

# รายงานการประเมินตนเอง สถาบันอยุธยาศึกษา

อยุธยาศึกษา  
อยุธยาสืบสาน  
อยุธยาสร้างสรรค์

## EdPEx 2566



EdPEx 2566  
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา  
เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ  
ปีการศึกษา 2566

## คำนำ

การประกันคุณภาพขององค์กรตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของสถาบันอุทยาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร ทำให้การเรียนรู้ของผู้รับบริการดีขึ้น ปรับปรุงผลการดำเนินงาน และเพิ่มสมรรถนะในการแข่งขัน ทำให้การดำเนินงานสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปีกระบวนการ การตัดสินใจบุคลากรปฏิบัติการ และผลลัพธ์ เกณฑ์ EdPEx ทำให้สามารถประเมินได้อย่างรอบด้านว่าองค์กร อยู่ในตำแหน่งใดและต้องการมุ่งไปที่ใด อีกทั้งเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบทุกขั้นตอนของระบบการบริหารงาน พัฒนาปรับปรุงกระบวนการและผลลัพธ์ โดยคำนึงถึงภาพโดยรวมขององค์กรเป็นหลัก เกณฑ์ EdPEx ประกอบด้วยหมวดคำถามต่าง ๆ 7 หมวด ได้แก่ การนำองค์กร กลยุทธ์ ลูกค้า การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ บุคลากร ระบบปฏิบัติการ และผลลัพธ์ คำถามจะผูกโยงกันเป็นกรอบการบริหาร ผลการดำเนินการที่มีการบูรณาการเป็นหนึ่งเดียว ช่วยให้การจัดการทรัพยากรในองค์กรให้สอดคล้องกัน ค้นหาจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงพัฒนาการสื่อสาร การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งบรรลุเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ และรู้หน้สู่ความเป็นเลิศโดยการส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งส่งผลให้เกิดคุณภาพการศึกษาและความยั่งยืนขององค์กรปรับปรุงคุณภาพการดำเนินการและพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร มีการปรับปรุงพัฒนาและเกิดการเรียนรู้ภายในองค์กร โดยบุคลากรทุกคนในองค์กรมีการเรียนรู้และพัฒนาาร่วมกัน

รายงานการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์แนวทางคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ประจำปีสถาบันอุทยาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ประจำปี 2566 เล่มนี้ นำเสนอข้อมูลโครงสร้างองค์กร และข้อกำหนดในหมวดที่ 1 – 6 และผลลัพธ์ในหมวดที่ 7 ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในนามของคณะผู้บริหาร ขอขอบคุณบุคลากรทุกคนที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในส่วนงาน เพื่อมุ่งพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

สถาบันอุทยาศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## คำย่อ

|                       |          |                                                                                                        |
|-----------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| สอศ.                  | ย่อมาจาก | สถาบันอยุธยาศึกษา                                                                                      |
| ผู้อำนวยการสถาบันฯ    | ย่อมาจาก | ผู้อำนวยการสถาบันอยุธยาศึกษา                                                                           |
| รองผู้อำนวยการสถาบันฯ | ย่อมาจาก | รองผู้อำนวยการสถาบันอยุธยาศึกษา                                                                        |
| อบจ.                  | ย่อมาจาก | องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา                                                                |
| TOR                   | ย่อมาจาก | คำรับรองการปฏิบัติงานของบุคลากร                                                                        |
| PDCA                  | ย่อมาจาก | คือวงจรบริหารงานคุณภาพ ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน<br>วางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุง                       |
| R2R                   | ย่อมาจาก | การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย                                                                            |
| SWOT                  | ย่อมาจาก | เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายใน<br>และภายนอกองค์กร                                  |
| SOAR                  | ย่อมาจาก | เครื่องมือการวางแผนกลยุทธ์                                                                             |
| KM                    | ย่อมาจาก | การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจาย<br>อยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ |
| EdPex                 | ย่อมาจาก | เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ                                                        |

# สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

สารบัญภาพ

สารบัญตาราง

คำย่อ

โครงสร้างองค์กร

1

P.1 ลักษณะสำคัญขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

1

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

8

P.2 สถานการณ์ของสถาบันอยุธยาศึกษา

ก. สภาพแวดล้อมการแข่งขัน

12

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

13

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

14

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

11

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

15

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

20

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

26

หมวดที่ 3 ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

31

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

38

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

44

4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

49

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

53

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

56

หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

61

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

62

## สารบัญ (ต่อ)

|                                                                                             | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <b>หมวดที่ 7 ผลลัพธ์</b>                                                                    |      |
| 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ | 70   |
| 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า                                                                       | 72   |
| 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร                                                                      | 74   |
| 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร                                               | 76   |
| 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์                                             | 78   |

## สารบัญตาราง

|                                                                                                                                 | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตาราง OP1-1 การบริการของ สอศ.                                                                                                   | 1    |
| ตาราง OP1-2 วิสัยทัศน์และพันธกิจ สอศ.                                                                                           | 2    |
| ตาราง OP1-3 ข้อมูลบุคลากรสายวิชาการ จำแนกตามอายุ การศึกษา                                                                       | 2    |
| ตาราง OP1-4 ปัจจัยหลักปฏิบัติงานที่มุ่งมั่นต่อภารกิจของ สอศ.                                                                    | 2    |
| ตาราง OP1-5 อาคารสถานที่ของ สอศ.                                                                                                | 3    |
| ตาราง OP1-6 สภาพแวดล้อม และข้อกำหนด/เกณฑ์                                                                                       | 4    |
| ตาราง OP1-8 ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                   | 5    |
| ตาราง OP1-9 ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ                                                               | 7    |
| ตาราง OP2-1 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขัน                                                                    | 9    |
| ตาราง OP2-2 ข้อมูลลำดับการแข่งขันและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ                                                                       | 9    |
| ตาราง OP2-3 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์                                                                               | 9    |
| ตาราง 1.1 ข.(1) วิธีการสื่อสารกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง                                                                         | 14   |
| ตาราง 1.2 ก.(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร                                                                                          | 16   |
| ตาราง 1.2 ก.(2) การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูง                                                                       | 17   |
| ตาราง 1.2 ข.(1) ความเสี่ยงและระบบจัดการความเสี่ยงและความกังวลต่อสังคม                                                           | 18   |
| ตาราง 1.2 ข.(2) ความเสี่ยงและระบบจัดการความเสี่ยงและความกังวลต่อสังคม                                                           | 18   |
| ตาราง 2.1 ก.(2) กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์กระตุ้นการสร้างนวัตกรรม                                                                 | 21   |
| ตาราง 2.1ก.(3) การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในการวางแผนกลยุทธ์                                                                    | 22   |
| ตาราง 2.2 ก (3) การจำแนกระบบงานและสมรรถนะหลักของ สอศ.                                                                           | 23   |
| ตาราง 2.1 ข.(1) กลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และตัวชี้วัดความสำเร็จของ สอศ.                                                  | 25   |
| ตาราง 2.2 ก.(1) ตารางความสัมพันธ์ในการจัดทำแผนปฏิบัติการของ สอศ.                                                                | 26   |
| ตาราง 2.2 ก.(2)-2 ช่องทางการถ่ายทอด/ติดตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ                                                            | 27   |
| ตาราง 3.1 ก.(1) ช่องทางการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ และการนำไปใช้ประโยชน์                                                      | 32   |
| ตาราง 3.1 ก.(2) ตัวอย่างการปรับปรุงและพัฒนาบริการรูปแบบใหม่ที่เกิดจากการรับฟังเสียง<br>ของผู้รับบริการ และลูกค้ายกลุ่มอื่น      | 33   |
| ตาราง 3.1 ก.(2) ความถี่ในการรับฟังเสียงของลูกค้า และลูกค้ายกลุ่มอื่นที่พึงมีในอนาคต                                             | 34   |
| ตาราง 3.1 ข.(1) การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและลูกค้ายกลุ่มอื่น                                                                    | 35   |
| ตาราง 3.1 ข.(2) ความคิดเห็นกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำไปใช้กำหนด<br>แนวทางการพัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงาน | 36   |
| ตาราง 3.2 ก.(1) การจัดการความสัมพันธ์ และการสนับสนุนผู้รับบริการ                                                                | 38   |
| ตาราง 3.2 ก.(2) การสนับสนุนผู้เรียน และผู้รับบริการกลุ่มอื่นในการสืบค้นสารสนเทศ                                                 | 39   |
| ตาราง 3.2 ข.(1)-1 กระบวนการค้นหาและประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ<br>ของผู้รับบริการและลูกค้ายกลุ่มอื่น                      | 41   |
| ตาราง 3.2 ข.(1)-2 กระบวนการค้นหาความผูกพันของผู้รับบริการและลูกค้ายกลุ่มอื่น                                                    | 42   |
| ตาราง 3.2 ข.(2)-1 การวัดผล ประเมินผลเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น                                                                    | 43   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|                                                                                                                                             | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตาราง 3.2 ค.(1)-1 กระบวนการการใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด                                                                                | 43   |
| ตาราง 4.1 ก.(1) ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ                                                                                                     | 45   |
| ตาราง 4.2 ก.(2) ความพร้อมใช้ข้อมูลและสารสนเทศ ผ่านสื่อออนไลน์หลายช่องทาง                                                                    | 50   |
| ตาราง 5.1 ข.(2) สวัสดิการของบุคลากร                                                                                                         | 55   |
| ตาราง 5.2 ก.(2) การประเมินความผูกพันแบบไม่เป็นทางการ                                                                                        | 56   |
| ตาราง 6.1 ก.(2) กระบวนการทำงานหลัก และข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานหลัก                                                                 | 62   |
| ตาราง 6.1 ข.(2) กระบวนการสนับสนุน                                                                                                           | 64   |
| ตาราง 6.2 ค.(1) การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัย                                                                                               | 69   |
| ตาราง 7.1 ข.(1)-1 จำนวนผลงานวิชาการของสถาบันอยุธยาศึกษาที่ได้นำไปเผยแพร่<br>ในระดับชาติและนานาชาติ                                          | 71   |
| ตาราง 7.1 ข.(2)-1 จำนวนการเกิดอัคคีภัย เกิดแจ้งเตือนของระบบสัญญาณไฟไหม้ฉุกเฉิน<br>และความถี่ในการตรวจสอบระบบแจ้งเหตุเกิดอัคคีภัย            | 71   |
| ตาราง 7.1 ข.(2)-2 ร้อยละของอุปกรณ์ดับเพลิงที่ใช้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ตามปกติ<br>เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน                                     | 71   |
| ตาราง 7.1 ค.(1) ร้อยละการส่งมอบงานตรงตาม TOR ที่กำหนด                                                                                       | 71   |
| ตาราง 7.4 ก.(1)(2)-4 การประเมินที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการบริหารของผู้บริหารสถาบันฯ                                                          | 76   |
| ตาราง 7.4 ก.(3)-2 จำนวนการทำผิดกฎระเบียบข้อบังคับของบุคลากร                                                                                 | 77   |
| ตาราง 7.4 ก.(3)-3 จำนวนครั้งที่มีการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนโดยไม่ได้รับอนุญาต                                                              | 77   |
| ตาราง 7.4 ก.(3)-4 ผลการประเมินสถาบันฯ ตามเกณฑ์ EdPEX                                                                                        | 77   |
| ตาราง 7.4 ก.(4)-1 จำนวนข้อร้องเรียนจากการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองคุณภาพ                                                         | 77   |
| ตาราง 7.5 ก.(1)-2 งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัย จากหน่วยงานภายนอก<br>และร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณ (ข้อมูล ณ วันที่ 21 กรกฎาคม 2566) | 79   |
| ตาราง 7.5 ก.(2) เงินจากการจัดหารายได้ของ สอศ.                                                                                               | 80   |
| ตาราง 7.5 ข.(1) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ (ยุทธศาสตร์ที่ 1)                                                                       | 80   |
| ตาราง 7.5 ข.(2) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ (ยุทธศาสตร์ที่ 2)                                                                       | 81   |
| ตาราง 7.5 ข.(3) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ (ยุทธศาสตร์ที่ 3)                                                                       | 81   |
| ตาราง 7.5 ข.(4) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ (ยุทธศาสตร์ที่ 4)                                                                       | 82   |

## สารบัญภาพ

|                                                                                                                | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| แผนภาพ OP1-7                                                                                                   | 4    |
| แผนภาพ OP2-4 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ                                                                     | 10   |
| แผนภาพ 1.1 ก.(1) ASI Leadership Model                                                                          | 12   |
| แผนภาพ 1.1 ก.(2) การประพจน์ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม                                                     | 13   |
| แผนภาพ 2.1 ก.(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์                                                                    | 20   |
| แผนภาพ 2.2 ก (2)-1 การจัดทำแผนปฏิบัติการของ สอศ.                                                               | 27   |
| แผนภาพ 3.1 ก.(1) กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ                                                           | 31   |
| แผนภาพ 3.1 ก.(2) แสดงจำนวนผู้รับบริการที่กดติดตาม Facebook Page และ YouTube สอศ.                               | 35   |
| แผนภาพ 3.2 ก.(3) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ สอศ.                                                           | 40   |
| แผนภาพ 4.1 ก.(1) กระบวนการวัดผลการดำเนินการ                                                                    | 44   |
| แผนภาพ 4.1 ก.(3) ความคล่องตัวของการวัดผล                                                                       | 47   |
| แผนภาพ 4.1 ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ                                                               | 47   |
| แผนภาพ 4.1 ค.(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม                                                  | 48   |
| แผนภาพ 4.2 ก.(1) กระบวนการกลั่นกรองบทความวิชาการที่จะตีพิมพ์ในวารสารวิชาการอยุธยาศึกษา                         | 49   |
| แผนภาพ 4.2 ข.(1) กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management - KM) แบบ 7 ขั้นตอน                              | 52   |
| แผนภาพ 5.1 การบริหารจัดการด้านบุคลากร                                                                          | 53   |
| แผนภาพ 5.2 ค.(4) เส้นทางความก้าวหน้าในสายงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน                                   | 59   |
| แผนภาพ 6.1 ก. PDLE Core Process Model                                                                          | 60   |
| แผนภาพ 6.1 ก.(1) Learning & Resolve Management Tool                                                            | 61   |
| แผนภาพ 6.1 ข.(3) ASI Service Process Indicator Management Tool                                                 | 64   |
| แผนภาพ 6.1 ค. ASI Supply Network Qualification Management tool                                                 | 65   |
| แผนภาพ 6.1 ง. ASI Innovative Learning Opportunity Management Tool                                              | 66   |
| แผนภาพ 6.2 ก. วงจรการตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษา และศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา   | 67   |
| แผนภาพ 6.2 ข. กระบวนการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์                                                            | 68   |
| แผนภาพ 7.1 ก.-1 ร้อยละของการรับรู้ด้านวัฒนธรรมอยุธยาที่เพิ่มขึ้นจากการใช้บริการศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา | 70   |
| แผนภาพ 7.1 ก.-2 ร้อยละของการรับรู้ด้านวัฒนธรรมอยุธยาที่เพิ่มขึ้นจากการรับบริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษา          | 70   |
| แผนภาพ 7.1 ข.(1)-1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน                                                     | 70   |
| แผนภาพ 7.2 ก.(1)-1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่นจากผลการดำเนินงานในการบริการทุกด้าน       | 72   |
| แผนภาพ 7.2 ก.(1)-2 จำนวนความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่นจากผลการดำเนินงานในการบริการทุกด้าน     | 72   |
| แผนภาพ 7.2 ก.(1)-3 จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น                                          | 72   |

## สารบัญภาพ (ต่อ)

|                                                                                                                                  | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| แผนภาพ 7.2 ก.(2)-1 แสดงผลลัพธ์จำนวนที่เพิ่มขึ้นของผู้เข้าร่วมกิจกรรม                                                             | 73   |
| แผนภาพ 7.2 ก.(2)-2 ร้อยละของผู้รับบริการที่กลับมาใช้บริการซ้ำ                                                                    | 73   |
| แผนภาพ 7.2 ก.(2)-3 แสดงผลลัพธ์จำนวนผู้รับบริการที่ติดตาม Social Media ของสถาบันอยุธยาศึกษา                                       | 73   |
| แผนภาพ 7.2 ก.(2)-4 แสดงผลลัพธ์ด้านงบประมาณสนับสนุนที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอก (บาท)                                               | 73   |
| แผนภาพ 7.3 ก.(1) ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น                                               | 74   |
| แผนภาพ 7.3 ก. (2)-1 ร้อยละความพึงพอใจต่อสวัสดิการ สิ่งสนับสนุนคุณภาพชีวิตและการทำงาน<br>ที่สถาบันฯและมหาวิทยาลัยจัดให้           | 74   |
| แผนภาพ 7.3 ก.(2)-2 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบรักษาความปลอดภัย                                                            | 75   |
| แผนภาพ 7.3 ก.(3) ร้อยละความผูกพันของบุคลากรสถาบันอยุธยาศึกษา                                                                     | 75   |
| แผนภาพ 7.3 ก. (4)-1 จำนวนครั้งที่ เป็นวิทยากร                                                                                    | 75   |
| แผนภาพ 7.3 ก (4)-2 จำนวนครั้งที่เข้ารับการอบรม                                                                                   | 75   |
| แผนภาพ 7.4 ก.(1)(2)-1 ร้อยละของบุคลากรที่มีการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ<br>แผนการดำเนินงานของสถาบันฯ                              | 76   |
| แผนภาพ 7.4 ก.(1)(2)-2 ผลสำเร็จตามคำรับรองการปฏิบัติงาน                                                                           | 76   |
| แผนภาพ 7.4 ก.(1)(2)-3 ผลสำเร็จในการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์สถาบันฯ                                                                | 76   |
| แผนภาพ 7.4 ก.(3)-1 ร้อยละของการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ                                                                 | 77   |
| แผนภาพ 7.4 ก.(4)-2 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล<br>ของคณะผู้บริหาร                                   | 77   |
| แผนภาพ 7.4 ก.(5)-1 จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นและชุมชน                                             | 78   |
| แผนภาพ 7.4 ก.(5)-2 ระดับความพึงพอใจของชุมชนที่รับบริการวิชาการ                                                                   | 78   |
| แผนภาพ 7.5 ก.(1)-1 งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัย จากหน่วยงานภายนอก<br>งบประมาณที่ได้รับจัดสรร ปีงบประมาณ พ.ศ.2564 – 2566 | 78   |
| แผนภาพ 7.5 ก.(1)-2-1                                                                                                             | 79   |
| แผนภาพ 7.5 ก.(1)-2-2                                                                                                             | 79   |
| แผนภาพ 7.5 ก.(1)-2-3                                                                                                             | 79   |
| แผนภาพ 7.5 ก.(1)-2-4                                                                                                             | 79   |
| แผนภาพ 7.5 ก.(1)-2-5                                                                                                             | 79   |
| แผนภาพ 7.5 ก.(1)-2-6                                                                                                             | 79   |
| แผนภาพ 7.5 ก.(2) เงินจากการจัดหารายได้ของ สอศ.                                                                                   | 80   |
| แผนภาพ 7.5 ข.(1) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ (ยุทธศาสตร์ที่ 1)                                                           | 80   |
| แผนภาพ 7.5 ข.(2) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ (ยุทธศาสตร์ที่ 2)                                                           | 81   |
| แผนภาพ 7.5 ข.(3) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ (ยุทธศาสตร์ที่ 3)                                                           | 81   |
| แผนภาพ 7.5 ข.(4) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ (ยุทธศาสตร์ที่ 4)                                                           | 82   |

## บทนำ : โครงร่างองค์กร

### สถาบันอยุธยาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

#### P.1 ลักษณะสำคัญขององค์กร (Organizational Description)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้จัดตั้งสถาบันอยุธยาศึกษาขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 ตามที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 7 คือ ให้มหาวิทยาลัย เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างสมดุลและยั่งยืน

ประกอบกับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ตั้งอยู่ในจังหวัดที่เคยเป็นราชธานีของประเทศไทย ที่มีอายุยาวนานถึง 417 ปี เป็นมหานครที่มีเอกลักษณ์ มีโบราณสถาน โบราณวัตถุ ที่ทรงคุณค่า เป็นเมืองอยู่ข้างน้ำที่อุดมสมบูรณ์ มากด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น ประวัติศาสตร์และอารยธรรม จ्ञนองค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (ยูเนสโก) ได้ขึ้นบัญชีเป็นนครประวัติศาสตร์ พระนครศรีอยุธยาเป็นแหล่งมรดกทางวัฒนธรรมของโลก เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2534 ณ เมืองคาร์เทจ ประเทศตูนีเซีย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงมีความสำคัญทั้งในฐานะที่เป็นแหล่งประวัติศาสตร์และโบราณคดีแห่งชาติไทย และเป็นส่วนหนึ่งของอารยธรรมแห่งมวลมนุษยชาติ

จากความสำคัญดังกล่าว มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จึงได้จัดตั้ง สอศ. ขึ้นเพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในด้านการศึกษา ค้นคว้า วิจัยเรื่องราวและสืบค้นข้อมูล เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปะและวัฒนธรรม วิถีชีวิตและภูมิปัญญาท้องถิ่น การอนุรักษ์ ส่งเสริม เผยแพร่และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไทย สามารถใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับอยุธยาศึกษา ศิลปะและวัฒนธรรม การละเล่นพื้นบ้าน คติชนวิทยา ฯลฯ แก่ผู้สนใจทั่วไปทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ

#### ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organization Environment)

##### (1) ผลิตภัณฑ์ (Product Offerings)

สอศ. มีภารกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยการให้บริการใน 2 บริการหลัก **ดังแสดงในตาราง OP1-1**

| ผลิตภัณฑ์                                                                                                           | ลูกค้า                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 1.ให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษา<br>(การจัดอีเวนต์ด้านศิลปวัฒนธรรม/การให้ความรู้กับคนภายนอก/วิทยากร)               | บุคคลภายใน และบุคคลภายนอก |
| 2.ศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา สอศ.<br>(ห้องศูนย์ข้อมูล/นิทรรศการ/ให้บริการสถานที่สำหรับจัดกิจกรรมงานต่าง ๆ ฯลฯ) | บุคคลภายใน และบุคคลภายนอก |

ตาราง OP1-1 การบริการของ สอศ.

## (2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม (Mission, Vision, VALUES, and Culture)

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| พันธกิจ        | 1. ศึกษา วิจัย บูรณาการการเรียนการสอน และเผยแพร่องค์ความรู้ด้านอยุธยาศึกษา ในระดับชาติและนานาชาติ<br>2. อนุรักษ์ พื้นฟู สืบสาน และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอยุธยาในฐานะมรดกชาติและมรดกโลก<br>3. ส่งเสริมภูมิปัญญาไทย เพื่อต่อยอดสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์และการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน<br>4. พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ                                                                               |
| วิสัยทัศน์     | ภายในปี 2570 เป็นสถาบันที่มีความเป็นเลิศด้านอยุธยาศึกษา พัฒนาภูมิปัญญาไทย ไปสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์และได้รับการยอมรับในระดับชาติ                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ค่านิยมองค์กร  | <p style="text-align: center;"><b>ASI</b></p> <p>Acknowledge = การเป็นที่ยอมรับทางด้านศิลปวัฒนธรรมอยุธยา ทั้งในด้านความรู้ และการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม</p> <p>Service = การให้บริการแก่ผู้ร่วมงานและผู้อื่นอย่างเต็มใจและมีความสุข</p> <p>Initiative = ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานต่าง ๆ พัฒนตนเองอย่างสม่ำเสมอ โดยการศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และปรับปรุงการทำงานของตนเอง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กร</p> |
| วัฒนธรรมองค์กร | รักษาศิลปวัฒนธรรม เรียนรู้สร้างสรรค์ มุ่งสมรรถนะสู่สากล                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

ตาราง OP1-2 วิสัยทัศน์และพันธกิจ สอศ.

## (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile)

สอศ. มีบุคลากรปฏิบัติงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ประกอบด้วยบุคลากร 2 ประเภท ได้แก่

1. ฝ่ายวิชาการ 2. ฝ่ายสนับสนุนวิชาการ รายละเอียด *ดังแสดงในตาราง OP1-3*

| วุฒิการศึกษา     | สายวิชาการ | สายสนับสนุนวิชาการ | ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ                                       |
|------------------|------------|--------------------|--------------------------------------------------------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | -          | 3                  | ตำแหน่งทางวิชาการสายวิชาการ:<br>ศ./รศ./ผศ./อ. (คน) = 0/0/1/4 |
| ปริญญาตรี        | -          | 7                  |                                                              |
| ปริญญาโท         | 3          | 2                  |                                                              |
| ปริญญาเอก        | 1          | -                  |                                                              |
| <b>รวม</b>       | <b>4</b>   | <b>12</b>          |                                                              |
| อายุคนเฉลี่ย     | 47         | 45                 |                                                              |
| อายุงานเฉลี่ย    | 20         | 13                 |                                                              |

ตาราง OP1-3 ข้อมูลบุคลากรสายวิชาการ จำแนกตามอายุ การศึกษา

| ปัจจัยหลัก                                         | สายวิชาการ | สายสนับสนุน |
|----------------------------------------------------|------------|-------------|
| 1. งานที่ทำเป็นงานที่มีเกียรติ น่าภาคภูมิใจ        | /          | /           |
| 2. ได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่            | /          | /           |
| 3. ได้รับโอกาสให้รับผิดชอบงานที่สำคัญ              | /          | /           |
| 4. งานที่รับผิดชอบมีส่วนส่งเสริมโอกาสก้าวหน้า      | /          | /           |
| 5. ได้รับการส่งเสริมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาชีพ | /          | /           |
| 6. ความมั่นคงของหน้าที่การงาน                      | /          | /           |

ตาราง OP1-4 ปัจจัยหลักปฏิบัติงานที่มุ่งมั่นต่อภารกิจของ สอศ.

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร คือ สอศ. มีการสร้างความเข้าใจให้บุคลากร ตระหนักรู้และสำนึกในภารกิจของหน่วยงาน คือ ดำเนินงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และ

ภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรในทุกกลุ่มงานได้มีส่วนร่วมคิดวางแผนการทำงานและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายตามความรู้ความสามารถ **ดังแสดงในตาราง OP1-4**

**ด้านคุณภาพชีวิต** ส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองตามสายงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานให้ได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น สนับสนุนจัดหาที่พักอาศัย มีการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีเงินรางวัลสำหรับระดับผู้ปฏิบัติงานที่ทำตำแหน่งสูงขึ้นเป็นระดับชำนาญการ และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ฯลฯ

**ด้านสวัสดิการ** มีงบประมาณสำหรับเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร มีสโมสรบุคลากร เพื่อสนับสนุนงานสันทนาการต่าง ๆ เช่น งานเลี้ยงปีใหม่ กีฬาสัมพันธ์ภายใน จัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ เช่น วิ่งเพื่อสุขภาพ มีบริการสนามกีฬา และห้องฟิตเนส ฯลฯ

ซึ่งจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้นทำให้บุคลากรมีสุขภาวะที่ดี มีความรักความผูกพันที่ดีต่อหน่วยงาน สังเกตได้จากบุคลากรของ สอศ. มีอายุงานไม่ต่ำกว่า 10 ปี ทุกคน

#### (4) สินทรัพย์ (Assets)

สอศ. มีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญในการปฏิบัติงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เพียงพอต่อความต้องการ รายละเอียด **ดังแสดงในตาราง OP1-5**

| ประเภท           | รายละเอียด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| อาคาร สถานที่    | สอศ. มีอาคารเป็นเรือนไทยหมู่ภาคกลาง มีห้องสำนักงาน 2 ห้อง/ มีห้องจัดแสดงนิทรรศการจำนวน 3 ห้อง/ ห้องประชุม 2 ห้อง/ ห้องศูนย์ข้อมูลอยุธยาศึกษา (ห้องสมุด) 1 ห้อง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| วัสดุ /อุปกรณ์   | หัวโขน จำนวนไม่น้อยกว่า 82 รายการ<br>คัมภีร์ใบลาน จำนวนไม่น้อยกว่า 62 ผูก<br>สมุดไทย จำนวนไม่น้อยกว่า 174 เล่ม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| สินทรัพย์ความรู้ | ลิขสิทธิ์ ต่อกรรมสิทธิ์สินทางปัญญา ประเภท ศิลปกรรม /จิตรกรรม ชื่อผลงาน ชุดลายผ้าจุฬาพัสดร์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| เทคโนโลยี        | - มีระบบเครือข่ายสารสนเทศซึ่งเชื่อมโยงกับระบบอินเทอร์เน็ตส่วนกลางของมหาวิทยาลัย มีเว็บไซต์สำหรับเข้าเยี่ยมชมและติดต่อโดยตรง คือ <a href="https://www.aru.ac.th/asi/">https://www.aru.ac.th/asi/</a><br>- มีระบบสื่อสาร ได้แก่ VDO Phone บริการอินเทอร์เน็ตและสารสนเทศ โทรศัพท์ ระบบ Zoom แพนเพจและเว็บไซต์ สอศ. แพนเพจ สอศ.วิชาการ แอปพลิเคชัน line แพนเพจหน่วยอนุรักษ์ฯ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แพนเพจหอศิลป์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ YouTube<br>- มีระบบ Software ได้แก่ ระบบบริหารการเงิน 3 DGF ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ARU Digital Workflow ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ matrix ระบบการจัดการวารสาร Thai JO 2.0 และระบบการจัดการพิพิธภัณฑ์ Museum poll<br>- มี Computer ตั้งโต๊ะส่วนบุคคล 1:1 มี Notebook เครื่องโทรสาร Projector Printer โทรศัพท์มือถือ VDO กล้องถ่ายภาพดิจิทัล Scanner เครื่องปรับอากาศ ระบบป้องกันอัคคีภัยและระบบวงจรปิด |

ตาราง OP1-5 อาคารสถานที่ของ สอศ.

#### (5) สภาพแวดล้อมกฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Environment)

สอศ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จัดตั้งขึ้นภายใต้ พ.ร.บ.มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ซึ่งบริหารจัดการงานในแต่ละด้านภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานนั้นบรรลุเป้าหมายถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ **ดังแสดงในตาราง OP1-6**

| สภาพแวดล้อม                | ข้อกำหนด/เกณฑ์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านการดำเนินงานตามพันธกิจ | <ul style="list-style-type: none"> <li>- พระราชบัญญัติ โบราณสถาน โบราณวัตถุศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พ.ศ. 2504</li> <li>- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537</li> <li>- พระราชบัญญัติ ส่งเสริมและรักษามรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม พ.ศ. 2559</li> <li>- พระราชบัญญัติ จดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550</li> <li>- ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาว่าด้วย การดำเนินการด้านลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2558</li> </ul>                                    |
| ด้านการบริหารจัดการองค์กร  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2562</li> <li>- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562</li> <li>- พระราชบัญญัติการบริหารส่วนงานภายในของสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562</li> <li>- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548</li> <li>- มาตรฐานทางอาชีวอนามัยและความปลอดภัย</li> </ul> |
| ด้านการเงิน                | - ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

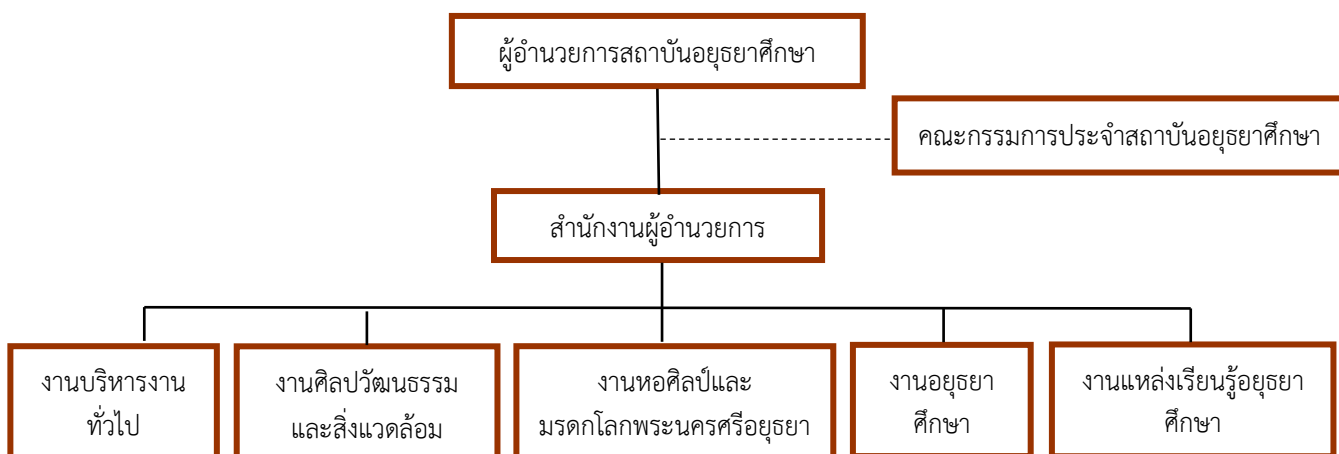
ตาราง OP1-6 สภาพแวดล้อม และข้อกำหนด/เกณฑ์

## ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

อธิการบดีมอบหมายให้รองอธิการบดีฝ่ายบริหารทรัพยากร เป็นผู้กำกับ ติดตาม การดำเนินงานของ สอศ. ที่รับหน้าที่ดูแลพันธกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยฯ ซึ่ง สอศ. มีโครงสร้างองค์กร ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### (1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

สอศ. มีโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2561 และตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยมีผู้อำนวยการสถาบันอยุธยาศึกษากำกับดูแล ตามข้อบังคับฯ คราวละ 4 ปี มีรองผู้อำนวยการสถาบันอยุธยาศึกษา จำนวน 3 คน มีหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสถาบันอยุธยา จำนวน 1 คน โดยแบ่งกลุ่มงานออกเป็น 5 กลุ่มงาน ได้แก่ งานบริหารงานทั่วไป งานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม งานอยุธยาศึกษา งานหอศิลป์มรดกโลกพระนครศรีอยุธยา และงานแหล่งเรียนรู้อยุธยาศึกษา **ดังแผนภาพ OP1-7** มีคณะกรรมการประจำสถาบันอยุธยาศึกษา เป็นผู้ร่วมกำหนดนโยบาย และวางแผนทางการดำเนินงานของสถาบันให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย รวมทั้ง ทำหน้าที่กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานของ สอศ.



แผนภาพ OP1-7

(2) ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Students, Other CUSTOMERS and STAKEHOLDERS)

สอศ. มุ่งเน้นให้บริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยมีกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การให้บริการ ความต้องการ และความคาดหวังที่สำคัญต่อการบริการ ตลอดจนแนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน รายละเอียด *ดังแสดงในตาราง OP1-8*

| กลุ่มผู้รับบริการ                                                        | ความต้องการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ความคาดหวัง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ลูกค้า</b>                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1.บุคคลภายใน<br>(นักเรียน/นักศึกษา<br>อาจารย์และบุคลากร<br>มหาวิทยาลัยฯ) | 1.ได้พัฒนาความรู้ความสามารถ<br>และนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้<br>2.ได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ<br>3.ตีพิมพ์บทความวิชาการ บทความ<br>วิจัยกับวารสารวิชาการอยู่ยาศึกษา<br>4.ใช้พื้นที่สำหรับกิจกรรมต่าง ๆ<br>ด้านศิลปวัฒนธรรมและประเพณี<br>ไทย<br>5.มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย<br>และครอบคลุม                                                                                                                                               | 1.ที่ปรึกษาทางวิชาการและ<br>พิธีการด้านศิลปวัฒนธรรม<br>2.เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านทำนุบำรุง<br>ศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และ<br>ภูมิปัญญาท้องถิ่น<br>3.มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน<br>สำหรับให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม                                                                                                                                                                                                                            | 1.โทรศัพท์/โทรสาร<br>2.การสนทนา/สัมภาษณ์<br>3.หนังสือราชการ<br>4.จดหมายอิเล็กทรอนิกส์<br>5.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์<br>6.ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์<br>7.เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก<br>8.สื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์<br>ทุกแพลตฟอร์ม<br>9.สื่อสิ่งพิมพ์ |
| 2. ผู้รับบริการ<br>ภายนอก<br>(ประชาชนทั่วไป)                             | 1.ศึกษา และรวบรวมองค์ความรู้<br>ด้านวัฒนธรรมท้องถิ่นในชุมชนให้<br>ดำรงอยู่<br>2.ได้รับการพัฒนาต่อยอดด้านอาชีพ<br>3.ตีพิมพ์บทความวิชาการ บทความ<br>วิจัยกับวารสารวิชาการอยู่ยาศึกษา<br>4.มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านทำนุ<br>บำรุงศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์<br>และภูมิปัญญาท้องถิ่น<br>5.ได้รับความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม<br>ประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาท้องถิ่น<br>6.ได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ<br>7.มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย<br>และครอบคลุม | 1.เป็นเวทีสำหรับแลกเปลี่ยนความ<br>คิดเห็นของกิจการภาครัฐและ<br>ประชาชนด้านศิลปวัฒนธรรม<br>2.มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน<br>สำหรับให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม<br>3.มีกิจกรรมหลากหลาย ตอบสนอง<br>ความต้องการของประชาชนทุกวัย<br>ในด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม<br>4.การนำเสนอด้านประวัติศาสตร์<br>และภูมิปัญญาท้องถิ่นอยู่ยาศึกษาที่<br>น่าสนใจและแตกต่างจากที่อื่น<br>5.มีอารยสถาปัตย์<br>6.มีภาษาที่หลากหลาย รองรับกลุ่ม<br>นักท่องเที่ยวต่างชาติ | 1.โทรศัพท์/โทรสาร<br>2.การสนทนา/สัมภาษณ์<br>3.จดหมายอิเล็กทรอนิกส์<br>4.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์<br>5.เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก<br>6.สื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์<br>ทุกแพลตฟอร์ม<br>7.สื่อสิ่งพิมพ์                                                   |
| 3.หน่วยงานภาครัฐ/<br>เอกชน                                               | 1.ที่ปรึกษาทางวิชาการ<br>2.ได้รับความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม<br>ประวัติศาสตร์ และ ภูมิปัญญา<br>ท้องถิ่น<br>3.จัดแสดงงานผลงานทางวิชาการ<br>ด้านศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์<br>และภูมิปัญญาท้องถิ่นนอกสถานที่<br>4.วิทยากรมีความรู้ความสามารถใน<br>การถ่ายทอดได้เป็นอย่างดี<br>5.ได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ<br>6.มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย<br>และครอบคลุม                                                                                   | 1.ได้รับความร่วมมือด้าน<br>ศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และ<br>ภูมิปัญญาท้องถิ่น<br>2.มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน<br>สำหรับให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 1.โทรศัพท์/โทรสาร<br>2.การสนทนา/สัมภาษณ์<br>3.หนังสือราชการ<br>4.จดหมายอิเล็กทรอนิกส์<br>5.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์<br>6.เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก<br>7.สื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์<br>ทุกแพลตฟอร์ม<br>8.สื่อสิ่งพิมพ์                                |

| กลุ่มผู้รับบริการ              | ความต้องการ                                                                                                                                                                                                    | ความคาดหวัง                                                                                                                                                                   | แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน                                                                                                                                                    |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.ชุมชน                        | 1.มีการจัดกิจกรรมที่ให้เรียนรู้จากตัวภูมิปัญญา<br>2.ได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ                                                                                                                                  | 1.ชีวิตความเป็นอยู่และสังคมดีขึ้น<br>เกิดความสงบสุข และภูมิใจในวัฒนธรรมของตนเอง<br>2.มีรายได้ในครัวเรือนเพิ่มขึ้น<br>3.ส่งเสริม พัฒนากิจกรรมให้ชุมชนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ | 1.โทรศัพท์/โทรสาร<br>2.การสนทนา/สัมภาษณ์<br>3.หนังสือราชการ<br>4.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์<br>5.เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก<br>6.สื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์<br>ทุกแพลตฟอร์ม<br>7.สื่อสิ่งพิมพ์ |
| <b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b>    |                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                      |
| 1.ผู้รับบริการด้านศิลปวัฒนธรรม | 1.ข้อมูลองค์ความรู้ที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ<br>2.ร่วมสืบสานประเพณีอันดีงามของไทยให้คงอยู่คู่ชุมชนสืบไป<br>3.ร่วมกิจกรรม โครงการ ที่ส่งเสริมความรู้ด้านวัฒนธรรม                                                 | มีความรู้ ด้านศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น และสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้                                                           | 1.โทรศัพท์/โทรสาร<br>2.การสนทนา/สัมภาษณ์<br>3.หนังสือราชการ<br>4.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์<br>5.เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก<br>6.สื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์<br>ทุกแพลตฟอร์ม<br>7.สื่อสิ่งพิมพ์ |
| 2.ชุมชน                        | 1.พัฒนาชุมชนให้มั่งคั่ง รายได้ และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น<br>2.ร่วมจัดกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม<br>3.สร้างเครือข่ายเพื่อสานประโยชน์ที่ดีซึ่งกันและกัน<br>4.การมีส่วนร่วม มีความรู้และเข้าใจในคุณค่าด้านศิลปวัฒนธรรม | 1.คนในชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น<br>2.มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข<br>3.ได้รับการยอมรับ และการสนับสนุนจากสังคม<br>4.ได้ผลงานสร้างสรรค์ขึ้นใหม่ร่วมกัน                             | 1.โทรศัพท์/โทรสาร<br>2.การสนทนา/สัมภาษณ์<br>3.หนังสือราชการ<br>4.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์<br>5.เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก<br>6.สื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์<br>ทุกแพลตฟอร์ม<br>7.สื่อสิ่งพิมพ์ |

**ตาราง OP1-8 ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Suppliers, PARTNERS, and COLLABORATORS)

ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รายละเอียด ดังแสดงในตาราง OP1-9

| ประเภท               | บทบาทที่เกี่ยวข้องในการผลิต การส่งมอบผลิตภัณฑ์ และบริการ                                                                                                                          | ข้อกำหนด                                               | วิธีการสื่อสาร                                                                       |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ผู้ส่งมอบ</b>     |                                                                                                                                                                                   |                                                        |                                                                                      |
| 1. โรงพิมพ์          | 1.จัดพิมพ์วารสารวิชาการ เอกสาร ประกอบการอบรมคู่มือฯ แผ่นพับ                                                                                                                       | 1.ถูกต้อง ทันเวลา<br>2.คุณภาพการพิมพ์ เป็นไปตามข้อตกลง | 1.โทรศัพท์/โทรสาร<br>2.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์<br>3.การสนทนา                    |
| 2. ผู้รับจ้างงานอื่น | 1.งานจ้างตามกิจกรรม/โครงการกำหนด เช่น จัดดอกไม้ ตกแต่งสถานที่ ไฟประดับ เครื่องเสียง เวที ป้ายประชาสัมพันธ์ นิทรรศการ<br>2.ผลิตสินค้าตามสั่ง<br>3.ผลิตและจัดหาเครื่องอุปโภค/บริโภค | 1.คุ้มค่า ทันเวลา<br>2.คุณภาพเป็นไปตามข้อตกลง          | 1.โทรศัพท์/โทรสาร<br>2.การสนทนา<br>3.หนังสือราชการ<br>4.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ |

| ประเภท                                                                                                                             | บทบาทที่เกี่ยวข้องในการผลิต การส่งมอบผลิตภัณฑ์ และบริการ | ข้อกำหนด                                                                                                                                        | วิธีการสื่อสาร                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. ห้าง ร้าน บริษัท                                                                                                                | 1. จัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ สินค้า อุปโภค/ บริโภค ฯลฯ         | 1.คุ่มค่า ทุนเวลา<br>2.คุณภาพเป็นไปตาม<br>ข้อตกลง                                                                                               | 1.โทรศัพท์/โทรสาร<br>2.การสนทนา<br>3.หนังสือราชการ<br>4.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์          |
| <b>คู่ความร่วมมือ</b>                                                                                                              |                                                          |                                                                                                                                                 |                                                                                               |
| เครือข่ายด้านวัฒนธรรม (สำนักงานนโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม /อบจ./เทศบาล นครพระนครศรีอยุธยา/ องค์การศาสนา เป็นต้น) | สนับสนุนงบประมาณ สนับสนุนการจัดกิจกรรม /โครงการ          | 1.ระยะเวลา<br>ดำเนินงานเป็นไป<br>ตามที่กำหนด<br>2.บรรลุวัตถุประสงค์                                                                             | 1.โทรศัพท์/โทรสาร<br>2.การสนทนา/สัมภาษณ์<br>3.หนังสือราชการ<br>4.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ |
| เครือข่ายวิชาการ (MOU)                                                                                                             | ส่งเสริมการดำเนินงานด้านวิชาการ และ วัฒนธรรม             | 1.ระยะเวลา<br>ดำเนินงานเป็นไป<br>ตามที่กำหนด<br>2.บรรลุวัตถุประสงค์<br>3.มีมาตรฐานทาง วิชาการ                                                   | 1.โทรศัพท์/โทรสาร<br>2.การสนทนา/สัมภาษณ์<br>3.หนังสือราชการ<br>4.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ |
| ชมรมส่งเสริมวัฒนธรรม เมืองกรุงเก่า และชมรม เรารักษัพพิรภณห์เจ้าสาม พระยา                                                           | สนับสนุนการจัดกิจกรรมด้านวัฒนธรรม                        | 1.เป็นตัวกลางในการ<br>ประ ชา สัม พันธ์<br>กิจกรรมให้เป็นที่รู้จัก<br>ในหลายช่องทาง<br>2.เป็นแบบอย่างการ<br>แต่งกายเพื่อส่งเสริม<br>ศิลปวัฒนธรรม | 1.โทรศัพท์/โทรสาร<br>2.การสนทนา/สัมภาษณ์<br>3.หนังสือราชการ<br>4.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ |

ตาราง OP1-9 ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

## P.2 สถานการณ์ของสถาบันอยุธยาศึกษา (Organizational Situation)

### ก.สภาพแวดล้อมการแข่งขัน (Competitive Environment)

สอศ. เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย ซึ่งขับเคลื่อนภารกิจด้วยหน่วยงานในสังกัดถึง 8 หน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มผู้รับบริการ ตามความคาดหวังของมหาวิทยาลัยให้มากที่สุด แต่ด้วยการเคลื่อนตัวที่รวดเร็วของมหาวิทยาลัยในสภาพการแข่งขันปัจจุบัน จึงส่งผลกระทบโดยตรงต่อ สอศ. ให้อยู่ในวงรอบของการแข่งขันเช่นกัน

#### (1) ตำแหน่งในการแข่งขัน (Competitive Position) โดยการแข่งขันจะแบ่งออกเป็น

(1) การแข่งขันภายใน เป็นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ และบริการในมหาวิทยาลัย อาทิ หน่วยงานระดับ ศูนย์ สำนัก สถาบัน โดยมีมิติของการแข่งขัน ได้แก่ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการข้อมูลสำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร ซึ่งปัจจัยดังกล่าว เมื่อเทียบเคียงกับหน่วยงานที่เป็นคู่แข่งแล้ว สอศ. ยังมีโอกาสในการพัฒนา เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในแต่ละปัจจัยให้พร้อมแข่งขัน และพร้อมปรับตัวพัฒนาสู่มาตรฐานที่สูงขึ้น

(2) การแข่งขันภายนอก ด้วย สอศ. มีภารกิจที่ต้องรับผิดชอบการประชาสัมพันธ์ และเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร ซึ่งปัจจุบันมีการแข่งขันทางการตลาดเพื่อยกระดับภาพลักษณ์ขององค์กรที่เข้มข้น มีการทุ่มงบประมาณ

เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่โดดเด่น ตรงใจลูกค้า จึงเป็นประเด็นพัฒนาสำคัญในอนาคตที่ สอศ. ต้องวิเคราะห์กลุ่มลูกค้า และปรับกระบวนการงานด้านการเสริมสร้างภาพลักษณ์ ด้วยกลไกการตลาดให้ตรงกลุ่มลูกค้า และจับคู่แข่งขันที่เป็นคู่แข่งทั้งนี้ เพื่อการลงทุนที่คุ้มค่าที่สุด

สอศ. เป็นหน่วยงานที่มีพื้นที่ตั้งอยู่ในบริเวณนครประวัติศาสตร์ ที่ได้รับการยกย่องให้เป็นมรดกโลกจาก ยูเนสโก และเป็นแหล่งเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ ตลอดจนเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวทั่วโลก ปัจจัยที่สำคัญเหล่านี้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อทำหน้าที่ในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของ สอศ. จึงได้มีการเปรียบเทียบกับสำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ซึ่งมีบริบทใกล้เคียงกันเพราะมีพื้นที่ตั้งอยู่ในเมืองโบราณละโว้ ที่มีความเก่าแก่มากมาตั้งแต่ยุคก่อนประวัติศาสตร์ โดยนำจุดเด่น/จุดด้อย ของคู่เทียบมาวิเคราะห์ Gap Analysis เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานของ สอศ. โดยทางสำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มีผลงานสร้างสรรค์ด้านศิลปวัฒนธรรมมากกว่า สอศ.

เมื่อเปรียบเทียบกับบุคลากร สอศ. มีจำนวนบุคลากรถึง 16 คน ที่มีความพร้อมความสามารถในการเผยแพร่องค์ความรู้ และการจัดกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และลูกค้ากลุ่มอื่น โดยวัดได้จากกิจกรรมทั้งสิ้นที่ตอบสนองพันธกิจทั้ง 4 ด้าน ในปีงบประมาณ 2566 จำนวน 63 กิจกรรม ในส่วนด้านการสร้างสรรค์ผลงานด้านศิลปวัฒนธรรม พบว่า สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มีแหล่งข้อมูลที่มีความหลากหลายทั้งในด้านของประวัติศาสตร์ที่มีความเก่าแก่กว่าพื้นที่พระนครศรีอยุธยา สารสนเทศทางศิลปวัฒนธรรม และความหลากหลายของกลุ่มชาติพันธุ์ จึงมีโอกาสนำมาใช้ข้อมูลสารสนเทศในการสร้างสรรค์ผลงานทางศิลปวัฒนธรรมได้มากกว่า สอศ. ดังนั้น สอศ. จึงตั้งเป้าหมายในการมุ่งเน้น เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการมาสร้างสรรค์ผลงานทางศิลปวัฒนธรรม และนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้มากยิ่งขึ้น

ในด้านวิชาการ สอศ. มีการจัดทำ “วารสารวิชาการอยุธยาศึกษา” ซึ่งเป็นวารสารด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่มีเนื้อหาเฉพาะด้าน คือมีขอบเขตเนื้อหาด้านประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และรัฐศาสตร์ ในบริบทด้านอยุธยาศึกษา เป็นวารสารที่ถูกจัดอันดับตามเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ในระดับฐานที่ 2 ซึ่งมีบริบทใกล้เคียงกับวารสาร “หน้าจั่วว่าด้วยสถาปัตยกรรม การออกแบบ และสภาพแวดล้อม” เป็นวารสารของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และเป็นวารสารเฉพาะด้านเช่นเดียวกับวารสารวิชาการอยุธยาศึกษา มีขอบเขตในด้านทฤษฎีทางสถาปัตยกรรม ประวัติศาสตร์สถาปัตยกรรม ศิลปะสถาปัตยกรรม สถาปัตยกรรมไทย การอนุรักษ์มรดกสถาปัตยกรรม เป็นต้น เป็นวารสารที่ได้รับการจัดอันดับเป็นวารสารทางวิชาการ ตามเกณฑ์มาตรฐาน TCI อยู่ในฐานที่ 1 โดย สอศ. จะพัฒนากระบวนการจัดทำวารสารวิชาการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน TCI ทุกข้อ และพัฒนากระบวนการกลั่นกรองบทความให้มีคุณภาพ เพื่อยกระดับวารสารวิชาการอยุธยาศึกษาให้สามารถปรับอันดับขึ้นสู่เกณฑ์มาตรฐาน TCI ฐาน 1

ในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ สอศ. เลือกสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นคู่เทียบในการให้บริการ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีผลการประเมินความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่งในการให้บริการ และในอนาคต สอศ. มีความหวังจะต้องเป็นหน่วยงานที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)

| การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ     | ผลกระทบต่อสภาพการแข่งขัน                    |
|----------------------------|---------------------------------------------|
| นโยบายของรัฐบาล            | งบประมาณในการดำเนินงาน                      |
| ความต้องการของลูกค้า       | ลูกค้าส่วนใหญ่ไปตามกระแสโซเชียล             |
| การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี | ทันสมัย รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ไม่มีค่าใช้จ่าย |
| พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว   | มีการให้บริการที่ครบวงจร                    |

ตาราง OP2-1 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขัน

## (3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

| ประเด็นที่เปรียบสำคัญของหน่วยงาน                             | หน่วยงานที่ใช้เปรียบเทียบ | เกณฑ์ในการเปรียบเทียบ |
|--------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------|
| ผลงานสร้างสรรค์ด้านศิลปวัฒนธรรม<br>(ช่องทางการเผยแพร่ผลงานฯ) | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  | การบริหารจัดการองค์กร |
| ความพึงพอใจ                                                  | สำนักวิทยบริการฯ          | การให้บริการ          |

ตาราง OP2-2 ข้อมูลลำดับการแข่งขันและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

## ข.บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

### (1) ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

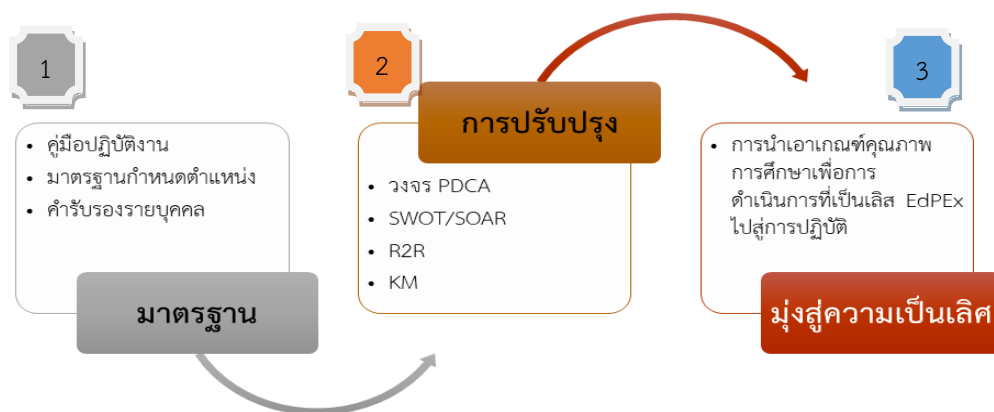
| ด้าน                          | ความท้าทาย (จุดอ่อน+อุปสรรค)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ความได้เปรียบ (จุดแข็ง+โอกาส)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การบริการ<br>ด้านศิลปวัฒนธรรม | SC-1 มหาวิทยาลัยมีการจัดสรรงบประมาณที่จำกัดสำหรับโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในปีงบประมาณ 2566 ซึ่งส่งผลกระทบต่อแผนปฏิบัติการของ สอศ.<br>SC-2 มีการเปลี่ยนทางเทคโนโลยีส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับศิลปวัฒนธรรม<br>SC-3 การสร้างความตระหนัก และมีส่วนร่วมในการส่งเสริม สืบสาน ประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรมที่ดีงาม ให้ยั่งยืนแก่บุคลากร นักศึกษา และประชาชนทั่วไปในสังคมยุคปัจจุบัน | SA-1 มีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่ยอมรับ และเป็นที่ยอมรับภายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและพื้นที่ใกล้เคียง<br>SA-2 มีแหล่งเรียนรู้วัฒนธรรมอยุธยา ซึ่งเป็นเรือนไทยหมู่ภาคกลาง ประดับเรือนโดยภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีความเชี่ยวชาญ และมีศิลปวัตถุล้ำค่าจำนวนมาก อันเป็นสินทรัพย์ที่ทรงคุณค่าเป็นมรดกทางวัฒนธรรม<br>SA-3 มีความเหมาะสมทางกายภาพเหมาะกับการเป็นแหล่งเรียนรู้ใจกลางเมืองมรดกโลก ที่มีอัตลักษณ์โดดเด่น |
| การปฏิบัติการ                 | SC-4 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ทำให้เกิดข้อจำกัดในการให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม<br>SC-5 มีขีดจำกัดในการแสวงหารายได้เพื่อการพึ่งพาตนเอง                                                                                                                                                                                                                                                 | SA-4 มีความร่วมมือจากทั้งภายในและภายนอกด้านการดำเนินงานตามแผนงาน/ โครงการ/กิจกรรม/ตามพันธกิจอย่างต่อเนื่อง                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| การบริหาร<br>ด้านบุคลากร      | SC-6 การพัฒนาบุคลากรในยุคปัจจุบัน เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีขีดความสามารถตรงตามสมรรถนะหลักที่ต้องการในอนาคตเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์เชิงรุก และการเปลี่ยนแปลงของสังคมยุคดิจิทัล<br>SC-7 การปรับตัวของบุคลากรเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่สามารถคาดการณ์ได้                                                                                                          | SA-5 มีการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรแก่บุคลากร<br>SA-6 บุคลากรมีสมรรถนะหลักตรงตามพันธกิจของหน่วยงาน<br>SA-7 บุคลากรมีความเชี่ยวชาญด้านวัฒนธรรมอยุธยา เป็นผู้มีความรู้เชิงลึกเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับท้องถิ่น ชาติและนานาชาติ                                                                                                                                            |
| ความรับผิดชอบต่อสังคม         | SC-8 ความรับผิดชอบต่อสังคมในฐานะหน่วยงานที่มีหน้าที่อนุรักษ์ สืบสาน เผยแพร่ งานด้านศิลปวัฒนธรรม ตามหลักวิชาการอย่างถูกต้องเหมาะสมและทันต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคม                                                                                                                                                                                                                | SA-8 ความร่วมมือเชิงบูรณาการในการทำงานด้านศิลปวัฒนธรรม กับชุมชน และหน่วยงานต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดการขับเคลื่อนความต้องการของชุมชน/สังคม                                                                                                                                                                                                                                                                   |

ตาราง OP2-3 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

## ค.ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (PERFORMANCE Improvement System)

### (1) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานและกระบวนการที่สำคัญ

สอศ. มีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยแบ่งออกเป็น 3 ช่วง **ดังแผนภาพ OP2-4** ซึ่งมีการใช้เครื่องมือคุณภาพและมาตรฐานต่าง ๆ ช่วงที่ 1 สอศ. ได้ปรับปรุงผลการดำเนินงานตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจ อาทิ คู่มือการปฏิบัติงาน มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง คำรับรองการปฏิบัติงานของบุคลากร (TOR) ช่วงที่ 2 สอศ. มุ่งเน้นการใช้เครื่องมือในการบริหารจัดการเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น โดยใช้เครื่องมือคุณภาพ เช่น วงจร PDCA R2R (Routine to research) การวิเคราะห์ SWOT/SOAR การทบทวนผลการดำเนินงานจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการมาจัดทำเป็นกระบวนการจัดการความรู้ (KM) ช่วงที่ 3 สอศ. ได้นำเกณฑ์คุณภาพระดับองค์กร คือ EdPEx มาใช้เป็นเครื่องมือพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศและมีสมรรถนะสูง การพัฒนาข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจและการพัฒนาผลการดำเนินงาน เพื่อมุ่งมั่นในการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงาน



แผนภาพ OP2-4 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

## หมวด 1 การนำองค์กร

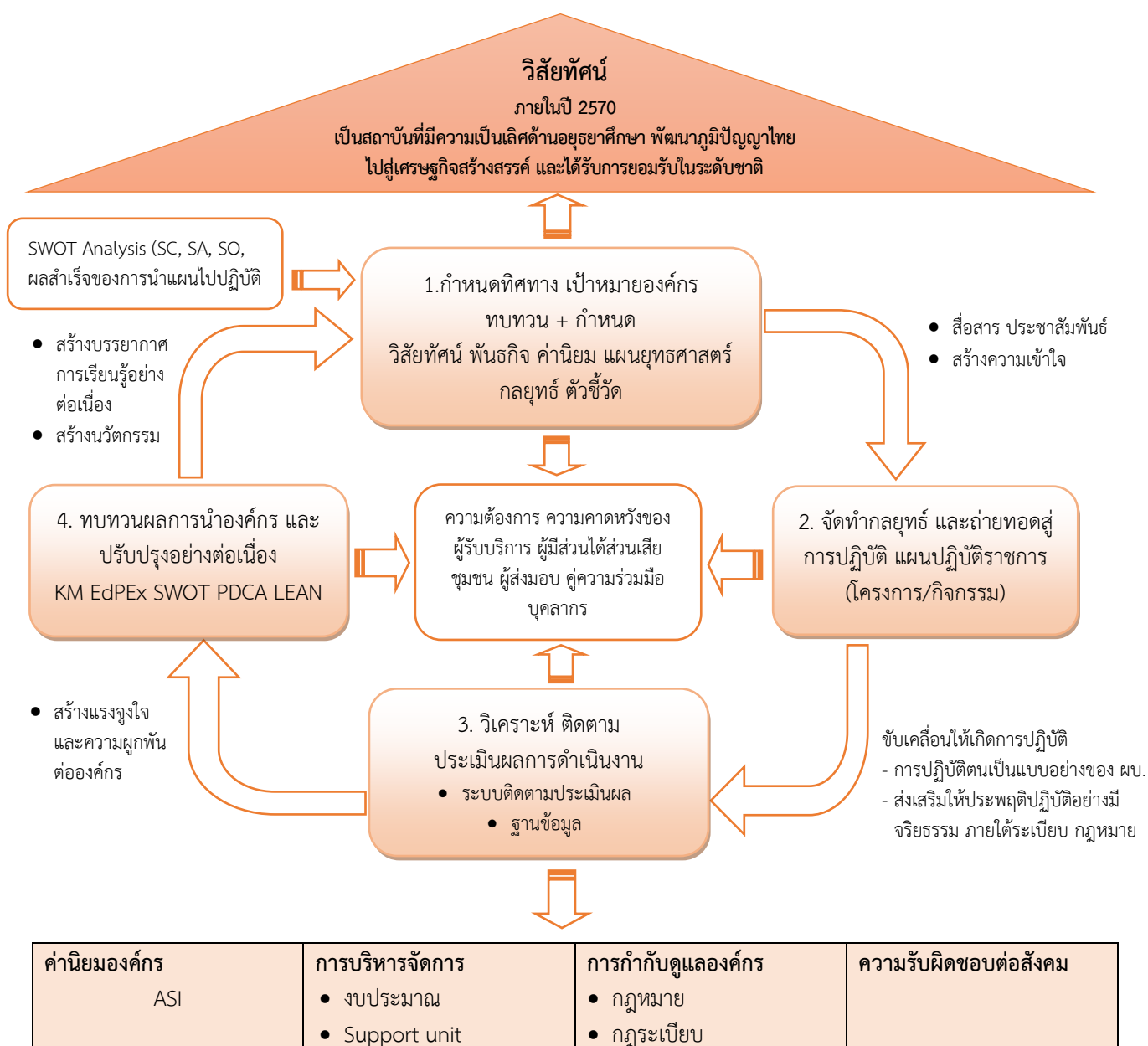
### 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

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

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

ผู้นำระดับสูงของ สอศ. ประกอบด้วย ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ ได้ให้ความสำคัญกับการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร ในช่วงไตรมาสที่ 3 ของทุกปี โดยใช้กระบวนการระบบการนำองค์กร ASI Leadership Model **แผนภาพ 1.1 ก.(1)** บูรณาการร่วมกับกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ **แผนภาพ 2.1 ก.(1)** โดยร่วมกันทบทวน ปรับปรุงแผนปฏิบัติการ สอศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 และแผนยุทธศาสตร์ สอศ. ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570) ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) โดยใช้สมรรถนะขององค์กร ความต้องการ/ความคาดหวัง ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน รายงานผลการตรวจประเมิน EdPEx การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมและทิศทางของตลาด กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ความเสี่ยงระดับองค์กร รวมถึงความสามารถในการแข่งขันและสมรรถนะขององค์กร ข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญมาใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการทบทวนปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ ผลการพิจารณาจัดทำและทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมที่ประชุมคณะกรรมการ สอศ. มีมติทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์ ในปีงบประมาณ 2566-2570 คือ “ภายในปี 2570 เป็นสถาบันที่มีความเป็นเลิศด้านอยุธยาศึกษา พัฒนาภูมิปัญญาไทย ไปสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์และได้รับการยอมรับในระดับชาติ” และกำหนดค่านิยมองค์กร ASI คือ **Acknowledge** = การเป็นที่ยอมรับทางด้านศิลปวัฒนธรรม อยุธยา ทั้งในด้านความรู้ และการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม **Service** = การให้บริการแก่ผู้ร่วมงานและผู้อื่นอย่างเต็มใจและมีความสุข **Initiative** = ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานต่าง ๆ พัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ โดยการศึกษา แลกเปลี่ยนเรียนรู้และปรับปรุงการทำงานของตนเอง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กร

ทั้งนี้ ผู้อำนวยการฯ มีแนวทางกำกับพฤติกรรมบุคลากรที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กรให้อยู่ในการปฏิบัติงานของ สอศ. โดยผู้นำระดับสูงได้มุ่งมั่นต่อการใช้ค่านิยม ASI ในการขับเคลื่อนและการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ สอศ.สู่การปฏิบัติ ไปสู่บุคลากร ผู้รับบริการภายใน ผู้รับบริการภายนอก ชุมชน คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในหลายช่องทาง เช่น การประชุมบุคลากร การสื่อสาร 2 ทาง โทรศัพท์/โทรสาร ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ การลงชุมชน การสื่อสารผ่านเว็บไซต์ สอศ. ป้ายโปสเตอร์ เครือข่าย Facebook การประชุมกับเครือข่ายความร่วมมือ เป็นต้น **ตาราง 1.1 ข.(1)** สอศ. มีการกำหนดทิศทางเป้าหมายการดำเนินงานของ สอศ. ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน เพื่อดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ สอศ. ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ศึกษา วิจัย บูรณาการการเรียนการสอน และเผยแพร่องค์ความรู้ด้านอยุธยาศึกษาในระดับชาติและนานาชาติ 2) อนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสาน และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอยุธยาในฐานะมรดกชาติและมรดกโลก 3) ส่งเสริมภูมิปัญญาไทย เพื่อยกระดับสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์และการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน และ 4) พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ มีการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายผลลัพธ์ในแต่ละปีที่ชัดเจน เพื่อนำไปสู่การตอบสนองวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร



แผนภาพ 1.1 ก.(1) ASI Leadership Model

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

ผู้นำระดับสูงแสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม รวมถึงการปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างตามหลักธรรมาภิบาล **ดังแผนภาพ 1.1 ก.(2)** เริ่มจาก 1) ผู้นำระดับสูงกำหนดพฤติกรรมด้านกฎหมายและจริยธรรม **ดังตาราง OP1-6** และสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมายผ่านค่านิยม **ASI คือ Acknowledge** = การเป็นที่ยอมรับทางด้านศิลปวัฒนธรรมอยุธยา ทั้งในด้านความรู้และการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม โดยมีการกล่าวยกย่องบุคลากรที่เป็นแบบอย่างที่ดีในด้านการทำงานในการประชุมบุคลากรประจำเดือน 2) ประกาศให้บุคลากรรับทราบและปฏิบัติ พร้อมกำหนดตัวชี้วัดและผู้รับผิดชอบในดำเนินการตามนโยบาย จัดบุคลากรเข้าร่วมอบรม/ถ่ายทอดไปยังบุคลากร เช่น ระเบียบทางการเงิน กฎหมาย PDPA เป็นต้น 3) ติดตาม ประเมินผล และประเมินความเสี่ยงด้านจริยธรรม หากพบพฤติกรรมที่ผิดปกติกจะมีกระบวนการพิจารณาข้อเท็จจริงผ่านคณะกรรมการ เช่น ขอร้องเรียนต่าง ๆ โดยคณะกรรมการ ประกอบด้วยผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ หน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยได้มีการตรวจสอบความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของ สอศ. ทุกปี 4) นำข้อมูลการประพฤติปฏิบัติอย่างมีทบทวน ปรับปรุงกระบวนการ เช่น

การให้บริการต่าง ๆ ในหน่วยงาน การจัดประชุม/อบรม/สัมมนา การจัดซื้อและจัดจ้าง การเงิน เป็นต้น กระบวนการดังกล่าวจะทำให้เกิดการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม



แผนภาพที่ 1.1 ก.(2) การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม

## ข. การสื่อสาร (Communication)

ผู้อำนวยการฯ ได้มอบหมายงานด้านระบบสารสนเทศและสื่อสารองค์กรให้กับบุคลากร เพื่อรับผิดชอบในการนำสารสนเทศที่สำคัญสื่อสารไปยังบุคลากร กลุ่มลูกค้าในแต่ละผลิตภัณฑ์ รวมทั้ง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือ ผู้นำระดับสูงสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรและกลุ่มลูกค้าในแต่ละผลิตภัณฑ์ รวมทั้ง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและคู่ความร่วมมือ เพื่อถ่ายทอดสารสนเทศต่าง ๆ เช่น วิสัยทัศน์ นโยบาย และกิจกรรมของ สอศ. เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและบอกต่อไปยังผู้เกี่ยวข้อง โดยใช้รูปแบบการสื่อสารหลากหลายช่องทาง **ดังตาราง 1.1 ข.(1)** การสื่อสารและการนำองค์กรของผู้นำระดับสูงในหลายรูปแบบจึงส่งผลให้บุคลากรของ สอศ. นำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ไปสู่การปฏิบัติผ่านกิจกรรมและโครงการตามแผนปฏิบัติการ มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการเป็นรายไตรมาส และมีการสรุปผลสำเร็จตามตัวชี้วัดเมื่อสิ้นปีงบประมาณ ผลลัพธ์แสดงใน**แผนภาพ 7.4 ก.(1)(2)-1** ผลการสื่อสารจะถูกนำมาปรับปรุง/ทบทวนทุกปี โดยผู้อำนวยการฯ เป็นผู้รับผิดชอบ เช่น การมอบนโยบายให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์ปรับปรุงช่องทางการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบที่หลากหลายเพิ่มขึ้น โดยมีการจัดตั้งช่องทางการสื่อสารผ่านกลุ่มไลน์เฉพาะกิจ เช่น กลุ่มไลน์ผู้ประสานงานการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ สอศ. ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

| หัวข้อที่สื่อสาร                                                                                                    | กลุ่มเป้าหมาย                                           | วิธีการสื่อสาร     | ความถี่     | ลักษณะการสื่อสาร |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------|-------------|------------------|--------|
|                                                                                                                     |                                                         |                    |             | ทางเดียว         | สองทาง |
| - วิสัยทัศน์ พันธกิจ<br>ค่านิยม<br>- แผนยุทธศาสตร์<br>- แผนปฏิบัติการ<br>- นโยบาย กฎระเบียบ<br>ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติ | - คกก.ประจำ สอศ.<br>- ผู้บริหาร สอศ.ฯ<br>- บุคลากร สอศ. | ประชุม             | 3 เดือน     |                  | ✓      |
|                                                                                                                     |                                                         | ประชุม             | 1-2 สัปดาห์ |                  | ✓      |
|                                                                                                                     |                                                         | ประชุมบุคลากร      | 1 สัปดาห์   |                  | ✓      |
|                                                                                                                     |                                                         | Facebook Messenger | ทุกวัน      |                  | ✓      |
|                                                                                                                     |                                                         | E-document         | ตามลักษณะ   | ✓                |        |
|                                                                                                                     |                                                         | หนังสือราชการ      | กิจกรรม     | ✓                |        |

| หัวข้อที่สื่อสาร                                                                                | กลุ่มเป้าหมาย                                                                                                                                                                | วิธีการสื่อสาร                                                       | ความถี่                     | ลักษณะการสื่อสาร |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------|--------|
|                                                                                                 |                                                                                                                                                                              |                                                                      |                             | ทางเดียว         | สองทาง |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- การตัดสินใจที่สำคัญ</li> <li>- ข้อมูลทั่วไป</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการ</li> <li>- ลูกค้าย่อยอื่น</li> <li>- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- คู่ความร่วมมือ</li> <li>- ผู้ส่งมอบ</li> </ul>    | การสนทนา                                                             | ตามลักษณะกิจกรรม            | ✓                |        |
|                                                                                                 |                                                                                                                                                                              | ช่องทาง online<br>Facebook/YouTube<br>/Website/Line/Zoom<br>meeting  | ตามลักษณะกิจกรรม            |                  | ✓      |
|                                                                                                 |                                                                                                                                                                              | ช่องทาง offline<br>วารสารอยุธยาศึกษา<br>ป้ายประชาสัมพันธ์<br>แผ่นพับ | 6 เดือน<br>ตามลักษณะกิจกรรม | ✓<br>✓<br>✓      |        |
|                                                                                                 |                                                                                                                                                                              | การจัดกิจกรรมทาง<br>ศิลปวัฒนธรรมของ สอศ.                             | ตามลักษณะกิจกรรม            |                  | ✓      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- บริการของสอศ.</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากร สอศ.</li> <li>- ผู้รับบริการภายใน</li> <li>- ผู้รับบริการภายนอก -<br/>ชุมชน</li> <li>- สถาบันการศึกษา</li> <li>-</li> </ul> | ช่องทาง online<br>Facebook/YouTube<br>/Website/Line/Zoom<br>meeting  | ตามลักษณะกิจกรรม            |                  | ✓      |
|                                                                                                 |                                                                                                                                                                              | ช่องทาง offline<br>วารสารอยุธยาศึกษา<br>ป้ายประชาสัมพันธ์<br>แผ่นพับ | 6 เดือน<br>ตามลักษณะกิจกรรม | ✓<br>✓<br>✓      |        |
|                                                                                                 |                                                                                                                                                                              | การจัดกิจกรรมทาง<br>ศิลปวัฒนธรรมของสอศ.                              | ตามลักษณะกิจกรรม            |                  | ✓      |

ตาราง 1.1 ข.(1) วิธีการสื่อสารกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

## ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน (MISSION and Organizational PERFORMANCE)

### (1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ (Creating an Environment for Success)

ผู้นำระดับสูงของ สอศ. มีการดำเนินการเพื่อให้ สอศ. ประสบความสำเร็จทั้งระยะสั้นและระยะยาว สามารถบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนดไว้ โดยมีการวางแผนกลยุทธ์ระยะยาว และแผนปฏิบัติการรายปี ตามวงจร PDCA อย่างต่อเนื่อง โดยใช้นโยบายการบริหารงานของผู้บริหารฯ ที่ได้รับความเห็นชอบจาก สภามหาวิทยาลัยฯ เป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและมีระบบการปรับปรุงแผนปฏิบัติงานตามแนวทาง EdPEX และผลการดำเนินการตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายใน การรับฟังเสียงลูกค้าทุกกลุ่ม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและคู่ความร่วมมือ มาเป็นข้อมูลในการทบทวนและถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสมรรถนะหลักของ สอศ. ในกระบวนการจัดทำแผนฯ ผู้อำนวยการฯ ยึดหลักการทำงานเป็นทีม โดยเปิดโอกาสให้รองผู้อำนวยการ และหัวหน้างานฝ่ายต่าง ๆ แสดงศักยภาพในการบริหารงานอย่างเต็มที่ตามหลักการมีส่วนร่วมของบุคลากร และการสร้างการเรียนรู้ สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะและความสามารถในการปฏิบัติงาน มีการจัดการระบบสารสนเทศโดยการนำข้อมูลจากระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุนมาวิเคราะห์ เพื่อพัฒนาระบบงานให้เอื้อต่อการทำงาน และเพื่อคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ผู้อำนวยการฯ มีการกำกับติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดทุก 3 เดือน เพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามแผนที่ได้วางไว้ สอศ. มีการดำเนินการในระดับเครือข่ายความร่วมมือ โดยในปีนี้ สอศ. ได้รับความไว้วางใจจากเครือข่ายศิลปวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทยในการเป็นเจ้าภาพในการประชุมวิชาการเครือข่ายศิลปวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย

ระดับชาติ ครั้งที่ 3 และระดับนานาชาติครั้งที่ 13 และการนำเสนอผลงานสร้างสรรค์ทางศิลปกรรมศาสตร์ระดับนานาชาติ ครั้งที่ 4 ซึ่งเป็นการเสริมสร้างศักยภาพและความแข็งแกร่งของ สอศ. นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังได้สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความก้าวหน้า มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุข เช่น การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับบุคลากร การจัดสรรงบประมาณพื้นฐานคนละ 2,500 บาทต่อปี เพื่อพัฒนาตนเอง **ตาราง OP1-5** ผู้นำระดับสูงสนับสนุนบุคลากรทุกคนให้ได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพตามหน้าที่ อีกทั้ง ยังสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนจัดทำคู่มือ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติและปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการของ สอศ. มีความพร้อมในการปฏิบัติงานเสมอ

## (2) การทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง (Creating a Focus on Action)

ผู้นำระดับสูงมุ่งเน้นให้เกิดการปฏิบัติผ่านการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และถ่ายทอดตัวชี้วัดลงสู่บุคลากร เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร มีการนำข้อมูลสารสนเทศในทุกผลิตภัณฑ์ และข้อมูลจากระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุน ข้อเสนอของทีมบริหารมหาวิทยาลัย คกก. ตรวจสอบประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX หน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย มาวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ รวมทั้งมีการนำประเด็นที่ท้าทายต่อเป้าหมาย และผลลัพธ์ของการดำเนินงาน มาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีกระบวนการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน และโครงการพัฒนาองค์กรที่สอดคล้องกับเป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ และมีการทบทวนการปฏิบัติการในพันธกิจต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ **ดังแผนภาพ 4.1 ข.** การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ ทำให้ทราบถึงผลการปฏิบัติการของ สอศ. ซึ่งส่งผลต่อการบรรลุผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ของ สอศ. และตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือ โดยใช้เครื่องมือคุณภาพ โดยเฉพาะ PDCA รวมทั้งมีกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นนอกจากนี้ ผู้นำระดับสูงยังสร้างวัฒนธรรมในการเรียนรู้ และสนับสนุนให้มีการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยการส่งเสริมให้มีบรรยากาศให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรม การสนับสนุนให้มีการอบรม สัมมนา ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการสร้างงานวิจัยที่สามารถใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ ส่งผลให้เกิดการบรรลุผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติการและเป้าหมายตัวชี้วัดในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ สอศ. เช่น งานสร้างสรรค์ได้รับการจดสิทธิบัตร และมีการใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ ในส่วนของบุคลากร ผู้นำระดับสูงมีการวางระบบ KPI เชื่อมโยงกับ OKRs เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังและปรับปรุง พัฒนาตนเองสม่ำเสมอ

## 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions)

### ก. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational GOVERNANCE)

#### (1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE System)

สอศ. มีคณะกรรมการประจำ สอศ. ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยคณะกรรมการประจำสถาบัน สำนัก ศูนย์ หรือส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ พ.ศ. 2564 ทำหน้าที่ในการกำกับ ดูแล ให้ข้อเสนอแนะและคำปรึกษา ในการดำเนินงานของ สอศ. ทำหน้าที่ตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี ทุก 3 เดือน รวมถึง ประเมินและปรับปรุงแผนการดำเนินงานความเหมาะสม โดยผู้นำระดับสูงยึดหลักการดำเนินการที่เกี่ยวข้องพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม รวมถึงการปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างตามหลักธรรมาภิบาล รวมถึงการดำเนินการตามหลักองค์กรคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) แก่บุคลากร เพื่อยึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันทั่วทั้ง สอศ. รวมถึงผลการดำเนินงานของ สอศ. ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดทำผลการดำเนินงานและตัวชี้วัดต่าง ๆ ตามข้อตกลงการปฏิบัติงานกับมหาวิทยาลัย รวมทั้ง รายงานผลการดำเนินโครงการแก่มหาวิทยาลัยและคณะกรรมการประจำ สอศ.

ทุก 3 เดือน มีการกำกับดูแลและติดตามการปฏิบัติงานของ สอศ. โดยได้รับการตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินการด้านการเงินและพัสดุมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีงานประคุณภาพการศึกษา ตรวจสอบ/ประเมินผลการดำเนินงานของ สอศ. กองนโยบายและแผน ตรวจสอบควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

| ความรับผิดชอบ                                             | ระบบการกำกับดูแล                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | การประเมินผล                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูง                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้อำนวยการฯ รายงานผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงการปฏิบัติงาน ต่อมหาวิทยาลัยทุกไตรมาส</li> <li>- การบริหารและให้บริการด้วยความเสมอภาคและโปร่งใส ตามหลักธรรมาภิบาล</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลสำเร็จตามคำรับรองการปฏิบัติงาน <b>แผนภาพ 7.4 ก.(1)(2)-4</b></li> <li>- ผลการดำเนินงานของ สอศ. ด้านต่าง ๆ</li> <li>- จำนวนข้อร้องเรียนจากการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ <b>แผนภาพ 7.4 ก.(4)-1</b></li> </ul> |
| ด้านการบรรลุผลตามกลยุทธ์                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การถ่ายทอดตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ เพื่อนำสู่การปฏิบัติ และประเมินผลการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ทุกไตรมาส</li> <li>- ผู้บริหารและกรรมการประจำ สอศ. ปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการรายปี</li> </ul>                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลสำเร็จในการปฏิบัติการตามแผนยุทธศาสตร์สถาบันฯ <b>แผนภาพ 7.4 ก.(1)(2)-3</b></li> </ul>                                                                                                                                        |
| ด้านการเงิน                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ การประเมินความเสี่ยงประจำปี</li> <li>- รายงานด้านการเงินต่อ กก.กรรมการประจำ สอศ. และมหาวิทยาลัยทุกไตรมาส</li> <li>- การตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ โดยหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยรายปี</li> </ul>                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลลัพธ์ด้านการเงิน <b>แผนภาพ 7.5 ก.(1)-1 และ แผนภาพ 7.5 ก.(1)-2-1 ถึง แผนภาพ 7.5 ก.(1)-2-6</b></li> <li>- การประเมินที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการ บริหารของผู้บริหารสถาบันฯ <b>ตาราง 7.4 ก.(1)(2)-4</b></li> </ul>               |
| ด้านความโปร่งใสในการดำเนินงาน                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้นำระดับสูงบริหารงานให้มีความโปร่งใสตรวจสอบได้</li> <li>- สอศ. เปิดโอกาสให้บุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ข้อเสนอแนะ ร้องเรียนผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น สายตรง ผู้อำนวยการฯ ช่องทางร้องเรียนออนไลน์ Website เป็นต้น และอุทธรณ์ ร้องทุกข์ผ่านกรรมการอุทธรณ์ร้องทุกข์ของมหาวิทยาลัย</li> <li>- การตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ โดยหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนข้อร้องเรียนจำนวนการทำผิดกฎระเบียบ ข้อบังคับของบุคลากร <b>แผนภาพ 7.4 ก.(4)-1 และ แผนภาพ 7.4 ก.(3)-2</b></li> <li>- การประเมินที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการบริหารของผู้บริหารสถาบันฯ <b>ตาราง 7.4 ก.(1)(2)-4</b></li> </ul>  |
| การปกป้องผลประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีระบบบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน</li> <li>- นำเสียงความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวางแผนกลยุทธ์</li> <li>- มีระบบและกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียน</li> </ul>                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนข้อร้องเรียนจำนวนการทำผิดกฎระเบียบ ข้อบังคับของบุคลากร <b>แผนภาพ 7.4 ก.(4)-1 และ แผนภาพ 7.4 ก.(3)-2</b></li> <li>- การประเมินที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการ บริหารของผู้บริหารสถาบันฯ <b>ตาราง 7.4 ก.(1)(2)-4</b></li> </ul> |
| การตรวจสอบภายในที่เป็นอิสระและมีประสิทธิภาพ               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การตรวจประเมินคุณภาพภายใน EdPEx ทุกปี</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลการประเมินสถาบันฯ ตามเกณฑ์ EdPEx <b>แผนภาพ 7.4 ก.(3)-4</b></li> </ul>                                                                                                                                                       |
| การวางแผนสืบทอดตำแหน่งผู้นำระดับสูง                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเตรียมบุคลากรที่มีศักยภาพด้านบริหารให้เข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้างาน</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                        |

ตาราง 1.2 ก.(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

## (2) การประเมินผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Evaluation)

ผู้อำนวยการสถาบันอยุธยาศึกษา ได้รับการประเมินผลการบริหารงานโดยอธิการบดี รับการประเมินทั้งหมด 2 ครั้ง ในวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี เพื่อให้มีช่วงระยะเวลาของการปรับปรุงการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานจะประเมินถึงคุณภาพงานและคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นสำหรับการดำรงตำแหน่งผู้บริหาร โดยถือเป็นการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูงอีกทางหนึ่ง ทั้งยังเป็นการตรวจทานการบริหารงานของผู้บริหารให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีหลักธรรมาภิบาลในการทำงาน สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร สอศ. จะแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการ 1 ปี/ครั้ง และพนักงานมหาวิทยาลัย 6 เดือน/ครั้ง ทั้งนี้ ข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินผู้อำนวยการฯ ผลการประเมินการปฏิบัติงานนี้จะนำมาพิจารณาประกอบการขึ้นเงินเดือน และการให้ค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน ผลการประเมินจะถูกแจ้งไปยังผู้บริหารรายบุคคล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้บริหาร และใช้ในการปรับปรุงระบบการนำองค์กร สอศ. ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการนำองค์กร ด้านการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ การสร้างความผูกพันของบุคลากร และเป็นปัจจัยนำเข้าในการปรับแผนกลยุทธ์ในปีถัดไป

| ผู้บริหาร             | วิธีการประเมินและผลการประเมินผู้บริหาร                                                                                       | การนำผลการประเมินไปปรับปรุงระบบการนำองค์กร                                     |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้อำนวยการสถาบันฯ    | - การประเมินตนเอง<br>- ประเมินโดย คกก.ประเมินของมหาวิทยาลัย โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารฯ                        | - การอบรมพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร<br>- การพัฒนาองค์กรโดยใช้เครื่องมือทางการบริหาร |
| รองผู้อำนวยการสถาบันฯ | - การประเมินตนเอง<br>- ประเมินโดยผู้อำนวยการฯ และคณบดี โดยพิจารณาจากผลงานการบริหาร และผลการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย | - การอบรมพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร<br>- การพัฒนาองค์กรโดยใช้เครื่องมือทางการบริหาร |

ตาราง 1.2 ก.(2) การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับสูง

## ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

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

ผู้บริหารระดับสูงของ สอศ. บริหารงานตามพันธกิจ ภายใต้กฎหมายและระเบียบตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร โดยผู้อำนวยการฯ ได้มีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อการบริการและการปฏิบัติการขององค์กรอย่างเป็นระบบ มีระบบการติดตาม กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย/ระเบียบ/คุณธรรมจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง โดยผู้บริหารทุกระดับ หน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัย สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ สอศ. คณะกรรมการประจำ สอศ. คณะกรรมการด้านแผน และคณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งครอบคลุมกระบวนการหลักของ สอศ. โดยใช้กระบวนการบริหารความเสี่ยง นำข้อร้องเรียน ความไม่พึงพอใจจากการดำเนินงาน สอศ. พฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ของบุคลากร และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาปรับการทำงาน ดังตาราง 1.2 ข.(1) พร้อมทั้งวิเคราะห์ค้นหาประเด็นความเสี่ยงเพื่อวางแผนป้องกันและจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในรอบปีถัดไป หรือรอบการดำเนินการถัดไป โดยกำหนดประเด็นความเสี่ยงและความกังวลที่จะเกิดจากผลกระทบเชิงลบกับสังคม โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ถูกละเมิดกฎหมายและจริยธรรม ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมายและจริยธรรม เกิดการปฏิบัติที่เป็นธรรมแก่ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการ และไม่มีข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงาน

| ผลกระทบเชิงลบต่อสังคม                        | ความเสี่ยงและความกังวล                                                   | ตัวชี้วัด                                                                                              |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านการให้บริการความรู้<br>ด้านอยุธยาศึกษา   | - การละเมิดจริยธรรมและจรรยาบรรณ<br>- การเผยแพร่ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง       | - จำนวนข้อร้องเรียนด้านการละเมิดจริยธรรม<br>- จำนวนข้อร้องเรียนที่เกิดจากการดำเนินงาน<br>บริการวิชาการ |
| ด้านศูนย์เรียนรู้<br>ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา สอศ. | - การเกิดอัคคีภัย<br>- อาคารชำรุด                                        | - จำนวนครั้งของการเกิดอัคคีภัย<br>- จำนวนครั้งของความเสียหายที่เกิดขึ้น                                |
| ด้านการบริหารจัดการ                          | - จริยธรรมการบริหารทรัพยากรบุคคล<br>- การผิดระเบียบในด้านการเงินและพัสดุ | - จำนวนข้อร้องเรียนการบริหารงานบุคคล<br>- จำนวนข้อร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง                          |

ตาราง 1.2 ข.(1) ความเสี่ยงและระบบจัดการความเสี่ยงและความกังวลต่อสังคม

## (2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (ETHICAL BEHAVIOR)

สอศ. ได้ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบอย่างเคร่งครัดตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร ทั้งในด้านการบริหารทั่วไป ด้านการเงินบัญชี และด้านการบริการตามพันธกิจ ตามพระราชบัญญัติ/ ข้อบังคับ/ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมด้านการบริการวิชาการ และการบริหารจัดการ จึงได้มีการกำกับให้มีการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการ และการบริหารจัดการ ให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย มีระบบการติดตาม กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย/ ระเบียบ/ คุณธรรม จริยธรรมที่เกี่ยวข้อง โดยผู้บริหารทุกระดับ หน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัย สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพองค์กร คณะกรรมการประจำ สอศ. คณะกรรมการด้านแผนและคณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ตามระยะเวลาที่กำหนดหรือตามความจำเป็นเร่งด่วน ผู้นำระดับสูงประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากรของ สอศ. ส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับกฎระเบียบและประกาศที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีการสื่อสารถึงลูกค้า ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือ ควบคุมกำกับโดยคณะกรรมการที่มีหน้าที่ควบคุมกำกับดำเนินงานด้านการบริการวิชาการ และการบริหารจัดการ ให้มีการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและประกาศที่เกี่ยวข้อง ตามที่ระบุไว้ใน ตาราง OP1-6 ตาราง 1.2 ข.(1) และ ตาราง 1.2 ข.(2)

ผู้อำนวยการฯ มีการกำหนดให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติตนในความชอบธรรม และจริยธรรม โดยกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในส่วนของพฤติกรรมการทำงาน กรณีที่มีการรับบุคคลเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ สอศ. สนับสนุนให้มีการเข้ารับการปฐมนิเทศชี้แจงด้านจรรยาบรรณจากมหาวิทยาลัย เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรจะมีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม โดยในปีที่ผ่านมายังไม่พบการร้องเรียนหรือรายงานการกระทำผิดจริยธรรม

| ระเบียบที่กำกับดูแลตัวชี้วัด      | กระบวนการกำกับตรวจสอบ           | ตัวชี้วัด                                            |
|-----------------------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------|
| ระเบียบ ข้อบังคับ จริยธรรมบุคลากร | คกก.บริหารมหาวิทยาลัย           | จำนวนการกระทำผิดจริยธรรมของ<br>ผู้บริหารและบุคลากร   |
| ระเบียบเกี่ยวกับการเงิน           | หน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย | จำนวนข้อทักท้วง/ข้อเสนอนแนะ จาก<br>หน่วยตรวจสอบภายใน |

ตาราง 1.2 ข.(2) ความเสี่ยงและระบบจัดการความเสี่ยงและความกังวลต่อสังคม

## ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions)

### (1) ความผาสุกของสังคม (Societal Well-being)

ผู้นำระดับสูงได้นำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลักของ สอศ. มาเป็นองค์ประกอบในการพิจารณาในการสนับสนุนชุมชน เพื่อสร้างความผาสุกของสังคมในด้านการดูแลด้านสิ่งแวดล้อมความปลอดภัยและอาชีวอนามัย สอศ. ได้ดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมตามนโยบาย Green University และการอนุรักษ์พลังงานของ

มหาวิทยาลัย โดย สอศ. ได้ประกาศใช้มาตรการประหยัดพลังงาน เพื่อถือปฏิบัติและกวตั้นให้มีการดำเนินการอย่างเคร่งครัด โดยแต่งตั้งคณะทำงานลดใช้พลังงาน สอศ. ให้ทำหน้าที่กำหนดมาตรการลดใช้พลังงานของ สอศ. และกำกับติดตามให้เป็นไปตามมาตรการ รวมถึงการประกาศมาตรการลดใช้พลังงานของ สอศ. เพื่อยึดถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกันตามมติ ครม.

นอกจากนี้ สอศ. ได้สร้างการมีส่วนร่วมกับสังคมทั้งระดับสถาบัน ระดับชุมชนท้องถิ่นและจังหวัด ตามที่ปรากฏในตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560–2579) (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2564) ของสำนักงานที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาท้องถิ่น มีการกำหนดกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการส่งเสริมผลักดันให้ สอศ. อยู่ร่วมกับสังคมและชุมชนได้อย่างเหมาะสม โดยใช้โจทย์จากสังคม ปัญหาของชุมชน ท้องถิ่นหรือประเทศ เป็นประเด็นหลักในการดำเนินงาน ดังที่ปรากฏในแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของ สอศ. **แผนภาพ 2.1 ก.(1) ตาราง 2.1 ก.(2) และ ตาราง 2.1ก.(3)** ในปีการศึกษา 2566 โครงการพัฒนาและต่อยอดผลิตภัณฑ์ภูมิปัญญา “ผ้าลายอย่างอยุธยาเพื่อการพัฒนาสู่ผ้าไทยร่วมสมัย” ชุมชนบ้านใหญ่ ต.บ้านใหญ่ อ.ผักไห่ จ.พระนครศรีอยุธยา ได้ดำเนินการโดยใช้ทุนทางวัฒนธรรมของชุมชนในการต่อยอดผลิตภัณฑ์ และนำไปสู่การสร้างรายได้ของชุมชนในอนาคต ตามแผนยุทธศาสตร์ของ สอศ.

## (2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support)

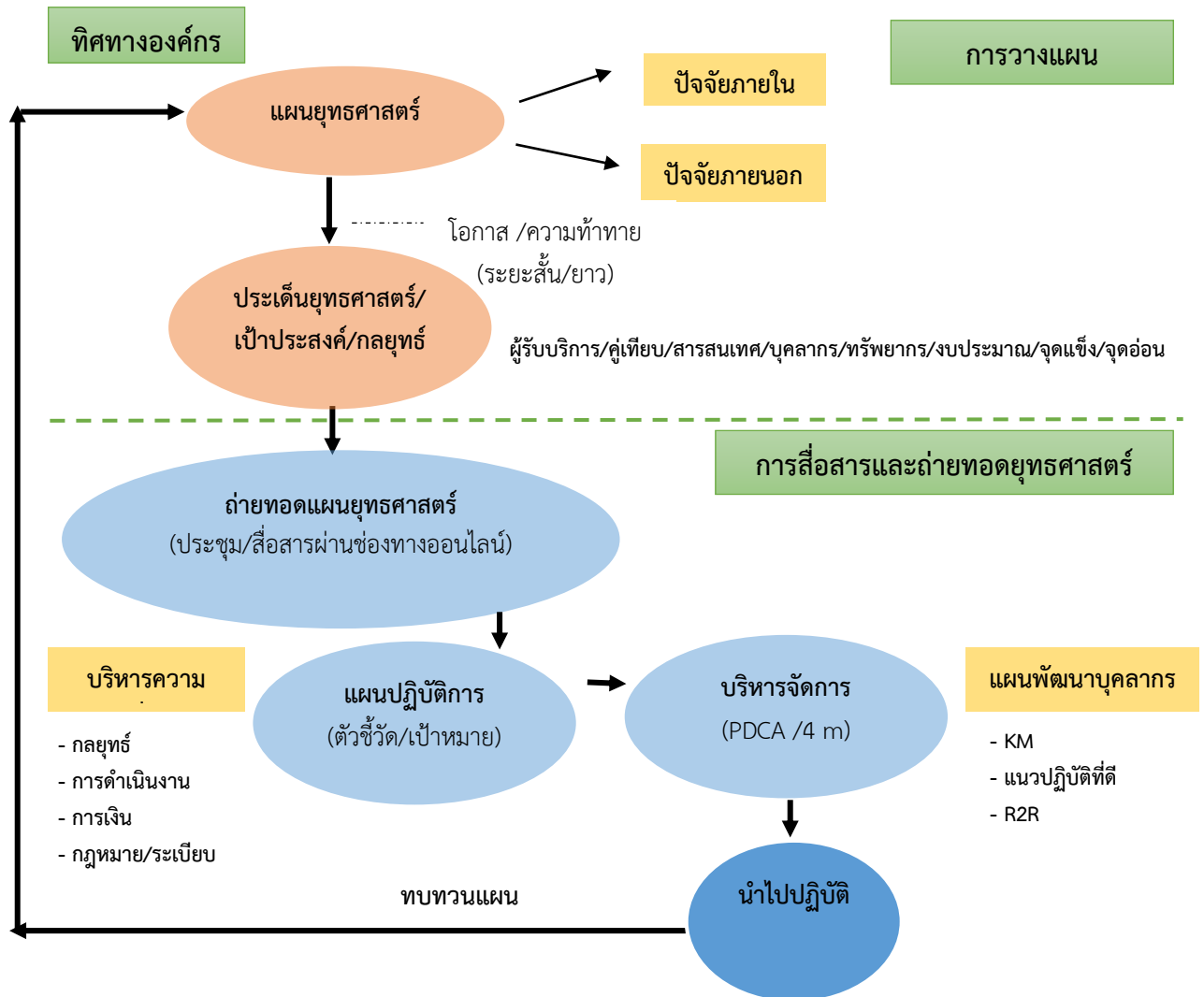
การสนับสนุนชุมชนเป็นประเด็นที่ สอศ. ให้ความสำคัญ โดยเฉพาะพื้นที่บริการของมหาวิทยาลัย ดังนั้น สอศ. จึงส่งเสริมกิจกรรมและโครงการที่ทำให้ชุมชนมีความยั่งยืนโดยการใช้สมรรถนะหลักของ สอศ. ตอบสนองตามพันธกิจ ทั้งการลงพื้นที่พัฒนาการบริการวิชาการที่ตอบโจทย์ความต้องการของท้องถิ่น และการจัดโครงการบริการวิชาการให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งที่เป็นตัวบุคคล หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน สำหรับในปีการศึกษา 2566 สอศ. ได้มีการสนับสนุนชุมชนอย่างต่อเนื่อง ให้มีความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ โดยการเสนอโครงการ/กิจกรรม ตามยุทธศาสตร์พัฒนาท้องถิ่น ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยมีคณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์พัฒนาท้องถิ่นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยมีผู้อำนวยการฯ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการฯ และนักวิชาการศึกษา ร่วมเป็นคณะกรรมการชุดดังกล่าว มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และเป้าหมายในการพัฒนาท้องถิ่นของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับกรอบยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นตามพระบรมราโชบายระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) แต่งตั้งคณะอนุกรรมการ/คณะทำงาน เพื่อช่วยดำเนินการในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นตลอดจนศึกษา วิเคราะห์ วิจัย บริการวิชาการ เพื่อแสวงหาแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่นและบูรณาการการทำงานร่วมกับทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย รวมทั้ง ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐ เอกชนและประชาสังคม เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยชุมชนที่ สอศ. คัดเลือกให้การสนับสนุนในปี 2566 คือ ชุมชนวัดย่านอ่างทอง อ.ผักไห่ จ.พระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นโครงการต่อเนื่องจากปี 2565 โดย สอศ. ใช้จุดแข็ง คือ พันธกิจของ สอศ. เข้าไปใช้ในการสนับสนุนชุมชนด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าลายอย่างอยุธยาเป็นสินค้าในรูปแบบต่าง ๆ เช่น กระเป๋าถือสุภาพสตรี และย่าม ซึ่งการเลือกที่จะพัฒนาหรือสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ ได้ดำเนินการโดยผ่านกระบวนการสำรวจข้อมูลและสำรวจความต้องการของชุมชน เพื่อให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่ต้องการพัฒนา เมื่อทราบความต้องการของชุมชนในท้องถิ่นแล้ว จากนั้น สอศ. จึงได้เริ่มดำเนินการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน เพื่อยกระดับเศรษฐกิจของชุมชน ทั้งในการเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายต่อไป

## หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)

### 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

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

##### (1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning PROCESS)



แผนภาพ 2.1 ก.(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

การวางแผนยุทธศาสตร์ สอศ. ได้ดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570) เพื่อพัฒนากลไกการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ต่าง ๆ สู่การปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายของ สอศ. และมหาวิทยาลัยฯ โดยพิจารณาความสอดคล้องอย่างเป็นรูปธรรมภายใต้แผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ.2561-2560) ระยะที่ 2 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 23 ประเด็น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 และแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) ศึกษาจากสภาพแวดล้อมทางด้านการศึกษาของไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสังคมพลวัตตามบริบทโลก ตลอดจน คำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ล้วนเป็นสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของ สอศ. รวมทั้งเสนอยุทธศาสตร์ เป้าหมาย ตัวชี้วัด ความสำเร็จ กลยุทธ์ และมาตรการ/ แนวทางอันเป็นหลักการและกลไกการขับเคลื่อนสู่การปฏิบัติในแผนปฏิบัติราชการและแผนงาน/โครงการต่าง ๆ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566 - 2570) ของ สอศ. ได้ให้

ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยการระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากการประชุมเชิงปฏิบัติการจัดทำแผน และสัมมนาผู้บริหารและบุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานของ สอศ. โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจาก SOAR Analysis แบบสอบถามจากบุคลากรภายในหน่วยงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มารับบริการจาก สอศ. และเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ โดยมีการทบทวน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม กลยุทธ์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา มาจัดทำเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์และกลยุทธ์ ระยะสั้น ระยะยาว และนำเสนอให้คณะกรรมการประจำ สอศ. พิจารณาให้ความเห็นชอบ

**การสื่อสารและถ่ายทอดยุทธศาสตร์** ผู้บริหาร สอศ. มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ ผ่านการประชุม คณะกรรมการดำเนินงาน การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ และออฟไลน์ นำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี กำหนดตัวชี้วัด และเป้าหมายที่ชัดเจน โดย สอศ. ใช้หลักการบริหารจัดการแบบ PDCA/4M ในการบริหารจัดการองค์กร มีการจัดทำแผนความเสี่ยงในทุก ๆ ด้าน จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีแนวทางพัฒนาของตนเอง ให้มีความรู้ ทักษะ สมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน เพื่อนำความรู้มาปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพในปฏิบัติงาน เพื่อรองรับการดำรงตำแหน่งงานที่สูงขึ้นในอนาคต **ดังแผนภาพ 2.1 ก.(1)**

## (2) นวัตกรรม (INNOVATION)

สอศ. มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและบริบทของการเปลี่ยนแปลง โดยใช้หลักคิด SOAR Analysis ใช้โอกาสที่มีด้านสถานที่ตั้ง ที่ตั้งอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่มีศักยภาพสูง สามารถสร้างโอกาสในการเชื่อมโยงการจัดการศึกษาบูรณาการกับการเรียนการสอน การทำงานเชิงพื้นที่ในการพัฒนางานวิจัย สร้างสรรค์ นวัตกรรม บริการวิชาการ การถ่ายทอดองค์ความรู้ ไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยมี กระบวนการ **ดังตาราง 2.1 ก.(2)**

| โอกาสเชิงกลยุทธ์                                    | วิธีการได้มาซึ่งโอกาสเชิงกลยุทธ์    | นวัตกรรม                   | ประโยชน์/ความคุ้มค่า                        | ผลลัพธ์                                                                                                                                   | ผู้รับผิดชอบ             |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| ส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา-อ่างทอง | การวิเคราะห์ข้อมูลจาก SOAR Analysis | การบูรณาการข้ามศาสตร์      | ส่งเสริมการท่องเที่ยว                       | -เส้นทางท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ตามรอยประวัติศาสตร์วัฒนธรรมและอัตลักษณ์พื้นถิ่น “ลุ่มแม่น้ำน้อย-เจ้าพระยา”<br>-ศูนย์ท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม | ผู้บริหารและบุคลากร สอศ. |
| การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (สิ่งแวดล้อม/สถานที่/)       |                                     | การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ | -สร้างรายได้ให้ชุมชน<br>-สร้างอาชีพให้ชุมชน | -ผลิตภัณฑ์ชุมชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ<br>-ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น<br>-เพิ่มอาชีพให้กลุ่มสูงวัย                                              |                          |
| ผลิตภัณฑ์ใหม่ที่สร้างรายได้                         |                                     |                            |                                             |                                                                                                                                           |                          |
| สังคมผู้สูงอายุ                                     |                                     |                            |                                             |                                                                                                                                           |                          |

ตาราง 2.1 ก.(2) กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์กระตุ้นการสร้างนวัตกรรม

### (3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations)

สอศ. มีวิธีการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน มีการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์สถานการณ์ในปัจจุบันและคาดการณ์แนวโน้มในอนาคต โดยจัดกิจกรรมระดมความคิดเห็นอย่างมีส่วนร่วมของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ในการประเมินศักยภาพของหน่วยงานด้วยการวิเคราะห์ SOAR Analysis รวมทั้งพิจารณาสมรรถนะหลัก ชีตความสามารถ และอัตลักษณ์ของหน่วยงาน ซึ่งมีความเห็นชอบการดำเนินงาน สอศ. ร่วมกันจัดทำแผนยุทธศาสตร์ฯ ระยะ 5 ปี และคณะกรรมการประจำ สอศ. พิจารณาให้ความเห็นชอบการกำหนดกลยุทธ์ ที่ได้จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ดังตาราง 2.1 ก (3)

| ข้อมูล                                        | วิธีการรวบรวม                                                                                                                                                                                                    | การวิเคราะห์                                                                                                                                 | ผู้รับผิดชอบ                                             |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 1.นโยบายภาครัฐที่เกี่ยวข้อง                   | ศึกษาจาก<br>-ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี<br>-แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 23 ประเด็น<br>-แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13<br>-แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) | พิจารณาทิศทางการดำเนินงานของ<br>สอศ. และแนวโน้มการพัฒนา                                                                                      | -ผู้บริหาร สอศ.<br>-รองบริหารและงาน<br>ประกันคุณภาพ สอศ. |
| 2.ทิศทางการพัฒนา<br>มหาวิทยาลัย               | ศึกษาจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒน<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา                                                                                                                                                 | พิจารณาทิศทางการดำเนินงานของ<br>สอศ. และแนวโน้มการพัฒนา                                                                                      | -ผู้บริหาร สอศ.<br>-รองบริหารและงาน<br>ประกันคุณภาพ สอศ. |
| 3. สถานการณ์<br>เศรษฐกิจและสังคม              | ศึกษาจาก<br>- การเผยแพร่ข่าวสารของสื่อมวลชน และ<br>เอกสารที่เกี่ยวข้อง<br>- ข้อมูลเชิงสถิติในเว็บไซต์ที่น่าเชื่อถือ                                                                                              | -พิจารณาทิศทางการดำเนินงานของ<br>สอศ. และแนวโน้มการพัฒนา<br>-ความท้าทายและความได้เปรียบ<br>ทางการแข่งขัน                                     | -ผู้บริหาร สอศ.<br>-รองบริหารและงาน<br>ประกันคุณภาพ สอศ. |
| 4. กฎ ระเบียบ<br>ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง       | ศึกษาจาก<br>- กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย                                                                                                                                                                 | เงื่อนไขข้อกำหนดในการดำเนินงาน                                                                                                               | บุคลากรทุกคน                                             |
| 5. ความต้องการ<br>ของผู้มีส่วนได้<br>ส่วนเสีย | - แบบสอบถามสำรวจความต้องการของ<br>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย                                                                                                                                                           | ร้อยละ ความถี่ของข้อมูล เพื่อสะท้อน<br>กระบวนการดำเนินงานของ สอศ.<br>และแนวทางการพัฒนาเพื่อ<br>ตอบสนองความต้องการของผู้มี<br>ส่วนได้ส่วนเสีย | -รองฝ่ายวิชาการ<br>-นักวิชาการศึกษา                      |
| 6. ผลการดำเนินงาน<br>ที่ผ่านมา                | -รายงานการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์คุณภาพ<br>การศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ<br>(EdPEX) ประจำปีการศึกษา 2565<br>-รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ<br>ราชการประจำปี                                             | -ความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ<br>และแผนงบประมาณ<br>-จำนวนตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมาย<br>-แนวทางการพัฒนากลยุทธ์                                 | -ผู้บริหาร สอศ.<br>-รองบริหารและงาน<br>ประกันคุณภาพ สอศ. |
| 7. สมรรถนะหลัก<br>ของ สอศ.                    | ระดมความคิดเห็นอย่างมีส่วนร่วม                                                                                                                                                                                   | - SOAR Analysis<br>- ทบทวน ปรัชญา วิสัยทัศน์และแนวทาง<br>การบริหารงานของหน่วยงาน                                                             | บุคลากรทุกคน                                             |
| 8. การจัดสรร<br>งบประมาณ                      | - ข้อมูลการจัดสรรงบประมาณประจำปีของ<br>สอศ.ในปีที่ผ่านมา<br>- ข้อมูลการจัดสรรงบประมาณปีปัจจุบัน                                                                                                                  | แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของ<br>งบประมาณที่ได้รับจัดสรร                                                                                          | -รองบริหารและงาน<br>ประกันคุณภาพ สอศ.<br>-หัวหน้า สนง.   |
| 9. ทรัพยากร<br>สนับสนุน                       | สำรวจข้อมูลรายการวัสดุ ครุภัณฑ์                                                                                                                                                                                  | ความเพียงพอ และความพร้อมของ<br>ทรัพยากร                                                                                                      | -รองบริหาร<br>-หัวหน้า สนง.                              |
| 10. ข้อร้องเรียน                              | รวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนทุกช่องทาง                                                                                                                                                                               | จัดการข้อร้องเรียนให้รวดเร็ว และ<br>ตรงจุด                                                                                                   | -ผู้บริหาร<br>-หัวหน้า สนง.                              |

ตาราง 2.1ก.(3) การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในการวางแผนกลยุทธ์

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

สอศ. พิจารณาเรื่องระบบงาน เพื่อเกื้อหนุนให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยกำหนดระบบงานหลักตามพันธกิจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ศึกษา วิจัย บูรณาการการเรียนการสอน และเผยแพร่องค์ความรู้ด้านอยุธยาศึกษาในระดับชาติและนานาชาติ 2) อนุรักษ์ พื้นฟู สืบสาน และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอยุธยาในฐานะมรดกชาติและมรดกโลก 3) ส่งเสริมภูมิปัญญาไทย เพื่อต่อยอดสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์และการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนและ 4) พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยจำแนกระบบงานและสมรรถนะหลักของ สอศ. ดังตาราง 2.2 ก (4)

| 1                             | 2                        | 3                                                                         | 4                                  | 5                                         | 6                         |
|-------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------|
| จำแนกระบบการทำงานตามโครงสร้าง | จำนวนกระบวนการตามระบบงาน | จำแนกกระบวนการที่ดำเนินการเองโดยใช้สมรรถนะหลัก                            | กระบวนการที่ดำเนินการโดย Outsource |                                           | ติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ |
|                               |                          |                                                                           | ผู้ส่งมอบ                          | คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ/ไม่เป็นทางการ |                           |
| ระบบบริหาร                    | วางแผนกลยุทธ์            | การวางแผนยุทธศาสตร์                                                       | -                                  | -                                         |                           |
|                               | กำกับดูแล                | การกำกับด้านธรรมาภิบาล                                                    | -                                  | -                                         |                           |
|                               | ติดตามและประเมินผล       | การกำหนดเป้าหมาย/ตัวชี้วัด                                                | -                                  | -                                         |                           |
| ระบบการทำงานหลัก              | ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม    | งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม                                                  | -                                  | -                                         |                           |
|                               | บริการวิชาการ            | -ถ่ายทอดองค์ความรู้<br>-ให้บริการศูนย์เรียนรู้<br>ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา สอศ. | -                                  | การบูรณาการองค์ความรู้                    |                           |
|                               | วิจัย                    | การผลิตผลงานวิจัย                                                         | จัดหาเครื่องมือวิจัย               | เครือข่ายร่วมในการวิจัย                   |                           |
| ระบบการสนับสนุน               | พัฒนาบุคลากร             | การพัฒนาบุคลากร                                                           | ระบบการประเมิน                     | -                                         |                           |
|                               | การรักษาความปลอดภัย      |                                                                           | ระบบรักษาความปลอดภัย 24 ชม.        | บริษัทรักษาความปลอดภัย                    |                           |
|                               | การจัดการสินทรัพย์       | การจัดหารายได้                                                            | การให้เช่าพื้นที่                  | บริษัทโฮเทล/ผู้รับจ้าง                    |                           |

ตาราง 2.2 ก (3) การจำแนกระบบงานและสมรรถนะหลักของ สอศ.

## ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES)

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

สอศ. กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ในแผนปฏิบัติราชการ ระยะ 5 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 – 2570) โดยกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ จำนวน 16 ตัวชี้วัด และกำหนดเป้าหมายความสำเร็จที่ชัดเจน ระยะ 5 ปี มีค่าเป้าหมายตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 – 2570 ตาม ตาราง 2.1 ข.(1)

| วิสัยทัศน์ : ภายในปี 2570 สถาบันที่มีความเป็นเลิศด้านอาชีวศึกษา พัฒนาภูมิปัญญาไทย ไปสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์และได้รับการยอมรับในระดับชาติ                                        |                                                                                                          |                                                                                          |             |             |             |             |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์                                                                                                                                                        | วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์                                                                                  | ตัวชี้วัด                                                                                | ค่าเป้าหมาย |             |             |             |             |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                          |                                                                                          | 2566        | 2567        | 2568        | 2569        | 2570        |
| ยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมการศึกษา วิจัย บูรณาการการเรียนการสอนและพัฒนาสารสนเทศเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้มาตรฐานในระดับชาตินานาชาติ                                          |                                                                                                          |                                                                                          |             |             |             |             |             |
| 1. มีผลงานวิชาการด้านอาชีวศึกษานำเสนอในเวทีวิชาการระดับชาตินานาชาติ                                                                                                           | ส่งเสริมผลงานวิชาด้านอาชีวศึกษาเพื่อนำเสนอในเวทีวิชาการระดับชาตินานาชาติ                                 | นำเสนอผลงานวิชาการสอศ.ระดับชาติและนานาชาติ 1 งาน                                         | 1 งาน       | 1 งาน       | 1 งาน       | 1 งาน       | 1 งาน       |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                          | มีฐานข้อมูลทางวิชาการแบบออนไลน์ 1 ฐาน                                                    | 1 ฐาน       | 1 ฐาน       | 1 ฐาน       | 1 ฐาน       | 1 ฐาน       |
| 2. มีผลงานทางวิชาการที่มีคุณภาพเพื่อท้องถิ่น                                                                                                                                  | รวบรวม เผยแพร่ บูรณาการการเรียนการสอน และให้บริการความรู้ด้านอาชีวศึกษา ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น | มีองค์ความรู้ทางประวัติศาสตร์ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นอาชีวฯ ไม่น้อยกว่า 6 เรื่อง | 6 เรื่อง    | 8 เรื่อง    | 10 เรื่อง   | 12 เรื่อง   | 14 เรื่อง   |
|                                                                                                                                                                               |                                                                                                          | มีการบูรณาการองค์ความรู้ฯ กับการเรียนการสอน ไม่น้อยกว่า 4 หลักสูตร                       | 4 หลักสูตร  | 5 หลักสูตร  | 6 หลักสูตร  | 7 หลักสูตร  | 8 หลักสูตร  |
| 3. มีวารสารทางวิชาการที่ได้มาตรฐานในระดับชาติ                                                                                                                                 | รักษาระดับของวารสารทางวิชาการอยู่ในมาตรฐานเกณฑ์ของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI)                    | วารสารทางวิชาการอยู่ในมาตรฐานเกณฑ์ของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ฐาน 2           | ฐาน 2       | ฐาน 2       | ฐาน 2       | ฐาน 2       | ฐาน 2       |
| ยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมค่านิยมด้านความเป็นไทย สืบสานศาสตร์พระราชายกย่องเชิดชูบุคลากรทางวัฒนธรรม อนุรักษ์ พื้นฟู และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของอยุธยาในฐานะมรดกชาติและมรดกโลก |                                                                                                          |                                                                                          |             |             |             |             |             |
| 1. เป็นหน่วยงานขับเคลื่อนงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา                                                                                                 | ส่งเสริมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและค่านิยมด้านความเป็นไทย                                     | จำนวนเครือข่ายด้านศิลปวัฒนธรรมที่เข้าร่วมเป็นเครือข่าย                                   | 2 เครือข่าย | 2 เครือข่าย | 2 เครือข่าย | 2 เครือข่าย | 2 เครือข่าย |
| 2. ยกย่องเชิดชูเกียรติบุคคลผู้มีผลงานดีเด่นทางการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทย                                                                                           |                                                                                                          | มีบุคคลผู้ที่ได้รับการเชิดชูเกียรติฯ                                                     | 11 คน       | 11 คน       | 11 คน       | 11 คน       | 11 คน       |
| 3. มีผลงานเผยแพร่ด้านศิลปะ วัฒนธรรม และเอกลักษณ์ภูมิปัญญาของอยุธยาในเวทีระดับชาติหรือนานาชาติ                                                                                 | ส่งเสริมให้มีการเผยแพร่ผลงานด้านศิลปะ วัฒนธรรม และเอกลักษณ์ภูมิปัญญาของอยุธยา                            | มีการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม ในเวทีระดับชาติหรือนานาชาติ                                     | 3 ครั้ง     | 3 ครั้ง     | 3 ครั้ง     | 3 ครั้ง     | 3 ครั้ง     |

| เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์                                                                                                                                                                                            | วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์                                            | ตัวชี้วัด                                                               | ค่าเป้าหมาย          |                      |                      |                      |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                    |                                                                         | 2566                 | 2567                 | 2568                 | 2569                 | 2570                 |
| ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยาให้มีความทันสมัย เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการยกระดับภูมิปัญญา เพื่อต่อยอดสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์ และการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน |                                                                    |                                                                         |                      |                      |                      |                      |                      |
| 1. เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านภูมิวัฒนธรรมอยุธยา                                                                                                                                                                        | พัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้านภูมิวัฒนธรรมอยุธยา                           | แหล่งเรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยาได้รับการพัฒนา                           | 1 ครั้ง              | 1 ครั้ง              | 1 ครั้ง              | 1 ครั้ง              | 1 ครั้ง              |
| 2. ภูมิปัญญาท้องถิ่นอยุธยาได้รับการพัฒนาสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์                                                                                                                                                     | พัฒนาผลิตภัณฑ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นอยุธยาให้มีมาตรฐาน                  | จำนวนผลิตภัณฑ์ของชุมชนที่ได้รับการพัฒนา                                 | 1 ผลิตภัณฑ์          | 1 ผลิตภัณฑ์          | 1 ผลิตภัณฑ์          | 1 ผลิตภัณฑ์          | 1 ผลิตภัณฑ์          |
| 3. แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของอยุธยาได้รับการเผยแพร่                                                                                                                                                           | ศึกษาและเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา | จำนวนงานศึกษา หรืองานเชิงสร้างสรรค์ ด้านศิลปวัฒนธรรมที่เพิ่มมูลค่าชุมชน | 2 รายการ             | 2 รายการ             | 2 รายการ             | 2 รายการ             | 2 รายการ             |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                    | จำนวนแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของอยุธยาได้รับการเผยแพร่               | 1 แหล่ง              | 1 แหล่ง              | 1 แหล่ง              | 1 แหล่ง              | 1 แหล่ง              |
| ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารหน่วยงานที่เป็นเลิศเป้าหมาย                                                                                                                                              |                                                                    |                                                                         |                      |                      |                      |                      |                      |
| 1. มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ                                                                                                                                                                                   | มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล                                 | ร้อยละของการบรรลุวัตถุประสงค์ของแผน                                     | ร้อยละ 85            | ร้อยละ 85            | ร้อยละ 85            | ร้อยละ 85            | ร้อยละ 85            |
|                                                                                                                                                                                                                   | จัดทำระเบียบและบริหารการจัดหารายได้ประจำ สอศ.                      |                                                                         |                      |                      |                      |                      |                      |
|                                                                                                                                                                                                                   | มีเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ                  | ผลการประเมินตามเกณฑ์ EdPEx                                              | 100 คะแนน            | 120 คะแนน            | 150 คะแนน            | 170 คะแนน            | 200 คะแนน            |
| 2. มีระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อการบริหารหน่วยงาน                                                                                                                                                    | มีระบบสารสนเทศประกอบการตัดสินใจ                                    | ความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                              | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 |
|                                                                                                                                                                                                                   |                                                                    | ฐานข้อมูลในการบริหารหน่วยงาน                                            | 1 ฐาน                | 1 ฐาน                | 1 ฐาน                | 1 ฐาน                | 1 ฐาน                |

ตาราง 2.1 ข.(1) กลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และตัวชี้วัดความสำเร็จของ สอศ.

สอศ. มีการรายงานตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ และรายงานผลการดำเนินงานโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณทุกไตรมาส ไปยังมหาวิทยาลัย และมีการติดตามประเมินผลเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป

## (2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVE Considerations)

สอศ. ได้ดำเนินการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและบริบทของการเปลี่ยนแปลงของ สอศ. โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่าย วิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก โดยใช้เครื่องมือ SOAR Analysis ซึ่งยึดโยงการวิเคราะห์จากวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนำบริบทการเปลี่ยนแปลงทางด้านการศึกษาระดับประเทศ ตลอดจนสถานการณ์สำคัญในมิติต่าง ๆ มาร่วมวิเคราะห์ และในการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ระยะ 5 ปีของ สอศ. ได้พิจารณาความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และทิศทางการพัฒนาประเทศ รวมทั้งนโยบายและทิศทางการพัฒนาของ สอศ.

## 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)

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

#### (1) แผนปฏิบัติการ (ACTION PLANS)

จากตาราง 2.1 ข.(1) กลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และตัวชี้วัดความสำเร็จของ สอศ. สอศ. มีแผนปฏิบัติการที่สำคัญ โดยแบ่งเป็นแผนระยะสั้นและระยะยาว 1) แผนระยะสั้นประกอบด้วยแผนปฏิบัติราชการประจำปี แผนบริหารความเสี่ยง ซึ่งใช้เป็นรายปี 2) แผนระยะยาว ประกอบด้วยแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี แผนพัฒนาบุคลากร แผนกลยุทธ์ทางการเงิน ฯลฯ โดยในการจัดทำแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เกิดจากการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของรัฐบาล แผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาจังหวัด และบริบทที่เกี่ยวข้อง โดยแสดงได้ ดังตาราง 2.2 ก.(1)

| เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง               | แผนระยะยาว                                              | แผนระยะสั้น                    | การถ่ายทอดแผน                                                     | การประเมินผล                                                                                                                                                |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ   | -แผนปฏิบัติราชการ ระยะ 5 ปี<br>-แผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี | -แผนปฏิบัติราชการประจำปี       | -ประชุมชี้แจง<br>-คำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบ<br>-แบบมอบหมายภาระงาน | -การเปรียบเทียบผล<br>ดำเนินการกับค่าเป้าหมาย (OKRs)<br>-รายงานตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ และรายงานผลการดำเนินงานโครงการตามแผนปฏิบัติราชการ |
| นโยบายของรัฐบาล                    |                                                         |                                |                                                                   |                                                                                                                                                             |
| แผนพัฒนาจังหวัด                    |                                                         |                                |                                                                   |                                                                                                                                                             |
| แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี ของมหาวิทยาลัย  |                                                         |                                |                                                                   |                                                                                                                                                             |
| แผนกลยุทธ์ทางการเงินของมหาวิทยาลัย | -แผนกลยุทธ์ทางการเงินของ สอศ.                           | -                              | -คำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบ                                        | -การเปรียบเทียบผลดำเนินการกับค่าเป้าหมาย (OKRs)                                                                                                             |
| แผนพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย      | -แผนพัฒนาบุคลากรของ สอศ. 5 ปี                           | -แผนพัฒนาบุคลากรของ สอศ. รายปี | -แผนพัฒนาตนเองรายบุคคล                                            | -รายงานผลการพัฒนาตนเอง<br>-แบบประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล                                                                                                |
| แผนบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย  |                                                         | -แผนบริหารความเสี่ยงของ สอศ.   | -คำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบ                                        | -รายงานผลการบริหารความเสี่ยง เทียบกับค่าเป้าหมาย (OKRs)                                                                                                     |

ตาราง 2.2 ก.(1) ตารางความสัมพันธ์ในการจัดทำแผนปฏิบัติการของ สอศ.

## (2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ (ACTION PLAN Implementation)



แผนภาพ 2.2 ก (2)-1 การจัดทำแผนปฏิบัติการของ สอศ.

จากแผนภาพ 2.2 ก.(2)-1 สอศ. ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และผลลัพธ์ที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการ สอศ. ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไปยังบุคลากรภายในหน่วยงานผ่านทางช่องทางที่หลากหลายทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ดังรายละเอียดใน ตาราง 2.2 ก.(2)-2 ผู้บริหารมีการติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการผ่านรองผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ โดยมีนักวิชาการศึกษาและเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปเป็นผู้ประสานงานและรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปีต่อคณะกรรมการประจำสถาบันฯ เป็นรายไตรมาส เพื่อติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย แบ่งช่องทางและกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

| ช่องทาง                                                                                                                                                | กลุ่มเป้าหมาย                                                                                             | ช่วงเวลา/ความถี่                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| การเซ็นคำรับรองการปฏิบัติหน้าที่ตาม KPI ของหน่วยงาน                                                                                                    | ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ<br>หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ                                                  | ทุกปีงบประมาณ                                                           |
| KPI รายบุคคล                                                                                                                                           | บุคลากร สอศ.                                                                                              | ปีละ 2 ครั้ง                                                            |
| ระบบงานประกันคุณภาพระดับสำนัก/ สถาบัน                                                                                                                  | บุคลากร สอศ.                                                                                              | เดือนละ 1 ครั้ง                                                         |
| <b>การประชุม สอศ.</b><br>คณะกรรมการประจำ สอศ.<br>คณะกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย<br>คณะกรรมการดำเนินงาน สอศ.<br>คณะกรรมการหน่วยอนุรักษ์ฯ | คณะกรรมการตามข้อบังคับ<br>คณะกรรมการตามคำสั่ง ม.<br>ผู้บริหาร/บุคลากร สอศ.<br>คณะกรรมการตามคำสั่งจังหวัดฯ | ไตรมาสละ 1 ครั้ง<br>ไตรมาสละ 1 ครั้ง<br>เดือนละ 1 ครั้ง<br>ปีละ 2 ครั้ง |
| สื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก อีเมลล์ ไลน์ ของ สอศ. และ ม.                                                                                       | บุคลากรทุกระดับ                                                                                           | เป็นประจำ                                                               |
| ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารช่องทางต่าง ๆ                                                                                                                | บุคลากรทุกระดับ                                                                                           | เป็นประจำ                                                               |
| สื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร แผ่นพับ โปสเตอร์                                                                                                                  | บุคลากรทุกระดับ                                                                                           | เป็นประจำ                                                               |
| หนังสือแจ้งเวียนแจ้งไปยังหน่วยงานภายใน/ภายนอก                                                                                                          | บุคลากรทุกระดับ                                                                                           | เป็นประจำ                                                               |
| พูดคุย/ชี้แจง/ติดตามหน่วยงานอย่างไม่เป็นทางการ ทั้งภายใน/ภายนอก                                                                                        | บุคลากรทุกระดับ                                                                                           | เป็นประจำ                                                               |

ตาราง 2.2 ก.(2)-2 ช่องทางการถ่ายทอด/ติดตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

### (3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)

สอศ. โดยคณะกรรมการดำเนินงานจัดทำแผนฯ ดำเนินการจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจัดทำข้อเสนอขอ งบประมาณ (ทั้งงบประมาณรายจ่าย และงบประมาณเงินรายได้) โดยมีการจำแนกงบประมาณ ได้แก่ งบประมาณแผ่นดิน งบบำรุงการศึกษา งบเงินรายได้จากเงินผลประโยชน์ จากที่ราชพัสดุ ให้มหาวิทยาลัยพิจารณา และรายได้อื่น ๆ ได้แก่ งบประมาณจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา งบประมาณจากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ และศิลปกรรมท้องถิ่น ให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ของ สอศ. โดยฝ่ายคณะกรรมการประจำ สอศ. พิจารณาให้ความเห็นชอบ **ดังแผนภาพ 2.2 ก.(3)**

| กลยุทธ์สถาบันอยุธยาศึกษา                                                                                                                                                                                                  | จำนวนโครงการ/กิจกรรม                                          | แหล่งเงิน       |                  |                    | รวม               |                  | คิดเป็นร้อยละ   |                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|--------------------|-------------------|------------------|-----------------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                                                           |                                                               | งบแผ่นดิน (บาท) | งบ บ.กศ. (บาท)   | งบรายได้อื่น (บาท) | โครงการ/กิจกรรม   | งบประมาณ         | โครงการ/กิจกรรม | งบประมาณ ร้อยละ |
| <b>ยุทธศาสตร์ที่ 1</b> ส่งเสริมการศึกษา วิจัย บูรณาการการเรียน การสอนและพัฒนาสารสนเทศเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้ มาตรฐานในระดับชาติและนานาชาติ                                                                          | งบบำรุงการศึกษา<br>10 กิจกรรม                                 | -               | 810,950          | -                  | 10 กิจกรรม        | 810,950          | 21.28           | 30.63           |
| <b>ยุทธศาสตร์ที่ 2</b> การส่งเสริมค่านิยมด้านความเป็นไทย สืบสานศาสตร์พระราชา ยกย่องเชิดชูบุคลากรทางวัฒนธรรม อนุรักษ์ พื้นฟู และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของอยุธยาใน ฐานะมรดกชาติและมรดกโลก                                    | งบบำรุงการศึกษา<br>4 กิจกรรม<br>งบรายได้ตลาดนัด<br>11 กิจกรรม | 623,800         | 398,200          | -                  | 15 กิจกรรม        | 1,022,000        | 31.91           | 38.61           |
| <b>ยุทธศาสตร์ที่ 3</b> การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา ให้มีความทันสมัย เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ การท่องเที่ยวเชิง วัฒนธรรมและการยกระดับภูมิปัญญาเพื่อต่อยอดสู่เศรษฐกิจ สร้างสรรค์และการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน | งบแผ่นดิน 7 กิจกรรม<br>งบบำรุงการศึกษา<br>3 กิจกรรม           | 241,000         | 186,000          | -                  | 10 กิจกรรม        | 427,000          | 21.28           | 16.13           |
| <b>ยุทธศาสตร์ที่ 4</b> พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารหน่วยงานที่เป็นเลิศ                                                                                                                                                       | งบบำรุงการศึกษา<br>12 กิจกรรม                                 | -               | 387,310          | -                  | 12 กิจกรรม        | 387,310          | 25.53           | 14.63           |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                                                                                | <b>47 กิจกรรม</b>                                             | <b>864,800</b>  | <b>1,782,460</b> | <b>-</b>           | <b>47 กิจกรรม</b> | <b>2,647,260</b> | <b>100</b>      | <b>100</b>      |
| <b>งบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก</b>                                                                                                                                                                                  |                                                               |                 |                  |                    |                   |                  |                 |                 |
| หน่วยงานรัฐวิสาหกิจและศิลปกรรมท้องถิ่น จังหวัดพระนครศรีอยุธยา                                                                                                                                                             | ๒ กิจกรรม                                                     | -               | -                | 65,000             | ๒ กิจกรรม         | 65,000           | 20              | 24.50           |
| องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา                                                                                                                                                                                   | 8 กิจกรรม                                                     | -               | -                | 200,000            | 8 กิจกรรม         | 200,000          | 80              | 75.50           |
| <b>รวม</b>                                                                                                                                                                                                                | <b>10 กิจกรรม</b>                                             | <b>-</b>        | <b>-</b>         | <b>265,000</b>     | <b>10 กิจกรรม</b> | <b>265,000</b>   | <b>100</b>      | <b>100</b>      |
| <b>รวมทั้งสิ้น</b>                                                                                                                                                                                                        | <b>57 กิจกรรม</b>                                             | <b>864,800</b>  | <b>1,782,460</b> | <b>265,000</b>     | <b>57 กิจกรรม</b> | <b>2,912,260</b> | <b>100</b>      | <b>100</b>      |

ตาราง 2.2 ก.(3) การจัดทำงานงบประมาณของ สอศ.

โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละโครงการ/กิจกรรม ในการวางแผนเขียนโครงการร่วมกับผู้บริหาร แต่ละฝ่ายที่รับผิดชอบ เพื่อกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานเบื้องต้น และนำเสนอผู้บริหารระดับสูงในขั้นต่อไป สำหรับจัดทำโครงการ/กิจกรรม ประจำปีของ สอศ. ในการเสนอขออนุมัติงบประมาณจากมหาวิทยาลัย และเสนอให้ คณะกรรมการประจำ สอศ. พิจารณาให้ความเห็นชอบ ซึ่งหลังจากงบประมาณได้รับการอนุมัติ และดำเนินการ ตามแผนปฏิบัติราชการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งนี้งานบริหารของ สอศ. จะมีการกำกับ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ ซึ่งมีการนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานทุก ๆ เดือน และรายงานผล ให้ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัยรับทราบทุกไตรมาส เพื่อพิจารณารายรับ-รายจ่าย และหามาตรการแก้ไขในกรณีรายรับ ไม่เป็นไปตามค่าเป้าหมาย และมีกระบวนการติดตามและควบคุมการใช้งบประมาณให้ทันก่อน สิ้นปีงบประมาณ การป้องกันความเสี่ยงด้านงบประมาณ ที่อาจจะเกิดขึ้น โดยคณะกรรมการจะทบทวนประสิทธิภาพ ในการจัดสรรทรัพยากร เมื่อถึงรอบพิจารณาจัดสรรงบประมาณในปีถัดไป เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงกระบวนการจัดสรร งบประมาณ ทำให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น *ตามแผนภาพ 7.5 ก.(1)-1 และ ตาราง 7.5 ก.(1)-2*

#### (4) แผนด้านบุคลากร (WORKFORCE Plans)

สอศ. วิเคราะห์กลยุทธ์ของหน่วยงาน แล้วนำมาวางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีศักยภาพเพียงพอ ที่จะตอบสนองการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ที่จะนำพาให้พันธกิจประสบผลสำเร็จ โดยใช้แผนระยะ 4 ปี แผนพัฒนา บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565-2568 และแผนพัฒนาบุคลากร สอศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565-2568 เป็นฐานแนวคิด เทียบกับบริบทด้านบุคลากรของ สอศ. และกลยุทธ์ ของ สอศ. เป็นสำคัญ กระบวนการจัดทำ มีดังนี้ 1) วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก เกี่ยวกับการบริหาร ทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และ สอศ. 2) ประชุมระดมสมอง วิเคราะห์ข้อมูล นำเข้าและประเด็นยุทธศาสตร์ โดยคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร สอศ. 3) กำหนดเป้าประสงค์ ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาบุคลากรของ สอศ. 4) กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาบุคลากร 5) ถ่ายทอดแผนพัฒนาบุคลากรสู่บุคลากรของ สอศ. และ 6) กำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติตามแผนพัฒนา บุคลากร นอกจากนี้ ผู้บริหาร สอศ. ยังมีการสนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรได้ดำรงตำแหน่งระดับที่สูงขึ้น ในปัจจุบัน บุคลากรระดับปฏิบัติการจำนวน 9 คน ได้ดำรงตำแหน่งระดับชำนาญการแล้ว 8 คน สอศ. มีการส่งเสริมขวัญและ กำลังใจของบุคลากรในโอกาสที่น่ายินดีต่าง ๆ เช่น การเลื่อนระดับตำแหน่ง การได้รับคัดเลือกเป็นเจ้าหน้าที่ดีเด่น โดย การมอบของขวัญ ของที่ระลึก หรือช่อดอกไม้ให้เป็นขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น

ในส่วนแผนระยะสั้นนั้น สอศ. จะมีการส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรจัดทำแผนพัฒนาตนเองรายบุคคลรายปี เพื่อให้บุคลากรทุกท่านได้วางแผนการพัฒนาดตนเองให้ตรงกับสายงานหรือความรู้ที่ต้องการพัฒนาจัดทำเป็นข้อมูลส่ง มายังกลุ่มงานบริหารทั่วไป เพื่อกำหนดกรอบระยะเวลาในการพัฒนาดตนเอง และสามารถใช้เป็นข้อมูล ในการประเมินผลการดำเนินงานของบุคลากรได้ด้วย

#### (5) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)

สอศ. มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน จำนวน 16 ตัวชี้วัด ที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของ แผนปฏิบัติราชการตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงานในด้านต่าง ๆ 4 ยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัดแผนปฏิบัติราชการประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2566 โดยในภาพรวมมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย จำนวน 15 ตัวชี้วัด ในส่วนตัวชี้วัดที่เหลืออยู่ระหว่างดำเนินการ รายละเอียด*ตามแผนภาพ 2.1 ข.(1)* โดยมีการติดตามตัวชี้วัดของ การดำเนินการตามแผนผ่านการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน สอศ. เป็นประจำทุกเดือน เพื่อรายงานกับ กองนโยบายและแผนของมหาวิทยาลัย สอศ. ได้ถ่ายทอดตัวชี้วัดจากผู้บริหารระดับสูงสู่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้ตามตัวชี้วัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ *ตามตาราง 7.5 ข.(1) ถึง ตาราง 7.5 ข.(4)*

### (6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (PERFORMANCE PROJECTIONS)

สอศ. ได้กำหนดค่าคาดการณ์ผลการดำเนินงานตัวชี้วัดที่สำคัญตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานของ สอศ. เพื่อติดตามงาน และพิจารณา วิเคราะห์แนวโน้มของผลการดำเนินงานที่ผ่านมาในแต่ละกิจกรรม รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่อที่ประชุม คณะกรรมการประจำ สอศ. และมีการรายงานตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการและรายงานผลการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติราชการต่อมหาวิทยาลัย ซึ่งหากพบว่าไม่บรรลุเป้าหมาย จะมีการประชุมทบทวนปรับปรุงกระบวนการ และนำแผนที่ปรับปรุงแล้วไปถ่ายทอดและนำไปสู่การปฏิบัติการ เช่น การจัดงานยกย่องเชิดชูเกียรติบุคคลผู้มีผลงานดีเด่นทางการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย “บุษราคัมมณีศรีราชภัฏ” ประจำปีพุทธศักราช 2566 เมื่อจัดงานเสร็จเรียบร้อย ได้มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หาแนวปฏิบัติที่ดี ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานและแนวทางแก้ไข เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินงานของปีถัดไป

### ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (ACTION PLAN Modification)

ในการดำเนินงานทุก ๆ กิจกรรม/โครงการ จะมีการทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ หากแผนการดำเนินงานที่ตั้งไว้มีการคลาดเคลื่อนไม่สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด จะมีการจัดทำบันทึกขอเปลี่ยนแปลงการใช้จ่ายงบประมาณ และระยะเวลาการดำเนินงานก่อนวันที่ 15 ของเดือนสุดท้ายในแต่ละไตรมาส เพื่อจะได้ไม่กระทบกับงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร รวมทั้งทุกสิ้นปีงบประมาณ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และบุคลากรที่รับผิดชอบการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ จะประชุมพิจารณาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา รวมทั้งผลการดำเนินงานของคู่เทียบ หากมีตัวชี้วัดใดที่ไม่บรรลุเป้าหมายหรือน้อยกว่าคู่เทียบ จะมอบหมายผู้รับผิดชอบค้นหาสาเหตุ จัดทำแผนปรับปรุงดำเนินการ และเสนอผลการดำเนินงานในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน สอศ. เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณต่อไป

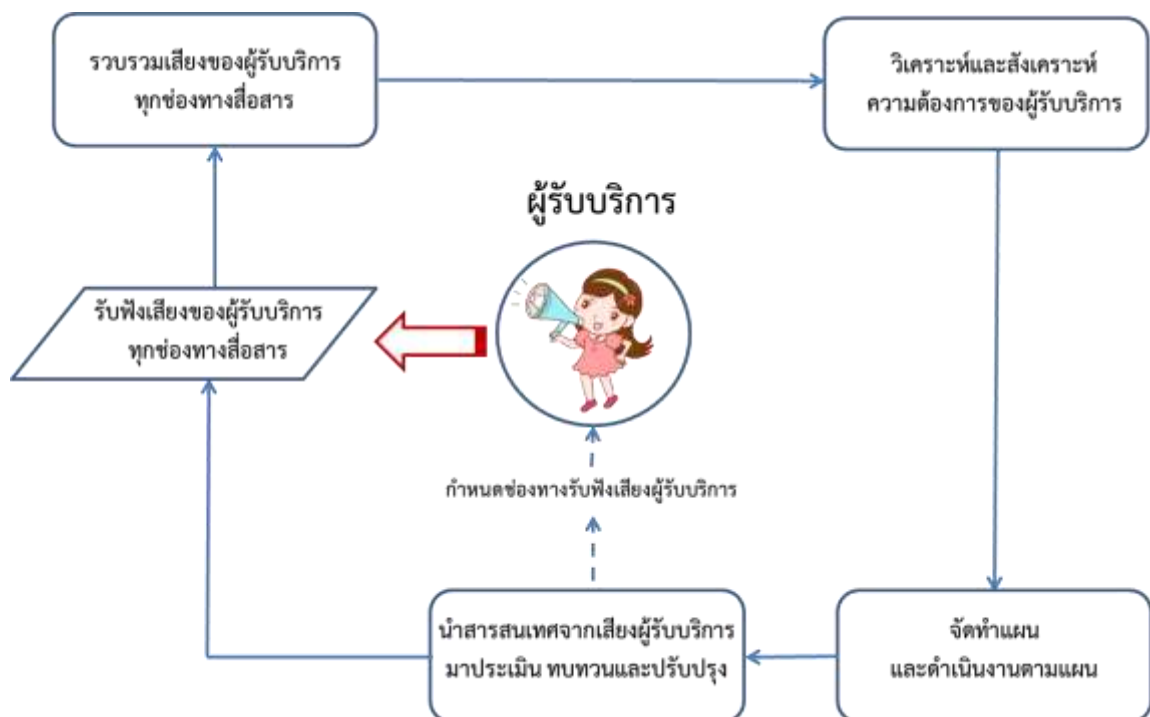
## หมวด 3 ลูกค้า (CUSTOMER)

### 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

#### ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Listening to Students and Other CUSTOMERS)

##### (1) ลูกค้าที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current Students and Other CUSTOMERS)

สอศ. มีกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าโดยวิธี **ปฏิสัมพันธ์ทางตรง** (Direct Interaction) ได้แก่ การสัมภาษณ์ การสนทนาและสอบถามผู้เข้าใช้บริการศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา สอศ. ผู้ใช้บริการข้อมูลทางวิชาการ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอบรมหลักสูตรระยะสั้น ผู้เข้าร่วมกิจกรรมตามโครงการ และผู้เข้าร่วมกิจกรรมพิเศษด้านศิลปวัฒนธรรม และมีกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าโดยวิธี **ปฏิสัมพันธ์ทางอ้อม** (Indirect Interaction) ได้แก่ การสังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการ แบบประเมินการอบรมหลักสูตรระยะสั้น แบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการจากการเข้าร่วมกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม แบบขอรับบริการข้อมูลทางวิชาการ รวมทั้ง VOC System หรือระบบรับฟังเสียงของลูกค้าบนเว็บไซต์ สอศ. YouTube Chanel, Facebook Page, Messenger, Line Official, Email และโทรศัพท์ โดยทำการรวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแบ่งกลุ่มตามตาราง OP1-8 ได้แก่ ความคาดหวัง ความต้องการ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะจากนักท่องเที่ยว บุคลากรทางการศึกษา สถาบันการศึกษา และคณะศึกษาดูงาน จากนั้นนำข้อมูลและข้อคิดเห็นจากลูกค้า มาเป็นวาระในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานของ สอศ. เป็นประจำทุกเดือน เพื่อปรับปรุง และพัฒนากระบวนการให้บริการ และทบทวนประสิทธิภาพของกระบวนการ ตามทฤษฎีวงจร Deming Cycle (PDCA) และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน



แผนภาพ 3.1 ก.(1) กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ

สอศ. มีการออกแบบกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงผู้รับบริการ และกลุ่มลูกค้าอื่นที่ฟังมีที่ส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวข้องกับพันธกิจ รายละเอียดตาม **แผนภาพ 3.1 ก.(1)** โดยกำหนดความรับผิดชอบให้อยู่ภายใต้การกำกับ ดูแล และติดตาม ของผู้อำนวยการ สอศ. ตามลำดับดังนี้ 1) รับฟังเสียงของผู้รับบริการทุกช่องทางการสื่อสารที่มีการกำหนดไว้ 2) รวบรวมเสียงของผู้รับบริการผ่านช่องทางการสื่อสารทุกช่องทาง 3) วิเคราะห์เสียงของผู้รับบริการ และสังเคราะห์เพื่อให้เป็นสารสนเทศ 4) นำสารสนเทศที่ได้ไปปรับปรุงกระบวนการ ออกแบบโครงการ/กิจกรรม หรือออกแบบการให้บริการใหม่ 5) นำสารสนเทศจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์เสียงของผู้รับบริการมาประเมิน ทบทวนประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง รายละเอียดตาม **ตาราง 3.1 ก.(1)** ผลลัพธ์แสดงใน **แผนภาพ 7.1 ก.-1** และ **แผนภาพ 7.1 ก.-2**

| การบริการของ สอศ.                                                                                                                      | ลูกค้า/ผู้รับบริการ                                                                                                                                                                                             | ช่องทางในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ความถี่ | การนำไปใช้ประโยชน์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                 | Direct Interaction                                                                                                 | Indirect Interaction                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ASI-1 ศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา สอศ. (ห้องศูนย์ข้อมูล/นิทรรศการ/ให้บริการสถานที่สำหรับจัดกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม)                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคคลภายใน (นักเรียน/นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัยฯ)</li> <li>- ผู้รับบริการภายนอก (ประชาชนทั่วไป)</li> <li>- หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน</li> <li>- ชุมชน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสนทนา</li> <li>- สัมภาษณ์</li> <li>- สอบถามเป็นการส่วนบุคคล</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ทุกแพลตฟอร์ม</li> <li>- แบบสอบถามความต้องการ/ความคาดหวัง</li> <li>- แบบประเมินความพึงพอใจ</li> <li>- โทรศัพท์/ โทรสาร</li> <li>- ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>- การสังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการ</li> <li>- หนังสือราชการ</li> <li>- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>- สื่อสิ่งพิมพ์</li> </ul> | D       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงขั้นตอนและระบบการให้บริการที่เข้าใจง่าย ลดความซับซ้อนเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว</li> <li>- ปรับปรุงและพัฒนาการบริการของบุคลากร ให้มีความสามารถที่หลากหลายสามารถตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการด้านศิลปวัฒนธรรม</li> <li>- ปรับปรุงกระบวนการให้ข้อมูลทางวิชาการ ที่ครบถ้วน ถูกต้องตามที่ผู้รับบริการต้องการต้องการ</li> <li>- ปรับปรุงช่องทางการประชาสัมพันธ์ ให้มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลทางวิชาการ และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ด้านศิลปวัฒนธรรม</li> <li>- ปรับปรุงกระบวนการให้บริการศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา สอศ. ให้มีรูปแบบที่หลากหลายและตอบสนองผู้รับบริการต้องการให้ครอบคลุมทุกเพศวัย</li> </ul> |
| ASI-2 ให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษา (การจัดกิจกรรมตามโครงการ /การจัดกิจกรรมพิเศษด้านศิลปวัฒนธรรม /การให้ความรู้กับคนภายนอก /วิทยากร) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคคลภายใน (นักเรียน/นักศึกษา อาจารย์และบุคลากรมหาวิทยาลัยฯ)</li> <li>- ผู้รับบริการภายนอก (ประชาชนทั่วไป)</li> <li>- หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน</li> <li>- ชุมชน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การสนทนา</li> <li>- สัมภาษณ์</li> <li>- สอบถามเป็นการส่วนบุคคล</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ทุกแพลตฟอร์ม</li> <li>- แบบสอบถามความต้องการ/ความคาดหวัง</li> <li>- แบบประเมินความพึงพอใจ</li> <li>- โทรศัพท์/ โทรสาร</li> </ul>                                                                                                                                                                                                            | D/M/A   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงขั้นตอนและระบบการให้บริการที่เข้าใจง่าย ลดความซับซ้อนเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว</li> <li>- ปรับปรุงกระบวนการให้บริการทางวิชาการ ที่ตอบสนองผู้รับบริการต้องการให้ครอบคลุมทุกเพศวัย</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| การบริการของ สอศ. | ลูกค้า/ผู้รับบริการ | ช่องทางในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ |                                                                                                                                                                                                                                                     | ความถี่ | การนำไปใช้ประโยชน์                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------|---------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   |                     | Direct Interaction                     | Indirect Interaction                                                                                                                                                                                                                                |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                   |                     |                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>- การสังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการ</li> <li>- หนังสือราชการ</li> <li>- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>- สื่อสิ่งพิมพ์</li> </ul> |         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปรับปรุงและพัฒนาการบริการของบุคลากร ให้มีความสามารถที่หลากหลายสามารถตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการด้านศิลปวัฒนธรรม</li> <li>- ปรับปรุงการบริการ เช่น การจัดอบรมหลักสูตรระยะสั้นเชิงปฏิบัติการ (Workshop) และการให้บริการวิชาการตามความต้องการของชุมชน</li> </ul> |

ตาราง 3.1 ก.(1) ช่องทางการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ และการนำไปใช้ประโยชน์

หมายเหตุ D-Daily ; M-Monthly ; A-Annually

| การบริการของสอศ.                                                                                                                               | การปรับปรุงและพัฒนาบริการรูปแบบใหม่                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ASI-1 ศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา</b><br>(ห้องศูนย์ข้อมูล /นิทรรศการ/ให้บริการสถานที่ สำหรับ จัด กิจกรรม ด้านศิลปวัฒนธรรม)              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาและจัดทำข้อมูลให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีจลสมรสแบบไทย</li> <li>- ประชาสัมพันธ์ และบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ให้เข้ามาใช้บริการศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา สอศ. เช่น การจัดพิธีมอบประกาศนียบัตรให้กับนักเรียนที่จบการศึกษาโรงเรียนในเครือข่ายเทศบาลนครพระนครศรีอยุธยา การใช้พื้นที่จัดประชุมขนาดเล็ก การจัดกิจกรรมอบรมหรือใช้พื้นที่จัดงานวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรม</li> <li>- ประชาสัมพันธ์ และให้มีการใช้พื้นที่จัดกิจกรรมไหว้ครูศิลปกรรม และไหว้ครูดนตรีไทย</li> <li>- ประชาสัมพันธ์ และให้มีการใช้พื้นที่ในการถ่ายภาพคู่บ่าวสาว (Pre-Wedding)</li> </ul>                                                                 |
| <b>ASI-2 ให้บริการความรู้ ด้านอยุธยาศึกษา</b><br>(การจัดกิจกรรมตามโครงการ/การจัดกิจกรรมพิเศษด้านศิลปวัฒนธรรม/การให้ความรู้กับคนภายนอก/วิทยากร) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรมเผยแพร่องค์ความรู้ของ สอศ. ในระบบออนไลน์ผสมกับรูปแบบออนไซต์</li> <li>- มีการปรับปรุงการจัดทำเกียรติบัตรในระบบออนไลน์ สำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม เมื่อมีการทำแบบสอบถาม/แบบทดสอบผ่านระบบออนไลน์</li> <li>- จัดทำโครงการประชุมวิชาการศิลปวัฒนธรรมเครือข่ายมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทยในระดับชาติ และในระดับนานาชาติ และการนำเสนอผลงานสร้างสรรค์ทางศิลปกรรมศาสตร์ระดับนานาชาติในระบบออนไลน์</li> <li>- จัดทำโครงการส่งเสริมอาชีพ ออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้กับชุมชนวัดย่านอ่างทอง ต.บ้านใหญ่ อ.ผักไห่ จ.พระนครศรีอยุธยา</li> <li>- มีการวางแผนจัดกิจกรรมให้ความรู้ตามกระแสสังคม เช่น การบรรยายให้ความรู้ตามรอยลัขำ มโนบาล</li> </ul> |

ตาราง 3.1 ก.(2) ตัวอย่างการปรับปรุงและพัฒนาบริการรูปแบบใหม่  
ที่เกิดจากการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ และลูกค้ากลุ่มอื่น

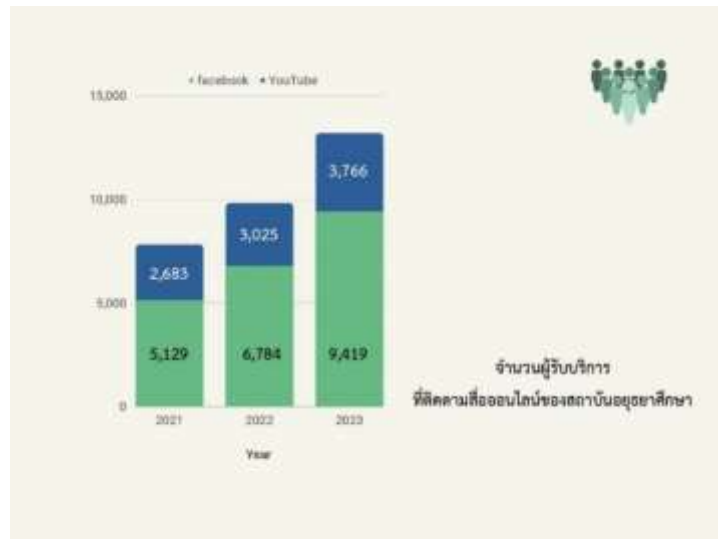
## (2) ลูกค้าและผู้รับบริการกลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other CUSTOMERS)

ในการรับฟังผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีในอนาคต สอศ. ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ปรับปรุงกระบวนการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ได้มากขึ้น และขยายขอบเขตการเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการให้ได้มากยิ่งขึ้น รายละเอียดตาม **ตาราง 3.1 ก.(2)** นอกจากนี้ ยังมีการปรับแผนการให้บริการเพื่อรับมือกับความเสี่ยงขององค์กร เช่น การชำรุดของอาคารเรือนไทยที่เป็นศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยาทำให้ต้องปิดซ่อมแซม หรือสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ ซึ่งแม้จะส่งผลกระทบต่อให้บริการเชิงพื้นที่ แต่ยังสามารถรองรับผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีในอนาคต โดยสามารถใช้บริการผ่านสื่อออนไลน์ได้อย่างต่อเนื่อง เช่น เว็บไซต์ของสถาบันฯ Facebook Live, Facebook Page, YouTube Chanel รายละเอียดตาม **แผนภาพ 3.1 ก.(2)** ภายในปี 2566 จึงมีกลุ่มผู้รับบริการและติดตาม Facebook Page ซึ่งเป็นสื่อออนไลน์หลักของ สอศ. คิดเป็นค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจากปี 2565 ร้อยละ 25.84 ผลลัพธ์แสดงใน **แผนภาพ 7.2 ก.(1)-1 ถึง แผนภาพ 7.2 ก.(1)-4**

| การบริการ<br>ของ สอศ.                                                                                                                                      | ข้อมูลป้อนกลับ<br>ที่ต้องการ                                                                                       | ช่องทางในการรับฟังเสียง                        | ความถี่ในการรับฟังเสียง    |                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------|
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    |                                                | ผู้รับบริการ<br>ในปัจจุบัน | ลูกค้ากลุ่มอื่น<br>ที่พึงมีใน<br>อนาคต |
| ASI-1 ศูนย์เรียนรู้ภูมิ<br>วัฒนธรรมอยุธยา สอศ.<br>(ห้องศูนย์ข้อมูล/<br>นิทรรศการ/ให้บริการ<br>สถานที่สำหรับจัดกิจกรรม<br>ด้านศิลปวัฒนธรรม)                 | - ความพึงพอใจ/<br>ความไม่พึงพอใจ<br>- ความคาดหวัง<br>- ข้อเสนอแนะ/<br>การแสดงความ<br>ความคิดเห็น<br>- ข้อร้องเรียน | แบบสอบถามความต้องการ/ความคาดหวัง               | D                          | -                                      |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    | แบบประเมินความพึงพอใจ                          | D                          | -                                      |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    | ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์                   | D                          | D                                      |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    | การสนทนา/สัมภาษณ์/สอบถามเป็นการส่วนบุคคล       | D                          | D                                      |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    | สื่อออนไลน์ทุกแพลตฟอร์ม                        | D                          | D                                      |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    | สายตรงผู้อำนวยการ                              | D                          | D                                      |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    | โทรศัพท์/โทรสาร                                | D                          | D                                      |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    | จดหมายอิเล็กทรอนิกส์/ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ | D                          | D                                      |
| ASI-2 ให้บริการความรู้<br>ด้านอยุธยาศึกษา<br>(การจัดกิจกรรมตาม<br>โครงการ/การจัดกิจกรรม<br>พิเศษด้านศิลปวัฒนธรรม/<br>การให้ความรู้กับคน<br>ภายนอก/วิทยากร) | - ความพึงพอใจ/<br>ความไม่พึงพอใจ<br>- ความคาดหวัง<br>- ข้อเสนอแนะ/<br>การแสดงความ<br>ความคิดเห็น<br>- ข้อร้องเรียน | แบบสอบถามความต้องการ/ความคาดหวัง               | ทุกกิจกรรม                 | -                                      |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    | แบบประเมินความพึงพอใจ                          | ทุกกิจกรรม                 | -                                      |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    | ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์                   | D/M/A                      | D/M/A                                  |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    | การสนทนา/สัมภาษณ์/สอบถามเป็นการส่วนบุคคล       | D/M/A                      | D/M/A                                  |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    | สื่อออนไลน์ทุกแพลตฟอร์ม                        | D                          | D                                      |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    | สายตรงผู้อำนวยการ                              | D                          | -                                      |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    | โทรศัพท์/โทรสาร                                | D                          | D                                      |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    | จดหมายอิเล็กทรอนิกส์/ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ | D                          | D                                      |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    | การสังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการ               | D                          | -                                      |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    |                                                |                            |                                        |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    | แบบสอบถามความต้องการ/ความคาดหวัง               | ทุกกิจกรรม                 | -                                      |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    | แบบประเมินความพึงพอใจ                          | ทุกกิจกรรม                 | -                                      |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    | ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์                   | D/M/A                      | D/M/A                                  |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    | การสนทนา/สัมภาษณ์/สอบถามเป็นการส่วนบุคคล       | D/M/A                      | D/M/A                                  |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    | สื่อออนไลน์ทุกแพลตฟอร์ม                        | D                          | D                                      |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    | สายตรงผู้อำนวยการ                              | D                          | -                                      |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    | โทรศัพท์/โทรสาร                                | D                          | D                                      |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    | จดหมายอิเล็กทรอนิกส์/ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ | D                          | D                                      |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    | การสังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการ               | ทุกกิจกรรม                 | -                                      |
|                                                                                                                                                            |                                                                                                                    |                                                |                            |                                        |

ตาราง 3.1 ก.(2) ความถี่ในการรับฟังเสียงของลูกค้า และลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีในอนาคต

หมายเหตุ D-Daily ; M-Monthly ; A-Annually



แผนภาพ 3.1 ก.(2) แสดงจำนวนผู้รับบริการที่ติดตาม Facebook Page และ YouTube สอศ.

## ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ (Student and Other CUSTOMER Segmentation, and Program and Service Offerings)

### (1) การจำแนกกลุ่มลูกค้าและผู้รับบริการกลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Segmentation)

สอศ. ได้จำแนกกลุ่มผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อกำหนดการให้บริการทางวิชาการ แตกต่างกันไป ตามระดับของความต้องการ ความคาดหวัง และความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักทั้ง 4 ด้านของ สอศ. โดยมีกระบวนการ จำแนกตามกลุ่ม รายละเอียดตาม **ตาราง 3.1 ข.(1)**

| พันธกิจ                                                                                       | การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศที่มี                                                                                                                                                                                                                                        | จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ และลูกค้ากลุ่มอื่น                                                                                                                                                                                           | ประเภทของกลุ่มผู้รับบริการ                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ศึกษา วิจัย บูรณาการการเรียนการสอน และเผยแพร่องค์ความรู้ด้านอยุธยาศึกษาในระดับชาติและนานาชาติ | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลจากแบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ</li> <li>- ข้อมูลงานวิจัย และวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูลระดับชาติและนานาชาติ</li> <li>- ข้อมูลองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม</li> </ul>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จำแนกตามความถี่ของความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ</li> <li>- จำแนกตามประเภทของงานวิจัย และประเภทของวารสาร</li> <li>- จำแนกตามประเภทองค์ความรู้ที่ต้องการนำไปใช้งาน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- นักเรียน/ นักศึกษา</li> <li>- อาจารย์</li> <li>- บุคลากรมหาวิทยาลัย</li> <li>- ประชาชนทั่วไป</li> <li>- ชุมชน</li> </ul> |
| อนุรักษ์ พัฒนา สืบสาน และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอยุธยาในฐานะมรดกชาติและมรดกโลก                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลจากแบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ</li> <li>- ข้อมูลพื้นที่แหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา-อ่างทอง</li> <li>- ข้อมูลบุคคลด้านภูมิปัญญาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา-อ่างทอง</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จำแนกตามความถี่ของความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ</li> <li>- จำแนกตามกลุ่มประชากร และพื้นที่บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยฯ</li> </ul>                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- นักเรียน/ นักศึกษา</li> <li>- อาจารย์</li> <li>- บุคลากรมหาวิทยาลัย</li> <li>- ประชาชนทั่วไป</li> <li>- ชุมชน</li> </ul> |
| ส่งเสริมภูมิปัญญาไทย เพื่อต่อยอดสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์และการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลจากแบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ</li> <li>- ข้อมูลพื้นที่แหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา-อ่างทอง</li> <li>- ข้อมูลบุคคลด้านภูมิปัญญาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา-อ่างทอง</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จำแนกตามความถี่ของความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ</li> <li>- จำแนกตามกลุ่มประชากร และพื้นที่บริการวิชาการของมหาวิทยาลัยฯ</li> </ul>                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชาชนทั่วไป</li> <li>- ชุมชน</li> </ul>                                                                                |

| พันธกิจ                                       | การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศที่มี                                                                                                                                                             | จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ และลูกค้ากลุ่มอื่น                                                                                                                                                                                           | ประเภทของกลุ่มผู้รับบริการ                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูลจากแบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ</li> <li>- สถิติการใช้บริการของผู้รับบริการ</li> <li>- สถิติจากข้อร้องเรียน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จำแนกตามความถี่ของความ ต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ</li> <li>- จำแนกตามความถี่ของรูปแบบการบริการที่มีผู้เข้าใช้บริการ</li> <li>- จำแนกตามข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน</li> <li>- นักเรียน/นักศึกษา</li> <li>- อาจารย์</li> <li>- บุคลากรมหาวิทยาลัยฯ</li> <li>- ประชาชนทั่วไป</li> <li>- ชุมชน</li> </ul> |

ตาราง 3.1 ข.(1) การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น

## (2) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ (Program and Service Offerings)

สอศ. ได้ทำการรวบรวมข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งที่เป็นลูกค้าในปัจจุบันและลูกค้าในอนาคตตาม **ตาราง OP 1-8** และนำสารสนเทศที่ได้รับจากกระบวนการรับฟังผู้รับบริการมาวิเคราะห์ ผ่านคณะกรรมการดำเนินงานของ สอศ. และคณะกรรมการประจำ สอศ. เพื่อใช้เป็นข้อมูลปรับปรุงการดำเนินงาน ยกตัวอย่างเช่น สร้างนวัตกรรมสื่อการเรียนรู้ โดยประสานความร่วมมือกับศูนย์นวัตกรรมและดิจิทัลเพื่อการเรียนรู้ ในการนำระบบเทคโนโลยีมาจัดทำสื่อสารสนเทศ เพื่อเพิ่มศักยภาพโดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับบริบทในการให้บริการของ สอศ. ได้แก่ กิจกรรมเผยแพร่องค์ความรู้ของ สอศ. ในระบบออนไลน์ การจัดทำสื่อสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ของ สอศ., Facebook Live, Facebook Page และ YouTube Chanel รวมทั้งใช้ช่องทางระบบออนไลน์ เพื่อเผยแพร่ผลงานและกิจกรรมที่โดดเด่นของ สอศ. ภายใต้พันธกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยฯ รายละเอียดตาม **ตาราง 3.1 ข.(2)**

| กลุ่มลูกค้า | บุคคลภายใน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ผู้รับบริการภายนอก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | ชุมชน                                                                                                                                 |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ความต้องการ | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้ พัฒ นา ความ รู้ ความสามารถและนำไปใช้ใน ชีวิตประจำวันได้</li> <li>- ได้รับการที่ดีมีคุณภาพ</li> <li>- ตีพิมพ์บทความวิชาการ บทความวิจัยกับวารสารวิชาการอยู่ยาศึกษา</li> <li>- คณะหรือหน่วยงานต่าง ๆ ต้องการใช้พื้นที่สำหรับ กิจกรรมต่าง ๆ ด้าน ศิลปวัฒนธรรมและประเพณี ไทย</li> <li>- มีทรัพยากรสารสนเทศที่ ทันสมัยและครอบคลุม</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ศึกษาและรวบรวมองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมท้องถิ่นที่มีใน ชุมชนให้ดำรงอยู่</li> <li>- ได้รับการพัฒนาต่อยอดด้าน อาชีพฯ</li> <li>- ตีพิมพ์บทความวิชาการ บทความวิจัยกับวารสารวิชาการ อยู่ยาศึกษา</li> <li>- ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้าน ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และภูมิปัญญา ท้องถิ่น</li> <li>- ได้รับความรู้เพิ่มเติมด้าน ศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และภูมิปัญญาท้องถิ่น</li> <li>- ได้รับการที่ดีมีคุณภาพ</li> <li>- มีทรัพยากรสารสนเทศที่ ทันสมัยและครอบคลุม</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ที่ปรึกษาทางวิชาการ</li> <li>- ได้ รับ ความ รู้ ด้าน ศิล ป วั ธ น ธรรม ประ วติ ศาส ตร์ และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น</li> <li>- จัดแสดงผลงานทาง วิชาการด้านศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และภูมิปัญญา ท้องถิ่นนอกสถานที่</li> <li>- วิทยากรมีทักษะความรู้ ความสามารถในการ ถ่ายทอดได้เป็นอย่างดี</li> <li>- ได้ รับ บ ริ ก า ร ที่ ดี มี คุณภาพ</li> <li>- มีทรัพยากรสารสนเทศที่ ทันสมัยและครอบคลุม</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการจัดกิจกรรมที่ ให้เรียนรู้จากตัว ภูมิปัญญา</li> <li>- ได้รับการที่ดีมี คุณภาพ</li> </ul> |

| กลุ่มลูกค้า                    | บุคคลภายใน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ผู้รับบริการภายนอก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ชุมชน                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ความคาดหวัง</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ที่ปรึกษาทางวิชาการและพิธีการด้านศิลปวัฒนธรรม</li> <li>- เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาท้องถิ่น</li> <li>- มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันสำหรับให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นเวทีสำหรับแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของกิจการภาครัฐและประชาชนด้านศิลปวัฒนธรรม</li> <li>- มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันสำหรับให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม</li> <li>- มีกิจกรรมที่หลากหลายสามารถดึงดูดและตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกวัยในด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</li> <li>- การนำเสนอด้านประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาท้องถิ่นอยุธยาที่น่าสนใจและแตกต่างจากหน่วยงานอื่น</li> <li>- มีอารยสถาปัตย์ที่รองรับคนทุกกลุ่ม</li> <li>- มีภาษาที่หลากหลายรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ</li> </ul>                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้รับความร่วมมือด้านศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาท้องถิ่น</li> <li>- มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันสำหรับให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ชีวิตความเป็นอยู่และสังคมดีขึ้น เกิดความสงบสุข และภูมิใจในวัฒนธรรมของตนเอง</li> <li>- มีรายได้ในครัวเรือนเพิ่มขึ้น</li> <li>- ส่งเสริมพัฒนา กิจกรรมให้ชุมชนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ</li> </ul>                                                                      |
| <b>การปรับปรุงการดำเนินงาน</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างนวัตกรรมสื่อการเรียนรู้ โดยประสานความร่วมมือกับศูนย์นวัตกรรมและดิจิทัลเพื่อการเรียนรู้ ในการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการนำเสนอเนื้อหา</li> <li>- ส่งเสริมและสนับสนุนความผูกพันระหว่างบุคลากรในองค์กรและนักศึกษา ด้วยกิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา</li> <li>- ปรับปรุงรายวิชาอยุธยาศึกษา</li> <li>- ให้บริการวัสดุอุปกรณ์ด้านศาสนพิธี และให้บริการเครื่องแต่งกายแบบไทยประเพณี</li> <li>- รับนักศึกษาจากคณะต่าง ๆ ภายใต้มหาวิทยาลัยที่ต้องการฝึกประสบการณ์ด้านศิลปวัฒนธรรม</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- กิจกรรมเผยแพร่องค์ความรู้ของ สอศ. โดยมีการเสวนา/บรรยายทางวิชาการในระบบออนไลน์</li> <li>- จัดทำสื่อสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์</li> <li>- ปรับปรุงกิจกรรมอบรมหลักสูตรระยะสั้น ให้เป็นกิจกรรมที่สามารถตอบสนองต่อการนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน และการประกอบอาชีพ เพื่อสร้างรายได้ในครัวเรือน</li> <li>- จัดโครงการทางวิชาการทั้งในระดับชาติและนานาชาติ เพื่อเป็นให้เป็นเวทีในการนำเสนอผลงานทางวิชาการ และสร้างโอกาสใหม่ ๆ ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับนักวิชาการจากทั่วประเทศ</li> <li>- เปิดโอกาสรับนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั่วประเทศ ที่ต้องการฝึกประสบการณ์ด้านศิลปวัฒนธรรม</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สนับสนุน และส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้มีศักยภาพทางวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรม เป็นที่พึ่งของชุมชน และเป็นที่ต้องการของตลาดทางวิชาการมากยิ่งขึ้น</li> <li>- ส่งเสริมกิจกรรมทางด้านศิลปวัฒนธรรมทั้งระดับจังหวัดและระดับประเทศ โดยการสนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมทางด้านศิลปวัฒนธรรมของภาครัฐและเอกชน</li> <li>- ซ่อมแซมและปรับปรุงศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา สอศ. เพื่อให้ความพร้อมในการให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ และเอกชนอยู่เสมอ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดโครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน</li> <li>- การจัดโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในชุมชน</li> <li>- ส่งเสริมและสนับสนุนภูมิปัญญาท้องถิ่นให้ได้รับรางวัลบูรณาคัมภีร์ราชภัฏ รางวัลวัฒนธรรม และรางวัลอื่น ๆ ในระดับประเทศที่เกี่ยวข้องกับงานด้านศิลปวัฒนธรรม</li> </ul> |

| กลุ่มลูกค้า | บุคคลภายใน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ผู้รับบริการภายนอก                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน                                                                                                                                                                                                                                                                     | ชุมชน                                                                                                                                                                                     |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ตัวชี้วัด   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ</li> <li>- ร้อยละข้อร้องเรียนด้านการให้บริการลดลง หรือเป็นศูนย์</li> <li>- จำนวนที่เพิ่มขึ้นของผู้รับบริการที่ติดตามสื่อออนไลน์ของ สอศ.</li> <li>- จำนวนที่เพิ่มขึ้นของบุคลากรภายในที่เข้าร่วมกิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา</li> <li>- ร้อยละของผู้รับบริการทางวิชาการที่มารับบริการซ้ำ</li> <li>- จำนวนที่เพิ่มขึ้นของนักศึกษาจากคณะต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยที่ต้องการฝึกประสบการณ์ด้านศิลปวัฒนธรรม</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ</li> <li>- ร้อยละข้อร้องเรียนด้านการให้บริการลดลง หรือเป็นศูนย์</li> <li>- จำนวนที่เพิ่มขึ้นของผู้รับบริการที่ติดตามสื่อออนไลน์ของ สอศ.</li> <li>- ร้อยละของผู้รับบริการทางวิชาการที่มารับบริการซ้ำ</li> <li>- จำนวนที่เพิ่มขึ้นของนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั่วประเทศ ที่ ต้องการ ฝึก ประสบ การณ์ ด้านศิลปวัฒนธรรม</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ</li> <li>- ร้อยละข้อร้องเรียนด้านการให้บริการลดลง หรือเป็นศูนย์</li> <li>- จำนวนโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานภายนอก</li> <li>- ร้อยละของผู้รับบริการทางวิชาการที่มารับบริการซ้ำ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ</li> <li>- ร้อยละของชุมชนที่พัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนสร้างสรรค์โดยใช้องค์ความรู้ของ สอศ. อย่างต่อเนื่อง</li> </ul> |

ตาราง 3.1 ข.(2) ความคิดเห็นกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปใช้กำหนดแนวทางการพัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงาน

### 3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

#### ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ (Student and Other CUSTOMER Relationships and Support)

##### (1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

สอศ. มีวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยด้วยกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการข้อมูลโดยบุคลากรที่มีความรู้ด้านศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา ประวัติศาสตร์ สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี มีการสร้างปฏิสัมพันธ์ในการลงพื้นที่ในชุมชน และการสนับสนุนผู้รับบริการ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย รายละเอียดตาม **ตาราง 3.2 ก.(1)**

| พันธกิจ                                                                                          | การสร้างความผูกพัน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | กระบวนการสนับสนุน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ช่องทางการสื่อสาร                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ศึกษา วิจัย บูรณาการ การเรียนการสอน และเผยแพร่ องค์ความรู้ด้านอยุธยาศึกษาในระดับชาติ และนานาชาติ | <ul style="list-style-type: none"> <li>-ผลิตวารสาร บทความทางวิชาการ และองค์ความรู้ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ</li> <li>-สนับสนุนนักศึกษาจากคณะต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย และจากสถาบันการศึกษาทั่วประเทศที่ต้องการฝึกประสบการณ์ด้านศิลปวัฒนธรรม ณ สอศ.</li> <li>-จัดกิจกรรมทางวิชาการทั้งในระบบออนไลน์ และออนไลน์</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการส่งผลงานเผยแพร่ในวารสารทางวิชาการ</li> <li>-เป็นที่ปรึกษาด้านศิลปวัฒนธรรม ให้กับนักศึกษา และบุคลากรภายในองค์กร</li> <li>-จัดกิจกรรมเสริมความรู้เกี่ยวกับอยุธยาศึกษาและทักษะด้านศิลปวัฒนธรรมให้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 1</li> <li>-จัดกิจกรรมเรียนรู้ด้านประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ให้กับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ</li> <li>-จัดทำเกียรติบัตรมอบให้แก่ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เว็บไซต์ของ สอศ.</li> <li>- Facebook Live</li> <li>- Facebook Page</li> <li>-YouTube Chanel</li> <li>- Line application</li> <li>- งานสื่อสารองค์กร</li> <li>- กองพัฒนานักศึกษา</li> <li>- อาจารย์ที่ปรึกษา</li> <li>- เอกสารองค์ความรู้</li> </ul> |

| พันธกิจ                                                                                 | การสร้างความผูกพัน                                                                                                                                                                                | กระบวนการสนับสนุน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ช่องทางการสื่อสาร                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| อนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสาน และทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมอยุธยา ในฐานะมรดกชาติและ มรดกโลก        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้บริการทางวิชาการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ</li> <li>- จัดกิจกรรมอบรมหลักสูตรระยะสั้น</li> <li>- จัดกิจกรรมทางศาสนา และ ประเพณีไทย</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- มอบรางวัลให้กับนักศึกษา และบุคลากรที่มีผลงานดีเด่นทางการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทย</li> <li>- สนับสนุนการจัดกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม ของคณะและหน่วยต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย</li> <li>- สนับสนุน และ เข้าร่วม การจัดกิจกรรม ด้านศิลปวัฒนธรรมของหน่วยงานภาครัฐ และ เอกชน</li> <li>- เป็นที่ปรึกษาด้านศิลปวัฒนธรรมให้กับผู้รับบริการ</li> <li>- จัดทำเกียรติบัตรมอบให้แก่ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรม และผู้ที่ผ่านการอบรม</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เว็บไซต์ของ สอศ.</li> <li>- Facebook Live</li> <li>- Facebook Page</li> <li>- YouTube Chanel</li> <li>- Line application</li> <li>- Email</li> <li>- งานสื่อสารองค์กร</li> <li>- กองพัฒนานักศึกษา</li> <li>- อาจารย์ที่ปรึกษา</li> <li>- วัฒนธรรมจังหวัด</li> </ul> |
| ส่งเสริมภูมิปัญญาไทย เพื่อต่อยอดสู่ เศรษฐกิจสร้างสรรค์ และการพัฒนา ท้องถิ่นอย่างยั่งยืน | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้บริการทางวิชาการที่ตรงกับความต้องการของชุมชน</li> <li>- จัดกิจกรรมเพื่อต่อยอด และ พัฒนาผลิตภัณฑ์ จากทุนทาง วัฒนธรรมภายในชุมชน</li> </ul>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- สนับสนุนและมอบรางวัลให้กับภูมิปัญญา ภายในชุมชนที่มีผลงานดีเด่นทางการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทย</li> <li>- ให้บริการทางวิชาการเพื่อส่งเสริมรายได้ให้กับชุมชน</li> <li>- จัดทำเกียรติบัตรมอบให้แก่ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรม และผู้ที่ผ่านการอบรม</li> </ul>                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เว็บไซต์ของ สอศ.</li> <li>- Facebook Page</li> <li>- Line application</li> <li>- Email</li> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- สำนักงานพัฒนา ชุมชน</li> <li>- อาจารย์ที่ปรึกษา</li> </ul>                                                                                    |
| พัฒนาระบบการ บริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ การบริการมี คุณ ภาพ รวดเร็ว และมี มาตรฐานที่เป็นไปตามระเบียบ ปฏิบัติทางราชการ</li> </ul>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำคู่มือการจัดการความรู้เพื่อเป็นแนว ปฏิบัติภายในองค์กร เพื่อลดขั้นตอนการ ดำเนินงาน และเพิ่ม ประสิทธิภาพการ ดำเนินงานให้ทันยุคสมัยมากยิ่งขึ้น</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เว็บไซต์ของ สอศ.</li> <li>- Facebook Page</li> <li>- Line application</li> <li>- Email</li> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- สายตรงผู้อำนวยการ</li> </ul>                                                                                                                  |

ตาราง 3.2 ก.(1) การจัดการความสัมพันธ์ และการสนับสนุนผู้รับบริการ

(2) การเข้าถึงกลุ่มลูกค้าและผู้รับบริการกลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Access and Support)

สอศ. มีกระบวนการในการสนับสนุนกลุ่มผู้เรียน และผู้รับบริการกลุ่มอื่น ให้สามารถใช้ช่องทางที่หลากหลาย ในการสืบค้นสารสนเทศ รวมถึงการให้บริการด้านต่าง ๆ ที่สถาบันอยุธยาศึกษาสามารถตอบสนองได้ รายละเอียดตาม ตาราง 3.2 ก.(2)

| พันธกิจ                                                                                            | นักเรียนและ ผู้รับบริการกลุ่มอื่น                                                                                                                                                               | กระบวนการสนับสนุน                                                                                                                                                                                       | ช่องทางการสื่อสาร                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ศึกษา วิจัย บูรณาการท การเรียนการสอน และ เผยแพร่องค์ความรู้ด้าน อยุธยาศึกษาในระดับชาติ และนานาชาติ | <ul style="list-style-type: none"> <li>- นักเรียน</li> <li>- นักศึกษาในระดับ อุดมศึกษา</li> <li>- นักศึกษาโรงเรียนศึกษา นอกกระบบ</li> <li>- เครือข่ายนักวิชาการ</li> <li>- ศิษย์เก่า</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เปิดช่องทางการเข้าถึงข้อมูล องค์ความรู้ที่หลากหลาย</li> <li>- เป็นที่ปรึกษาวิชาการด้าน ศิลปวัฒนธรรม</li> <li>- การตีพิมพ์ ผลงานใน วารสารอยุธยาศึกษา</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เว็บไซต์ของ สอศ.</li> <li>- Social Media</li> <li>- เอกสารองค์ความรู้ในระบบออนไลน์</li> <li>- วารสารออนไลน์</li> <li>- การจัดประชุมวิชาการในระดับชาติ และนานาชาติ</li> <li>- งานวิชาการอื่น ๆ ของเครือข่ายทาง ศิลปวัฒนธรรม</li> </ul> |

| พันธกิจ                                                                                         | นักเรียนและผู้รับบริการกลุ่มอื่น                                                                                    | กระบวนการสนับสนุน                                                                                | ช่องทางการสื่อสาร                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| อนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสานและ<br>ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม<br>อยู่อย่างมีความสุข<br>และมรดกโลก          | - นักท่องเที่ยว<br>- ชาวต่างประเทศ หรือ<br>นักท่องเที่ยวที่ศึกษาข้อมูล<br>ผ่านเว็บไซต์<br>- ผู้ประกอบการท่องเที่ยว  | - สนับสนุนการท่องเที่ยว<br>เชิงวัฒนธรรม<br>- เอกสาร สื่อต่าง ๆ แนะนำ<br>ด้านการท่องเที่ยว        | - เว็บไซต์ของ สอศ.<br>- Social Media<br>- นิทรรศการออนไลน์                                                                                   |
| ส่งเสริมภูมิปัญญาไทย<br>เพื่อต่อยอดสู่เศรษฐกิจ<br>สร้างสรรค์และการพัฒนา<br>ท้องถิ่นอย่างยั่งยืน | - เครือข่ายชุมชน<br>- กลุ่มผู้สูงอายุ<br>- กลุ่มผู้พิการ<br>- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น<br>- ผู้ประกอบการธุรกิจชุมชน | - สนับสนุนและมอบรางวัล<br>ด้านภูมิปัญญา<br>- สนับสนุนงบประมาณ และ<br>บุคลากรเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม | - เว็บไซต์ของ สอศ.<br>- Social Media<br>- การอบรมเชิงปฏิบัติการแบบให้เปล่า<br>เช่น การอบรมหลักสูตรระยะสั้น<br>- ระดมความคิดเห็น ประชาพิจารณ์ |
| พัฒนาระบบการบริหาร<br>จัดการองค์กรสู่ความ<br>เป็นเลิศ                                           | - เครือข่ายพหิภาค<br>- เครือข่ายทางวัฒนธรรม                                                                         | - สนับสนุนบุคลากรเข้าร่วม<br>กิจกรรม                                                             | - กิจกรรม และโครงการต่างๆ ด้าน<br>ศิลปวัฒนธรรม                                                                                               |

ตาราง 3.2 ก.(2) การสนับสนุนผู้เรียน และผู้รับบริการกลุ่มอื่นในการสืบค้นสารสนเทศ

### (3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

สอศ. มีช่องทางสื่อสารหลากหลายช่องทาง ในกรณีที่ผู้รับบริการมีข้อร้องเรียน หรือข้อสงสัยต่อการดำเนินงานของ สอศ. ซึ่งได้กำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ไว้ดังนี้ 1) กำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียน ได้แก่ สายตรง ผู้อำนวยการ โทรศัพท์ อีเมล Facebook Page เว็บไซต์ สอศ. หรือรับทราบจากการพูดคุยโดยการสัมภาษณ์ 2) จำแนกข้อร้องเรียนตามประเภทของเรื่องที่ร้องเรียนและตามระดับความสำคัญ 3) รายงานให้หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ และผู้บริหารทราบตามลำดับ 4) นำข้อร้องเรียนเข้าที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน สอศ. 5) กรณีที่ข้อร้องเรียนต้องแก้ไขโดยอาศัยกฎ ระเบียบ จะดำเนินการส่งเรื่องให้มหาวิทยาลัยพิจารณาต่อไป 6) ตอบกลับข้อร้องเรียน ไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ทราบตัวตนของผู้ร้องเรียน โดยในปี 2564-2566 ไม่ปรากฏข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงาน และภาพลักษณ์องค์กร ผลลัพธ์แสดงใน **แผนภาพ 7.2 ก.(1)-4**



แผนภาพ 3.2 ก.(3) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ สอศ.

**ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Determination of Student and Other CUSTOMER Satisfaction and ENGAGEMENT) (1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน**

**(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน (Satisfaction, Dissatisfaction, and ENGAGEMENT)**

สอดคล้อง มีลูกค้าที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มคือ ผู้เข้ารับบริการอบรมหลักสูตรระยะสั้น ผู้เข้าร่วมสัมมนา/เสวนาทางวิชาการ ผู้เข้ารับบริการศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา จึงมีกระบวนการค้นหาและประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ แบ่งตามกลุ่มของผู้เรียน ผู้รับบริการ ลูกค้ากลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และลูกค้าพึงมีในอนาคต รายละเอียดตาม ตาราง 3.2 ข.(1)-1 และ ตาราง 3.2 ข.(1)-2 ผลลัพธ์แสดงใน แผนภาพ 7.2 ก.(1)-1 ถึง แผนภาพ 7.2 ก.(1)-3 และ แผนภาพ 7.2 ก.(2)-1 ถึง แผนภาพ 7.2 ก.(2)-4

| ผู้รับบริการ         | สารสนเทศที่ต้องการ                                                                                            | กระบวนการค้นหา                                           | ความถี่                            | ผู้รับผิดชอบ              | ผลลัพธ์                                                                                                                                                                                              |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| บุคคลภายใน           | - ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ<br>- ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น<br>- ความต้องการในการจัดกิจกรรมสนับสนุนการเรียนการสอน | -แบบสอบถาม<br>- การสนทนา/สัมภาษณ์<br>- การสังเกตพฤติกรรม | ภายหลังเสร็จสิ้นกิจกรรม, ทุกไตรมาส | ฝ่ายบริหาร                | - การปรับปรุงช่องทางการประชาสัมพันธ์<br>- การจัดทำหลักฐานการเข้าร่วมกิจกรรมของบุคลากรภายใน (เกียรติบัตรออนไลน์)                                                                                      |
| ผู้รับบริการภายนอก   | - ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ<br>- ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น                                                       | -แบบสอบถาม<br>- การสนทนา/สัมภาษณ์<br>- การสังเกตพฤติกรรม | ภายหลังเสร็จสิ้นกิจกรรม            | ฝ่ายวิชาการ               | - การปรับปรุงช่องทางการประชาสัมพันธ์<br>- การตั้งหัวข้อในการจัดบริการวิชาการ การอบรมหลักสูตรระยะสั้น การบรรยาย/เสวนา/สัมมนาทางวิชาการ<br>- ปรับปรุงด้านระยะเวลา และสถานที่<br>- ปรับปรุงการให้บริการ |
| หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน | - ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ<br>- ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น                                                       | -แบบสอบถาม<br>- การสนทนา/สัมภาษณ์<br>- การสังเกตพฤติกรรม | ภายหลังเสร็จสิ้นกิจกรรม            | ฝ่ายบริการ<br>ฝ่ายวิชาการ | - ปรับปรุงด้านสถานที่<br>- ปรับปรุงการให้บริการ<br>- การกำหนดกิจกรรมสันถนาการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับเพศและวัยของผู้ใช้บริการ                                                                           |
| ชุมชน                | - ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ<br>- ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น                                                       | -แบบสอบถาม<br>- การสนทนา/สัมภาษณ์<br>- การสังเกตพฤติกรรม | ภายหลังเสร็จสิ้นกิจกรรม            | ฝ่ายวิชาการ               | - การตั้งหัวข้อในการจัดบริการวิชาการ การอบรมหลักสูตรระยะสั้น การบรรยาย/เสวนา/สัมมนาทางวิชาการ<br>- ปรับปรุงด้านระยะเวลา และสถานที่                                                                   |

**ตาราง 3.2 ข.(1)-1 กระบวนการค้นหาและประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ  
ของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น**

| พันธกิจ                                                                                          | ผู้รับบริการ                                                                                                                                                                                        | ผลลัพธ์                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ศึกษา วิจัย บูรณาการ การเรียนการสอน และเผยแพร่ องค์ความรู้ด้านอยุธยาศึกษา ในระดับชาติและนานาชาติ | <ul style="list-style-type: none"> <li>- นักเรียน / นักศึกษา</li> <li>- อาจารย์</li> <li>- บุคลากรมหาวิทยาลัยฯ</li> <li>- ประชาชนทั่วไป</li> <li>- ชุมชน</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนการมีผู้เข้าร่วมเข้าร่วมกิจกรรมที่เพิ่มขึ้น</li> <li>- ร้อยละของผู้รับบริการทางวิชาการที่มารับบริการทาง วิชาการซ้ำ</li> <li>- จำนวนของนักศึกษาที่ต้องการมาฝึกประสบการณ์ ด้านศิลปวัฒนธรรมที่เพิ่มขึ้น</li> </ul> |
| อนุรักษ์ พื้นฟู สืบสาน และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อยุธยาในฐานะมรดกชาติ และมรดกโลก                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- นักเรียน / นักศึกษา</li> <li>- อาจารย์</li> <li>- บุคลากรมหาวิทยาลัยฯ</li> <li>- ประชาชนทั่วไป</li> <li>- ชุมชน</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนของผู้ติดตามสื่อออนไลน์ของ สอศ. ที่เพิ่มขึ้น</li> <li>- ร้อยละของผู้รับบริการทางวิชาการที่มารับบริการทาง วิชาการซ้ำ</li> <li>- หน่วยงานภายนอกให้งบประมาณสนับสนุนเพิ่มขึ้น</li> </ul>                            |
| ส่งเสริมภูมิปัญญาไทย เพื่อต่อยอดสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์และการ พัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชาชนทั่วไป</li> <li>- ชุมชน</li> </ul>                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละของชุมชนที่พัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนสร้างสรรค์ โดยใช้องค์ความรู้ของ สอศ. อย่างต่อเนื่อง</li> </ul>                                                                                                                   |
| พัฒนาระบบการบริหารจัดการ องค์การสู่ความเป็นเลิศ                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน</li> <li>- นักเรียน / นักศึกษา</li> <li>- อาจารย์</li> <li>- บุคลากรมหาวิทยาลัยฯ</li> <li>- ประชาชนทั่วไป</li> <li>- ชุมชน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละของผู้รับบริการทางวิชาการที่มารับบริการทาง วิชาการซ้ำ</li> <li>- ร้อยละข้อร้องเรียนด้านการให้บริการลดลง หรือเป็นศูนย์</li> </ul>                                                                               |

ตาราง 3.2 ข.(1)-2 กระบวนการค้นหาความผูกพันของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น

## (2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น (Satisfaction Relative to Other Organizations)

สอศ. ได้มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ และวัดผลประเมินผลเปรียบเทียบกับคู่แข่งซึ่งเป็นหน่วยงาน ภายในองค์กรเดียวกัน ได้แก่ สำนักวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และหน่วยงานภายนอก ได้แก่ สำนักศิลปะและ วัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เพื่อนำผลการเทียบเคียงและนำจุดเด่น-จุดด้อยของคู่แข่ง มาใช้เป็นข้อมูล สารสนเทศในการวิเคราะห์จุดอ่อน/จุดแข็งของสถาบันอยุธยาศึกษา และทบทวนปรับปรุงการให้บริการและ กระบวนการทำงาน มุ่งเน้นในส่วนการให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษา และปรับปรุงการให้บริการภายในศูนย์เรียนรู้ ภูมิวัฒนธรรมอยุธยาศึกษา ให้มีกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่หลากหลาย ตอบสนองตามความต้องการและเข้าถึง ผู้รับบริการทุกกลุ่ม รวมถึงลูกค้าในอนาคตมากยิ่งขึ้น รายละเอียดตาม ตาราง 3.2 ข.(2)-1

| คู่แข่ง                                        | ภาพรวมทุกด้าน ในการให้บริการ (ร้อยละ) | ระดับ ความพึงพอใจ | ตัวอย่างข้อเสนอแนะ ที่สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| สำนักวิทยบริการเทคโนโลยี สารสนเทศ              | 85.60                                 | มาก               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการ</li> <li>- มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายในการให้บริการ (หนังสือ วารสาร E-Book เว็บไซต์)</li> <li>- มีการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ</li> <li>- มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง</li> </ul> |
| สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี | 78.20                                 | มาก               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรมีการให้บริการวัสดุอุปกรณ์ด้านศิลปวัฒนธรรม</li> <li>- ควรมีช่องทางการให้บริการทางวิชาการหลากหลายรูปแบบ</li> <li>- มีความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการ</li> <li>- มีการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ</li> </ul>                |

| คู่เทียบ          | ภาพรวมทุกด้าน<br>ในการให้บริการ<br>(ร้อยละ) | ระดับ<br>ความพึงพอใจ | ตัวอย่างข้อเสนอแนะ<br>ที่สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์                                                                             |
|-------------------|---------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| สถาบันอยุธยาศึกษา | 85.12                                       | มาก                  | - ความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการ<br>- มีระบบการให้บริการวัสดุอุปกรณ์ด้านศิลปวัฒนธรรม<br>- ควรปรับปรุงในด้านการประชาสัมพันธ์ |

ตาราง 3.2 ข.(2)-1 การวัดผล ประเมินผลเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

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

สอศ. ได้ใช้กระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ รายละเอียดตาม *แผนภาพ 3.1ก.(1)* เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้ มาทำการวิเคราะห์ และจัดทำเป็นวาระพิจารณาในการประชุม ได้แก่ คณะกรรมการดำเนินงาน สอศ. คณะกรรมการประจำ สอศ. และคณะกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย เพื่อนำเสนอสิ่งที่ต้องปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา รายละเอียดตาม *ตาราง 3.2 ค.(1)-1*

| การบริการของสอศ.                                                                                                                                                          | เสียงของผู้รับบริการ                                                                                       | ผู้รับผิดชอบ | วิเคราะห์ข้อมูลป้อนกลับ                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | การติดตามผล                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ASI-1 ศูนย์เรียนรู้<br>ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา<br>สอศ. (ห้องศูนย์ข้อมูล/<br>นิทรรศการ/ ให้บริการ<br>สถานที่สำหรับจัด<br>กิจกรรมด้าน<br>ศิลปวัฒนธรรม)                           | - ความพึงพอใจ/<br>ความไม่พึงพอใจ<br>- ความคาดหวัง<br>- ข้อเสนอแนะ/การ<br>แสดงความคิดเห็น<br>- ข้อร้องเรียน | ฝ่ายบริหาร   | - ปรับระบบการบริการ ให้มีรูปแบบที่<br>สามารถเข้าถึงได้ง่าย ลดความซับซ้อน<br>การกรอกเอกสาร เพื่อให้สามารถ<br>ตอบสนองความต้องการของ<br>ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว<br>- ปรับปรุงรูปแบบการประชาสัมพันธ์<br>ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูล<br>ข่าวสารทางวิชาการ และการจัด<br>กิจกรรมต่าง ๆ ด้านศิลปวัฒนธรรม<br>ให้มากยิ่งขึ้น | - ความพึงพอใจ/<br>ความไม่พึงพอใจ<br>- ความผูกพันของ<br>ผู้รับบริการ                                                                                           |
| ASI-2 ให้บริการ<br>ความรู้ ด้านอยุธยา<br>ศึกษา<br>(การจัดกิจกรรมตาม<br>โครงการ/ การจัด<br>กิจกรรมพิเศษด้าน<br>ศิลปวัฒนธรรม /การ<br>ให้ความรู้กับบุคคล<br>ภายนอก/ วิทยากร) | - ความพึงพอใจ/<br>ความไม่พึงพอใจ<br>- ความคาดหวัง<br>- ข้อเสนอแนะ/<br>การแสดงความคิดเห็น<br>- ข้อร้องเรียน | ฝ่ายวิชาการ  | - ประเด็นในการให้บริการทางวิชาการ<br>- กำหนดหัวข้อวิจัย หัวข้อองค์ความรู้                                                                                                                                                                                                                                                  | - ความพึงพอใจ/<br>ความไม่พึงพอใจ<br>- ความผูกพันของ<br>ผู้รับบริการทาง<br>วิชาการ<br>- ความผูกพันของ<br>หน่วยงานที่<br>สนับสนุน<br>งบประมาณในการ<br>ดำเนินงาน |

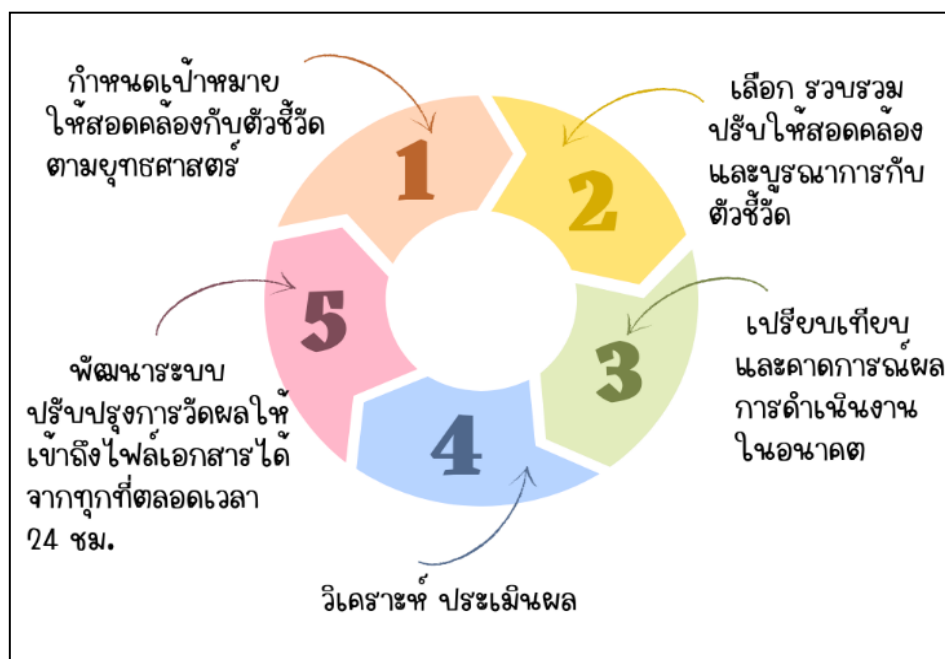
ตาราง 3.2 ค.(1)-1 กระบวนการการใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด

## หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

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

#### ก. การวัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Measurement)

##### (1) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)



แผนภาพ 4.1 ก.(1) กระบวนการวัดผลการดำเนินการ

**ขั้นตอนที่ 1 กำหนดเป้าหมาย :** สอศ. มีกระบวนการวัดผลการดำเนินการ โดยมีคณะผู้บริหาร ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ สอศ. รองผู้อำนวยการทั้ง 3 คน ร่วมกันวิเคราะห์พันธกิจ แล้วกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยมองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์

**ขั้นตอนที่ 2 เลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องและบูรณาการกับตัวชี้วัด :** กำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงาน โดยมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานของ สอศ. เป็นประจำ ทุกเดือนพร้อมทั้งรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาปรับให้สอดคล้องและบูรณาการกับตัวชี้วัด เพื่อใช้ในการพัฒนางานของหน่วยงาน

**ขั้นตอนที่ 3 เปรียบเทียบ และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต** หัวหน้าสำนักงานนำผลการดำเนินการมาเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย (KPI) และผลการดำเนินงานปีปัจจุบันเทียบกับปีที่ผ่านมา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร

**ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ ประเมินผล :** ผู้อำนวยการ สอศ. นำเสนอข้อมูลผลการดำเนินการของ สอศ. ต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำ สอศ. ไตรมาสละ 1 ครั้ง โดยที่ประชุมร่วมกันวิเคราะห์ ติดตามผลความสำเร็จของตัวชี้วัด ความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด

**ขั้นตอนที่ 5 พัฒนาระบบ :** บุคลากรของ สอศ. มีการทบทวน ปรับปรุง การวัดผลการดำเนินการ โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ได้แก่ ระบบ OneDrive คือ บริการระบบคลาวด์ของ Microsoft ที่เชื่อมต่อไฟล์เอกสารทั้งหมด ช่วยให้สามารถจัดเก็บและสามารถแชร์ไฟล์กับผู้อื่น เข้าถึงไฟล์เอกสารได้จากทุกที่ตลอดเวลา 24 ชม. มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล โดยทำการติดตามและบันทึกข้อมูลลงในระบบ ไตรมาสละ 1 ครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีความถูกต้องครบถ้วน

| ตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                                 | ค่าเป้าหมาย (KPI)    | ผลการดำเนินงาน | ความถี่ในการติดตาม | ผู้รับผิดชอบ                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|--------------------|--------------------------------------|
| <b>ยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมการศึกษา วิจัย บูรณาการการเรียนการสอนและพัฒนาสารสนเทศเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้มาตรฐานในระดับชาติและนานาชาติ</b>                                                                            |                      |                |                    |                                      |
| 1.นำเสนอผลงานวิชาการ สอศ. ระดับชาติและนานาชาติ                                                                                                                                                                            | 1 งาน                | 1 งาน          | ไตรมาสละ 1 ครั้ง   | งานอยุธยาศึกษา                       |
| 2.มีฐานข้อมูลทางวิชาการแบบออนไลน์                                                                                                                                                                                         | 1 ฐาน                | 1 ฐาน          | ไตรมาสละ 1 ครั้ง   | งานอยุธยาศึกษา                       |
| 3.มีองค์ความรู้ทางประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นอยุธยา                                                                                                                                                    | 6 เรื่อง             | 19 เรื่อง      | ไตรมาสละ 1 ครั้ง   | งานอยุธยาศึกษา                       |
| 4.มีการบูรณาการองค์ความรู้ฯ กับการเรียนการสอน                                                                                                                                                                             | 4 หลักสูตร           | 5 หลักสูตร     | ไตรมาสละ 1 ครั้ง   | งานอยุธยาศึกษา                       |
| 5.วารสารทางวิชาการอยู่ในมาตรฐานเกณฑ์ของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ฐาน 2                                                                                                                                          | TCI ฐาน 2            | TCI ฐาน 2      | ไตรมาสละ 1 ครั้ง   | งานอยุธยาศึกษา                       |
| <b>ยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมค่านิยมด้านความเป็นไทย สืบสานศาสตร์พระราชาของเชิดชูบุคลากรทางวัฒนธรรม อนุรักษ์ พื้นฟู และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของอยุธยาในฐานะมรดกชาติและมรดกโลก</b>                                         |                      |                |                    |                                      |
| 6.จำนวนเครือข่ายด้านศิลปวัฒนธรรมที่เข้าร่วมเป็นเครือข่าย                                                                                                                                                                  | 2 เครือข่าย          | 5 เครือข่าย    | ไตรมาสละ 1 ครั้ง   | งานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม        |
| 7.มีบุคคลผู้ที่ได้รับการเชิดชูเกียรติฯ                                                                                                                                                                                    | 8 คน                 | 10 คน          | ไตรมาสละ 1 ครั้ง   | งานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม        |
| 8.มีการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม ในเวทีระดับชาติหรือนานาชาติ                                                                                                                                                                    | 3 ครั้ง              | 6 ครั้ง        | ไตรมาสละ 1 ครั้ง   | งานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม        |
| <b>ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยาให้มีความทันสมัย เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการยกระดับภูมิปัญญา เพื่อต่อยอดสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์และการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน</b> |                      |                |                    |                                      |
| 9.แหล่งเรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยาได้รับการพัฒนา                                                                                                                                                                           | 1 ครั้ง              | 1 ครั้ง        | ไตรมาสละ 1 ครั้ง   | งานแหล่งเรียนรู้อยุธยาศึกษา          |
| 10.จำนวนผลิตภัณฑ์ของชุมชนที่ได้รับการพัฒนา                                                                                                                                                                                | 1 ผลิตภัณฑ์          | 2 ผลิตภัณฑ์    | ไตรมาสละ 1 ครั้ง   | งานแหล่งเรียนรู้อยุธยาศึกษา          |
| 11.จำนวนงานศึกษา หรืองานเชิงสร้างสรรค์ ด้านศิลปวัฒนธรรมที่เพิ่มมูลค่าชุมชน                                                                                                                                                | 2 รายการ             | 2 รายการ       | ไตรมาสละ 1 ครั้ง   | งานแหล่งเรียนรู้อยุธยาศึกษา          |
| 12.จำนวนแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของอยุธยาได้รับการเผยแพร่                                                                                                                                                              | 1 แหล่ง              | 2 แหล่ง        | ไตรมาสละ 1 ครั้ง   | งานหอศิลป์และมรดกโลก พระนครศรีอยุธยา |
| <b>ยุทธศาสตร์ที่ 4 : พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารหน่วยงานที่เป็นเลิศ</b>                                                                                                                                                     |                      |                |                    |                                      |
| 13.ร้อยละของการบรรลุวัตถุประสงค์ของแผน                                                                                                                                                                                    | ร้อยละ 85            | 100            | ไตรมาสละ 1 ครั้ง   | งานบริหารงานทั่วไป                   |
| 14.ผลการประเมินตามเกณฑ์ EdPEX                                                                                                                                                                                             | 100 คะแนน            | n/a            | ไตรมาสละ 1 ครั้ง   | งานบริหารงานทั่วไป                   |
| 15.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                                                                                                                                                                             | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 | ร้อยละ 90      | ไตรมาสละ 1 ครั้ง   | งานบริหารงานทั่วไป                   |
| 16.ฐานข้อมูลในการบริหารหน่วยงาน                                                                                                                                                                                           | 1 ฐาน                | 1 ฐาน          | ไตรมาสละ 1 ครั้ง   | งานบริหารงานทั่วไป                   |

ตาราง 4.1 ก.(1) ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ

## (2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

สอศ. มีวิธีในการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่มีพันธกิจในการเนิกร และมีส่วนร่วมที่ใกล้เคียงกัน โดยการกำหนดคู่เทียบและประเด็นในการแข่งขัน ดังนี้

1) หน่วยงานภายใน คือ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เป็นคู่เทียบในด้านการให้บริการ ประเด็นการแข่งขันการวัดผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีผลการประเมินความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่งในการให้บริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา และในอนาคต สอศ. มีเป้าหมายว่าจะต้องเป็นหน่วยงานที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2) หน่วยงานภายนอก แบ่งเป็น 2 ประเด็นในการแข่งขัน ดังนี้

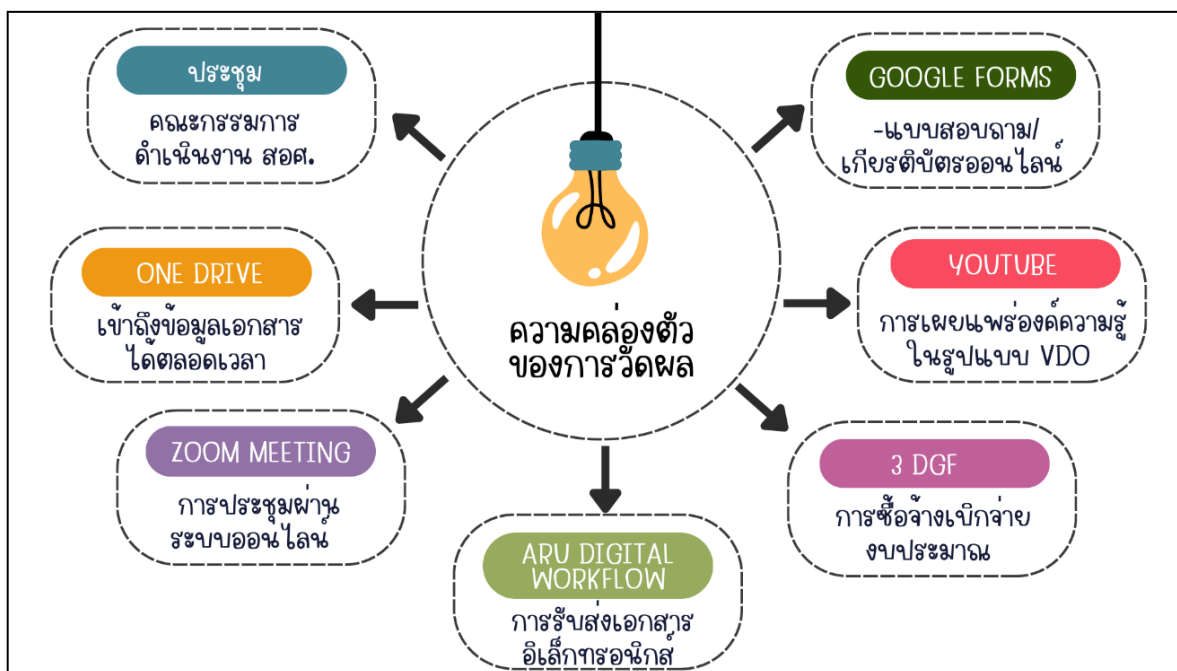
2.1) มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี เป็นคู่เทียบในด้านการบริหารจัดการองค์กร ประเด็นการแข่งขันช่องทางการเผยแพร่ผลงานสร้างสรรค์ด้านศิลปวัฒนธรรม ซึ่งมีบริบทการดำเนินการใกล้เคียงกับ สอศ. และมีพื้นที่ตั้งของหน่วยงานอยู่ท่ามกลางโบราณสถาน โดยทางสำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มีผลงานสร้างสรรค์ด้านศิลปวัฒนธรรมมากกว่า สอศ.

2.2) มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นคู่เทียบในด้านการจัดทำวารสาร โดยมีวารสารหน้าจั่ววารสารของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นวารสารเฉพาะด้านเช่นเดียวกับวารสารวิชาการอยุธยาศึกษามีขอบเขตในด้านทฤษฎีทางสถาปัตยกรรม ประวัติศาสตร์สถาปัตยกรรม ศิลปะสถาปัตยกรรม สถาปัตยกรรมไทย การอนุรักษ์มรดกสถาปัตยกรรม เป็นต้น เป็นวารสารที่ได้รับการจัดอันดับให้เป็นวารสารทางวิชาการ ตามเกณฑ์มาตรฐาน TCI อยู่ในฐานที่ 1 ซึ่งมีบริบทการดำเนินการใกล้เคียงกับวารสารวิชาการอยุธยาศึกษา ซึ่งเป็นวารสารด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่มีเนื้อหาเฉพาะด้าน คือมีขอบเขตเนื้อหาด้านประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และรัฐศาสตร์ ในบริบทด้านอยุธยาศึกษา เป็นวารสารที่ได้รับการจัดอันดับตามเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ในระดับฐานที่ 2 โดย สอศ. มีเป้าหมายจะพัฒนากระบวนการจัดทำวารสารวิชาการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน TCI ทุกข้อ และพัฒนากระบวนการกลั่นกรองบทความให้มีคุณภาพ เพื่อยกระดับวารสารวิชาการอยุธยาศึกษาให้สามารถปรับอันดับขึ้นสู่เกณฑ์มาตรฐาน TCI ฐาน 1 โดยแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ดังตาราง OP2 ก.1-2 ข้อมูลลำดับการแข่งขันและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารโดยใช้ข้อมูลจริง

## (3) ความคล่องตัวของการวัดผล (Measurement Agility)

สอศ. มีกระบวนการวัดผลการดำเนินการที่มีความคล่องตัวของการวัดผล สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กรที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และให้ข้อมูลที่ทันเวลา โดย สอศ. ใช้เครื่องมือในการติดตามผลการดำเนินการ ได้แก่ 1) การประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน สอศ. เพื่อติดตามผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม เป็นประจำทุกเดือน 2) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบันทึกข้อมูลและติดตามผลการดำเนินการ ได้แก่ ระบบ OneDrive โดยผู้รับผิดชอบแต่ละตัวชี้วัดสามารถเข้าถึงเอกสารได้พร้อมกัน เพื่อบันทึกและแก้ไขข้อมูลในเอกสารได้ตลอดเวลา 24 ชม. และผู้บริหารหรือผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูลสามารถเข้าถึงข้อมูลในเอกสารได้ตลอดเวลา และได้ข้อมูลที่ทันเวลาทำให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว นอกจากนี้ สอศ. ได้มีการปรับรูปแบบการปฏิบัติงานผ่านระบบออนไลน์มากยิ่งขึ้น เช่น การประชุมติดตามผลการดำเนินงานผ่านทางระบบ Zoom Meeting การรับส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ ARU Digital Workflow การซื้อจ้างเบิกจ่ายงบประมาณผ่านระบบ 3DGF รวมถึงการจัดกิจกรรมเผยแพร่องค์ความรู้ของ สอศ. ในรูปแบบ VDO ผ่านทางช่อง YouTube เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมอยุธยา ภูมิปัญญาท้องถิ่น และประวัติศาสตร์ ของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และได้มีการจัดทำแบบสอบถามวัดผลความพึงพอใจในการจัด

กิจกรรม และมอบเกียรติบัตรออนไลน์ ผ่านระบบ Google forms ทำให้การปฏิบัติงานของ สอศ. ประสบความสำเร็จ และบรรลุผลตามตัวชี้วัดที่กำหนด



แผนภาพ 4.1 ก.(3) ความสำเร็จของการวัดผล

#### ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ (PERFORMANCE ANALYSIS and Review)



แผนภาพ 4.1 ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

สอศ. มีวิธีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ โดยใช้วิธีการประชุมร่วมกับคณะกรรมการประจำ สอศ. อย่างต่อเนื่องทุกไตรมาส โดย สอศ. มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ได้แก่ 1) P-การวางแผนกระบวนการวิเคราะห์หาข้อบกพร่อง 2) D-การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับคู่เทียบหรือกับตนเองเพื่อแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องนั้น 3) C-การรวบรวมเป็นแนวทางปฏิบัติ โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินการกับปัจจัยที่มีผลกระทบ สื่อสารไปยังผู้รับผิดชอบ และ 4) A-การคิดค้นและพัฒนาระบบเพื่อสร้างนวัตกรรมการให้บริการต่อไป นอกจากนี้ยังนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินการในรูปแบบของตารางสรุปผลและกราฟ ให้แก่คณะกรรมการประจำสถาบันอยุธยา ซึ่งมีหน้าที่ในการ

วิเคราะห์ กำกับ ติดตาม ตรวจสอบผลการดำเนินงาน และประเมินผลความสำเร็จของตัวชี้วัด ความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณของ สอศ. เพื่อให้ผู้อำนวยการฯ สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้สนับสนุนการตัดสินใจปรับปรุงหรือเร่งรัดแผนงาน/งบประมาณ ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างทันเวลา

โดยแสดงข้อมูลการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ **ดังตาราง 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์**

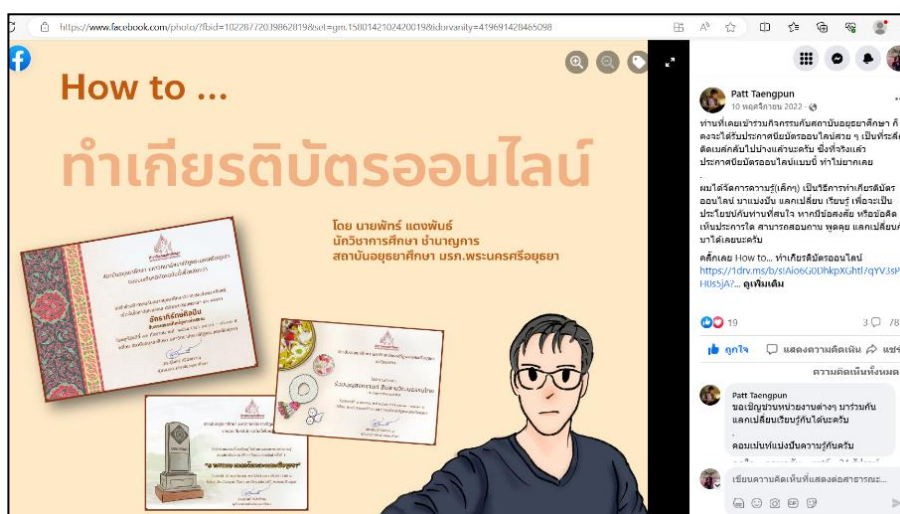
## ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Improvement)

### (1) ผลการดำเนินการในอนาคต (Future PERFORMANCE)

สอศ. มีการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต โดยการทบทวนผลการดำเนินการ จากการประชุม คณะกรรมการประจำ สอศ. อย่างต่อเนื่องทุกไตรมาส และนำข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจ ข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์ปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยพิจารณาจากผลการดำเนินการ ในรอบปีที่ผ่านมา และเทียบกับคู่เทียบ โดยใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และแข่งขันที่สำคัญ หากผลลัพธ์ยัง “ไม่บรรลุเป้าหมาย” ต้องทำการวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางปรับปรุง เพื่อคาดการณ์และพัฒนาผลการดำเนินการในอนาคตให้บรรลุเป้าหมาย และสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการระยะ 5 ปี แผนปฏิบัติการประจำปี และแผนทำบำรุงศิลปวัฒนธรรมของ สอศ. เพื่อให้ผู้บริหารใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจในอนาคต

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

สอศ. มีกระบวนการทบทวนผลการดำเนินการและนำไปปรับปรุงแนวทางการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานจริง เช่น ในอดีตมีการจัดทำเกียรติบัตรในรูปแบบการพิมพ์ลงบนกระดาษ และจัดส่งให้ผู้รับทางไปรษณีย์ แต่ในปัจจุบันทาง สอศ. ได้มีการปรับปรุงและพัฒนา มาเป็นการทำเกียรติบัตรในรูปแบบออนไลน์ ผ่านระบบ Google forms ทำให้ผู้รับบริการสามารถกรอกข้อมูล ชื่อ-นามสกุล ของตนเองที่ถูกต้อง และได้รับไฟล์เกียรติบัตรอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ผ่านทางระบบ Email อีกทั้งยังช่วยลดการใช้ทรัพยากรกระดาษในการทำงาน นอกจากนี้ยังเกิดการสร้างนวัตกรรมใหม่และองค์ความรู้ใหม่ที่ทาง สอศ. ได้จัดทำเป็นคู่มือ How to... การทำเกียรติบัตรออนไลน์ มาเผยแพร่ แลกเปลี่ยน เรียนรู้ ลงในกลุ่ม KM สอศ. เพื่อถ่ายทอดสู่บุคลากรของ สอศ. และสมาชิกในกลุ่ม KM สอศ. เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง



แผนภาพ 4.1 ค.(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

## 4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management)

### ก. ข้อมูลและสารสนเทศ (Data and Information)

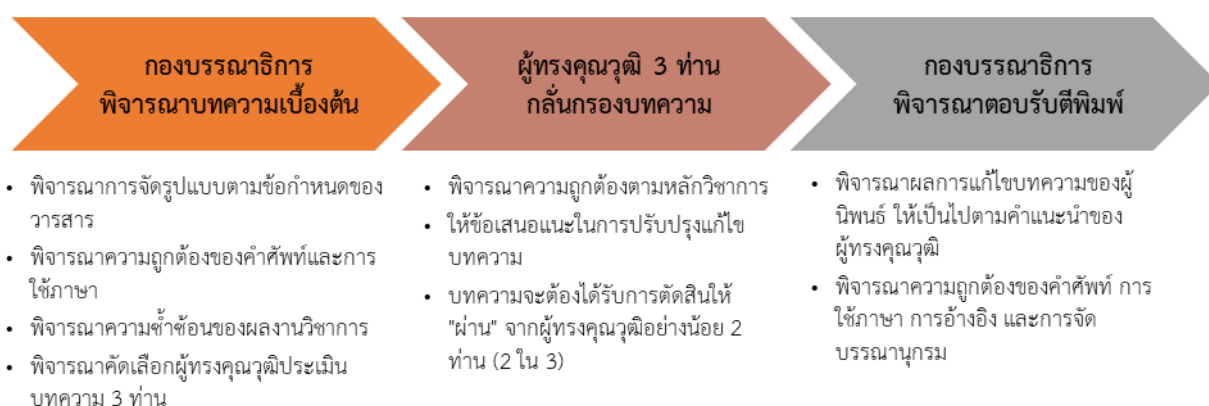
#### (1) คุณภาพ (Quality)

สอศ. มีกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อให้ห้องค์ความรู้ทางด้านศิลปวัฒนธรรม ที่เผยแพร่ผ่านสื่อของ สอศ. นั้น มีคุณภาพ มีความถูกต้องตามหลักการทางวิชาการ มีความน่าเชื่อถือ สามารถใช้อ้างอิงทางวิชาการได้ กรณีตัวอย่าง

#### 1) การศึกษาข้อมูลประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาท้องถิ่น

สอศ. มีพันธกิจด้านการศึกษา วิจัย และเผยแพร่องค์ความรู้ด้านอยุธยาศึกษา ซึ่งมีกระบวนการศึกษาและตรวจสอบข้อมูลอย่างเป็นระบบ ดังนี้ 1) การทบทวนวรรณ เพื่อสำรวจข้อมูลองค์ความรู้เดิมที่เคยมีการศึกษาไว้แล้ว 2) การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีวิจัยเอกสาร โดยศึกษาจากเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งที่เป็นข้อมูลเอกสารขั้นต้น และขั้นรอง 3) ดำเนินงานศึกษาภาคสนาม เก็บข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพ และเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์บุคคล 4) นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ 5) ตรวจสอบข้อมูล/ วิพากษ์ผลการศึกษาร่วมกับท้องถิ่น 6) นำผลการวิพากษ์ข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขและจัดทำรายงานผลการศึกษานับสมบูรณ์ เพื่อให้ได้ผลการศึกษาข้อมูลประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ

2) วารสารวิชาการอยุธยาศึกษา เป็นวารสารที่มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) มีกระบวนการกลั่นกรองคุณภาพของบทความ 3 ขั้นตอน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา หลักการทางวิชาการ และความถูกต้องของรูปแบบการอ้างอิง ฯลฯ โดยมี 1) กองบรรณาธิการ ทำหน้าที่พิจารณาบทความเป็นเบื้องต้น ก่อนจะ 2) ส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ 3 ท่าน และจะต้องผ่านการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิอย่างน้อย 2 ท่าน (2 ใน 3) จากนั้น 3) กองบรรณาธิการ จะพิจารณาตอบรับการตีพิมพ์เป็นขั้นตอนสุดท้าย



แผนภาพ 4.2 ก.(1) กระบวนการกลั่นกรองบทความวิชาการที่จะตีพิมพ์ในวารสารวิชาการอยุธยาศึกษา

#### (2) ความพร้อมใช้ (Availability)

สอศ. มีช่องทางการสื่อสารข้อมูลและสารสนเทศ เช่น ข้อมูลข่าวสาร ประกาศต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่องค์ความรู้ รวมถึงการแจ้งข่าวสารการจัดประชุมวิชาการ ในสื่อออนไลน์หลายช่องทาง ทั้งซอฟต์แวร์ แพลตฟอร์ม และแอปพลิเคชัน ที่สร้างขึ้นอย่างเป็นทางการของหน่วยงาน ประกอบด้วย เว็บไซต์ของสถาบัน, Facebook Live, Facebook Page, YouTube Chanel, Email, Line, Google Form, Google Document, Google Spreadsheet ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ แพลตฟอร์ม และแอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในสังคม

ออนไลน์ของไทยในปัจจุบัน สามารถเข้าถึงและใช้งานง่าย สะดวก และมีความปลอดภัย สอศ. จึงใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร โดยมีผู้รับผิดชอบในการนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง สามารถปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงตามเหตุการณ์ได้อย่างรวดเร็ว

กรณีตัวอย่างความพร้อมใช้ข้อมูลและสารสนเทศผ่านสื่อออนไลน์หลายช่องทาง ในการจัดโครงการประชุมวิชาการ ระดับชาติและนานาชาติ สอศ. ได้มีการสร้างเว็บไซต์ขึ้นมาโดยเฉพาะ สำหรับแจ้งข้อมูลข่าวสาร การจัดงาน รูปแบบและรายละเอียดการเปิดรับผลงาน รวมถึงการเผยแพร่เอกสารที่สำคัญ เช่น สูจิบัตร รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการ (Proceedings) กำหนดการ ตารางการนำเสนอ ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่ดูแลโดยนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่มีการทำงานของระบบตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงการใช้แพลตฟอร์ม และแอปพลิเคชันยอดนิยมอื่น ๆ ร่วมด้วย เช่น ใช้ Google Form เป็นเครื่องมือในการรับสมัครผลงานทางวิชาการ และการกรอกข้อมูลที่สำคัญ และใช้ Google Spreadsheet ที่ผู้ปฏิบัติงานของ สอศ. สามารถแก้ไข เพิ่มเติม หรือปรับปรุงข้อมูลสถานะปัจจุบันได้ทันทีทันใด มาเป็นเครื่องมือในการแจ้งสถานะของกระบวนการกลั่นกรองบทความ ให้ผู้นำเสนอผลงานทราบสถานะแบบเรียลไทม์ และใช้อีเมลของมหาวิทยาลัย asicon@aru.ac.th ที่สร้างขึ้นโดยเฉพาะ เป็นเครื่องมือสื่อสาร ส่งบทความ ผลการประเมิน ฯลฯ รวมถึงการนำแอปพลิเคชัน Line เข้ามาใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารเฉพาะกลุ่มที่สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารได้อย่างกว้างขวาง สะดวก และรวดเร็วทันทีทันใด สามารถลดอัตราการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ หรือส่งอีเมลแจ้งข่าวสารเป็นรายบุคคล

| ข้อมูลและสารสนเทศ                 | ลักษณะข้อมูล                                                                                                             | ช่องทางการสื่อสาร เผยแพร่                                                                                                                         | ผู้รับผิดชอบและผู้ดูแลระบบที่เกี่ยวข้อง                                                                                   |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ข้อมูลหลักของหน่วยงาน             | ประวัติหน่วยงาน<br>วิสัยทัศน์ /โครงสร้าง<br>สายตรงผู้อำนวยการ ฯลฯ                                                        | 1.เว็บไซต์ของหน่วยงาน                                                                                                                             | 1.เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สอศ.<br>2.นักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ                          |
| ข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ | -ประชาสัมพันธ์กิจกรรม<br>-แจ้งประกาศที่สำคัญ ฯลฯ                                                                         | 1.เว็บไซต์ของหน่วยงาน<br>2.เฟสบุ๊กของหน่วยงาน<br>3.เฟสบุ๊กของงานวิชาการ สอศ.                                                                      | 1.เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สอศ.<br>2.นักวิชาการศึกษา สอศ.                                                               |
| องค์ความรู้ที่ผลิตโดย สอศ.        | -บทความ/ ปกิณกะ<br>ด้านประวัติศาสตร์และ<br>ศิลปวัฒนธรรม<br>-สื่อวีดิทัศน์สารคดี<br>-อินโฟกราฟิกความรู้ ฯลฯ               | 1.เว็บไซต์ของหน่วยงาน<br>2.เฟสบุ๊กของหน่วยงาน<br>3.เฟสบุ๊กของงานวิชาการ สอศ.<br>4.ยูทูปของหน่วยงาน                                                | 1.นักวิชาการศึกษา สอศ.                                                                                                    |
| วารสารวิชาการ อยุธยาศึกษา         | - การรับบทความจากผู้<br>นิพนธ์<br>- การส่งพิจารณาบทความ<br>- การแจ้งตอบรับตีพิมพ์<br>บทความ<br>- การเผยแพร่บทความ<br>ฯลฯ | 1. เว็บไซต์หลักของวารสาร<br>(Thai Journals Online<br>(ThaiJO) ระบบฐานข้อมูล<br>วารสารอิเล็กทรอนิกส์กลางของ<br>ประเทศไทย)<br>2. Google Spreadsheet | 1.นักวิชาการศึกษา งานอยุธยา<br>ศึกษาวิชาการ<br>2.ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย<br>(Thai Journal Citation Index<br>Centre) |

| ข้อมูล<br>และสารสนเทศ | ลักษณะข้อมูล                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ช่องทางการสื่อสาร เผยแพร่                                                                                                                                        | ผู้รับผิดชอบ<br>และผู้ดูแลระบบที่เกี่ยวข้อง                                                                        |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| งานประชุมวิชาการ      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- รายละเอียดการจัดงาน</li> <li>- รูปแบบและรายละเอียดการเปิดรับผลงาน</li> <li>- การเผยแพร่สู่จิตร์</li> <li>- รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการ (Proceedings)</li> <li>- กำหนดการและตารางการนำเสนอการแจ้งและขอรับข้อมูลข่าวสารกับผู้นำเสนอผลงาน</li> </ul> | 1.เว็บไซต์หลักของงานประชุมวิชาการ<br>2.เฟชบุ๊กหลักของหน่วยงาน<br>3.อีเมลล์หลักของงานประชุม<br>4.Line หลักของงานประชุม<br>5. Google Spreadsheet<br>6. Google Form | 1.นักวิชาการศึกษา งานอยุธยา<br>ศึกษาวิชาการ<br>2.นักวิชาการคอมพิวเตอร์ สำนัก<br>วิทยบริการและเทคโนโลยี<br>สารสนเทศ |

ตาราง 4.2 ก.(2) ความพร้อมใช้ข้อมูลและสารสนเทศ ผ่านสื่อออนไลน์หลายช่องทาง

## ข. ความรู้ของสถาบัน (Organizational Knowledge)

### (1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

สอศ. ดำเนินการจัดการความรู้ เพื่อรวบรวมองค์ความรู้และวิธีการดำเนินงานที่บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และยกระดับภูมิปัญญาท้องถิ่นตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของ สอศ. ผ่านกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อค้นหาแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งใน พ.ศ. 2566 สอศ. ดำเนินการจัดการความรู้ เรื่อง เทคนิคการจัดกิจกรรมลานวัฒนธรรมของ สอศ. โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management - KM) แบบ 7 ขั้นตอน เป็นเครื่องมือสำคัญในการรวบรวมความรู้ ความเชี่ยวชาญของบุคลากรแต่ละคน ให้รวมไว้เป็นองค์ความรู้กลางของ สอศ. และแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

**1) การบ่งชี้ความรู้** คณะกรรมการจัดการความรู้ของ สอศ. เลือกหัวข้อการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และพันธกิจของ สอศ. ในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานของ สอศ. เพื่อพิจารณาและอนุมัติหัวข้อ **2) การสร้างและแสวงหาความรู้** คณะกรรมการจัดการความรู้ แสวงหาความรู้โดย 2.1) ประชุมระดมความรู้ 2.2) สนทนากลุ่มย่อย 2.3) ระดมความรู้ผ่าน Google Document เพื่อเก็บรวบรวมเทคนิคความรู้จากประสบการณ์และความชำนาญของบุคลากรแต่ละคนที่ได้รับผิดชอบดูแลองค์ประกอบต่าง ๆ ของลานวัฒนธรรม **3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ** คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้รวบรวมประเด็นความรู้ที่ได้จากการสนทนากลุ่มย่อย มาจำแนกประเด็นความรู้อย่างเป็นระบบ ถอดประเด็นความรู้ออกเป็นหมวดหมู่ ได้ 5 ประเด็นความรู้ **4) การประมวลผลและกลั่นกรองความรู้** คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้นำประเด็นความรู้ทั้ง 5 ประเด็น มาดำเนินการประมวลผลองค์ความรู้ โดยการเรียบเรียงและสังเคราะห์ข้อมูล และผลิตนิทรรศการ มาเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร และถ่ายทอดความรู้ ผู้ผู้เรียนรู้ ในลักษณะ Infographic **5) การเข้าถึงความรู้** คณะกรรมการจัดการความรู้ ได้นำสื่อนิทรรศการไปเผยแพร่ในเว็บไซต์ และสื่อ Facebook ของ สอศ. เพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงาน และผู้สนใจทั่วไป สามารถเข้าถึงองค์ความรู้ และสามารถดาวน์โหลดคู่มือสำหรับนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ **6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้** คณะกรรมการจัดการความรู้ จัดกิจกรรมเปิดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการความรู้ เพื่อแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้ ในรูปแบบนิทรรศการ ภายในงานประชุมวิชาการเครือข่ายศิลปวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย ระดับชาติ ครั้งที่ 3 และระดับนานาชาติครั้งที่ 13 กับ

สมาชิกเครือข่าย 11 แห่งทั่วประเทศ และ 7) การเรียนรู้ บุคลากรของ สอศ. ได้นำความรู้ที่ได้รับมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป



แผนภาพ 4.2 ข.(1) กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management - KM) แบบ 7 ขั้นตอน

### (2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

สอศ. ใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อค้นหาแนวทางการทำงานที่ดีจากบุคลากรแต่ละคน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน และแบ่งปันความรู้สู่ผู้สนใจทั่วไป โดย 1) **สร้างองค์ความรู้จากบุคลากร** ด้วยการกำหนดข้อตกลง (OKR) แก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับชำนาญการ ให้เลือกงานที่ปฏิบัติงานเกิดความชำนาญที่สอดคล้องกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน มาจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลัก ปีละ 1 เล่ม โดยไม่ซ้ำกันในแต่ละปี เนื้อหาในเล่มประกอบด้วย 1.1) หัวข้องานที่ปฏิบัติ 1.2) กระบวนการปฏิบัติงาน (Flowchart) 1.3) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 1.4) ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา 1.5) เคล็ดลับความสำเร็จในแต่ละขั้นตอน 2) **นำเสนอองค์ความรู้** ผู้ปฏิบัติงานจัดพิมพ์เล่มคู่มือปฏิบัติงานประจำปี คนละ 1 เล่ม เสนอแก่หัวหน้าสำนักงาน พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความสมเหตุสมผลของแนวทางปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาคะแนนและอนุมัติเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงาน 3) **แลกเปลี่ยนองค์ความรู้** นำเล่มคู่มือปฏิบัติงานที่บันทึกเป็น PDF รวมทั้ง จัดทำ Infographic ไปนำเสนอและแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ในกลุ่ม Facebook Group “KM สอศ.” ที่มีสมาชิกกว่า 200 คน ประกอบด้วย 3.1) บุคลากรภายใน สอศ. 3.2) บุคลากร ผู้บริหารและคณาจารย์ ภายในมหาวิทยาลัย 3.3) สมาชิกทั่วไปที่สนใจเข้าร่วมกลุ่ม 4) **เผยแพร่องค์ความรู้** นำคู่มือปฏิบัติงาน ไปเผยแพร่สู่สาธารณะในเว็บไซต์หลักของหน่วยงานเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้จากการปฏิบัติงานของ สอศ.

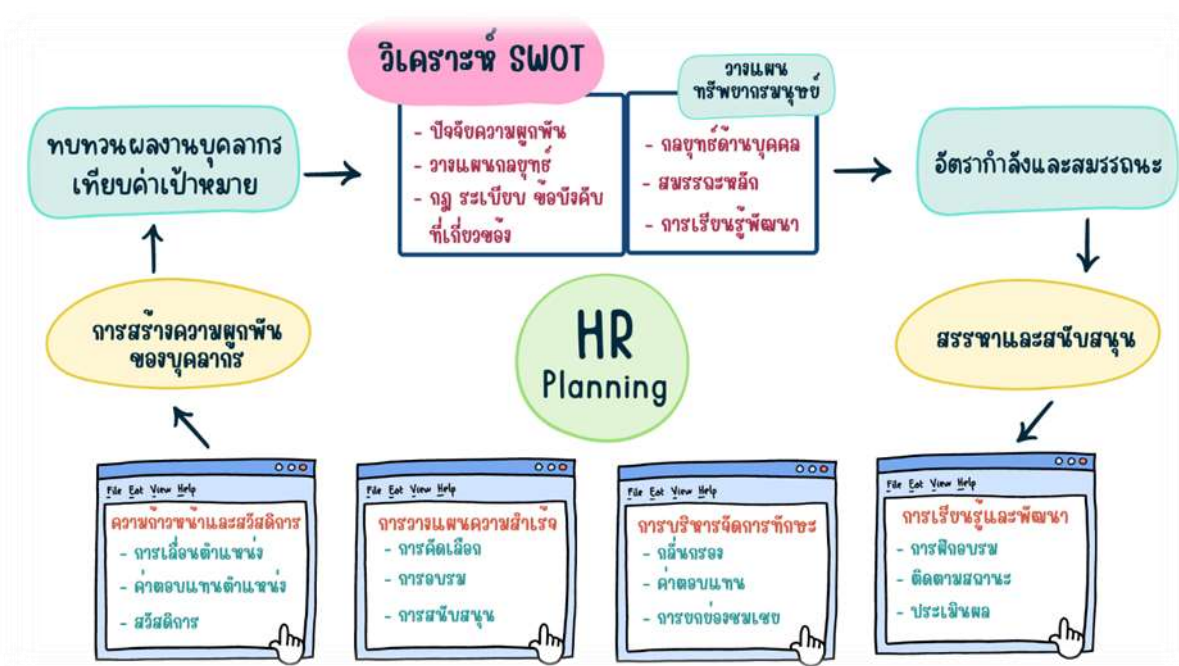
### (3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน (Organizational LEARNING)

สอศ. มีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรมีการเรียนรู้กันด้วยกระบวนการทำงานแบบบัดดี้ (buddy system) ในทุก ๆ งาน หรือกิจกรรม เพื่อให้มีบุคลากรเรียนรู้กันและสามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้ สามารถดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่อง ลดความเสี่ยงที่จะเกิดจากการมอบหมายให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งรับผิดชอบงานที่มีความซับซ้อนเพียงแต่ผู้เดียว โดยมอบหมายให้ในแต่ละงานจะต้องมีผู้รับผิดชอบร่วมกัน เป็นคู่หรือเป็นทีมเสมอ มีการมอบหมายให้บุคลากรอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานรอง เพื่อถ่ายทอดความรู้ให้ขยายไปสู่บุคลากรอีกคนหนึ่ง ทำให้เกิดความรับรู้ร่วมกัน สามารถทำงานร่วมกันเป็นหน่วยเดียว สามารถให้คำปรึกษา แนะนำปัญหา วิธีการแก้ไขปัญหา และเคล็ดลับความสำเร็จ รวมถึงตรวจสอบและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

## หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce)

### 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)

สอศ. มีบุคลากรจำนวนทั้งสิ้น 16 คน จำแนกเป็นบุคลากรสายวิชาการ ซึ่งมีฐานะเป็นผู้บริหาร จำนวน 4 คน บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 9 คน และเจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา 3 คน จำแนกเป็นผู้ปฏิบัติงานบริหาร 1 คน และแม่บ้าน 2 คน ซึ่ง สอศ. ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านบุคลากร โดยกำหนดนโยบายและจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อเป็นการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพสูงขึ้น มีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมวัฒนธรรมองค์กรที่ดีขึ้น รวมทั้งมีขวัญกำลังใจที่ดี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้บุคลากรมีความรักใคร่ผูกพันสามารถนำศักยภาพของตนเองมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่อันจะทำให้การดำเนินงานของ สอศ. สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ **แผนภาพ 5.1**



แผนภาพ 5.1 การบริหารจัดการด้านบุคลากร

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

#### (1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง (Capability and Capacity)

สอศ. มีการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร โดยมีการนำแผนกรอบอัตรากำลัง 4 ปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 - 2568 มาใช้ในการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ซึ่งเป็นการนำข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร เช่น จำนวนบุคลากร ระดับการศึกษา อายุงาน อายุการทำงาน และอายุของบุคลากร การรายงานผลการพัฒนาตนเอง/ การอบรมสัมมนา นำมาวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ของ สอศ. และนำมาจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของ สอศ. และมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) โดยสำรวจข้อมูลรายบุคคลในด้านข้อมูลพื้นฐาน ทักษะและสมรรถนะของแต่ละบุคคลและมีการสร้างเครื่องมือในการตั้งเป้าหมายและกำหนดตัวชี้วัด (OKRs) เพื่อให้สอดคล้องกับศักยภาพและทิศทางการดำเนินงาน ทั้งนี้ สอศ. ยังส่งเสริม และสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการทำการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเอง **แผนภาพ 7.3 ก.(1)**

## (2) บุคลากรใหม่ (New Workforce Members)

สอศ. มีการสำรวจความต้องการอัตรากำลังเพิ่มหรือทดแทนบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุราชการซึ่งเป็นการกำกับติดตามกรอบอัตรากำลัง โดยกระบวนการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุบุคลากรใหม่ (Recruit) ของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดคุณสมบัติที่เหมาะสมกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ความหลากหลายของมุมมอง วัฒนธรรม และวิถีคิดของบุคลากร เพื่อสนับสนุนพันธกิจของหน่วยงาน สร้างความรู้ความเข้าใจของ สอศ. รวมถึงคุณสมบัติของบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง

เมื่อขั้นตอนการคัดเลือกบุคลากรเสร็จสมบูรณ์และได้บุคลากรใหม่ตรงตามความต้องการ สอศ. มีแนวทางในการดูแลบุคลากรใหม่ โดยผู้บริหารปฐมนิเทศเพื่อสร้างความเข้าใจในภารกิจของ สอศ. และมอบหมายงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งและคุณสมบัติของบุคลากรเป็นหลัก สร้างความเข้าใจในเส้นทางความก้าวหน้าของตำแหน่ง โดยมีหัวหน้าสำนักงานเป็นผู้สอนงานและเปิดโอกาสให้บุคลากรใหม่ได้เรียนรู้งานเพิ่มเติม นอกจากนี้ มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ กฎระเบียบต่าง ๆ ค่านิยมองค์กร และปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรให้กับบุคลากรใหม่ผ่านการบรรยายในวันปฐมนิเทศ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย และอยู่ในความสมดุลของชีวิตงานและชีวิตส่วนตัว (Work Life Balance) องค์กรได้อย่างมีความสุข (Happy Work Place)

## (3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (Workforce Change Management)

สอศ. มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร โดยได้วิเคราะห์ประเด็นที่เป็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร โดยเชื่อมโยงความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมาเป็นกรอบแนวทางดำเนินการบริหารและพัฒนาบุคลากรที่ได้รับผลกระทบของผลการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลต่ออัตรากำลังและขีดความสามารถ โดยมุ่งหวังให้บุคลากรมีทักษะและสมรรถนะ รวมถึง เป็นบุคลากรที่มีลักษณะตามค่านิยมองค์กร และได้สำรวจความต้องการของบุคลากรในการพัฒนาตนเอง เพื่อเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ให้มั่นใจว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง และลดผลกระทบจากอัตรากำลังที่จะเกษียณอายุ อีกทั้ง สอศ. มีการเตรียมความพร้อมรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร โดยมีการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย และแผนงาน อันเป็นเป้าหมายหลักในการดำเนินงาน เช่น ความก้าวหน้าในสายอาชีพ รวมทั้งสนับสนุนส่งเสริมให้จัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้สามารถรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง โดยการเข้ารับการฝึกอบรม/ ประชุม/ สัมมนา/ ศึกษาดูงาน ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ พร้อมทั้งส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อสร้างความผูกพันในองค์กร อีกทั้งยังจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานทดแทนกันหากเกิดความจำเป็น มีการแบ่งภาระงานให้เหมาะสมกับสมรรถนะและจำนวนของบุคลากร

## (4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)

สอศ. กำหนดวัฒนธรรมองค์กร คือ “รักษาศิลปวัฒนธรรม เรียนรู้สร้างสรรค์ มุ่งสมรรถนะสู่สากล” และค่านิยมหลัก คือ ASI “ศึกษา สืบสาน สร้างสรรค์” มุ่งเน้นให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอให้เหมาะสมตามยุคสมัย เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ พร้อมทั้งกำหนดให้บุคลากรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายอย่างน้อยปีละ 1 เล่ม เพื่อไว้ใช้เป็นแนวทางในกรณีที่ต้องทำงานแทนกัน รวมทั้ง มีการมอบหมายให้บุคลากรของ สอศ. เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินกิจกรรม/โครงการ ตามภาระงานเฉลี่ยโดยเท่าเทียมกัน โดยเน้นย้ำให้บุคลากรในหน่วยงานรู้จักการทำงานเป็นทีม ร่วมกันวางแผน ร่วมกันรับผิดชอบ รวมทั้ง ร่วมกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะทำให้กิจกรรม/โครงการ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด

## ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (Workforce Climate)

### (1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Workplace Environment)

สอศ. จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ปฏิบัติงานมีสุขภาวะ ปลอดภัย โดยเน้นการปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานให้มีระบบทางกายภาพ ปลอดภัย และสุขอนามัยที่สะอาด มีสภาพแวดล้อมที่ร่มรื่น สวยงาม ปลอดภัย ซึ่งช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานของบุคลากรให้มีความรู้สึกผ่อนคลาย โดยมีกระบวนการ ดังนี้

1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีระบบแสงสว่าง อาคารสถานที่ปลอดภัย มีต้นไม้ใหญ่รอบอาคารที่ให้ความร่มรื่น สร้างบรรยากาศพื้นที่สีเขียว มีกิจกรรม Big Cleaning Day การจัดให้มีกิจกรรม 5 ส. กิจกรรมการคัดแยกขยะเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สวยงาม

2. ด้านสภาพแวดล้อมความปลอดภัยและสุขภาพอนามัย สอศ. ได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาและความเสี่ยงต่อสภาพแวดล้อมความปลอดภัย คอยตรวจสอบความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ไฟฟ้า ถึงดับเพลิง และติดตั้งระบบสัญญาณเตือนอัคคีภัย และส่งเสริมให้บุคลากรตรวจสุขภาพประจำปี โดยสื่อสารให้บุคลากรได้รับทราบอย่างทั่วถึงผ่านช่องทางการสื่อสารทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ อีกทั้งยังมีการดูแลคุณภาพอากาศภายในสำนักงาน โดยมีการบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และระบบกล้องวงจรปิดตลอด 24 ชั่วโมง

3. ด้านเทคโนโลยีและความสะดวกในการทำงาน สอศ. จัดให้มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับสำนักงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ Printer เครื่องสแกนเอกสาร/เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร ตู้เก็บเอกสาร โต๊ะ-เก้าอี้ เป็นต้น ให้เพียงพอตามจำนวนของบุคลากร เพื่อสนับสนุนให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การออกแบบงานและเครื่องมือการทำงานที่เหมาะสม เช่น การจัดทำ Work Flow ของงานบริการที่จำเป็น ด้านความปลอดภัยความเสี่ยงของระบบคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยมีการจัดหาระบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานบนระบบออนไลน์ เช่น e-Document, ระบบการประชุม (e-Meeting), ระบบบัญชี 3 มิติ เป็นต้น รวมทั้ง มีพื้นที่จอดรถสำหรับบุคลากรและผู้มาติดต่อรับบริการ

ทั้งนี้ การมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมความปลอดภัยและสุขภาพอนามัย และการมีเทคโนโลยีและความสะดวกในการทำงาน ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่นำไปสู่ความสุขในการทำงาน และการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังแสดงใน *แผนภาพ 7.3 ก.(2)-1* และ *แผนภาพ 7.3 ก.(2)-2*

### (2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร (Workforce Benefits and Policies)

สอศ. มุ่งสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากร โดยได้รับบริการ สิทธิประโยชน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้ครบถ้วนและเหมาะสม ดังนี้ 1) การจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากร การจัดฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ศึกษาดูงานในประเทศ เป็นต้น 2) จัดกิจกรรมสร้างสรรค์ประจำปีเพื่อเป็นการพบปะบุคลากร และจับฉลากของขวัญประจำปี 3) การสร้างขวัญและกำลังใจ โดยการเสนอชื่อบุคลากรให้ได้รับการพิจารณาเป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานมหาวิทยาลัยดีเด่นประจำปี

บุคลากรของ สอศ. ได้รับสวัสดิการสำหรับบุคลากรตามนโยบายของมหาวิทยาลัย เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น *ตามตาราง 5.1 ข.(2)*

| ด้าน     | สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่มหาวิทยาลัยจัดให้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เศรษฐกิจ | <ul style="list-style-type: none"> <li>- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ</li> <li>- ค่ารักษาพยาบาลคนในครอบครัว บิดามารดา คู่สมรส บุตรชอด้วยกฎหมาย ค่าการศึกษาบุตร 15,000 บาท/สำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย/ปีงบประมาณ</li> <li>- ค่ารักษาพยาบาลคนในครอบครัว บิดามารดา คู่สมรส บุตรชอด้วยกฎหมาย 5,000 บาท/สำหรับเจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา/ปีงบประมาณ</li> <li>- เงินช่วยเหลือกรณีคนในครอบครัวเสียชีวิต บิดามารดา คู่สมรส บุตรชอด้วยกฎหมาย 5,000 บาท/</li> </ul> |



## ข. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

สอศ. มีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้บุคลากรเป็นผู้ที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีการบริการที่ดี ส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ทำงานเป็นทีม ยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมเพื่อให้บรรลุ *วิสัยทัศน์ ตามตาราง OP1 ก.1-2* “ภายในปี 2570 เป็นสถาบันที่มีความเป็นเลิศด้านอาชีวศึกษา พัฒนาภูมิปัญญาไทย ไปสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์และได้รับการยอมรับในระดับชาติ” โดยการส่งเสริม สร้างการรับรู้และการจดจำค่านิยมของ สอศ. ASI “ศึกษา สืบสาน สร้างสรรค์” โดย Acknowledge = การเป็นที่ยอมรับทางด้านศิลปวัฒนธรรมอยุธยา ทั้งในด้านความรู้ และการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม Service = การให้บริการแก่ผู้ร่วมงานและผู้อื่นอย่างเต็มใจและมีความสุข Initiative = ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานต่าง ๆ พัฒนาศักยภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยการศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และปรับปรุงการทำงานของตนเอง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กร และเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กร ภายใต้คำว่า “รักษาศิลปวัฒนธรรม เรียนรู้สร้างสรรค์ มุ่งสมรรถนะสู่สากล” ร่วมกัน นอกจากนี้ สอศ. ยังเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการทำงานที่มุ่งเป้าหมายและตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน สามารถเสนอข้อคิดเห็นหรือแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน และเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่ผ่านการจัดกิจกรรม/โครงการ ตามแผนปฏิบัติการ ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม โดยสนับสนุนการทำงานที่ส่งผลให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพในรูปแบบการสื่อสารและกิจกรรม ดังนี้

1. **ด้านการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร** สอศ.มีการส่งเสริมให้บุคลากรได้เป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้ในโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ทั้งของหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก รวมทั้ง ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ทำให้บุคลากรมีความผูกพันและมุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จของหน่วยงานและตนเอง *แผนภาพ 7.3 ก (4)-1 และ แผนภาพ 7.3 ก (4)-2*

2. **ด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ** สอศ. มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ได้แก่ การประชุมบุคลากรทุกวันจันทร์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านการติดประกาศ ป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ LINE เฟสบุ๊ก เป็นต้น

3. **ด้านการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร** ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรให้ข้อเสนอแนะในเรื่องต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารงานและแก้ไขปัญหาให้กับบุคลากร

## ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (Performance Management)

### (1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)

สอศ. มีการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อสนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี โดยนโยบายของผู้บริหารได้กำหนดไว้อย่างชัดเจน คือ บุคลากรทุกคนมีตัวชี้วัดรายบุคคลและมีกระบวนการจัดการผลการดำเนินงานผ่านคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรู้ความสามารถ ทักษะ พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะประจำตำแหน่งและสายงาน) ของบุคลากร เพื่อให้เกิดการพัฒนา แล้วนำผลมาใช้ในการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน การต่อเวลาปฏิบัติงาน สนับสนุนบุคลากรที่มีผลงานโดดเด่น และการประกาศชื่นชมบุคลากรดีเด่น โดยมอบโล่รางวัลพร้อมประกาศนียบัตร เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร รวมทั้ง การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนานำไปสู่ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และก้าวหน้าในหน้าที่การงาน บุคลากรทุกคนมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม/อบรมสัมมนา ในหลักสูตรที่ตรงกับสายงาน และการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ ตลอดจนมีกระบวนการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคน เช่น การจัดเวทีแลกเปลี่ยนรู้การจัดการความรู้ (KM) เป็นต้น

## (2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (Performance Development)

สอศ. มีการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาสมรรถนะหลักแต่ละสายงานอย่างเป็นระบบ โดยการสำรวจความต้องการจากบุคลากร นำมาจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมตรงกับงานที่รับผิดชอบ นอกจากนี้ บุคลากรยังสามารถเข้าร่วมการอบรม กับหน่วยงานภายนอกที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ โดยสามารถเสนอขออนุมัติงบประมาณสนับสนุนในการเข้าร่วม อบรมจากผู้อำนวยการสถาบันอยุธยาศึกษา

## (3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Development Effectiveness)

สอศ. มีกระบวนการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเอง โดยการอบรมเพิ่มพูนความรู้ในด้านการ ปฏิบัติงาน เพิ่มทักษะและกระบวนการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในงานต่าง ๆ ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ด้วยวิธีการ ส่งเสริม สนับสนุน ให้บุคลากรได้เข้าร่วม อบรม สัมมนา ประชุมเชิงปฏิบัติการ อย่างน้อยปีงบประมาณไม่ต่ำกว่า 4 ครั้ง และมีโครงการพัฒนาบุคลากรด้วยการศึกษาดูงาน ปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานและมีประสบการณ์ตรงจากหน่วยงานอื่น สามารถนำมาพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น รวมถึงให้ โอกาสแสดงความสามารถ ความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม/โครงการ ของหน่วยงาน ส่งผลให้สามารถ พัฒนาทักษะการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง บุคลากรมีความพึงพอใจต่อวัฒนธรรมภายในองค์กร แสดงถึงความรัก และความผูกพันช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ตั้งใจทำงานเต็มความสามารถ และทำงานเป็นทีม ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ บรรลุผลสำเร็จเกิดประสิทธิผลสูงสุด

## (4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน (Career Development)

สอศ.ให้ความสำคัญกับการจัดการความก้าวหน้าของบุคลากรทั้ง 2 สายงาน ได้แก่

1. บุคลากรสายวิชาการ (คณะผู้บริหาร สอศ. ได้แก่ ผอ./รอง ผอ.) มีการสนับสนุนให้ดำเนินการ เสนอขอตำแหน่งทางวิชาการของบุคลากรสายวิชาการ ตำแหน่ง ศาสตราจารย์/ รองศาสตราจารย์/ ผู้ช่วย ศาสตราจารย์ ตามหลักเกณฑ์การเสนอ โดยมีขั้นตอนและวิธีการยื่นขอเพื่อกำหนดตำแหน่งทางวิชาการระดับผู้ช่วย ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 หัวหน้าภาควิชา/ประธานสาขา/ประธานบริหารหลักสูตร รับรองคุณสมบัติ โดยใช้ ระยะเวลาประมาณ 5 วัน

1.2 คณบดีตรวจสอบและรับรองคุณสมบัติ โดยใช้ระยะเวลาประมาณ 15 วัน

1.3 ส่งเอกสารหลักตามที่ ก.พ.ว. กำหนดที่หน่วยงาน กบค. โดยใช้ระยะเวลาประมาณ 30 วัน

- หน่วยงาน กบค. ตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นและเอกสารหลักฐาน
- เลขานุการพิจารณากลับกรอง เอกสารและหลักฐานทั้งหมดเพื่อเสนอ ก.พ.ว.

1.4 ก.พ.ว. พิจารณากลับกรองคุณสมบัติ ผลงานทางวิชาการและแต่งตั้งคณะกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิ

1.5 ฝ่ายเลขานุการทาบถาม และส่งผลงานวิชาการไปให้คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ โดยใช้ ระยะเวลาประมาณ 15 วัน

1.6 คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิดำเนินการประเมินผลงานทางวิชาการให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ฝ่ายเลขานุการดำเนินการในขั้นตอนที่ 5 เรียบร้อย

1.7 คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิประชุมและลงมติ (มาประชุมเกินกึ่งหนึ่งและใช้มติเสียง ข้างมาก)

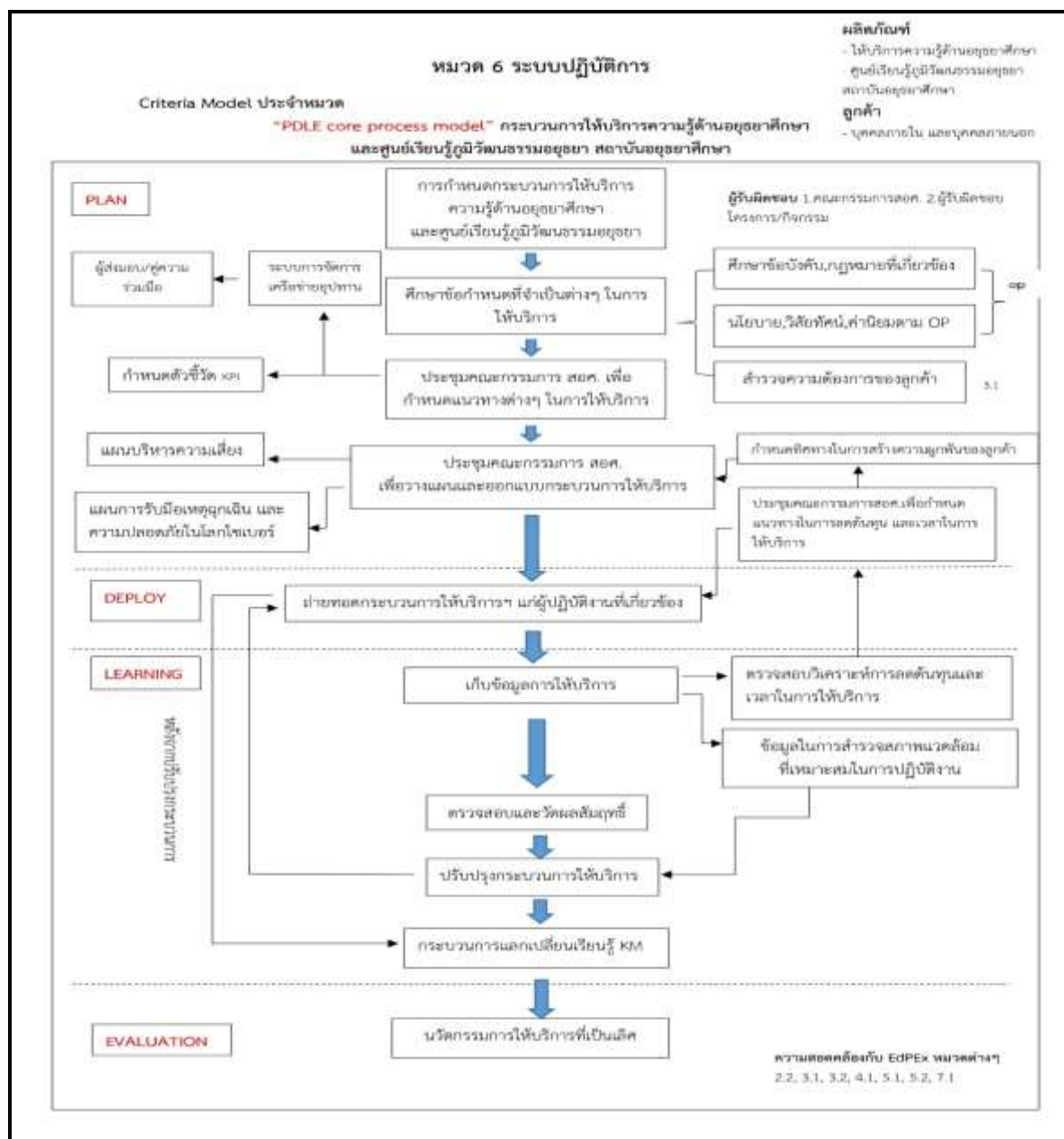
1.8 ก.พ.ว. ประชุมและลงมติ กรณีผ่านเกณฑ์ และกรณีไม่ผ่านเกณฑ์ (กรณีไม่ผ่านเกณฑ์ จะต้องนำเสนอสภาวิชาการ และนำเสนอสภามหาวิทยาลัยเพื่อทราบและแจ้งผู้ขอตำแหน่งทางวิชาการต่อไป)



## หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ

### 6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes)

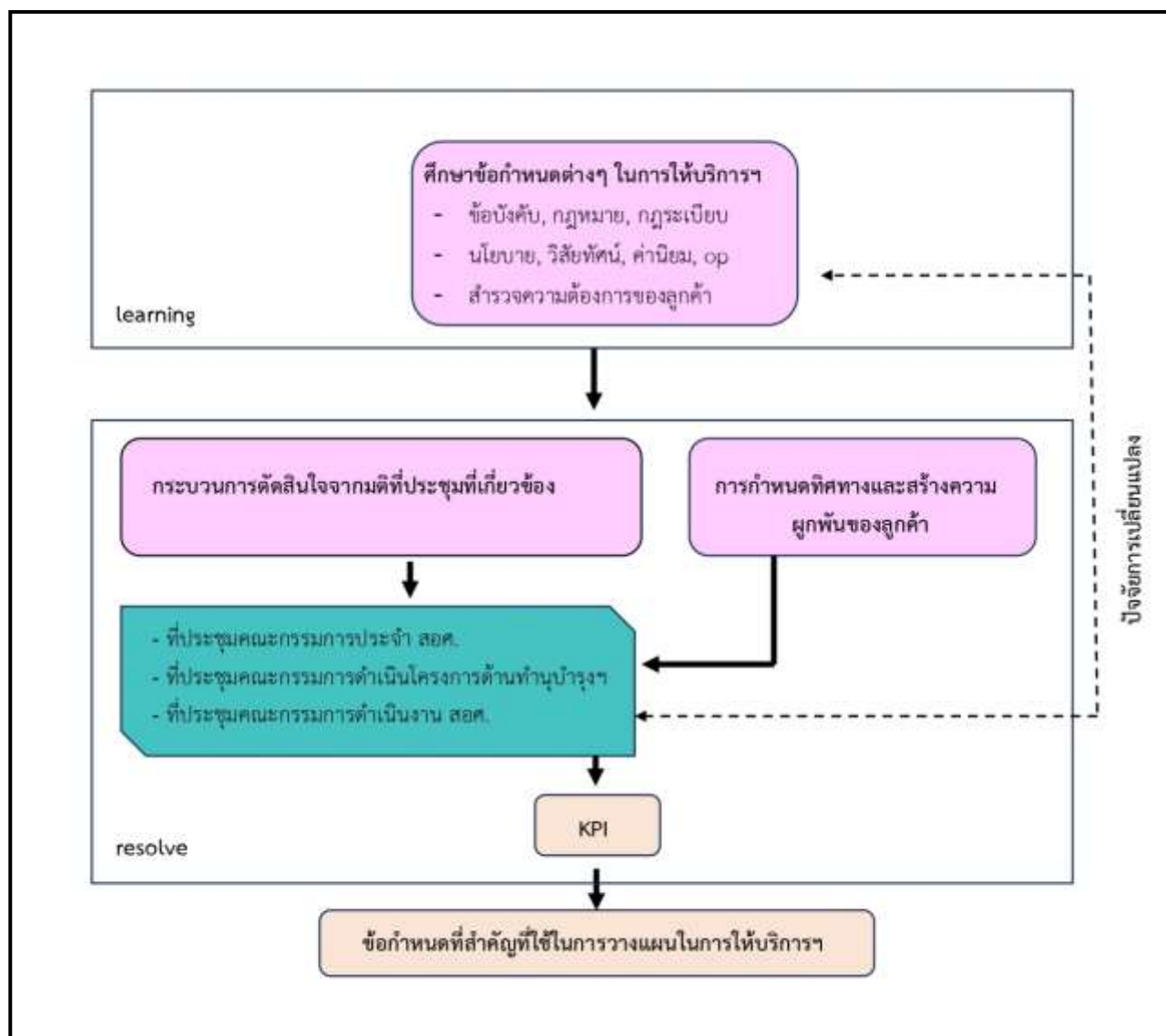
ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESS Design)



แผนภาพ 6.1 ก. PDLE Core Process Model

สอศ. มีการออกแบบกระบวนการให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษาและศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา ตลอดจนการจัดการองค์ความรู้และนวัตกรรมที่สำคัญของสอศ. โดยใช้ระบบ PDLE Core Process Model **แผนภาพ 6.1 ก.** จึงทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่สอดคล้อง เชื่อมโยง และสามารถตอบสนองต่อพันธกิจของหน่วยงาน และความต้องการของกลุ่มลูกค้า

(1) การจัดทำข้อกำหนดของการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ (Determination of Program, Service, and PROCESS Requirements)



แผนภาพ 6.1 ก.(1) Learning & Resolve Management Tool

สอศ. ได้จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญในกระบวนการให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษาและศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา ตลอดจนการจัดการองค์ความรู้และนวัตกรรมที่สำคัญของ สอศ. โดยใช้เครื่องมือ Learning & Resolve Management Tool ซึ่งเริ่มจากคณะกรรมการทั้งหมดของ สอศ. ได้แก่ คณะกรรมการประจำ สอศ. คณะกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และคณะกรรมการดำเนินงานของ สอศ. ต่างต้องศึกษาระเบียบข้อบังคับ กฎหมาย พรบ. ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งนโยบาย วิสัยทัศน์ ทั้งในระดับหน่วยงานตามที่ปรากฏในโครงสร้างองค์กร และนโยบายระดับประเทศ ซึ่งเป็นตัวกำหนดทิศทางในการทำข้อกำหนดที่สำคัญ นอกจากนี้ยังต้องอาศัยตัวแปรจากปัจจัยภายนอก อันได้แก่ การสำรวจความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า นำมาเป็นข้อมูลที่สำคัญในการสร้างตัวชี้วัดความสำเร็จในระดับองค์กร อันเป็นไปตามข้อกำหนดที่ตั้งไว้สู่การขับเคลื่อนเพื่อพัฒนางานให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษาและศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา ตามระบบ PDLE Core Process Model ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดัง **แผนภาพ 7.1 ข.(1)-1**

## (2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Key WORK PROCESSES)

จากการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญในกระบวนการให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษาและศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา โดยใช้ดำเนินการตามเครื่องมือ Learning & Resolve Management Tool สอศ. ได้กำหนดไว้ดังนี้

| กระบวนการทำงาน                                                       | ข้อกำหนดที่สำคัญ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ปัจจัยที่มีผลกระทบ                                                                                                                                                                              | ตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ผู้รับผิดชอบ        |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| การให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษาและศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา | <ul style="list-style-type: none"> <li>- พระราชบัญญัติ โบราณสถาน โบราณ วัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ พ.ศ. 2504</li> <li>- พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537</li> <li>- พระราชบัญญัติ ส่งเสริมและรักษามรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม พ.ศ. 2559</li> <li>- พระราชบัญญัติ จัดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ.2550</li> <li>- ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาว่าด้วย การดำเนินการด้านลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2558</li> <li>- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2562</li> <li>- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562</li> <li>- พระราชบัญญัติการบริหารส่วนงานภายในของสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2562</li> <li>-ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548</li> <li>-มาตรฐานทางอาชีวอนามัย</li> <li>-ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560</li> <li>- ข้อมูลการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- มาตรฐานการดำเนินงานของเครือข่ายอุปทาน ในด้าน เวลา ต้นทุน และผลสัมฤทธิ์</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- นโยบายของสอศ</li> <li>- มหาวิทยาลัย และนโยบายประเทศ</li> <li>- ผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา</li> <li>- ความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงาน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละของการรับรู้ด้านวัฒนธรรมอยุธยาที่เพิ่มขึ้นจากการใช้บริการศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรม</li> <li><b>แผนภาพ 7.1 ก.-1</b></li> <li>- ร้อยละของการรับรู้ด้านวัฒนธรรมอยุธยาที่เพิ่มขึ้นจากการรับบริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษา <b>แผนภาพ 7.1 ก.-2</b></li> <li>- จำนวนผลงานวิชาการของสถาบันอยุธยาศึกษา ที่ได้นำไปเผยแพร่ในระดับชาติ และนานาชาติ <b>ตาราง 7.1 ข.(1)-1</b></li> <li>- จำนวนหลักสูตรที่มีการบูรณาการองค์ความรู้ฯ กับการเรียนการสอน <b>ตาราง 7.5 ข.(1)</b></li> <li>- วารสารทางวิชาการอยู่ในมาตรฐานเกณฑ์ของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย</li> <li>- จำนวนการเกิดอค์ศิกัยเกิดแจ้งเตือนของระบบสัญญาณไฟไหม้ฉุกเฉิน และ ความถี่ในการตรวจสอบระบบแจ้งเหตุเกิดอค์ศิกัย</li> <li><b>ตาราง 7.1 ข.(2)-1</b></li> <li>- ร้อยละ ของอุปกรณ์ดับเพลิงที่ใช้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ตามปกติเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน <b>ตาราง 7.1 ข.(2)-2</b></li> <li>- ร้อยละการส่งมอบงานตรงตาม TOR ที่กำหนด <b>ตาราง 7.1 ค.(1)</b></li> </ul> | บุคลากรทุกคนของสอศ. |

ตาราง 6.1 ก.(2) กระบวนการทำงานหลัก และข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานหลัก

### (3) แนวคิดในการออกแบบ (Design Concepts)

สอศ. ใช้ระบบแนวคิดวงจรบริหารงานคุณภาพ (Plan-Do-Check-Act : PDCA) มาประยุกต์เพื่อให้ตรงตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษาและศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา พัฒนาเป็นระบบ PDLE Core Process Model **แผนภาพ 6.1 ก.(1)** โดยระบบนี้มีกระบวนการเริ่มต้นจากการศึกษาข้อกำหนดที่จำเป็นในกระบวนการให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษาและศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา จากกฎหมาย พรบ. ข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผสานกับข้อมูลการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาตรฐานการดำเนินงานของเครือข่ายอุปทาน ในด้านเวลา ต้นทุน และผลสัมฤทธิ์ รวมทั้งปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานอย่างเช่น นโยบายของ สอศ. นโยบายมหาวิทยาลัย และนโยบายประเทศ ผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา และความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงาน เพื่อเป็นการกำหนดทิศทาง และตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน โดยลงมติในประชุมต่าง ๆ ของ สอศ. จากนั้น จึงทำการประชุมเพื่อวางแผนงาน และถ่ายทอดแนวการปฏิบัติลงสู่ผู้ปฏิบัติงานนำไปใช้ ทำการเก็บข้อมูลการให้บริการ วิเคราะห์และวัดผลสัมฤทธิ์ โดยนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นข้อมูลอ้างอิงในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพขึ้น นำข้อมูลไปปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ลดรอบเวลาในการทำงาน ลดต้นทุนจากการกำหนดเกณฑ์ที่สำคัญในการคัดเลือกเครือข่ายอุปทาน กำหนดทิศทางในการให้บริการกับลูกค้า รวมไปถึงสร้างแผนรับมือต่อความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต เมื่อวงจรการทำงานดังกล่าวขับเคลื่อนไปจนผ่านเกณฑ์ตัวชี้วัดที่ได้ตั้งไว้แล้ว สอศ. จะทำการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สู่การจัดการความรู้ เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้สู่สาธารณะผ่านกิจกรรม KM และการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน อันเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างนวัตกรรมอันเป็นแนวการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ

## ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (PROCESS Management and Improvement)

### (1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation)

สอศ. มีการจัดการกระบวนการทำงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่า การปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่าง ๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ โดยมีผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัดที่สำคัญ ดังแสดงใน **ตาราง OP1-9** ซึ่งข้อกำหนดดังกล่าวจัดทำขึ้นโดยใช้ Learning & Resolve Management Tool **ตามแผนภาพ 6.1 ก.(1)**

ทั้งนี้ หากกระบวนการที่นำไปปฏิบัติมีข้อผิดพลาด หรือ พบปัญหาที่ส่งผลให้กระบวนการทำงานล่าช้า หรือ ขัดข้อง ผู้รับผิดชอบจะเก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ พร้อมหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเบื้องต้น เพื่อให้การดำเนินงานสามารถบรรลุเป้าหมายได้ และจากนั้น นำปัญหาที่พบและแนวทางการแก้ไขเบื้องต้นเข้าที่ประชุมของ สอศ. ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น และนำไปปรับปรุงแก้ไขในระยะยาวต่อไป

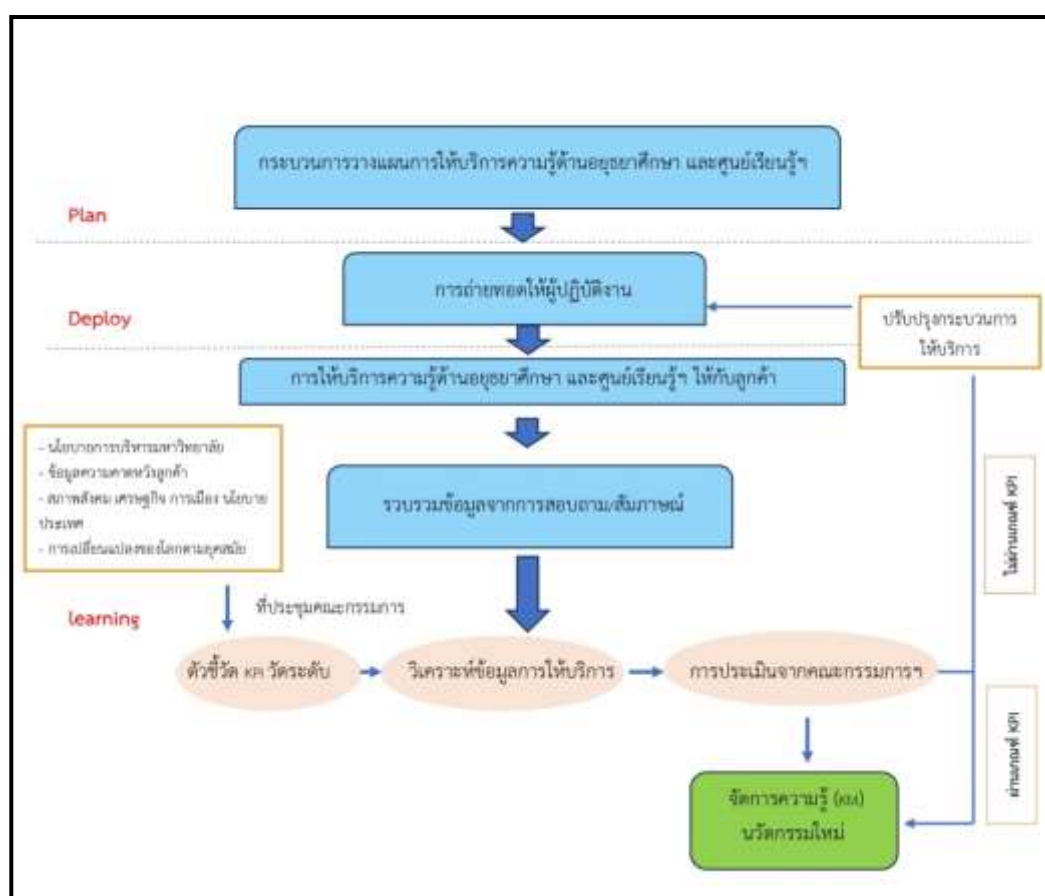
### (2) กระบวนการสนับสนุน (Support PROCESSES)

กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญของ สอศ. ถูกออกแบบโดยมีระบบควบคุมคุณภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษาและศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ **ตามตาราง 6.1 ก.(2)** ซึ่งคณะทำงานที่รับผิดชอบในการกำหนดมาตรฐานในการดำเนินงานของกระบวนการสนับสนุนนั้น เป็นคณะทำงานที่ใช้ข้อมูลการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อมูลความคาดหวังของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาตรฐานการดำเนินงานของเครือข่ายอุปทาน ในด้านเวลา ต้นทุน และผลสัมฤทธิ์ รวมทั้งปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานอย่างเช่น นโยบายของ สอศ. มหาวิทยาลัย และนโยบายประเทศ ผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา และความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงาน เป็นตัวกำหนดกระบวนการสนับสนุนของ สอศ. โดยมีตัวชี้วัดที่สำคัญเป็นตัวกำหนดมาตรฐาน ผ่านที่ประชุมที่เกี่ยวข้องของ สอศ. ดังแสดงใน **ตาราง 6.1 ข.(2)**

| กระบวนการสนับสนุน กระบวนการให้บริการ<br>ความรู้ด้านอยุธยาศึกษาและศูนย์เรียนรู้<br>ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา                                               | ผู้รับผิดชอบ                                    | ตัวชี้วัดที่สำคัญ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ด้านงบประมาณ</b><br>- การขอสนับสนุนงบประมาณ ในโครงการพัฒนาตนเอง<br>- การขอสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ | ผู้บริหาร<br>เจ้าหน้าที่<br>บริหารงาน<br>ทั่วไป | - ร้อยละของการรับรู้ด้านวัฒนธรรมอยุธยาที่เพิ่มขึ้น จากการใช้บริการศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรม <b>แผนภาพ 7.1 ก.-1</b><br>- ร้อยละของการรับรู้ด้านวัฒนธรรมอยุธยาที่เพิ่มขึ้น จากการใช้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษา <b>แผนภาพ 7.1 ก.-2</b><br>- ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน <b>แผนภาพ 7.1 ข.(1)-1</b><br>- จำนวนผลงานวิชาการของสถาบันอยุธยาศึกษาที่ได้นำไปเผยแพร่ในระดับชาติและนานาชาติ <b>ตาราง 7.1 ข.(1)-1</b> |
| <b>ด้านวิชาการ</b><br>- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้อยุธยาศึกษา<br>- การจัดการความรู้ในงานที่ตนเองถือครอง<br>- การทำคู่มือการปฏิบัติงาน        | นักวิชาการ                                      | - จำนวนหลักสูตรที่มีการ บูรณาการองค์ความรู้ฯ กับการเรียนการสอน <b>ตาราง 7.5 ข.(1)</b><br>- วารสารทางวิชาการอยู่ในมาตรฐานเกณฑ์ของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย                                                                                                                                                                                                                                                           |

ตาราง 6.1 ข.(2) กระบวนการสนับสนุน

(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ และกระบวนการ (Program, Service, and PROCESSES Improvement)



แผนภาพ 6.1 ข.(3) ASI Service Process Indicator Management Tool

สอศ. มีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างเป็นระบบโดยใช้เครื่องมือ ASI Service Process Indicator Management Tool **ตามแผนภาพ 6.1 ข.(3)** ที่เป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อน PDLE Core Process Model **ตามแผนภาพ 6.1 ก.** ในกระบวนการให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษาและศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา ซึ่งในส่วนนี้จะเป็นการตรวจสอบกระบวนการทำงาน โดยจะมีการรวบรวมข้อมูลการให้บริการจากลูกค้า รวมไปถึงผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย มาทำการวิเคราะห์ จากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นชุดข้อมูลอ้างอิงที่ประชุมของ สอศ. ที่เกี่ยวข้อง โดยคณะกรรมการจะใช้เกณฑ์ตัวชี้วัดที่เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญในการวัดผลสัมฤทธิ์ เพื่อใช้ปรับปรุงการให้บริการในอนาคต ผ่านการออกแบบและวางแผนการให้บริการ ส่งการถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติงาน และเมื่อการกระบวนการให้บริการนี้ ได้รับการยอมรับว่ามีผลสัมฤทธิ์ที่ผ่านเกณฑ์แล้ว สอศ. จะทำการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ส่งการจัดการความรู้ เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้สู่สาธารณะผ่านกิจกรรม KM และการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน อันเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างนวัตกรรมอันเป็นแนวการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศต่อไป

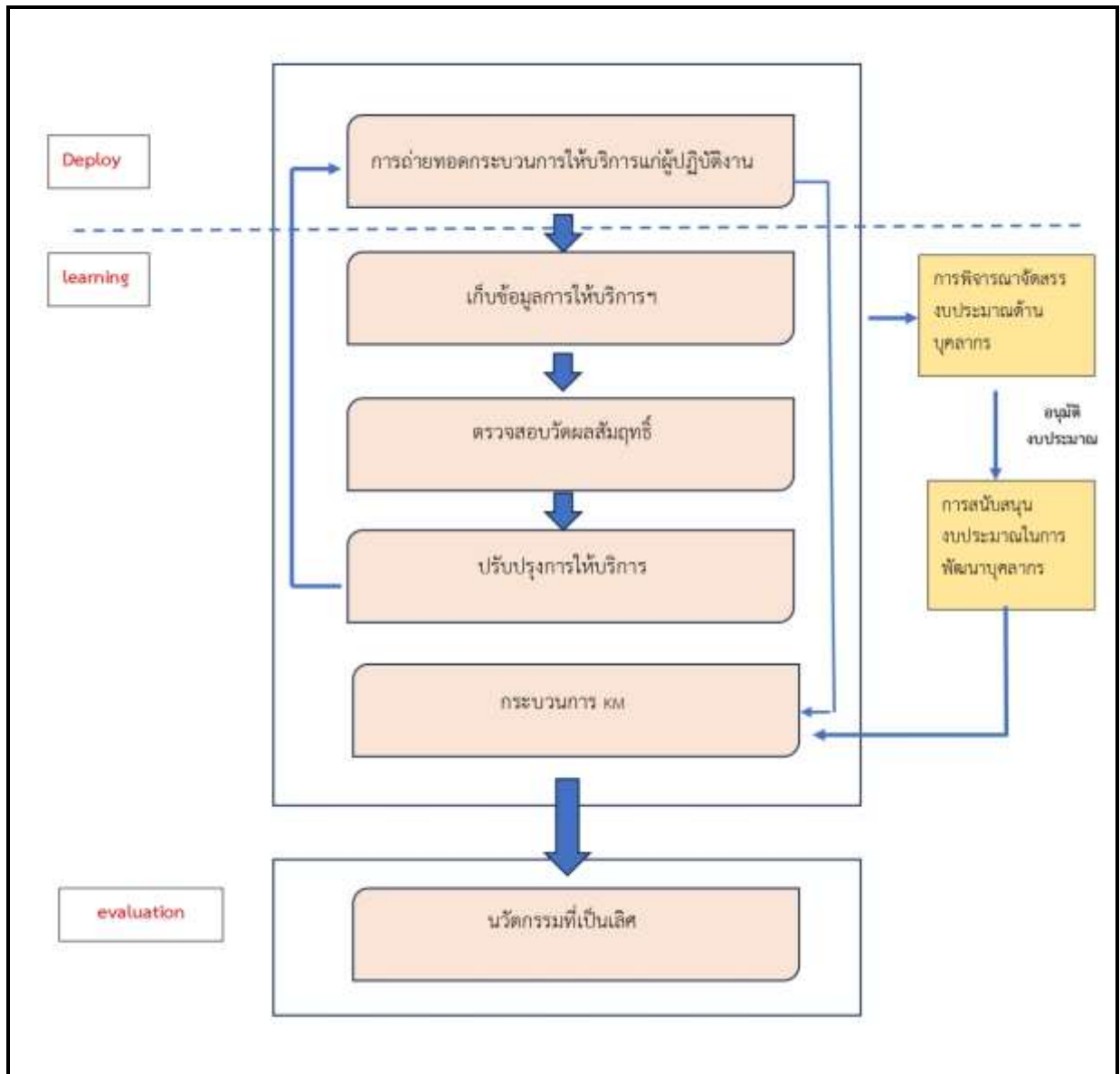
### ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)



แผนภาพ 6.1 ค. ASI Supply Network Qualification Management tool

สอศ. มีการคัดเลือกเครือข่ายอุปทานโดยใช้เครื่องมือ ASI Supply Network Qualification Management tool **แผนภาพ 6.1 ค.** เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือทั้งหมดของ สอศ. สามารถดำเนินการตามที่กำหนดให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน สอศ. จะเป็นผู้คัดเลือกผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ ที่จะร่วมมือกันในแต่ละโครงการ กิจกรรม งานต่าง ๆ ผ่านการใช้เกณฑ์การคัดเลือกที่เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ ได้แก่ นโยบายและทิศทางการบริหารที่สอดคล้องกัน สามารถดำเนินงานได้ตรงตามเป้าประสงค์ ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก ดำเนินการได้ตรงตามความคาดหวังของลูกค้า และมีต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุด โดยใช้ข้อมูลอ้างอิงมาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เคยได้ร่วมมือมา รวมทั้ง การสอบถามจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจ ทั้งนี้เพื่อให้การคัดเลือกเครือข่ายอุปทานมีประสิทธิภาพดัง **ตาราง 7.1 ค.(1)**

### ง. การจัดการนวัตกรรม (INNOVATION Management)

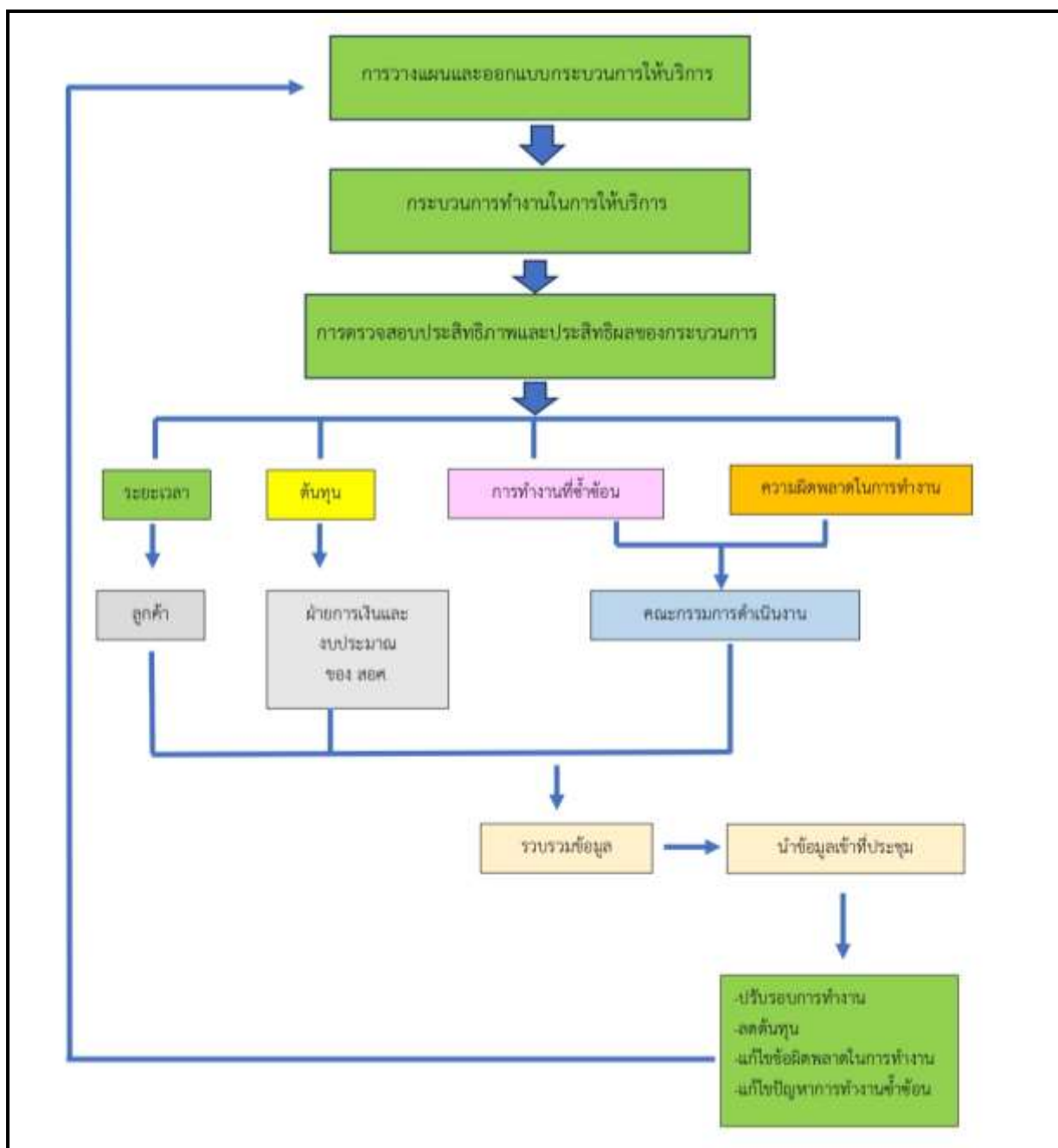


แผนภาพ 6.1 ง. ASI Innovative Learning Opportunity Management Tool

สอศ. สนับสนุนการสร้างโอกาสเพื่อให้เกิดนวัตกรรมและความเป็นเลิศทางในการให้บริการความรู้ด้านอยุธยา ศึกษาและศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา โดยใช้เครื่องมือ ASI Innovative Learning Opportunity Management Tool ตามแผนภาพ 6.1 ง. ซึ่งเป็นการสร้างเสริมโอกาส และความท้าทายให้กับผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาตนเอง ให้มีทักษะความรู้ ความสามารถที่ดีขึ้น ผ่านการสนับสนุนด้านงบประมาณที่ได้เห็นชอบจากมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานของ สอศ. โดยส่วนงานที่ได้รับการคัดเลือกนั้น ต้องผ่านกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงจนได้รับผลการประเมินตามตัวชี้วัด และพร้อมนำไปสู่กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดการความรู้ภายในองค์กรเท่านั้น

## 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

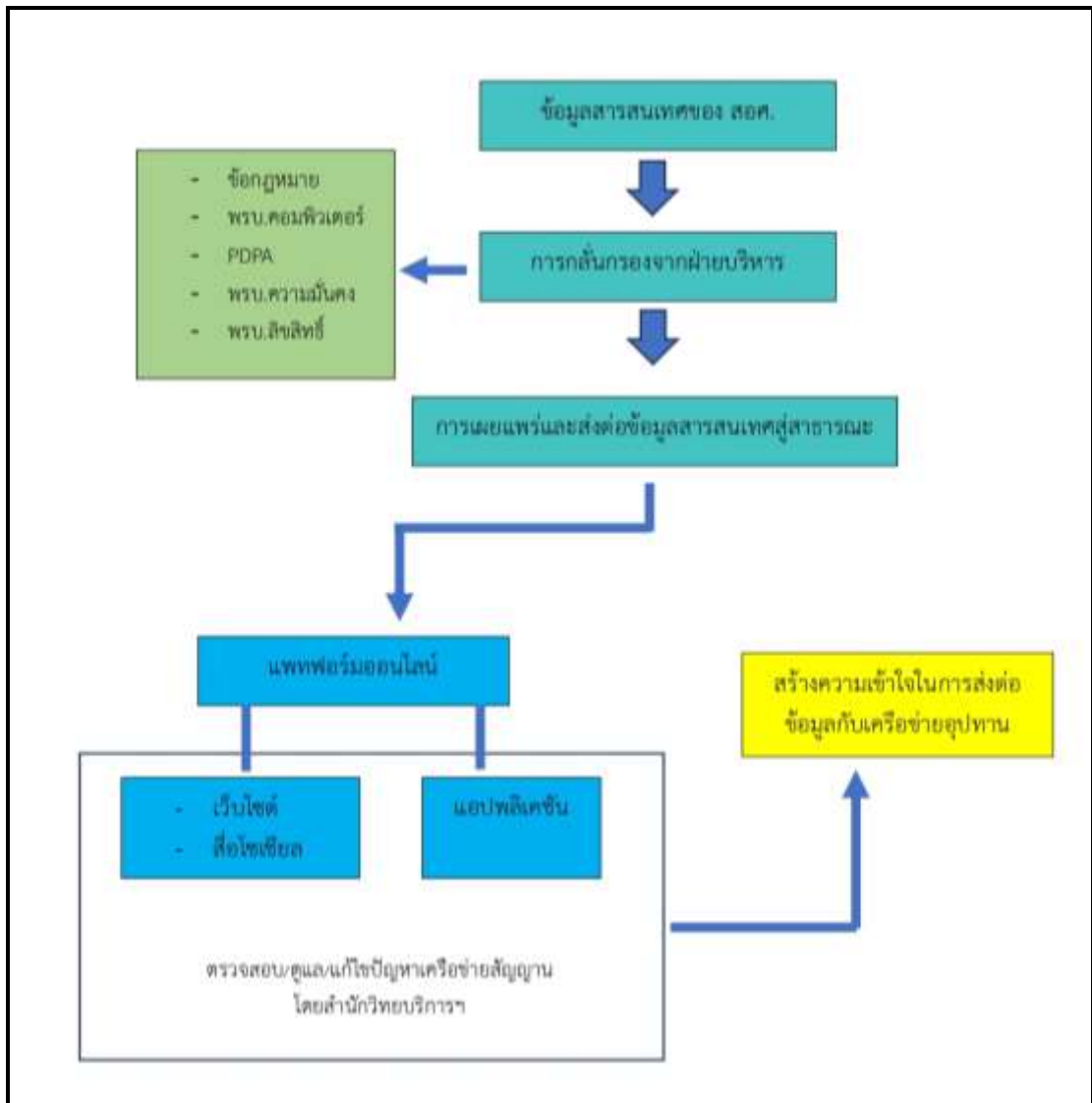
### ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS Efficiency and EFFECTIVENESS)



แผนภาพ 6.2 ก. วงจรการตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษา  
และศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา

สำหรับประสิทธิภาพและประสิทธิผลการให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษาและศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา ใช้วงจรการตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษาและศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา **ตามแผนภาพ 6.2 ก.** เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบ โดยจะทำการจัดหมวดหมู่ผู้รับผิดชอบ และการได้มาซึ่งข้อมูล ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานของ สอศ. เพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน ปรับปรุงการทำงาน การแก้ไขข้อผิดพลาดในการทำงาน การทำงานที่ไม่ซ้ำซ้อน การลดเวลาในการทำงาน และการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เพื่อให้ใช้งบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

## ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Security and Cybersecurity)



แผนภาพ 6.2 ข. กระบวนการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

สอศ. ได้รับการดูแล แก้ไขปัญหา ให้ความช่วยเหลือทางด้านเทคนิค รวมทั้ง การเฝ้าระวังจากการโจมตีทางไซเบอร์โดยสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เชี่ยวชาญเรื่องการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ อุปกรณ์เครือข่าย ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสาร รวมทั้ง เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ และแอปพลิเคชันสำหรับติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ซึ่งเป็นมาตรการการปกป้องและควบคุมการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ สอศ. โดยที่ข้อมูลสารสนเทศของ สอศ. นั้น ก่อนที่จะทำการเผยแพร่สู่สาธารณะ จะต้องถูกตรวจสอบจากผู้รับผิดชอบคือ ฝ่ายบริหารของ สอศ. โดยใช้ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พรบ. คอมพิวเตอร์ฯ พรบ. ความมั่นคง พรบ. ลิขสิทธิ์ และนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และมีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ก่อนทำการเผยแพร่ในช่องทางต่าง ๆ รวมทั้ง การสร้างความเข้าใจก่อนส่งต่อสารสนเทศดังกล่าวให้กับเครือข่ายอุปทาน

## ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

### (1) ความปลอดภัย (Safety)

สอศ. มีการเตรียมความพร้อมรับมือด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยได้ตระหนักถึงความสำคัญผ่านกลไกการบริหารความเสี่ยงของ สอศ. โดยในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของ สอศ. ได้มีการกำหนดเรื่องนี้เป็นเรื่องที่สำคัญของหน่วยงาน รวมทั้ง มีการวิเคราะห์หาสาเหตุของความไม่ปลอดภัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน จึงกำหนดเป็นประเด็นความเสี่ยงด้านความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน ที่ต้องระบุไว้ในแผนการบริหารความเสี่ยงประจำปีของ สอศ. โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบรวมทั้งรอบเวลาการตรวจสอบดังนี้ **ตาราง 6.2 ค.(1)** ซึ่งส่งผลให้ สอศ. มีความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินอย่างมีประสิทธิภาพดัง**ตาราง 7.1 ข.(2)-1** และ **ตาราง 7.1 ข.(2)-2**

| ประเด็นความเสี่ยง                                                   | การเตรียมพร้อม/การรับมือ                                                                                              | รอบเวลาตรวจสอบ/ทำงาน                                                      | ผู้รับผิดชอบ                    |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| อัคคีภัย                                                            | ตรวจสอบความพร้อมในการใช้งานของ<br>ถังดับเพลิง                                                                         | ตามรอบการตรวจสอบของถัง<br>ดับเพลิง และตรวจสอบสภาพ<br>ภายนอกของถังทุกเดือน | เจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคาร<br>สถานที่ |
|                                                                     | ตรวจสอบสัญญาณเตือนอัคคีภัย                                                                                            | ทุกเดือน                                                                  |                                 |
|                                                                     | ตรวจสอบเสียงแจ้งเหตุอัคคีภัย                                                                                          | ทุกเดือน                                                                  |                                 |
| ความปลอดภัยด้านชีวิต<br>และทรัพย์สิน                                | ตรวจสอบการทำงานของกล้องวงจรปิด                                                                                        | ทุกสัปดาห์                                                                |                                 |
|                                                                     | ตรวจสอบจุดแสดงหมายเลขโทรศัพท์สำหรับ<br>ฉุกเฉิน                                                                        | ทุกปี                                                                     |                                 |
| โรคติดเชื้อและ<br>โรคอุบัติใหม่                                     | ตรวจสอบจุดให้บริการเจลแอลกอฮอล์พร้อม<br>บริการ                                                                        | ทุกวัน                                                                    | เจ้าหน้าที่ ทำ ความ<br>สะอาด    |
|                                                                     | ทำความสะอาดสำนักงานด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ                                                                                  | ทุกวัน                                                                    |                                 |
| อุบัติเหตุเล็กน้อย หรือ<br>อาการเจ็บป่วยเล็กน้อย<br>ในขณะปฏิบัติงาน | ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้นสำหรับช่วยเหลือ<br>บุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บเล็กน้อย หรืออาการ<br>เจ็บป่วยเล็กน้อย ในขณะปฏิบัติงาน | ทุกเดือน                                                                  | ฝ่ายบริหารงานทั่วไป             |

ตาราง 6.2 ค.(1) การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัย

### (2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของ สอศ. วิเคราะห์และค้นหาประเด็นความเสี่ยงเพื่อวางแผนป้องกันและจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น โดยกำหนดประเด็นความเสี่ยงและการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน **ตามตาราง 6.2 ค.(1)** จากการประชุมระดมสมองของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ได้วิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงและประเมินค่าความเสี่ยง โดยพิจารณาจากผลกระทบ (Impact) และโอกาสในการเกิดความเสี่ยง (Likelihood) รวมทั้งได้ทบทวนกิจกรรมที่ได้ดำเนินการตามแผนของปีก่อนหน้านี้ ซึ่งผลจากการประชุมได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการจัดเตรียมชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้นสำหรับช่วยเหลือบุคลากรที่ได้รับบาดเจ็บเล็กน้อย เช่น มีบาดเจ็บ แผลถลอก หรืออาการเจ็บป่วยเล็กน้อย เช่น ปวดศีรษะ ปวดท้อง ในขณะปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อเตรียมพร้อมในการดูแลเบื้องต้นหรือระหว่างเดินทางไปรักษาต่อที่โรงพยาบาล

## หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ (Results)

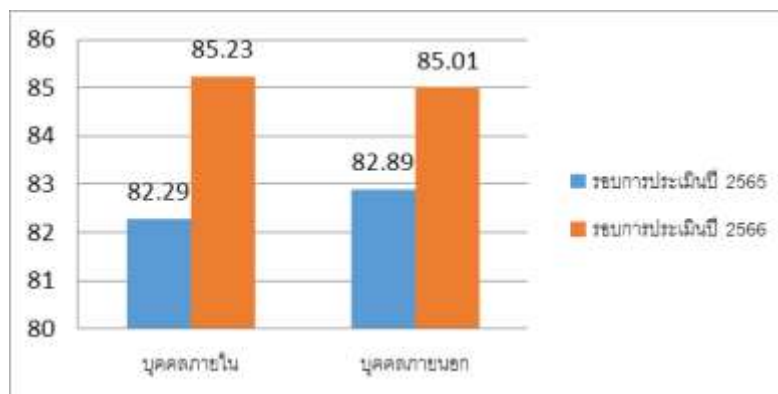
### 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ (Student Learning, Customer-Focused Service Results, Process Results)

#### ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Student LEARNING and CUSTOMER-Focused Service RESULTS)

แผนภาพ 7.1 ก.-1 ร้อยละของการรับรู้ด้านวัฒนธรรมอยุธยาที่เพิ่มขึ้น จากการใช้บริการศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา



แผนภาพ 7.1 ก.-2 ร้อยละของการรับรู้ด้านวัฒนธรรมอยุธยาที่เพิ่มขึ้น จากการรับบริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษา



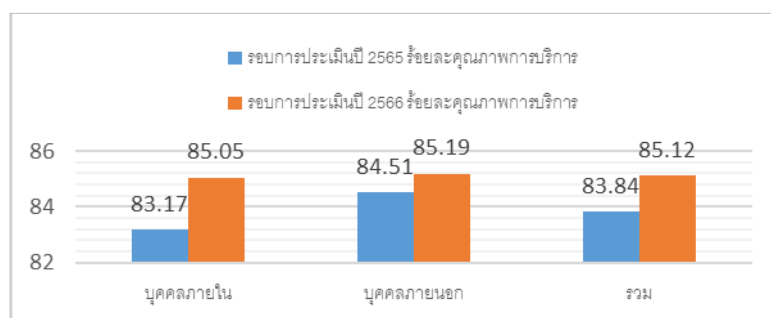
#### ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (WORK PROCESS EFFECTIVENESS RESULTS)

##### (1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS EFFECTIVENESS and Efficiency)

- ร้อยละคุณภาพการบริการให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษาและศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา สอศ.

สอศ. มีภาพรวมทุกด้านในการให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษาและศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา สถาบันอยุธยาศึกษาในรอบการประเมินปี 2566 ร้อยละ 85.12 อยู่ในระดับมาก ดังตารางต่อไปนี้

แผนภาพ 7.1 ข.(1)-1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน



- จำนวนผลงานวิชาการของสถาบันอยุธยาศึกษาที่ได้นำไปเผยแพร่ในระดับชาติและนานาชาติ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 7.1 ข.(1)-1 จำนวนผลงานวิชาการของสถาบันอยุธยาศึกษาที่ได้นำไปเผยแพร่ในระดับชาติและนานาชาติ

| รอบการประเมิน | จำนวนผลงานวิชาการของสถาบันอยุธยาศึกษา |               | รวม |
|---------------|---------------------------------------|---------------|-----|
|               | ระดับชาติ                             | ระดับนานาชาติ |     |
| 2565          | 1                                     | 2             | 3   |
| 2566          | 1                                     | 2             | 3   |

- จำนวนหลักสูตรที่มีการบูรณาการองค์ความรู้ฯ กับการเรียนการสอน

สอศ. มีการบูรณาการองค์ความรู้ฯ กับการเรียนการสอน โดยตั้งเป้าหมายไว้ในปีงบประมาณ 2566 จำนวน 4 หลักสูตร มีผลการดำเนินงาน จำนวน 5 หลักสูตร บรรลุผลอยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 100 ดังตารางที่ 7.5 ข-1

- วารสารทางวิชาการอยู่ในมาตรฐานเกณฑ์ของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย

สอศ. มีวารสารทางวิชาการอยู่ในมาตรฐานเกณฑ์ของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ฐาน 2 บรรลุผลอยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 100 ดังตารางที่ 7.5 ข-1

## (2) ความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

ตาราง 7.1 ข.(2)-1 จำนวนการเกิดอัคคีภัย เกิดแจ้งเตือนของระบบสัญญาณไฟไหม้ฉุกเฉิน และความถี่ในการตรวจสอบระบบแจ้งเหตุเกิดอัคคีภัย

| รอบการประเมิน | จำนวนการเกิดอัคคีภัย | จำนวนการแจ้งเหตุเกิดอัคคีภัยจากระบบป้องกัน | ความถี่ในการตรวจสอบระบบแจ้งเหตุเกิดอัคคีภัย |
|---------------|----------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 2565          | 0                    | 0                                          | เดือนละ 1 ครั้ง                             |
| 2566          | 0                    | 0                                          | เดือนละ 1 ครั้ง                             |

ตาราง 7.1 ข.(2)-2 ร้อยละของอุปกรณ์ดับเพลิงที่ใช้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ตามปกติ เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน

| รอบการประเมิน | ตัวชี้วัด                                                                          | รอบการประเมิน พ.ศ.2565 | รอบการประเมิน พ.ศ.2566 |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|
| พ.ศ. 2565     | ร้อยละของอุปกรณ์ดับเพลิงที่ใช้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ตามปกติ เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน | 100                    | 100                    |
| พ.ศ. 2566     | ร้อยละของอุปกรณ์ดับเพลิงที่ใช้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ตามปกติ เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน | 100                    | 100                    |

## ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management Results)

ตาราง 7.1 ค.(1) ร้อยละการส่งมอบงานตรงตาม TOR ที่กำหนด

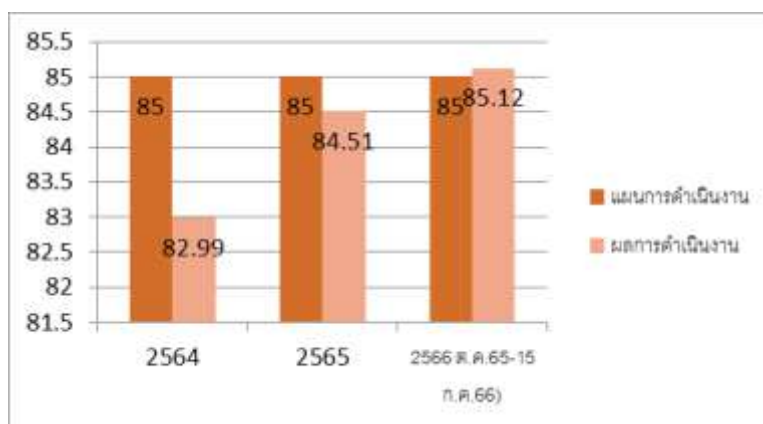
| ผู้ส่งมอบ                                     | ตัวชี้วัด                             | รอบการประเมิน พ.ศ. 2565 | รอบการประเมิน พ.ศ. 2566 |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| โรงพิมพ์, ผู้รับจ้างงานอื่น, ห้าง ร้าน บริษัท | ร้อยละการส่งมอบงานตรงตาม TOR ที่กำหนด | 100                     | 100                     |

## 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)

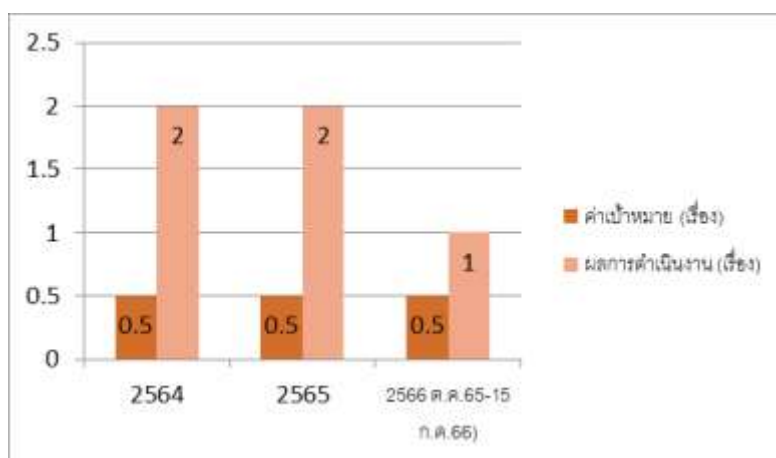
### ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER-Focused RESULTS)

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

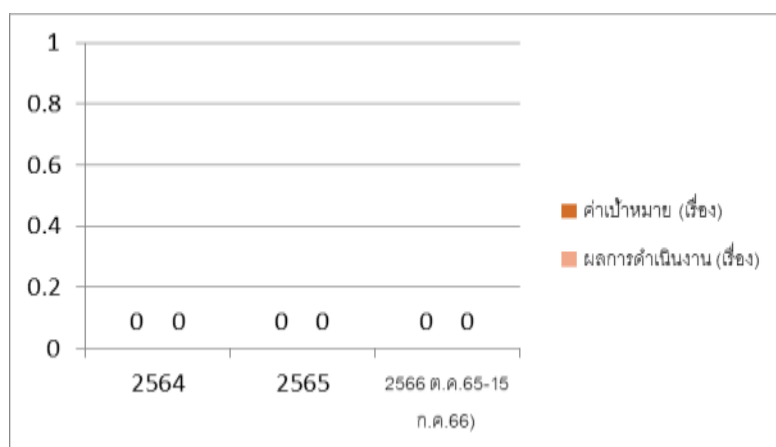
แผนภาพ 7.2 ก.(1)-1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น จากผลการดำเนินงานในการบริการทุกด้าน



แผนภาพ 7.2 ก.(1)-2 จำนวนความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น จากผลการดำเนินงานในการบริการทุกด้าน

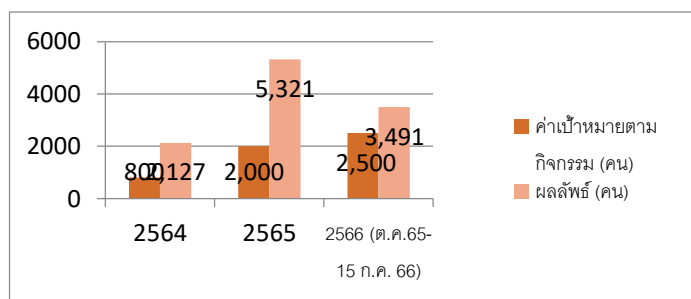


แผนภาพ 7.2 ก.(1)-3 จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น

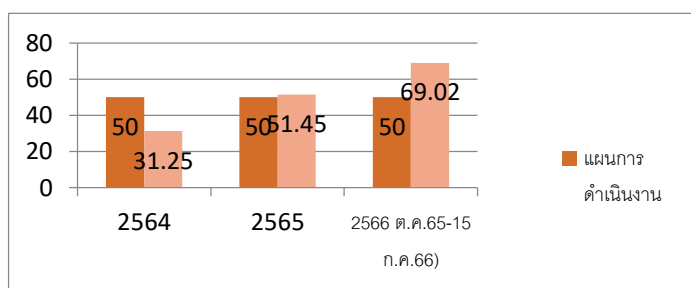


## (2) ความผูกพันของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER ENGAGEMENT)

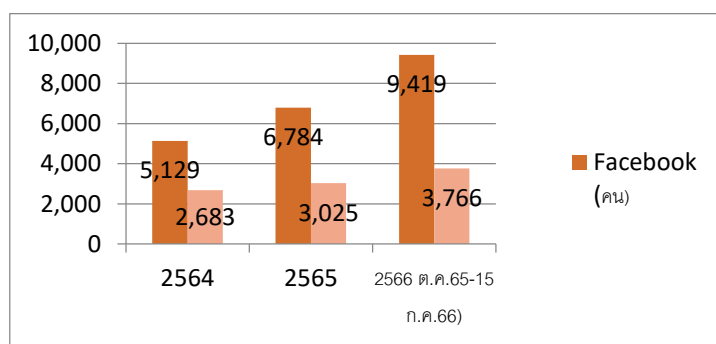
แผนภาพ 7.2 ก.(2)-1 แสดงผลลัพธ์จำนวนที่เพิ่มขึ้นของผู้เข้าร่วมกิจกรรม



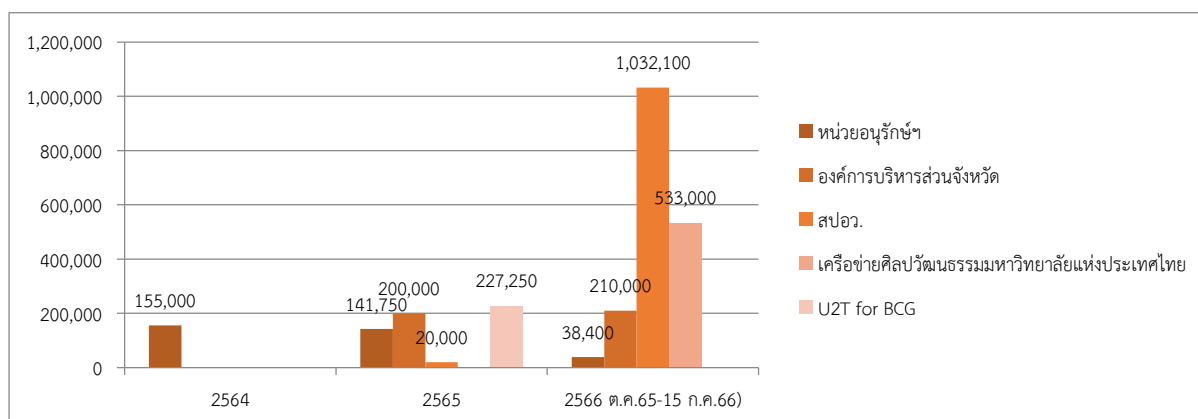
แผนภาพ 7.2 ก.(2)-2 ร้อยละของผู้รับบริการที่กลับมาใช้บริการซ้ำ



แผนภาพ 7.2 ก.(2)-3 แสดงผลลัพธ์จำนวนผู้รับบริการที่ติดตาม Social Media ของสถาบันอยุธยาศึกษา



แผนภาพ 7.2 ก.(2)-4 แสดงผลลัพธ์ด้านงบประมาณสนับสนุนที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอก (บาท)



### 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)

#### ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (WORKFORCE-Focused RESULTS)

##### (1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

สอศ. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ทำการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในทุก ๆ ปี โดยมหาวิทยาลัยฯ มีการสนับสนุนงบประมาณในการทำผลงาน คนละ 10,000 บาท เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ โดยบุคลากรของ สอศ. มีจำนวนทั้งสิ้น 9 คน ผ่านการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นแล้วทั้งสิ้น จำนวน 7 คน รายละเอียด ดังนี้

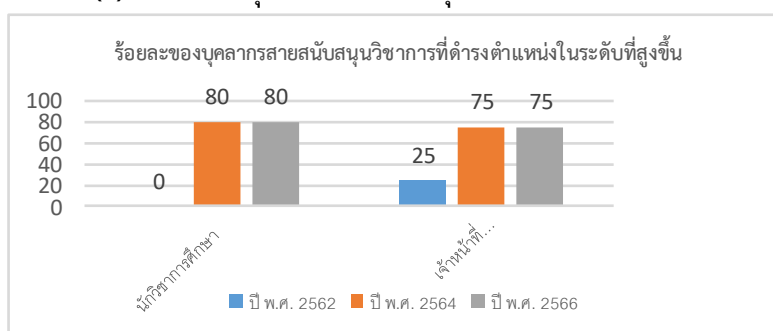
##### ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา

|                 |           |                                                                 |
|-----------------|-----------|-----------------------------------------------------------------|
| 1. นายพัทธ์     | แต่งพันธ์ | ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นระดับชำนาญการเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2563  |
| 2. นายอายุวัฒน์ | คำผล      | ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นระดับชำนาญการเมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2564 |
| 3. นางสาวธิดา   | รินชล     | ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นระดับชำนาญการเมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2564 |
| 4. นางสาวอรอุมา | โพธิ์จิว  | ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นระดับชำนาญการเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2564 |

##### ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

|                    |          |                                                                    |
|--------------------|----------|--------------------------------------------------------------------|
| 1. นางสาวธัญวลัย   | แก้วแหวน | ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นระดับชำนาญการเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2562   |
| 2. นางสาวศรีสุพรรณ | ช่วยโสภ  | ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นระดับชำนาญการเมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2564    |
| 3. นางสาวรสสุคนธ์  | คำสอน    | ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นระดับชำนาญการเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2564 |

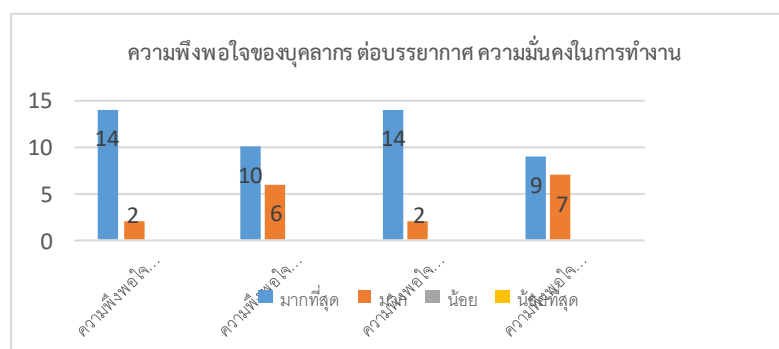
แผนภาพ 7.3 ก.(1) ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น



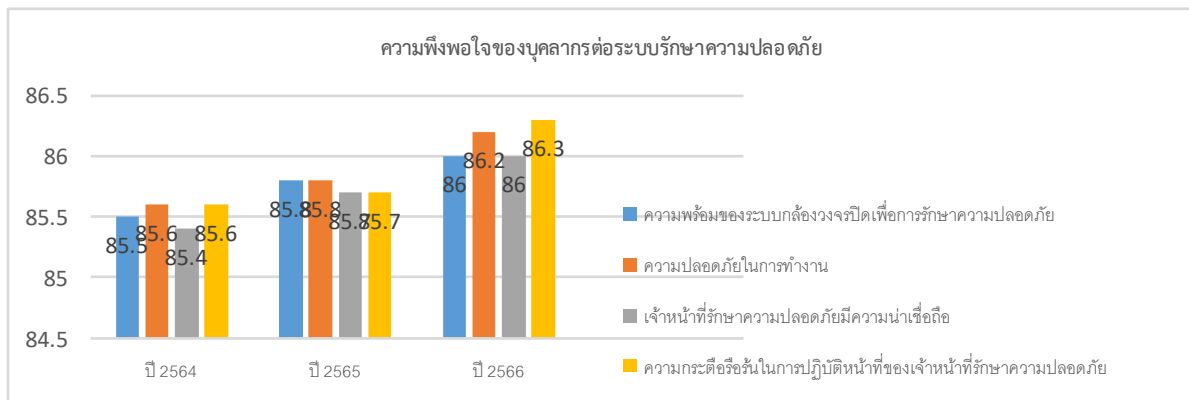
##### (2) บรรยากาศการทำงาน (WORKFORCE Climate)

สอศ. คำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร ในเรื่องของสุขอนามัยที่สะอาด ความร่มรื่นของต้นไม้ ดอกไม้ ซึ่งช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานของบุคลากรให้มีความรู้สึกผ่อนคลาย ระบบรักษาความปลอดภัยทางด้านทรัพย์สิน รวมทั้งปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรในด้านสวัสดิการ สิ่งสนับสนุนคุณภาพชีวิตและการทำงาน ที่สอศ. และมหาวิทยาลัยจัดให้ โดยกำหนดให้มีแนวทางการประเมินผลร้อยละความพึงพอใจดังกล่าว ตามรายการประเมินทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจด้านสวัสดิการ 2) ความพึงพอใจด้านวัฒนธรรมองค์กร 3) ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 4) ความพึงพอใจด้านการพัฒนาบุคลากร/การสร้างความรู้ความก้าวหน้าในสายงาน ส่งผลให้ความพึงพอใจของบุคลากรอยู่ในระดับดีมาก

แผนภาพ 7.3 ก. (2)-1 ร้อยละความพึงพอใจต่อสวัสดิการ สิ่งสนับสนุนคุณภาพชีวิตและการทำงานที่สถาบันฯและมหาวิทยาลัยจัดให้



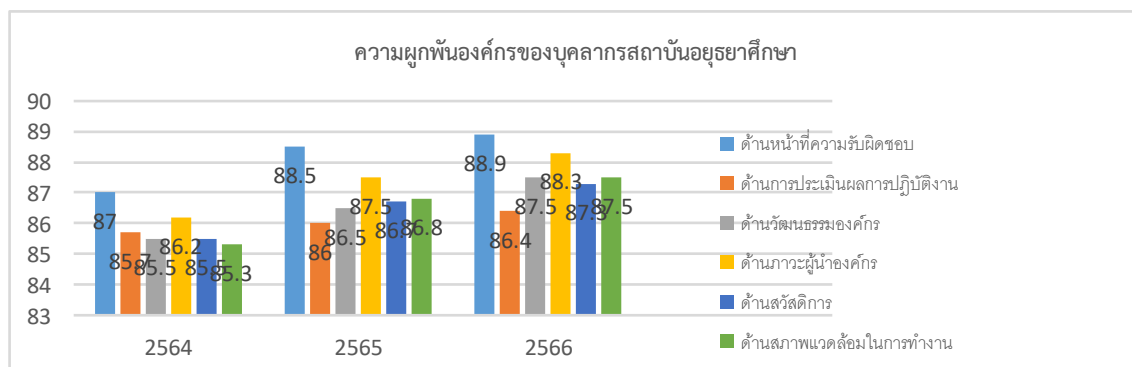
แผนภาพ 7.3 ก.(2)-2 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบรักษาความปลอดภัย



### (3) ความผูกพันของบุคลากร (WORKFORCE ENGAGEMENT)

สอศ. ได้กำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร โดยกำหนดให้มีแนวทางการประเมินผลความผูกพัน โดยใช้แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สอศ. ตามรายการประเมินทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ 2) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน 3) ด้านวัฒนธรรมองค์กร 4) ด้านภาวะผู้นำองค์กร 5) ด้านสวัสดิการ 6) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลให้ความผูกพันของบุคลากรเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี

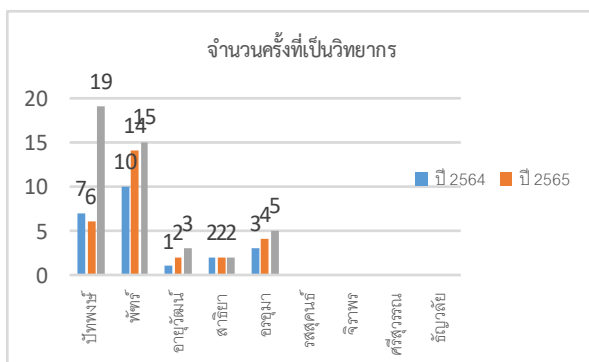
แผนภาพ 7.3 ก.(3) ร้อยละความผูกพันของบุคลากรสถาบันอยุธยาศึกษา



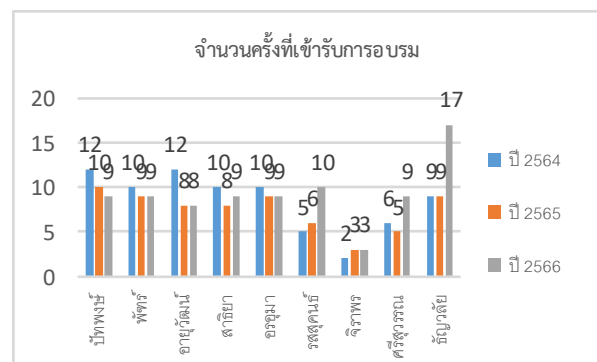
### (4) การพัฒนาบุคลากร (WORKFORCE Development)

สอศ. มีการส่งเสริม สนับสนุน ให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเอง ทั้ง 2 สายงาน ซึ่งได้แก่ ตำแหน่งนักวิชาการการศึกษา มีจำนวนทั้งสิ้น 5 คน และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 4 คน ทั้งนี้ในสายงานวิชาการจะมีการพัฒนาตนเองโดยการเป็นวิทยากร และการเข้ารับการอบรมในช่องทางต่าง ๆ เช่นการอบรม สัมมนา เสวนา ฯลฯ ส่วนเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปนั้น จะพัฒนาตนเองด้วยการเข้ารับการอบรม สัมมนา เสวนา ในงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งหรืองานในหน้าที่ความรับผิดชอบตามสายงาน เพื่อให้มีความรู้ และมีทักษะในการพัฒนางานเพิ่มมากขึ้น

แผนภาพ 7.3 ก. (4)-1 จำนวนครั้งที่ เป็นวิทยากร



แผนภาพ 7.3 ก (4)-2 จำนวนครั้งที่เข้ารับการอบรม



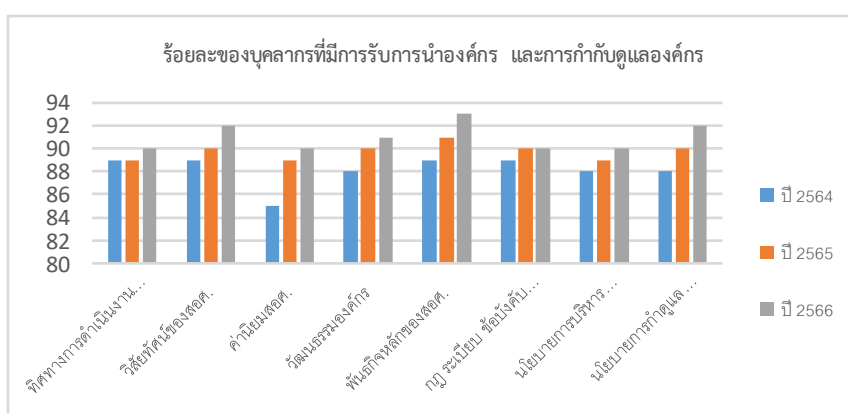
## 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)

### ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Leadership, GOVERNANCE, and Societal Contribution RESULTS)

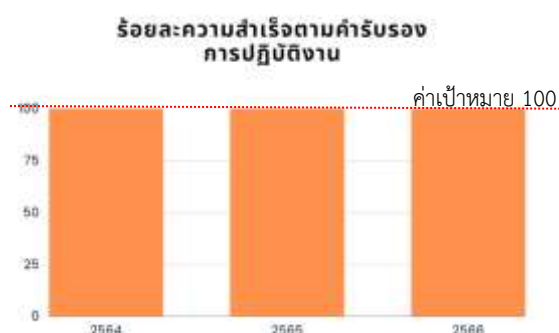
#### (1) การนำองค์กร (Leadership) (2) การกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE)

ร้อยละของบุคลากรที่มีการรับรู้การนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนการดำเนินงานของ สอศ. ในปี 2564-2566 สอศ. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนการดำเนินงานเพิ่มมากขึ้นในทุกช่องทาง จึงทำให้ร้อยละของบุคลากรที่มีการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนการดำเนินงานของ สอศ. เพิ่มขึ้นทุกปี และนอกจากนี้ในปี 2566 จากการประชุมบุคลากรของ สอศ. ทุกสัปดาห์ จึงทำให้การรับรู้ วิสัยทัศน์ พันธกิจของบุคลากรเพิ่มขึ้น

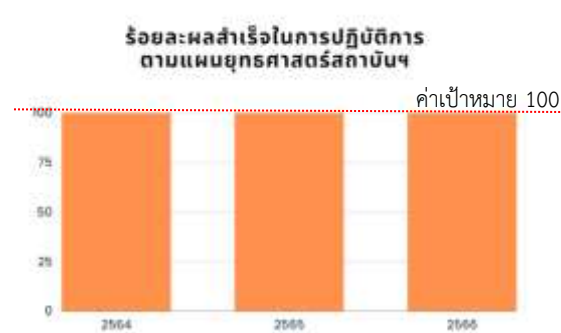
แผนภาพ 7.4 ก.(1)(2)-1 ร้อยละของบุคลากรที่มีการรับรู้วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนการดำเนินงานของสถาบันฯ



แผนภาพ 7.4 ก.(1)(2)-2 ผลสำเร็จตามคำรับรองการปฏิบัติงาน



แผนภาพ 7.4 ก.(1)(2)-3 ผลสำเร็จในการปฏิบัติการตามแผนยุทธศาสตร์สถาบันฯ



ตาราง 7.4 ก.(1)(2)-4 การประเมินที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการบริหารของผู้บริหารสถาบันฯ

| ผลลัพธ์                                              | ย้อนหลัง (ปีงบประมาณ) |      |                |
|------------------------------------------------------|-----------------------|------|----------------|
|                                                      | 2564                  | 2565 | 2566 (9 เดือน) |
| ผลการตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย       | ผ่าน                  | ผ่าน | ผ่าน           |
| 1. ด้านการเงินและบัญชี                               | ผ่าน                  | ผ่าน | ผ่าน           |
| 2. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ               | ผ่าน                  | ผ่าน | ผ่าน           |
| 3. ด้านการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน | ผ่าน                  | ผ่าน | ผ่าน           |
| 4. ด้านการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน      | ผ่าน                  | ผ่าน | ผ่าน           |

## (3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ (Law, Regulation, and Accreditation)

แผนภาพ 7.4 ก.(3)-1 ร้อยละของการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ



ตาราง 7.4 ก.(3)-2 จำนวนการทำผิดกฎระเบียบข้อบังคับของบุคลากร

| ปีงบประมาณ                                        | ปี 2564 | ปี 2565 | ปี 2566 |
|---------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| จำนวนการทำผิดกฎระเบียบข้อบังคับของบุคลากร (ครั้ง) | 0       | 0       | 0       |

ตาราง 7.4 ก.(3)-3 จำนวนครั้งที่มีการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนโดยไม่ได้รับอนุญาต

| ปีงบประมาณ                                                   | ปี 2564 | ปี 2565 | ปี 2566 |
|--------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| จำนวนครั้งที่มีการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนโดยไม่ได้รับอนุญาต | 0       | 0       | 0       |

ตาราง 7.4 ก.(3)-4 ผลการประเมินสถาบันฯ ตามเกณฑ์ EdPEX

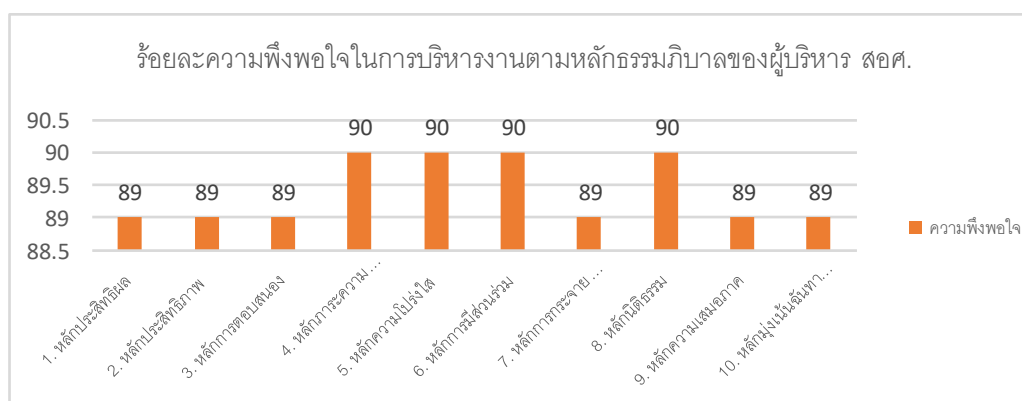
| ปีงบประมาณ                         | ปี 2564 | ปี 2565 | ปี 2566 |
|------------------------------------|---------|---------|---------|
| ผลการประเมินสถาบันฯ ตามเกณฑ์ EdPEX | 0       | 67.25   | รอผล    |

## (4) จริยธรรม (Ethics)

ตาราง 7.4 ก.(4)-1 จำนวนข้อร้องเรียนจากการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองคุณภาพ

| ปีงบประมาณ                                                           | ปี 2564 | ปี 2565 | ปี 2566 |
|----------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|
| จำนวนข้อร้องเรียนจากการกระทำผิดกฎหมาย<br>ข้อบังคับและการรับรองคุณภาพ | 0       | 0       | 0       |

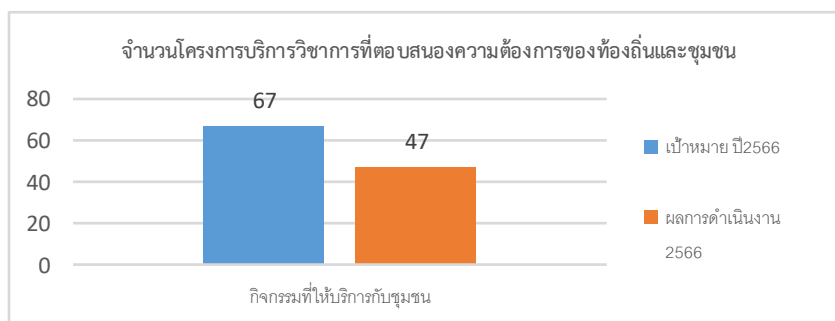
แผนภาพ 7.4 ก.(4)-2 ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของคณะผู้บริหาร



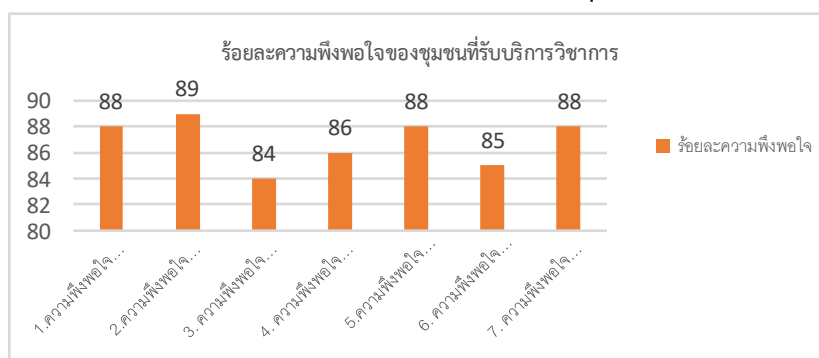
## (5) สังคม (Society)

จากกิจกรรม/โครงการ ที่ สอศ. ได้รับการจัดสรรงบประมาณในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีทั้งสิ้น 67 กิจกรรม เป็นกิจกรรม ที่ให้บริการชุมชนทั้งสิ้น 47 จำนวน รายละเอียดดังนี้

แผนภาพ 7.4 ก.(5)-1 จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นและชุมชน



แผนภาพ 7.4 ก.(5)-2 ระดับความพึงพอใจของชุมชนที่รับบริการวิชาการ



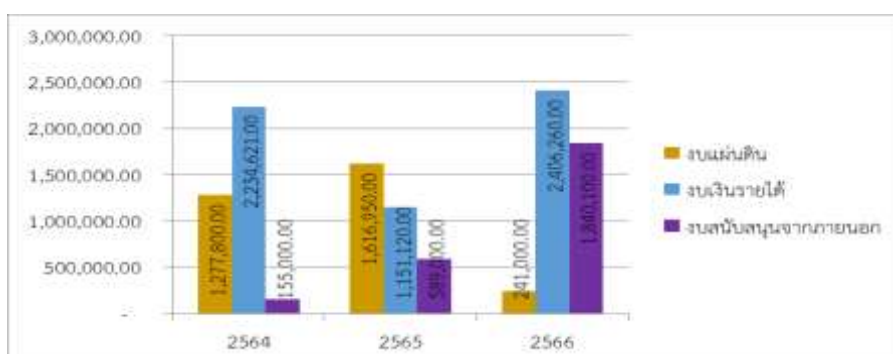
## 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, Market, and Strategy Results)

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

สอศ. ได้รับจัดสรรงบประมาณจากมหาวิทยาลัย โดยแบ่งออกเป็นงบแผ่นดิน และงบเงินรายได้ และได้รับงบประมาณ สนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก ซึ่งเห็นได้ว่า สอศ. ได้รับงบประมาณแผ่นดินน้อยลง และได้รับเงินสนับสนุนจากหน่วยงาน ภายนอกเพิ่มขึ้นทุกปี ดังแผนภาพ 7.5 ก.(1)-1 และในปีงบประมาณ พ.ศ.2564 – 2565 เกิดสถานการณ์โควิดรอบสอง จึงทำให้ การเบิกจ่ายงบแผ่นดินในส่วนของโครงการ U2T ไม่สามารถเบิกจ่ายได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ดังแผนภาพ 7.5 ก.(1)-2-2

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

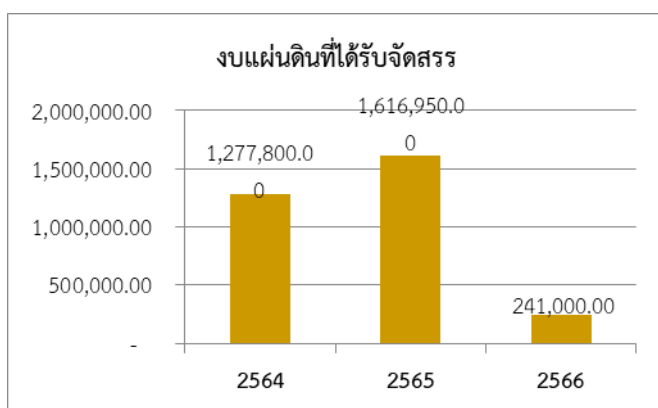
แผนภาพ 7.5 ก.(1)-1 งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัย จากหน่วยงานภายนอก  
งบประมาณที่ได้รับจัดสรร ปีงบประมาณ พ.ศ.2564 - 2566



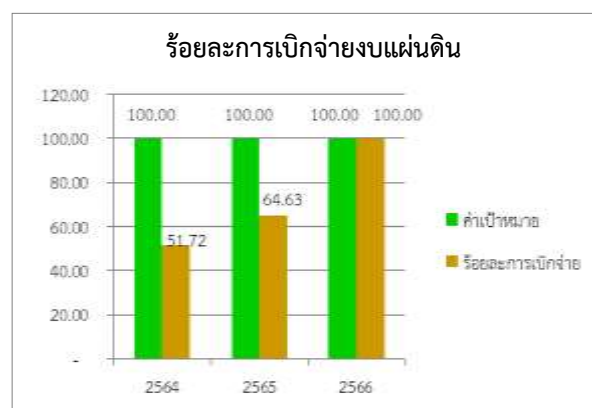
ตาราง 7.5 ก.(1)-2 งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัย จากหน่วยงานภายนอก และร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณ  
(ข้อมูล ณ วันที่ 21 กรกฎาคม 2566)

| ประเภทงบประมาณ  | 2564         |                    | 2565         |                    | 2566         |                    |
|-----------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|
|                 | งบประมาณ     | ร้อยละ<br>เบิกจ่าย | งบประมาณ     | ร้อยละ<br>เบิกจ่าย | งบประมาณ     | ร้อยละ<br>เบิกจ่าย |
| งบประมาณแผ่นดิน | 1,277,800.00 | 51.72              | 1,616,950.00 | 64.63              | 241,000.00   | 100.00             |
| งบเงินรายได้    | 2,234,621.00 | 62.90              | 1,151,120.00 | 89.57              | 2,406,260.00 | 83.76              |
| เงินรายได้อื่น  | 155,000.00   | 42.99              | 589,000.00   | 91.75              | 1,840,100.00 | 51.01              |
| รวมทั้งสิ้น     | 3,667,421.00 | 58.16              | 3,357,070.00 | 77.94              | 4,487,360.00 | 71.20              |

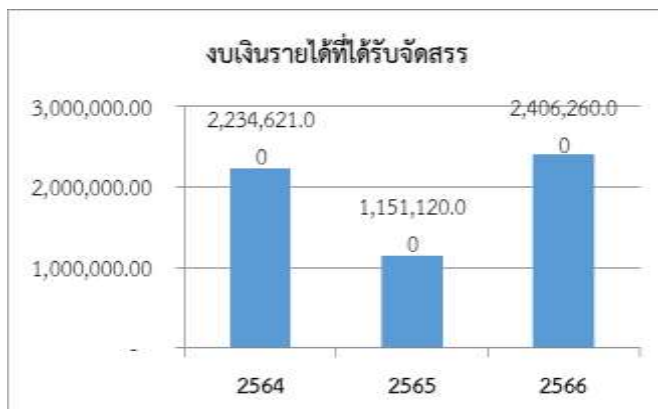
แผนภาพ 7.5 ก.(1)-2-1



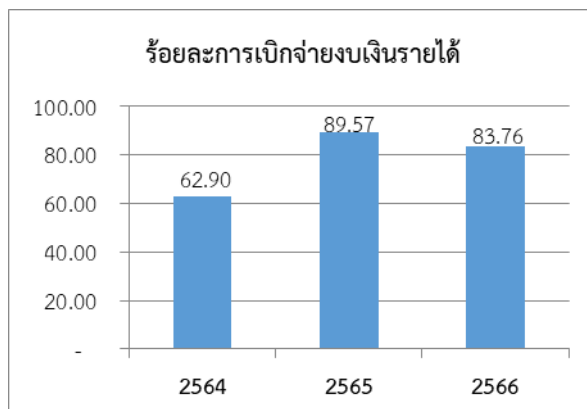
แผนภาพ 7.5 ก.(1)-2-2



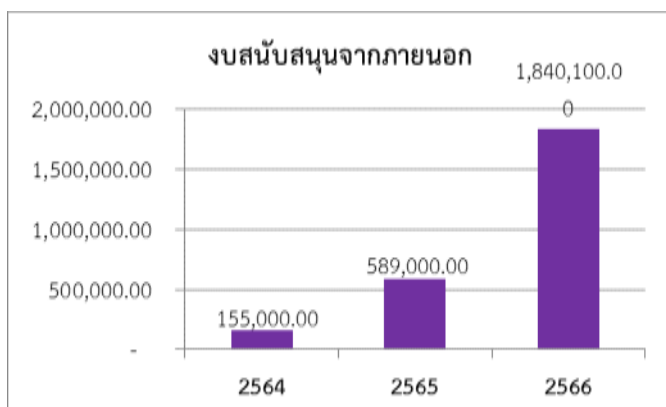
แผนภาพ 7.5 ก.(1)-2-3



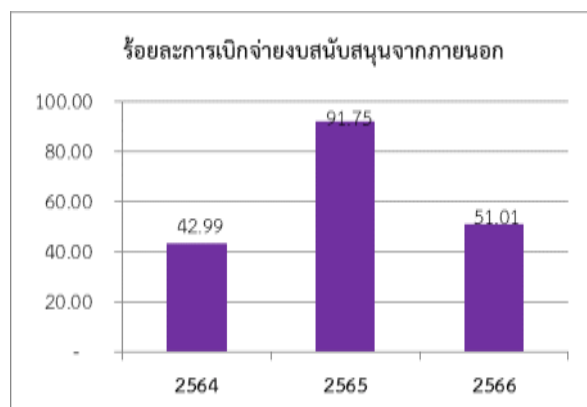
แผนภาพ 7.5 ก.(1)-2-4



แผนภาพ 7.5 ก.(1)-2-5



แผนภาพ 7.5 ก.(1)-2-6



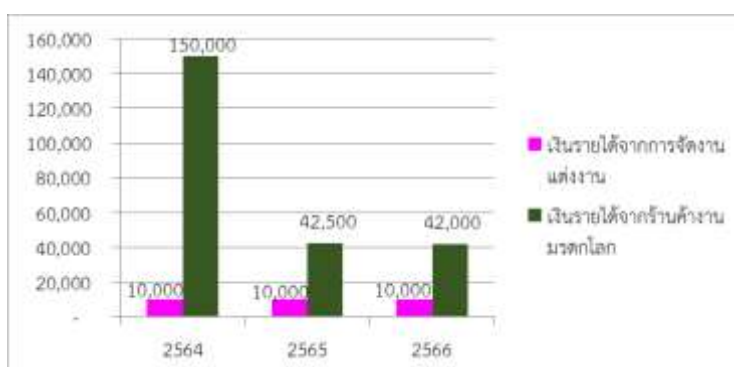
### 7.5 ก.(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด (Market PERFORMANCE)

สอศ. มีการจัดหารายได้โดยรับจัดงานแต่งงาน และการออกร้านงานมรดกโลก ซึ่งเงินรายได้ดังกล่าวหลังหักค่าใช้จ่าย สอศ. ได้นำส่งให้กับมหาวิทยาลัย ซึ่งในแต่ละปีงบประมาณ จำนวนเงินรายได้ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์แวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เช่น สถานการณ์โควิด, การปรับปรุงซ่อมแซมอาคาร เรือนไทยของ สอศ. จึงทำให้ไม่สามารถรับจัดงานแต่งงานได้ ดังภาพที่ 7.5 ก(2)

ตาราง 7.5 ก.(2) เงินจากการจัดหารายได้ของ สอศ.

| ประเภทเงินรายได้               | 2564    | 2565   | 2566   |
|--------------------------------|---------|--------|--------|
| เงินรายได้จากการจัดงานแต่งงาน  | 10,000  | 10,000 | 10,000 |
| เงินรายได้จากร้านค้างานมรดกโลก | 150,000 | 42,500 | 42,000 |

แผนภาพ 7.5 ก.(2) เงินจากการจัดหารายได้ของ สอศ.



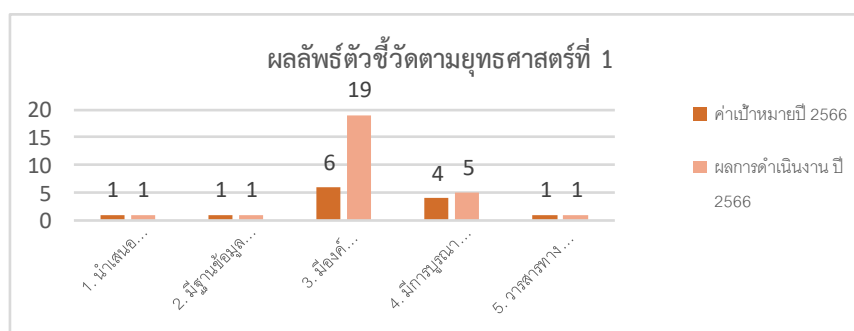
### ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation RESULTS)

ผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการของ สอศ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 สรุปผลได้ว่า บรรลุเป้าหมาย 4 ยุทธศาสตร์ จำนวน 16 ตัวชี้วัด บรรลุเป้าหมาย 15 ตัวชี้วัด 1 ตัวชี้วัด รอผลการประเมิน EdPEX ตามตารางที่ 7.5 ข-1 ถึง ตารางที่ 7.5 ข-4

ตาราง 7.5 ข.(1) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ (ยุทธศาสตร์ที่ 1)

| ตัวชี้วัด                                                                                                                              | ค่าเป้าหมาย ปี งบประมาณ 2566 | ผลการดำเนินงาน | ร้อยละการบรรลุผล |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------|------------------|
| ยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมการศึกษา วิจัย บุคลากรการเรียนการสอนและพัฒนาสารสนเทศเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้มาตรฐานในระดับชาติและนานาชาติ |                              |                |                  |
| 1.นำเสนอผลงานวิชาการสถาบันอยู่ยาศึกษาในระดับชาติและนานาชาติ                                                                            | 1 งาน                        | 1 งาน          | 100              |
| 2.มีฐานข้อมูลทางวิชาการแบบออนไลน์                                                                                                      | 1 ฐาน                        | 1 ฐาน          | 100              |
| 3.มีองค์ความรู้ทางประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นอยู่ยาศึกษา                                                            | 6 เรื่อง                     | 19 เรื่อง      | 100              |
| 4.มีการบูรณาการองค์ความรู้ กับการเรียนการสอน                                                                                           | 4 หลักสูตร                   | 5 หลักสูตร     | 100              |
| 5.วารสารทางวิชาการอยู่ในมาตรฐานเกณฑ์ของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ฐาน 2                                                       | TCI ฐาน 2                    | TCI ฐาน 2      | 100              |

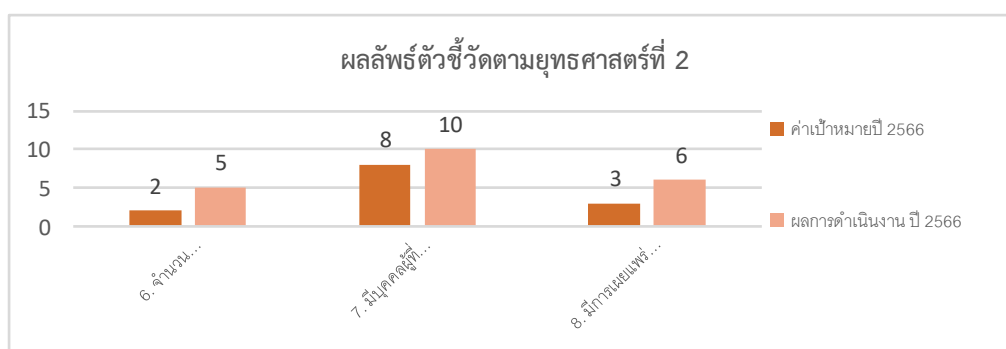
แผนภาพ 7.5 ข.(1) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ (ยุทธศาสตร์ที่ 1)



ตาราง 7.5 ข.(2) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ (ยุทธศาสตร์ที่ 2)

| ตัวชี้วัด                                                                                                                                                                     | ค่าเป้าหมาย<br>ปี งบประมาณ. 2566 | ผลการ<br>ดำเนินงาน | ร้อยละการ<br>บรรลุผล |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------|----------------------|
| ยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมค่านิยมด้านความเป็นไทย สืบสานศาสตร์พระราชายกย่องเชิดชูบุคลากรทางวัฒนธรรม อนุรักษ์ พื้นฟู และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของอยุธยาในฐานะมรดกชาติและมรดกโลก |                                  |                    |                      |
| 6.จำนวนเครือข่ายด้านศิลปวัฒนธรรมที่เข้าร่วมเป็นเครือข่าย                                                                                                                      | 2 เครือข่าย                      | 5 เครือข่าย        | 100                  |
| 7.มีบุคคลผู้ที่ได้รับการเชิดชูเกียรติฯ                                                                                                                                        | 8 คน                             | 10 คน              | 100                  |
| 8.มีการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม ในเวทีระดับชาติหรือนานาชาติ                                                                                                                        | 3 ครั้ง                          | 6 ครั้ง            | 100                  |

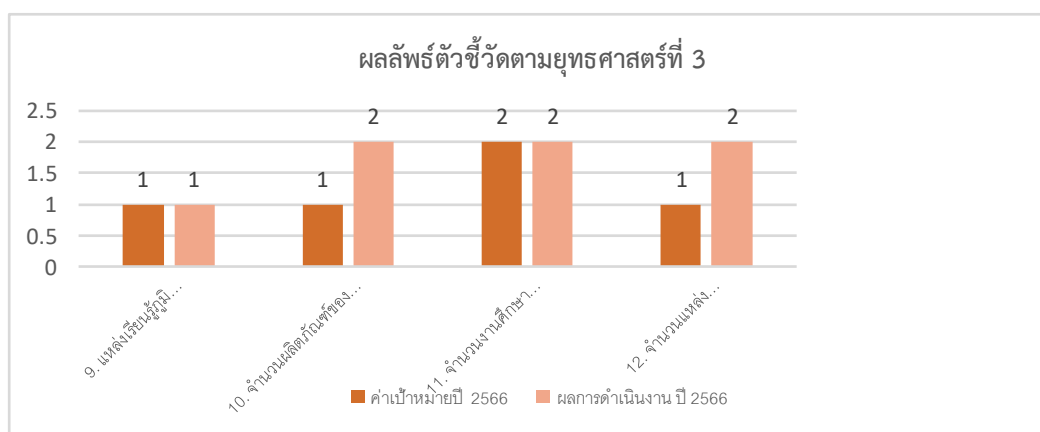
แผนภาพ 7.5 ข.(2) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ (ยุทธศาสตร์ที่ 2)



ตาราง 7.5 ข.(3) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ (ยุทธศาสตร์ที่ 3)

| ตัวชี้วัด                                                                                                                                                                                                        | ค่าเป้าหมาย<br>ปี งบประมาณ. 2566 | ผลการดำเนินงาน | ร้อยละการ<br>บรรลุผล |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------|----------------------|
| ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยาให้มีความทันสมัย เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการยกระดับภูมิปัญญา เพื่อต่อยอดสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์และการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน |                                  |                |                      |
| 9.แหล่งเรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยาได้รับการพัฒนา                                                                                                                                                                  | 1 ครั้ง                          | 1 ครั้ง        | 100                  |
| 10.จำนวนผลิตภัณฑ์ของชุมชนที่ได้รับการพัฒนา                                                                                                                                                                       | 1 ผลิตภัณฑ์                      | 2 ผลิตภัณฑ์    | 100                  |
| 11.จำนวนงานศึกษา หรืองานเชิงสร้างสรรค์ ด้านศิลปวัฒนธรรมที่เพิ่มมูลค่าชุมชน                                                                                                                                       | 2 รายการ                         | 2 รายการ       | 100                  |
| 12.จำนวนแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของอยุธยาได้รับการเผยแพร่                                                                                                                                                     | 1 แหล่ง                          | 2 แหล่ง        | 100                  |

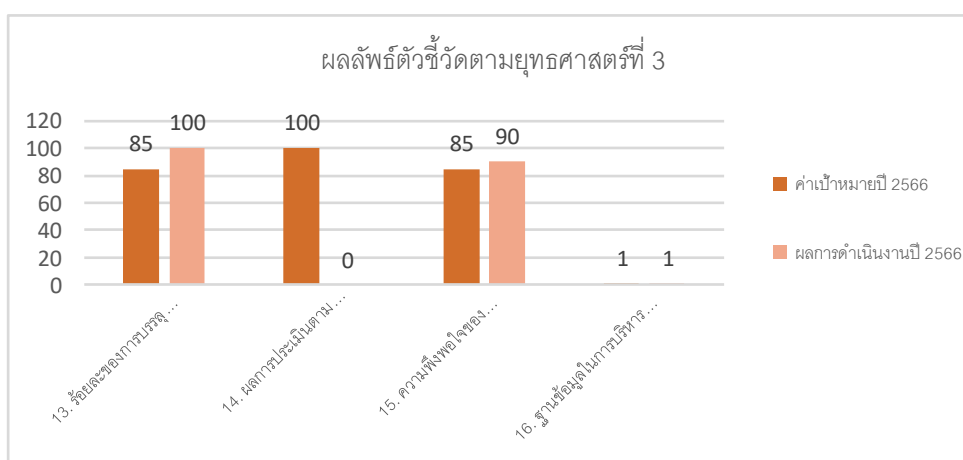
แผนภาพ 7.5 ข.(3) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ (ยุทธศาสตร์ที่ 3)



ตาราง 7.5 ข.(4) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ (ยุทธศาสตร์ที่ 4)

| ตัวชี้วัด                                                            | ค่าเป้าหมาย<br>ปี งบประมาณ 2566 | ผลการ<br>ดำเนินงาน | ร้อยละการ<br>บรรลุผล |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------|----------------------|
| ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารหน่วยงานที่เป็นเลิศเป้าหมาย |                                 |                    |                      |
| 13.ร้อยละของการบรรลุวัตถุประสงค์ของแผน                               | ร้อยละ 85                       | 100                | 100                  |
| 14.ผลการประเมินตามเกณฑ์ EdPEX                                        | 100 คะแนน                       | n/a                | 100                  |
| 15.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                        | ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 85        | ร้อยละ 90          | 100                  |
| 16.ฐานข้อมูลในการบริหารหน่วยงาน                                      | 1 ฐาน                           | 1 ฐาน              | 100                  |

แผนภาพ 7.5 ข.(4) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ (ยุทธศาสตร์ที่ 4)





สํานักบัณฑิตยาศึกษา  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

96 ถนนปรีดีพนมยงค์ ตำบลประตู่ชัย  
อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000  
โทรศัพท์ / โทรสาร 0-3524-1407  
เว็บไซต์สถาบันอยุธยาศึกษา: [www.aru.ac.th/asi](http://www.aru.ac.th/asi)