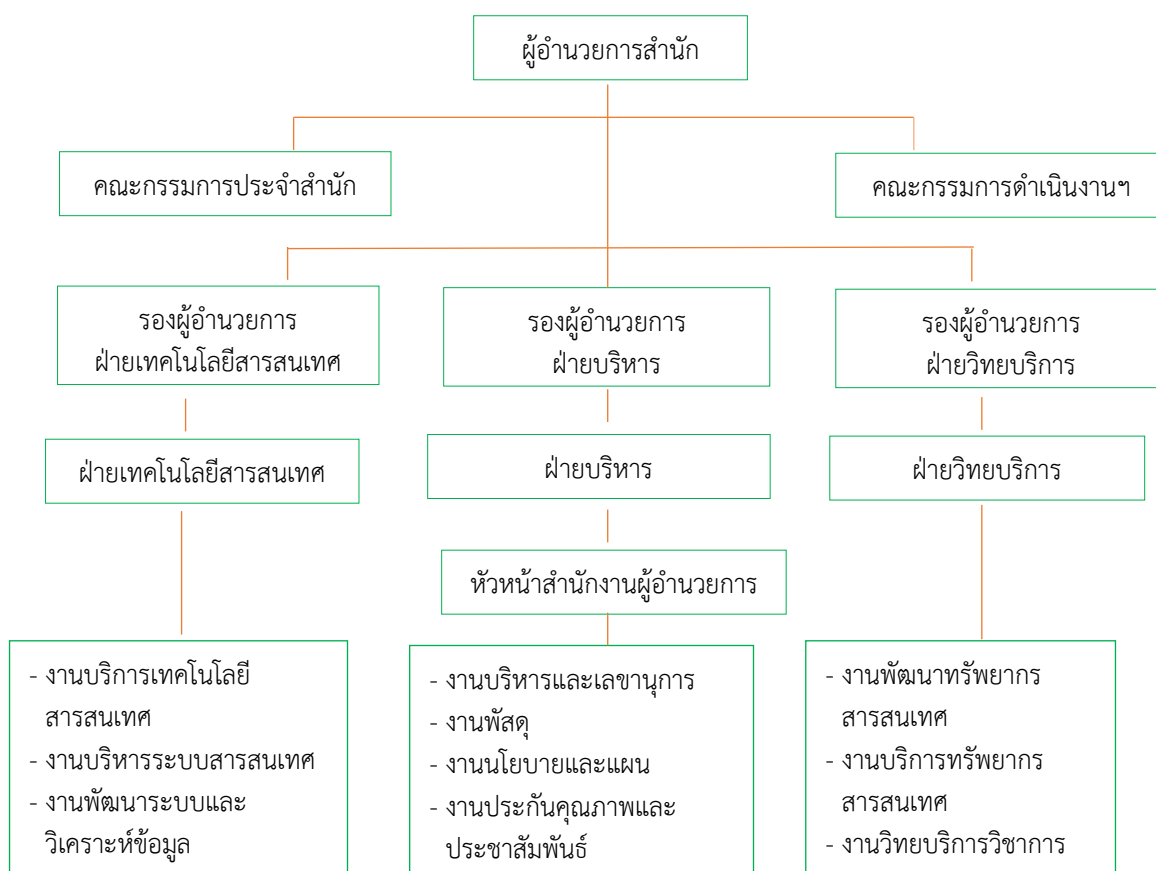
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

สำนักวิทยบริการฯ กำหนดโครงสร้างการบริหารงานภายในสำนักวิทยบริการฯ 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 และหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ รับผิดชอบกำกับดูแลสำนักงาน มีคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ ทำหน้าที่กำกับติดตาม การดำเนินงานสำนักวิทยบริการฯ ตามภาพที่ OP1ข.(1)



ภาพที่ OP.1ข.(1) โครงสร้างสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

(2) จำแนกผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งความคาดหวังในแต่ละกลุ่ม ลูกค้าย่อยอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งความต้องการ/ความคาดหวัง ตามตารางที่ OP.1ข.(2)-1

ตารางที่ OP.1ข.(2)-1 จำแนกผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งความคาดหวังในแต่ละกลุ่ม ลูกค้าย่อยอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งความต้องการ/ความคาดหวัง

ลูกค้า	ความต้องการ	ความคาดหวัง
นักศึกษา/ บัณฑิตศึกษา	1. บริการรวดเร็วและทันสมัย 2. ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยจิตบริการ (Service Mind) 3. เพิ่มระยะเวลาในการยืมหนังสือเป็น 15 วัน (10 เล่ม) 4. ขยายเวลา ช่วง 2 สัปดาห์ก่อนสอบ 5. เพิ่มสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประเภท ไอแพด แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล	1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและรวดเร็วมากขึ้น ได้แก่ สื่อออนไลน์ สื่อทรัพยากรสารสนเทศ สื่อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย 2. มีการบริการที่เป็นเลิศและไม่ซ้ำซ้อน 3. ได้รับบริการด้วยความประทับใจ 4. ยืมหนังสือได้ตลอดเวลาและไม่จำกัดจำนวน 5. เปิดให้บริการ 24 ชม.
บุคลากร สายวิชาการ (คณาจารย์)	1. ยกเว้นค่าปรับหนังสือ 2. บริการส่งทรัพยากรสารสนเทศ 3. อ่านหนังสือห้องสมุดได้ทุกเล่มผ่านระบบออนไลน์ 4. เพิ่มระยะเวลาในการยืมให้นานกว่า 1 เทอมการศึกษา 5. ได้รับบริการก่อน - หลัง เวลาทำการ 6. บริการทุกวันจันทร์-อาทิตย์	1. ปรับปรุงระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี 2. บริการเชิงรุกส่งทรัพยากรสารสนเทศตามคณะ และจัดทำตู้รับคืนหนังสือนอกเวลา (Arit Book Drop) สำหรับคณาจารย์และนักศึกษาทุกคณะ 3. เปิดให้บริการ 24 ชม. 4. สร้างเงื่อนไขการเข้าถึงข้อมูลและการใช้บริการ 5. ได้รับบริการด้วยความประทับใจ
บุคลากร สายสนับสนุน (บุคลากร)	1. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย 2. สนับสนุนการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์การปฏิบัติงาน	1. เพิ่มไลน์กลุ่ม สวท.ที่มีบุคลากรทั้งมหาวิทยาลัย เป็นสมาชิก 2. มีสวัสดิการโครงการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์การปฏิบัติงาน
บุคลากรภายนอก	1. ต้องการมีสิทธิ์ในการยืมหนังสือ 2. ต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ต Wi-Fi	1. ปรับปรุงระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับบุคคลภายนอก 2. สร้าง Account ให้ใช้อินเทอร์เน็ต Wi-Fi เป็นรายวัน โดยจำกัดสิทธิ์การใช้งานตามความเหมาะสม

ตารางที่ OP.1ข.(2)-2 ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ	ความต้องการ	ความคาดหวัง
หน่วยงานราชการ	1. สนับสนุนการให้บริการทางวิชาการ 2. ความร่วมมือและเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. พัฒนาห้องสมุดในสถานศึกษา (พัฒนาห้องสมุดโรงเรียน) 2. ได้รับจัดสรรงบประมาณในการจัดหาทรัพยากร 3. ให้ความร่วมมือเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์/ห้องประชุมที่ทันสมัย 5. บริการโสตทัศนูปกรณ์
หน่วยงานเอกชน	1. สนับสนุนการให้บริการทางวิชาการ 2. ความร่วมมือและเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ให้ความร่วมมือเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์/ห้องประชุมที่ทันสมัย 3. บริการโสตทัศนูปกรณ์
ชุมชน	1. เป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชน 2. ส่งเสริมและพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	1. พัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน 2. การอบรมเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ 3. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์/ห้องประชุมที่ทันสมัย 4. บริการโสตทัศนูปกรณ์

(3) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญ รวมทั้งบทบาทและข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน ตามตาราง OP1ข(3)

บทบาทของผู้ส่งมอบและคู่ความ

ตารางที่ OP.1ข.(3) บทบาทของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

กลุ่ม / ประเภท	ข้อกำหนด ในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทาง การสื่อสาร
กลุ่มผู้ส่งมอบ บริษัท/สำนักพิมพ์ อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีสารสนเทศ ฐานข้อมูล		
ศูนย์หนังสือจุฬาฯ สาขา รร.จปร.	หนังสือตำราวิชาการภาษาไทย หนังสือตำราวิชาการภาษาต่างประเทศ	โทรศัพท์/อีเมล/ Facebook/Line/เว็บไซต์
ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์		โทรศัพท์/อีเมล/ Facebook/Line/เว็บไซต์
ศูนย์รังสิต		โทรศัพท์/อีเมล/ Facebook/Line/เว็บไซต์
ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์		โทรศัพท์/อีเมล/ Facebook/Line/เว็บไซต์
ร้าน ซี.ซี.นอลลิติจิลิงส์		โทรศัพท์/อีเมล/ Facebook/Line/เว็บไซต์
ร้านสารพันธิศึกษา		โทรศัพท์/อีเมล/ Facebook/Line/เว็บไซต์
บริษัท บิ๊กโปรโมชัน จำกัด	การใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix	โทรศัพท์/อีเมล/ Facebook/Line/เว็บไซต์
บริษัท จีทีเทคโนโลยี จำกัด	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow)	โทรศัพท์/อีเมล/ Facebook/Line/เว็บไซต์
กลุ่มคู่บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU)		
บันทึกข้อตกลงความร่วมมือเครือข่าย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ	- ส่งเสริมบริหารจัดการ การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันของมหาวิทยาลัยในเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพสูงสุด - ส่งเสริมและพัฒนาฐานข้อมูลท้องถิ่นให้สมบูรณ์และทันสมัย เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้องค์ความรู้ท้องถิ่น - ส่งเสริมความร่วมมือ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานร่วมกันให้มีความรู้คุณธรรม - ส่งเสริมพัฒนาความร่วมมือในการเผยแพร่วิชาการและงานวิจัยของมหาวิทยาลัย - ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างเครือข่าย สำนักวิทยบริการฯ กับห้องสมุดอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ - ส่งเสริมความร่วมมือในการเป็นเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	โทรศัพท์/อีเมล/ Facebook/Line/เว็บไซต์

กลุ่ม / ประเภท	ข้อกำหนด ในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทาง การสื่อสาร
เครือข่ายห้องสมุดมนุษย์แห่งประเทศไทย (Thailand Human Library Network)	1. พัฒนาบุคลากรเครือข่ายห้องสมุดมนุษย์เพื่อสร้างสรรค์และสังคมในระดับท้องถิ่น 2. พัฒนาความร่วมมือระหว่างเครือข่ายห้องสมุดมนุษย์อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน 3. ส่งเสริมและสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร ในเครือข่ายห้องสมุดมนุษย์ 4. พัฒนานองค์ความรู้ให้เกิดนวัตกรรมความเป็นเลิศทางภูมิปัญญา 5. เผยแพร่และยกระดับความรู้สู่สังคมอุดมปัญญา	โทรศัพท์/อีเมล/ Facebook/Line/เว็บไซต์
โครงการความร่วมมือเพื่อสรรหาและใช้งาน ทรัพยากรสารสนเทศประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Databases) กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั่วประเทศ	1. เพื่อจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ 2. เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มี 3. เพื่อลดปัญหาการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์การศึกษาภายนอกมหาวิทยาลัย 4. เพื่อลดการใช้จ่ายงบประมาณจำนวนมากในการบอกรับแต่ละครั้ง	โทรศัพท์/อีเมล/ Facebook/Line/เว็บไซต์
บันทึกข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ ด้านพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดสีเขียว	1. ความร่วมมือในการพัฒนาการบริการสารสนเทศด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม 2. ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนสารสนเทศด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมในหน่วยงานเครือข่ายความร่วมมือ 3. ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม 4. ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการบริหารจัดการห้องสมุดสีเขียว 5. การดำเนินกิจกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	โทรศัพท์/อีเมล/ Facebook/Line/เว็บไซต์
โครงการความร่วมมือเพื่อสรรหาและใช้งาน ทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประเภท ฐานข้อมูลออนไลน์ ชื่อฐานข้อมูลฯ “Gale eBook “ สำหรับกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั่วประเทศ	1. เพื่อจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ แก่อาจารย์ นักศึกษา นักวิจัยและบุคลากรในการศึกษา ค้นคว้าและทำงานวิจัย 2. เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มี ในการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัย และการเรียนการสอน จากมหาวิทยาลัยได้ 3. เพื่อลดปัญหาการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์การศึกษาภายในมหาวิทยาลัย 4. เพื่อการการใช้จ่ายงบประมาณจำนวนมากในการบอกรับแต่ละครั้ง	โทรศัพท์/อีเมล/ Facebook/Line/เว็บไซต์
โครงการความร่วมมือเพื่อสรรหาและใช้งาน ทรัพยากรทาง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประเภท ฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Databases) ชื่อ ฐานข้อมูล"iGLibrary" กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ทั่วประเทศ	สนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัยฯ อย่างเป็นระบบ เพื่อเข้าสู่มาตรฐานสากล โดยมีภารกิจ หลักการจัดหา พัฒนา ผลิต และจัดระบบบริการสื่อสารสนเทศทุกประเภทอย่างมีประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	โทรศัพท์/อีเมล/ Facebook/Line/เว็บไซต์

กลุ่ม / ประเภท	ข้อกำหนด ในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทาง การสื่อสาร
โครงการความร่วมมือเพื่อสรรหาและใช้งานทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Databases) ฐานข้อมูล EBSCO eBooks Collection กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ (RULibNET) และมหาวิทยาลัยสวนดุสิต	1. เพื่อจัดหาและบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ ประเภทหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) แก่อาจารย์ นักศึกษา นักวิจัยและบุคลากรในการศึกษา ค้นคว้า และทำงานวิจัย 2. เพื่อให้ทรัพยากรที่ซื้อมาแล้วนั้น เกิดการใช้งานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด และลดการใช้จ่ายงบประมาณจำนวนมากในการบอกรับ 3. ความร่วมมือภายในเครือข่ายกลุ่มสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ และมหาวิทยาลัยสวนดุสิต มีการพัฒนา	โทรศัพท์/อีเมล/ Facebook/Line/เว็บไซต์
สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (สป.อว.)	- TDC ThaiLIS Digital Collection - UC-TAL- Union Catalog of Thai Academic Libraries, Reference Database	โทรศัพท์/อีเมล/ Facebook/Line/เว็บไซต์
สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา	เครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (Uninet)	โทรศัพท์/อีเมล/ Facebook/Line/เว็บไซต์

P.2 สถานการณ์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ก.สภาพแวดล้อมการแข่งขัน

(1) ลำดับในการแข่งขัน

สำนักวิทยบริการฯ ได้กำหนดคู่เทียบและประเด็นการแข่งขัน เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ ตามตารางที่ OP.2ก.(1) ลำดับในการแข่งขัน

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง
ห้องสมุดสีเขียว	กลุ่มเครือข่าย
สำนักงานสีเขียว	กลุ่มผู้เข้าร่วมโครงการ
การจัดอันดับเว็บไซต์ (Ranking Web of University or Webometrics)	กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ (38 แห่ง)
ฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ	กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ (ภาคกลาง 5 แห่ง)

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ที่มีผลต่อสถานการณ์การแข่งขันของสำนักวิทยบริการฯ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาส ตามตารางที่ OP.2.ก(2)

ตาราง OP.2.ก(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

ปัจจัย	การเปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลกระทบต่อการแข่งขัน
นโยบายของมหาวิทยาลัย ด้าน Green University	1. นโยบายสิ่งแวดล้อมจากรัฐบาล 2. สภาวะโลกร้อน 3. องค์กรให้ความสำคัญต่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม
นโยบายของมหาวิทยาลัย ด้าน Smart University	1. การเปลี่ยนทางด้านเทคโนโลยี (Technology Disruption) เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ทุกองค์กรมีการปรับตัว 2. ยุคปัจจุบันเป็นยุคของข้อมูล (Big Data) จึงต้องมีการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ
การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning)	การเรียนรู้ในปัจจุบันต้องมีแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย สามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา ส่งผลต่อช่องทางการเรียนรู้ ออนไลน์

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ตารางที่ OP.2ก.(3) : ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ด้าน	ข้อมูลเปรียบเทียบ	คู่เทียบ
สำนักวิทยบริการฯ	ห้องสมุดสีเขียว	กลุ่มเครือข่าย
	สำนักงานสีเขียว	กลุ่มผู้เข้าร่วมโครงการ
	การจัดอันดับเว็บไซต์ (Ranking Web of University or Webometrics)	กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ (38 แห่ง)
	ฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ	กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ (ภาคกลาง 5 แห่ง)

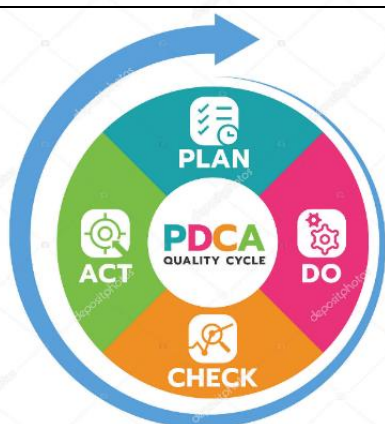
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ สำนักวิทยบริการฯ มีความท้าทาย ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ ตามตารางที่ OP.2ข.
ตารางที่ OP.2ข. : ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ด้าน	ความท้าทาย	ความได้เปรียบ
สำนักวิทยบริการฯ	- มีระบบการบริการที่เป็นเลิศ - เป็นต้นแบบการบริหารจัดการด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม - เป็นหน่วยงานหลักที่สนับสนุนพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และระบบบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย - เป็นพื้นที่สนับสนุนการเข้าถึงความรู้และสารสนเทศตลอดจนกิจกรรมเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อส่งเสริมทักษะศตวรรษที่ 21	- มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและท้องถิ่น - เป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานที่ได้มาตรฐาน - พัฒนาและจัดหาระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัย และการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย - เป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศ เพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet) - ผ่านการตรวจประเมินสำนักงานสีเขียว ในระดับดีเยี่ยม - ผ่านการตรวจประเมินเป็นห้องสมุดสีเขียว (Green Library) - มีความพร้อมของพื้นที่ เพื่อบริการให้บริการ - มีเครือข่ายองค์กรทางภาครัฐและเอกชนรวมทั้งสถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศที่ร่วมมือในการพัฒนางานด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

สำนักวิทยบริการฯ นำวงจร PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ ดังนี้
ตารางที่ OP.2ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

วงจร	กระบวนการทำงาน
การวางแผนการดำเนินงาน (Plan)	สำนักวิทยบริการฯ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570) แผนปฏิบัติการราชการประจำปี แผนกลยุทธ์ทางการเงิน แผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร กำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนของวิสัยทัศน์และพันธกิจที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร ให้สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน นำสมรรถนะหลักขององค์กรมาใช้ในการวางแผน และนำสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ
การปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินงาน (Do)	มีการถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ โดยประชุมชี้แจงและมอบหมายเป็นตัวชี้วัดรายบุคคล (KPI) มีหัวหน้า 7 กลุ่มงานกำกับติดตาม ตามขั้นตอนที่จะนำไปสู่เป้าหมายความสำเร็จ โดยจะมีการประเมินผลสำเร็จของงานในแต่ละช่วงเวลาว่าสอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อเปรียบเทียบผลงานกับเป้าหมายเป็นระยะ ๆ
การติดตามตรวจสอบ รายงานผลการดำเนินงาน (Check)	สำนักวิทยบริการฯ มีการติดตาม ตรวจสอบผลการดำเนินงานให้เป็นเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามแผน ได้แก่ - ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นประจำทุกเดือน - ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ ตามปฏิทินที่กำหนด - รายงานการใช้จ่ายงบประมาณต่อคณะกรรมการติดตามผลการใช้จ่ายงบประมาณของมหาวิทยาลัย เป็นประจำทุกเดือน
การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน (Action)	สำนักวิทยบริการฯ มีกลไกเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์และก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยนำผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะจากการประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในประจำปีของมหาวิทยาลัย ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ EdPEX ของสำนักวิทยบริการฯ ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน

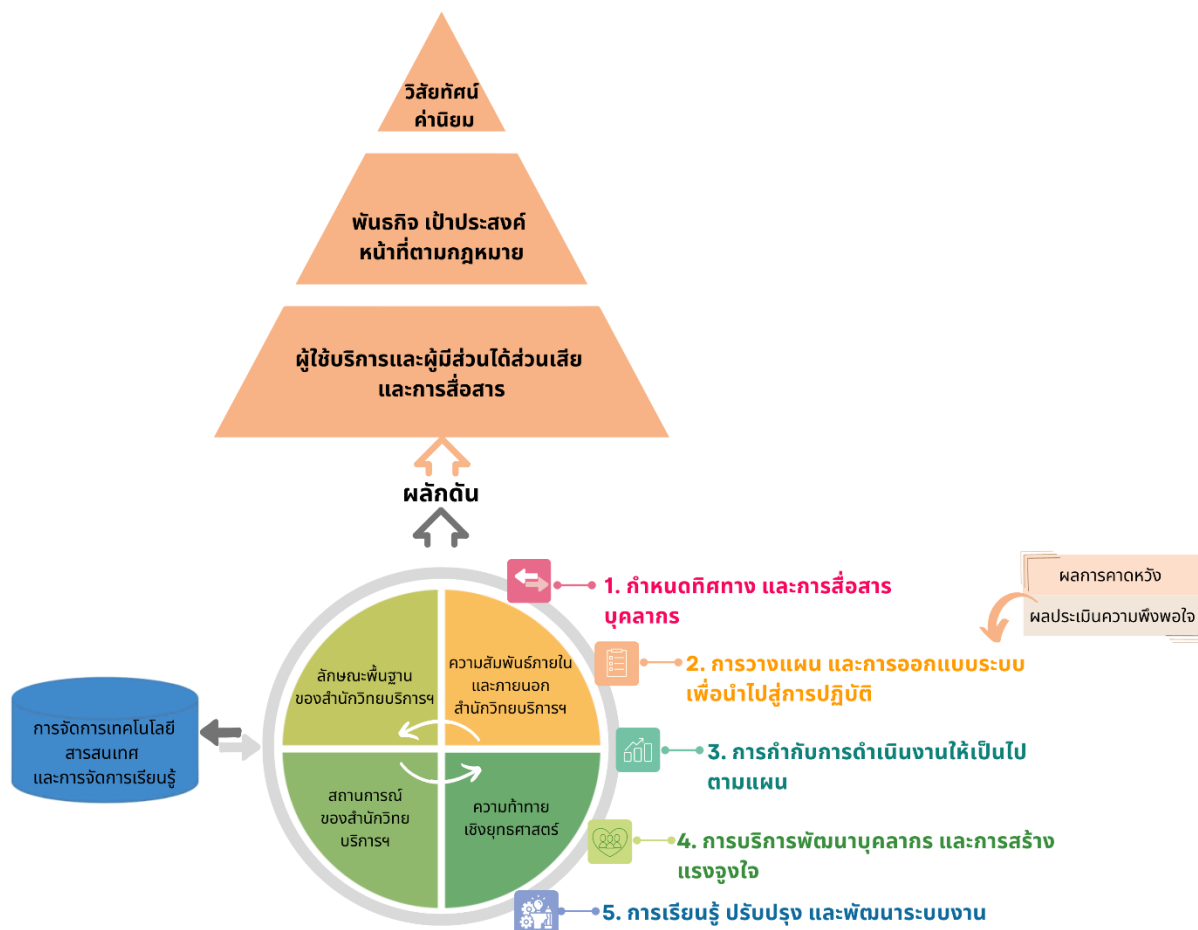


ภาพที่ OP.2ค. วงจร PDCA

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 SOAR เป็นการวิเคราะห์สถานภาพปัจจุบันของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจและทราบถึงสถานภาพของสำนักวิทยบริการฯ 4) กำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร ซึ่งวิสัยทัศน์ของสำนักวิทยบริการฯ คือ “ยกระดับการบริหารจัดการด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ภายในปี พ.ศ.2570” มุ่งมั่นพัฒนาและใส่ใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักวิทยบริการฯ ยกระดับและพัฒนาระบบนิเวศของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อพร้อมต่อการเรียนรู้ ปลุกฝังจิตวิญญาณความเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ผู้บริหารได้ดำเนินการร่วมกับบุคลากรและคณะกรรมการดำเนินงาน ประกอบกับภารกิจที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย และมีการกำหนดสมรรถนะหลัก คือ (E - CARE) ประกอบด้วย E-Library (ห้องสมุดดิจิทัล) E-Service (บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์) E-Building (อาคารประหยัดพลังงานและสิ่งแวดล้อม) E-Environment (การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม) CARE = Convenience (ความสะดวกของการบริการ) Accuracy (ความแม่นยำของการบริการ) Rapidness (ความรวดเร็วของการบริการ) Effectiveness (ความมีประสิทธิภาพของการบริการ) และค่านิยม “**ร่วมใจ สามัคคี มีจิตบริการ ทิ่มงานคุณภาพ**”

ระบบการนำองค์กรมี 5 ขั้นตอนดังนี้ 1) มีการกำหนดทิศทางและการสื่อสารบุคลากร 2) วางแผนและออกแบบระบบเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ 3) การกำกับ การดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน 4) การพัฒนาบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ 5) การเรียนรู้และปรับปรุงพัฒนาระบบงาน ตามภาพ 1.1ระบบการนำองค์กร

ผู้นำระดับสูง มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยม ดังนี้ 1) ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ 2) ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา 3) เผยแพร่ผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ของสำนักวิทยบริการฯ เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก บอร์ดประชาสัมพันธ์ กิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ เป็นต้น

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

ผู้นำระดับสูง นำวงจร PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ โดยมีการกำหนดนโยบายและชี้แจงให้บุคลากรปฏิบัติตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยจรรยาบรรณบุคลากรในมหาวิทยาลัย พ.ศ.2551 มีการสื่อสารแบบสองทางให้กับบุคลากรรับรู้และปฏิบัติตามเป็นแบบอย่าง ส่งเสริม กำกับ ดูแลด้วยตนเอง แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรมในการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศและสภาพแวดล้อม ให้กับบุคลากรทุกระดับทั่วทั้งองค์กร ยึดมั่นต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย และทำงานอย่างมีจริยธรรม เช่น การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การประชุมบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการติดตามและตรวจสอบ จากหน่วยตรวจสอบภายใน เป็นประจำทุกปี จัดกิจกรรมหรือวางระบบที่สนับสนุนเรื่องเหล่านี้ เช่น คณะกรรมการจริยธรรม การควบคุมภายใน การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะของหน่วยงาน เป็นต้น

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	
- วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม - แผนปฏิบัติราชการ - นโยบายและแนวทางการพัฒนาบุคลากรและองค์กร - ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของภาพรวม	คณะกรรมการดำเนินงาน/หัวหน้างาน	ประชุมผ่านโปรแกรม Zoom	ประชุม	M
	กรรมการประจำสำนักฯ	ประชุมผ่านโปรแกรม Zoom	ประชุม	Q
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้องและคณะกรรมการโครงการ	ประชุม	ประชุม	M
	ผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย	อีเมล/เฟสบุ๊ก/ไลน์		Q
- นโยบายของสำนักวิทยบริการฯ - ข้อมูลทั่วไป - กฎระเบียบ ข้อบังคับ - การให้บริการ - กิจกรรมของสำนักวิทยบริการฯ - ปัญหา ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ	ผู้รับบริการ หัวหน้างาน	อีเมล/เว็บไซต์/เฟสบุ๊ก/เอกสาร แนะนำ/แจ้งรายละเอียดตามช่องทางต่าง ๆ	ปฐมนิเทศ	D
	นักศึกษา	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 ผลักดันให้สำนักวิทยบริการฯ เป็นองค์กรที่สร้างการเรียนรู้ โดยใช้ระบบและกลไกการนำองค์กร ตามภาพที่ 1.1 มีการวางแผนปฏิบัติราชการทั้งระยะสั้น (1 ปี) ระยะยาว (5 ปี) และดำเนินการ ดังนี้ กำหนดค่านิยม “**ร่วมใจสามัคคี มีจิตบริการ ทิ่มีงานคุณภาพ**” มีนโยบายการบริหารจัดการทรัพยากรและพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน พัฒนาการเป็นห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว สร้างบรรยากาศที่ดี สร้างความสัมพันธ์ในการทำงาน มีการประเมินบุคลากรด้วยคุณภาพของผลงาน สร้างทัศนคติเชิงบวกในการทำงาน และสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้บรรลุพันธกิจ โดยมุ่งมั่นพัฒนาและใส่ใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยกระดับและพัฒนาระบบนิเวศของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อพร้อมต่อการเรียนรู้ และปลูกฝังจิตวิญญาณความเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น วิสัยทัศน์ “**เพื่อยกระดับการบริหารจัดการด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ภายในปี**

พ.ศ.2570” และสมรรถนะหลักขององค์กร (E - CARE) ที่มุ่งเน้นการเป็นห้องสมุดดิจิทัล และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว แม่นยำ และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ

เสริมสร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริม “รักบริการ รักสิ่งแวดล้อม” ได้แก่ ปลุกฝังการให้บริการ ด้วยใจ มีจิตบริการ (Service Mind) มีการพัฒนาตนเองโดยเข้ารับการอบรม การเรียนรู้ด้วยตนเอง มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) และถ่ายทอดประสบการณ์ เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ การจัดกิจกรรม 7ส กิจกรรม Big Cleaning Day รณรงค์และประชาสัมพันธ์การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เพื่อลดการใช้ทรัพยากรและพลังงานที่ยั่งยืน

สร้างนวัตกรรม พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow) เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการระบบงานสารบรรณ นวัตกรรมการให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ การยืมต่อหนังสือด้วยตนเอง (Renew) ผ่าน Application ARIT Line Bot

มีส่วนร่วมในการวางแผนสืบทอดตำแหน่งและการพัฒนาผู้นำในอนาคตของสำนักวิทยบริการฯ ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การสอนงานและฝึกอบรม การถ่ายทอดประสบการณ์ การสลับเปลี่ยนหน้าที่ มีการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การแต่งตั้งหัวหน้างาน เพื่อเป็นการพัฒนาผู้นำในอนาคต

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

ผู้นำระดับสูง ใช้วงจร PDCA ในการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการฯ มีการปรับปรุงผลการดำเนินการ ประกอบด้วย การวางแผนการดำเนินงาน (Plan) ได้แก่ กำหนดวิสัยทัศน์ กำหนดกลยุทธ์ กำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และการวางระบบตัวชี้วัดรายบุคคล (KPI) ให้เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และวิสัยทัศน์องค์กรใช้เป็นแนวทาง OKR การปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินงาน (Do) ได้แก่ แผนระยะยาว 5 ปี แผนระยะสั้น 1 ปี แผนพัฒนาบุคลากร การติดตาม ตรวจสอบ รายงานผลการดำเนินงาน (Check) ได้แก่ รายเดือน รายไตรมาส การปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงาน (Act) คือ หากผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย บรรลุตามวัตถุประสงค์ หากผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ให้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงให้ดีขึ้น

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการตอบแทนสังคม (Governance and Societal Contributions)

1.2ก. การกำกับดูแลขององค์กร (Organizational Governance E)

1.2ก.(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร (Governance System)

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

ตารางที่ 1.2ก.(1) การกำกับดูแลองค์กรของสำนักวิทยบริการฯ

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

1.2ก.(2) การประเมินผลการดำเนินการ (Performance Evaluation)

ผู้นำระดับสูง ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตามแบบฟอร์มการประเมินฯ ประเมินผู้บริหาร มี 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 : ผลสัมฤทธิ์ของงาน องค์ประกอบที่ 2 : พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดค่าตอบแทนของผู้บริหารในแต่ละปี นำผลการประเมินมาปรับปรุงประสิทธิภาพการนำองค์กร ทบทวน วางแผน และพัฒนาการดำเนินงานในปีถัดไป

1.2ข.การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Legal and Ethical Behavior)

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

สำนักวิทยบริการฯ ปฏิบัติตามข้อกำหนด กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ ตามพันธกิจหลัก 2 ด้าน คือ ด้านห้องสมุดและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยนำวงจร PDCA มาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ มีการทบทวน วิเคราะห์ผลกระทบเชิงลบต่อผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดตัวชี้วัด กำหนดมาตรการหรือวิธีการที่ชัดเจน มีวิธีการที่เป็นระบบ โดยการรวบรวมกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2564 เกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว พระราชบัญญัติ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ.2562 ประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2553 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับ 2) พ.ศ.2560 ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้วยระบบการจัดการความเสี่ยง โดยคณะกรรมการมีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง จัดลำดับความเสี่ยง เพื่อจัดทำมาตรการป้องกัน และกำหนดตัวชี้วัดเพื่อลดความเสี่ยงและนำผลลัพธ์มาเปรียบเทียบ

1.2ข.(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior)

ผู้นำระดับสูง มีวิธีการในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของสำนักวิทยบริการฯ เป็นไปอย่างมีจริยธรรม โดยดำเนินการ ดังนี้ 1) มีการสื่อสารและสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง เกี่ยวกับนโยบายประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ผ่านการจัดทำสื่อต่าง ๆ และการประชุม/สัมมนา เพื่อสร้างความเข้าใจถึงแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง เช่น การสำรวจการรับรู้เรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพในการปฏิบัติงาน 2) มีการสื่อสารในเรื่องพฤติกรรมที่มีจริยธรรมผ่านการประชุมในระดับและวาระต่าง ๆ เพื่อเน้นย้ำความสำคัญของการยึดมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณ 3) มีการสื่อสารในเรื่องคู่มือจริยธรรมที่เกี่ยวข้องให้บุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางเว็บไซต์ 4) มีการกำกับติดตามให้ดำเนินงานตามเกณฑ์ ITA ที่กำหนด และการเข้าร่วมกิจกรรมประกาศเจตจำนง

1.2ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions)

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

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

ตารางที่ 1.2ค.(1) โครงการที่สนับสนุนการสร้างความผาสุกของสังคม

โครงการ	สังคม	เศรษฐกิจ	สิ่งแวดล้อม
โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลตำบล	✓	✓	✓
โครงการยกระดับพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับรายได้ให้กับคนในชุมชนฐานราก	-	✓	-
โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนท้องถิ่น	-	✓	-
ห้องสมุดสีเขียว (Green Library) และสำนักงานสีเขียว (Green Office)	✓	-	✓

ผู้นำระดับสูง มีส่วนร่วมเพื่อเรียนรู้กระบวนการทำงานในเชิงพื้นที่และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรแบบบูรณาการ มีวัตถุประสงค์ เพื่อขับเคลื่อนตามกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นโดยการให้ความสำคัญส่งเสริมเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตในชุมชน

1.2ค.(2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support)

สำนักวิทยบริการฯ มีการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน ได้แก่ 1) โครงการเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตในชุมชนท้องถิ่นและยกระดับรายได้ให้กับชุมชนฐานราก 20 ครั้ง/เดือน 2) พัฒนาระบบข้อมูลตำบลในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง 3) กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ “อ้อมสมอง...อ้อมท้อง เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม” เป็นการบริการอาหารว่างและเครื่องดื่ม ให้แก่นักศึกษาช่วงสอบปลายภาค 4) การให้บริการเชิงรุกตามคณะ 5) จัดโครงการ/กิจกรรมสนับสนุนให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยและผู้ใช้บริการ ได้รับความรู้เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อลดงบประมาณภายในมหาวิทยาลัย

หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)

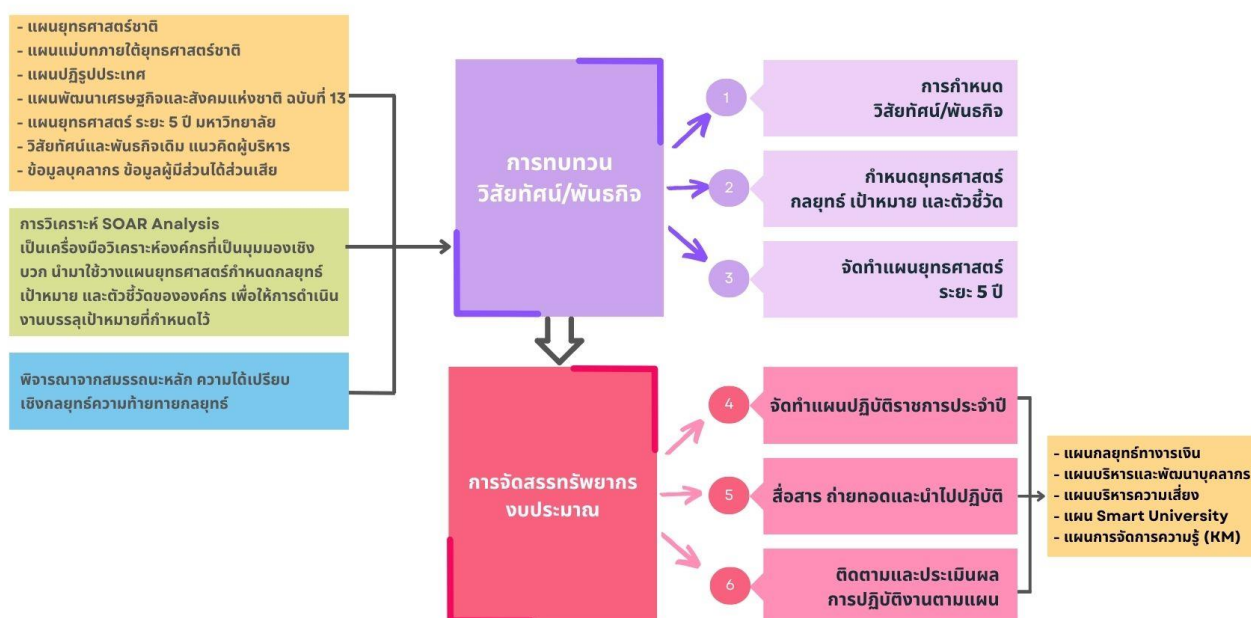
2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development Process)

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

ผู้นำระดับสูง มีแนวทางการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ โดยใช้วงจร PDCA เพื่อทบทวนกระบวนการจัดแผนยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการฯ ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรเริ่มต้นที่ผู้นำระดับสูง แจ้างเรื่องการจัดทำ ปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มีการกำหนดนโยบายการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนทำปฏิบัติราชการ ระยะ 5 ปี พ.ศ.2566-2570 ประกอบด้วยผู้นำระดับสูง หัวหน้าสำนักงาน และบุคลากรทุกคน ดำเนินการตามกระบวนการ 6 ขั้นตอนสำคัญ ตามภาพที่ 2.1

กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์



ภาพที่ 2.1ก.(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ของสำนักวิทยบริการฯ

กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย 6 ขั้นตอนสำคัญ คือ

1) การกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ

ผู้นำระดับสูง กำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจภายใต้วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย แนวคิด และนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ มากำหนดเป็นวิสัยทัศน์ คือ “ยกระดับการบริหารจัดการด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ภายในปี พ.ศ.2570” จากวิสัยทัศน์ดังกล่าวผู้นำระดับสูง และบุคลากรนำมากำหนดพันธกิจ ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพ และคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ ประกอบด้วยพันธกิจ 3 ด้าน คือ 1) ด้าน People : มุ่งมั่นพัฒนาและใส่ใจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักวิทยบริการฯ 2) ด้าน Ecological : ยกระดับและพัฒนาระบบนิเวศของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อพร้อมต่อการเรียนรู้ 3) ด้าน Spiritual : ปลูกฝังจิตวิญญาณความเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

2) การกำหนดแผนยุทธศาสตร์

ผู้นำระดับสูง ได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมความคิดเห็นจากบุคลากรทุกฝ่าย บุคลากรร่วมพิจารณากำหนดแผนยุทธศาสตร์ และมีการปรับปรุง ทบทวนปีละ 1 ครั้งเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ผ่านข้อเสนอแนะ นำมาปรับปรุงและได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพ และคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ ตามตารางที่ 2.1-1

3) แผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี

สำนักวิทยบริการฯ ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์ในแต่ละยุทธศาสตร์ โดยพิจารณาร่วมกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร: SOAR (จุดแข็ง โอกาส แรงบันดาลใจ และผลที่คิดว่าจะเกิดขึ้น) การพิจารณาโอกาส และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ รวมถึงสถานะปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ตามตารางที่ 2.1-2 , 2.1-3

สำนักวิทยบริการฯ จัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570) ที่สอดคล้องแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ภายใต้สมรรถนะหลักขององค์กร มีการกำหนดโครงการ กิจกรรม และตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพ และคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ

ตารางที่ 2.1-1 การวิเคราะห์จุดแข็ง โอกาส แรงบันดาลใจ และผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (SOAR)

จุดแข็ง (Strengths)	โอกาส (Opportunities)	แรงบันดาลใจ (Aspiration)	ผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Results)
1. สำนักวิทยบริการฯ มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายทันสมัย สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การให้บริการท้องถิ่น	1. นโยบายระดับชาติและระดับมหาวิทยาลัย มีการกำหนดทิศทางและแนวทางในการสนับสนุนการพัฒนาด้าน Smart University ที่ชัดเจน	1. เพื่อให้สำนักวิทยบริการฯ มีระบบการบริการที่เป็นเลิศ	1. สำนักวิทยบริการฯ เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง
2. สำนักวิทยบริการฯ เป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศพื้นฐานที่ได้มาตรฐาน	2. นโยบายระดับชาติและระดับมหาวิทยาลัย มีการกำหนดทิศทางและแนวทางในการสนับสนุนการพัฒนาด้าน Green University ที่ชัดเจน	2. เพื่อให้สำนักวิทยบริการฯ เป็นต้นแบบของหน่วยงานหรือของมหาวิทยาลัยที่มีการบริหารจัดการด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม	2. สำนักวิทยบริการฯ เป็นหน่วยงานสนับสนุนและขับเคลื่อนการเป็นมหาวิทยาลัยอัจฉริยะ
3. สำนักวิทยบริการฯ พัฒนาและจัดหาระบบ ฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัย และการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย	3. นโยบายระดับชาติและระดับมหาวิทยาลัย มีการกำหนดทิศทางและแนวทางในการสนับสนุนการพัฒนาด้าน Smart University ที่ชัดเจน	3. สำนักวิทยบริการฯ เป็นหน่วยงานหลักที่สนับสนุนพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และระบบบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้บริการแก่นักศึกษา บุคลากรและหน่วยงานภายใน	3. สำนักวิทยบริการฯ มีการบริการที่เป็นเลิศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. สำนักวิทยบริการฯ เป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet)	4. เป็นหน่วยงานที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้พัฒนาพื้นที่แห่งการเรียนรู้ด้วยตนเอง	4. เพื่อให้สำนักวิทยบริการฯ เป็นพื้นที่สนับสนุนการเข้าถึงความรู้และสารสนเทศตลอดจนกิจกรรมเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อส่งเสริมทักษะศตวรรษที่ 21	-
5. สำนักวิทยบริการฯ เป็นสำนักงานสีเขียว (Green Office) ในระดับดีเยี่ยม ตามมาตรฐานระดับประเทศ	-	5. เพื่อให้สำนักวิทยบริการฯ เป็นพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต	-
6. สำนักวิทยบริการฯ เป็นห้องสมุดสีเขียว (Green Library)	-	-	-
7. สำนักวิทยบริการฯ มีความพร้อมของพื้นที่ เพื่อรองรับการให้บริการ	-	-	-
8. สำนักวิทยบริการฯ มีเครือข่ายองค์กรทางภาครัฐและเอกชนรวมทั้งสถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศที่ร่วมมือในการพัฒนางานด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	-	-

4) การจัดทำแผนปฏิบัติราชการ

สำนักวิทยบริการฯ จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ.2566 ที่สอดคล้องแผนยุทธศาสตร์ มีการกำหนดโครงการ กิจกรรม และตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน แผนปฏิบัติราชการดังกล่าวผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพ และคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ

5) การสื่อสาร และการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติและกำกับดูแล

ผู้นำระดับสูง นำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ สื่อสารและถ่ายทอดไปยังบุคลากร โดยกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน กรอบเวลา และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ผ่านการกำกับดูแลโดยผู้นำระดับสูง หัวหน้าสำนักงาน

6) การติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้นำระดับสูง ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินงานเป็นไปตามแผนปฏิบัติราชการ ภายใต้กรอบเวลา ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน หรือไม่ อย่างไร โดยกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือนต่อคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพ เพื่อจะได้รับทราบถึงความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินการของแต่ละโครงการ กิจกรรม และอาจมีการทบทวนและปรับเปลี่ยนแผนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

ตารางที่ 2.1-2 กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์

กระบวนการ	ปัจจัยนำเข้า	ผู้เกี่ยวข้อง	วิธีการ	กรอบเวลา
1. กำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจ	1. วิสัยทัศน์และพันธกิจ และนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ	- ผู้บริหาร บุคลากร - คณะกรรมการประจำสำนักฯ - คณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพ	- จัดประชุมบุคลากร เพื่อระดมความคิดเห็น	- กำหนด 5 ปี - ทบทวน 1 ปี/ครั้ง
2. กำหนดแผนยุทธศาสตร์, เป้าประสงค์, วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และตัวชี้วัด	- วิสัยทัศน์ พันธกิจ - ข้อมูล SOAR - ข้อมูลคู่เทียบ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผู้บริหาร บุคลากร - คณะกรรมการประจำสำนักฯ - คณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพ	- จัดประชุมบุคลากร เพื่อระดมความคิดเห็น - นำเสนอคณะกรรมการคณะกรรมการดำเนินงานฯ และคณะกรรมการประจำสำนักฯ	- กำหนด 5 ปี - ทบทวน 1 ปี/ครั้ง
3. จัดทำแผนยุทธศาสตร์	- แผนยุทธศาสตร์ - ข้อมูล SOAR - สมรรถนะหลัก - ความได้เปรียบ/ความท้าทาย เชิงกลยุทธ์ - ทรัพยากร	- ผู้บริหาร บุคลากร - คณะกรรมการประจำสำนักฯ - คณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพ	- จัดประชุมบุคลากรเพื่อระดมความคิดเห็น - นำเสนอคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพและคณะกรรมการประจำสำนักฯ	- กำหนด 5 ปี - ทบทวน 1 ปี/ครั้ง
4. จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี	- แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ เป้าหมาย และตัวชี้วัด	- ผู้บริหาร บุคลากร - คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ - คณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพ	- จัดประชุมบุคลากรเพื่อระดมความคิดเห็น - นำเสนอคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพและคณะกรรมการประจำสำนักฯ	- พ.ศ.2556-2570 (แผนระยะยาว 5 ปี) - พ.ศ.2566 (แผนระยะ 1 ปี)

กระบวนการ	ปัจจัยนำเข้า	ผู้เกี่ยวข้อง	วิธีการ	กรอบเวลา
5. การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ และการกำกับดูแล	นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และ แผนปฏิบัติราชการ	ผู้บริหาร หัวหน้าสำนักงาน และ บุคลากร	- สื่อสารผ่านที่ประชุม บุคลากร - สื่อสาร/เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ	- ตลอดทั้งปี
6. การติดตาม ประเมินผล ทบทวนและปรับปรุง	- ผลการติดตามการประเมินตามตัวชี้วัด ที่ได้รับจากลูกค้า/ผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผู้บริหาร หัวหน้าสำนักงาน และ บุคลากร	- ติดตาม/ประเมิน ภายหลังสิ้นสุดกิจกรรม/โครงการ	- ตลอดทั้งปี

ตารางที่ 2.1-3 ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ของสำนักวิทยบริการฯ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับการบริการวิทยบริการและพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รองรับการเปลี่ยนแปลง
เป้าหมาย
1. เพื่อเป็นห้องสมุดดิจิทัล
2. เพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เพื่อเป็นหน่วยงานส่งเสริม สนับสนุนการขับเคลื่อนตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย
กลยุทธ์
1. จัดหาและพัฒนาทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ยกระดับและพัฒนารูปแบบการให้บริการวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการ สู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง
เป้าหมาย
1. มีการบริหารจัดการองค์กรมีการใช้ระบบ e-Government เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย
2. มีการบริหารจัดการองค์กรโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม (Green library & Green Office)
3. ทรัพยากรบุคคลมีสมรรถนะสูง
4. เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล
กลยุทธ์
1. พัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงและจรรยาบรรณในการทำงานที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
2. ยกระดับการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงาน
3. ยกระดับและพัฒนาทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. มีการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับระดับความพร้อมและวุฒิภาวะขององค์กรในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Maturity Domain and Area : MDA)

2.1ก.(2) นวัตกรรม (Innovation)

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและปัจจัย (SOAR) พบว่า สำนักวิทยบริการฯ สร้างนวัตกรรมบริการ มีการนำกระบวนการเพื่อพัฒนาช่องทางการให้บริการรูปแบบใหม่ (e-service) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน บุคคลภายนอก ได้แก่ 1) ระบบ Mobile Application (Matrix Library) 2) ระบบ Line Application (Arit Line Bot) 3) ระบบ DT (Digital Transcript) 4) Web based Application สำหรับการเรียนการสอน 5) การประชุมในรูปแบบออนไลน์ 6) ระบบจัดการสำนักงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow) 7) ระบบฐานข้อมูลตำบล เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2.1ก.(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ที่มีความสำคัญและจัดทำสารสนเทศ เพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ ตามตารางที่ 2.1ก.(3) ตารางที่ 2.1ก.(3)-1 วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ที่มีความสำคัญและจัดทำสารสนเทศ

ประเด็น/ข้อมูล/สารสนเทศ	วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล	การนำไปใช้
1. ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- แบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์ - ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ - แบบบันทึกการเข้าใช้บริการ	ปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการ
2. การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอก	- สถานการณ์ปัจจุบัน - นโยบายรัฐบาล - ปัจจัยความเสี่ยง	จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง
3. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	SOAR Analysis	1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี 2. จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 3. จัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน 4. จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร
4. ข้อมูลของสำนักวิทยบริการฯ และการดำเนินการของคู่แข่ง	สอบถามข้อมูลคู่แข่ง	นำไปพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการ
5. ความสามารถขององค์กรในการนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ	ผลการดำเนินโครงการที่ผ่านมา	แนวทางการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ โครงการ กิจกรรมและตัวชี้วัดในปีถัดไป

สำนักวิทยบริการฯ นำข้อมูลจากตารางที่ 2.1ก.(3) นำมากำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ตามตารางที่ 2.1ก.(3)-2 เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี พ.ศ.2566-2570 บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของสำนักวิทยบริการฯ ตารางที่ 2.1ก.(3)-2 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
สำนักวิทยบริการฯ	1. มีระบบบริการที่เป็นเลิศ 2. เป็นต้นแบบการบริหารจัดการด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม 3. เป็นหน่วยงานหลักที่สนับสนุนพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และระบบบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย 4. เป็นพื้นที่สนับสนุนการเข้าถึงความรู้และสารสนเทศตลอดจนกิจกรรมเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อส่งเสริมทักษะศตวรรษที่ 21	1. มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย สนับสนุนการจัดการเรียน การสอน การวิจัย การบริการวิชาการและท้องถิ่น 2. เป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานที่ได้มาตรฐาน 3. พัฒนาและจัดหาระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัย และการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย 4. เป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet) 5. ผ่านการตรวจประเมินสำนักงานสีเขียว ในระดับดีเยี่ยม 6. ผ่านการตรวจประเมินเป็นห้องสมุดสีเขียว (Green Library) 7. มีความพร้อมของพื้นที่ เพื่อบริการให้บริการ 8. มีเครือข่ายองค์กรทางภาครัฐและเอกชนรวมทั้งสถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศที่ร่วมมือในการพัฒนางานด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1ก.(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก (Work Systems and Core Competencies)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการและกระบวนการในการตัดสินใจเลือกกระบวนการที่สำคัญ โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และสมรรถนะหลัก 3 ประเด็น

1) กระบวนการที่เป็นพันธกิจหลักของสำนักวิทยบริการฯ ที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย 2) กระบวนการที่สำนักวิทยบริการฯ มีความเชี่ยวชาญเป็นสมรรถนะหลักในปัจจุบันและที่ต้องการในอนาคต E-CARE และ 3) กระบวนการที่ส่งผลกระทบต่อความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้เรียนและลูกค้า นำมาตัดสินใจเลือกกระบวนการที่สำคัญ 2 ด้าน 1) ด้านห้องสมุด ได้แก่ งานจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ได้แก่ งานบริหารระบบสารสนเทศ งานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ งานพัฒนาระบบและวิเคราะห์ข้อมูล และกำหนดกระบวนการที่จะดำเนินการโดยบุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ และกระบวนการที่จะดำเนินการจากภายนอก โดยผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตามตารางที่ 2.1ก.(4)

ตารางที่ 2.1ก.(4) กระบวนการที่สำคัญของสำนักวิทยบริการฯ

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

2.1ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)

2.1ข.(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (Key Strategic Objectives)

สำนักวิทยบริการฯ มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การคาดการณ์การเปรียบเทียบ (SOAR) เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ มีการเชื่อมโยงเป้าหมายที่สอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดทำแผนระยะสั้น ระยะยาว กำหนดเป้าหมาย ค่าเป้าหมาย และระยะเวลาในการบรรลุค่าเป้าหมาย ภายในปี พ.ศ.2570 ได้มีการถ่ายทอดแผนกับผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องให้เข้าใจในบทบาทที่ต้องปฏิบัติ มีระบบในการกำกับติดตามและตอบสนองอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เป็นรายเดือน รายไตรมาส หากผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ให้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงให้ดีขึ้น ตามตารางที่ 2.1ข.(1) - 1,2.1ข.(1)-2 ตารางที่ 2.1ข.(1)-1 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์
1. มีระบบการบริการที่เป็นเลิศ	1. เพื่อเป็นห้องสมุดดิจิทัล 2. เพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 3. เพื่อเป็นหน่วยงานส่งเสริม สนับสนุนการขับเคลื่อนตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย	1. จัดหาและพัฒนาทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. ยกระดับและพัฒนารูปแบบการให้บริการทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ	- ความสำเร็จการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต - จำนวนระบบการบริการรูปแบบใหม่ (E-Service)	ความสำเร็จของการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัล ร้อยละ 100
2.เป็นต้นแบบการบริหารจัดการด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม	มีการบริหารจัดการองค์กรโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม (Green library & Green Office)	ยกระดับการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงาน	ระดับการประเมินสำนักงานสีเขียว	ระดับดีเยี่ยม
3. เป็นหน่วยงานหลักที่สนับสนุนพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และระบบบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย	มีการบริหารจัดการองค์กรมีการใช้ระบบ e-Government เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย	มีการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับระดับความพร้อมและวุฒิภาวะขององค์กรในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Maturity Domain and Area : MDA)	ระดับความพร้อมและวุฒิภาวะขององค์กรในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล (MDA)	Smart Government
4. เป็นพื้นที่สนับสนุนการเข้าถึงความรู้และสารสนเทศตลอดจนกิจกรรมเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อส่งเสริมทักษะศตวรรษที่ 21	1. เพื่อเป็นห้องสมุดดิจิทัล 2. เพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 3. เพื่อเป็นหน่วยงานส่งเสริม สนับสนุนการขับเคลื่อนตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย	1. จัดหาและพัฒนาทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. ยกระดับและพัฒนารูปแบบการให้บริการทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความสำเร็จการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต จำนวนระบบการบริการรูปแบบใหม่ (E-Service)	ความสำเร็จของการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัล ร้อยละ 100

ตารางที่ 2.1ข.(1)-2 ค่าเป้าหมายผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

วัตถุประสงค์/เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	ข้อกำหนดและแผนปฏิบัติ	หน่วย นับ	ค่าเป้าหมาย (รายปี พ.ศ.)					ผลการ ดำเนินงาน
				2566	2567	2568	2569	2570	
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับการบริการวิทยบริการและพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รองรับการเปลี่ยนแปลง									
เป้าหมาย 1. เพื่อเป็นห้องสมุดดิจิทัล 2. เพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ 3. เพื่อเป็นหน่วยงานส่งเสริมสนับสนุนการขับเคลื่อนตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย	OKR1 ความสำเร็จของการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัล	1. แผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี 2. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ	ร้อยละ	100	100	100	100	100	บรรลุ
	OKR2 ความสำเร็จในการเป็นศูนย์กลางการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	3. แผนย่อยแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 4. แผนปฏิรูปประเทศ 5. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งศาสตร์ฉบับที่ 13 6. ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) 7.แผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี พ.ศ.2566-2570 มหาวิทยาลัย	ร้อยละ	100	100	100	100	100	บรรลุ
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการ สู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง									
เป้าหมาย 1. มีการบริหารจัดการองค์กรมีการใช้ระบบ e-Government เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย 2. มีการบริหารจัดการองค์กรโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม (Green library & Green Office) 3. ทรัพยากรบุคคลมีสมรรถนะสูง 4. เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	KRs1 ผลการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสากล (EdPEx)	1. แผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี 2. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 3. แผนย่อยแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ	คะแนน	130	131	132	133	134	N/A รอตรวจประเมินวันที่ 10 ส.ค.66
	KRs2 ระดับความพร้อมและวุฒิภาวะขององค์กรในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล (MDA)	4. แผนปฏิรูปประเทศ 5. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งศาสตร์ฉบับที่ 13 6. ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) 7.แผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี พ.ศ.2566-2570 มหาวิทยาลัย	ระดับ	E Government	Connected Government	Connected Government	Smart Government	Smart Government	บรรลุ
	KRs3 ระดับการประเมินสำนักงานสีเขียว		ระดับ	ดีเยี่ยม	ดีเยี่ยม	ดีเยี่ยม	ดีเยี่ยม	ดีเยี่ยม	บรรลุ
	KR4 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา		ร้อยละ	100	100	100	100	100	100

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

สำนักวิทยบริการฯ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์จากการวิเคราะห์ SOAR ได้แก่ จุดแข็ง โอกาส แรงบันดาลใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัด คู่เทียบ คู่แข่ง จากปีที่ผ่านมา รวมถึงนโยบายมหาวิทยาลัย มีการกำหนดตัวชี้วัดสมรรถนะหลัก “E – CARE” ของบุคลากร พันธกิจของสำนักวิทยบริการฯ คณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติการ 5 ปี นำกลับมาทบทวนอีกครั้งโดยผู้ในระดับสูง นำไปสู่การปฏิบัติ

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategy Implementation)

2.2ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Action Plan Development and Deployment)

2.2ก.(1) แผนปฏิบัติการ (Action Plans)

สำนักวิทยบริการฯ มีแผนปฏิบัติการที่สำคัญ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี พ.ศ.2566-2570 แผนปฏิบัติการประจำปี แผนบริหารความเสี่ยง แผนกลยุทธ์ทางการเงิน แผน Smart University แผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร และแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ได้มีการนำจุดเน้นของแต่ละแผนดังกล่าวมาวิเคราะห์ หาสภาพแวดล้อมขององค์กร (SOAR) นอกจากนี้ยังได้มีการนำยุทธศาสตร์ โครงการ/กิจกรรม ตัวชี้วัดตามแผนดังกล่าว มากำหนดเป็นวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ บรรลุเป้าประสงค์และตัวชี้วัดโครงการ/กิจกรรม

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

สำนักวิทยบริการฯ มีการถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติโดย ผู้ในระดับสูงประชุมชี้แจงคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพ ประชาสัมพันธ์ ถ่ายทอด เผยแพร่บนหน้าเว็บไซต์ เพื่อให้ดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ และนำระบบประกันคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX มาพัฒนาการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีขององค์กร

2.2ก.(3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)

ผู้ในระดับสูง มีการประชุมเพื่อชี้แจงหลักเกณฑ์ รายละเอียด การจัดสรรงบประมาณ และมอบหมายผู้รับผิดชอบด้านงบประมาณและการใช้จ่ายประจำปี มีหน้าที่ในการสำรวจความต้องการของแต่ละกลุ่มงานตามหมวดงบประมาณ และการใช้ทรัพยากรจำแนกแต่ละด้าน จัดตั้งค่าของงบประมาณรายจ่ายประจำปี ซึ่งประกอบไปด้วยงบแผ่นดิน งบกศ. งบกศ.บป. จัดทำข้อมูลสรุปงบประมาณที่ได้รับจัดสรรแต่ละรายการตามพันธกิจ 2 ด้าน คือ ด้านวิทยบริการและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการชี้แจงงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรให้กับบุคลากรรับทราบ และดำเนินงานตามแผนที่กำหนด ดำเนินการสรุปผลการใช้จ่ายงบประมาณรอบ 6 เดือน (1 ต.ค.65-31 มี.ค.66) และสรุปผลการใช้งบประมาณ รอบ 12 เดือน (1 เม.ย.66-30 ก.ย.66) และมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน ของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อควบคุมแผนปฏิบัติการ ให้ผลประสพผลสำเร็จและบรรลุตามพันธกิจ

2.2ก.(4) แผนด้านบุคลากร (Workforce Plans)

สำนักวิทยบริการฯ มีกระบวนการกำหนดความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร และมีระบบประเมินความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร โดยจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร ระยะ 4 ปี และระยะ 1 ปี เพื่อคำนึงถึงผลกระทบของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง สนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานเป็นสำคัญ คือ มีการจัดโครงการพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นให้บุคลากรมีความรู้ มีทักษะ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2ก.(5) ตัววัดผลการดำเนินการ (Performance Measures)

สำนักวิทยบริการฯ กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของการดำเนินงานโดยการจัดแผนปฏิบัติราชการ จำนวน 2 ยุทธศาสตร์ 7 ตัวชี้วัด โดยมีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการต่าง ๆ ดังนี้

- คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหาร ตัวแทนคณาจารย์จากคณะต่าง ๆ และบุคลากรภายใน รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน

- คณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพสำนักวิทยบริการฯ เป็นประจำทุกเดือน มีการวัดผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนด เพื่อประเมินความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการ และนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตามตารางที่ 2.2ก.(5) ตารางที่ 2.2ก.(5) ตารางแสดงตัวชี้วัดและการวัดผลตามแผนปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย พ.ศ.2566	ผลการดำเนินงาน
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับการบริการวิทยบริการและพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รองรับการเปลี่ยนแปลง			
OKR1 ความสำเร็จของการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัล	ร้อยละ	100	บรรลุ
KRs1 จัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล			
1. จัดทำหนังสือห้องสมุดมนุษย์	เรื่อง	5	5
2. จัดหาทรัพยากรหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ไทย-อังกฤษ	รายการ	365	1,106
3. จัดหานิตยสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	User	5	5
4. จัดหาภาคฐานออนไลน์	User	6	6
KRs2 บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล			
- บริการฐานข้อมูลออนไลน์	ฐานข้อมูล	9	9
OKR2 ความสำเร็จในการเป็นศูนย์กลางการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	ร้อยละ	100	บรรลุ
KRs1 จำนวนระบบการบริการรูปแบบใหม่ (E-Service) เพิ่มขึ้น			
1. มีระบบ Mobile Application (Matrix Library)	ระบบ	1	1
2. มีระบบ Line Application (Arit Line Bot)	ระบบ	1	1
KRs2 มีระบบพร้อมให้บริการ			
1. ระบบเบิก-จ่ายวัสดุ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระบบ	1	1
2. ระบบแจ้งซ่อม	ระบบ	1	1
3. ระบบการใช้บริการห้องประชุมและห้องอบรม	ระบบ	1	1
KRs3 การจัดซื้อ-จัดหาซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์			
- ชุดโปรแกรมของไมโครซอฟท์	ชุดโปรแกรม	1	1
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง			
KRs1 ผลการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสากล (EdPEX)	คะแนน	130	N/A รอตรวจประเมิน วันที่ 10 ส.ค.66
KRs2 ระดับความพร้อมและวุฒิภาวะขององค์กรในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล (MDA)	ระดับ	E Government	บรรลุ
KRs3 ระดับการประเมินสำนักงานสีเขียว	ระดับ	ดีเยี่ยม	N/A รอตรวจประเมินเพื่อ ต่ออายุ 2567
KRs4 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา	ร้อยละ	100	บรรลุ

2.2ก.(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (Performance Projections)

สำนักวิทยบริการฯ มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และมีการคาดการณ์ผลการดำเนินการตามแผนระยะยาว คือ แผนยุทธศาสตร์ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566-2570 และแผนระยะสั้น คือ แผนปฏิบัติการประจำปี จำนวน 2 ยุทธศาสตร์ 7 ตัวชี้วัด โดยมีการถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ โดยการมอบหมายงานและประชุมติดตามผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด มีการเปรียบเทียบผลการใช้การฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศในแต่ละปี และเก็บสถิติอย่างน้อย 3 ปี เพื่อเป็น Base line ใช้ทบทวนค่าเป้าหมาย ตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อการปรับเปลี่ยนแผน ในปีถัดไป ตามตารางที่ 2.2ก.(5)

2.2ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (Action Plan Modification)

กรณีที่มีสถานการณ์ฉุกเฉิน เหตุจำเป็นหรือปัจจัยที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามแผน และมีความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ สำนักวิทยบริการฯ มีขั้นตอนการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการตามภาพที่ 2.2ข.



ภาพที่ 2.2ข. ขั้นตอนการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการของสำนักวิทยบริการฯ

หมวด 3 ลูกค้า (Customer Expectation)

สำนักวิทยบริการฯ ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ด้วยการเอาใจใส่และคำนึงถึงเสียงของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ มีระบบที่มุ่งเน้นการรับฟังเสียงและสนับสนุนลูกค้า มีการทบทวนกระบวนการทำงาน โดยการสำรวจความต้องการและความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในรูปแบบออนไลน์ และออฟไลน์ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม โดยคำนึงถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ การให้บริการด้วยความเสมอภาคและคำนึงถึงผู้ใช้บริการในอนาคต สำนักวิทยบริการฯ มีการประเมินประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน เพื่อนำมากำหนดนโยบาย แนวทางพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

สำนักวิทยบริการฯ มีการแบ่งกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามโครงสร้างองค์กรตามภาพที่ OP.1ข.(1) แบ่งเป็น 6 ขั้นตอน ตามภาพที่ 3.1-1



ภาพที่ 3.1-1 กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการรับฟังเสียงผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม โดยการรับฟังเสียงลูกค้าจากแบบสำรวจ แบบสัมภาษณ์ การสังเกต ในรูปแบบออนไลน์ และออฟไลน์ วิเคราะห์และประมวลผล เพื่อนำมาออกแบบกระบวนการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการฯ ตามภาพที่ 3.1-1

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

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

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการในการรับฟังเสียงผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ 1) การสื่อสารต่อหน้า 2) การสื่อสารด้วยการเขียน 3) การสื่อสารออนไลน์ 4) การสอบถามรายบุคคล 5) สังเกตพฤติกรรมการใช้บริการ 6) บริการเชิงรุก และนำข้อมูลออกแบบการให้บริการตามพันธกิจ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ได้จากระบบการรับฟังเสียงของลูกค้าสามารถนำไปใช้ดำเนินการต่อซึ่งจะช่วยนำไปเชื่อมโยงกับการวางแผน ปรับปรุง และจัดลำดับความสำคัญในการให้บริการ ภาพที่ OP.1ก-1 โดยคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม ภาพที่ OP.1ข-1 ตารางที่ 3.1ก.(2)

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

สำนักวิทยบริการฯ มีการวิเคราะห์สถานการณ์และคาดการณ์แนวโน้มที่เกิดขึ้นในอนาคตทุกปี โดยมีการนำข้อมูลจากช่องทางที่หลากหลาย มาใช้ในการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าในอนาคต เช่น รับฟังเสียงของลูกค้าผ่านการแสดงความคิดเห็น ด้วยช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์กลุ่ม 4 คณะ บริการเชิงรุก และกล่องรับแสดงความคิดเห็น เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังเชิงลึก ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะนำมาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นสารสนเทศ ทำให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวัง ที่จะใช้ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ซึ่งเป็นกิจกรรมส่วนหนึ่งในแผนการสร้างความสัมพันธ์ของลูกค้าในแต่ละปี

ในส่วนของการรับฟังเสียงลูกค้าของคู่แข่ง มีการวิเคราะห์ข้อมูลการเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (สป.อว.) ที่มีการนำเสนอข้อมูลของแต่ละมหาวิทยาลัย ที่มีกลุ่มเป้าหมายและลูกค้าใกล้เคียง มาเปรียบเทียบเพื่อกำหนดรูปแบบการให้บริการต่อไป ตามตารางที่ 3.1ก.(2)

ตารางที่ 3.1ก.(2) ช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงลูกค้า

บริการ (พันธกิจ)	ลูกค้า	ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า			วิธีการค้นหาข้อมูลย้อนกลับ	ผู้รับผิดชอบ
		การสื่อสารต่อหน้า	การสื่อสารด้วยการเขียน	การสื่อสารออนไลน์		
กลุ่มลูกค้าหลัก						
สำนักวิทยบริการฯ	นักศึกษา/ บัณฑิตศึกษา	- ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ (1ครั้ง/ปี) - กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน (1ครั้ง/ปี) - กิจกรรมสัปดาห์ห้องสมุด (1ครั้ง/ปี) - กิจกรรมบริการเชิงรุก (12 ครั้ง/ปี) - แจ้งที่บุคลากรสำนักโดยตรง	- กล่องรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา) - หนังสือร้องเรียน	- web site (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี) -ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	รวบรวมผลการประเมิน มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ สรุป และนำเสนอผลต่อที่ประชุม	- รองผู้อำนวยการฝ่ายวิทยบริการ/ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ - รักษาการหัวหน้ากลุ่มงาน - เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ - คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา หมวด 3 - แอดมินเพจ
	บุคลากรสายวิชาการ	- ประชุมแบบ On Site - โครงการสัปดาห์ห้องสมุด (1ครั้ง/ปี) - กิจกรรมบริการเชิงรุก (12ครั้ง/ปี) - แจ้งที่บุคลากรสำนักโดยตรง	-กล่องรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา) -หนังสือร้องเรียน	- web site (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี) - ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์		
	บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	- ประชุมแบบ On Site - โครงการสัปดาห์ห้องสมุด (1ครั้ง/ปี) - กิจกรรมบริการเชิงรุก (12ครั้ง/ปี) - แจ้งที่บุคลากรสำนักโดยตรง	-กล่องรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา) -หนังสือร้องเรียน	- web site (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี) -ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์		

บริการ (พันธกิจ)	ลูกค้า	ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า			วิธีการค้นหาข้อมูลย้อนกลับ	ผู้รับผิดชอบ
		การสื่อสารต่อหน้า	การสื่อสารด้วยการเขียน	การสื่อสารออนไลน์		
กลุ่มลูกค้ากลุ่มอื่น						
สำนักวิทยบริการฯ	บุคลากรภายนอก	การจัดกิจกรรมบริการวิชาการ	กล่องรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา) หนังสือร้องเรียน	- web site (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	รวบรวมผลการประเมิน มา วิเคราะห์ สังเคราะห์ สรุป และนำเสนอผลต่อที่ประชุม	- รองผู้อำนวยการฝ่ายวิทยบริการ - รักษาการหัวหน้ากลุ่มงาน - คณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษา หมวด 3 - เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ - แอดมินเพจ
	หน่วยงานราชการ	- การสอบถามด้วยวาจา (ตลอดเวลา) - แจ้งที่บุคลากรสำนักโดยตรง	กล่องรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา) หนังสือร้องเรียน	- web site (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)		
	หน่วยงานเอกชน	- การสอบถามด้วยวาจา (ตลอดเวลา) - แจ้งที่บุคลากรสำนักโดยตรง	กล่องรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา) หนังสือร้องเรียน	- web site (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)		
	ชุมชน	- การสอบถามด้วยวาจา (ตลอดเวลา) - แจ้งที่บุคลากรสำนักโดยตรง	กล่องรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา) หนังสือร้องเรียน	- web site (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)		

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

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

สำนักวิทยบริการฯ มีการจำแนกกลุ่มลูกค้า ออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่มผู้ใช้บริการหลัก ได้แก่ นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ (คณาจารย์) บุคลากรสายสนับสนุน (บุคลากร) 2) กลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มอื่น ได้แก่ บุคคลภายนอก หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน และชุมชน

สำนักวิทยบริการฯ ใช้สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน ชุมชน มีกระบวนการเก็บข้อมูลตามรายละเอียด ตามภาพที่ 3.1ข.(2) และมีกระบวนการพัฒนาการบริการ ตามภาพที่ 3.1ข.(1) ในปี 2566 ได้มีการแบ่งกลุ่มลูกค้าดังนี้ ตารางที่ 3.1ข.(1) การจำแนกลูกค้า

ลูกค้า	ความต้องการ	ความคาดหวัง
กลุ่มผู้เรียน		
นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	1. บริการรวดเร็วและทันสมัย 2. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับการเรียนการสอน 3. เพิ่มสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประเภท iPad Tablet หรือคอมพิวเตอร์ สำหรับสืบค้นข้อมูล 4. เพิ่มระยะเวลาในการยืมหนังสือเป็น 15 วัน (10 เล่ม) 5. ขยายเวลา ช่วง 2 สัปดาห์ก่อนสอบ 6. มีพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้	1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและรวดเร็วมากขึ้น ได้แก่ สื่อออนไลน์ สื่อทรัพยากร สื่อทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย 2. มีการบริการที่เป็นเลิศและไม่มีข้อร้องเรียน 3. ได้รับบริการด้วยความประทับใจ 4. ยืมหนังสือได้ตลอดเวลาและไม่จำกัดจำนวน 5. เปิดให้บริการ 24 ชม.
บุคลากรสายวิชาการ (คณาจารย์)	1. ยกเว้นค่าปรับหนังสือ 2. บริการส่งทรัพยากรสารสนเทศ 3. เพิ่มระยะเวลาในการยืม 4. ได้รับบริการก่อน - หลัง เวลาทำการ 5. บริการทุกวันจันทร์-อาทิตย์	1. ปรับปรุงระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี 2. บริการเชิงรุก ยืม - คืน ส่งทรัพยากรสารสนเทศตามคณะ 3. อ่านหนังสือห้องสมุดได้ทุกเล่มผ่านระบบออนไลน์ 4. เปิดให้บริการ 24 ชม. 5. สร้างเงื่อนไขการเข้าถึงข้อมูลและการใช้บริการ 6. ได้รับบริการด้วยความประทับใจ 7. มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและครอบคลุมทุกพื้นที่ในมหาวิทยาลัย 8. ได้รับบริการด้วยความประทับใจ
บุคลากรสายสนับสนุน (บุคลากร)	1. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย 2. สนับสนุนการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์การปฏิบัติงาน 3. สนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	1. เพิ่มไลน์กลุ่ม สวท.ที่มีบุคลากรทั้งมหาวิทยาลัย เป็นสมาชิก 2. มีสวัสดิการโครงการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์การปฏิบัติงาน 3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัย

ลูกค้า	ความต้องการ	ความคาดหวัง
ลูกค้ากลุ่มอื่น		
บุคคลภายนอก	1. มีสิทธิ์ในการยืมหนังสือ 2. ต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ต Wi-Fi	1. ปรับปรุงระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยการให้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สำหรับบุคคลภายนอก 2. สร้าง Account ให้ใช้อินเทอร์เน็ต Wi-Fi เป็นรายวัน โดยจำกัดสิทธิ์การใช้งาน ตามความเหมาะสม 3. มีบริการแหล่งเรียนรู้หรือสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ
หน่วยงานราชการ	1. สนับสนุนการให้บริการทางวิชาการ 2. ความร่วมมือและเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน 2. ได้รับจัดสรรงบประมาณในการจัดหาทรัพยากร 3. ให้ความร่วมมือเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์/ห้องประชุมที่ทันสมัย 5. บริการโสตทัศนูปกรณ์
หน่วยงานเอกชน	1. สนับสนุนการให้บริการทางวิชาการ 2. ความร่วมมือและเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ให้ความร่วมมือเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์/ห้องประชุมที่ทันสมัย 3. บริการโสตทัศนูปกรณ์
ชุมชน	1. เป็นแหล่งเรียนรู้ของชุมชน 2. ส่งเสริมและพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	1. พัฒนาแหล่งเรียนรู้ในชุมชน 2. การอบรมเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ 3. บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์/ห้องประชุมที่ทันสมัย 4. บริการโสตทัศนูปกรณ์

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

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการอย่างเป็นระบบในการค้นหาความจำเป็นและความต้องการของลูกค้าที่ตอบสนองพันธกิจ ดังนี้ 1) แต่งตั้งคณะทำงานฯ 2) ประชุมวางแผนเพื่อกำหนดวิธีการ ช่องทาง รูปแบบการสำรวจ ช่วงระยะเวลาดำเนินการ 3) สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้วยช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์กลุ่ม 4 คณะ บริการเชิงรุก แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ การสังเกต และกล่องรับแสดงความคิดเห็น 4) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมากำหนดกระบวนการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือความคาดหมาย ได้แก่ บริการยืม-คืนหนังสือตามคณะ (Book Delivery Service) การบริการยืมต่อด้วยตนเอง (Renew) ระบบแจ้งเตือนล่วงหน้าการส่งคืนหนังสือ การตรวจสอบรายการยืมหนังสือด้วยตนเอง การเข้าใช้บริการและยืมหนังสือด้วย QR Code แทนการใช้บัตรนักศึกษา การจัดพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ (learning space) การเพิ่มทักษะ upskills/reskills เช่น การสอนหรืออบรมเกี่ยวกับการใช้ Application ผ่านมือถือ การใช้ Microsoft 365 จัดอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ตามภาพที่ 3.1ข.(2)

ตารางที่ 3.1ข.(2) ความจำเป็นและความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

พันธกิจ	ความต้องการและความคาดหวัง	การดำเนินงาน
สำนักวิทยบริการฯ	ด้านการบริการ 1. บริการด้วยความรวดเร็ว 2. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น iPad Tablet 3. เพิ่มระยะเวลาในการยืมหนังสือ ยกเว้นค่าปรับหนังสือ 4. ขยายเวลาเปิด-ปิด บริการห้องสมุด ช่วงก่อนสอบ 5. บริการส่งทรัพยากรสารสนเทศ 6. อ่านหนังสือห้องสมุดได้ทุกเล่มผ่านระบบออนไลน์ 7. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย 8. สนับสนุนการให้บริการทางวิชาการ 9. ความร่วมมือและเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. การบริการในรูปแบบ e-service - ระบบบริการค้นหาเพื่อการยืม (https://book.ARU.ac.th) - การใช้ Matrix line Bot สำหรับงานห้องสมุด - การยืมต่อหนังสือด้วยตนเอง (Renew) - บริการตอบคำถามผ่านช่องทางระบบการส่งข้อความทางออนไลน์ 2. การบริการเชิงรุก - การบริการยืม-คืนหนังสือ - บริการส่งหนังสือตามคณะ (Book Delivery Service) - แนะนำการเขียนบรรณานุกรม - แนะนำหนังสือใหม่ - ประชาสัมพันธ์กิจกรรม - รับฟังข้อเสนอแนะ
	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 1. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับการเรียนการสอน 2. สนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	3. ระบบจัดการสำนักงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow)
	ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 1. มีพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ 2. สนับสนุนการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์การปฏิบัติงาน 3. ต้องการให้บริการอินเทอร์เน็ต Wi-Fi ครอบคลุมทุกพื้นที่	4. การประชุมในรูปแบบออนไลน์ 5. สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ วัสดุอุปกรณ์และ อินเทอร์เน็ตที่พร้อมสำหรับใช้งาน

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการแบ่งส่วนการตลาด โดยรักษากลุ่มผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปัจจุบัน และในอนาคต เพื่อสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความผูกพัน โดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย

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

3.2ก.(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยการประชุมร่วมกับผู้บริหารและหัวหน้าหัวหน้ากลุ่มงาน เพื่อออกแบบกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ โดยใช้ข้อมูลจากผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมากำหนดเป็นกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ต่อผู้ใช้บริการ เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน กิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ งานสัปดาห์ห้องสมุด Library & IT Fair กิจกรรมบริการเชิงรุก 4 คณะ การจัดมุมบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มช่วงสอบ ปรับระเบียบการเข้าใช้บริการ เพื่อความสะดวก ตามตารางที่ 3.2ก.(1)

ตารางที่ 3.2ก.(1) วิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับนักศึกษาและลูกค้ากลุ่มอื่น

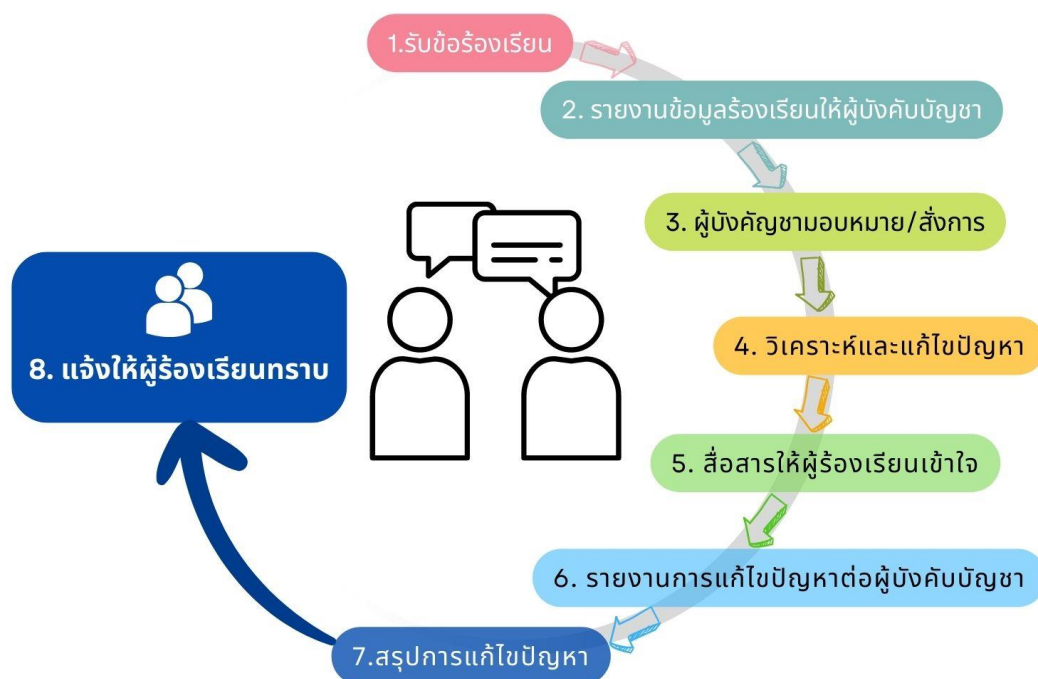
ลูกค้า	กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์
กลุ่มลูกค้าหลัก - นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา - บุคลากรสายวิชาการ(คณาจารย์) - บุคลากรสายสนับสนุน(บุคลากร)	1. ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ 2. กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน 3. กิจกรรมมอบรางวัลสุดยอดนักอ่าน 4. กิจกรรมบริการเชิงรุก 5. กิจกรรมสัปดาห์ห้องสมุด Library & IT Fair 6. แนะนำการใช้บริการ 7. แนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ 8. การจัดมุมบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มช่วงสอบ 9. ปรับระเบียบการเข้าใช้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวก 10. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรโดยกำหนด นโยบายกิจกรรมห้องสมุดสีเขียว/สำนักงานสีเขียว และวัฒนธรรมองค์กร “รักบริการ รักสิ่งแวดล้อม” 11. ปรับเปลี่ยนมาตรการการเข้าใช้บริการเพื่อรองรับโรคอุบัติใหม่
กลุ่มลูกค้าอื่น - บุคคลภายนอก - หน่วยงานราชการ - หน่วยงานเอกชน - ชุมชน	1. จัดกิจกรรมบริการวิชาการ 2. การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ 3. โครงการเสริมสร้างและพัฒนาคุณภาพชีวิตในชุมชนท้องถิ่นและยกระดับรายได้ให้กับคนในชุมชนฐานราก

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

สำนักวิทยบริการฯ มีการกำหนดยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์การบริการวิทยบริการและพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รองรับการเปลี่ยนแปลง และยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามหลัก E – CARE เช่น การพัฒนาห้องสมุดดิจิทัล การบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ลูกค้าสะดวกในการเข้าถึงบริการ มีช่องทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสาร การขอความช่วยเหลือในกรณีประสบปัญหาในการใช้บริการ การให้ข้อมูลป้อนกลับ แจ้งข้อร้องเรียน หรือสอบถามข้อมูล การผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์กลุ่ม 4 คณะ บริการเชิงรุก และกล่องรับแสดงความคิดเห็นแบบประเมินความพึงพอใจมีการถ่ายทอดให้บุคลากรนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ดี ซึ่งตรงกับค่านิยม คือ **“ร่วมใจสามัคคี มีจิตบริการ ทีมงานคุณภาพ”** นำมาจัดเป็นบริการหรือกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว สร้างความประทับใจ และทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี

3.2ก(3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

สำนักวิทยบริการฯ มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียน หรือปัญหาต่าง ๆ ดังนี้ 1) กำหนดผู้รับผิดชอบในการรับข้อร้องเรียน 2) รายงานข้อมูลข้อร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ 3) ผู้บังคับบัญชามอบหมาย/สั่งการ 4) วิเคราะห์และแก้ไขปัญหา 5) สื่อสารให้ลูกค้ารับทราบความก้าวหน้าในการแก้ไขปัญหา 6) สรุปการแก้ไขปัญหา 7) รายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามภาพที่ 3.2ก(3) ผ่านกล่องรับความคิดเห็น โทรศัพท์ สายตรงผู้อำนวยการ เฟซบุ๊ก ไลน์กลุ่ม 4 คณะ และมีช่องทางการสื่อสารในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า ตามภาพที่ 3.2ก.(3-1)



ภาพที่ 3.2ก.(3) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ตารางที่ 3.2ก.(3-1) ช่องทางการสื่อสารในการจัดการข้อร้องเรียน

ช่องทางการสื่อสาร	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ	ทุกวันทำการ	เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ
สายตรงผู้อำนวยการ	ตลอดเวลา	แอดมิน
โทรศัพท์	ทุกวันทำการ	เจ้าหน้าที่ประจำจุด
เฟซบุ๊ก	ตลอดเวลา	แอดมินเพจ
ไลน์กลุ่ม 4 คณะ	ตลอดเวลา	แอดมิน
กล่องรับฟังความคิดเห็น	1/สัปดาห์	เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ
แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	2 ครั้ง / ปี	คณะกรรมการหมวด 3 ลูกค้ำ

สำนักวิทยบริการฯ ดำเนินการติดตามข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ นำข้อมูลเข้าที่ประชุม คกก. ดำเนินงานและคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เดือนละ 1 ครั้ง ผลการรับฟังข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2566 ปรากฏว่าไม่มีข้อร้องเรียน

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

3.2ข.(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน (Determination of Student and Other Customer Satisfaction and Engagment)

สำนักวิทยบริการฯ มีการค้นหาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการ โดยการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยครอบคลุมทุกกลุ่ม ผู้รับบริการผ่านทางช่องทางต่าง ๆ โดยมีวิธีการดังนี้ 1) ระบุการบริการ กิจกรรม ที่จะวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ 2) กำหนดวิธีการและเครื่องมือในการวัดที่สอดคล้องกับบริการ กิจกรรม รวมถึงกลุ่มผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) ดำเนินการสำรวจ เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการปรับปรุงบริการ 4. นำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เกิดการบริการเหนือความคาดหมาย โดยมีประเด็นในการสอบถาม จำนวน 6 ด้าน ดังนี้ ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ด้านที่ 3 ตอบสนองต่อลูกค้า ด้านที่ 4 การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านที่ 5 การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร E-Book เว็บไซต์) ด้านที่ 6 การพัฒนาความก้าวหน้าในการให้บริการ ได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ ประมวลผล เพื่อใช้เป็นสารสนเทศในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานตามพันธกิจของสำนักวิทยบริการฯ ตามภาพที่ 3.2ข.(1)

ตารางที่ 3.2ข.(1) การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการ

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ			ความผูกพัน		
	วิธีการประเมิน	ช่วงการประเมิน	ผลการประเมิน	วิธีการประเมิน	ช่วงการประเมิน	ผลการประเมิน	วิธีการประเมิน	ช่วงการประเมิน	ผลการประเมิน
ลูกค้าหลัก - นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา - บุคลากรสายวิชาการ(คณาจารย์) - บุคลากรสายสนับสนุน(บุคลากร)	แบบสอบถาม	2 ครั้ง/ปี	ภาพ 7.2	แบบสอบถาม	2 ครั้ง/ปี	ภาพ 7.2	แบบสอบถาม	2 ครั้ง/ปี	ภาพ 7.2
ลูกค้ากลุ่มอื่น - บุคคลภายนอก - หน่วยงานราชการ - หน่วยงานเอกชน - ชุมชน	แบบสอบถาม	2 ครั้ง/ปี	ภาพ 7.2	แบบสอบถาม	2 ครั้ง/ปี	ภาพ 7.2	แบบสอบถาม	2 ครั้ง/ปี	ภาพ 7.2

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

สำนักวิทยบริการฯ มีการทบทวนคู่เทียบจากสำนักวิทยบริการฯ. มรภ.นครปฐม ด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลใน ปี พ.ศ.2566 และย้อนหลัง 2 ปี คือปี พ.ศ.2564-2566 ได้นำข้อมูลมาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ตามตารางที่ 3.2ข.(2)

ตารางที่ 3.2ข.(2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

มหาวิทยาลัย	ความพึงพอใจ		
	2564	2565	2566
สำนักวิทยบริการฯ มรภ.พระนครศรีอยุธยา	ร้อยละ 79	ร้อยละ 79.60	ร้อยละ 85.80
สำนักวิทยบริการฯ นครปฐม	ร้อยละ 84	ร้อยละ 85.4	ร้อยละ 85.6

3.2ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด (Use of Voice-Of-The-Customer and Market Data)

สำนักวิทยบริการฯ ทบทวนผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของกลุ่มคำในปีที่ผ่านมา นำข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากเสียงของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาปรับปรุงการให้บริการ นำมากำหนดเป็นนโยบายในการการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ โครงการและกิจกรรมด้านการบริการมีการใช้ข้อมูลเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์โรคอุบัติใหม่ ได้แก่ การสื่อสารผ่านทางช่องทางออนไลน์ การให้บริการห้องสมุดดิจิทัล ปี 2566 มีการสอบถามรายด้านที่เกี่ยวข้องกับบริการของสำนักฯ มีผลการประเมินเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านที่ 3 ตอบสนองต่อลูกค้าคิดเป็นร้อยละ 89.20 ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ คิดเป็นร้อยละ 88.80 ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ คิดเป็นร้อยละ 88.41 มิติที่ 2 ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ คิดเป็นร้อยละ 80.60 ด้านที่ 5 การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ วารสาร E-Book เว็บไซต์) คิดเป็นร้อยละ 85.60 ด้านที่ 6 การพัฒนาความก้าวหน้าในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.50 ด้านที่ 4 การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 78.80 พบว่าทุกด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.80

ความพึงพอใจคะแนนสูงสุด บุคลากรมีความพร้อมในการให้บริการ จึงนำมากำหนดเป็น วัฒนธรรมองค์กร คือ “รักบริการ รักสิ่งแวดล้อม”

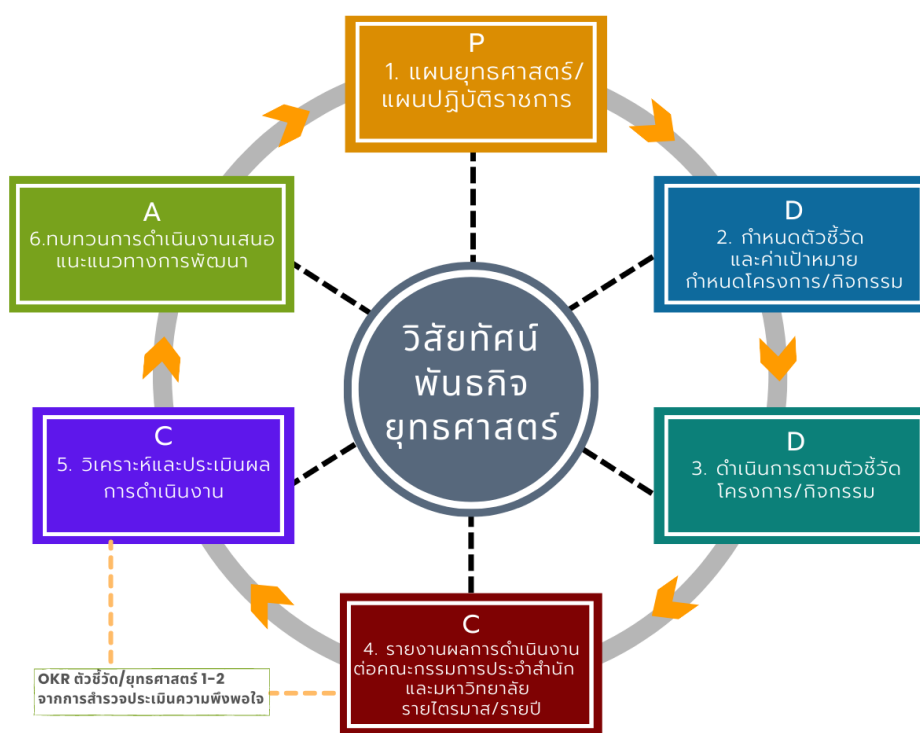
ความพึงพอใจคะแนนน้อยสุด สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่การใช้งาน คือ นำไปบรรจุในแผนปฏิบัติการ และนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ เพื่อขอข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

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

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

ก. การวัดผลการดำเนินงาน (Performance Measurement)

4.1ก.(1) ตัววัดผลการดำเนินการ (Performance Measures)



ภาพที่ 4.1ก.(1) การวัด วิเคราะห์ ผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ

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

ตารางที่ 4.1ก.(1) การวัด วิเคราะห์ ผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ

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

4.1ก.(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

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

4.1ก.(3) ความคล่องตัวของการวัดผล (Measurement Agility)

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

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



ภาพที่ 4.1ก.(3) ความคล่องตัวของการวัดผล

4.1ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินงาน (Performance Analysis and Review)

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

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



ภาพที่ 4.1ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินงาน

4.1ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement)

4.1ค.(1) ผลการดำเนินการในอนาคต (Future Performance)

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

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

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

ตารางที่ 4.1ค.(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

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

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management)

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

4.2ก. ข้อมูล และสารสนเทศ (Data and Information)

4.2ก.(1) คุณภาพ (Quality)

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

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

ตาราง 4.2ก.(1) กระบวนการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

ลักษณะข้อมูล	ข้อมูลและสารสนเทศ	วิธีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ
ความแม่นยำ	- ระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (OPAC) - ระบบยืนยันตัวบุคคล - ระบบบริหารการศึกษา - ระบบบริหารงบประมาณการเงินและการบัญชี (3D)	- มีการกำหนดเงื่อนไข การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ - มีการฝึกอบรมผู้บันทึกข้อมูล ผู้ดูแลระบบ - มีการบันทึกข้อมูลตามเงื่อนไขตามมาตรฐาน - ควบคุม ตรวจสอบ ดูแลคุณภาพข้อมูลตามมาตรฐาน
ถูกต้อง เชื่อถือได้	- ระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) - ระบบบริหารงบประมาณการเงินและการบัญชี (3D)	- มีการป้อนข้อมูลและสารสนเทศเข้าไปในระบบที่ถูกต้อง

ลักษณะข้อมูล	ข้อมูลและสารสนเทศ	วิธีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ
	- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	- ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ไม่มีการสูญหายหรือผิดพลาดอันเกิดจากการทำงานของซอฟต์แวร์
เป็นปัจจุบัน	- ระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) - ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ - ระบบ ARU Mail - ARIT Line Bot - ระบบบริหารการศึกษา - ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	- ผู้ใช้ระบบบันทึก - บันทึกข้อมูลเข้าระบบ - ผู้ดูแลระบบ เข้าตรวจสอบข้อมูล - การปรับปรุงข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบัน (Update) - สามารถดูได้ตลอดเวลา (Realtime)
ความปลอดภัย	- ระบบยืนยันตัวตนบุคคล - ระบบสำรองข้อมูล	มีการกำหนดสิทธิ์ ในการเข้าถึงข้อมูล ให้กับผู้ใช้ทุกคน ทุกระบบ
เป็นความลับ	การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)	- มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ - มีวิธีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

4.2ก.(2) ความพร้อมใช้ (Availability)

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นให้พร้อมใช้งานในรูปแบบที่ใช้งานง่าย และทันการณ์ รองรับการใช้งานของทุกกลุ่มผู้ใช้งาน สามารถเข้าถึงได้โดยบุคคลที่มีสิทธิ์ในการเข้าถึงได้ทุกที่และทุกเวลา 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 ใช้มาตรการทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดการภัยคุกคามต่อความพร้อมใช้ข้อมูล (Data Availability) ดังนี้ 1) พัฒนาระบบข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติการประจำวันให้อยู่ในระบบออนไลน์ เพื่อเปิดให้ผู้มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา 2) ใช้งานเครื่องแม่ข่ายแบบเสมือน (Virtual Server) ทำให้สามารถย้ายเครื่องทำการเมื่อระบบเครือข่ายมีปัญหาได้ง่ายช่วยรักษาช่วงเวลาที่ให้บริการ (System Server) อย่างมีประสิทธิภาพและสำรองข้อมูลได้ทุกวัน 3) มีการตรวจสอบระบบสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ โดยพิจารณาสถานการณ์ทำงานของระบบเพื่อเฝ้าระวังสภาวะระบบล่ม (System Downtime) กับข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์เพื่อตรวจสอบประวัติการนำเข้าข้อมูลได้ตลอดเวลา 4) ดูแลอุปกรณ์ที่ใช้ให้พร้อมใช้งาน เพื่อความมีเสถียรภาพของระบบโดยรวม

4.2ข. ความรู้ของสถาบัน

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

1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing: KS) โดยการเปิดเวทีเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของหน่วยงาน เพื่อค้นหาและรวบรวมจากความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน เป็นความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ และการแก้ไขปัญหาในการทำงานของบุคลากร หรือสิ่งที่สั่งสมมาของบุคลากรที่มาจากการเล่าเรียน การค้นคว้า หรือ

ประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ ความเข้าใจ หรือสารสนเทศที่ได้รับจากการได้ยินได้ฟัง การคิดหรือการปฏิบัติจนเกิดความเชี่ยวชาญในสาขาอาชีพ

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

1) Plan วางแผน การแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน ข้อกำหนดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษา ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้

2) Do การดำเนินการจัดการความรู้ตามแนวทาง กพร. 7 ขั้นตอน

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

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

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

ขั้นตอนที่ 4 การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การสรุปองค์ความรู้และการกลั่นกรองความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป ตลอดจนการวางแผนการเผยแพร่องค์ความรู้

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

ขั้นตอนที่ 6 การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ แบ่งปันองค์ความรู้

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

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

- จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้หน่วยงานอื่น อาจารย์ บุคลากร และผู้ใช้บริการห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ขั้นตอนที่ 7 การเรียนรู้ บุคลากรสำนักวิทยบริการฯ และอาจารย์ บุคลากร และผู้ใช้บริการ ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้นำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า เพื่อการสอน การเรียน การวิจัย และการปฏิบัติงาน

3) Check การตรวจสอบการประเมินผล

การติดตามผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนตามกรอบระยะเวลา และประเมินผลการดำเนินงาน โครงการ/กิจกรรม จากบุคลากรที่เข้าร่วมการจัดการความรู้และการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

4) Action การปรับปรุง

นำผลประเมินการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม มาใช้ในการพัฒนางานและวางแผนการจัดการความรู้ในปีถัดไป

4.2ข.(1) การจัดการความรู้

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

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

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

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

ลำดับที่	กิจกรรมการจัดการความรู้	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินงาน
	-จัดทำเค้าโครงเนื้อหา โดยการจำแนกเนื้อหาที่ได้จากการประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์การปฏิบัติงาน ลงในหมวดหมู่ที่กำหนดไว้ จนได้เค้าโครงสำหรับนำไปจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน						
4	การประมวลและกลั่นกรองความรู้ - จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ให้มีความเป็นระเบียบและเสริมแผนภูมิและรูปภาพให้เหมาะแก่การถ่ายทอดความรู้ - คณะกรรมการจัดการความรู้ กลั่นกรองคู่มือและปรับปรุงแก้ไขคู่มือการปฏิบัติงาน และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาให้สามารถสื่อสารกับผู้ใช้คู่มือได้อย่างชัดเจน มีประสิทธิภาพ	พ.ค.2566	คู่มือปฏิบัติงาน	1 ฉบับ	ผู้บริหารและบรรณารักษ์ สำนักวิทยบริการฯ	คณะกรรมการจัดการความรู้ ของสำนักวิทยบริการฯ	- คณะกรรมการจัดการความรู้ สรุปองค์ความรู้และการกลั่นกรองความรู้ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป ตลอดจนการวางแผนการเผยแพร่ องค์ความรู้ - คู่มือ เรื่อง “การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC)”
5	การเข้าถึงความรู้ - คณะกรรมการจัดการความรู้ กำหนดวิธีการเข้าถึงความรู้ 2 ช่องทาง คือ 1) เผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงาน แก่บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) นำคู่มือการปฏิบัติงาน เผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับให้ผู้สนใจสามารถเข้าถึงองค์ความรู้	พ.ค. 2566	การเผยแพร่ข้อมูล	2 ช่องทาง	คณะกรรมการจัดการความรู้ ของสำนักวิทยบริการฯ	คณะกรรมการจัดการความรู้ ของสำนักวิทยบริการฯ	สำนักวิทยบริการฯ ผ่านช่องทาง 2 ช่องทาง คือ ออนไลน์และ ออฟไลน์
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ - ดำเนินการจัดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ และความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน แก่ผู้ปฏิบัติงานจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการจัดการความรู้ร่วมกับอาจารย์และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	พ.ค. 2566	การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และความคิดเห็น	1 ครั้ง	คณะกรรมการจัดการความรู้ ของสำนักวิทยบริการฯ	คณะกรรมการจัดการความรู้ ของสำนักวิทยบริการฯ	สำนักวิทยบริการฯ จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับอาจารย์และบุคลากรหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
7	การเรียนรู้ - อาจารย์ และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย มีการนำองค์ความรู้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	ก.ค. 2565	การนำองค์ความรู้ไปใช้	1 ครั้ง	อาจารย์และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	คณะกรรมการจัดการความรู้ ของสำนักวิทยบริการฯ	อาจารย์และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ได้นำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า เพื่อการสอน การเรียน และการวิจัย

4.2ข.(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

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

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

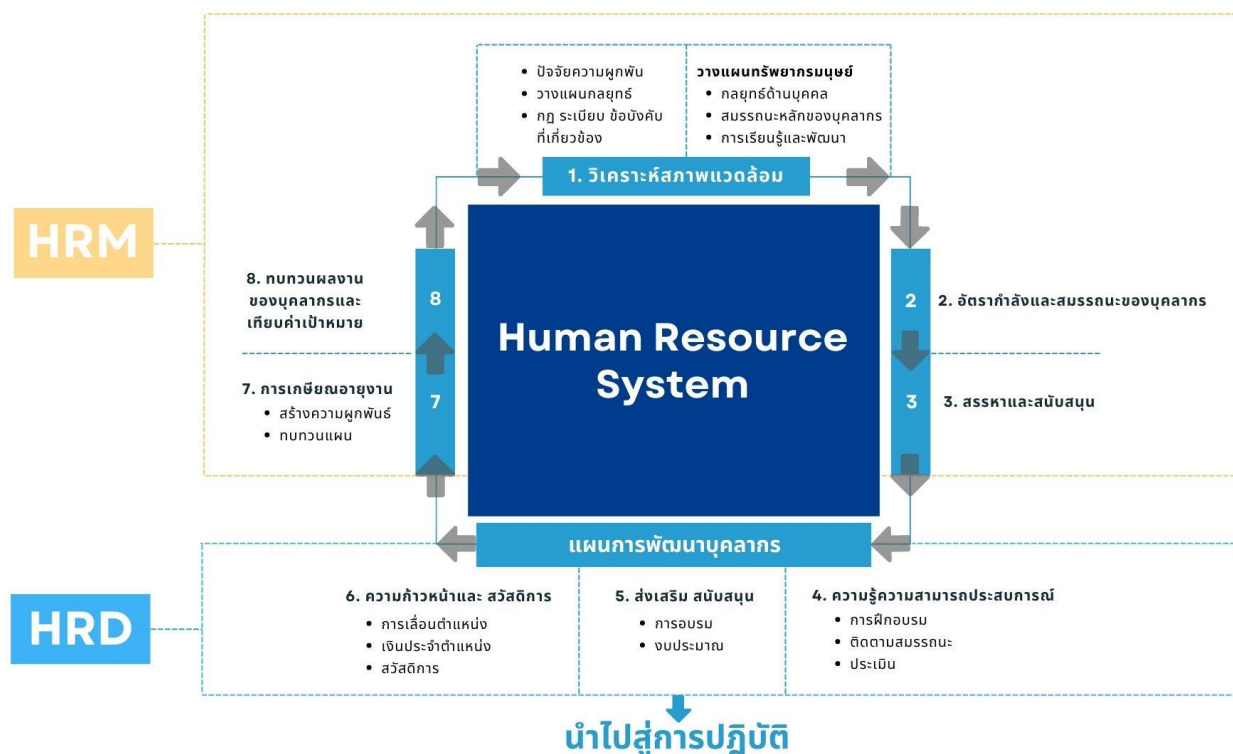
4.2ข.(3) การเรียนรู้ระดับองค์กร

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

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

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

หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce)



ภาพที่ 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)

สำนักวิทยบริการฯ ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านบุคลากร โดยกำหนดนโยบายและจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร เพื่อเป็นการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ในการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพสูงขึ้น มีคุณธรรมและมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน มีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Work Life Balance) รวมทั้งมีขวัญกำลังใจที่ดี แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันสามารถนำศักยภาพของตนเองมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ โดยสอดคล้องไปทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และสมรรถนะ อันจะทำให้การดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

5.1ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (Workforce Capability and Capacity)

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

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร โดยนำกรอบอัตรากำลังบุคลากร มาใช้การจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรประจำปี ซึ่งเป็นการนำข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร เช่น จำนวนบุคลากร ระดับการศึกษา ช่วงอายุงาน อายุงานที่ได้รับการแต่งตั้งในระดับที่สูงขึ้น อายุของบุคลากร และจำนวนบุคลากรที่เกษียณอายุราชการ การรายงานผลการพัฒนาตนเอง/การอบรมสัมมนา นำมาวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ของสำนักวิทยบริการฯ และนำมาจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ และมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) โดยสำรวจข้อมูลรายบุคคลในด้านข้อมูลพื้นฐาน ทักษะ และสมรรถนะของแต่ละบุคคลและมีการสร้างเครื่องมือในการตั้งเป้าหมายและกำหนดตัวชี้วัด (OKRs) เพื่อให้สอดคล้องกับศักยภาพและทิศทางการดำเนินงาน

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

หลังจากการประเมินระดับขีดความสามารถและอัตรากำลังที่ต้องการแล้วเสร็จ ก็จะนำมาสู่แผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร นำไปสู่ขีดความสามารถของบุคลากรและกรอบอัตรากำลังที่ต้องการเพิ่มเติมทดแทนบุคลากรที่ลาออก หรือเกษียณอายุราชการ โดยกระบวนการสรรหาบุคลากรใหม่ให้เป็นไปตามระบบสรรหาบุคลากรของมหาวิทยาลัย คำนึงถึงความหลากหลายของมุมมอง วัฒนธรรม และวิถีคิดของบุคลากร รวมถึงคุณสมบัติของบุคลากร เพื่อสนับสนุนพันธกิจของสำนักวิทยบริการฯ

มีแนวทางในการรักษาบุคลากรใหม่ โดยมีการปฐมนิเทศ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในภารกิจของสำนักวิทยบริการฯ รับรู้ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย เป้าหมาย โครงสร้างองค์กร การบริหารสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ ที่บุคลากรพึงได้รับ และมุ่งเน้นให้ทราบถึงวัฒนธรรมองค์กร “ร่วมใจสามัคคี มีจิตบริการ ทิ่มีงานคุณภาพ” เพื่อให้เกิดความตระหนักในการร่วมขับเคลื่อนองค์กร และมีพี่เลี้ยงในการสอนงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย และอยู่ในความสมดุลของชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work Life Balance) อยู่ในองค์กรได้อย่างมีความสุข (Happy Work Place)

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

สำนักวิทยบริการฯ มีการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร วิเคราะห์ประเด็นที่เป็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร โดยเชื่อมโยงความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย มาเป็นกรอบแนวทางดำเนินการบริหารและพัฒนาบุคลากร ที่ได้รับผลกระทบของผลการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลต่ออัตรากำลังและขีดความสามารถ โดยมุ่งหวังให้บุคลากรมีทักษะและสมรรถนะตามค่านิยมองค์กรสำรวจความต้องการของบุคลากรในการพัฒนาตนเอง เพื่อเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ให้นั้นใจว่าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง และลดผลกระทบจากอัตรากำลังที่จะเกษียณอายุ

สำนักวิทยบริการฯ มีการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เปลี่ยนไป ตามแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับการดำเนินงานตามพันธกิจ เช่น ความก้าวหน้าในสายอาชีพ จัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร โดยการเข้ารับฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และพันธกิจองค์กร พร้อมทั้งส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้สามารถทำงานทดแทนกันได้ ในช่วงที่มีการเพิ่ม/ลดจำนวนบุคลากร กำหนดภาระงานให้เหมาะสมกับสมรรถนะและจำนวนบุคลากร

5.1ก.(4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)

สำนักวิทยบริการฯ มีการทบทวนโครงสร้างและภารกิจของหน่วยงาน เพื่อกำหนดภาระงานให้สอดคล้องตามโครงสร้างและสมรรถนะหลักขององค์กร กำหนดให้มีหัวหน้ากลุ่มงาน เพื่อทำหน้าที่ควบคุมติดตาม และพัฒนางานให้บรรลุผลความสำเร็จ ส่งเสริมให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เต็มศักยภาพ ซึ่งจะทำให้หน่วยงานบรรลุยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่กำหนด มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงาน มีการส่งเสริม พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ ขีดความสามารถให้สอดคล้องสมรรถนะ (E-CARE) มุ่งสู่ยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อเป็นห้องสมุดดิจิทัล และเป็นศูนย์กลางการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการจัดระบบและบริหารบุคลากรเพื่อการทำงานบรรลุผล ตามตารางที่ 5.1ก.(4)

ตารางที่ 5.1ก.(4) การจัดระบบและบริหารบุคลากรเพื่อให้งานบรรลุผล

การทำงานให้บรรลุผล	วิธีการจัดการระบบและบริหารบุคลากร
การทำงานเพื่อให้สำนักวิทยบริการฯ บรรลุตามยุทธศาสตร์	1. ผู้บริหารมีนโยบายการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรตามยุทธศาสตร์และพันธกิจและงานบริการเชิงรุก 2. ผู้บริหารมีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ให้กับบุคลากร 3. มีคณะกรรมการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่ในส่วนกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน 4. บุคลากรจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล เพื่อเป็นการพัฒนาตนเองอย่างเป็นรูปธรรม
2. ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสำนักวิทยบริการฯ อย่างเต็มที่	การคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ เริ่มตั้งแต่การรับบุคลากรใหม่ เช่น กำหนดคุณสมบัติของบุคลากรใหม่
3. ส่งเสริมสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. สำรวจความต้องการ เพื่อทราบข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. พัฒนารูปแบบการให้บริการ ให้ตรงความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. พัฒนารูปแบบการทำงานและบริหารบุคลากร ที่สนับสนุนและส่งเสริม ให้สอดคล้องกับสมรรถนะหลัก (E-CARE) ขององค์กร 4. วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 6 ด้าน ดังนี้ ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ ด้านที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า ด้านที่ 4 การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านที่ 5 การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ด้านที่ 6 การพัฒนาความก้าวหน้าในการให้บริการ
4. มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหวัง	1. มีการบริการยืมต่อหนังสือ (Renew) ผ่าน Line Bot 2. บุคลากรเป็นต้นแบบการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม 3. มีประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ 4. การได้รับรางวัลและการได้รับยกย่องชมเชย

5.1ข.บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (Workforce Climate)

5.1ข.(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน (Workplace Environment)

สำนักวิทยบริการฯ มีการจัดการและปรับปรุงสภาพแวดล้อมของการทำงาน เพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ ความมั่นคง ความสะดวก และปลอดภัยในการทำงาน ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ กำหนดนโยบายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมด้วยมาตรการ 7ส และมีกระบวนการตรวจประเมิน ปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้พื้นที่การทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย คล่องตัว สวยงาม สะอาด และยังช่วยให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน

2. ด้านสภาพแวดล้อมความปลอดภัยและสุขภาพอนามัย มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาและความเสี่ยงต่อสภาพแวดล้อม ความปลอดภัย สื่อสารให้บุคลากรได้รับทราบ ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องดับเพลิง จัดอบรมและซักซ้อมการอพยพหนีไฟเบื้องต้น อบรมการปฐมพยาบาลและช่วยชีวิตเบื้องต้น ดูแลคุณภาพอากาศภายในอาคาร ได้แก่ ปลุกต้นไม้พอกอากาศ ดูแลบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศตามรอบระยะเวลา และมีกล้องวงจรปิด เพื่อตรวจสอบเหตุการณ์ เหตุร้ายที่เกิดขึ้น

3. ด้านเทคโนโลยีและความสะดวกในการทำงาน จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานและอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องสแกนเอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร ตู้เก็บเอกสาร โต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

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

สำนักวิทยบริการฯ มุ่งสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากร เพื่อสร้างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โดยมีนโยบายและสิทธิประโยชน์ ดังนี้ 1) มหาวิทยาลัยมีสวัสดิการ และผลประโยชน์เมื่อเกษียณอายุราชการตามประเภทของบุคลากร 2) ส่งเสริม พัฒนาบุคลากร โดยการจัดฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ศึกษาดูงาน และศึกษาต่อ 3) จัดสรรพื้นที่และอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน มีการแบ่งพื้นที่ในการปฏิบัติงานเป็นสัดส่วน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน 4) จัดกิจกรรมสันทนาการหรืองานประเพณี ยกย่อง ชมเชย อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ 5) สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตามตารางที่ 5.1.ข(2)

ตารางที่ 5.1.ข.(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

ด้าน	สวัสดิการและสิทธิประโยชน์
เศรษฐกิจ	- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ - ค่ารักษาพยาบาลคนในครอบครัว บิดามารดา คู่สมรส บุตรชอด้วยกฎหมาย ค่าการศึกษาบุตร 15,000 บาท/พนักงานมหาวิทยาลัย/ปีงบประมาณ - ค่ารักษาพยาบาลคนในครอบครัว บิดามารดา คู่สมรส บุตรชอด้วยกฎหมาย 5,000 บาท/เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา/ปีงบประมาณ - การประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน
การพัฒนาตน	- ทุนการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุน - ทุนในด้านการศึกษาทั้งภายในและภายนอกเพื่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุน - การจัดทำผลงานเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น
การปฏิบัติงาน	- สนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ ในการปฏิบัติงาน
ความอบอุ่นและปลอดภัย	- สวัสดิการที่พักอาศัยในมหาวิทยาลัย
อื่น ๆ	- เครื่องราชอิสริยาภรณ์ สายสนับสนุน - กิจกรรมสันทนาการ ได้แก่ งานกีฬาของบุคลากร งานปีใหม่ งานสำคัญทางประเพณี

5.2ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

5.2ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of Workforce Engagement)

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

สำนักวิทยบริการฯ กำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร เสริมสร้างการทำงานอย่างมีความสุข (Happy Workplace) มาเสริมสร้างให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร “รักบริการ รักสิ่งแวดล้อม” ดังนี้ 1) สำรวจปัจจัยความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักวิทยบริการฯ 2) กำหนดเป็นปัจจัยที่สำคัญในมุมมองของบุคลากร และจัดลำดับความสำคัญ 3) นำผลมาวิเคราะห์ เพื่อค้นหาปัจจัยที่อาจส่งผลต่อความผูกพัน 4) เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการนำความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของตนที่มีอยู่ มาใช้ในการเสนอแนะ ปรับปรุง และหาทางแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ของสำนักวิทยบริการฯ 5) วิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันเป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุงการสร้างสภาพแวดล้อมให้เกิดความมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับความสำเร็จของหน่วยงาน และสร้างความพึงพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับอย่างมีความสุข ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน สวัสดิการ ภาระงาน ความก้าวหน้าในสายงาน การจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำมาออกแบบประเมินในการเก็บข้อมูลความผูกพันของบุคลากร

โดยกำหนดให้มีแนวทางการประเมินผลความผูกพันโดยใช้แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักวิทยบริการฯ ตามรายการประเมินทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านงานในความรับผิดชอบ 2) ด้านสภาพแวดล้อม 3) ด้านผู้บังคับบัญชา 4) ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพ 5) ด้านคุณภาพชีวิต 6) ด้านเพื่อนร่วมงาน 7) ด้านความผูกพันองค์กร 8) ด้านการสื่อสารโดยใช้เกณฑ์วัดปัจจัยความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าและความสำเร็จในงานที่ทำ ส่งเสริมให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ให้เข้ารับการอบรมตามสายงาน นอกจากนี้มีกิจกรรมส่งเสริมความผูกพันที่เป็นขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร เช่น กิจกรรมกีฬาสัมพันธ์ งานเกษียณอายุราชการ กิจกรรมวันปีใหม่ กิจกรรมประเพณีสำคัญ เป็นต้น

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

สำนักวิทยบริการฯ มีวิธีการประเมินความผูกพันของบุคลากรทุกกลุ่ม 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร 2) ด้านความตั้งใจที่จะอยู่ในองค์กร 3) ด้านการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร โดยการสอบถามความผูกพันของบุคลากร ปีละ 1 ครั้ง นำผลการประเมินไปทบทวน วิเคราะห์ และปรับปรุงปัจจัยการสร้างความผูกพันของบุคลากรในองค์กร โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg มาประเมินความผูกพันของบุคลากร ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล มีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ 1) **ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)** เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ได้แก่ (1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (2) การได้รับการยอมรับนับถือ (3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (4) ความรับผิดชอบ (4) ความก้าวหน้า 2) **ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)** ได้แก่ (1) เงินเดือน (2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน (4) สถานะทางอาชีพ (5) นโยบายและการบริหารงาน (6) สภาพการทำงาน (7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (8) ความมั่นคงในการทำงาน (9) วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา

5.2ข. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

สำนักวิทยบริการฯ มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร “รักบริการ รักสิ่งแวดล้อม” ดังนี้ 1) ส่งเสริมความสามัคคี โดยให้บุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ ทำกิจกรรมร่วมกันได้พูดคุย 2) ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีอิสระทางความคิดในการทำงานที่ท้าทาย ทำด้วยใจรัก เพื่อการส่งเสริมให้ใช้จินตนาการของตนเอง กระตุ้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 3) ส่งเสริมให้เกิดความมุ่งมั่นการทำงานให้สำเร็จ โดยให้บุคลากรได้แสดงความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจากการทำงานตรงตามสายงาน และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 4) ส่งเสริมการมีจิตบริการแก่ลูกค้า โดยบุคลากรมุ่งสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ด้วยการยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นการมีจิตบริการ 5) ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนา การแบ่งปันประสบการณ์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทักษะอย่างสม่ำเสมอ

5.2ค.การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (Performance Management)

5.2ค.(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)

สำนักวิทยบริการฯ มีการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยใช้การประเมินผลการปฏิบัติราชการตามประเภทของบุคลากร ตามแบบฟอร์มที่มหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรู้ความสามารถ ทักษะ พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะประจำตำแหน่งและสายงาน) ของบุคลากร นำผลมาใช้ในการประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน มีการคัดเลือกผู้ที่มีศักยภาพสูง เพื่อเตรียมความพร้อมในการเป็นผู้บริหาร ตามหลักเกณฑ์การประเมินของมหาวิทยาลัย เพื่อความโปร่งใสและเป็นธรรมของบุคลากร

5.2ค.(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (Performance Development)

สำนักวิทยบริการฯ นำผลการปฏิบัติงานและการสำรวจความต้องการมาวางแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร มีการจัดสรรงบประมาณ เพื่อนำไปพัฒนาความรู้ทักษะ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ส่งเสริมสนับสนุน และพัฒนาสมรรถนะหลักแต่ละสายงานอย่างเป็นระบบ พัฒนาความรู้ ทักษะของบุคลากร Up-skill และ Re-skill ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม กลยุทธ์ เป้าหมาย สมรรถนะของสำนักวิทยบริการฯ ตามตารางที่ 5.2ค.(2)

ตารางที่ 5.2ค.(2) ความต้องการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

ความต้องการ	การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน
ความปรารถนาในการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร	- เปิดโอกาสให้ศึกษาต่อที่ตรงกับสายงาน - เปิดโอกาสให้เข้ารับการอบรมต้องตามสายงาน และพัฒนาทักษะ
ความก้าวหน้าในงานสายอาชีพ	- เพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น - เพิ่มขีดความสามารถ เพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงาน - พัฒนาทักษะใหม่ (New Skill) ในการปฏิบัติงาน

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

สำนักวิทยบริการฯ มีการวัดการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรได้จากระดับสมรรถนะที่เพิ่มขึ้นซึ่งมีต่อการปฏิบัติงานแต่ละบุคคล ในการดำเนินงานของหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับลูกค้าและบริการ รวมทั้งการวิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับเพื่อหาทางปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิภาพต่อไป ในกระบวนการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเอง โดยการอบรมเพิ่มพูนความรู้ในด้านการปฏิบัติงาน เพิ่มทักษะและกระบวนการตัดสินใจแก้ไขปัญหา ด้วยวิธีการจัดโครงการอบรมสัมมนาโดยให้บุคลากรทุกท่านเข้าร่วมอบรมสัมมนาอย่างน้อยปีการศึกษาละ 1 ครั้ง และจัดโครงการศึกษาดูงาน โดยให้บุคลากรได้เรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานและมีประสบการณ์ตรงจากหน่วยงานอื่น และจัดทำรายงานองค์ความรู้ที่ไปอบรมสัมมนา นำมารวบรวมข้อมูลเพื่อเผยแพร่ พัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น รวมถึงให้โอกาสแสดงความสามารถ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาส่งผลให้สามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง บุคลากรมีความพึงพอใจต่อวัฒนธรรมภายในองค์กร แสดงถึงความรักและความผูกพันช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ตั้งใจทำงานเต็มความสามารถและทำงานเป็นทีม ทำให้การปฏิบัติหน้าที่บรรลุผลสำเร็จเกิดประสิทธิผล

5.2ค.(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Career Development)

สำนักวิทยบริการฯ ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีโอกาสความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ โดยกระบวนการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ เช่น 1) กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าชัดเจนภายในองค์กร ให้ครอบคลุมบุคลากรทุกระดับ 2) กำหนดโครงสร้างเพื่อเปรียบเทียบให้เห็นชัดเจนว่าเติบโตในสายงานอาชีพได้อย่างไร 3) กำหนดเป้าหมายในการเติบโตของบุคลากรรายบุคคล 4) ประเมินสมรรถนะของบุคลากร 5) จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล 6) จัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตามแผน 7) ทำการประเมินผลและบรรจุเข้าสู่ตำแหน่ง 8) กำหนดตัววัดความสำเร็จในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

มีการวางแผนเพื่อค้นหาและเตรียมผู้สืบทอดตำแหน่งในระดับผู้บริหารและผู้นำ โดยมีการกำหนดตำแหน่งที่สำคัญที่ต้องมีการเตรียมผู้สืบทอด กำหนดหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการคัดเลือกที่ชัดเจน โดยมีการสืบทอดตำแหน่ง มีการแต่งตั้งหัวหน้างานเป็นผู้กำกับดูแล ให้ความช่วยเหลือบุคลากร ตั้งแต่การตั้งเป้าหมายตลอดจนการทำงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยตัวชี้วัด รวมทั้งการกระจายภาระงานเพื่อให้บุคลากร มีความรอบรู้และเพิ่มความชำนาญงานและเปิดโอกาสให้บุคลากรรุ่นใหม่ได้บ่มเพาะและก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่จำเป็นของหน่วยงาน

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (Operations)



ภาพที่ 6.1 การบริหารจัดการกระบวนการ

6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes)

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

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

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



ภาพที่ 6.1ก.(1) ARIT SIPOC MODEL

6.1ก(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key Work Processes)

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

ความต้องการ/ความคาดหวัง	ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	กระบวนการหลักและข้อกำหนดที่สำคัญ
1) ด้านเวลา (เวลาเปิด-ปิดบริการ /ระยะเวลาการยืม-คืนทรัพยากร) ให้มีการขยายเวลาเปิดทำการ จาก 8.00-16.30 น. เป็น 8.00-18.00 น. โดยเฉพาะในช่วงก่อนสอบ เปิดทำการ จันทร์-อาทิตย์ จากเดิม จันทร์-เสาร์ ขยายระยะเวลาการยืม-คืนหนังสือ จาก 7 เล่ม 7 วัน เป็น 10 เล่ม 15 วันให้สิทธิ์อาจารย์ ทั้งจำนวนและเวลาในการยืมมากขึ้น 2) ด้านกระบวนการต้องการให้มีแอปพลิเคชันสำหรับยืม-คืนหนังสือ และค้นหาหนังสือ ลดขั้นตอนการยืม-คืน ควรมีความรวดเร็วกว่านี้ ไม่ต้องการกรอกข้อมูล ต้องการให้ปรับปรุงระบบสารสนเทศ ให้ค้นคว้าผ่านระบบออนไลน์ เพิ่มการประชาสัมพันธ์และช่องทางการแนะนำหนังสือ 3) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ต้องการให้มีบริการพิมพ์งาน มีบริการคอมพิวเตอร์ทุกชั้น เพิ่มอุปกรณ์ไอแพด แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล ต้องการให้จัดเรียงหนังสือเก่า-ใหม่ ติดชื่อหรือรหัส ให้ชัดเจน เพิ่มหนังสือภาษาอังกฤษ หนังสือแนวจิตวิทยาและทฤษฎี เป็นสมาชิกฐานข้อมูลอื่นๆ เกี่ยวกับสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมากขึ้น เพิ่มหนังสือใหม่ และ Textbook 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เพิ่มความเร็วของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีที่หลากหลาย ให้เพียงพอแก่นักศึกษา และมีความคุณภาพ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนวิธีการ VPN เพื่อเข้าใช้งานฐานข้อมูลมหาวิทยาลัยจากที่บ้าน 5) ด้านบุคลากร ต้องการให้มีบุคลากรคอยแนะนำหนังสือ เพิ่มความกระตือรือร้นในการให้ข้อมูล	1. ห้องคาราโอเกะมีน้อย ควรเป็นห้องที่เก็บเสียง ควรมีไมค์ 2ตัว/ห้อง และเป็นไม้คัลอย 2. ควรตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ของห้องคาราโอเกะ ห้องภาพยนตร์ก่อนบริการ เช่น ไมค์ ลำโพง 3. ห้องน้ำควรมีกระดาดชำระให้บริการ 4. สัญญาณอินเทอร์เน็ตควรเพิ่มความเร็ว 5. ต้องการให้มีห้องประชุมกลุ่มย่อย บริการเพิ่มมากขึ้น 6. คอมพิวเตอร์บริเวณห้องมุมสบายทำงานช้า 7. ต้องการให้ปรับปรุงบริเวณทางเข้า-ออก ให้สามารถแตะบัตรนักศึกษาเข้าใช้งานห้องสมุดได้เลย 8. ต้องการควรเพิ่มแหล่งข้อมูลเพื่อการสืบค้นวารสารวิจัย เช่น Science Direct	1.1) ด้านวิทยบริการ 1) กระบวนการจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ - พันธกิจ วิสัยทัศน์ สมรรถนะหลัก - จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูลตรงกับความต้องการของอาจารย์ สาขา หลักสูตรการเรียนการสอน และทันต่อเวลา - พัฒนาช่องทางการเสนอหนังสือแบบออนไลน์ - รายงานผลการจัดหาและการนำหนังสือออกบริการประจำเดือนแบบออนไลน์ - ให้บริการแนะนำหนังสือใหม่ (บริการเชิงรุก) ประจำเดือน - วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศได้ตามมาตรฐานการลงรายการ AACR2 และ MARC21 ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ - เพิ่มการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลหรือแบบออนไลน์ - จัดหาทรัพยากรสารสนเทศเป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 2) กระบวนการบริการทรัพยากรสารสนเทศ - ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบออนไลน์ ได้แก่ ใช้ระบบ ARIT Line bot - ให้บริการยืมคืนด้วยตนเองแบบออนไลน์ (Renew) - พัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ความเข้าใจเทคนิคการให้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วย OPAC Search ด้วยการจัดการความรู้ - พัฒนาการประชาสัมพันธ์การให้บริการของ สวท. ด้วยช่องทางที่หลากหลาย ได้แก่ เพจ เว็บไซต์ ไลน์กลุ่ม ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เสียงตามสาย และการบริการเชิงรุก - เพิ่มพื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Learning Space)

ความต้องการ/ความคาดหวัง	ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	กระบวนการหลักและข้อกำหนดที่สำคัญ
6) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ต้องการให้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ ช่องทางการเข้าถึง ติดต่อสื่อสาร ปรับปรุงการแสดนคิวอาร์โค้ดเข้าห้องสมุดให้สะดวกขึ้น 7) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องการให้เพิ่มความทันสมัย โต๊ะเก้าอี้ ให้น่านั่งแลมีจำนวนมากขึ้น สิ่งอำนวยความสะดวกให้ทันต่อศตวรรษที่ 21 ชั้น 2,3 มีความสว่างของไฟน้อยเกินไป ควรจัดหนังสือให้เป็นระเบียบและน่าอ่านมากกว่านี้ สามารถเปิดปิดเพื่อเพิ่มแสงสว่างได้เองเปลี่ยนหลอดไฟประเภทหลอดประหยัดไฟ และแสงสว่างสีเข้ม อยากให้มีบริการห้องน้ำ และน้ำดื่มมากขึ้น 8) กิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม และอื่น ๆ ต้องการให้พัฒนาสิ่งแวดล้อมในห้องสมุด ให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพิ่มการให้ความรู้เกี่ยวกับห้องสมุด ให้เข้มงวดกับคนที่เสียงดังเพราะรบกวนผู้อื่น ให้มีการสะสมแต้ม การอ่านเพื่อเป็นแรงจูงใจให้นักศึกษา		3) กระบวนการวิทยบริการวิชาการ - การบริการเชิงรุก - พัฒนารูปแบบการจัดนิทรรศการเป็นแบบออนไลน์ - จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน งานสัปดาห์ห้องสมุด (Library & IT) - กิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ - กำหนดนโยบายการดำเนินงานห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียวอย่างต่อเนื่อง 1.2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 1) กระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ซ่อม/ติดตั้ง/ให้บริการห้องปฏิบัติการและห้องประชุม) - พัฒนาระบบซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์แบบออนไลน์ - บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย และห้องอบรมสัมมนา - ผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ สวท. และสื่อเพื่อการเรียนรู้ออนไลน์ 2) กระบวนการบริหารจัดการเว็บไซต์ - งานพัฒนาเว็บไซต์มหาวิทยาลัย - งานพัฒนาระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ และปรับปรุงเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย - งานออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์หน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัย 3) กระบวนการพัฒนาและดูแลระบบสารสนเทศ - การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย - การจัดการอุปกรณ์เครือข่าย และระบบสำรองข้อมูลเครื่องแม่ข่าย

6.1ก.(3) แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts)

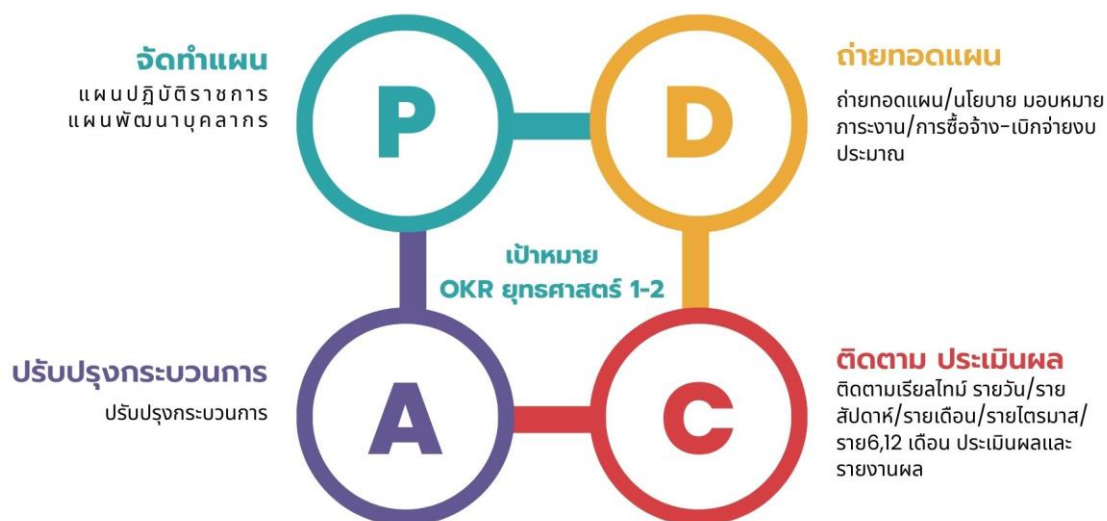
สำนักวิทยบริการฯ มีแนวคิดในการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญและการให้บริการ โดยใช้ ARIT SIPOC Model โดยได้เรียนรู้และปรับปรับแนวคิดโดยมีต้นแบบมาจาก SIPOC ซึ่งเป็นการมุ่งเน้นจากการพึงเสียงหรือความต้องการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอก และนำมาออกแบบกระบวนการให้เป็นไปตามข้อกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ สมรรถนะหลัก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

ตารางที่ 6.1ก.(3) การออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญและการให้บริการ โดยใช้ SIPOC Model

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

6.1ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (Process Management and Improvement)

6.1ข.(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation)



ภาพที่ 6.1ข.(1) การจัดการและปรับปรุงกระบวนการ

สำนักวิทยบริการฯ มีแนวทางในการนำกระบวนการสู่การปฏิบัติ ติดตาม ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน การปฏิบัติงานประจำวัน โดยใช้วงจรบริหารคุณภาพ PDCA ดังนี้

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

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

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

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

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

ตารางที่ 6.1ข.(1) ตัวชี้วัดกระบวนการที่สำคัญ

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

6.1ข.(2) กระบวนการสนับสนุน (Support Processes)

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

ตารางที่ 6.1ข.(2) ตารางแสดงกระบวนการสนับสนุน งานบริหารจัดการ

กระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ (เป้าหมาย)	การพัฒนา	ตัวชี้วัด
งานนโยบายและแผน	1. มีแผนปฏิบัติการระยะ (5 ปี) 2. มีแผนปฏิบัติการประจำปี 3. มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ สู่บุคลากร 4. มีการกำกับติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน รายเดือน ราย 6 เดือน และ 12 เดือน	วิเคราะห์/ทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปีละ 1 ครั้ง	การบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัด ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ
งานบริหารความเสี่ยง	1. การบริหารจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร 2. การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนความเสี่ยง	การกำหนดปัจจัยความเสี่ยง	ผลการดำเนินงานตามแผนความเสี่ยง รอบ 6 เดือน / 12 เดือน
งานพัฒนาบุคลากร	มีการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร	กำหนดแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร	1. ผลการประเมินความผูกพันต่อองค์กร 2. ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการอบรมทักษะตามสมรรถนะและตำแหน่งงาน 3. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามเส้นทางความก้าวหน้าในสายงาน
งานงบประมาณและการเงิน	1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์การเงิน 2. มีการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ 3. มีการประชุมเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำเดือน 4. มีการปรับปรุงแผน ในกรณีที่ไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้	มีการใช้จ่ายงบประมาณที่มีประสิทธิภาพตรงตามแผนที่กำหนด	1. ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดิน ร้อยละ 100 2. ร้อยละของการเบิกจ่ายงบประมาณเงินรายได้ ร้อยละ 100 3. รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน
งานสื่อสารและประชาสัมพันธ์	1. พัฒนารูปแบบการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ทันสมัย 2. การสื่อสารและประชาสัมพันธ์เชิงรุก	การนำข้อมูลป้อนกลับมาสร้างนวัตกรรมบริการ	จำนวนสื่อและช่องทางการประชาสัมพันธ์ มีความหลากหลายครอบคลุมช่องทางแบบออฟไลน์และออนไลน์
งานการประกันคุณภาพ	มีการนำเกณฑ์ EdPEX มาใช้ในการพัฒนาสำนักวิทยบริการฯ	นำผลการประเมินมาปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงาน	ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ EdPEX
งานการจัดการความรู้	1. การใช้องค์ความรู้ในการพัฒนาบุคลากร 2. การจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหา และพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ	การนำองค์ความรู้มาสร้างนวัตกรรม	1. จำนวนองค์ความรู้ที่จัดเก็บและเผยแพร่บนเว็บไซต์สำนักวิทยบริการฯ เพิ่มมากขึ้น

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

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

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

ตารางที่ 6.1ข.(3) ตารางแนวทางการพัฒนากระบวนการหลักให้สอดคล้องตามสมรรถนะหลักของสำนักวิทยบริการฯ

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

6.1ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)

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

ตารางที่ 6.1ค. การจัดการเครือข่ายอุปทานของสำนักวิทยบริการฯ

กระบวนการ	บทบาทหน้าที่	วิธีการคัดเลือก
ผู้ส่งมอบ		
- บริษัทผู้ผลิต/สำนักพิมพ์ ตัวแทนจำหน่าย - คู่ค้าของสำนักวิทยบริการฯ - คู่ค้าของมหาวิทยาลัยมรย.	- จัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามความต้องการของหลักสูตรการศึกษาและความต้องการของผู้รับบริการ	- ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ - รองรับหลักสูตรการเรียนการสอนแต่ละสาขาวิชา - มีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ - เป็นสำนักพิมพ์ที่มีมาตรฐานได้รับความนิยมนจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ - ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา - การติดต่อประสานงานและการบริการหลังการขาย
	- ผลิตและพัฒนาโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix เพื่อให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกประเภท	- การปรับปรุงระบบให้ทันสมัย สอดคล้องตามยุคสมัยและความต้องการของสำนักวิทยบริการฯ - ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาและการให้บริการหลังการจัดซื้อ
	- จัดหา ออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและการให้บริการ	- ความต้องการและความคาดหวัง - พันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์ ของมหาวิทยาลัย มรย.
	- จัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับการพัฒนามหาวิทยาลัย - ออกแบบและพัฒนาระบบและวิเคราะห์ข้อมูล ให้สอดคล้องตามนโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	- ความต้องการและความคาดหวัง - พันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์ ของมหาวิทยาลัย มรย. - การติดต่อประสานงานและการบริการหลังการขาย
	- การจัดซื้อวัสดุ/ครุภัณฑ์	- คุณภาพของวัสดุ/บริการ - ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา - ผลการดำเนินงาน - กรรมการกลั่นกรอง - นโยบายของมหาวิทยาลัย มรย. - ได้รับการเป็นSME - การจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข (เช่น การเสียค่าปรับ การยกเลิกสัญญา การขึ้น Blacklist)
พันธมิตร		
- มหาวิทยาลัยหน่วยงานภายใน/คณะ/สาขาวิชา	- สร้างความร่วมมือและพัฒนางานเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัย - การจัดโครงการส่งเสริมการอ่าน - การสนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย	- ความต้องการและความคาดหวัง - พันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์ ของมหาวิทยาลัย มรย. - ความพร้อมในการสนับสนุนด้านนโยบาย งบประมาณ
- นักศึกษา - ศิษย์เก่า	- การมีส่วนร่วมในการเสนอซื้อทรัพยากร - การประเมินคุณภาพบริการ/ข้อเสนอแนะ	- ความต้องการและความคาดหวัง - ความพร้อมในการเข้าร่วมกิจกรรม

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

6.1ง. การจัดการนวัตกรรม (Innovation Management)

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

ตารางที่ 6.1ง. แสดงขั้นตอนและวัตถุประสงค์การจัดการนวัตกรรมตามกลยุทธ์ สำนักวิทยบริการฯ

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

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

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ Operational Effectiveness)

6.2ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (Process Efficiency and Effectiveness)

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

การจัดการต้นทุนและการเพิ่มประสิทธิภาพ	แนวทาง/มาตรการที่ดำเนินการควบคุมต้นทุน
การเพิ่มประสิทธิผลของการปฏิบัติการ	ใช้หลักการบริหาร 4M : Man, Money, Material, Method เพื่อการจัดการต้นทุนและการเพิ่มประสิทธิภาพ ได้แก่ MAN : การบริหารจัดการอัตรากำลังคน พัฒนาบุคลากรทุกประเภท ทุกระดับ ให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะที่สอดคล้องกับพันธกิจ ตรงตามสมรรถนะองค์กร E-CARE การให้ศึกษาต่อ การส่งอบรม การจัดการความรู้ (KM) การเป็นพี่เลี้ยงสอนงาน (Coaching) Money : การบริหารจัดการงบประมาณ ให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี Material : ใช้นโยบายการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม Method : ใช้กระบวนการจัดการความรู้ ส่งเสริมให้มีการจัดการความรู้ บทเรียน และการปฏิบัติที่เป็นเลิศที่เกิดขึ้น นำมาแบ่งปันขยายผลอย่างเป็นระบบ
การป้องกันข้อผิดพลาดหรือการทำงานซ้ำ	สำนักวิทยบริการฯ มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการตามกระบวนการที่สำคัญ และมีคณะกรรมการเพื่อติดตามตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะ ได้แก่ - มีคณะกรรมการบริหารงบประมาณและการเงิน (กบง.) - มีคณะกรรมการประจำสำนัก - มีคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา - มีคณะกรรมการพิจารณาคุณลักษณะ
ลดต้นทุนในการตรวจสอบ การทดสอบ และการติดตามกระบวนการทำงาน	- ใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรหรือคู่ความร่วมมือ ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทฐานข้อมูลร่วมกับห้องสมุดสถาบันต่าง ๆ เพื่อลดต้นทุนการจัดซื้อฐานข้อมูล - นำระบบสารสนเทศ มาจัดการบริหารพัสดุ ระบบบัญชี 3 มิติ มีกรรมการติดตาม การใช้จ่ายงบประมาณ - ใช้เกณฑ์การดำเนินงานห้องสมุดสีเขียว และสำนักงานสีเขียว ในการบริหารจัดการทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ
สร้างสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น	- สร้างความร่วมมือในการจัดหาพัสดุ-ครุภัณฑ์ และทรัพยากรสารสนเทศ ระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอก - จัดรอบเวลาการทำงาน ให้มีบุคลากรประจำทุกจุดบริการตลอดเวลาทำการ

6.2ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Security and Cybersecurity)

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

6.2ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

6.2ค.(1) ความปลอดภัย (Safety)

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

ในกรณีที่เกิดเหตุ มีระบบแจ้งเตือนผู้ดูแลผ่าน SMS ทำให้ระยะเวลาในการเข้าตรวจสอบเหตุสั้นลง และทันท่วงที ได้แก่ ระบบดับเพลิง เครื่องกำเนิดไฟฟ้า เครื่องสำรองไฟ เครื่องปรับอากาศแบบควบคุมอุณหภูมิและความชื้น

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

6.2ค.(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity)

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

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

ตารางที่ 6.2ค.(2) การจัดการต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ เพื่อความต่อเนื่องของการปฏิบัติการและการให้บริการ ของสำนักวิทยบริการฯ

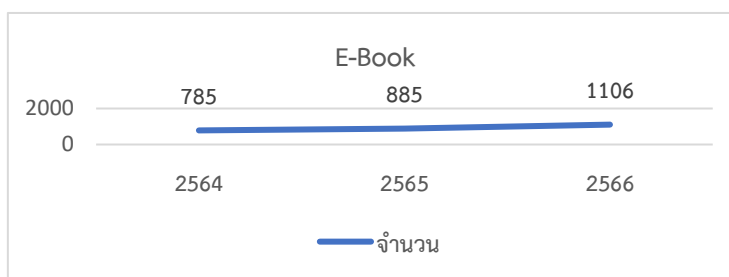
ข้อภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน	แนวทางการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ
ระบบการปฏิบัติการ	- แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มี 2 ด้าน ด้านห้องสมุดและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ - การอบรมการปฐมพยาบาลและการช่วยชีวิตเบื้องต้น - การซ้อมการป้องกันอัคคีภัย และอพยพหนีไฟ ประจำปี - การจัดทำแผนฉุกเฉินและป้องกันภัยของสำนักวิทยบริการฯ - แจ้งหมายเลขโทรศัพท์และรายละเอียดที่จำเป็นของบุคคล สถานที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งวิธีการแจ้งข่าวสารไปยังส่วนที่เกี่ยวข้องนั้น เช่น การขอรับบริการฉุกเฉิน ชื่อผู้แจ้งและเบอร์ติดต่อกลับ - มีการบำรุงรักษาลิฟต์โดยสารทุกเดือน มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสภาพลิฟต์ และมีข้อปฏิบัติกรณีเกิดเหตุลิฟต์ค้าง - มีการตรวจระบบการป้องกันอัคคีภัยและดับเพลิง ประจำเดือน
ระบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ	- จัดทำระบบสำรองข้อมูล กำหนดผู้รับผิดชอบหลัก ติดตาม ตรวจสอบ และแก้ไขสถานการณ์ในเบื้องต้น รายงานผลต่อผู้บริหาร หากพบข้อที่ไม่สามารถแก้ไขด้วยตนเอง ให้เร่งประสานผู้ส่งมอบเพื่อกู้คืนสภาพการให้บริการให้ทันท่วงที่ได้แก่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Matrix) ระบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ผ่าน ARIT Line Bot
สภาพภูมิอากาศ	- ให้ความรู้ความเข้าใจและแนวทางการปฏิบัติตนเอง เพื่อไม่ให้ได้รับผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศอย่างถูกต้อง - รมณรงค์ส่งเสริมหรือกำหนดมาตรการ กิจกรรม ที่ไม่ส่งผลกระทบในทางลบต่อสภาพภูมิอากาศ แต่ยังคงให้บุคลากรปฏิบัติงานและยังคงให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าได้อย่างปกติ
โรคระบาดหรือโรคอุบัติใหม่	- ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติตนเอง เพื่อไม่ให้ได้รับ หรือลดผลกระทบที่เกิดจากโรคระบาดหรือโรคอุบัติใหม่ - กำหนดมาตรการควบคุม ป้องกัน ตามกฎ ระเบียบที่รัฐบาลประกาศหรือกำหนด - ปรับเปลี่ยนการให้บริการเป็นแบบออนไลน์
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	- การเตรียมอุปกรณ์ประมวลผลสำรอง (Redundancies) การตรวจสอบสภาพความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ประมวลผลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Availability of information Processing Facilities) ในการกู้คืนสภาพสู่ภาวะปกติของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้พร้อมใช้งานและพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่อง

หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)

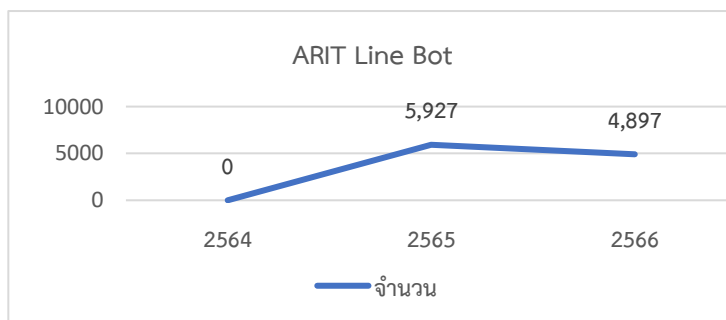
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ

7.1ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

สำนักวิทยบริการฯ ได้ให้ความสำคัญกับลูกค้าหลัก คือ นักศึกษาและอาจารย์ จากการดำเนินการในปี พ.ศ.2565 การรับฟังเสียงของลูกค้าหลัก มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญด้านวิทยบริการ (ห้องสมุด) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 6 กระบวนการ ได้แก่ ด้านวิทยบริการ (ห้องสมุด) มีการปรับปรุงกระบวนการพัฒนาและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น มีปรับปรุงกระบวนการเข้าใช้ห้องสมุด และใช้บริการยืม-คืน ยืมต่อ ตรวจสอบรายการยืมจองทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบ ARIT Line Bot การพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (OPAC Search) อย่างต่อเนื่อง การพัฒนาจำนวนข้อมูลวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ การเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ การปรับปรุงกระบวนการวิทยบริการวิชาการ โดยการให้บริการเชิงรุกตามคณะ เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงบริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ จำนวนผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ มีการปรับปรุงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการเว็บไซต์ และดูแลระบบสารสนเทศ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ



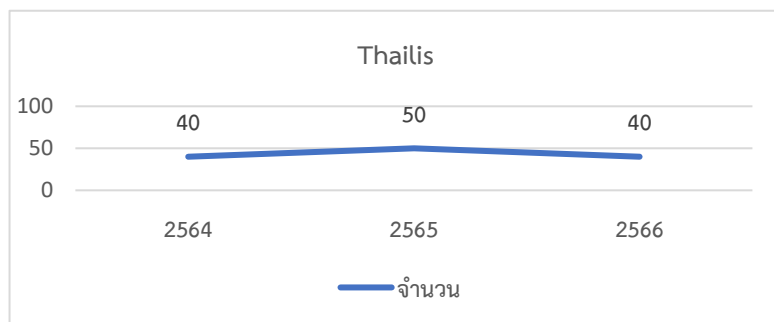
ภาพที่ 7.1ก.-1 จำนวนของการจัดหาสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์



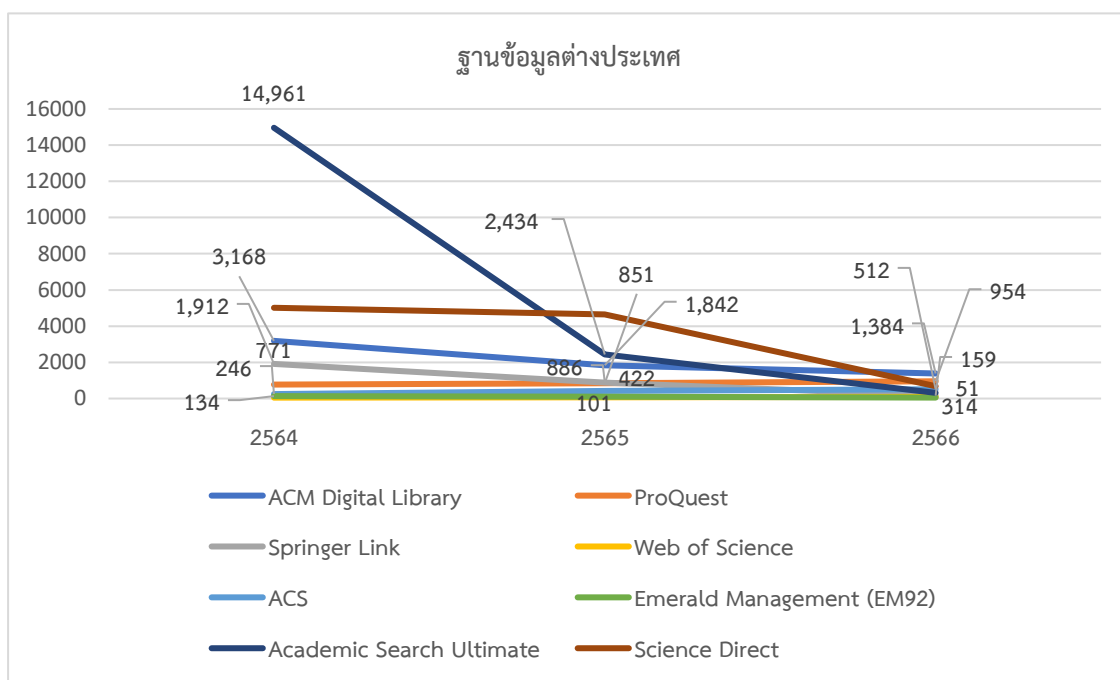
ภาพที่ 7.1ก.-2 จำนวนของการเข้าใช้ ARIT Line Bot สำนักวิทยบริการฯ

หมายเหตุ : เริ่มใช้ ARIT Line Bot พ.ศ.2565

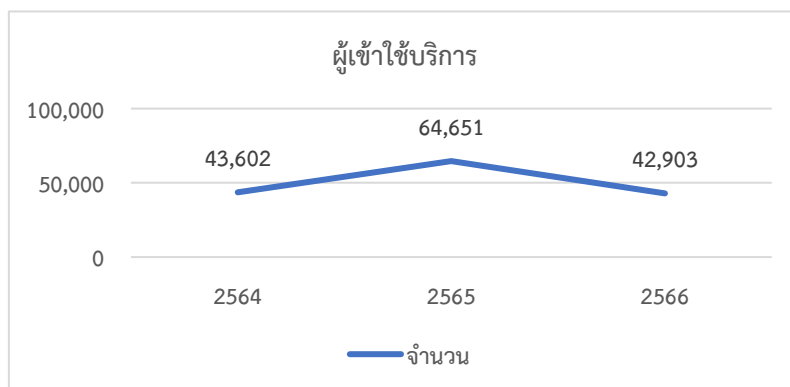
: ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม-มิถุนายน 2566)



ภาพที่ 7.1ก.-3 จำนวนการเพิ่มข้อมูลวิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ขึ้นระบบฐานข้อมูล Thailis
หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 อยู่ระหว่างรอดำเนินการ

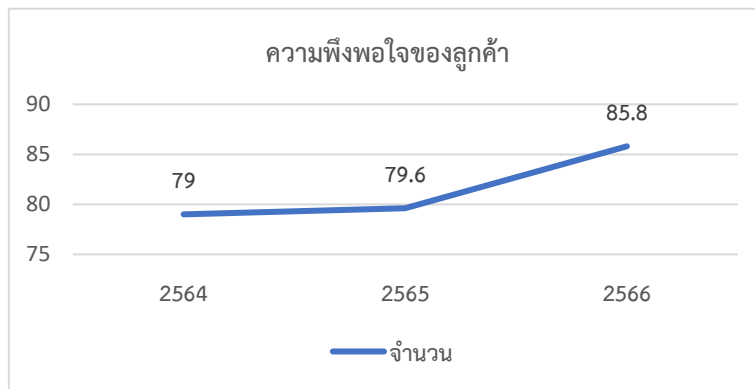


ภาพที่ 7.1ก.-4 การเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ



ภาพที่ 7.1ก.-5 จำนวนการเข้าใช้บริการของสำนักวิทยบริการฯ

หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม-มิถุนายน 2566)

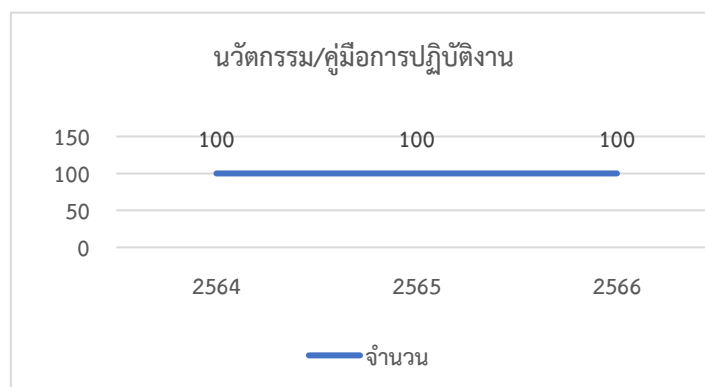


ภาพที่ 7.1ก.-6 ร้อยละของความพึงพอใจต่อสำนักวิทยบริการฯ

7.1ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน

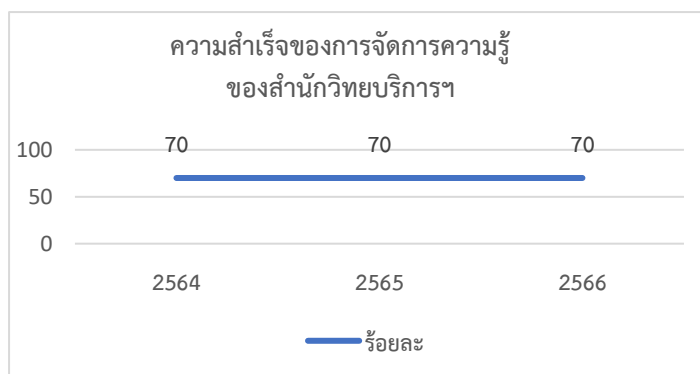
7.1ข.(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

สำนักวิทยบริการฯ ใช้วงจรคุณภาพ (PDCA) ในการปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน ในการตัดสินใจ ให้สามารถควบคุมลดข้อผิดพลาด และลดการทำงานซ้ำ ลดรอบเวลาในการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ บรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 7.1ข.(1) จำนวนนวัตกรรมหรือคู่มือการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากกระบวนการทำงานของบุคลากรทุกคน

หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม-มิถุนายน 2566)

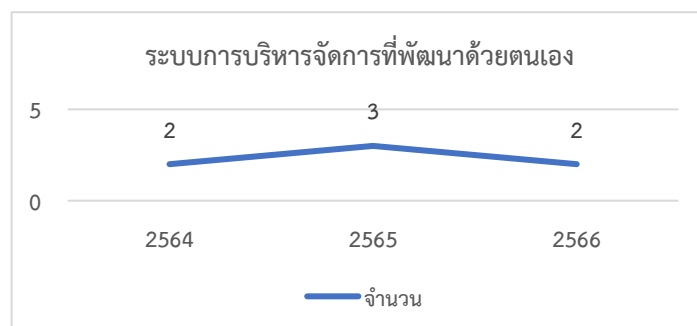


ภาพที่ 7.1ข.-2 ระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการฯ ในระดับมหาวิทยาลัย

หมายเหตุ : เกณฑ์การประเมินการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย มากกว่าร้อยละ 70 แต่ไม่เกินร้อยละ 80 อยู่ระดับดี และ พ.ศ.2566 รอประกาศผล

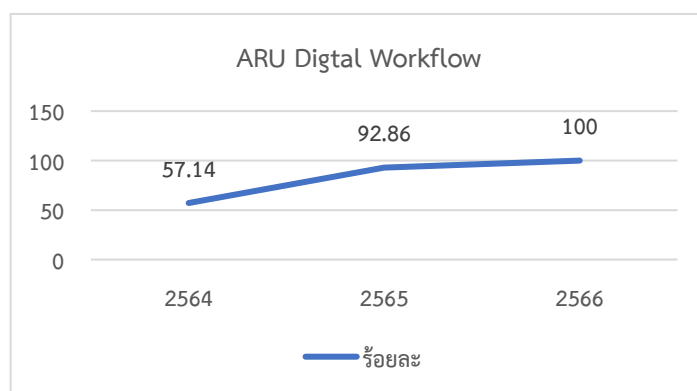


ภาพที่ 7.1ข-3 จำนวนองค์กรภายนอกที่ขอเข้าศึกษาตุงาน (แห่ง/ปี)

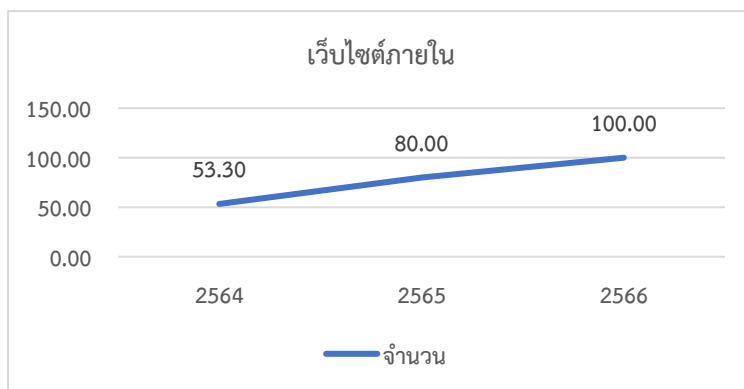


ภาพที่ 7.1ข-4 จำนวนระบบการบริหารจัดการด้านสารสนเทศที่พัฒนา
และนำมาใช้ในการปฏิบัติงานตามภารกิจ

หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 (ข้อมูล ณ เดือนมกราคม-มิถุนายน)

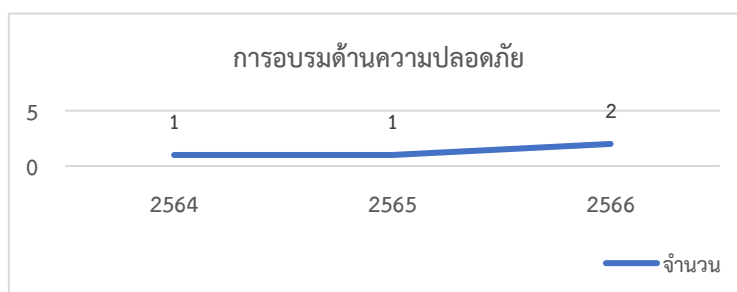


ภาพที่ 7.1ข-5 ร้อยละของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow)
ของหน่วยงานภายใน มรภ.พระนครศรีอยุธยา

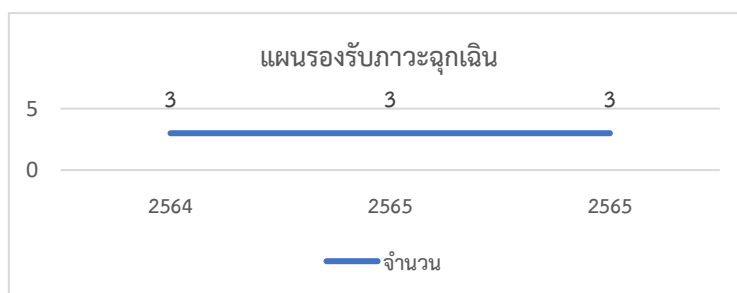


ภาพที่ 7.1ข.-6 จำนวนความสำเร็จของการสร้างและพัฒนาเว็บไซต์หน่วยงานภายในมรภ.พระนครศรีอยุธยา
หมายเหตุ : แนวโน้มต้องลดลงเนื่องจากเว็บไซต์ครอบคลุมหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

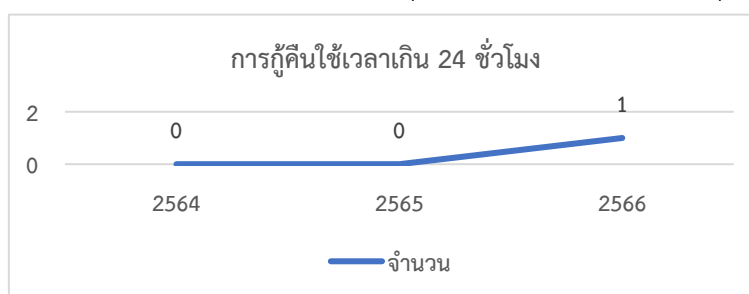
7.1ข.(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)



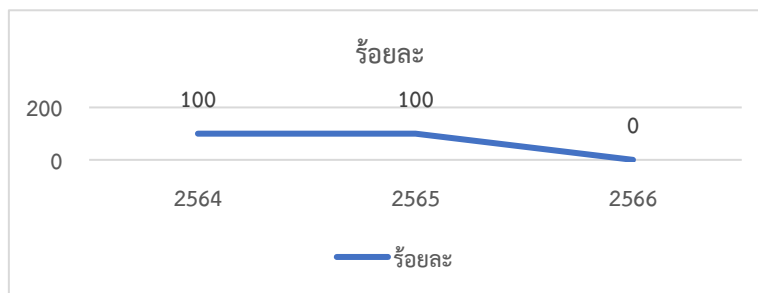
ภาพที่ 7.1ข.(2-1) จำนวนครั้งในการอบรมด้านความปลอดภัยของบุคลากรและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน



ภาพที่ 7.1ข.(2-2) จำนวนแผนรองรับภาวะฉุกเฉินที่จัดทำขึ้นหรือปรับปรุงในแต่ละปี

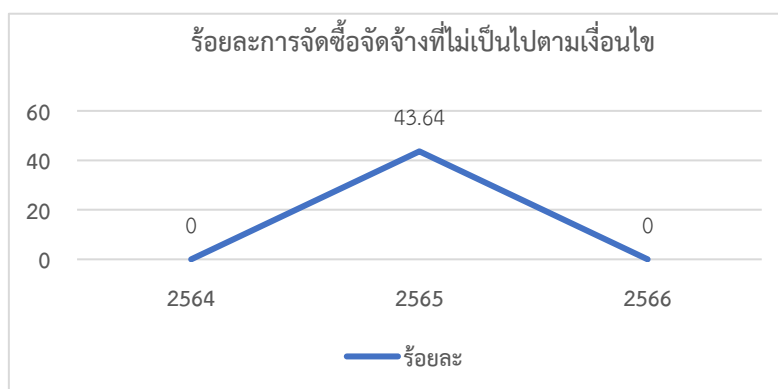


ภาพที่ 7.1ข.(2-3) จำนวนการกู้คืนระบบจากการถูกโจมตีเกินระยะเวลา 24 ชม. (ครั้ง)



ภาพที่ 7.1ข.(2-4) ร้อยละความสำเร็จของการจัดการความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการฯ
 หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 อยู่ระหว่างรอสรุปการดำเนินการ

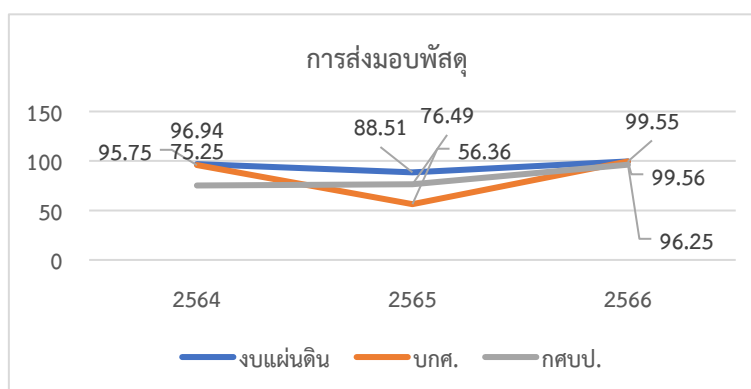
7.1ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management Results)



ภาพที่ 7.1ค.-1 ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข
 (เช่นการเสียค่าปรับ การยกเลิกสัญญา การขึ้น Blacklist)

หมายเหตุ : ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ.2565 และได้ดำเนินการกักเงินเหลือมปีเพื่อดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. อุปกรณ์บริหารจัดการระบบเครือข่าย (Au then) จำนวน 1 ระบบ วงเงินงบประมาณ 729,450 บาท
2. ระบบควบคุมอาคารอัจฉริยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (ชั้น 2 และชั้น 3) วงเงินงบประมาณ 400,000 บาท



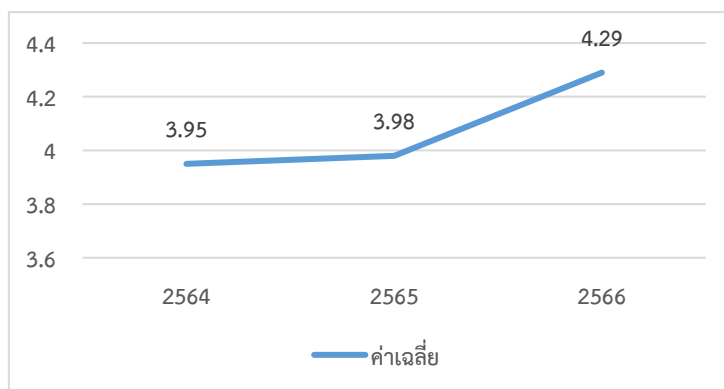
ภาพที่ 7.1ค.-2 อัตราการส่งมอบพัสดุตามกำหนดเวลา

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)

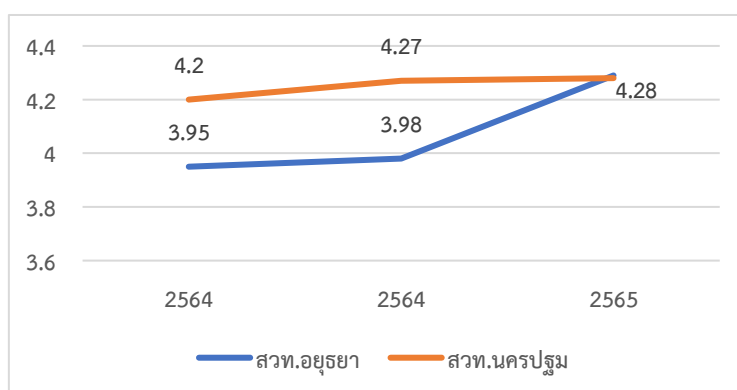
7.2ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other Customer -Focused Results)

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

สำนักวิทยบริการฯ มีการดำเนินโครงการกิจกรรมที่หลากหลาย เพื่อให้ความรู้และพัฒนาผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ทั้งทางด้านห้องสมุดและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปี พ.ศ.2566 ทางสำนักได้มีการสำรวจความพึงพอใจ มีการเปรียบเทียบย้อนหลัง 3 ปี คือ ปี 2564-2566 และมีการเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีพันธกิจเหมือนกัน

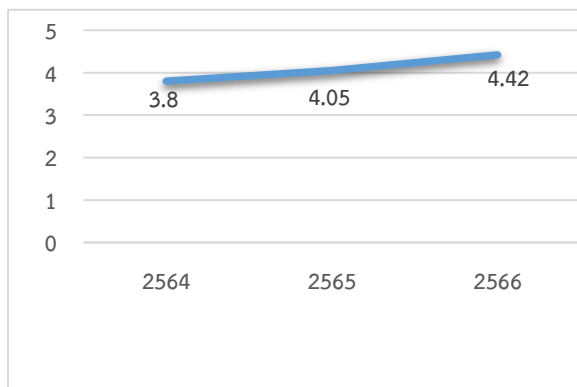


ภาพที่ 7.2ก.-1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการฯ

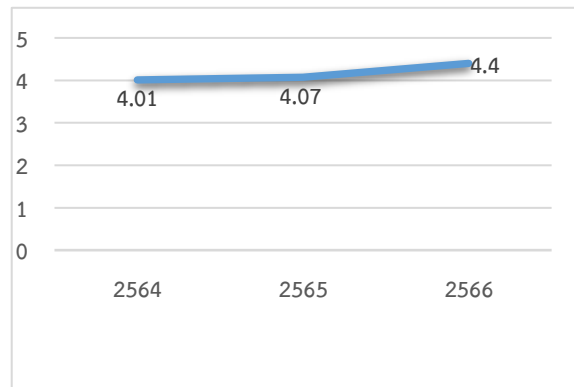


ภาพที่ 7.2ก.-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักวิทยบริการฯ (เปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น)

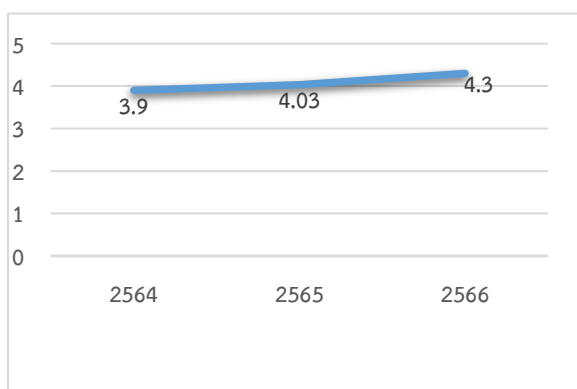
นักศึกษา /บัณฑิตศึกษา



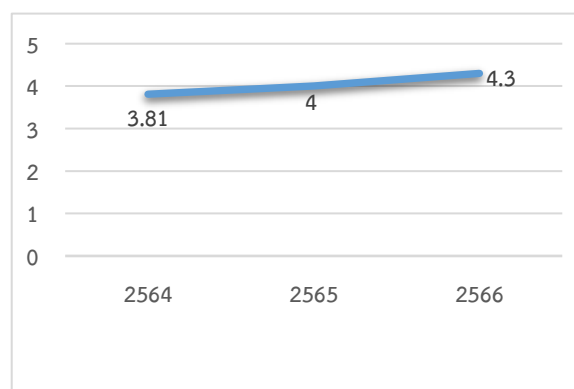
บุคลากรสายวิชาการ



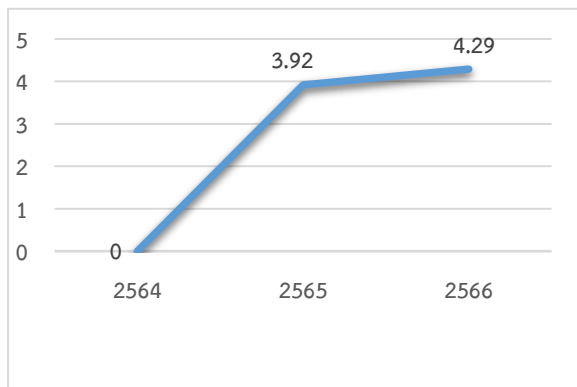
บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ



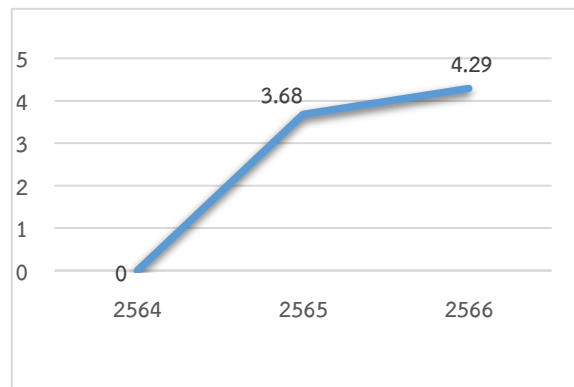
บุคลากรภายนอก



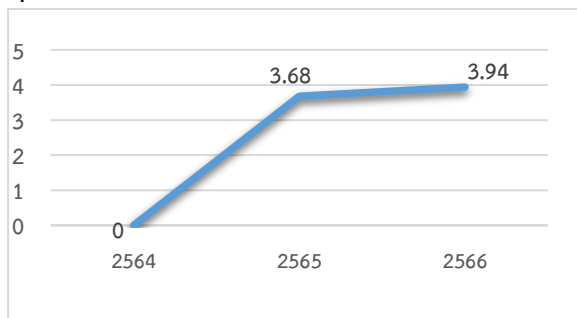
หน่วยงานราชการ



หน่วยงานเอกชน



ชุมชน

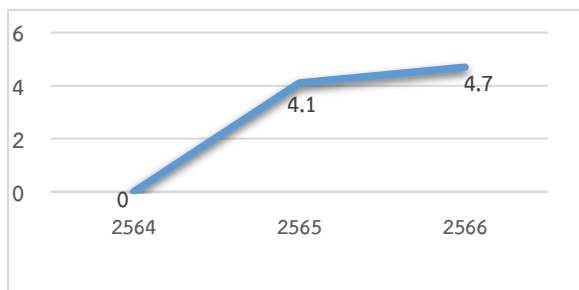


ภาพที่ 7.2ก.-3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (จำแนกตามกลุ่มลูกค้า)
หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ข้อมูล ณ วันที่ 26 มิถุนายน 2566)

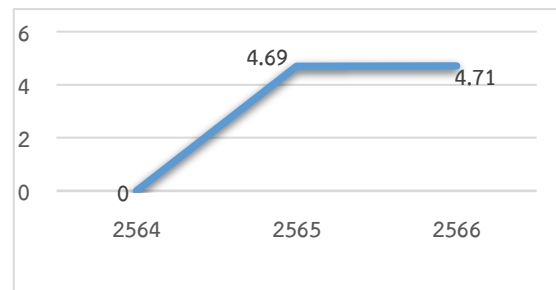
7.2ก.(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other Customer Engament)

7.2ก.(2-1) ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

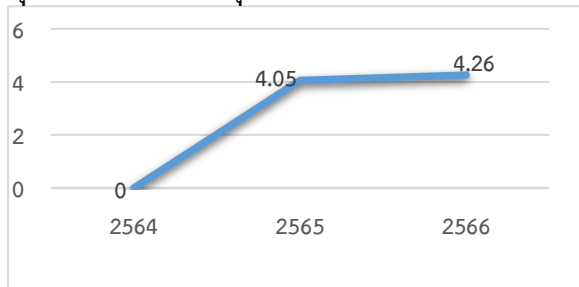
นักศึกษา /บัณฑิตศึกษา



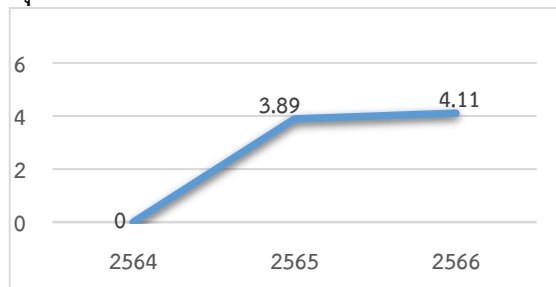
บุคลากรสายวิชาการ



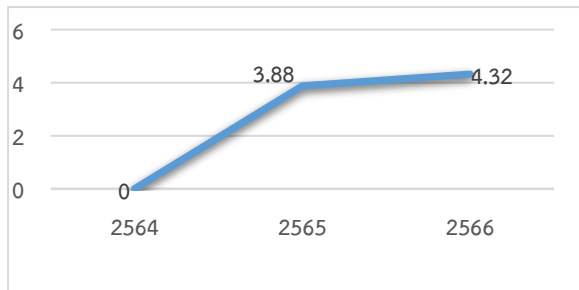
บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ



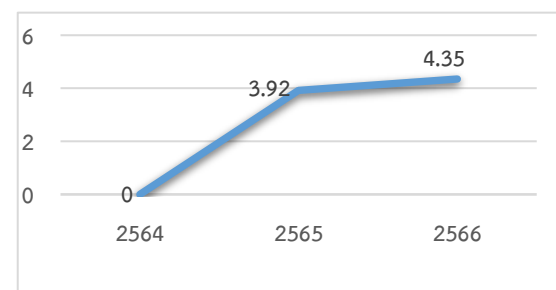
บุคลากรภายนอก



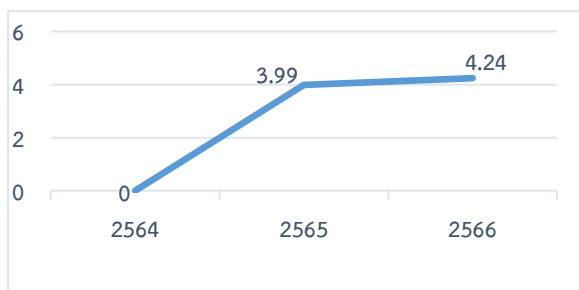
หน่วยงานราชการ



หน่วยงานเอกชน



ชุมชน

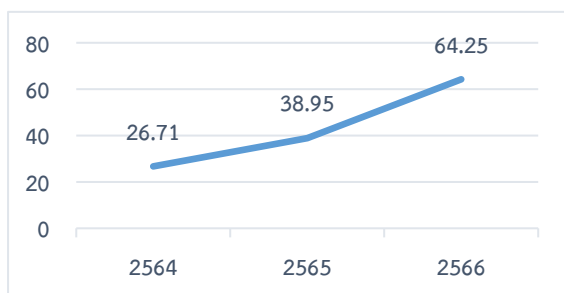


ภาพที่ 7.2ก.(2-1) ค่าเฉลี่ยความผูกพันของกลุ่มผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบุคคลภายนอกที่มีความผูกพันต่อสำนักวิทยบริการฯ

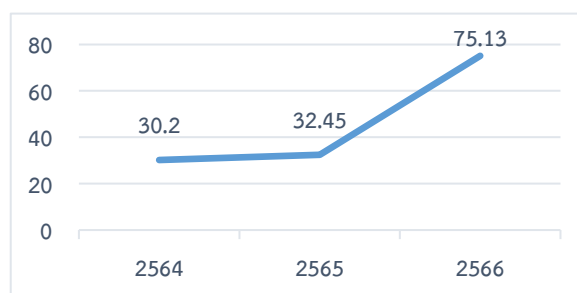
หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ข้อมูล ณ วันที่ 26 มิถุนายน 2566)

7.2ก.(2-2) ร้อยละของผู้เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ

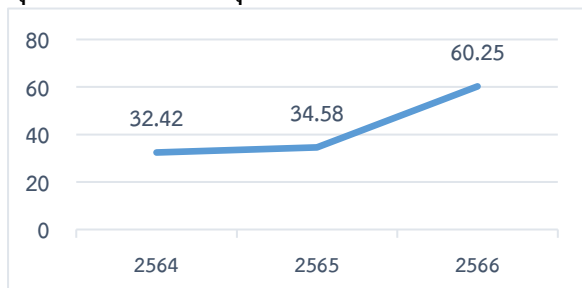
นักศึกษา /บัณฑิตศึกษา



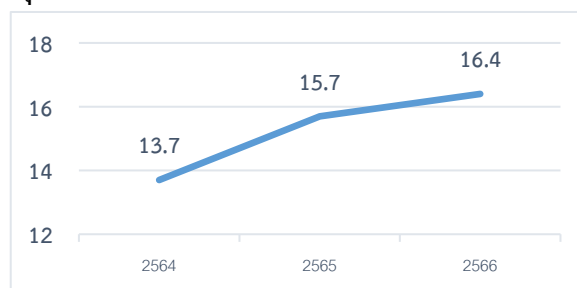
บุคลากรสายวิชาการ



บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ



บุคลากรภายนอก

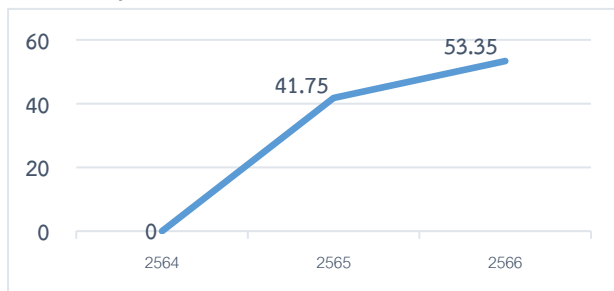


ภาพที่ 7.2ก.(2-2) ร้อยละของผู้เข้าใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ

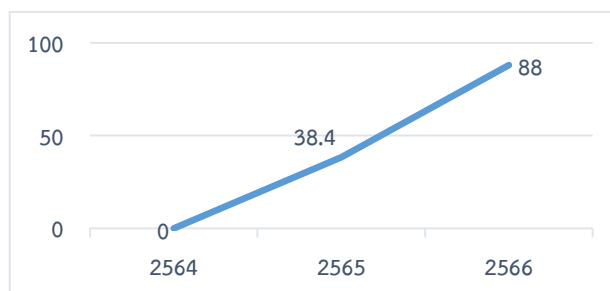
หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ข้อมูล ณ วันที่ 26 มิถุนายน 2566)

7.2ก.(2-3) ร้อยละของผู้ใช้ Line Bot

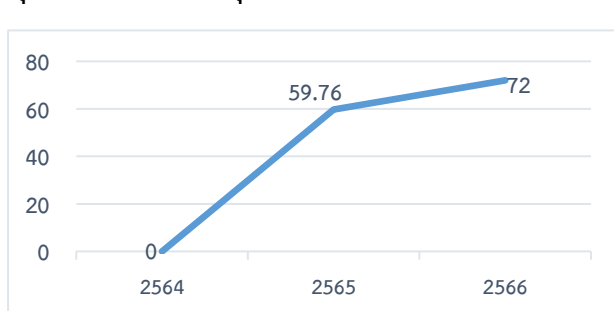
นักศึกษา /บัณฑิตศึกษา



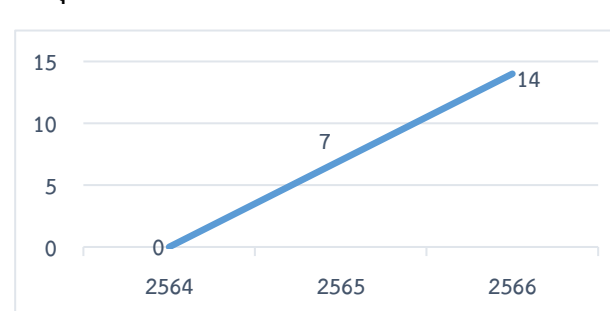
บุคลากรสายวิชาการ



บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ



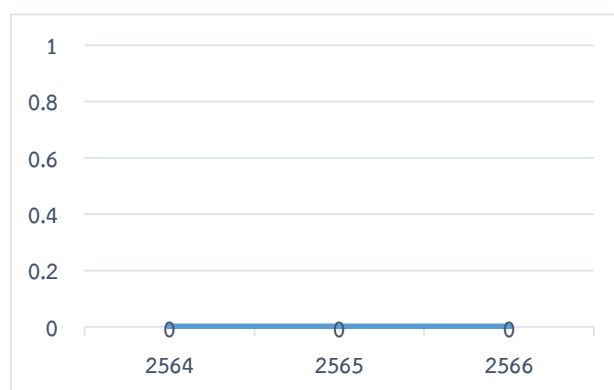
บุคลากรภายนอก



ภาพที่ 7.2ก.(2-3) ร้อยละของผู้ใช้ Line Bot

หมายเหตุ : เริ่มใช้บริการ Line Bot ปี พ.ศ.2565

7.2ก.(2-4) จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น



ภาพที่ 7.2ก.(2-4) จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น

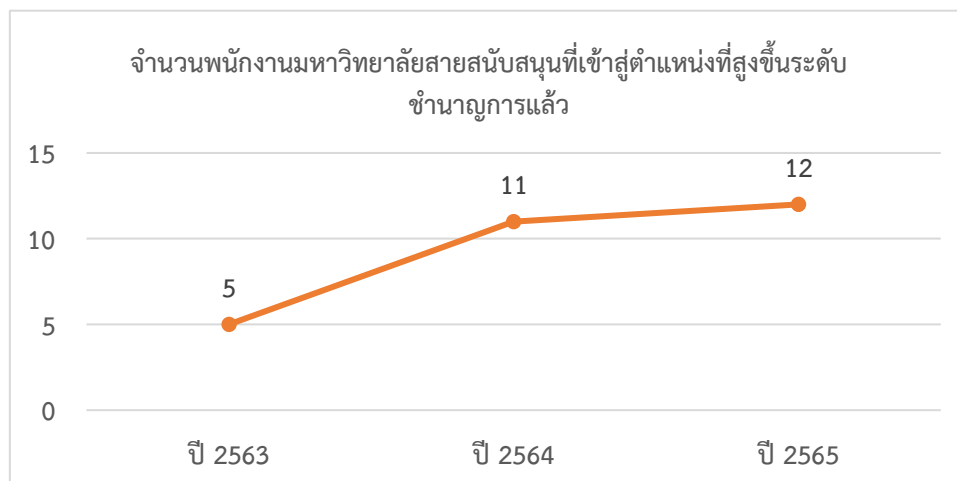
หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 (ข้อมูล ณ เดือน ตุลาคม 2565-มิถุนายน 2566)

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)

7.3ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce- Focused Results)

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

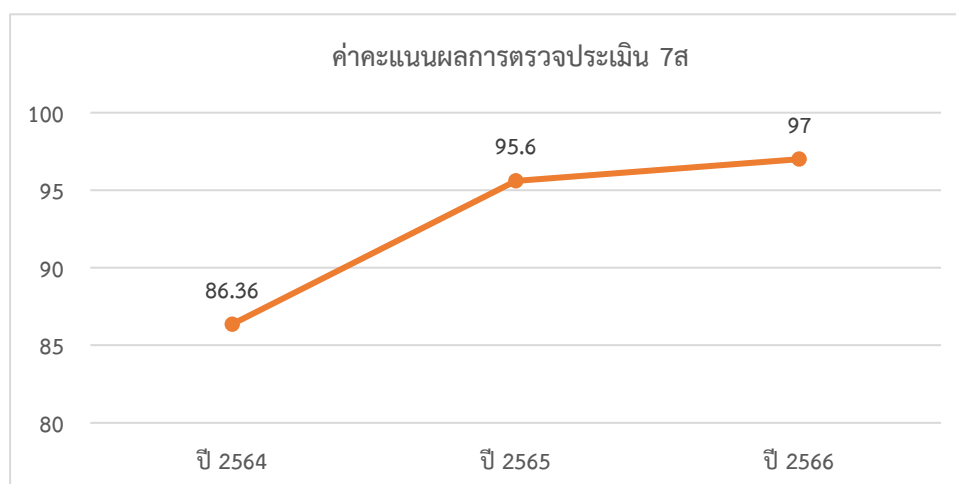
สำนักวิทยบริการฯ ได้วิเคราะห์อัตรากำลังตามความต้องการและจำเป็นต่อการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ อัตรากำลังตามความต้องการและความจำเป็นให้เป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัย และการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรสายสนับสนุน ตามภาพที่ 7.3ก.(1)



ภาพที่ 7.3ก.(1) จำนวนพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นระดับชำนาญการแล้ว

7.3ก(2) บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (Workforce Climate)

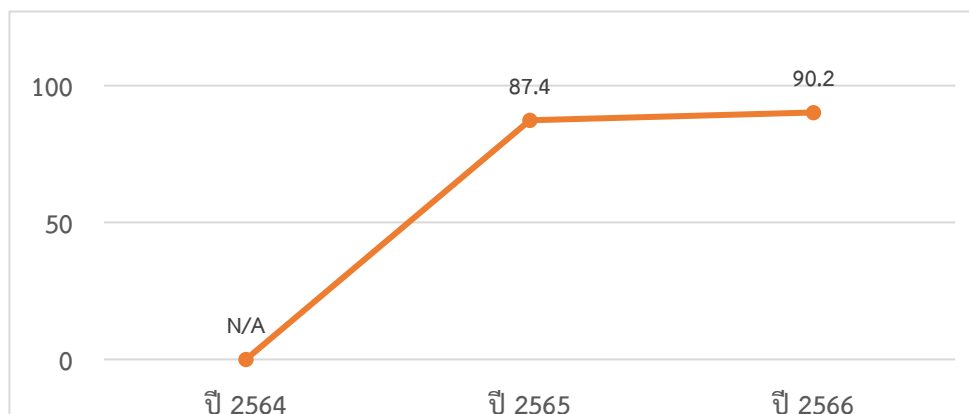
สำนักวิทยบริการฯ มีการดำเนินงานเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร โดยดำเนินการให้บุคลากรทุกคนมีความมุ่งมั่นและพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมของการทำงานและการเรียนการสอน ด้วยระบบมาตรฐาน 7 ส ภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งกำหนดผู้ปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบแต่ละหน่วยงานที่ชัดเจน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



ภาพที่ 7.3ก.(2) ค่าคะแนนผลการตรวจประเมิน 7ส

7.3ก.(3) ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

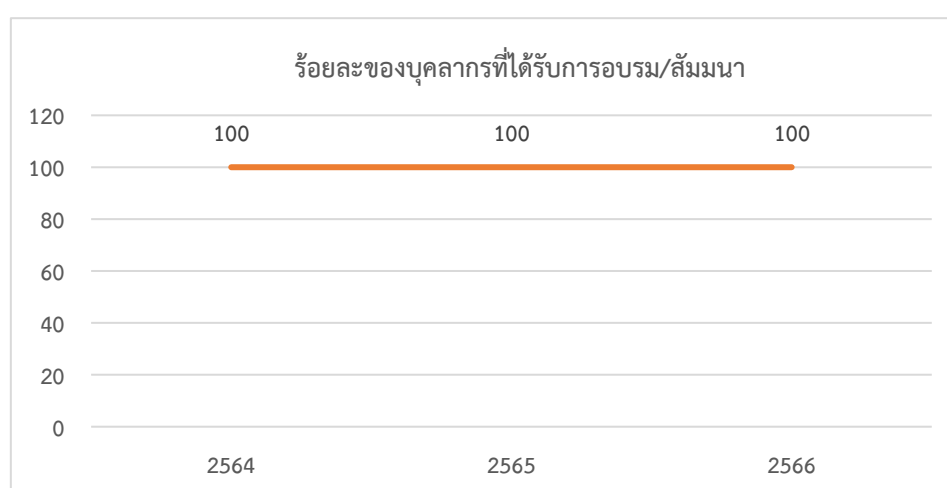
สำนักวิทยบริการฯ ได้กำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร ได้กำหนดให้มีแนวทางการประเมินผลความผูกพันโดยใช้แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สำนักวิทยบริการฯ ตามรายการประเมินทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านงานในความรับผิดชอบ 2) ด้านสภาพแวดล้อม 3) ด้านผู้บังคับบัญชา 4) ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพ 5) ด้านคุณภาพชีวิต 6) ด้านเพื่อนร่วมงาน 7) ด้านความผูกพันองค์กร 8) ด้านการสื่อสารส่งผลให้ความผูกพันของบุคลากรอยู่ในระดับดี ตามภาพที่ 7.3ก.(3-1)



ภาพที่ 7.3ก.(3-1) ระดับความผูกพันของบุคลากร สำนักวิทยบริการฯ พ.ศ.2564-2566

7.3ก.(4) การพัฒนาบุคลากร (Workforce Development)

สำนักวิทยบริการฯ มีการวางแผนเพื่อหาความต้องการของบุคลากรตามความต้องการส่วนบุคคล ได้แก่ ความก้าวหน้าในงานสายอาชีพ ความรู้ความสามารถ ทักษะ ที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร เช่น โครงการอบรมส่งเสริมการจัดการทรัพยากรและพลังงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม อบรมเชิงปฏิบัติการ “การปฐมพยาบาลเบื้องต้นกับการช่วยชีวิตขั้นพื้นฐาน” มีการทดสอบการเข้าร่วมกิจกรรมก่อน – หลังอบรม ซึ่งทำให้บุคลากรบุคลากรที่เข้ารับการอบรม มีความรู้ความเข้าใจการปฐมพยาบาลเบื้องต้นกับการช่วยชีวิตขั้นพื้นฐาน เพิ่มขึ้นร้อยละ 100 (ทดสอบก่อน-หลังอบรม)

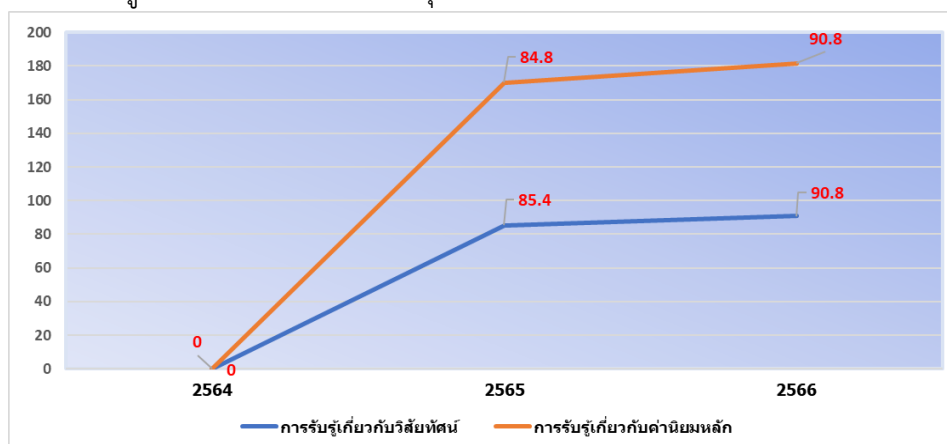


ภาพที่ 7.3ก.(4) ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการอบรม/สัมมนา

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

7.4ก.(1) การนำองค์กร (Leadership)

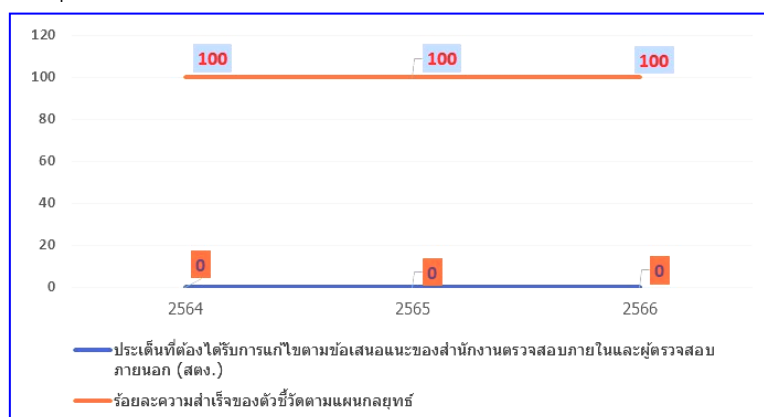
ผู้บริหารมีแนวทางและระบบการสื่อสารเรื่องวิสัยทัศน์และค่านิยมหลักให้บุคลากรทราบในหลายช่องทางมีการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและบุคลากรเป็นประจำทุกเดือน ในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักฯ ตลอดจนการติดตามผลการดำเนินงานประจำเดือนอย่างต่อเนื่อง ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรแสดงร้อยละการรับรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ และร้อยละการรับรู้เกี่ยวกับค่านิยมหลัก ของบุคลากรสำนักวิทยบริการฯ



ภาพที่ 7.4ก.(1) ร้อยละการรับรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ และการรับรู้เกี่ยวกับค่านิยมหลัก

7.4ก.(2)-1 การกำกับดูแลองค์กร

ผู้บริหารสำนักวิทยบริการฯ กำกับดูแลการดำเนินการที่สำคัญของสำนักวิทยบริการฯ ในการกำกับดูแลจากองค์กรภายนอกอย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้นยังได้รับการตรวจสอบทางการเงินจากผู้ตรวจสอบภายในระดับมหาวิทยาลัย โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สำนักวิทยบริการฯ ดำเนินการด้านการเงินและบัญชีเป็นไปตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งและมติคณะรัฐมนตรี ไม่พบว่า มีประเด็นที่ต้องได้รับการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของสำนักงานตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบภายนอก (สดง.) และมีการดำเนินงาน อย่างไม่โปร่งใส ทั้งสำนักวิทยบริการฯ มีการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและตามแผนกลยุทธ์ที่ตั้งไว้ การกำกับดูแลองค์กร จำนวนประเด็นที่ต้องได้รับการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดและตามแผนกลยุทธ์ ตามภาพที่ 7.4ก.(2)-1



ภาพที่ 7.4ก.(2)-1 การกำกับดูแลองค์กร

7.4ก.(2)-2 การกำกับดูแลองค์กร

ผลการติดตามการดำเนินงานมีการประเมินระดับสำนัก/สถาบัน โดยคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย อธิการบดี คณบดี และผู้อำนวยการ ปี พ.ศ.2563-2565 ได้มีการประเมินผลการดำเนินงานของผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ ตามภาพที่ 7.4ก.(2)

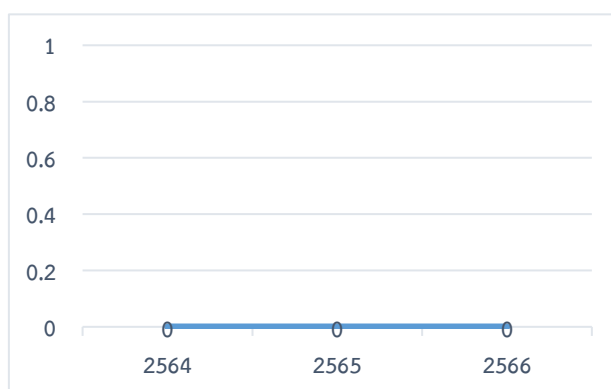


ภาพที่ 7.4ก.(2)-2 ค่าเฉลี่ยผลการประเมินประเมินผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ พ.ศ.2563-2565

หมายเหตุ : เนื่องจากปี พ.ศ.2566 จากการประชุมสภามหาวิทยาลัยฯ เสนอขอความเห็นชอบ (ร่าง) ข้อบังคับมหาวิทยาลัยฯ ว่าด้วยคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2566 มติที่ประชุมเห็นชอบแก้ไข ปรับปรุงข้อบังคับมหาวิทยาลัยฯ ว่าด้วยคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยฯ สั้ ณ วันที่ 17 ม.ค.66

7.4ก.(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ (Law, Regulation, and Accreditation)

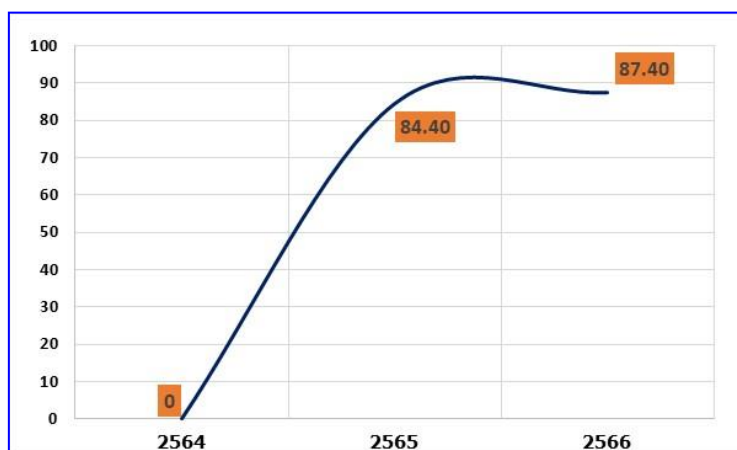
สำนักวิทยบริการฯ มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่ระบุไว้ใน ตาราง 7.4ก.(1-3) อย่างเคร่งครัด จึงไม่พบประเด็นการกระทำผิดหรือขัดต่อกฎหมายหรือไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดขึ้น เช่น จำนวนประเด็นการกระทำผิดหรือขัดต่อกฎหมาย จำนวนครั้งการละเมิดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเกิดขึ้น ผลการรับฟังข้อร้องเรียนประจำปีงบประมาณ 2566 ปรากฏว่าไม่มีข้อร้องเรียนตามภาพ 7.4ก.(3)



ภาพที่ 7.4ก.(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

7.4ก.(4) จริยธรรม (Ethics)

ผู้นำระดับสูง มีวิธีการในการส่งเสริม มีการสื่อสารและสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง เกี่ยวกับนโยบายประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ผ่านการจัดทำสื่อต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจถึงแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง มีการสื่อสารในเรื่องพฤติกรรมที่มีจริยธรรมในวาระต่าง ๆ เพื่อเน้นย้ำความสำคัญของการยึดมั่นในจริยธรรม และจรรยาบรรณ มีการกำกับติดตามให้ดำเนินงานตามเกณฑ์ ITA ที่กำหนด และการเข้าร่วมกิจกรรมประกาศเจตจำนงในการดำเนินงานของส่วนงานมหาวิทยาลัย ทำให้ไม่พบว่ามีกรกระทำผิดวินัยจริยธรรมหรือกฎหมายเกิดขึ้น



ภาพที่ 7.4.ก(4) ร้อยละของบุคลากรที่รับรู้และพึงปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณของบุคลากร (จรรยาบรรณของมหาวิทยาลัย)

7.4ก.(5) สังคม (Society)

ผู้นำระดับสูง มีการดำเนินการตามพระบัญญัติราชภัฏ พ.ศ.2547 มาตรา 7 และพระบรมราโชบายรัชกาลที่ 10 ตามพระราชดำริ “การศึกษาคือความมั่นคงของประเทศ” ภายใต้ยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี สำนักวิทยบริการฯ มีดำเนินโครงการ 3 ปี ในการเก็บข้อมูล 7 ด้าน รวมทั้ง 283 ตำบล โดยมีการแบ่งเก็บข้อมูล 3 ระยะ 110 ตำบล

โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลตำบล

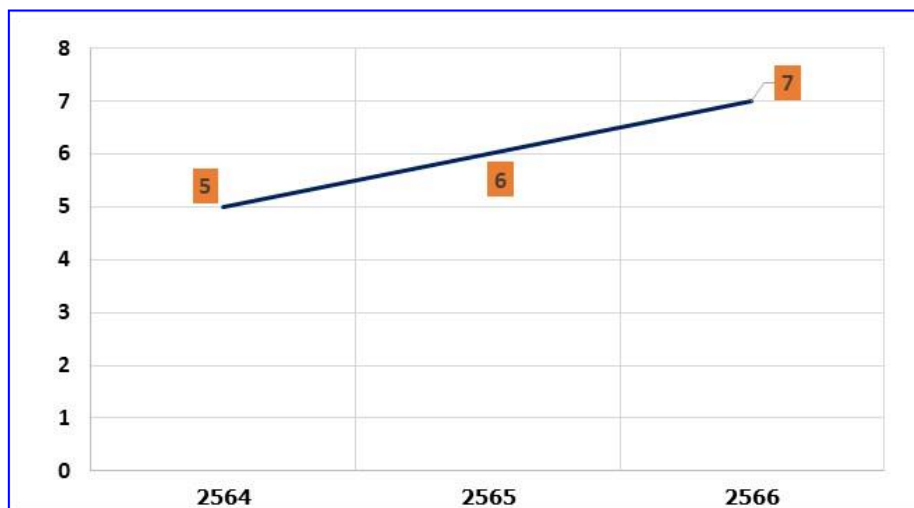


ภาพที่ 7.4.ก.(5)-1 โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลตำบล

การสนับสนุนชุมชน (Community Support)

ผู้นำระดับสูง มีการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน จัดโครงการ/กิจกรรมสนับสนุนให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ และผู้ใช้บริการ

ชุมชนท้องถิ่นที่ได้รับประโยชน์จากโครงการ และกิจกรรมของสำนักวิทยบริการฯ

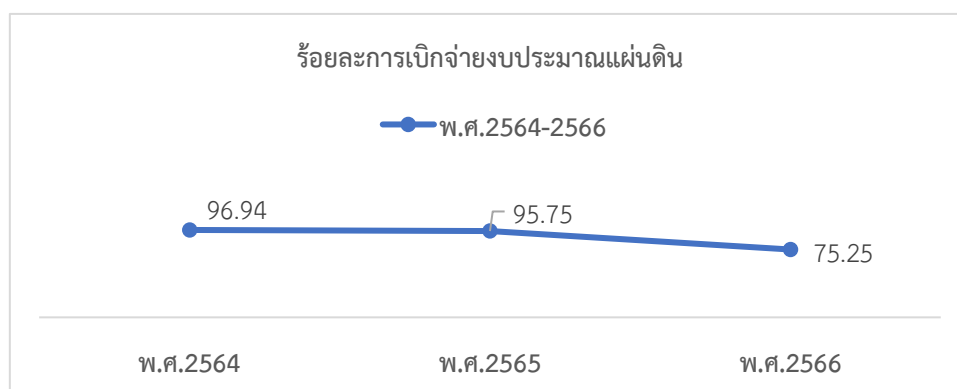


ภาพที่ 7.4ก(5)-2 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่สนับสนุนการสร้างความสุขของสังคม

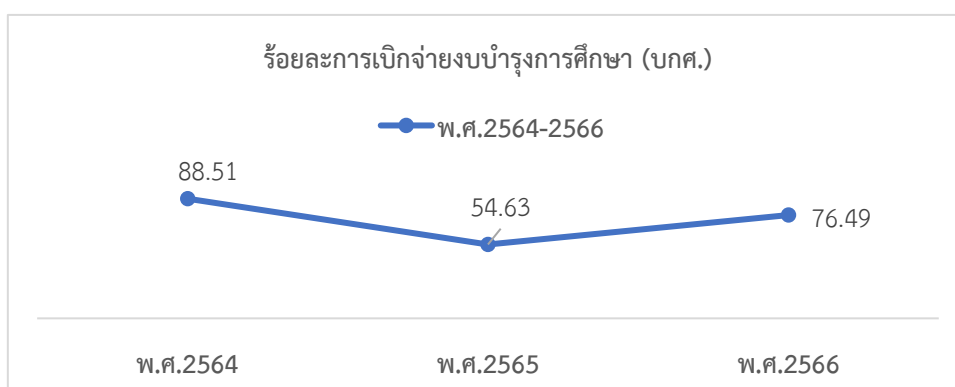
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาดและกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, Market, and Strategy Results)

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

สำนักวิทยบริการฯ มีผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน ตามที่ได้รับจัดสรรในแต่ละปีงบประมาณ มีร้อยละการเบิกจ่ายทั้งงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณงบเงินรายได้ ตามภาพที่ 7.5ก.(1)-1- 7.5ก.(1)-4



ภาพที่ 7.5ก.(1)-1 ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดิน พ.ศ.2564-2566

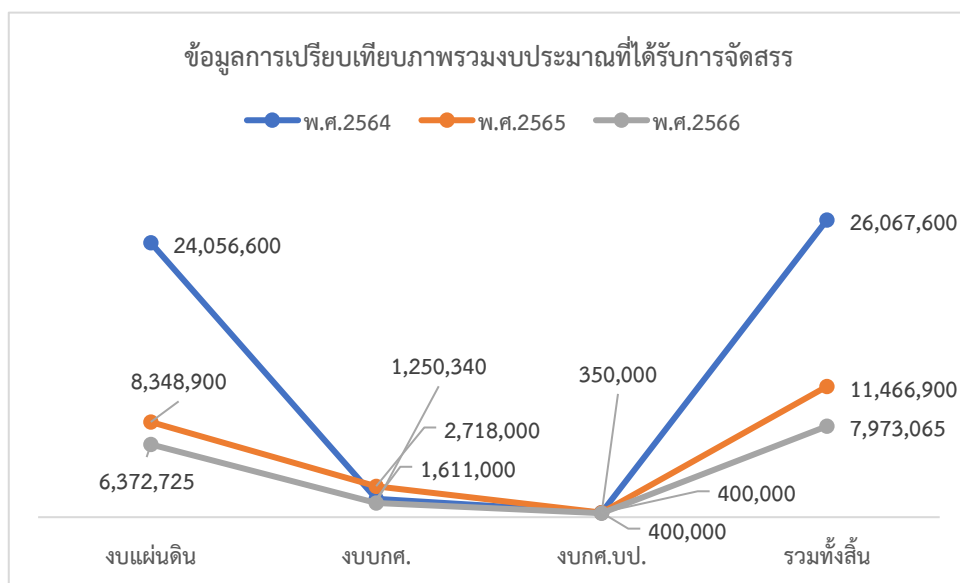


ภาพที่ 7.5ก.(1)-2 ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณงบบำรุงการศึกษา (บกศ.) พ.ศ.2564-2566



ภาพที่ 7.5ก.(1)-3 ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณงบรายจ่ายเงินบำรุงการศึกษา สำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) พ.ศ.2564-2566

หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 (ข้อมูลการเบิกจ่าย ณ เดือน ตุลาคม 2565 - มิถุนายน 2566)

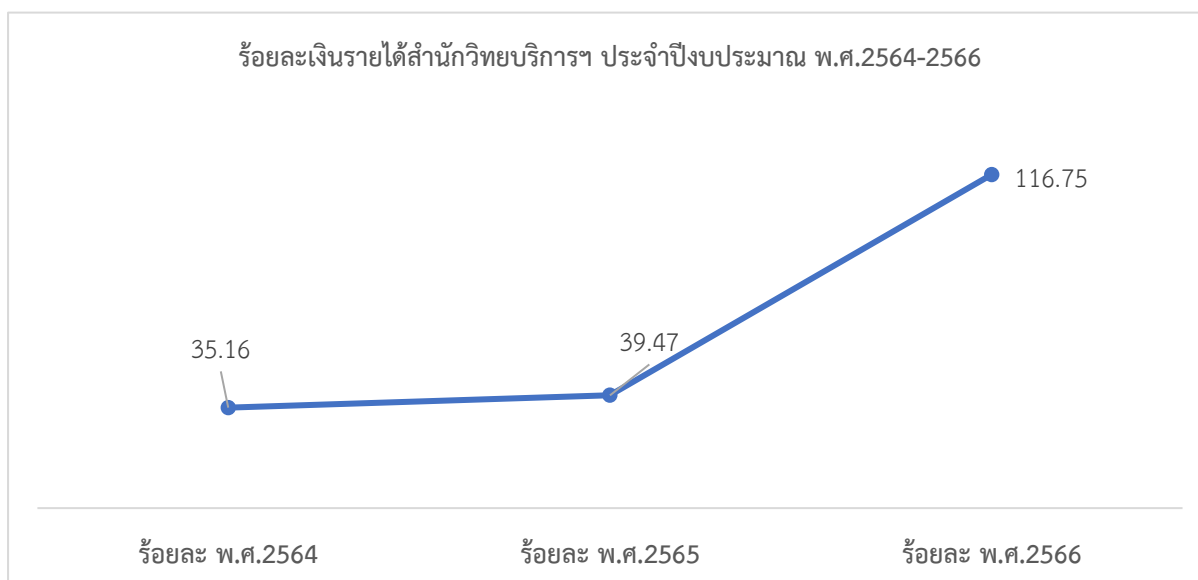


ภาพที่ 7.5ก.(1)-4 ภาพรวมงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร พ.ศ.2564-2566

หมายเหตุ : เมื่อเทียบงบประมาณแผ่นดิน บคส. และคส.บป. ที่สำนักวิทยบริการฯ ได้รับจัดสรรลดลง เนื่องจากจำนวนนักศึกษาลดลง

7.5ก.(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด (Market Performance)

สำนักวิทยบริการฯ สามารถจัดหารายได้จากการใช้ห้องประชุมอาคาร 100 ปี ห้องประชุมต้นโมก ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ค่าปรับหนังสือเกินกำหนด และค่าถ่ายเอกสาร ซึ่งที่มาของรายได้ พบว่าในปีงบประมาณ พ.ศ.2566 คิดเป็นร้อยละ 100 โดยได้แจกแจงรายได้จากการดำเนินงาน ตามภาพที่ 7.5ก.(2)



ภาพที่ 7.5ก.(2) ร้อยละเงินรายได้สำนักวิทยบริการฯ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564-2566

หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 (ข้อมูลการเบิกจ่าย ณ เดือน ตุลาคม 2565 - มิถุนายน 2566)

7.5ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation Results)

ผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ ของสำนักวิทยบริการฯ ปีงบประมาณ พ.ศ.2566
จำนวน 2 ยุทธศาสตร์ จำนวน 6 ตัวชี้วัด ตามตารางที่ 7.5ข-1
ตารางที่ 7.5ข.-1 ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย	พ.ศ.2566	ผลการดำเนินงาน
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับการบริการวิทยบริการและพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รองรับการเปลี่ยนแปลง				
OKR1 ความสำเร็จของการพัฒนาห้องสมุดดิจิทัล	ร้อยละ	100		บรรลุ
KRs1 จัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล				
- จัดทำหนังสือห้องสมุดมนุษย์	เรื่อง	5	5	
- จัดหาทรัพยากรหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ไทย-อังกฤษ	รายการ	365	1,106	
- จัดหานิตยสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	User	5	5	
- จัดหาฤกษ์ฤกษ์ออนไลน์	User	6	6	
KRs2 บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัล				
- บริการฐานข้อมูลออนไลน์ (ทำความร่วมมือ) ได้แก่ 1. ACM Digital Library 2. SpringerLink eJournal 3. American Chemical Society Journal (ACS) 4. Emerald Management (EM92) 5. ScienceDirect 6. EBSCO Discovery Service (EDS) Plus Full Text 7. Academic Search Ultimate 8. ฐานข้อมูลงานวิจัย TDC ThaiLIS 9. Engineering Source	ฐานข้อมูล	9	9	
OKR2 ความสำเร็จในการเป็นศูนย์กลางการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	ร้อยละ	100		บรรลุ
KRs1 จำนวนระบบการบริการรูปแบบใหม่ (E-Service) เพิ่มขึ้น				
- มีระบบ Mobile Application (Matrix Library)	ระบบ	1	1	
- มีระบบ Line Application (Arit Line Bot)	ระบบ	1	1	
KRs2 มีระบบพร้อมให้บริการ				
- ระบบเบิก-จ่ายวัสดุ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระบบ	1	1	
- ระบบแจ้งซ่อม	ระบบ	1	1	
- ระบบการใช้บริการห้องประชุมและห้องอบรม	ระบบ	1	1	
KRs3 การจัดซื้อ-จัดหาซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์				
- ซอฟต์แวร์ของไมโครซอฟท์	ซอฟต์แวร์	1	1	
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง				
KRs1 ผลการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสากล (EdPEX)	คะแนน	คะแนน	รอผล การตรวจประเมิน วันที่ 10 ส.ค.66	ไม่บรรลุ
KRs2 ระดับความพร้อมและวุฒิภาวะขององค์กรในการพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัล (MDA)	ระดับ	ระดับ	Smart Government	บรรลุ
KRs3 ระดับการประเมินสำนักงานสีเขียว	ระดับ	ดีเยี่ยม	รอตรวจประเมิน เพื่อต่ออายุ 2567	ไม่บรรลุ
KRs4 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา	ร้อยละ	ร้อยละ	100	บรรลุ

หมายเหตุ : เนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ.2566 มีการปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดใหม่

งบประมาณประจำปี พ.ศ.2566 (ข้อมูล ณ เดือน ตุลาคม 2565 – 30 มิถุนายน 2566)

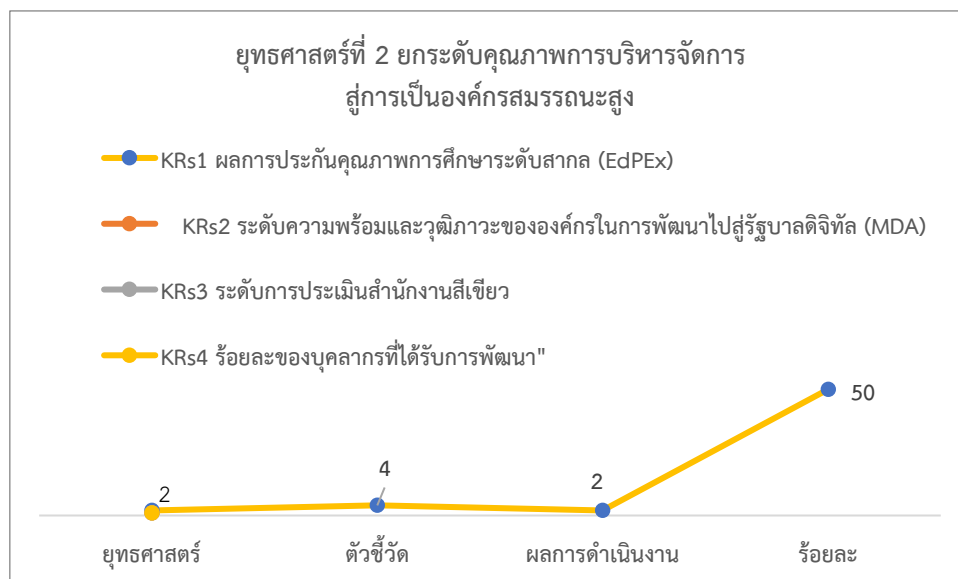
ร้อยละผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 มีตัวชี้วัด จำนวน 6 ตัวชี้วัด บรรลุเป้าหมาย 3 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 50 ไม่บรรลุเป้าหมาย 3 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 50 สรุปผลการดำเนินงานแยกตามยุทธศาสตร์ ตามภาพที่ 7.5ข.-1-7.5ข.-2

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับการบริการวิทยบริการและพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รองรับการเปลี่ยนแปลง จำนวน 2 ตัวชี้วัด บรรลุเป้าหมาย 2 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 100



ภาพที่ 7.5ข.-1 ร้อยละผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ ยุทธศาสตร์1

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง จำนวน 4 ตัวชี้วัด บรรลุเป้าหมาย 2 ตัวชี้วัด ไม่บรรลุเป้าหมาย 2 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 50 ตามภาพที่ 7.5ข.-2



ภาพที่ 7.5ข.-2 ร้อยละผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ ยุทธศาสตร์2
หมายเหตุ : เนื่องจากตัวชี้วัดบางตัว ยังไม่ครบรอบการดำเนินงาน

วิสัยทัศน์

ยกระดับการบริหารจัดการด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ภายในปี พ.ศ.2570

ค่านิยม

ร่วมใจสามัคคี มีจิตบริการ ทีมงานคุณภาพ

วัฒนธรรมองค์กร

รักบริการ รักสิ่งแวดลอม

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

 www.aru.ac.th/arit

 www.facebook.com/ARIT.ARU99