



สถาบันอยุธยาศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

รายงานการประเมินตนเอง

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ



(EdPEx) ปีการศึกษา 2566

อยุธยาศึกษา อยุธยาสืบสาน อยุธยาสร้างสรรค์

คำนำ

สถาบันอยุธยาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้เล็งเห็นความสำคัญของการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) มาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กรตามนโยบายของมหาวิทยาลัย จากการที่สถาบันฯ ได้จัดทำรายงานการประเมินตนเองตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานของปีการศึกษา 2566 และปีงบประมาณ 2567 เพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการตรวจประเมินคุณภาพการบริหารจัดการในระดับ สำนัก/สถาบัน ของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพองค์กร ซึ่งในปีที่ผ่านมา สถาบันฯ ได้รับข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ ฯ และได้้นำข้อเสนอแนะที่ได้รับ มาปรับปรุงการดำเนินการ และจัดทำรายงานฉบับนี้ โดยรายงานฉบับนี้ ประกอบด้วย โครงร่างองค์กร ที่ได้อธิบายวิธีการปฏิบัติขององค์กร และสถานะแวดล้อมของสถาบันฯ หมวด 1-6 ได้รายงานระบบ หรือกระบวนการของสถาบัน ฯ และหมวด 7 เป็นการรายงานผลลัพธ์กระบวนการดำเนินงานของสถาบันฯ ทั้งนี้ สถาบันฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า การตรวจประเมินคุณภาพภายใน ในปีการศึกษา 2566 และปีงบประมาณ 2567 นี้ จะนำมาซึ่งการพัฒนาการดำเนินการตามแนวทาง EdPEX ให้ดียิ่งขึ้นในปีถัดไป

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณะทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งบุคลากรทุกท่าน ทุกภาคส่วนที่ได้มีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ ให้ลุล่วงด้วยดี

สถาบันอยุธยาศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คำอธิบายศัพท์/ตัวย่อ

คำศัพท์/ตัวย่อ

คำอธิบายศัพท์

สอศ.	สถาบันอยุธยาศึกษา
ผอ.	ผู้อำนวยการสถาบันอยุธยาศึกษา
รองผอ.	รองผู้อำนวยการสถาบันอยุธยาศึกษา
หน.สนง.	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ
จนท.	เจ้าหน้าที่
งปม.	งบประมาณ
บ.กศ.	งบบำรุงการศึกษา
อบจ.	องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ASI	อยุธยาศึกษา อยุธยาสืบสาน อยุธยาสร้างสรรค์
TOR	คำรับรองการปฏิบัติงานของบุคลากร
PDCA	วงจรบริหารงานคุณภาพ ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน วางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุง
R2R	การพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย
SWOT	เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร
SOAR	เครื่องมือการวางแผนกลยุทธ์
KM	การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ
EdPEx	เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
TCI	(Thai-Journal Citation Index Centre) วารสารที่ผ่านการรับรองคุณภาพ และอยู่ในฐานข้อมูล TCI

สารบัญ

หน้า

คำนำ	
สารบัญ	
สารบัญภาพ	
สารบัญตาราง	
คำย่อ	
โครงสร้างองค์กร	1
P.1 ลักษณะสำคัญขององค์กร	
ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร	1
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร	4
P.2 สถานการณ์ของสถาบันอยุธยาศึกษา	
ก. สภาพแวดล้อมการแข่งขัน	7
ข. บริบทเชิงกลยุทธ์	9
ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	9
หมวดที่ 1 การนำองค์กร	
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	11
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	16
หมวดที่ 2 กลยุทธ์	
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	21
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	28
หมวดที่ 3 ลูกค้า	
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	34
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	42
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน	47
4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	52
หมวดที่ 5 บุคลากร	
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	57
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	62
หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ	
6.1 กระบวนการทำงาน	66
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	73

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์	
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ	81
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	83
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	85
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร	88
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	91

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง OP1-1 การบริการของ สอศ.	1
ตาราง OP1-2 วิสัยทัศน์และพันธกิจ สอศ.	1
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	3
ตาราง OP1-8 ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	5
ตาราง OP1-9 ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ	6
ตาราง OP2-1 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขัน	9
ตาราง OP2-2 ข้อมูลลำดับการแข่งขันและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	9
ตาราง OP2-3 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	9
ตาราง 1.1ก(1) ตัวอย่างการปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูง และการนำค่านิยมไปสู่การปฏิบัติ	12
ตาราง 1.1ข(1) วิธีการสื่อสารกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	14
ตาราง 1.2ก(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร	16
ตาราง 1.2ก(2) การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูง	17
ตาราง 1.2ข(1) ความเสี่ยงและระบบจัดการความเสี่ยงและความกังวลต่อสังคม	18
ตาราง 1.2ข(2) ความเสี่ยงด้านการประพฤติดุปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม	19
ตาราง 2.1ก(2) การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในการวางแผนกลยุทธ์	23
ตาราง 2.1ก(3) การวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์	24
ตาราง 2.1ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของ สอศ.	25
ตาราง 2.1ข(2) กลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และตัวชี้วัดความสำเร็จของ สอศ.	27
ตาราง 2.2ก(1) ตารางความสัมพันธ์ในการจัดทำแผนปฏิบัติการของ สอศ.	28
ตาราง 2.2ก(2) ช่องทางการถ่ายทอด/ติดตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	30
ตาราง 2.2ก(3) การจัดสรรงบประมาณ สอศ. พ.ศ. 2567	30
ตาราง 2.2ก(5) การวัดผลการดำเนินงาน	32
ตาราง 3.1ก ช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงของลูกค้า	35
ตาราง 3.1ก(1-1) วิธีการในการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น (ลูกค้าปัจจุบัน)	35
ตาราง 3.1ก(1-2) วิธีการในการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่นที่พึงมี (ลูกค้าในอนาคต)	38
ตาราง 3.1ข(1) การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและลูกค้ายกลุ่มอื่น	39
ตาราง 3.1ข(2) การจัดหลักสูตรและบริการเพื่อนำไปใช้กำหนดแนวทางการพัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงาน	40
ตาราง 3.2ก(1) การจัดการความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้รับบริการ	43
ตาราง 3.2ก(2) การสนับสนุนผู้เรียน และผู้รับบริการกลุ่มอื่นในการสืบค้นสารสนเทศ	43
ตาราง 3.2ข(1-1) การค้นหาและประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและลูกค้ายกลุ่มอื่น	45
ตาราง 3.2ข(1-2) ผลลัพธ์ที่ต้องการตามพันธกิจจากการค้นหาและประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตาราง 4.1ก(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	49
ตาราง 4.2ก(2) ความพร้อมใช้ของข้อมูลและสารสนเทศ สถาบันอยุธยาศึกษา	54
ตาราง 4.2ก(2) ระบบการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศของสถาบันอยุธยาศึกษา	54
ตาราง 5.1ข(2) สวัสดิการของบุคลากร	62
ตาราง 5.2ก(2) การประเมินความผูกพันแบบไม่เป็นทางการ	63
ตาราง 5.2ค(2) ความต้องการการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน	64
ตาราง 6.1ก(1) ข้อกำหนดการให้บริการของ สอศ.	68
ตาราง 6.1ก(3) ข้อกำหนดกระบวนการให้บริการของ สอศ.	70
ตาราง 6.1ข1 การควบคุมกระบวนการให้บริการของสอศ.	72
ตาราง 6.2ก ข้อมูลการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการตามผลิตภัณฑ์	74
ตาราง 6.2ข ตารางการจัดการเครือข่ายอุปทาน	76
ตาราง 6.2ค(1) การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัย	77
ตาราง 6.2ค(2) กระบวนการรับมือเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินและบริหารความต่อเนื่อง	78
ตาราง 6.2ค(3) การวิเคราะห์ความเสี่ยง	80
ตาราง 7.1ข(2-1) จำนวนการเกิดอัคคีภัย เกิดแจ้งเตือนของระบบสัญญาณไฟไหม้ฉุกเฉินและความถี่ในการตรวจสอบระบบแจ้งเหตุเกิดอัคคีภัย	82
ตาราง 7.1ข(2-2) ร้อยละของอุปกรณ์ดับเพลิงที่ใช้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ตามปกติเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน	82
ตาราง 7.1ค(1-1) ร้อยละการส่งมอบงานตรงตาม TOR ที่กำหนด	82
ตาราง 7.1ค(1-2) อัตราการส่งมอบพัสดุตามกำหนดเวลา	82
ตาราง 7.1ค(1-3) ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข (เช่น การเสียค่าปรับ การยกเลิกสัญญา การขึ้น Blacklist)	83
ตาราง 7.4ก(2-3) การประเมินที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการบริหารของผู้บริหารสถาบันฯ	89
ตาราง 7.4ก(2-4) จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านบริหาร	89
ตาราง 7.4ก(3-2) จำนวนการทำผิดกฎระเบียบข้อบังคับของบุคลากร	90
ตาราง 7.4ก(3-3) จำนวนครั้งที่มีการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณชนโดยไม่ได้รับอนุญาต	90
ตาราง 7.4ก(3-4) ผลการประเมินสถาบันฯ ตามเกณฑ์ EdPEX	90
ตาราง 7.4ก(4-1) จำนวนข้อร้องเรียนจากการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองคุณภาพ	90
ตาราง 7.5ก(1-1) งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัย และงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก	91
ตาราง 7.5ก(1-2) ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณทุกประเภทประจำปีงบประมาณ	92
ตาราง 7.5ก(1-3) การเบิกจ่ายงบประมาณ พ.ศ. 2564-2567	92
ตาราง 7.5ก(1-4) เงินจากการจัดหารายได้ของ สอศ. ปีงบประมาณ 2564 – 2567	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตาราง 7.5ก(2-1) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ (ยุทธศาสตร์ที่ 1)	94
ตาราง 7.5ก(2-2) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ (ยุทธศาสตร์ที่ 2)	94
ตาราง 7.5ก(2-3) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ (ยุทธศาสตร์ที่ 3)	94
ตาราง 7.5ก(2-4) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ (ยุทธศาสตร์ที่ 4)	94
ตาราง 7.5ข นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบการทำงานและการบริการทางวิชาการของ สอศ. ในปีงบประมาณ 2567	95

สารบัญภาพ

	หน้า
แผนภาพ OP1-7 การแบ่งส่วนราชการในสำนักงานผู้อำนวยการสถาบันอยุธยาศึกษา	4
แผนภาพ OP2-4 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ	10
แผนภาพ 1.1ก(1) ASI Leadership Model	12
แผนภาพ 1.1ก(2) การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม	13
แผนภาพ 2.1 ASI Strategy Model	21
แผนภาพ 2.1ก(1) P-CARD Strategy tools	22
แผนภาพ 2.2ก(2) กระบวนการปฏิบัติงานให้บรรลุตัวชี้วัด	29
แผนภาพ 3.1 CARE Customer Model	34
แผนภาพ 3.1ก กระบวนการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้า (ASI Voice of Customer : VOC)	34
แผนภาพ 3.2ก(1) กระบวนการจัดการความสัมพันธ์	42
แผนภาพ 3.2ก(3) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ สอศ.	44
แผนภาพ 4.1 กระบวนการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผล ASI Measurement Process Model	47
แผนภาพ 4.1ก(1) กระบวนการวัดผลการดำเนินการ “2S2C”	48
แผนภาพ 4.1ข(1) การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ “PDCA”	50
แผนภาพ 4.1ข(2-1) คิวอาร์โค้ดข้อมูลสถานะความคืบหน้าของบทความวารสารวิชาการอยุธยาศึกษา	51
แผนภาพ 4.1ข(2-2) ข้อมูลสถานะบทความในวารสารวิชาการอยุธยา	51
แผนภาพ 4.2ก(1-1) เครื่องมือ PR-RP Model	52
แผนภาพ 4.2ก(1-2) เครื่องมือ PPF : PreReview - PeerReview – FinalReview Model	53
แผนภาพ 4.2ข(1) ASI KM Cycle Model	55
แผนภาพ 4.2ค กระบวนการสร้างนวัตกรรม	56
แผนภาพ 5 ASI Workforce model	57
แผนภาพ 5.1 การบริหารจัดการด้านบุคลากร	58
แผนภาพ 5.1ก(2) กระบวนการสรรหาบุคลากรใหม่	59
แผนภาพ 5.1ก(3) การถ่ายทอดองค์ความรู้ (KM)	60
แผนภาพ 5.2ค(3) เส้นทางความก้าวหน้าในสายงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	65
แผนภาพ 6.1ก ASI Core Process Model	66
แผนภาพ 6.1ก(1) ASI Service Requirement Management Tool	67
แผนภาพ 6.1ก(2) ASI Service Design Management Tool	69
แผนภาพ 6.1ก(3) POLITTE Tool	69
แผนภาพ 6.1ก(4) 5T Tool	71
แผนภาพ 6.1ข(1) RIE Management Tool	71
แผนภาพ 6.2ก การจัดการต้นทุน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล	73
แผนภาพ 6.2ข การคัดเลือกเครือข่ายอุปทาน	75
แผนภาพ 6.2ค(2) แนวทางการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน	78
แผนภาพ 6.2ค(3) แนวทางในการบริหารความเสี่ยง	79

สารบัญภาพ (ต่อ)

	หน้า
แผนภาพ 7.1ก(1) ร้อยละของการรับรู้ด้านวัฒนธรรมอยุธยาที่เพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการจากการให้บริการศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา	81
แผนภาพ 7.1ก(2) ร้อยละของการรับรู้ด้านวัฒนธรรมอยุธยาที่เพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการจากการให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษา	81
แผนภาพ 7.2ก(1-1) ร้อยละความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่นจากการผลการดำเนินงานในทุกพันธกิจ	83
แผนภาพ 7.2ก(1-2) ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่นจากการผลการดำเนินงานในทุกพันธกิจ	83
แผนภาพ 7.2ก(1-3) แสดงจำนวนเพิ่มขึ้นของผู้รับบริการทาง Online ได้แก่ Facebook Page ช่อง YouTube และ TikTok	84
แผนภาพ 7.2ก(1-4) จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ายกลุ่มอื่น	84
แผนภาพ 7.2ก(2-1) จำนวนของผู้ใช้บริการที่กลับมาใช้บริการซ้ำ	84
แผนภาพ 7.2ก(2-2) ร้อยละของผู้ใช้บริการที่กลับมาใช้บริการซ้ำ	85
แผนภาพ 7.2ก(2-3) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณสนับสนุนที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอก	85
แผนภาพ 7.3ก(1-1) ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น	86
แผนภาพ 7.3ก(1-2) จำนวนบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ประจำปี สอศ.	86
แผนภาพ 7.3ก(1-3) จำนวนบุคลากรที่เกษียณอายุ โยกย้าย ปีงบประมาณ พ.ศ.2564-2567	86
แผนภาพ 7.3ก(2-1) ร้อยละความพึงพอใจต่อสวัสดิการ สิ่งสนับสนุนคุณภาพชีวิต และการทำงานที่สถาบันฯ และมหาวิทยาลัยจัดให้	87
แผนภาพ 7.3ก(2-2) ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบรักษาความปลอดภัย	87
แผนภาพ 7.3ก(3) ร้อยละความผูกพันของบุคลากรสถาบันอยุธยาศึกษา	88
แผนภาพ 7.3ก(4-1) จำนวนครั้งที่เป็นวิทยากร	88
แผนภาพ 7.3ก(4-2) จำนวนครั้งที่เข้ารับการอบรม	88
แผนภาพ 7.4ก(1-1) ร้อยละการรับรู้ทิศทางองค์กร	89
แผนภาพ 7.4ก(1-2) ร้อยละความเชื่อมั่นด้านการนำองค์กร	89
แผนภาพ 7.4ก(2-1) ผลสำเร็จตามคำรับรองการปฏิบัติงาน	89
แผนภาพ 7.4ก(2-2) ผลสำเร็จในการปฏิบัติตามยุทธศาสตร์สถาบันฯ	89
แผนภาพ 7.4ก(3-1) ร้อยละของการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ	90
แผนภาพ 7.4ก(5-1) จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นและชุมชน	91
แผนภาพ 7.4ก(5-2) ระดับความพึงพอใจของชุมชนที่รับบริการวิชาการ	91
แผนภาพ 7.5ก(1-1) งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัย และงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก	92
แผนภาพ 7.5ก(1-3) ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณทุกประเภทประจำปีงบประมาณ	93
แผนภาพ 7.5ก(1-4) งบเงินรายได้ จากการจัดการรายได้ของ สอศ. ปีงบประมาณ 2564 – 2567	93

บทนำ : โครงร่างองค์กร

สถาบันอยุธยาศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

P.1 ลักษณะสำคัญขององค์กร (Organizational Description)

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ตั้งอยู่ในจังหวัดที่เคยเป็นราชธานีของประเทศไทย ที่มีอายุยาวนานถึง 417 ปี เป็นมหานครที่มีเอกลักษณ์ มีโบราณสถาน โบราณวัตถุที่ทรงคุณค่า เป็นเมืองอยู่ข้างน้ำที่อุดมสมบูรณ์มากด้วยภูมิปัญญาท้องถิ่น ประวัติศาสตร์และอารยธรรม จนองค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (ยูเนสโก) ได้ขึ้นบัญชีนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาเป็นแหล่งมรดกทางวัฒนธรรมของโลก เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2534 ณ เมืองคาร์เทจ ประเทศตูนิเซีย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงมีความสำคัญทั้งในฐานะที่เป็นแหล่งประวัติศาสตร์และโบราณคดีแห่งชาติไทย และเป็นส่วนหนึ่งของอารยธรรมแห่งมวลมนุษยชาติ

จากความสำคัญดังกล่าว มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จึงได้จัดตั้งสถาบันอยุธยาศึกษาขึ้น เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในด้านการศึกษา ค้นคว้า วิจัยเรื่องราวและสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปะและวัฒนธรรม วิถีชีวิตและภูมิปัญญาท้องถิ่น การอนุรักษ์ ส่งเสริม เผยแพร่และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไทย สามารถใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ ให้การบริการข้อมูลเกี่ยวกับอยุธยาศึกษา 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

ตาราง OP1-1 การบริการของ สอศ.

ผลิตภัณฑ์	ลูกค้า
1.ให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษา (การจัดอีเวนต์ด้านศิลปวัฒนธรรม/การให้ความรู้กับคนภายนอก/วิทยากร)	บุคคลภายใน และบุคคลภายนอก
2.ศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา สอศ. (ห้องศูนย์ข้อมูล/นิทรรศการ/ให้บริการสถานที่สำหรับจัดกิจกรรมงานต่าง ฯลฯ)	บุคคลภายใน และบุคคลภายนอก

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

ตาราง OP1-2 วิสัยทัศน์และพันธกิจ สอศ.

พันธกิจ	1. ศึกษา วิจัย บูรณาการการเรียนการสอน และเผยแพร่องค์ความรู้ด้านอยุธยาศึกษาในระดับชาติและนานาชาติ 2. อนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสาน และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอยุธยาในฐานะมรดกชาติและมรดกโลก 3. ส่งเสริมภูมิปัญญาไทย เพื่อต่อยอดสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์และการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน 4. พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ
---------	---

วิสัยทัศน์	ภายในปี 2570 จะเป็นสถาบันที่มีความเป็นเลิศด้านอยุธยาศึกษา เพื่อพัฒนาภูมิปัญญาไทย สู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่ได้รับการยอมรับในระดับท้องถิ่น ระดับชาติและระดับนานาชาติ
ค่านิยมองค์กร	ASI “อยุธยาศึกษา อยุธยาสืบสาน อยุธยาสร้างสรรค์” Acknowledge = การเป็นที่ยอมรับทางด้านศิลปวัฒนธรรมอยุธยา ผ่านการศึกษาและสืบสานวัฒนธรรมทั้งด้านความรู้ และการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม Service = การให้บริการแก่ผู้ร่วมงานและผู้อื่นอย่างเต็มใจและมีความสุข Initiative = ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานต่าง ๆ พัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ โดยการศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และปรับปรุงการทำงานของตนเอง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กร
วัฒนธรรมองค์กร	รักษาศิลปวัฒนธรรม เรียนรู้สร้างสรรค์ มุ่งสมรรถนะสู่สากล

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร (Workforce Profile)

สอศ. มีบุคลากรปฏิบัติงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ประกอบด้วยบุคลากร 2 ประเภท ได้แก่ 1. ฝ่ายวิชาการ 2. ฝ่ายสนับสนุนวิชาการ รายละเอียด ดังแสดงในตาราง OP1-3

ตาราง OP1-3 ข้อมูลบุคลากรสายวิชาการ จำแนกตามอายุ การศึกษา

วุฒิการศึกษา	สายวิชาการ	สายสนับสนุนวิชาการ	ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	3	ตำแหน่งทางวิชาการสายวิชาการ: ศ./รศ./ผศ./อ. (คน) = 0/0/1/3 ตำแหน่งทางวิชาการสายสนับสนุน : ข้าราชการ = 7 คน
ปริญญาตรี	-	7	
ปริญญาโท	2	2	
ปริญญาเอก	2	-	
รวม	4	12	
อายุคนเฉลี่ย	47	45	
อายุงานเฉลี่ย	21	14	

ตาราง OP1-4 ปัจจัยหลักปฏิบัติงานที่มุ่งมั่นต่อภารกิจของ สอศ.

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

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร คือ สอศ. มีการสร้างความเข้าใจให้บุคลากรตระหนักรู้และสำนึกในภารกิจของหน่วยงาน คือ ดำเนินงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และภูมิปัญญาท้องถิ่น 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 มีความรักความผูกพันที่ดีต่อหน่วยงานสังกัด ได้จากบุคลากรของ สอศ. มีอายุงานไม่ต่ำกว่า 10 ปี ทุกคน

(4) สินทรัพย์ (Assets)

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

ตาราง OP1-5 อาคารสถานที่ของ สอศ.

ประเภท	รายละเอียด
อาคาร สถานที่	-ที่ตั้งเป็นอาคารเรือนไทยหมู่ภาคกลาง -ห้องจัดแสดงนิทรรศการจำนวน 4 ห้อง ได้แก่ เรือนขนมหรั่งไทย/ เรือนนอน/ เรือนครูช่าง/ ศูนย์เรียนรู้และสร้างสรรค์ผ้าลายอย่างเอกลักษณ์อยุธยา -ห้องสำนักงาน 2 ห้อง ห้องประชุม 2 ห้อง ห้องศูนย์ข้อมูลอยุธยาศึกษา 1 ห้อง
วัสดุ /อุปกรณ์	หัวโขน จำนวน 82 รายการ/ คัมภีร์ใบลาน จำนวน 62 ผูก/ สมุดไทย จำนวน 174 เล่ม/ ชุดแต่งกายพร้อมเครื่องประดับ 50 ชุด/ หนังสืใหญ่ 17 ตัว/ ผลงานทางศิลปกรรมของศิลปินระดับชาติ และนานาชาติ จำนวน 200 ชิ้น/ ชุดจำลองเครื่องขันหมากเอก-โท จำนวน 1 ชุด
สินทรัพย์ความรู้	ลิขสิทธิ์ ต่อกรรมสิทธิ์สินทางปัญญา ประเภท ศิลปกรรม /จิตรกรรม ชื่อผลงาน ชุดลายผ้าจุฬาพัสดุ
เทคโนโลยี	- มีระบบเครือข่ายสารสนเทศซึ่งเชื่อมโยงกับระบบอินเทอร์เน็ตส่วนกลางของมหาวิทยาลัย มีเว็บไซต์ สำหรับเข้าเยี่ยมชมและติดต่อโดยตรง คือ https://www.aru.ac.th/asi/ - มีระบบสื่อสาร ได้แก่ VDO Phone บริการอินเทอร์เน็ตและสารสนเทศ โทรศัพท์ ระบบ Zoom แพนเพจและเว็บไซต์ สอศ. แพนเพจ สอศ.วิชาการ แอปพลิเคชัน line แพนเพจหน่วยอนุรักษ์ฯ จังหวัด พระนครศรีอยุธยา แพนเพจหอศิลป์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ YouTube - มีระบบ Software ได้แก่ ระบบบริหารการเงิน 3 DGF ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ARU Digital Workflow ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ matrix ระบบการจัดการวารสาร Thai JO 2.0 และระบบ การจัดการพิพิธภัณฑ์ Museum poll - มี Computer ตั้งโต๊ะส่วนบุคคล 1:1 มี Notebook เครื่องโทรสาร Projector Printer โทรศัพท์ กล้อง VDO กล้องถ่ายรูปดิจิทัล Scanner เครื่องปรับอากาศ ระบบป้องกันอัคคีภัยและระบบวงจรปิด
รางวัลที่ได้รับ	1. รางวัลเชิดชูเกียรติผู้ทำคุณประโยชน์ต่อกระทรวงวัฒนธรรม “วัฒนธรรมคุณาธร” ประจำปี 2565 2. รางวัล "Bronze Award" งานมหกรรมงานวิจัยแห่งชาติ 2566 หรือ Thailand Research Expo 2023 ซึ่งจัดโดย สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม ร่วมกับหน่วยงานเครือข่ายในระดับวิจัยทั่วประเทศ

(5) สภาพแวดล้อมกฎระเบียบข้อบังคับ (Regulatory Environment)

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

ตาราง OP1-6 สภาพแวดล้อม และข้อกำหนด/เกณฑ์

สภาพแวดล้อม	ข้อกำหนด/เกณฑ์
ด้านการดำเนินงานตามพันธกิจ	- พระราชบัญญัติ โบราณสถาน โบราณวัตถุศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ พ.ศ. 2504 - พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 - พระราชบัญญัติ ส่งเสริมและรักษามรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม พ.ศ. 2559 - พระราชบัญญัติ จดแจ้งการพิมพ์ พ.ศ. 2550 - ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาว่าด้วย การดำเนินการด้านลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2558

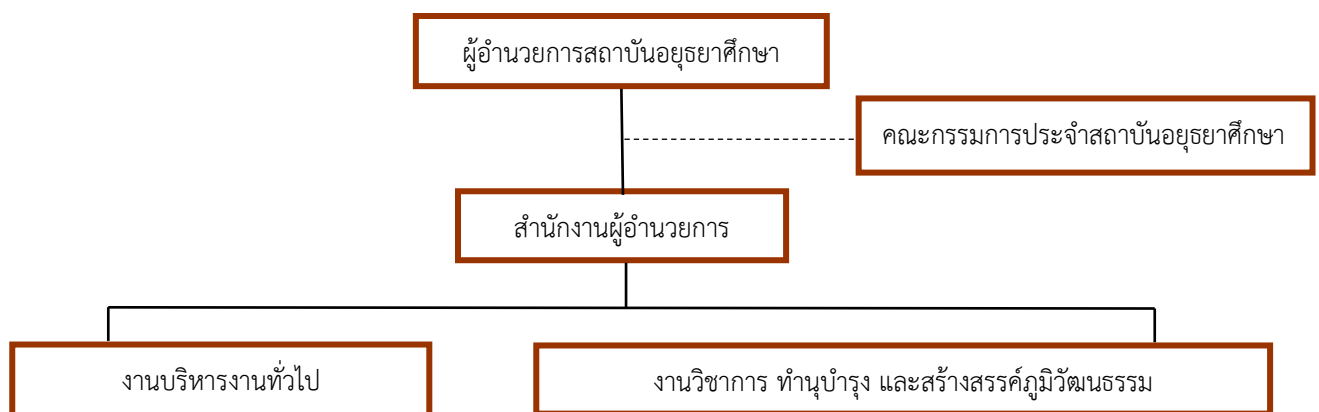
สภาพแวดล้อม	ข้อกำหนด/เกณฑ์
ด้านการบริหาร จัดการองค์กร	- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม พ.ศ. 2562 - พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 - พระราชบัญญัติการบริหารส่วนงานภายในของสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562 - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 - มาตรฐานทางอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
ด้านการเงิน	- ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

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

(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 18 (2) และ (5) มาตรา 10 วรรคหก และมาตรา 11 วรรคสามแห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ประกอบกับมติสภามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาในคราวประชุมครั้งที่ 11/2566 เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2566 จึงยกเลิกประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาเรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ฉบับลงวันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2565 และให้ใช้ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาเรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ฉบับวันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2566 โดยแบ่งส่วนราชการในสำนักงานผู้อำนวยการสถาบันอยุธยาศึกษา ดังนี้ 1) งานบริหารงานทั่วไป 2) งานวิชาการ ทำนุบำรุง และสร้างสรรค์ภูมิวัฒนธรรม โดยมีผู้อำนวยการสถาบันอยุธยาศึกษากำกับดูแล ตามข้อบังคับฯ คราวละ 4 ปี มีรองผู้อำนวยการสถาบันอยุธยาศึกษา จำนวน 3 คน ได้แก่ รองฝ่ายบริหารงานทั่วไป รองฝ่ายวิชาการ และรองฝ่ายทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสถาบันอยุธยาศึกษา จำนวน 1 คน **ดังแผนภาพ OP1-7** มีคณะกรรมการประจำสถาบันอยุธยาศึกษา เป็นผู้ร่วมกำหนดนโยบาย และวางแผนทางการดำเนินงานของสถาบันให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย รวมทั้งทำหน้าที่กำกับ ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานของ สอศ.



แผนภาพ OP1-7 การแบ่งส่วนราชการในสำนักงานผู้อำนวยการสถาบันอยุธยาศึกษา

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

สอศ. มุ่งเน้นให้บริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยมีกลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การให้บริการ ความต้องการ และความคาดหวังที่สำคัญต่อการบริการ ตลอดจนแนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน รายละเอียด ดังแสดงในตาราง OP1-8

ตาราง OP1-8 ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการ	ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
ลูกค้า			
1.บุคคลภายใน (นักเรียน/นักศึกษา อาจารย์และบุคลากร มหาวิทยาลัยฯ)	1.ได้พัฒนาความรู้ความสามารถ และนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ 2.ได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ 3.ตีพิมพ์บทความวิชาการ บทความ วิจัยกับวารสารวิชาการอยุธยาศึกษา 4.ใช้พื้นที่สำหรับกิจกรรมต่าง ๆ ด้าน ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีไทย 5.มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และครอบคลุม	1.ที่ปรึกษาทางวิชาการและ พิธีการด้านศิลปวัฒนธรรม 2.เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น 3.มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน สำหรับให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม	1.โทรศัพท์/โทรสาร 2.การสนทนา/สัมภาษณ์ 3.หนังสือราชการ 4.จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 5.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ 6.ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 7.เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก 8.สื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ทุกแพลตฟอร์ม 9.สื่อสิ่งพิมพ์
2. ผู้รับบริการ ภายนอก (ประชาชนทั่วไป)	1.ศึกษา และรวบรวมองค์ความรู้ ด้านวัฒนธรรมท้องถิ่นในชุมชนให้ ดำรงอยู่ 2.ได้รับการพัฒนาต่อยอดด้านอาชีพ 3.ตีพิมพ์บทความวิชาการ บทความ วิจัยกับวารสารวิชาการอยุธยาศึกษา 4.มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และภูมิปัญญาท้องถิ่น 5.ได้รับความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาท้องถิ่น 6.ได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ 7.มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และครอบคลุม	1.เป็นเวทีสำหรับแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นของกิจการภาครัฐและ ประชาชนด้านศิลปวัฒนธรรม 2.มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน สำหรับให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม 3.มีกิจกรรมหลากหลาย ตอบสนอง ความต้องการของประชาชนทุกวัย ในด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 4.การนำเสนอด้านประวัติศาสตร์ และภูมิปัญญาท้องถิ่นอยุธยาที่ น่าสนใจและแตกต่างจากที่อื่น 5.มีอารยสถาปัตย์ 6.มีภาษาที่หลากหลาย รองรับกลุ่ม นักท่องเที่ยวต่างชาติ	1.โทรศัพท์/โทรสาร 2.การสนทนา/สัมภาษณ์ 3.จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 4.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ 5.เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก 6.สื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ทุกแพลตฟอร์ม 7.สื่อสิ่งพิมพ์
3.หน่วยงานภาครัฐ/ เอกชน	1.ที่ปรึกษาทางวิชาการ 2.ได้รับความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาท้องถิ่น 3.จัดผลงานผลงานทางวิชาการ ด้านศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และภูมิปัญญาท้องถิ่นนอกสถานที่ 4.วิทยากรมีความรู้ความสามารถใน การถ่ายทอดได้เป็นอย่างดี 5.ได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ 6.มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และครอบคลุม	1.ได้รับความร่วมมือด้าน ศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น 2.มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน สำหรับให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม	1.โทรศัพท์/โทรสาร 2.การสนทนา/สัมภาษณ์ 3.หนังสือราชการ 4.จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 5.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ 6.เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก 7.สื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ทุกแพลตฟอร์ม 8.สื่อสิ่งพิมพ์
4.ชุมชน	1.มีการจัดกิจกรรมที่ให้เรียนรู้จาก ตัวภูมิปัญญา 2.ได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ	1.ชีวิตความเป็นอยู่และสังคมดีขึ้น เกิดความสุข และภูมิใจใน วัฒนธรรมของตนเอง 2.มีรายได้ในครัวเรือนเพิ่มขึ้น 3.ส่งเสริม พัฒนากิจกรรมให้ชุมชน อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	1.โทรศัพท์/โทรสาร 2.การสนทนา/สัมภาษณ์ 3.หนังสือราชการ 4.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ 5.เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก 6.สื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์

กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการ	ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
			ทุกแพลตฟอร์ม 7.สื่อสิ่งพิมพ์
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
1.ผู้รับบริการ ด้านศิลปวัฒนธรรม	1.ข้อมูลองค์ความรู้ที่ถูกต้องตามหลักวิชาการ 2.ร่วมสืบสานประเพณีอันดีงามของไทยให้คงอยู่คู่ชุมชนสืบไป 3.ร่วมกิจกรรม โครงการ ที่ส่งเสริมความรู้ด้านวัฒนธรรม	มีความรู้ ด้านศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น และสามารถนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้	1.โทรศัพท์/โทรสาร 2.การสนทนา/สัมภาษณ์ 3.หนังสือราชการ 4.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ 5.เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก 6.สื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ทุกแพลตฟอร์ม 7.สื่อสิ่งพิมพ์
2.ชุมชน	1.พัฒนาชุมชนให้มั่งคั่ง รายได้ และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น 2.ร่วมจัดกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม 3.สร้างเครือข่ายเพื่อสานประโยชน์ที่ดีซึ่งกันและกัน 4.การมีส่วนร่วม มีความรู้และเข้าใจในคุณค่าด้านศิลปวัฒนธรรม	1.คนในชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น 2.มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข 3.ได้รับการยอมรับ และการสนับสนุนจากสังคม 4.ได้ผลงานสร้างสรรค์ขึ้นใหม่ร่วมกัน	1.โทรศัพท์/โทรสาร 2.การสนทนา/สัมภาษณ์ 3.หนังสือราชการ 4.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ 5.เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก 6.สื่อประชาสัมพันธ์ออนไลน์ ทุกแพลตฟอร์ม 7.สื่อสิ่งพิมพ์

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

ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ รายละเอียด ดังแสดงในตาราง OP1-9

ตาราง OP1-9 ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้องในการผลิต การส่งมอบผลิตภัณฑ์ และบริการ	ข้อกำหนด	วิธีการสื่อสาร
ผู้ส่งมอบ			
1. โรงพิมพ์	1.จัดพิมพ์วารสารวิชาการ เอกสารประกอบการอบรมสู่จิตร์ แผ่นพับ	1.ถูกต้อง ทันเวลา 2.คุณภาพการพิมพ์ เป็นไปตามข้อตกลง	1.โทรศัพท์/โทรสาร 2.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ 3.การสนทนา
2. ผู้รับจ้างงานอื่น	1.งานจ้างตามกิจกรรม/โครงการกำหนด เช่น จัดดอกไม้ ตกแต่งสถานที่ ไฟประดับ เครื่องเสียง เวที ป้ายประชาสัมพันธ์ นิทรรศการ 2.ผลิตสินค้าตามสั่ง 3.ผลิตและจัดหาเครื่องอุปโภค/บริโภค	1.คุ้มค่า ทันเวลา 2.คุณภาพเป็นไปตามข้อตกลง	1.โทรศัพท์/โทรสาร 2.การสนทนา 3.หนังสือราชการ 4.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์
3. ห้าง ร้าน บริษัท	1. จัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ สินค้า อุปโภค/บริโภค ฯลฯ	1.คุ้มค่า ทันเวลา 2.คุณภาพเป็นไปตามข้อตกลง	1.โทรศัพท์/โทรสาร 2.การสนทนา 3.หนังสือราชการ 4.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์

คู่ความร่วมมือ			
เครือข่ายด้านวัฒนธรรม (สำนักงานนโยบายและแผน ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม/ อบจ./ เทศบาล นครพระนครศรีอยุธยา/ องค์กรศาสนา เป็นต้น)	สนับสนุนงบประมาณ สนับสนุนการจัดกิจกรรม /โครงการ	1.ระยะเวลา ดำเนินงานเป็นไป ตามที่กำหนด 2.บรรลุวัตถุประสงค์	1.โทรศัพท์/โทรสาร 2.การสนทนา/สัมภาษณ์ 3.หนังสือราชการ 4.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์
เครือข่ายวิชาการ (MOU)	ส่งเสริมการดำเนินงานด้านวิชาการ และ วัฒนธรรม	1.ระยะเวลา ดำเนินงานเป็นไป ตามที่กำหนด 2.บรรลุวัตถุประสงค์ 3.มีมาตรฐานทาง วิชาการ	1.โทรศัพท์/โทรสาร 2.การสนทนา/สัมภาษณ์ 3.หนังสือราชการ 4.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์
ชมรมส่งเสริมวัฒนธรรม เมืองกรุงเก่า และชมรม เรารักษ์พิพิธภัณฑเจ้าสาม พระยา	สนับสนุนการจัดกิจกรรมด้านวัฒนธรรม	1.เป็นตัวกลางในการ ประชาสัมพันธ์ กิจกรรมให้เป็นที่รู้จัก ในหลายช่องทาง 2.เป็นแบบอย่างการ แต่งกายเพื่อส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม	1.โทรศัพท์/โทรสาร 2.การสนทนา/สัมภาษณ์ 3.หนังสือราชการ 4.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์

P.2 สถานการณ์ของสถาบันอยุธยาศึกษา (Organizational Situation)

ก.สภาพแวดล้อมการแข่งขัน (Competitive Environment)

สอศ. เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย ซึ่งขับเคลื่อนภารกิจด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยถึง 8 หน่วยงานด้วยกัน ทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกลุ่มผู้รับบริการ ตามความคาดหวังของมหาวิทยาลัยให้มากที่สุด แต่ด้วยการเคลื่อนตัวที่รวดเร็วของมหาวิทยาลัยในสภาพการแข่งขันปัจจุบัน จึงส่งผลกระทบโดยตรงต่อ สอศ. ให้อยู่ในวงรอบของการแข่งขันเช่นกัน

(1) ตำแหน่งในการแข่งขัน (Competitive Position) โดยการแข่งขันจะแบ่งออกเป็น

(1.1) การแข่งขันภายใน เป็นการแข่งขันระหว่างหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ และบริการในมหาวิทยาลัย อาทิ หน่วยงานระดับศูนย์ สำนัก สถาบัน โดยมีมิติของการแข่งขัน ได้แก่ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร ประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการข้อมูลสำคัญเพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร ซึ่งปัจจัยดังกล่าวเมื่อเทียบกับหน่วยงานที่เป็นคู่แข่งแล้ว สอศ. ยังมีโอกาสในการพัฒนา เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในแต่ละปัจจัยให้พร้อมแข่งขัน และพร้อมปรับตัวพัฒนาสู่มาตรฐานที่มุ่งหวัง

(1.2) การแข่งขันภายนอก ด้วย สอศ. มีภารกิจที่ต้องรับผิดชอบการประชาสัมพันธ์ และเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร ซึ่งปัจจุบันมีการแข่งขันทางการตลาดเพื่อยกระดับภาพลักษณ์ขององค์กรที่เข้มข้น มีการทุ่มงบประมาณเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่โดดเด่น ตรงใจลูกค้า จึงเป็นประเด็นพัฒนาสำคัญในอนาคตที่ สอศ. ต้องวิเคราะห์กลุ่มลูกค้า และปรับกระบวนการงานด้านการเสริมสร้างภาพลักษณ์ ด้วยกลไกการตลาดให้ตรงกลุ่มลูกค้า และจับคู่แข่งขันที่เป็นคู่แข่ง ทั้งนี้ เพื่อการลงทุนที่คุ้มค่าที่สุด

สอศ. เป็นหน่วยงานที่มีพื้นที่ตั้งอยู่ในบริเวณนครประวัติศาสตร์ ที่ได้รับการยกย่องให้เป็นมรดกโลกจากยูเนสโก และเป็นแหล่งเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง ทั้งในระดับท้องถิ่นระดับชาติและนานาชาติ ตลอดจนเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวทั่วโลก ปัจจัยที่สำคัญเหล่านี้ เป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานเพื่อทำหน้าที่ในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของ สอศ. จึงได้มีการเปรียบเทียบกับสำนักศิลปะและวัฒนธรรมมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งมีบริบทใกล้เคียงกันเพราะมีพื้นที่ตั้งอยู่ในแหล่งมรดกโลก ได้แก่ อุทยานประวัติศาสตร์

กำแพงเพชร (เมืองประวัติศาสตร์สุโขทัยและเมืองบริวาร) ซึ่งมีพัฒนาการมาตั้งแต่ยุคก่อนประวัติศาสตร์ และเป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญที่นักท่องเที่ยวจากทั่วโลกเดินทางเข้ามาใช้บริการทางด้านการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นเช่นเดียวกับจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สอศ. จึงนำจุดเด่น/จุดด้อย ของคู่เทียบมาวิเคราะห์ Gap Analysis เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยเฉพาะพันธกิจที่เป็นจุดเด่นหลักของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร คือ การใช้ทุนทางวัฒนธรรมเพื่อสร้างเครือข่าย ส่งเสริมการบูรณาการการเรียนการสอน หรือการบริการวิชาการ หรือการวิจัยด้านศิลปวัฒนธรรม เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นกำแพงเพชรศึกษา ทางสำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มีจำนวนผู้เข้าชมสถานที่และมีรายได้จากการเข้าสถานที่พิพิธภัณฑ์สถานจังหวัดกำแพงเพชร (เรือนไทย) มากกว่า สอศ.

เมื่อเปรียบเทียบด้านบุคลากร สอศ. มีจำนวนบุคลากรถึง 16 คน ที่มีความสามารถในการเผยแพร่องค์ความรู้ และการจัดกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และลูกค้ากลุ่มอื่น โดยวัดได้จากกิจกรรมที่ตอบสนองพันธกิจทั้ง 4 ด้าน ในปีงบประมาณ 2566 จำนวน 63 กิจกรรม ในด้านการสร้างสรรค์ผลงานด้านศิลปวัฒนธรรม พบว่า สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มีแหล่งข้อมูลที่มีความหลากหลายทั้งในด้านของประวัติศาสตร์ที่มีความเก่าแก่กว่าพื้นที่พระนครศรีอยุธยา มีสารสนเทศทางศิลปวัฒนธรรม และความหลากหลายของกลุ่มชาติพันธุ์ จึงมีโอกาสนำข้อมูลสารสนเทศในการสร้างสรรค์ผลงานทางศิลปวัฒนธรรมได้มากกว่า สอศ. ดังนั้น สอศ. จึงตั้งเป้าหมายในการมุ่งเน้น เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการมาสร้างสรรค์ผลงานทางศิลปวัฒนธรรม และนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้มากยิ่งขึ้น

ในด้านวิชาการ สอศ. มีการจัดทำ “วารสารวิชาการอยุธยาศึกษา” ซึ่งเป็นวารสารด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มีเนื้อหาเฉพาะด้าน คือมีขอบเขตเนื้อหาด้านประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และรัฐศาสตร์ ในบริบทด้านอยุธยาศึกษา เป็นวารสารที่ถูกจัดอันดับตามเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ในระดับฐานที่ 2 ซึ่งมีบริบทใกล้เคียงกับวารสาร “หน้าจั่ว ว่าด้วยสถาปัตยกรรม การออกแบบ และสภาพแวดล้อม” เป็นวารสารของคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และเป็นวารสารเฉพาะด้านเช่นเดียวกับวารสารวิชาการอยุธยาศึกษา มีขอบเขตในด้านทฤษฎีทางสถาปัตยกรรม ประวัติศาสตร์สถาปัตยกรรม ศิลปะสถาปัตยกรรม สถาปัตยกรรมไทย การอนุรักษ์มรดกสถาปัตยกรรม เป็นต้น เป็นวารสารที่ได้รับการจัดอันดับเป็นวารสารทางวิชาการ ตามเกณฑ์มาตรฐาน TCI อยู่ในฐานที่ 1 โดย สอศ. จะพัฒนากระบวนการจัดทำวารสาร วิชาการ ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน TCI ทุกข้อ และพัฒนากระบวนการกลั่นกรองบทความให้มีคุณภาพ เพื่อยกระดับวารสารวิชาการอยุธยาศึกษาให้สามารถปรับอันดับขึ้นสู่เกณฑ์มาตรฐาน TCI ฐาน 1

ในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ สอศ. เลือกสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นคู่เทียบในการให้บริการ เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีผลการประเมินความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่งในการให้บริการ และในอนาคต สอศ. มีความหวังว่าจะเป็นหน่วยงานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับหนึ่งของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)

ตาราง OP2-1 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการแข่งขัน

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

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

ตาราง OP2-2 ข้อมูลลำดับการแข่งขันและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ประเด็นที่เปรียบสำคัญของหน่วยงาน	หน่วยงานที่ใช้เปรียบเทียบ	เกณฑ์ในการเปรียบเทียบ
การให้บริการด้วยทุนทางวัฒนธรรม	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร	จำนวนผู้เข้าชมสถานที่และ รายได้จากการเข้าสถานที่พิพิธภัณฑ์สถาน จังหวัดกำแพงเพชร (เรือนไทย)
การให้บริการ	สำนักวิทยบริการฯ	ระดับความพึงพอใจ

ข.บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

(1) ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

ตาราง OP2-3 ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

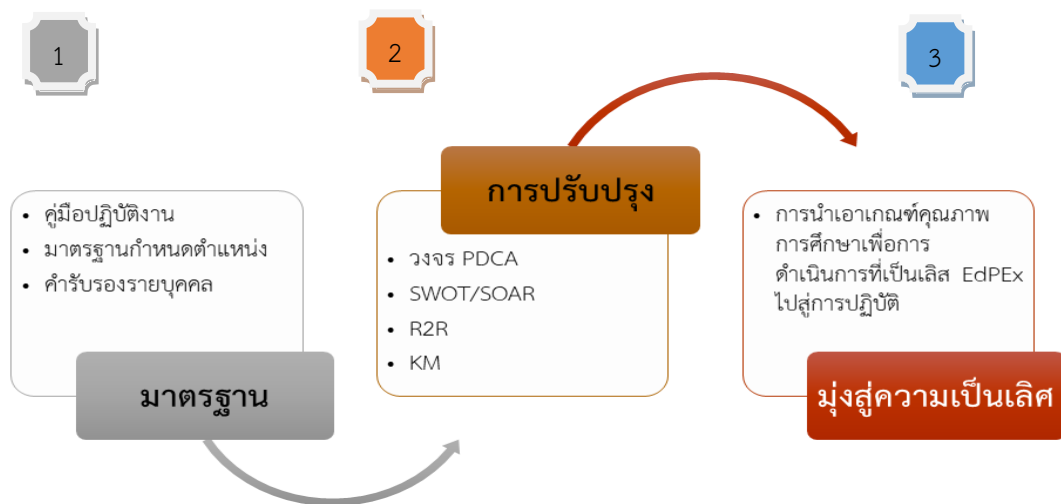
ด้าน	ความท้าทาย (จุดอ่อน+อุปสรรค)	ความได้เปรียบ (จุดแข็ง+โอกาส)
การบริการ ด้านศิลปวัฒนธรรม	SC-1 มหาวิทยาลัยมีการจัดสรรงบประมาณที่จำกัด สำหรับโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในปีงบประมาณ 2566 ซึ่งส่งผลกระทบต่อแผนปฏิบัติการของ สอศ. SC-2 มีการเปลี่ยนทางเทคโนโลยีส่งผลให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงกับศิลปวัฒนธรรม SC-3 การสร้างความตระหนัก และมีส่วนร่วมในการ ส่งเสริม สืบสาน ประเพณี ศิลปะและวัฒนธรรมที่ดี งาม ให้ยั่งยืนแก่บุคลากร นักศึกษา และประชาชน ทั่วไปในสังคมยุคปัจจุบัน	SA-1 มีภาพลักษณ์ที่ดี เป็นที่ยอมรับ และเป็นที่รู้จัก ภายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและพื้นที่ใกล้เคียง SA-2 มีแหล่งเรียนรู้วัฒนธรรมอยุธยา ซึ่งเป็นเรือนไทย หมู่ภาคกลาง ประดิษฐานโดยภูมิปัญญาท้องถิ่นที่มีความ เชี่ยวชาญ และมีศิลปวัตถุล้ำค่าจำนวนมาก อันเป็น สินทรัพย์ที่ทรงคุณค่าเป็นมรดกทางวัฒนธรรม SA-3 มีความเหมาะสมทางกายภาพเหมาะกับการเป็น แหล่งเรียนรู้ใจกลางเมืองมรดกโลก ที่มีอัตลักษณ์ โดดเด่น
การปฏิบัติการ	SC-4 กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ทำให้เกิดข้อจำกัด ในการให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม SC-5 มีขีดจำกัดในการแสวงหารายได้เพื่อการพึ่งพา ตนเอง	SA-4 มีความร่วมมือจากทั้งภายในและภายนอก ด้านการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม/ ตามพันธกิจอย่างต่อเนื่อง
การบริหาร ด้านบุคลากร	SC-6 การพัฒนาบุคลากรในยุคปัจจุบัน เพื่อให้ได้ บุคลากรที่มีขีดความสามารถตรงตามสมรรถนะหลัก ที่ต้องการในอนาคตเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์เชิงรุก และการเปลี่ยนแปลงของสังคมยุคดิจิทัล SC-7 การปรับตัวของบุคลากรเพื่อให้ทันต่อ สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่สามารถ คาดการณ์ได้	SA-5 มีการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรแก่บุคลากร SA-6 บุคลากรมีสมรรถนะหลักตรงตามพันธกิจของ หน่วยงาน SA-7 บุคลากรมีความเชี่ยวชาญด้านวัฒนธรรมอยุธยา เป็นผู้มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับท้องถิ่น ชาติ และนานาชาติ
ความรับผิดชอบต่อสังคม	SC-8 ความรับผิดชอบต่อสังคมในฐานะหน่วยงานที่มี หน้าที่อนุรักษ์ สืบสาน เผยแพร่ งานด้าน ศิลปวัฒนธรรม ตามหลักวิชาการอย่างถูกต้อง เหมาะสมและทันต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคม	SA-8 ความร่วมมือเชิงบูรณาการในการทำงานด้าน ศิลปวัฒนธรรม กับชุมชน และหน่วยงานต่าง ๆ ส่งผล ให้เกิดการขับเคลื่อนความต้องการของชุมชน/สังคม

ค.ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (PERFORMANCE Improvement System)

(1) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานและกระบวนการที่สำคัญ

สอศ. มีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยแบ่งออกเป็น 3 ช่วง **ตั้งแผนภาพ OP2-4** ซึ่งมีการใช้เครื่องมือ
คุณภาพและมาตรฐานต่าง ๆ ช่วงที่ 1 สอศ. ได้ปรับปรุงผลการดำเนินงานตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจ อาทิ คู่มือการ
ปฏิบัติงาน มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง คำรับรองการปฏิบัติงานของบุคลากร (TOR) ช่วงที่ 2 สอศ. มุ่งเน้นการใช้เครื่องมือ

ในการบริหารจัดการเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น โดยใช้เครื่องมือคุณภาพ เช่น วงจร PDCA R2R (Routine to research) การวิเคราะห์ SWOT/SOAR การทบทวนผลการดำเนินงานจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ มาจัดทำเป็นกระบวนการจัดการความรู้ (KM) ช่วงที่ 3 สอศ. ได้นำเกณฑ์คุณภาพระดับองค์กร คือ EdPEx มาใช้เป็นเครื่องมือพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศและมีสมรรถนะสูง การพัฒนาข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจและการพัฒนาผลการดำเนินงาน เพื่อมุ่งมั่นในการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงาน



แผนภาพ OP2-4 ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

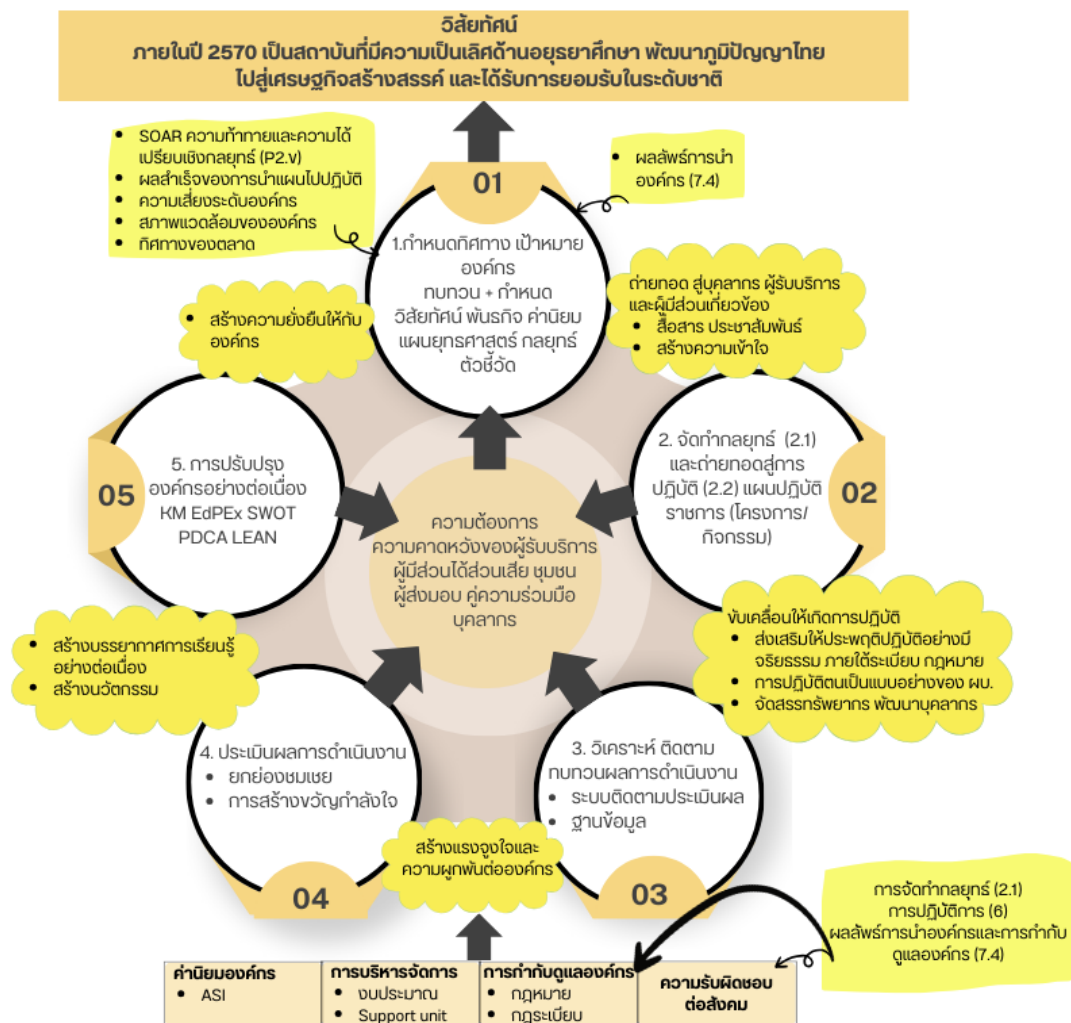
ผู้นำระดับสูงของ สอศ. ประกอบด้วยผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการและหัวหน้าสำนักงาน ดำเนินงานบริหารงาน สอศ. ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการประจำสถาบันฯ ซึ่งมีการประชุมเป็นประจำทุกไตรมาส และมีการประชุมร่วมกับบุคลากรเป็นประจำทุกเดือน

ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม (VISION and VALUES)

(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม (VISION and VALUES)

ผู้นำระดับสูงของ สอศ. ได้ให้ความสำคัญกับการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร ในช่วงไตรมาสที่ 3 ของทุกปี โดยใช้กระบวนการระบบการนำองค์กร ASI Leadership Model **แผนภาพ 1.1ก(1)** บูรณาการร่วมกับกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ **แผนภาพ 2.1ก(1)** โดยร่วมกันทบทวน ปรับปรุงเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยมและพันธกิจ ทุก ๆ 4 ปี ตามรอบวาระการบริหาร มีกระบวนการทบทวนแผนกลยุทธ์เป็นประจำทุกปี เพื่อปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ขององค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ใช้โอกาสและความท้าทาย ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน รายงานผลการตรวจประเมิน EdPEx การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมและทิศทางของตลาด กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ความเสี่ยงระดับองค์กร รวมถึงความสามารถในการแข่งขันและสมรรถนะขององค์กร ข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญมาใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการทบทวนปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญของสถาบัน จากการพิจารณาและทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมปัจจุบัน สอศ. ยังคงใช้วิสัยทัศน์เดิม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566-2570 คือ “ภายในปี 2570 เป็นสถาบันที่มีความเป็นเลิศด้านอาชีวศึกษา พัฒนาภูมิปัญญาไทย ไปสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์และได้รับการยอมรับในระดับชาติ” และค่านิยมองค์กร ASI คือ **Acknowledge** = การเป็นที่ยอมรับทางด้านศิลปวัฒนธรรมอยุธยา ผ่านการศึกษาและสืบสานวัฒนธรรม ทั้งด้านความรู้และการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม **Service** = การให้บริการแก่ผู้ร่วมงานและผู้อื่นอย่างเต็มใจและมีความสุข **Initiative** = ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานต่าง ๆ พัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ โดยการศึกษา แลกเปลี่ยนเรียนรู้และปรับปรุงการทำงานของตนเอง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กร

ทั้งนี้ ผู้อำนวยการฯ ได้มุ่งมั่นต่อการใช้ค่านิยม ASI ในการขับเคลื่อนเพื่อสะท้อนให้เห็นการเป็นเลิศด้านอาชีวศึกษา ให้ถือเป็นเรื่องของคนทุกคน จึงมีการเน้นย้ำและถ่ายทอดทิศทางการดำเนินงานของสถาบัน แจ้งให้บุคลากรทราบถึงนโยบายและแนวทางการขับเคลื่อนองค์กร มีแนวทางกำกับพฤติกรรมบุคลากรที่สอดคล้องกับค่านิยมองค์กรให้อยู่ในการปฏิบัติงานของ สอศ. โดยผู้นำระดับสูงได้มุ่งมั่นต่อการใช้ค่านิยม ASI ในการขับเคลื่อนและการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ สอศ.สู่การปฏิบัติ ไปสู่บุคลากร ผู้รับบริการภายใน ผู้รับบริการภายนอก ชุมชน คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในหลายช่องทาง เช่น การประชุมบุคลากร การสื่อสาร 2 ทาง โทรศัพท์/โทรสาร ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ การลงชุมชน การสื่อสารผ่านเว็บไซต์ สอศ. ป้ายโปสเตอร์ เครือข่าย Facebook การประชุมกับเครือข่ายความร่วมมือ เป็นต้น **ตาราง 1.1ข (1)** มีการกำหนดทิศทางเป้าหมายการดำเนินงานของ สอศ. ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน เพื่อดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ สอศ. ทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ศึกษา วิจัย บูรณาการการเรียนการสอน และเผยแพร่องค์ความรู้ด้านอาชีวศึกษาในระดับชาติและนานาชาติ 2) อนุรักษ์ พัฒนา สืบสาน และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอยุธยา ในฐานะมรดกชาติและมรดกโลก 3) ส่งเสริมภูมิปัญญาไทย เพื่อต่อยอดสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์และการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน และ 4) พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยจัดทำเป็นแผนปฏิบัติราชการประจำปีและแผนขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ มีการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในแต่ละปีที่ชัดเจน เพื่อนำไปสู่การตอบสนองวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร รวมถึง ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของการนำองค์กร โดยได้มีการดำเนินการติดตาม ประเมิน ทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ค่านิยมถูกสะท้อนผ่านการปฏิบัติตนของผู้บริหารฯ และทีมบริหาร **ตาราง 1.1ก(1)**



แผนภาพ 1.1ก(1) ASI Leadership Model

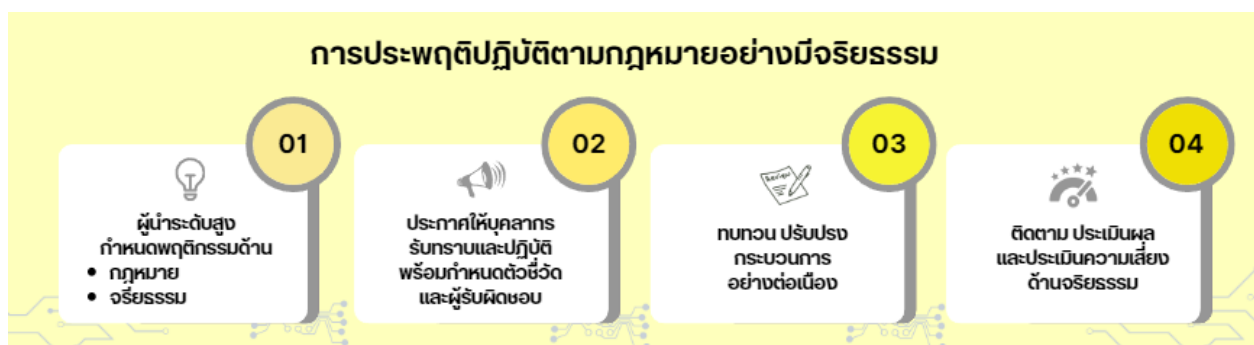
ตาราง 1.1ก(1) ตัวอย่างการปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูง และการนำค่านิยมไปสู่การปฏิบัติ

ค่านิยม	วิธีการส่งเสริมพฤติกรรม	การปฏิบัติเป็นตัวอย่างของผู้นำระดับสูง
Acknowledge = การเป็นที่ยอมรับทางด้านศิลปวัฒนธรรมอยุธยา ผ่านการศึกษาและสืบสานวัฒนธรรม ทั้งด้านความรู้ และการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม	- จัดสรรงบประมาณสนับสนุนเพื่อส่งเสริมให้ใช้สมรรถนะหลักของสถาบันในการบูรณาการงานวิจัยและบริการวิชาการทางด้านศิลปวัฒนธรรมอยุธยาแก่ชุมชน - มอบหมายงานและกำหนด OKRs ให้กับบุคลากรรายบุคคล เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเพื่อเพิ่มสมรรถนะให้แก่บุคลากร - จัดสรรงบประมาณสนับสนุนในการฝึกอบรมและมอบหมายให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมทั้งด้านความรู้ และกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	- ผู้นำระดับสูงประพฤติตนเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานที่มีมาตรฐาน - ผู้นำระดับสูงบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ - ผู้นำระดับสูงสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี และส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม - ผู้นำระดับสูงปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม โดยแสดงความมุ่งมั่นผ่านพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ทำให้เกิดความคล่องตัว
Service = การให้บริการแก่ผู้ร่วมงานและผู้อื่นอย่างเต็มใจและมีความสุข	- ผู้นำระดับสูงมีการกล่าวยกย่องชมเชยบุคลากรในที่ประชุมเป็นประจำทุกเดือน - มีจิตสาธารณะ และช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน - บุคลากรในสถาบันมีการแลกเปลี่ยนความประทับใจที่ได้รับจากการใช้บริการหน่วยงานอื่น	- ผู้นำระดับสูงประพฤติตนเป็นแบบอย่างในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างเต็มศักยภาพ เช่น การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของสถาบัน การต้อนรับผู้มาใช้บริการด้านภูมิวัฒนธรรม

ค่านิยม	วิธีการส่งเสริมพฤติกรรม	การปฏิบัติเป็นตัวอย่างของผู้ในระดับสูง
Initiative = ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานต่าง ๆ พัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ โดยการศึกษา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และปรับปรุงการทำงานของ ตนเอง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กร	- เปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นและ ออกแบบงานที่ต้องรับผิดชอบได้ด้วยตนเอง - จัดสรรเวลาและกำหนดให้บุคลากรมีการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน	- ผู้ในระดับสูงสนับสนุนให้บุคลากรมีการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างสรรค์การทำงานได้ด้วย ตนเอง และเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับ บุคลากร

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Promoting Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

ผู้ในระดับสูงแสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม รวมถึง การปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างตามหลักธรรมาภิบาล **ตั้งแผนภาพ 1.1ก(2)** เริ่มจาก 1) ผู้ในระดับสูงกำหนดพฤติกรรม ด้านกฎหมายและจริยธรรม **ตั้งตาราง OP1-6** และสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการปฏิบัติตามกฎหมายผ่านค่านิยม **ASI คือ Acknowledge** = การเป็นที่ยอมรับทางด้านศิลปวัฒนธรรมอยุธยา ทั้งในด้านความรู้ และการประพฤติปฏิบัติอย่าง มีจริยธรรม โดยมีการยกตัวอย่างพฤติกรรมที่ต้องหรือเสี่ยงต่อกฎหมายและจริยธรรมในที่ประชุมบุคลากรเป็นระยะ ๆ และ มีการกล่าวยกย่องบุคลากรที่เป็นแบบอย่างที่ดีในด้านการทำงานในการประชุมบุคลากรประจำเดือน 2) ประกาศให้บุคลากร รับทราบและปฏิบัติ พร้อมกำหนดตัวชี้วัดและผู้รับผิดชอบในดำเนินการตามนโยบาย จัดบุคลากรเข้าร่วมอบรม/ถ่ายทอด ไปยังบุคลากร เช่น ระเบียบทางการเงิน กฎหมาย PDPA เป็นต้น 3) ติดตาม ประเมินผล และประเมินความเสี่ยงด้านจริยธรรม หากพบพฤติกรรมที่ผิดปกติดังกล่าวจะมีการพิจารณาข้อเท็จจริงผ่านคณะกรรมการ เช่น ข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยคณะกรรมการ ประกอบด้วย ผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ หน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยได้มีการตรวจสอบ ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของ สอศ. ทุกปี 4) นำข้อมูลการประพฤติปฏิบัติอย่างมีทบทวน ปรับปรุงกระบวนการ เช่น การให้บริการต่าง ๆ ในหน่วยงาน การจัดประชุม/อบรม/สัมมนา การจัดซื้อและจัดจ้าง การเงิน เป็นต้น กระบวนการดังกล่าว จะทำให้เกิดการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม ทั้งนี้ในปี 2567 สอศ. ได้จัดอบรมทบทวนความรู้ด้านระเบียบ ทางการเงินให้แก่บุคลากรทุกคน เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจในการซื้อจ้าง เบิกจ่าย และการเขียนโครงการต่าง ๆ อีกด้วย ส่งผลให้ การดำเนินการของ สอศ. ในปี 2567 ไม่พบการทำผิดกฎระเบียบข้อบังคับของบุคลากร **ตั้งตาราง 7.4ก(3-2) และตาราง 7.4ก(4-1)**



แผนภาพ 1.1ก(2) การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม

ข. การสื่อสาร (Communication)

ผู้อำนวยการฯ ได้มอบหมายงานด้านระบบสารสนเทศและสื่อสารองค์กรให้กับบุคลากร เพื่อรับผิดชอบ ในการนำเสนอสารสนเทศที่สำคัญสื่อสารไปยังบุคลากร กลุ่มลูกค้าในแต่ละผลิตภัณฑ์ รวมทั้ง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือ ผู้ในระดับสูงมีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดสารสนเทศต่าง ๆ เช่น วิสัยทัศน์ นโยบาย และกิจกรรมของ สอศ. และสร้างความผูกพัน กับบุคลากรและกลุ่มลูกค้าในแต่ละผลิตภัณฑ์ รวมทั้ง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและคู่ความร่วมมือ เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและ บอกต่อไปยังผู้เกี่ยวข้อง โดยใช้รูปแบบการสื่อสารหลากหลายช่องทาง **ตั้งตาราง 1.1ข(1)** การสื่อสารและการนำองค์กร

ของผู้นำระดับสูงในหลายรูปแบบจึงส่งผลให้บุคลากรของ สอศ. นำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ไปสู่การปฏิบัติผ่านกิจกรรม และโครงการตามแผนปฏิบัติการ มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการเป็นรายไตรมาส และมีการสรุปผลสำเร็จตามตัวชี้วัด เมื่อสิ้นปีงบประมาณ ผลลัพธ์แสดงใน **แผนภาพ 7.4ก(1-1,1-3 และ 1-4)** ผลการสื่อสารจะถูกนำมาปรับปรุง/ทบทวนทุกปี โดยผู้อำนวยการฯ เป็นผู้รับผิดชอบ เช่น การมอบนโยบายให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์ปรับปรุงช่องทางการประชาสัมพันธ์ ในรูปแบบที่หลากหลายเพิ่มขึ้น โดยมีการจัดตั้งช่องทางการสื่อสารผ่านกลุ่มไลน์เฉพาะกิจ เช่น กลุ่มไลน์ผู้คณะกรรมการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ สอศ. ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ตาราง 1.1ข(1) วิธีการสื่อสารกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

หัวข้อที่สื่อสาร	กลุ่มเป้าหมาย	วิธีการสื่อสาร	ความถี่	ลักษณะการสื่อสาร	
				ทางเดียว	สองทาง
- วิสัยทัศน์ พันธกิจ - ค่านิยม - แผนยุทธศาสตร์ - แผนปฏิบัติการ - นโยบาย กฎระเบียบ - ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติ - การตัดสินใจที่สำคัญ - ข้อมูลทั่วไป	- คกก.ประจำ สอศ. - ผู้บริหาร สอศ.ฯ - บุคลากร สอศ.	ประชุม	3 เดือน		✓
		ประชุม	1-2 สัปดาห์		✓
		ประชุมบุคลากร Facebook Messenger E-document หนังสือราชการ	1 สัปดาห์ ทุกวัน ตามลักษณะ กิจกรรม	✓ ✓	✓ ✓
	- ผู้รับบริการ - ลูกค้ายกลุ่มอื่น - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - คู่ความร่วมมือ - ผู้ส่งมอบ	การสนทนา	ตามลักษณะ กิจกรรม		✓
		ช่องทาง online Facebook/YouTube /Website/Line/Zoom meeting	ตามลักษณะ กิจกรรม		✓
		ช่องทาง offline วารสารอยุธยาศึกษา ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ	6 เดือน ตามลักษณะ กิจกรรม	✓ ✓ ✓	
		การจัดกิจกรรมทาง ศิลปวัฒนธรรมของ สอศ.	ตามลักษณะ กิจกรรม		✓
- บริการของ สอศ.	- บุคลากร สอศ. - ผู้รับบริการภายใน - ผู้รับบริการภายนอก - ชุมชน - สถาบันการศึกษา	ช่องทาง online Facebook/YouTube /Website/Line/Zoom meeting	ตามลักษณะ กิจกรรม		✓
		ช่องทาง offline วารสารอยุธยาศึกษา ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ	6 เดือน ตามลักษณะ กิจกรรม	✓ ✓ ✓	
		การจัดกิจกรรมทาง ศิลปวัฒนธรรมของ สอศ.	ตามลักษณะ กิจกรรม		✓

ค. การมุ่งเน้นผลการดำเนินการของสถาบัน (Focus on Organizational PERFORMANCE)

(1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ (Creating an Environment for Success)

ผู้นำระดับสูงของ สอศ. มีการดำเนินการเพื่อให้ สอศ. ประสบความสำเร็จทั้งระยะสั้นและระยะยาว สามารถบรรลุ วิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนดไว้ โดยมีการวางแผนกลยุทธ์ระยะยาว และแผนปฏิบัติการรายปี ตามวงจร PDCA อย่างต่อเนื่อง โดยมีนโยบายการบริหารงานของผู้อำนวยการฯ ที่ผ่านความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัย ฯ เป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและมีระบบการปรับปรุงแผนปฏิบัติงานตามแนวทาง EdPEX และผลการ ดำเนินการตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายใน การรับฟังเสียงลูกค้าทุกกลุ่ม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือ มาเป็นข้อมูลในการทบทวนและถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสมรรถนะหลักของ สอศ. ในกระบวนการจัดทำแผนฯ ผู้อำนวยการฯ ยึดหลักการทำงาน

เป็นทีม โดยเปิดโอกาสให้รองผู้อำนวยการฯ และหัวหน้างานฝ่ายต่าง ๆ แสดงศักยภาพในการบริหารงานอย่างเต็มที่ตามหลักการมีส่วนร่วมของบุคลากร และการสร้างการเรียนรู้ สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีสรรถนะและความสามารถในการปฏิบัติงาน มีการจัดการระบบสารสนเทศโดยการนำข้อมูลจากระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุนมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาระบบงานให้เอื้อต่อการทำงาน และเพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ผู้อำนวยการฯ มีการกำกับติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดทุก 3 เดือน เพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามแผนที่ได้วางไว้ สอศ. มีการดำเนินการในระดับเครือข่ายความร่วมมือ ซึ่งในปี พ.ศ. 2568 สอศ. ได้รับความไว้วางใจในการเป็นเจ้าภาพงานศิลปวัฒนธรรมอุดมศึกษา ครั้งที่ 23 ในปีนี้ผู้อำนวยการฯ จึงได้มีการเตรียมความพร้อมโดยมอบหมายให้บุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ของ สอศ. เข้าร่วมสังเกตการณ์และถอดบทเรียนในงานศิลปวัฒนธรรมอุดมศึกษา ครั้งที่ 22 เพื่อนำไปสู่การเป็นเจ้าภาพที่ดีในปีถัดไป และเป็นการเสริมสร้างศักยภาพของ สอศ. นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยยังได้สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความก้าวหน้า มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุข เช่น การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับบุคลากร การจัดสรรงบประมาณพื้นฐานคนละ 2,500 บาทต่อปี เพื่อพัฒนาตนเอง **ตาราง OP1-5** ผู้นำระดับสูงสนับสนุนบุคลากรทุกคนให้ได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพตามหน้าที่ อีกทั้ง ยังสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนจัดทำคู่มือ และให้บุคลากรถอดบทเรียนจากกิจกรรมต่าง ๆ นำมาแลกเปลี่ยนกันเสมอ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติและปฏิบัติงานทดแทนกันได้ อีกทั้งยังมีการจับคู่บัดดี้ในการทำงาน และติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการของ สอศ. มีความพร้อมในการปฏิบัติงานเสมอ

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง (Creating a Focus on Action)

ผู้นำระดับสูงมุ่งเน้นให้เกิดการปฏิบัติผ่านการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และถ่ายทอดตัวชี้วัดลงสู่บุคลากรเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร มีการนำข้อมูลสารสนเทศในทุกผลิตภัณฑ์ และข้อมูลจากระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุน ข้อเสนอของทีมนิเทศมหาวิทยาลัย คกก. กำกับดูแลสถาบันฯ คกก. ตรวจสอบประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX หน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย มาวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ รวมทั้งมีการนำประเด็นที่ท้าทายต่อเป้าหมายและผลลัพธ์ของการดำเนินงาน มาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีกระบวนการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน และโครงการพัฒนาองค์กรที่สอดคล้องกับเป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ และมีการทบทวนการปฏิบัติการในพันธกิจต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ **ดังแผนภาพ 4.1ข.** การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ ทำให้ทราบถึงผลการปฏิบัติการของ สอศ. ซึ่งส่งผลต่อการบรรลุผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์ของ สอศ. และตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือ โดยใช้เครื่องมือ PDCA รวมทั้งมีกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น เช่น การใช้ PDCA มาปรับปรุงกระบวนการติดตามการส่งบทความวารสารวิชาการอยุธยาศึกษาให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น เนื่องจากที่ผ่านมามีการสอบถามสถานะของวารสารเข้ามาเป็นจำนวนมาก สอศ. จึงได้มีการทบทวนและพัฒนาระบบการติดตามวารสารโดยการจัดทำคิวอาร์โค้ดข้อมูลสถานะความคืบหน้าของบทความวารสารวิชาการอยุธยาศึกษา เพื่อให้ผู้ส่งวารสารได้ติดตามความก้าวหน้าในการติดตามสถานะของบทความได้ด้วยตนเอง และเป็นการตอบสนองการดำเนินการตามพันธกิจของ สอศ. อีกด้วย นอกจากนี้ ผู้นำระดับสูงยังสร้างวัฒนธรรมในการเรียนรู้ ให้บุคลากรทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำเสนอในการประชุมบุคลากร สนับสนุนให้มีการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยการส่งเสริมให้มีบรรยากาศการสร้างสรรค์นวัตกรรมด้วยการประพาดจินตนาการเป็นแบบอย่างในการทำผลงานสร้างสรรค์จากการลงพื้นที่ยุทธศาสตร์ สนับสนุนให้มีการอบรม สัมมนาที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการสร้างงานวิจัยที่สามารถใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ ส่งผลให้เกิดการบรรลุผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติการและเป้าหมายตัวชี้วัดในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ สอศ. เช่น งานสร้างสรรค์มีการใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ ในส่วนของบุคลากร ผู้นำระดับสูงมีการวางระบบ KPI เชื่อมโยงกับ OKRs เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังและปรับปรุงพัฒนาตนเองสม่ำเสมอ การดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้บุคลากรเริ่มมีการสร้างนวัตกรรมเพื่อพัฒนาการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพของการนำองค์กรอีกด้วย

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 การปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างตามหลักธรรมาภิบาล และการดำเนินการตามหลักองค์กรคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) เพื่อยึดถือเป็นหลักในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันทั่วทั้ง สอศ. และมีการรวบรวมผลการดำเนินงานของ สอศ. ที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินงานและตัวชี้วัดต่าง ๆ ตามข้อตกลงการปฏิบัติงานกับมหาวิทยาลัย ผลการดำเนินการตามโครงการรายงานแก่มหาวิทยาลัย และคณะกรรมการประจำ สอศ. ทุก 3 เดือน นอกจากนี้ ยังมีการกำกับดูแลและติดตามการปฏิบัติงานของ สอศ. จากหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินการด้านการเงินและพัสดุมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ งานประคุณภาพการศึกษา ตรวจสอบ/ประเมินผลการดำเนินงานของ สอศ. กองนโยบายและแผน ตรวจสอบควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ตาราง 1.2ก(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

ความรับผิดชอบ	ระบบการกำกับดูแล	การประเมินผล
ด้านการนำองค์กร	- รวบรวมข้อมูลการรับรู้ของบุคลากรต่อนโยบาย วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ OKRs ของผู้บริหารและหน่วยงาน	- ร้อยละการรับรู้ทิศทางองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนการดำเนินงานของบุคลากร แผนภาพ 7.4ก(1-1) - ร้อยละความเชื่อมั่นด้านการนำองค์กร แผนภาพ 7.4ก(1-2)
ด้านการกำกับดูแลองค์กร	- ผู้อำนวยการฯ รายงานผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงการปฏิบัติงานต่อมหาวิทยาลัยทุกไตรมาส - การบริหารและให้บริการด้วยความเสมอภาคและโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล	- ผลสำเร็จตามคำรับรองการปฏิบัติงาน แผนภาพ 7.4ก(2-1) - ผลสำเร็จในการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์สถาบันฯ แผนภาพ 7.4ก(2-2) - การประเมินที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการบริหารของผู้บริหารสถาบันฯ ตาราง 7.4ก(2-3)
ด้านการบรรลุผลตามกลยุทธ์	- การถ่ายทอดตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ เพื่อนำสู่การปฏิบัติ และประเมินผลการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ทุกไตรมาส - ผู้บริหารและกรรมการประจำ สอศ. ปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการรายปี	- ผลสำเร็จตามคำรับรองการปฏิบัติงาน แผนภาพ 7.4ก(1-3) - ผลสำเร็จในการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์สถาบันฯ แผนภาพ 7.4ก(1-4)
ด้านการเงิน	- จัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ การประเมินความเสี่ยงประจำปี - รายงานด้านการเงินต่อ คกก.กรรมการประจำ สอศ. และมหาวิทยาลัยทุกไตรมาส - การตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ โดยหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยรายปี	- ผลลัพธ์ด้านการเงิน แผนภาพ 7.5ก(1-1) ถึง แผนภาพ 7.5 ก(1-4) - การประเมินที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการบริหารของผู้บริหารสถาบันฯ ตาราง 7.4ก(2-3)
ด้านความโปร่งใสในการดำเนินงาน	- ผู้นำระดับสูงบริหารงานให้มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ - สอศ. เปิดโอกาสให้บุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ข้อเสนอแนะ ร้องเรียนผ่านหลากหลายช่องทาง เช่น สายตรงผู้อำนวยการฯ ช่องทางร้องเรียนออนไลน์ Website เป็นต้น และอุทธรณ์ ร้องทุกข์ผ่านกรรมการอุทธรณ์ร้องทุกข์ของมหาวิทยาลัย - การตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ โดยหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย	- การประเมินที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการบริหารของผู้บริหารสถาบันฯ ตาราง 7.4ก(2-3) - ร้อยละของการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับ แผนภาพ 7.4ก(3-1) - จำนวนการทำผิดกฎระเบียบข้อบังคับของบุคลากร ตาราง 7.4ก(3-2)

ความรับผิดชอบ	ระบบการกำกับดูแล	การประเมินผล
การปกป้องผลประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- มีระบบบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน - นำเสียงความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาวางแผนกลยุทธ์ - มีระบบและกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียน	- จำนวนข้อร้องเรียนจากการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองคุณภาพ ตาราง 7.4ก(4-1) - การประเมินที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการบริหารของผู้บริหารสถาบันฯ ตาราง 7.4ก(2-3)
การตรวจสอบภายในที่เป็นอิสระและมีประสิทธิภาพ	- การตรวจประเมินคุณภาพภายใน EdPEx ทุกปี	- ผลการประเมินสถาบันฯ ตามเกณฑ์ EdPEx ตาราง 7.4ก(3-4)
การวางแผนสืบทอดตำแหน่งผู้นำระดับสูง	- การเตรียมบุคลากรที่มีศักยภาพด้านบริหารให้เข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้างาน	- จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านบริหาร ตาราง 7.4ก(2-4)

(2) การประเมินผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Evaluation)

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

ตาราง 1.2ก(2) การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูง

ผู้บริหาร	วิธีการประเมินและผลการประเมินผู้บริหาร	การนำผลการประเมินไปปรับปรุงระบบการนำองค์กร
คณะกรรมการกำกับดูแล	- การประเมินตนเอง	- การพัฒนาองค์กรโดยใช้เครื่องมือทางการบริหาร
ผู้อำนวยการสถาบันฯ	- การประเมินตนเอง - ประเมินโดย คกก.ประเมินของมหาวิทยาลัย โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการฯ	- การอบรมพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร - การพัฒนาองค์กรโดยใช้เครื่องมือทางการบริหาร
รองผู้อำนวยการสถาบันฯ	- การประเมินตนเอง - ประเมินโดยผู้อำนวยการฯ และคณบดี โดยพิจารณาจากผลงานการบริหาร และผลการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย	- การอบรมพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร - การพัฒนาองค์กรโดยใช้เครื่องมือทางการบริหาร

(3) ผลการดำเนินการของสถาบัน (Organizational PERFORMANCE)

ผู้นำระดับสูงของสถาบันอยุธยาศึกษา ใช้ข้อมูลที่ได้จาก **ตาราง 1.2ก(1)** มาใช้ในการทบทวนการดำเนินการของสถาบัน ทั้งในลักษณะของการติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินการของกิจกรรม/โครงการ และผลการดำเนินการตามตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเป็นระยะ ๆ ด้วยเครื่องมือ PDCA มีการมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบงานแต่ละฝ่ายรายงานผลการดำเนินการในส่วนงานที่รับผิดชอบกับฝ่ายบริหาร โดยในระยะสั้น ผู้บริหารจัดให้มีการประชุมบุคลากรทุกเช้าวันจันทร์ เพื่อติดตามการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ที่ได้วางแผนไว้ โดยมีการให้รายงานความก้าวหน้า รวมถึงปัญหา/อุปสรรคต่าง ๆ ที่พบเจอ และวิธีแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันและนำไปสู่การพัฒนาวิธีการดำเนินงานของบุคลากรไม่ให้เกิดปัญหาดังกล่าวอีก นอกจากนี้ ยังมีการติดตามประเมินผลการดำเนินการเป็นรายไตรมาส รายงานต่อมหาวิทยาลัยอย่างเป็นระบบ และมีการสรุปผลสำเร็จตามตัวชี้วัดตามแผนและเมื่อสิ้นปีงบประมาณ การดำเนินการตามระบบดังกล่าว ทำให้ สอศ. มีระบบการทบทวนผลการดำเนินงานของสถาบันทั้งในรูปแบบระยะสั้น คือ การติดตามการดำเนินโครงการ/กิจกรรม รวมถึงข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และในระยะยาว คือการ

ทบทวนผลการดำเนินการเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้เป็นระยะ ๆ ทำให้ สอศ. สามารถดำเนินการตามแผนปฏิบัติการที่ตั้งไว้ได้ดัง **แผนภาพ 7.4ก(1-4)** และจากการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้ สอศ. ได้รับรางวัล "Bronze Award" งานมหกรรมงานวิจัยแห่งชาติ 2566 หรือ Thailand Research Expo 2023 ซึ่งจัดโดย สำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ร่วมกับหน่วยงานเครือข่ายในระบบวิจัยทั่วประเทศ และ ผอ.สอศ. ได้รับรางวัลเชิดชูเกียรติผู้ทำคุณประโยชน์ต่อกระทรวงวัฒนธรรม “วัฒนธรรมคุณาธร” ประจำปี 2565

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

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

ผอ. บริหารงานตามพันธกิจ ภายใต้กฎหมายและระเบียบตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร โดยผู้อำนวยการ ฯ ได้มีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อการบริการและการปฏิบัติการขององค์กรอย่างเป็นระบบ มีระบบการติดตามกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย/ระเบียบ/คุณธรรม จริยธรรมที่เกี่ยวข้อง โดยผู้บริหารทุกระดับหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัย สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ สอศ. คณะกรรมการประจำ สอศ. คณะกรรมการด้านแผน และคณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งครอบคลุมกระบวนการหลักของ สอศ. โดยใช้กระบวนการบริหารความเสี่ยง นำข้อร้องเรียน ความไม่พึงพอใจจากการดำเนินงาน สอศ. พฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ของบุคลากร และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาปรับการทำงาน **ดังตาราง 1.2ข(1)** พร้อมทั้งวิเคราะห์ค้นหาประเด็นความเสี่ยงเพื่อวางแผนป้องกันและจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในรอบปีถัดไป หรือรอบการดำเนินการถัดไป โดยกำหนดประเด็นความเสี่ยงและความกังวลที่จะเกิดจากผลกระทบเชิงลบกับสังคม โดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและจริยธรรม ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมายและจริยธรรม เกิดการปฏิบัติที่เป็นธรรมแก่ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์/บริการ และไม่มีข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงาน **แผนภาพ 7.4ก(3-1) และตาราง 7.4ก(3-2)**

ตาราง 1.2ข(1) ความเสี่ยงและระบบจัดการความเสี่ยงและความกังวลต่อสังคม

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

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (ETHICAL BEHAVIOR)

ผู้อำนวยการ ฯ ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบอย่างเคร่งครัดตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร ทั้งในด้านการบริหารทั่วไป ด้านการเงินบัญชี และด้านการบริการตามพันธกิจ ตามพระราชบัญญัติ/ ข้อบังคับ/ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมด้านการบริการวิชาการ และการบริหารจัดการ จึงได้มีการกำกับให้มีการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการและการบริหารจัดการ ให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยและสถาบัน มีระบบการติดตาม กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย/ ระเบียบ/ คุณธรรม จริยธรรมที่เกี่ยวข้อง โดยผู้บริหารทุกระดับหน่วยตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัย สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพองค์กร คณะกรรมการประจำ สอศ. คณะกรรมการด้านแผนและคณะทำงานด้านการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ตามระยะเวลาที่กำหนด หรือตามความจำเป็นเร่งด่วน ผู้นำระดับสูงประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากรของ สอศ. ส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับกฎระเบียบและประกาศที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีการสื่อสารถึงลูกค้า ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือ ควบคุมกำกับโดยคณะกรรมการที่มีหน้าที่ควบคุมกำกับกับการดำเนินงานด้านการบริการวิชาการ และการ

บริหารจัดการ ให้มีการปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับและประกาศที่เกี่ยวข้อง ตามที่ระบุไว้ใน **ตาราง OP1-6 ตาราง 1.2ข(1)** และ **ตาราง 1.2ข(2)**

ผู้อำนวยการฯ กำหนดให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติตนในความชอบธรรม และจริยธรรม โดยกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในส่วนของพฤติกรรมการทำงาน มีการวางระบบในการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมและมีจริยธรรมโดยการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเท่าเทียมและตามลำดับก่อน-หลัง มีการกล่าวชมเชยบุคลากรที่ทำความดีเพื่อส่งเสริมจริยธรรมและค่านิยมองค์กร กรณีที่มีการรับบุคคลเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ สอศ. สนับสนุนให้มีการเข้ารับการปฐมนิเทศ อบรมด้านจรรยาบรรณจากมหาวิทยาลัย เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรจะมีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม โดยในปีที่ผ่านมายังไม่พบการร้องเรียนหรือรายงานการกระทำผิดจริยธรรม

ตาราง 1.2ข(2) ความเสี่ยงและระบบจัดการความเสี่ยงและความกังวลต่อสังคม

ระเบียบที่กำกับดูแลตัวชี้วัด	กระบวนการกำกับตรวจสอบ	ตัวชี้วัด
ระเบียบ ข้อบังคับ จริยธรรมบุคลากร	คกก.บริหารมหาวิทยาลัย	จำนวนการกระทำผิดจริยธรรมของผู้บริหารและบุคลากร
ระเบียบเกี่ยวกับการเงิน	หน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย	จำนวนข้อทักท้วง/ข้อเสนอแนะ จากหน่วยตรวจสอบภายใน

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions)

(1) ความผาสุกของสังคม (Societal Well-being)

ผู้นำระดับสูงได้นำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลักของ สอศ. มาเป็นองค์ประกอบในการพิจารณาในการสนับสนุนชุมชนที่กำหนดไว้ในจังหวัดอยุธยาและอ่างทอง เพื่อแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านการดูแลด้านสิ่งแวดล้อมความปลอดภัยและอาชีวอนามัย สอศ. ได้ดำเนินการด้านสิ่งแวดล้อมตามนโยบาย Green University และการอนุรักษ์พลังงานของมหาวิทยาลัย ตามค่านิยม “Service = การให้บริการแก่ผู้ร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องอย่างเต็มใจและมีความสุข” และถ่ายทอดไปยังบุคลากรให้ตระหนักในหน้าที่และปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานต่าง ๆ ที่ระบุไว้ใน OP1-6 เพื่อสร้างความผาสุกของสังคม สอศ. ได้ประกาศใช้มาตรการประหยัดพลังงาน เพื่อถือปฏิบัติและกวดขันให้มีการดำเนินการอย่างเคร่งครัด มีการแต่งตั้งคณะทำงานลดใช้พลังงาน สอศ. ทำหน้าที่กำหนดมาตรการลดใช้พลังงานของ สอศ. และกำกับติดตามให้เป็นไปตามมาตรการ รวมถึงการประกาศมาตรการลดใช้พลังงานของ สอศ. เพื่อยึดถือเป็นแนวปฏิบัติร่วมกันตามมติ ครม.

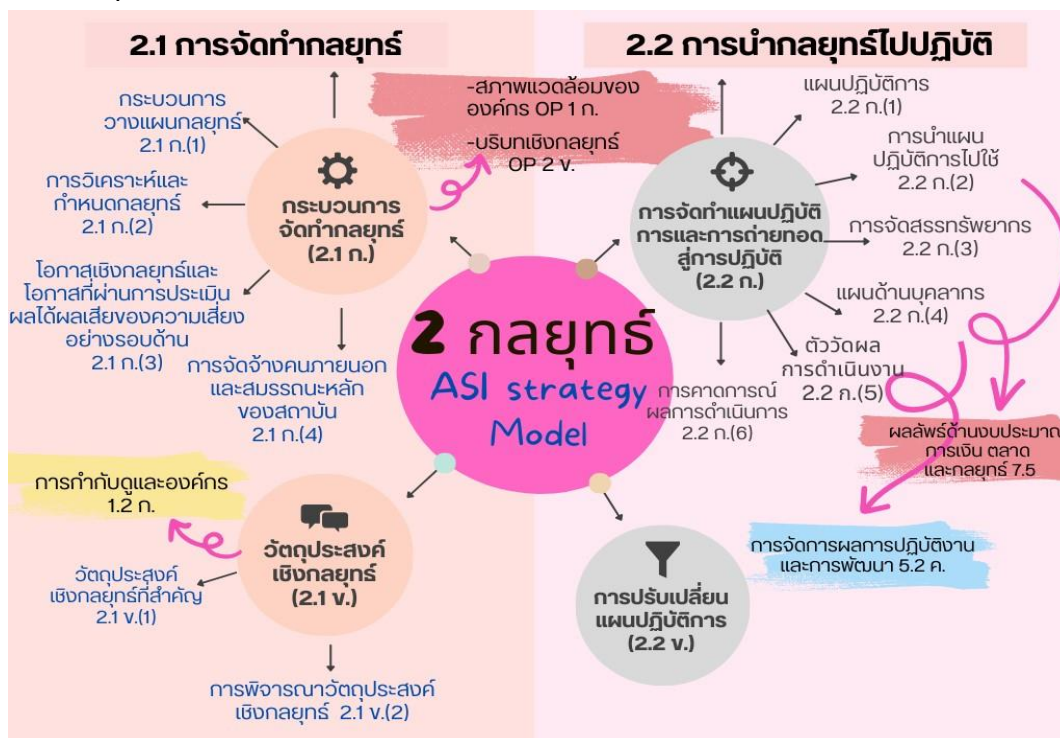
นอกจากนี้ สอศ. ได้สร้างการมีส่วนร่วมกับสังคมทั้งระดับสถาบัน ระดับชุมชนท้องถิ่นและจังหวัด ตามที่ปรากฏในตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560–2579) (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2564) ของสำนักงานที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาท้องถิ่น มีการกำหนดกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการส่งเสริมผลักดันให้ สอศ. อยู่ร่วมกับสังคมและชุมชนได้อย่างผาสุก โดยใช้โจทย์จากสังคม ปัญหาของชุมชนท้องถิ่นหรือประเทศ เป็นประเด็นหลักในการดำเนินงาน ดังที่ปรากฏในแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของ สอศ. **แผนภาพ 2.1ก(1) ตาราง 2.1ก(2) และ ตาราง 2.1ก(3)** ในปีการศึกษา 2567 โครงการพัฒนาและต่อยอดผลิตภัณฑ์ภูมิปัญญา “ผ้าลายอย่างอยุธยาเพื่อการพัฒนาสู่ผ้าไทยร่วมสมัย” ซึ่งเป็นโครงการที่ดำเนินการต่อเนื่องจากปีการศึกษา 2566 ได้ดำเนินการโดยใช้ทุนทางวัฒนธรรมของชุมชนในการต่อยอดผลิตภัณฑ์ นำไปสู่การสร้างรายได้ของชุมชนในอนาคต และได้เพิ่มเติมโครงการ “การปรับปรุงสภาพแวดล้อมสำหรับผู้สูงอายุ พื้นที่ต้นแบบ พิพิธภัณฑ์วังหน้า” ชุมชนบ้านใหญ่ ตำบลบ้านใหญ่ อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามแผนยุทธศาสตร์ของ สอศ. รวมถึงมีการขยายพื้นที่ใหม่ไปยังวัดหลวงสุนทราราม ตำบลศาลเจ้าโรงทอง อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง โดยผู้นำระดับสูงมีการกำกับ ติดตามการสนับสนุนชุมชน ด้วยการทบทวนปรับปรุงแผนปฏิบัติงานทุกปี (**ตาราง 2.1ข(1)**) ในปี 2567 สอศ. ได้นำเสนอและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ในหัวข้อการพัฒนาและต่อยอดผลิตภัณฑ์ภูมิปัญญา และมีการประเมินผลลัพธ์ด้านสิ่งแวดล้อม สังคมและเศรษฐกิจ

(2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support)

การสนับสนุนชุมชนเป็นประเด็นที่ สอศ. ให้ความสำคัญ โดยเฉพาะพื้นที่บริการของมหาวิทยาลัย ดังนั้น สอศ. จึงส่งเสริมกิจกรรมและโครงการที่ทำให้ชุมชนมีความยั่งยืนโดยใช้สมรรถนะหลักของ สอศ. ตอบสนองตามพันธกิจ ทั้งการลงพื้นที่พัฒนาการบริการวิชาการที่ตอบโจทย์ความต้องการของท้องถิ่น และการจัดโครงการบริการวิชาการให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งที่เป็นตัวบุคคล หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน สำหรับในปี พ.ศ. 2567 สอศ. ได้มีการสนับสนุนชุมชนอย่างต่อเนื่องให้มีความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ โดยการเสนอโครงการ/กิจกรรม ตามยุทธศาสตร์พัฒนาท้องถิ่น ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยมีคณะกรรมการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์พัฒนาท้องถิ่นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยมีผู้บริหารระดับสูงและนักวิชาการศึกษาร่วมเป็นคณะกรรมการชุดดังกล่าว มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ และเป้าหมายในการพัฒนาท้องถิ่นของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับกรอบยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นตามพระบรมราโชบายระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) แต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน เพื่อช่วยดำเนินการในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็น ตลอดจนศึกษา วิเคราะห์ วิจัย บริการวิชาการ เพื่อแสวงหาแนวทางในการพัฒนาท้องถิ่นและบูรณาการการทำงานร่วมกับทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย รวมทั้ง ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐ เอกชนและประชาสังคม เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยชุมชนที่ สอศ. คัดเลือกให้การสนับสนุนในปี 2567 คือ ชุมชนวัดย่านอ่างทอง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นโครงการต่อเนื่องจากปี 2566 โดย สอศ. ใช้จุดแข็ง คือ พันธกิจของ สอศ. เข้าไปใช้ในการสนับสนุนชุมชนด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์ผ้าลายอย่างอยุธยาเป็นสินค้าในรูปแบบต่าง ๆ ที่เข้าถึงได้ง่ายขึ้น เช่น เสื้อยืด กระเป๋า ซึ่งการเลือกที่จะพัฒนาหรือสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ ได้ดำเนินการโดยผ่านกระบวนการสำรวจข้อมูลและสำรวจความต้องการของชุมชน เพื่อให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่ต้องการพัฒนา เมื่อทราบความต้องการของชุมชนในท้องถิ่นแล้ว จากนั้น สอศ. จึงได้เริ่มดำเนินการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนเพื่อยกระดับเศรษฐกิจของชุมชน ทั้งในการเพิ่มรายได้และลดรายจ่ายต่อไป อีกทั้งในปี 2567 สอศ. ยังได้เพิ่มเติมโครงการ “การปรับปรุงสภาพแวดล้อมสำหรับผู้สูงอายุ พื้นที่ต้นแบบ พิพิธภัณฑ์วังหน้า” ในพื้นที่วัดย่านอ่างทองอีกด้วย ซึ่งโครงการดังกล่าวได้มาจากการสำรวจชุมชนและการสำรวจความคิดเห็นของคนในพื้นที่อีกด้วย

หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)



แผนภาพ 2.1 ASI Strategy Model

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development PROCESS)

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (STRATEGIC Planning PROCESS)

สถาบันอยุธยาศึกษาใช้ Model P-CARD Strategy tools มาเป็นเครื่องมือในกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ของหน่วยงาน โดยกำหนดให้ P (Plan) การวางแผนยุทธศาสตร์ สอศ. จัดทำโดยผู้อำนวยการฯ ร่วมกับบุคลากรทุกฝ่าย ดำเนินการจัดทำ **แผนระยะยาว** ได้แก่ แผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570) โดยพิจารณาความสอดคล้องจากแผนยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 และแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี ศึกษาจากสภาพแวดล้อมทางด้านการศึกษาของไทย มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสังคมพลวัตตามบริบทโลก ตลอดจนคำสั่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลจาก SOAR Analysis ข้อมูลจากแบบสอบถามจากบุคลากรภายในหน่วยงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มารับบริการจาก สอศ. และเครือข่ายความร่วมมือต่าง ๆ โดยนำมาทบทวน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม กลยุทธ์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา มาจัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566 - 2570) กำหนดเป้าประสงค์และกลยุทธ์ ระยะสั้น ระยะยาว และนำเสนอให้คณะกรรมการประจำ สอศ. พิจารณาให้ความเห็นชอบ และนำมาจัดทำเป็น **แผนระยะสั้น** ได้แก่ แผนปฏิบัติการราชการประจำปี แผนความเสี่ยง แผนพัฒนาบุคลากร โดยมีการจัดทำ (ร่าง) แผนฯ เสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำ สอศ. เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบอนุมัติแผนฯ C (Communication) การสื่อสารและถ่ายทอดยุทธศาสตร์ ผู้อำนวยการ สอศ.และผู้บริหารมีการถ่ายทอดแผนฯ ลงสู่การปฏิบัติโดยใช้หลักการตามวงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA (ระดับบุคลากรภายใน) ผ่านการประชุม อบรม เพื่อกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงาน มีการมอบหมายงาน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ในแต่ละกิจกรรม/โครงการ โดยใช้หลักการ **“แบ่งงานกันทำร่วมกัน”** เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ พร้อมทั้งมีการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ นำข้อมูลต่าง ๆ หลังจากเสร็จสิ้นกิจกรรม/โครงการ ไปปรับปรุง ทบทวนเพื่อพัฒนาในปีถัดไป (ระดับหน่วยงาน) มีการจัดอบรม/สัมมนา/เสวนา ตามโครงการที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณประจำปีตามแผนยุทธศาสตร์ที่ตั้งไว้ นอกจากการประชุมแล้ว ยังมีการสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์ และออฟไลน์ ในการสั่งการ กำกับ ติดตามงานต่าง ๆ สำหรับผู้รับบริการภายนอก จะมีการสื่อสารผ่านแพลตฟอร์ม

ต่าง ๆ โทรศัพท์ คู่มือ สื่อสิ่งพิมพ์ และสายตรงผู้อำนวยการฯ ในกรณีมีข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่งานสารสนเทศของหน่วยงานจะนำข้อมูลและข้อร้องเรียนต่าง ๆ เสนอยังผู้บริหารโดยตรง เพื่อจะได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างทันที่ A (Apply) การนำข้อมูลสารสนเทศด้านต่าง ๆ ไปใช้ประโยชน์ เพื่อการสะท้อนปัญหาและพัฒนาหน่วยงาน โดยการจัดทำแผนต่าง ๆ เช่น แผนปฏิบัติการ แผนความเสี่ยง แผนงบประมาณการเงิน เป็นต้น ให้เกิดผลลัพธ์อย่างดีที่สุด รวมทั้งนำข้อมูลมาวิเคราะห์ถึงความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้ง ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีการจัดการความรู้ เพื่อหาแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเองจากการฝึกอบรมในศาสตร์ต่าง ๆ และนำความรู้มาใช้ในการดำเนินงาน ปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพในปฏิบัติงาน เพื่อรองรับการดำรงตำแหน่งงานที่สูงขึ้นในอนาคต R (Review) การทบทวน ผู้บริหารและบุคลากร สอศ. ได้นำเอาข้อมูลสารสนเทศด้านต่าง ๆ มาวิเคราะห์ วางแผน ทบทวนผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) และมาตรฐาน ITA การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อมุ่งสู่ D (Development) การพัฒนาให้องค์กรเป็นหน่วยงานที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เป็นหน่วยงานที่สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เช่น มีกระบวนการทำงานที่เป็นเลิศ สร้างแหล่งเรียนรู้ใหม่ให้ชุมชน ผลิตรายการส่งเสริมสนับสนุนผลงานสร้างสรรค์ และเป็นหน่วยงานวิชาการรับใช้สังคมในลำดับต่อไป ดังภาพ 2.1ก(1) P-CARD Strategy tools



แผนภาพ 2.1ก(1) P-CARD Strategy tools

(2) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations)

คณะผู้บริหาร และงานนโยบายและแผน มีวิธีการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ด้วย SOAR Analysis เพื่อใช้ในการกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน มีการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์สถานการณ์ในปัจจุบันและคาดการณ์แนวโน้มในอนาคต โดยมีการประชุมร่วมกันทั้งระดับผู้บริหาร และบุคลากร ในการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน ใช้ระบบการบริหารงาน PDCA ในการร่วมกันวางแผนยุทธศาสตร์ฯ ระยะ 5 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยมีการนำข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ในการทบทวน ปรับปรุง พัฒนางานในด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้การดำเนินงานของหน่วยงานตอบสนองพันธกิจครบทุกด้าน รวมทั้ง นำเสนอข้อมูลรายงานผลให้คณะกรรมการประจำ สอศ. และผู้บริหารมหาวิทยาลัยฯ รับทราบ เพื่อใช้ในการพัฒนาองค์กรในภาพรวมต่อไป โดยรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ดังตาราง 2.1ก(2)

ตาราง 2.1ก(2) การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในการวางแผนกลยุทธ์

ข้อมูล	วิธีการรวบรวม	การวิเคราะห์	ความถี่	การนำไปใช้	ผู้รับผิดชอบ
1. นโยบาย ภาครัฐ ที่เกี่ยวข้อง	ศึกษาข้อมูลจาก -ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี -แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 23 ประเด็น -แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ ฉบับที่ 13 -แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579)	พิจารณาทิศทางการ ดำเนินงานของ สอศ. และ แนวโน้มการพัฒนา	ปีละ 1 ครั้ง (ก.ค.-ส.ค.)	นำไปจัดทำกลยุทธ์ให้ สอดคล้องกับแผนฯ ต่าง ๆ	-ผู้บริหาร สอศ. -รองบริหารฯ -หน.สนง. -จนท.ฝ่าย ประกันคุณภาพ
2. ทิศทาง การพัฒนา มหาวิทยาลัย	ศึกษาจากแผนยุทธศาสตร์การ พัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏระชนคร ศรีอยุธยา	พิจารณาทิศทางการ ดำเนินงานของ สอศ. และ แนวโน้มการพัฒนา	ปีละ 1 ครั้ง (ก.ค.-ส.ค.)	กำหนดตัวชี้วัด ความสำเร็จขององค์กร	-ผู้บริหาร สอศ. -รองบริหารฯ -หน.สนง. -จนท.ฝ่าย ประกันคุณภาพ
3. สถานการณ์ เศรษฐกิจและ สังคม	ศึกษาจาก - การเผยแพร่ข่าวสารของ สื่อมวลชน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง - ข้อมูลเชิงสถิติในเว็บไซต์ที่ น่าเชื่อถือ	-พิจารณาทิศทางการ ดำเนินงานของ สอศ. และ แนวโน้มการพัฒนา -ความท้าทายและความ ได้เปรียบทางการแข่งขัน	ทุก ๆ ไตรมาส	นำไปจัดทำกลยุทธ์ให้ สอดคล้องกับแผนฯ ต่าง ๆ	-ผู้บริหาร สอศ. -รองบริหารฯ -หน.สนง. -จนท.ฝ่าย ประกันคุณภาพ
4. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง	ศึกษาจาก - กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของ มหาวิทยาลัย	เงื่อนไขข้อกําหนดในการ ดำเนินงาน	ตลอดเวลา	ศึกษา เรียนรู้ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง กับการดำเนินงาน เพื่อไม่ให้เกิดความ เสียหายต่อราชการ	-บุคลากร สอศ.
5. ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	- แบบสอบถามสำรวจความ ต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละ ความถี่ของข้อมูล เพื่อสะท้อนกระบวนการ ดำเนินงานของสอศ.และ แนวทาง การพัฒนาเพื่อ ตอบสนอง ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หลังเสร็จสิ้น กิจกรรม/ โครงการ/ หรือการ ให้บริการ	เพื่อพัฒนากิจกรรม/ โครงการ และการ ให้บริการในครั้งถัดไป	-รองวิชาการฯ -รองทำนุบำรุงฯ -นักวิชาการ ศึกษา
6. ผลการ ดำเนินงาน ที่ผ่านมา	-รายงานการประเมินตนเอง ตาม เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ ดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ประจำปีการศึกษา 2565 -รายงานผลการดำเนินงานตาม แผนปฏิบัติการประจำปี	-ความสอดคล้องกับ แผนปฏิบัติการและแผน งบประมาณ -จำนวนตัวชี้วัดที่บรรลุ เป้าหมาย -แนวทางการพัฒนากลยุทธ์	หลังเสร็จสิ้น กิจกรรม/ โครงการ/ หรือการ ให้บริการ	เพื่อพัฒนากิจกรรม/ โครงการ และการให้บริการใน ครั้งถัดไป	-บุคลากร สอศ.
7. สมรรถนะหลัก ของ สอศ.	-ระดมความคิดเห็นอย่างมีส่วนร่วม -บุคลากรได้รับการพัฒนาตรงตาม สมรรถนะหลักของหน่วยงาน	- แผนพัฒนาบุคลากร - ทบทวน ปรัชญา วิสัยทัศน์ และแนวทาง การบริหารงาน ของหน่วยงาน	ไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง/ปี	เพื่อพัฒนานตนเอง และ พร้อมให้บริการกับ ศาสตร์ที่ตนเอง รับผิดชอบ	-บุคลากร สอศ.
8. การจัดสรร งบประมาณ	-ข้อมูลการจัดสรรงบประมาณ ประจำปีของ สอศ. ในปีที่ผ่านมา -ข้อมูลการจัดสรรงบประมาณปี ปัจจุบัน	แนวโน้มการเปลี่ยนแปลง ของงบประมาณที่ได้รับ จัดสรร	ปีละ 2 ครั้ง	เพื่อจัดทำกิจกรรม/ โครงการให้บรรลุตาม พันธกิจของหน่วยงาน	-รองบริหารฯ -หน.สนง. -จนท.ฝ่าย ประกันคุณภาพ
9. ข้อมูล สารสนเทศของ สอศ.	-ข้อมูลการให้บริการต่าง ๆ ของ สอศ. เช่น สถิติผู้เข้ารับบริการห้องศูนย์ ข้อมูล แหล่งท่องเที่ยว การให้บริการ องค์ความรู้ต่าง ๆ เป็นต้น	จำนวน และความต้องการ ของผู้รับบริการ	รายวัน/ รายเดือน	-เพื่อพัฒนางาน สอศ. -เพื่อใช้ประกอบการ พิจารณาด้านงบประมาณ -เพื่อสำรวจความ ต้องการของผู้รับบริการ	-นางจิราพร -นายพัทธ์ -นางสาวอรอุมา

ข้อมูล	วิธีการรวบรวม	การวิเคราะห์	ความถี่	การนำไปใช้	ผู้รับผิดชอบ
10. ทรัพยากร สนับสนุน	สำรวจข้อมูลรายการวัสดุ ครุภัณฑ์	ความเพียงพอ และความ พร้อมของทรัพยากร	ปีละ 1 ครั้ง	-เพื่อใช้ประกอบการ พิจารณาด้าน งบประมาณ	-รอง ผอ.งาน บริหารฯ -หัวหน้า สนง.
11. การถ่ายทอด นโยบาย ของผู้บริหาร	-การประชุม -การสื่อสารผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ -การมอบหมายงานรายบุคคล	ประชุมการกำกับ ติดตาม งานอย่างสม่ำเสมอ	เดือนละ 2 ครั้ง	-เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูล ในการพัฒนาและจัดทำ กลยุทธ์ของหน่วยงาน	-ผู้บริหาร
12. ข้อร้องเรียน	รวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนทุก ช่องทาง	จัดการข้อร้องเรียนให้ รวดเร็ว และตรงจุด	ตลอดเวลา ที่มีข้อ ร้องเรียน	เพื่อนำมาลดปัญหาที่ เกิดขึ้น	-ผู้บริหาร -หน.สนง.

(3) โอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสี่ยงอย่างรอบด้าน (STRATEGIC OPPORTUNITIES and Intelligent Risks)

สอศ. ได้มีการวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์ ด้านการพัฒนาท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ.2567 ได้รับการสนับสนุน ด้านงบประมาณแผ่นดิน เพื่อดำเนินงานตามแผนงานยุทธศาสตร์เสริมสร้างพลังทางสังคม ถือเป็นโอกาสอันดีที่ สอศ. ได้มีการดำเนินงานให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อใช้โอกาสดังกล่าวในการพัฒนาทุนทางวัฒนธรรมของชุมชน รายละเอียด ดังตาราง 2.1ก(3)

ตาราง 2.1ก(3) การวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์

โอกาสเชิงกลยุทธ์	วิธีการได้มาซึ่ง โอกาสเชิงกลยุทธ์	นวัตกรรม	ประโยชน์/ความคุ้มค่า	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
การใช้ทุน ทางวัฒนธรรม	แผนยุทธศาสตร์ SWOT /SOAR งบประมาณ สนับสนุน สมรรถนะ ของบุคลากร	ผลงาน สร้างสรรค์ใหม่	1) ส่งเสริมการนำทุนทางวัฒนธรรม และ ภูมิปัญญามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนา และต่อยอดผลิตภัณฑ์ชุมชน 2) เพื่ออนุรักษ์ และยกระดับอัตลักษณ์ ของท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เพื่อส่งเสริมให้เกิดการรวมกลุ่มของชุมชน เพื่อขับเคลื่อนผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ อย่างเป็นรูปธรรม	สร้างอาชีพ และ ความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ให้กับชุมชน	-ผอ.สอศ. -น.ส.อรอุมา
การพัฒนา แหล่งเรียนรู้ ด้านภูมิปัญญาไทย		แหล่งเรียนรู้ใหม่	เพื่อสนับสนุน และส่งเสริมการท่องเที่ยว ทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม โดยเฉพาะ ในบริบทด้านการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม	มีแหล่งท่องเที่ยว ด้านศิลปวัฒนธรรม เพิ่มมากขึ้น	-ผอ.สอศ. -นางสาวธิยา
สังคมผู้สูงอายุ		Wellness city	1) ประชาชน/ผู้สูงอายุ มีความรู้เกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุ 2) ได้พื้นที่ต้นแบบด้านความปลอดภัย สำหรับผู้สูงอายุ	พื้นที่ปลอดภัย สำหรับผู้สูงอายุใน ชุมชนเพิ่มขึ้น	-รองบริหารฯ นายอายุวัฒน์

(4) การจัดจ้างคนภายนอก และสมรรถนะหลักของสถาบัน (Outsourcing and CORE COMPETENCIES)

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้มีประกาศการแบ่งส่วนราชการภายในใหม่ เพื่อให้การบริหารงานบุคคล ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม และสอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน ให้เป็นไปตามมาตรา 18(2) และ(5) มาตรา 10 วรรคหก และมาตรา 11 วรรคสามแห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 ได้ปรับโครงสร้าง สอศ. ออกเป็น 2 กลุ่มงาน ได้แก่ 1) งานบริหารงานทั่วไป และ 2) งานวิชาการ ทำนุบำรุง และ สร้างสรรค์ภูมิวัฒนธรรม โดยการปฏิบัติงานของบุคลากรจะอยู่ภายใต้ข้อตกลงและแบบประเมินพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติราชการของ ข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย ที่แสดงสมรรถนะหลักของหน่วยงานเดียวกัน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม และมีสมรรถนะของหน่วยงานร่วมกัน ได้แก่ การคิดวิเคราะห์ การตรวจสอบความถูกต้องตามกระบวนการ ความผูกพันที่มี ต่อส่วนราชการ ความยืดหยุ่นผ่อนปรน ซึ่งสมรรถนะดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งในการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไป

ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ในกรณีที่ใช้บุคลากรภายนอกเพื่อดำเนินงานของ สอศ. ส่วนใหญ่จะเป็นการจ้างเหมาบริการ ในรูปแบบต่าง ๆ นอกเหนือจากงานหลักที่บุคลากรจะดำเนินการได้ เช่น การจ้างจัดสถานที่ที่มีระบบไฟแสง เสียง เวที การจัดตกแต่งดอกไม้ประดับกิจกรรมประเพณีต่าง ๆ ส่วนการจ้างบุคลากรภายนอกเพื่อมาดำเนินงานหลักของ สอศ. ที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันยังไม่มีกรดำเนินการในส่วนนี้

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES)

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (Key STRATEGIC OBJECTIVES)

ผู้บริหาร สอศ.ร่วมกับบุคลากรทุกฝ่าย ได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญตามแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570) ที่สำคัญ จำนวน 18 ตัวชี้วัด และกำหนดเป้าหมายความสำเร็จที่ชัดเจน ระยะ 5 ปี มีค่าเป้าหมาย ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2566 - 2570 ดังตาราง 2.1ข(1)

ตาราง 2.1ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ของ สอศ.

วิสัยทัศน์ : ภายในปี 2570 จะเป็นสถาบันที่มีความเป็นเลิศด้านอาชีวศึกษา เพื่อพัฒนาภูมิปัญญาไทย สู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์ ที่ได้รับการยอมรับในระดับท้องถิ่น ระดับชาติและระดับนานาชาติ										
เป้าประสงค์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	SC/SA/CC	แผนปฏิบัติการ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ
					2566	2567	2568	2569	2570	
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมการศึกษา วิจัย บูรณาการการเรียนการสอนและพัฒนาสารสนเทศ เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้มาตรฐานในระดับชาติและนานาชาติ										
1. มีผลงานวิจัยหรืองานวิชาการด้านอาชีวศึกษาเพื่อนำเสนอในเวทีวิชาการระดับ ชาติและนานาชาติ	ส่งเสริมผลงานวิชาการด้านอาชีวศึกษาเพื่อนำเสนอในเวทีวิชาการระดับชาติและนานาชาติ	SA	แผนระยะสั้น ✓ แผนระยะยาว -	1.มีงานวิจัยด้านอาชีวศึกษา 2.นำเสนอผลงานวิชาการสถาบันอาชีวศึกษาระดับชาติและนานาชาติ	1 เรื่อง 1 งาน	1 เรื่อง 1 งาน	1 เรื่อง 1 งาน	1 เรื่อง 1 งาน	1 เรื่อง 1 งาน	-รองวิชาการ -นักวิชาการศึกษา ทุกคน
2. มีผลงานวิชาการที่มีคุณภาพเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น	รวบรวมเผยแพร่บูรณาการเรียนการสอน และให้บริการความรู้ด้านอาชีวศึกษา ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	CC	แผนระยะสั้น ✓ แผนระยะยาว ✓	1.มีองค์ความรู้ทางประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นอาชีวศึกษา 2.มีฐานข้อมูลทางวิชาการแบบออนไลน์ 3.มีการบูรณาการองค์ความรู้กับการเรียนการสอน	6 เรื่อง 1 ฐาน 4 หลักสูตร	6 เรื่อง 1 ฐาน 4 หลักสูตร	8 เรื่อง 1 ฐาน 4 หลักสูตร	8 เรื่อง 1 ฐาน 4 หลักสูตร	10 เรื่อง 1 ฐาน 4 หลักสูตร	-รองทำนุฯ -นายปัทพงษ์
3. มีวารสารทางวิชาการที่ได้มาตรฐานในระดับชาติ	รักษาระดับของวารสารทางวิชาการอยู่ในมาตรฐานเกณฑ์ของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI)	CC	แผนระยะสั้น - แผนระยะยาว ✓	วารสารทางวิชาการอยู่ในมาตรฐานเกณฑ์ของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI)	ฐาน 2	ฐาน 2	ฐาน 2	ฐาน 2	ฐาน 2	-รองวิชาการ -นายอายุวัฒน์ -นายพัทธ์

เป้าประสงค์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	SC/SA/CC	แผนปฏิบัติการ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ
					2566	2567	2568	2569	2570	
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมค่านิยมด้านความเป็นไทย สืบสานศาสตร์พระราชา ยกย่องเชิดชูบุคลากรทางวัฒนธรรม อนุรักษ์ พื้นฟู และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของอยุธยาในฐานะมรดกชาติและมรดกโลก										
1.เป็นหน่วยงานขับเคลื่อนงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสืบสานศาสตร์พระราชาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2.ยกย่องเชิดชูเกียรติบุคคลผู้มีผลงานดีเด่นทางการศึกษาศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย	ส่งเสริมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและค่านิยมด้านความเป็นไทย	CC	แผนระยะสั้น ✓	1.จำนวนเครือข่ายด้านศิลปวัฒนธรรมที่เข้าร่วมเป็นเครือข่าย 2.มีกิจกรรมสืบสานศาสตร์พระราชา 3.มีบุคคลผู้ที่ได้รับการเชิดชูเกียรติฯ	2 เครือข่าย	2 เครือข่าย	2 เครือข่าย	2 เครือข่าย	2 เครือข่าย	-รองทำนุฯ -นักวิชาการศึกษาทุกคน -นางจิราพร
			แผนระยะยาว -		1 กิจกรรม	1 กิจกรรม	1 กิจกรรม	1 กิจกรรม	1 กิจกรรม	
3.มีผลงานเผยแพร่ด้านศิลปะวัฒนธรรม และเอกลักษณ์ภูมิปัญญาของอยุธยาในเวทีระดับชาติและนานาชาติ	ส่งเสริมให้มีการเผยแพร่ผลงานด้านศิลปวัฒนธรรมและเอกลักษณ์ภูมิปัญญาของอยุธยา	SA	แผนระยะสั้น ✓	มีการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมในเวทีระดับชาติหรือนานาชาติ	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	3 ครั้ง	-รองทำนุฯ -หน.สนง.สอศ. -นักวิชาการศึกษาทุกคน
			แผนระยะยาว -							
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยาให้มีความทันสมัย เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการยกระดับภูมิปัญญา เพื่อต่อยอดสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์และการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน										
1.เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านภูมิวัฒนธรรมอยุธยา	พัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้านภูมิวัฒนธรรมอยุธยา	CC	แผนระยะสั้น ✓	จำนวนแหล่งเรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยาที่ได้รับการพัฒนา	1 แหล่ง	1 แหล่ง	1 แหล่ง	1 แหล่ง	1 แหล่ง	-ผอ.สอศ. -น.ส.อรอุมา -นางสาธิตา
			แผนระยะยาว ✓							
2.ภูมิปัญญาท้องถิ่นอยุธยาได้รับการพัฒนาสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์	1.พัฒนาผลิตภัณฑ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นอยุธยาให้มีมาตรฐาน 2.ส่งเสริมการศึกษาหรืองานเชิงสร้างสรรค์ด้านศิลปวัฒนธรรมที่เพิ่มมูลค่าชุมชน	CC	แผนระยะสั้น ✓	จำนวนผลิตภัณฑ์ของชุมชนที่ได้รับการพัฒนา	1 ผลิตภัณฑ์	1 ผลิตภัณฑ์	1 ผลิตภัณฑ์	1 ผลิตภัณฑ์	1 ผลิตภัณฑ์	-ผอ.สอศ. -น.ส.อรอุมา -นางสาธิตา
			แผนระยะยาว ✓							
3. แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของอยุธยาได้รับการเผยแพร่	ศึกษาและเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	SC	แผนระยะสั้น ✓	1.จำนวนงานศึกษาหรืองานเชิงสร้างสรรค์ด้านศิลปวัฒนธรรมที่เพิ่มมูลค่าชุมชน	2 รายการ	2 รายการ	2 รายการ	2 รายการ	2 รายการ	-ผอ.สอศ. -น.ส.อรอุมา -นางสาธิตา
			แผนระยะยาว ✓							

เป้าประสงค์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	SC/SA/CC	แผนปฏิบัติการ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ
					2566	2567	2568	2569	2570	
	ศรีอยุธยา			2.จำนวนแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของอยุธยาได้รับการเผยแพร่	1 แหล่ง	1 แหล่ง	1 แหล่ง	1 แหล่ง	1 แหล่ง	
ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารหน่วยงานที่เป็นเลิศ										
1. มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ	1.มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล 2.จัดทำระเบียบและบริหารการจัดหารายได้ประจำ สอศ. 3.มีเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ	CC	แผนระยะสั้น ✓ แผนระยะยาว ✓	1.ร้อยละของการบรรลุวัตถุประสงค์ของแผน 2.ผลการประเมินตามเกณฑ์ EdPEX	ร้อยละ 85 100 คะแนน	ร้อยละ 85 120 คะแนน	ร้อยละ 85 150 คะแนน	ร้อยละ 85 170 คะแนน	ร้อยละ 85 200 คะแนน	-รอง บริหาร -หน.สนง. -น.ส.ธัญลักษณ์ -น.ส.ศรีสุวรรณ์ -นางจิราพร
2. มีระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูลที่ทันสมัย เพื่อการบริหารหน่วยงาน	มีระบบสารสนเทศ ประกอบการตัดสินใจ	CC	แผนระยะสั้น ✓ แผนระยะยาว ✓	1.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2.ฐานข้อมูลในการบริหารหน่วยงาน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 1 ฐาน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 1 ฐาน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 1 ฐาน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 1 ฐาน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 1 ฐาน	-รองวิชาการ -นายพัทธ์ -นายอายุวัฒน์ -นางจิราพร

จากตาราง 2.1ข(1) ในปีงบประมาณ พ.ศ.2567 สอศ. มีการรายงานผลการดำเนินงานที่สะท้อนความสำเร็จตามตัวชี้วัดจากแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ ตาราง 7.5ก(2-1) ถึง ตารางที่ 7.5ก(2-4) และมีการรายงานผลการปฏิบัติงานให้มหาวิทยาลัยรับทราบ ไตรมาสละ 1 ครั้ง เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OBJECTIVES Considerations)

ผู้บริหาร สอศ. และบุคลากร ได้ร่วมกันพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ จากความท้าทาย ความได้เปรียบ โอกาสเชิงยุทธศาสตร์ และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการสร้างนวัตกรรม จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและบริบทของการเปลี่ยนแปลงของ สอศ. ทั้งภายในและภายนอก จากการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่าย โดยใช้เครื่องมือ SOAR Analysis ซึ่งยึดโยงการวิเคราะห์จากวิสัยทัศน์ พันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ และนำบริบทการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาของประเทศ ตลอดจนสภาพการณ์สำคัญในมิติต่าง ๆ มาจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของ สอศ. ดังตาราง 2.1ข(2)

ตาราง 2.1ข(2) กลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และตัวชี้วัดความสำเร็จของ สอศ.

การพิจารณาวัตถุประสงค์ยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
	ส่งเสริมการศึกษา วิจัย บูรณาการ การเรียนการสอนและพัฒนาสารสนเทศ เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้มาตรฐานในระดับชาติและนานาชาติ	๑. ส่งเสริมการวิจัยและผลงานทางด้านอยุธยาศึกษาเพื่อนำเสนอในเวทีวิชาการระดับชาติและนานาชาติ ๒. รวบรวม เผยแพร่ บูรณาการการเรียนการสอน และให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษา ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ๓. รักษาระดับของวารสารทางวิชาการอยู่ในมาตรฐานเกณฑ์ของ	6 ตัวชี้วัด	ข้อมูลดังตาราง 2.1 ข.(1)

การพิจารณา วัตถุประสงค์ ยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
- ทำท่าย (ทุกด้าน) - ความสำเร็จ - โอกาสเชิง ยุทธศาสตร์ - ความต้องการของผู้ มีส่วนได้ส่วนเสียที่ ตอบสนองโอกาสใน การสร้างนวัตกรรมใน ผลผลิตและบริการ		ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI)		
	การส่งเสริมค่านิยมด้านความเป็น ไทย สืบสานศาสตร์พระราชา ยกย่องเชิดชูบุคลากรทางวัฒนธรรม อนุรักษ์ พื้นฟู และทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมของอยุธยาในฐานะ มรดกชาติและมรดกโลก	๑. ส่งเสริมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม สืบสาน ศาสตร์พระราชา และค่านิยมด้านความเป็นไทย ๒. ยกย่องเชิดชูเกียรติบุคคลผู้มีผลงานดีเด่นทางการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาไทย และส่งเสริมให้ได้รับรางวัลใน ระดับที่สูงขึ้น ๓. ส่งเสริมให้มีการเผยแพร่ผลงานด้านศิลปะ วัฒนธรรม และ เอกลักษณ์ภูมิปัญญาของอยุธยา	4 ตัวชี้วัด	ข้อมูลดัง ตาราง 2.1 ข.(1)
	การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ภูมิ วัฒนธรรมอยุธยาให้มีความทันสมัย เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ การ ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการ ยกระดับภูมิปัญญา เพื่อต่อยอดสู่ เศรษฐกิจสร้างสรรค์และการพัฒนา ท้องถิ่นอย่างยั่งยืน	๑. พัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้านภูมิวัฒนธรรมอยุธยา ๒. พัฒนาผลิตภัณฑ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นอยุธยาให้มีมาตรฐาน ๓. ส่งเสริมการศึกษาหรืองานเชิงสร้างสรรค์ด้านศิลปวัฒนธรรมที่ เพิ่มมูลค่าชุมชน ๔. ศึกษาและเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา	4 ตัวชี้วัด	ข้อมูลดัง ตาราง 2.1 ข.(1)
	พัฒนาประสิทธิภาพการบริหาร หน่วยงานที่เป็นเลิศ	๑. มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ๒. จัดทำระเบียบและบริหารการจัดการรายได้ประจำสถาบัน อยุธยาศึกษา ๓. มีเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ๔. มีระบบสารสนเทศประกอบการตัดสินใจ	4 ตัวชี้วัด	ข้อมูลดัง ตาราง 2.1 ข.(1)

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (ACTION PLAN Development and DEPLOYMENT)

(1) แผนปฏิบัติการ (ACTION PLANS)

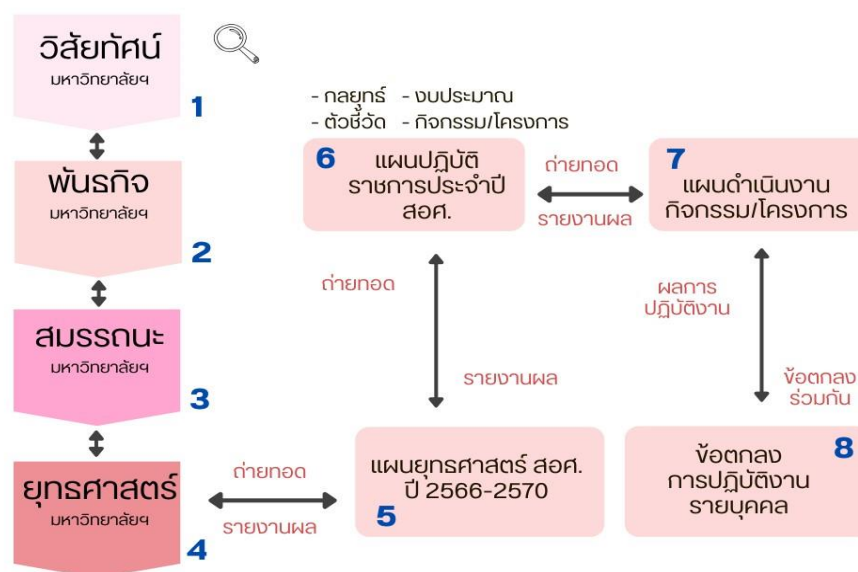
จากตาราง 2.1ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของ สอศ. ผู้บริหารและทีมบริหารได้นำข้อมูลไปจัดทำแผนปฏิบัติการที่สำคัญ 2 ระดับได้แก่ แผนระยะยาว ประกอบด้วย แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี แผนกลยุทธ์ทางการเงิน แผนพัฒนาบุคลากร แผนระยะสั้น ประกอบด้วย แผนปฏิบัติการประจำปี แผนบริหารความเสี่ยง โดยในการจัดทำแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว เกิดจากการวิเคราะห์ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของรัฐบาล แผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาจังหวัด และบริบทที่เกี่ยวข้อง ดังตาราง 2.2ก(1)

ตาราง 2.2ก(1) ตารางความสัมพันธ์ในการจัดทำแผนปฏิบัติการของ สอศ.

เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง	แผนระยะยาว	แผนระยะสั้น	การถ่ายทอดแผน	ความถี่	เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน	การประเมินผล
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาตินโยบายของรัฐบาล	-แผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี	-แผนปฏิบัติการราชการประจำปี	-ประชุมชี้แจง -คำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบ -แบบมอบหมายภาระงาน	ทบทวนปีละ 1 ครั้ง	SWOT SAOR PDCA	-การเปรียบเทียบผลดำเนินการกับค่าเป้าหมาย (OKRs) -รายงานตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการราชการประจำปีงบประมาณและรายงานผลการดำเนินงานโครงการตามแผนปฏิบัติการ
แผนพัฒนาจังหวัด						
แผนยุทธศาสตร์ 5 ปีของมหาวิทยาลัย						
แผนกลยุทธ์ทางการเงินของมหาวิทยาลัย	-แผนกลยุทธ์ทางการเงินของ สอศ.	-แผนปฏิบัติการราชการประจำปี	-คำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบ -แบบมอบหมายภาระงาน	ทบทวนปีละ 1 ครั้ง	SWOT SAOR PDCA	-การเปรียบเทียบผลดำเนินการกับค่าเป้าหมาย (OKRs)

เนื้อหาที่เกี่ยวข้อง	แผนระยะยาว	แผนระยะสั้น	การถ่ายทอดแผน	ความถี่	เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน	การประเมินผล
แผนพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย	-แผนพัฒนาบุคลากรของ สอศ. 5 ปี	-แผนพัฒนาบุคลากรของ สอศ. รายปี	-ประชุมชี้แจง -แผนพัฒนาตนเอง รายบุคคล	ทบทวน ปีละ 1 ครั้ง	HR PDCA	-รายงานผลการพัฒนาตนเอง -แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน รายบุคคล (KPI)
แผนบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย	-	-แผนบริหารความเสี่ยงของ สอศ.	-คำสั่งมอบหมาย ผู้รับผิดชอบ	ทบทวน ปีละ 1 ครั้ง	4M PDCA	-รายงานผลการบริหาร ความเสี่ยง เทียบกับค่าเป้าหมาย (OKRs)

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ (ACTION PLAN Implementation)



แผนภาพ 2.2ก(2) กระบวนการปฏิบัติงานให้บรรลุตัวชี้วัด

จากแผนภาพ 2.2ก(2) ผู้อำนวยการ สอศ. และรองบริหารฯ ได้มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปยังบุคลากรผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และผลลัพธ์ที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการ สอศ. โดยมีกระบวนการปฏิบัติงานให้บรรลุตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ โดยการนำบริบทด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจ สมรรถนะ และยุทธศาสตร์ในระดับมหาวิทยาลัย มาจัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์ สอศ. ปี 2566-2567 และนำไปจัดทำเป็นแผนปฏิบัติราชการประจำปีของ สอศ. โดยมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในระดับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ได้จัดทำแผนการดำเนินงานกิจกรรม/โครงการ ให้เป็นข้อตกลงการปฏิบัติงานรายบุคคล เพื่อใช้ในการวัดประเมินผลการดำเนินงานทั้งในระดับบุคคลและระดับหน่วยงานด้วย ซึ่งในทุกขั้นตอนจะมีการถ่ายทอดเป้าหมายของการดำเนินงาน และจะต้องมีการรายงานผลการดำเนินงานเพื่อรายงานให้ผู้บริหารทราบเป็นลำดับ ทั้งนี้วิธีการถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ ไปยังบุคลากรภายในหน่วยงานผ่านช่องทางที่หลากหลายทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ดังรายละเอียดใน ตาราง 2.2ก(2) ผู้บริหารมีการติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการผ่านรองผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ โดยมีนักวิชาการศึกษาและเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปเป็นผู้ประสานงานและรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติราชการประจำปีต่อคณะกรรมการประจำสถาบันฯ เป็นรายไตรมาส เพื่อติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย แบ่งช่องทางและกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

ตาราง 2.2ก(2) ช่องทางการถ่ายทอด/ติดตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

ช่องทาง	กลุ่มเป้าหมาย	ช่วงเวลา/ความถี่
การเซ็นรับรองการปฏิบัติหน้าที่ตาม OKR ของหน่วยงาน	ผู้บริหาร และบุคลากรทุกระดับ	ปีละ 1 ครั้ง
OKR รายบุคคล (แบ่งตามรอบการประเมิน)	บุคลากร สอศ.	ปีละ 2 ครั้ง
ประชุมระบบงานประกันคุณภาพระดับสำนัก/สถาบัน	บุคลากร สอศ.	เดือนละ 1 ครั้ง
การประชุม คณะกรรมการประจำ สอศ.	คณะกรรมการตามข้อบังคับ	ไตรมาสละ 1 ครั้ง
การประชุม คณะกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย	คณะกรรมการตามคำสั่ง ม.	ไตรมาสละ 1 ครั้ง
การประชุม คณะกรรมการดำเนินงาน สอศ.	ผู้บริหาร/บุคลากร สอศ.	เดือนละ 2 ครั้ง
สื่อออนไลน์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม ของ สอศ. และมหาวิทยาลัยฯ	บุคลากร สอศ.	ทุกวัน
ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารช่องทางต่าง ๆ	บุคลากร สอศ.	ทุกวัน
สื่อสิ่งพิมพ์ วารสาร แผ่นพับ โปสเตอร์	บุคลากร สอศ.	ทุกวัน
หนังสือแจ้งเวียนแจ้งไปยังหน่วยงานภายใน/ภายนอก	บุคลากร สอศ.	ทุกวัน
พูดคุย/ชี้แจง/ติดตามหน่วยงานอย่างไม่เป็นทางการ ทั้งภายใน/ภายนอก	บุคลากร สอศ.	ทุกวัน

(3) การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ผู้บริหารและบุคลากร สอศ. ร่วมกันประชุมคณะกรรมการดำเนินงานได้จัดทำแนวทางเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณและจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินงานออกเป็น 4 ด้านที่สำคัญ ได้แก่ 1. ศึกษา วิจัย บูรณาการการเรียนการสอน และเผยแพร่องค์ความรู้ด้านอยุธยาศึกษาในระดับชาติและนานาชาติ 2. อนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสาน และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอยุธยาในฐานะมรดกชาติและมรดกโลก 3. ส่งเสริมภูมิปัญญาไทย เพื่อต่อยอดสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์และการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน และ 4. พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ เพื่อจัดทำกิจกรรม/โครงการ ให้ตอบสนองและบรรลุผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ โดยจัดทำข้อเสนอของงบประมาณ (ทั้งงบประมาณรายจ่าย และงบประมาณเงินรายได้) มีการจำแนกงบประมาณดังนี้ งบประมาณแผ่นดิน งบบำรุงการศึกษา งบเงินรายได้จากเงินผลประโยชน์จากที่ราชพัสดุ และขอรับเงินสนับสนุนรายได้อื่น ๆ ได้แก่ งบประมาณจากหน่วยงานอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมธรรมชาติและศิลปกรรมท้องถิ่น และงบประมาณสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สอว.) ให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ของ สอศ. โดยผ่านคณะกรรมการประจำ สอศ. พิจารณาให้ความเห็นชอบ และขออนุมัติตามขั้นตอนมหาวิทยาลัยต่อไป โดยงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรในปีพ.ศ. 2567 ดังตาราง 2.2ก(3)

ตาราง 2.2ก(3) การจัดสรรงบประมาณ สอศ. พ.ศ. 2567

กลยุทธ์สถาบันอยุธยาศึกษา	จำนวนโครงการ/กิจกรรม	แหล่งเงิน			รวม		คิดเป็นร้อยละ	
		งบแผ่นดิน (บาท)	งบ บ.กศ. (บาท)	งบรายได้อื่น (บาท)	โครงการ/กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	โครงการ/กิจกรรม	งบประมาณ ร้อยละ
ยุทธศาสตร์สถาบันอยุธยาศึกษาที่ 1 : ส่งเสริมการศึกษา วิจัย บูรณาการการเรียนการสอนและพัฒนาสารสนเทศเพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้มาตรฐานในระดับชาติและนานาชาติ	งบประมาณแผ่นดิน 6 กิจกรรม	207,550	-	-	6 กิจกรรม	207,550	10	5
ยุทธศาสตร์สถาบันอยุธยาศึกษาที่ 2 : การส่งเสริมค่านิยมด้านความเป็นไทย สืบสานศาสตร์พระราชา ยกย่องเชิดชูบุคลากรทางวัฒนธรรม อนุรักษ์ ฟื้นฟู และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของอยุธยาในฐานะมรดกชาติและมรดกโลก	งบประมาณแผ่นดิน 10 กิจกรรม งบบำรุงการศึกษา 5 กิจกรรม งบรายได้อื่น 1 กิจกรรม	361,550	897,000	10,000	16 กิจกรรม	1,268,550	25	27

กลยุทธ์สถาบันอยุธยาศึกษา	จำนวน โครงการ/ กิจกรรม	แหล่งเงิน			รวม		คิดเป็นร้อยละ	
		งบแผ่นดิน (บาท)	งบ บ.กศ. (บาท)	งบรายได้อื่น (บาท)	โครงการ/ กิจกรรม	งบประมาณ (บาท)	โครงการ/ กิจกรรม	ร้อยละ
ยุทธศาสตร์สถาบันอยุธยา ศึกษาที่ 3 : การพัฒนาแหล่ง เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยาให้ มีความทันสมัยเพื่อส่งเสริม การเรียนรู้การท่องเที่ยวเชิง วัฒนธรรมและการยกระดับ ภูมิปัญญา เพื่อต่อยอดสู่ เศรษฐกิจสร้างสรรค์และการ พัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน	งบประมาณ แผ่นดิน 21 กิจกรรม งบรายได้อื่น 11 กิจกรรม	674,200	-	1,578,400	32 กิจกรรม	2,252,600	50	48
ยุทธศาสตร์สถาบันอยุธยา ศึกษาที่ 4 : พัฒนา ประสิทธิภาพการบริหาร หน่วยงานที่เป็นเลิศ	งบบำรุง การศึกษา 8 กิจกรรม งบรายได้อื่น 2 กิจกรรม	-	871,585.7 1	101,600	10 กิจกรรม	973,185.71	15	20
รวม	64 กิจกรรม	1,243,300	1,768,585.71	1,690,000	65 กิจกรรม	4,701,885.71	100	100

หลังจากงบประมาณได้รับการอนุมัติ ผู้อำนวยการ สอศ. จะมีการประชุมและถ่ายทอดแผนการปฏิบัติงาน มีการมอบหมายงาน กำหนดผู้รับผิดชอบ เพื่อวางแผนดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ งานบริหารของ สอศ. จะมีการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ ซึ่งมีการนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานทุก ๆ เดือน และรายงานผลให้ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัยรับทราบทุกไตรมาส เพื่อพิจารณารายรับ-รายจ่าย และหามาตรการแก้ไขในกรณีที่การดำเนินงานไม่เป็นไปตามค่าเป้าหมาย และมีกระบวนการติดตามและควบคุมการใช้งบประมาณให้ทันก่อนสิ้นปีงบประมาณ การป้องกันความเสี่ยงด้านงบประมาณที่อาจเกิดขึ้น โดยคณะกรรมการจะทบทวนประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากร เมื่อถึงรอบพิจารณาจัดสรรงบประมาณในปีถัดไป เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงกระบวนการจัดสรรงบประมาณทำให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น โดยปี พ.ศ.2564-2567 มีสรุปผลการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติราชการ แสดงดัง ตาราง 7.5ก(1-3) และแผนภาพ 7.5ก(1-3)

(4) แผนด้านบุคลากร (WORKFORCE Plans) รองบริหารฯ และทีมบริหารงานทั่วไป ได้นำข้อมูลแผนระยะยาว มาวางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีศักยภาพเพียงพอที่จะตอบสนองการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ที่จะนำพาให้พันธกิจ ประสบผลสำเร็จ โดยใช้แผนระยะ 4 ปี แผนพัฒนาบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565-2568 และแผนพัฒนาบุคลากร สอศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565-2568 เป็นฐานแนวคิด เทียบกับบริบท ด้านบุคลากรของ สอศ. และกลยุทธ์ของ สอศ. เพื่อวางแผนกรอบอัตรากำลังการสรรหาบุคลากรทดแทนในกรณีเจ้าหน้าที่ ลาออก/เสียชีวิต สำหรับแผนระยะสั้น ผู้บริหาร สอศ. ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านบุคลากรจะมีการส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรจัดทำแผนพัฒนาตนเองรายบุคคลประจำปี เพื่อให้บุคลากรทุกท่านได้วางแผนการพัฒนาดตนเอง ให้ตรงกับสายงานหรือความรู้ที่ต้องการพัฒนา จัดทำเป็นข้อมูลส่งมายังกลุ่มงานบริหารทั่วไป นำมากำหนดกรอบระยะเวลา ในการพัฒนาดตนเอง เพื่อเป็นการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพสูงขึ้น โดยมีงบประมาณ สนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานของแต่ละบุคคล เช่น การอบรมทางด้านศาสนพิธี การอบรมทางด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การอบรมการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อ จัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เป็นต้น นอกจากนี้ ยังส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาดตนเอง ในรูปแบบของการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตัวเอง โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยในการพัฒนา เช่น การเรียนรู้จากสื่อออนไลน์ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยผู้ที่เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้มาถ่ายทอด (KM) ให้กับเพื่อนร่วมงานได้รับความรู้เช่นกัน ส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อม วัฒนธรรมองค์กรที่ดีขึ้น รวมทั้งมีขวัญกำลังใจที่ดี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลให้บุคลากรมีความรักใคร่ผูกพัน

สามารถนำศักยภาพของตนเองมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ โดยสอดคล้องไปทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และสมรรถนะ อันจะทำให้การดำเนินงานของ สอศ. สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)

ผู้บริหาร สอศ. กำหนดเป้าหมายการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2567 โดยถ่ายทอดผ่านสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งการประชุม การเสนอผ่านสื่อออนไลน์ ออฟไลน์ ไปสู่บุคลากรทุกระดับ ตลอดจนติดตามผลสำเร็จและประสิทธิภาพตามแผนทุกกิจกรรม/โครงการ ในปี พ.ศ. 2567 สอศ. มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน จำนวน 18 ตัวชี้วัด ที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิภาพของแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ของหน่วยงานในด้านต่าง ๆ 4 ยุทธศาสตร์ รายละเอียด ตามตาราง 2.1ข.(1) โดยมีการติดตามตัวชี้วัดของการดำเนินการตามแผน ฯ ผ่านการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน สอศ. เป็นประจำเดือนละ 2 ครั้ง และรายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการประจำ สอศ. รับทราบและให้ข้อเสนอแนะไตรมาสละ 1 ครั้ง พร้อมทั้งรายงานผลให้กองนโยบายและแผนของมหาวิทยาลัยในลำดับต่อไป รายละเอียดการวัดผลการดำเนินงานดังตาราง 2.2 ก.(5) ซึ่งผลการดำเนินงานในปีนี้แสดงดัง ตาราง 7.5ก(2-1) ถึง ตาราง 7.5ก(2-4)

ตาราง 2.2ก(5) การวัดผลการดำเนินงาน

หมวดงานตามแผน	ตัวชี้วัดผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	รูปแบบการวัดประสิทธิภาพ	การนำ Feed back ไปใช้ประโยชน์
งานบริการวิชาการ	-มีงานวิจัยด้านอยุธยาศึกษา -มีองค์ความรู้ทางประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นอยุธยา -มีฐานข้อมูลทางวิชาการแบบออนไลน์ -มีการบูรณาการองค์ความรู้ฯ กับการเรียนการสอน -มีวารสารทางวิชาการอยู่ในมาตรฐานเกณฑ์ของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI)	-รองวิชาการ -นักวิชาการ ศึกษา	วิธีการวัดความสำเร็จ -จำนวนงานวิจัย/จำนวนองค์ความรู้ -จำนวนรายวิชาที่นำไปบูรณาการกับการเรียนการสอน -จำนวนวารสารที่ได้รับการตีพิมพ์ ช่วงเวลาเก็บข้อมูล -ปีงบประมาณ หน่วยงานรับผลการประเมิน -งานบริหารงานทั่วไป(งานแผน/งบประมาณ/ประกันคุณภาพ)	ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการพัฒนาแนวทางการให้บริการวิชาการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมแก่กลุ่มผู้รับบริการ
งานอนุรักษ์ ฟื้นฟู และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และความเป็นไทย	-มีเครือข่ายด้านศิลปวัฒนธรรมที่เข้าร่วมเป็นเครือข่าย -มีกิจกรรมสืบสานศาสตร์พระราชา -มีบุคคลผู้ที่ได้รับการเชิดชูเกียรติ -มีการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมในเวทีระดับชาติหรือนานาชาติ	-รองทำนุฯ -นักวิชาการ ศึกษา	วิธีการวัดความสำเร็จ -จำนวนเครือข่ายที่เข้าร่วมเป็นสมาชิก -จำนวนกิจกรรมศาสตร์พระราชาฯ -จำนวนบุคคลผู้ที่ได้รับรางวัลยกย่องเชิดชูเกียรติ -จำนวนการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมฯ ช่วงเวลาเก็บข้อมูล -ปีงบประมาณ หน่วยงานรับผลการประเมิน -งานบริหารงานทั่วไป(งานแผน/งบประมาณ/ประกันคุณภาพ)	สถิติผู้ได้รับรางวัลเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการส่งเสริมสนับสนุนงานวัฒนธรรมอยุธยาในปีถัดไป
งานพัฒนาแหล่งเรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยาเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการยกระดับภูมิปัญญาเพื่อต่อยอดสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์	-มีแหล่งเรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยาที่ได้รับการพัฒนา -มีผลิตภัณฑ์ของชุมชนที่ได้รับการพัฒนา	-ผอ.สอศ. -นักวิชาการ ศึกษา	วิธีการวัดความสำเร็จ -จำนวนแหล่งเรียนรู้ที่ได้รับการพัฒนา -จำนวนผลิตภัณฑ์ชุมชนที่ได้รับการพัฒนา ช่วงเวลาเก็บข้อมูล -ปีงบประมาณ หน่วยงานรับผลการประเมิน -งานบริหารงานทั่วไป(งานแผน/งบประมาณ/ประกันคุณภาพ)	นำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาแหล่งเรียนรู้และผลิตภัณฑ์ที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวและการสร้างรายได้ให้ชุมชนอย่างยั่งยืน

หมวดงานตามแผน	ตัวชี้วัดผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ	รูปแบบการวัดประสิทธิผล	การนำ Feed back ไปใช้ประโยชน์
การบริหารองค์กร	-ผลการบรรลุวัตถุประสงค์ของแผนอยู่ในระดับที่ตั้งไว้ -ผลการประเมินตามเกณฑ์ EdPEX สูงขึ้นเป็นลำดับ -ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าค่าเป้าหมาย -มีฐานข้อมูลในการบริหารหน่วยงาน	-รองบริหาร -จนท.บริหารงานทั่วไป	วิธีการวัดความสำเร็จ -กิจกรรม/โครงการ ดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ -คะแนน EdPEX สูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา ช่วงเวลาเก็บข้อมูล -ปีงบประมาณ หน่วยงานรับผลการประเมิน -งานบริหารงานทั่วไป(งานแผน/งบประมาณ/ประกันคุณภาพ)	สถิติ จำนวน ระบบงานต่าง ๆ ที่นำมาเป็นข้อมูลในการทบทวนกระบวนการของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยฯ เพื่อการพัฒนาที่ดีขึ้น

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (PERFORMANCE PROJECTIONS)

สอศ. ใช้ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ ตามแผนภาพ 4.1ข(1) และนำผลที่ได้จากการประเมิน กิจกรรม/โครงการ แต่ละระบบงานมาวิเคราะห์ เพื่อการคาดการณ์ผลการดำเนินการตามเป้าหมายตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ ปี 2566 – 2570 ที่กำหนดไว้ในแต่ละปี โดยผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และหัวหน้างาน จะร่วมกันกำหนด/ทบทวนเป้าหมายตัวชี้วัดตาม TOR ส่วนตัวชี้วัด OKRs ผู้รับผิดชอบตามตัวชี้วัดจะทบทวนเป้าหมาย โดยมีการเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงาน กับปีที่ผ่านมา และหากตัวใดไม่บรรลุเป้าหมายหรือต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้รับผิดชอบระบบงานจะวิเคราะห์หาสาเหตุ และเสนอข้อปรับปรุง งานบริหารงานทั่วไป (ฝ่ายงานแผน ฯ และฝ่ายประกันคุณภาพ) จะทำหน้าที่ติดตามและรายงานผลการดำเนินงานเสนอต่อทีมบริหาร เพื่อติดตามความก้าวหน้าและหาแนวทางปรับปรุงการดำเนินงานแต่ละตัวชี้วัดให้ดีขึ้น และวางแผนการดำเนินงานในอนาคต

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (ACTION PLAN Modification)

ทุกสิ้นปีงบประมาณ ผู้อำนวยการ ผู้บริหาร และบุคลากร จะประชุมพิจารณาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในปีที่ผ่านมา ๆ มา นำผลการประเมินความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ นำมาพิจารณาทบทวนแผนยุทธศาสตร์ และจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ตามแผนงาน/โครงการ หากมีตัวชี้วัดใดที่ไม่บรรลุเป้าหมาย ผู้อำนวยการจะมอบหมายให้รองผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำแผนการปรับปรุงการดำเนินการและเสนอต่อที่ประชุมทีมบริหารและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา เมื่อพิจารณาเรียบร้อยแล้วนำมาปรับปรุงจัดทำแผนเสนอคณะกรรมการประจำสถาบัน ฯ พิจารณาให้ความเห็นชอบในการปรับแผนในปีถัดไปหรือปีงบประมาณนั้น ในกรณีที่มีสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่ส่งผลให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการโดยเร่งด่วน ผู้อำนวยการจะเป็นผู้ตัดสินใจ โดยปรึกษาร่วมกันในทีมบริหาร เพื่อร่วมกันคิดและกำหนดแผนงาน/โครงการ ผู้อำนวยการจะเรียกประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันจัดทำแผนงาน/โครงการทันที และนำไปแจ้งในที่ประชุมคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความเห็นและรับรอง เช่น 1.การปรับเปลี่ยนเป้าหมาย ตัวชี้วัด ด้านการจัดกิจกรรม/โครงการ เนื่องจากสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น โรคระบาด (โควิด-19) /อุทกภัย การปรับโครงการยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย เพื่อรองรับรูปแบบการบริการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ สอศ. เป็นต้น

หมวด 3 ลูกค้า (CUSTOMER)

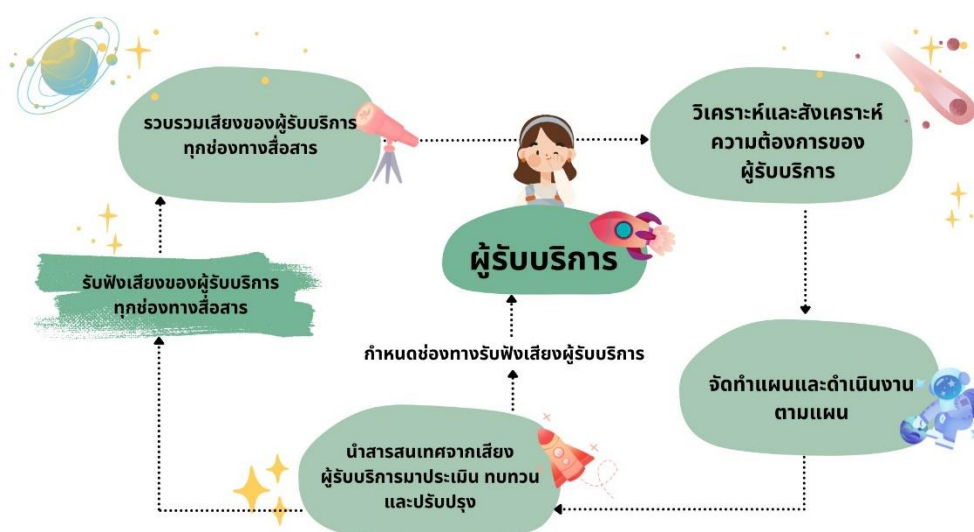
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)



แผนภาพ 3.1 CARE Customer Model

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Listening to Students and Other CUSTOMERS)

ผู้บริหารของ สอศ. ได้คำนึงถึงผู้รับบริการ กลุ่มลูกค้าอื่นที่พึงมีและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวข้องกับพันธกิจ จึงมีการออกแบบกระบวนการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ โดยกำหนดความรับผิดชอบให้กับบุคลากรภายใต้การกำกับ ดูแล และติดตามของผู้อำนวยการ สอศ. ตามลำดับ ดังนี้ 1) รับฟังเสียงของผู้รับบริการทุกช่องทางทางการสื่อสารที่มีการกำหนดไว้ 2) รวบรวมเสียงของผู้รับบริการผ่านช่องทางทางการสื่อสารทุกช่องทาง 3) วิเคราะห์เสียงของผู้รับบริการ และสังเคราะห์เพื่อให้เป็นสารสนเทศ 4) นำสารสนเทศที่ได้ไปปรับปรุงกระบวนการ ออกแบบโครงการ/กิจกรรม หรือออกแบบการให้บริการใหม่ 5) นำสารสนเทศจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์เสียงของผู้รับบริการมาประเมิน ทบทวนประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้อง รายละเอียดตาม แผนภาพ 3.1ก และ ตาราง 3.1ก



แผนภาพ 3.1ก กระบวนการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้า (ASI Voice of Customer : VOC)

ตาราง 3.1ก ช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงของลูกค้า

ช่องทาง	ลูกค้า/ผู้รับบริการ	ผู้รับผิดชอบในแต่ละช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ
Direct Interaction	บุคคลภายใน /ผู้รับบริการภายนอก/ หน่วยงานภาครัฐ-เอกชน/ชุมชน		
โทรศัพท์	ทุกกลุ่ม	ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ทุกคน	ทุกวัน
จดหมาย/โทรสาร	ทุกกลุ่ม	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	ทุกวัน
แบบสอบถาม	ทุกกลุ่ม	ผู้ดูแลโครงการ/กิจกรรม	ทุกโครงการ/กิจกรรม
การประชุมโครงการ/กิจกรรม	ทุกกลุ่ม	ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ทุกคน	ไตรมาสละ 1 ครั้ง
เจ้าหน้าที่ ณ จุดให้บริการ	ทุกกลุ่ม	เจ้าหน้าที่ทุกคน	ทุกวัน
Focus Group	ชุมชน	ผู้ดูแลโครงการ/กิจกรรม	ไตรมาสละ 1 ครั้ง
การสัมภาษณ์รายบุคคล	หน่วยงานภาครัฐ-เอกชน/ ผู้รับบริการภายนอก/ชุมชน	ผู้ดูแลโครงการ/กิจกรรม	เดือนละ 1 ครั้ง
Indirect Interaction	บุคคลภายใน /ผู้รับบริการภายนอก/ หน่วยงานภาครัฐ-เอกชน/ชุมชน		
การสังเกตพฤติกรรมลูกค้า	ทุกกลุ่ม	ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ทุกคน	ทุกวัน
หนังสือทางราชการ/ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	บุคคลภายใน หน่วยงานภาครัฐ-เอกชน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	ทุกวัน
Social Media	ทุกกลุ่ม	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	ทุกวัน
Facebook	ทุกกลุ่ม	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	ทุกวัน
Line Group	บุคคลภายใน/ผู้รับบริการภายนอก/ชุมชน	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	ทุกวัน
E-mail	ทุกกลุ่ม	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	ทุกวัน
การสำรวจ Google form	ผู้รับบริการภายนอก หน่วยงานภาครัฐ-เอกชน	นักวิชาการ	ทุกโครงการ/กิจกรรม

(1) ผู้เรียนและลูกค้าที่มีอยู่ในปัจจุบัน (Current Students and Other CUSTOMERS)

ผู้บริหารของ สอศ. ได้กำหนดกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าโดยวิธี **ปฏิสัมพันธ์ทางตรง (Direct Interaction)** และ **ปฏิสัมพันธ์ทางอ้อม (Indirect Interaction)** รวมทั้ง VOC System หรือระบบรับฟังเสียงของลูกค้าแบบ Off-line ได้แก่ Website สอศ. Social media, Facebook Page, Line Group, Email โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อทำการรวบรวมข้อมูลเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแบ่งกลุ่มตามตาราง OP1-8 ได้แก่ ความคาดหวัง ความต้องการ ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน จากนั้นนำสารสนเทศที่ได้จากการรับฟังเสียงของลูกค้าในทุกช่องทางเข้าสู่ที่ประชุมคณะดำเนินงาน เพื่อประเมินตรวจสอบ วิเคราะห์ และสังเคราะห์สารสนเทศที่ได้จากการรับฟังความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังของลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีรายละเอียดตาม ตาราง 3.1ก เพื่อรวบรวมข้อมูลแจ้งฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ภายใต้การกำกับดูแลของผู้บริหารองค์กร ตามทฤษฎีวงจร Deming Cycle (PDCA) ดังแผนภาพ 4.1ข(1) และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนผลลัพธ์แสดงใน แผนภาพ 7.2ก (1-1) และ แผนภาพ 7.2ก(1-2)

ตาราง 3.1ก(1-1) วิธีการในการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (ลูกค้าปัจจุบัน)

ลูกค้า	วิธีการเข้าถึง /รับฟังเสียง	ความถี่	สารสนเทศที่ได้	การนำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น					
บุคคลภายใน นักเรียน นักศึกษา อาจารย์	Off line				
	1. หนังสือทางราชการ/ ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	ทุกวัน	-ความต้องการ -ข้อมูลข่าวสาร	-วางแผนการดำเนินงาน -ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป

ลูกค้า	วิธีการเข้าถึง /รับฟังเสียง	ความถี่	สารสนเทศที่ได้	การนำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
บุคลากร มหาวิทยาลัย	2. แบบสอบถาม	ทุกโครงการ/ กิจกรรม	-ความคาดหวัง -ความพึงพอใจ -ความไม่พึงพอใจ	-วางแผนการดำเนินงาน -ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	ผู้ดูแลโครงการ/ กิจกรรม
	3. การประเมิน โครงการ/กิจกรรม	1 ครั้ง/ไตรมาส	-ร้อยละของ ความสำเร็จ	-วางแผนการดำเนินงาน -ปรับปรุงกระบวนการทำงาน -พิจารณาด้านงบประมาณ	ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ทุกคน
	4.โทรศัพท์	ทุกวัน	-รับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ทุกคน
	5.เจ้าหน้าที่ ณ จุด ให้บริการ	ทุกวัน	-รับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ทุกคน
	<u>On line</u>				
	6.Line Group	ทุกวัน	-รับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ฝ่ายสื่อสารองค์กร
	7.Facebook	ทุกวัน	-รับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ฝ่ายสื่อสารองค์กร
	8.Social Media	ทุกวัน	-รับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ฝ่ายสื่อสารองค์กร
ผู้รับบริการ ภายนอก ประชาชนทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา / อาจารย์ ต่างสถาบัน	<u>Off line</u>				
	1.จดหมาย/โทรสาร	ทุกวัน	-ความต้องการ -ข้อมูลข่าวสาร	-วางแผนการดำเนินงาน -ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป
	2. แบบสอบถาม	ทุกโครงการ/ กิจกรรม	-ความคาดหวัง -ความพึงพอใจ -ความไม่พึงพอใจ	-วางแผนการดำเนินงาน -ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	ผู้ดูแลโครงการ/ กิจกรรม
	3. การประเมิน โครงการ/กิจกรรม	1 ครั้ง/ไตรมาส	-ร้อยละของ ความสำเร็จ	-วางแผนการดำเนินงาน -ปรับปรุงกระบวนการทำงาน -พิจารณาด้านงบประมาณ	ผู้บริหาร /เจ้าหน้าที่ทุกคน
	4.โทรศัพท์	ทุกวัน	-รับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ผู้บริหาร /เจ้าหน้าที่ทุกคน
	5.เจ้าหน้าที่ ณ จุดให้บริการ	ทุกวัน	-รับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ผู้บริหาร /เจ้าหน้าที่ทุกคน
	6.การสัมภาษณ์ รายบุคคล	1 ครั้ง/เดือน	-รับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการ -ความคาดหวัง -ความพึงพอใจ -ความไม่พึงพอใจ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ -วางแผนการดำเนินงาน -ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	ผู้ดูแลโครงการ/ กิจกรรม
	7.การสังเกตพฤติกรรม ลูกค้า	ทุกวัน	-ความคาดหวัง -ความพึงพอใจ -ความไม่พึงพอใจ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ -วางแผนการดำเนินงาน -ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ทุกคน
	<u>On line</u>				
	6.Line Group	ทุกวัน	-รับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ฝ่ายสื่อสารองค์กร
	7.Facebook	ทุกวัน	-รับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ฝ่ายสื่อสารองค์กร
	8.Social Media	ทุกวัน	-รับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ฝ่ายสื่อสารองค์กร
	9.การสำรวจ Google form	ทุกโครงการ/ กิจกรรม	-รับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ -วางแผนการดำเนินงาน	นักวิชาการ

ลูกค้า	วิธีการเข้าถึง /รับฟังเสียง	ความถี่	สารสนเทศที่ได้	การนำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
หน่วยงานภาครัฐ-เอกชน	Off line				
	1.จดหมาย/โทรสาร	ทุกวัน	-ความต้องการ -ข้อมูลข่าวสาร	-วางแผนการดำเนินงาน -ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป
	2. แบบสอบถาม	ทุกโครงการ/ กิจกรรม	-ความคาดหวัง -ความพึงพอใจ -ความไม่พึงพอใจ	-วางแผนการดำเนินงาน -ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	ผู้ดูแลโครงการ/ กิจกรรม
	3. การประเมิน โครงการ/กิจกรรม	1 ครั้ง/ไตร มาส	-ร้อยละของ ความสำเร็จ	-วางแผนการดำเนินงาน -ปรับปรุงกระบวนการทำงาน -พิจารณาด้านงบประมาณ	ผู้บริหาร /เจ้าหน้าที่ทุกคน
	4.โทรศัพท์	ทุกวัน	-รับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ผู้บริหาร /เจ้าหน้าที่ทุกคน
	5.เจ้าหน้าที่ ณ จุด ให้บริการ	ทุกวัน	-รับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ผู้บริหาร /เจ้าหน้าที่ทุกคน
	6.การสัมภาษณ์ รายบุคคล	1 ครั้ง/เดือน	-รับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการ -ความคาดหวัง -ความพึงพอใจ -ความไม่พึงพอใจ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ -วางแผนการดำเนินงาน -ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	ผู้ดูแลโครงการ/ กิจกรรม
	7.การสังเกตพฤติกรรม ลูกค้า	ทุกวัน	-ความคาดหวัง -ความพึงพอใจ -ความไม่พึงพอใจ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ -วางแผนการดำเนินงาน -ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ ทุกคน
	8. หนังสือทาง ราชการ/ ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	ทุกวัน	-ความต้องการ -ข้อมูลข่าวสาร	-วางแผนการดำเนินงาน -ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป
	On line				
	9.Facebook	ทุกวัน	-รับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ฝ่ายสื่อสารองค์กร
	10.Social Media	ทุกวัน	-รับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ฝ่ายสื่อสารองค์กร
	11.การสำรวจ Google form	ทุกโครงการ/ กิจกรรม	-รับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ -วางแผนการดำเนินงาน	นักวิชาการ
	12.E-mail	ทุกวัน	-รับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ -วางแผนการดำเนินงาน	ฝ่ายสื่อสารองค์กร
ชุมชน	1.จดหมาย/โทรสาร	ทุกวัน	-ความต้องการ -ข้อมูลข่าวสาร	-วางแผนการดำเนินงาน -ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป
	2. แบบสอบถาม	ทุกโครงการ/ กิจกรรม	-ความคาดหวัง -ความพึงพอใจ -ความไม่พึงพอใจ	-วางแผนการดำเนินงาน -ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	ผู้ดูแลโครงการ/ กิจกรรม
	3. การประเมิน โครงการ/กิจกรรม	1 ครั้ง/ไตร มาส	-ร้อยละของ ความสำเร็จ	-วางแผนการดำเนินงาน -ปรับปรุงกระบวนการทำงาน -พิจารณาด้านงบประมาณ	ผู้บริหาร /เจ้าหน้าที่ทุกคน
	4.โทรศัพท์	ทุกวัน	-รับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ผู้บริหาร /เจ้าหน้าที่ทุกคน
	5.เจ้าหน้าที่ ณ จุด ให้บริการ	ทุกวัน	-รับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ผู้บริหาร /เจ้าหน้าที่ทุกคน
	6.การสัมภาษณ์ รายบุคคล	1 ครั้ง/เดือน	-รับฟังความต้องการ ของผู้รับบริการ -ความคาดหวัง	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ -วางแผนการดำเนินงาน -ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	ผู้ดูแลโครงการ/ กิจกรรม

ลูกค้า	วิธีการเข้าถึง/รับฟังเสียง	ความถี่	สารสนเทศที่ได้	การนำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
			-ความพึงพอใจ -ความไม่พึงพอใจ		
	7.การสังเกตพฤติกรรมลูกค้า	ทุกวัน	-ความคาดหวัง -ความพึงพอใจ -ความไม่พึงพอใจ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ -วางแผนการดำเนินงาน -ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ทุกคน
	8. หนังสือทางราชการ/ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ทุกวัน	-ความต้องการ -ข้อมูลข่าวสาร	-วางแผนการดำเนินงาน -ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
On line					
	9.Facebook	ทุกวัน	-รับฟังความต้องการของผู้รับบริการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ฝ่ายสื่อสารองค์กร
	10.Social Media	ทุกวัน	-รับฟังความต้องการของผู้รับบริการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ฝ่ายสื่อสารองค์กร
	11.Line Group	ทุกวัน	-รับฟังความต้องการของผู้รับบริการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	ฝ่ายสื่อสารองค์กร
	12.E-mail	ทุกวัน	-รับฟังความต้องการของผู้รับบริการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ -วางแผนการดำเนินงาน	ฝ่ายสื่อสารองค์กร

(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other CUSTOMERS)

ผู้บริหารของ สอศ. ได้ออกแบบกลไกในการเข้าถึงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี ทั้งการสำรวจอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมทั้งเพิ่มช่องทางผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ขยายขอบเขตการเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการให้ได้มากยิ่งขึ้น จากนั้นนำสารสนเทศที่ได้จากการรับฟังเสียงของลูกค้าในทุกช่องทางเข้าสู่ที่ประชุมคณะดำเนินงานมาประเมินตรวจสอบวิเคราะห์ และสังเคราะห์สารสนเทศที่ได้จากการรับฟัง ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังของลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี เพื่อวางแผนและปรับปรุงกระบวนการทำงานในการรองรับผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีในอนาคต รายละเอียดตาม ตาราง 3.1 ก(2) ผลลัพธ์แสดงใน แผนภาพ 7.2ก(1-1) และแผนภาพ 7.2ก(1-2)

ตาราง 3.1ก(1-2) วิธีการในการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (ลูกค้าในอนาคต)

รูปแบบการบริการ	ลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี	วิธีการรับฟัง	สารสนเทศที่ได้	การนำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
ASI-1 ศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา สอศ. (ห้องศูนย์ข้อมูล/นิทรรศการ/ให้บริการสถานที่สำหรับจัดกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม)	- นักเรียนจากโรงเรียนอื่น ๆ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดอ่างทอง - นักศึกษาโรงเรียนศึกษานอกระบบ - เครือข่ายความร่วมมือผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้อง - ผู้ผลิตรายการโทรทัศน์ - นักท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชีย ยุโรป และอเมริกา	- รายงานความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย - รายงานข้อร้องเรียน - การสัมภาษณ์ - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ - Road Show - E-mail	- ความต้องการของผู้รับบริการ - ความคาดหวัง - ความพึงพอใจ - ความไม่พึงพอใจ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ -วางแผนการดำเนินงาน -ปรับปรุงกระบวนการทำงาน -- ค้นหาเครือข่ายความร่วมมือผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้องผู้ผลิตรายการโทรทัศน์	ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการ
ASI-2 ให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษา (การจัดกิจกรรมตามโครงการ/การจัดกิจกรรมพิเศษด้านศิลปวัฒนธรรม/การให้ความรู้กับคนภายนอก/วิทยากร)	- นักวิชาการต่างประเทศ - นักวิชาการอิสระ - สมาคมวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับศิลปวัฒนธรรม	- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ - การโทรศัพท์เพื่อขอข้อมูลต่าง ๆ - การติดต่อทาง E-mail - การสัมภาษณ์	-ข้อมูลข่าวสาร - ความต้องการของผู้รับบริการ - ความคาดหวัง - ความพึงพอใจ - ความไม่พึงพอใจ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ -วางแผนการดำเนินงาน -ปรับปรุงกระบวนการทำงาน -ค้นหาแหล่งทุนใหม่ ๆ	ผู้ดูแลโครงการ/กิจกรรม ฝ่ายสื่อสารองค์กร

รูปแบบการบริการ	ลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี	วิธีการรับฟัง	สารสนเทศที่ได้	การนำไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
	- เครือข่ายทางวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรมในต่างประเทศ - แหล่งทุนใหม่ ๆ - ชุมชนในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา - อ่างทอง ที่มีแหล่งผลิตภัณฑจาก ภูมิปัญญา - ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ - องค์กรภาคอุตสาหกรรม - Search Engine Marketing	- จัดประชาคมรับฟังความต้องการของชุมชน - Road Show - รายงานข้อร้องเรียน	- แหล่งทุนสนับสนุน	- ค้นหาเครือข่ายทางวิชาการ	

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

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Segmentation)

ผู้บริหารของ สอศ. ได้จำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยมีกระบวนการและรายละเอียดดัง **แผนภาพ 6.1ก** เพื่อกำหนดการให้บริการแตกต่างกันไปตามความสัมพันธ์กับพันธกิจหลักของ สอศ. และตามระดับของความต้องการความคาดหวัง จำแนกตามกลุ่ม รายละเอียดดัง **ตาราง 3.1ข(1)**

ตาราง 3.1ข(1) การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น

พันธกิจ	การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ	ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น	กลุ่มผู้รับบริการในอนาคต	การให้ความสำคัญและเชิญชวนมาเป็นลูกค้า
ศึกษา วิจัย บูรณาการการเรียนการสอน และเผยแพร่องค์ความรู้ด้านอยุธยาศึกษาในระดับชาติและนานาชาติ	- หลักสูตรรายวิชาเกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์และศิลปวัฒนธรรม ที่มีการจัดการเรียนการสอนในปัจจุบัน	- อาจารย์ผู้สอนประจำรายวิชา - นักศึกษา - นักเรียนโรงเรียนสาธิตมัธยม	- นักเรียนจากโรงเรียนอื่น ๆ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง - นักศึกษาโรงเรียนศึกษานอกระบบ	- นำเสนอกิจกรรมทางศิลปวัฒนธรรมที่สอดคล้องและสามารถนำมาบูรณาการกับการเรียนการสอนในรายวิชา
	- ฐานข้อมูลงานวิจัยทางวัฒนธรรม	- นักวิชาการภายในประเทศ	- นักวิชาการต่างประเทศ	- เสนอแหล่งทุนสนับสนุนงานวิจัยทางวัฒนธรรม
	- ปริมาณ และความถี่ของผู้นำเสนอบทความในวารสาร “อยุธยาศึกษา”	- อาจารย์ - นักศึกษาระดับปริญญาโท	- นักวิชาการอิสระ	- นำเสนอนวัตกรรมในการติดตามข้อมูลสถานะหรือความคืบหน้าของบทความที่รวดเร็วยิ่งขึ้น
	- แหล่งทุนสนับสนุน	- แหล่งทุนภายในประเทศ	- แหล่งทุนใหม่ ๆ	- เข้าพบแหล่งทุน
	- ข้อมูลการจัดงานประชุมวิชาการในระดับชาติและนานาชาติ	- เครือข่ายทางวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรมในประเทศ	- สมาคมวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับศิลปวัฒนธรรม - เครือข่ายทางวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรมในต่างประเทศ	- ยื่นข้อเสนอเพื่อสร้างคู่ความร่วมมือทางวิชาการ (MOU)
อนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสาน และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอยุธยาในฐานะมรดกชาติและมรดกโลก	- ข้อมูลแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม ในพื้นที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดอ่างทอง	- เครือข่ายความร่วมมือในระดับท้องถิ่น	- เครือข่ายความร่วมมือผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว - ผู้ผลิตรายการโทรทัศน์	- นำเสนอข้อมูลแหล่งเรียนรู้ใหม่ ๆ ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ทุกช่องทาง

พันธกิจ	การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ	ผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น	กลุ่มผู้ให้บริการในอนาคต	การให้ความสำคัญและเชิญชวนมาเป็นลูกค้า
	- ข้อมูลบุคคลด้านภูมิปัญญาในพื้นที่บริการการศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา-อ่างทอง	- ภูมิปัญญาในเขตพื้นที่บริการการศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา-อ่างทอง	- ภูมิปัญญาจากทั่วประเทศ	- รางวัลบูรณาคัมมณีศรีราชภัฏ
	- ข้อมูลจากผู้มาใช้บริการ	- นักท่องเที่ยวชาวไทย - ประชาชนทั่วไป	- นักท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชีย ยุโรป และอเมริกา	- นำเสนอกิจกรรมใหม่ ๆ ของศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยาผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ทุกช่องทาง ในระบบ 2 ภาษา
ส่งเสริมภูมิปัญญาไทยเพื่อต่อยอดสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์และการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน	- ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ต้องการยกระดับ	- ชุมชนบางส่วนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา-อ่างทอง	- ชุมชนทุกพื้นที่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา-อ่างทองที่มีแหล่งผลิตภัณฑ์จากภูมิปัญญา	- นำเสนอรูปแบบนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่สามารถต่อยอดจากภูมิปัญญาดั้งเดิม
	- ความต้องการของทางการตลาด	- วิสาหกิจชุมชน	- ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์	- Roadshow
	- นโยบายจากรัฐบาลในการสร้าง Soft Power จากทุนทางวัฒนธรรม	- เครือข่ายความร่วมมือในระดับท้องถิ่น	- องค์กรภาคอุตสาหกรรม	- นำเสนอรูปแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่สามารถสร้างแรงกระตุ้นทางเศรษฐกิจ
พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้เป็นเลิศ	- แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ	- หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	- Search Engine Marketing	- Roadshow

(2) การจัดหลักสูตรและบริการ (Program and Service Offerings)

ผู้บริหารของ สอศ. ได้ทำการรวบรวมข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งที่เป็นลูกค้าในปัจจุบัน และลูกค้าในอนาคตตาม ตาราง OP1-8 และนำสารสนเทศที่ได้รับจากกระบวนการรับฟังผู้รับบริการมาวิเคราะห์ผ่านคณะกรรมการดำเนินงานของ สอศ. และคณะกรรมการประจำ สอศ. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน ภายใต้พันธกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยฯ รายละเอียดตาม ตาราง 3.1ข(2)

ตาราง 3.1ข(2) การจัดหลักสูตรและบริการ เพื่อนำไปใช้กำหนดแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน

สารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์ลูกค้า				
การค้นหา	บุคคลภายใน	ผู้รับบริการภายนอก	หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	ชุมชน
ด้านความต้องการ	- ได้พัฒนาความรู้ความสามารถและนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ - ได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ - ตีพิมพ์บทความวิชาการบทความวิจัยกับวารสารวิชาการอยุธยาศึกษา - คณะหรือหน่วยงานต่าง ๆ ต้องการใช้พื้นที่สำหรับกิจกรรมต่าง ๆ - ด้านศิลปวัฒนธรรมและประเพณีไทย - มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและครอบคลุม	- ศึกษาและรวบรวมองค์ความรู้ด้านวัฒนธรรมท้องถิ่นที่มีในชุมชนให้ดำรงอยู่ - ได้รับการพัฒนาต่อยอดด้านอาชีพฯ - ตีพิมพ์บทความวิชาการ บทความวิจัยกับวารสารวิชาการอยุธยาศึกษา - ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาท้องถิ่น - ได้รู้เพิ่มเติมด้านศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาท้องถิ่น	- ที่ปรึกษาทางวิชาการ - ได้รับความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาท้องถิ่น - จัดแสดงผลงานทางวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรมประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาท้องถิ่นนอกสถานที่ - วิทยากรมีทักษะความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดได้เป็นอย่างดี - ได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ - มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและครอบคลุม	- มีการจัดกิจกรรมที่ให้ความรู้จากตัวภูมิปัญญา - ได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ

สารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์ลูกค้า				
การค้นหา	บุคคลภายใน	ผู้รับบริการภายนอก	หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	ชุมชน
		- ได้รับการที่ตีมีคุณภาพ - มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและครอบคลุม		
ด้านความคาดหวัง	- ที่ปรึกษาทางวิชาการและพิธีการด้านศิลปวัฒนธรรม - เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาท้องถิ่น - มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันสำหรับให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม	- เป็นเวทีสำหรับแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของกิจการภาครัฐและประชาชนด้านศิลปวัฒนธรรม - มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันสำหรับให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม - มีกิจกรรมที่หลากหลาย สามารถดึงดูดและตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกวัยในด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม - การนำเสนอด้านประวัติศาสตร์และภูมิปัญญาท้องถิ่นอยุธยาที่น่าสนใจและแตกต่างจากหน่วยงานอื่น - มีอารยสถาปัตย์ที่รองรับคนทุกกลุ่ม - มีภาษาที่หลากหลายรองรับกลุ่มนักท่องเที่ยวต่างชาติ	- ได้รับความร่วมมือด้านศิลปวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ และภูมิปัญญาท้องถิ่น - มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครันสำหรับให้บริการด้านศิลปวัฒนธรรม	- ชีวิตความเป็นอยู่และสังคมดีขึ้น เกิดความสงบสุข และภูมิใจในวัฒนธรรมของตนเอง - มีรายได้ในครัวเรือนเพิ่มขึ้น - ส่งเสริม พัฒนา กิจกรรมให้ชุมชนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
แนวทางการวางแผนและปรับปรุงการดำเนินงาน				
-	- สร้างนวัตกรรมสื่อการเรียนรู้โดยประสานความร่วมมือกับศูนย์นวัตกรรมและดิจิทัลเพื่อการเรียนรู้ ในการนำระบบเทคโนโลยีมาจัดทำสื่อสารสนเทศ - ส่งเสริมและสนับสนุนความผูกพันระหว่างบุคลากรในองค์กรและนักศึกษา ด้วยกิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา - ปรับปรุงรายวิชาอยุธยาศึกษา - ให้บริการวัสดุอุปกรณ์ด้านศาสนพิธี และให้บริการเครื่องแต่งกายแบบไทยประเพณี - รับนักศึกษาจากคณะต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยที่ต้องการฝึกประสบการณ์ด้านศิลปวัฒนธรรม	- กิจกรรมเผยแพร่องค์ความรู้ของสอศ. โดยมีการเสวนา/บรรยายทางวิชาการในระบบออนไลน์ - จัดทำสื่อสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ - ปรับปรุงกิจกรรมอบรมหลักสูตรระยะสั้น ให้เป็นกิจกรรมที่สามารถตอบสนอง ต่อการนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน และการประกอบอาชีพเพื่อสร้างรายได้ในครัวเรือน - จัดโครงการทางวิชาการทั้งในระดับชาติและนานาชาติ เพื่อเป็นให้เป็นเวทีในการนำเสนอผลงานทางวิชาการ และสร้างโอกาสใหม่ ๆ ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับนักวิชาการจากทั่วประเทศ - เปิดโอกาสรับนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั่วประเทศที่ต้องการฝึกประสบการณ์ด้านศิลปวัฒนธรรม	- สนับสนุน และส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้มีศักยภาพทางวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรมเป็นที่พึงของชุมชน และเป็นที่ต้องการของตลาดทางวิชาการมากยิ่งขึ้น - ส่งเสริมกิจกรรมทางด้านศิลปวัฒนธรรมทั้งระดับจังหวัดและระดับประเทศ โดยการสนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมทางด้านศิลปวัฒนธรรมของภาครัฐและเอกชน - ช่อมแซมและปรับปรุงศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา สอศ. เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ และเอกชนอยู่เสมอ	- การจัดโครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน - การจัดโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในชุมชน - ส่งเสริมและสนับสนุนภูมิปัญญาท้องถิ่นให้ได้รับรางวัลบูรณาคัมภีร์ รางวัลวัฒนคุณาธร และรางวัลอื่น ๆ ในระดับประเทศที่เกี่ยวข้องกับงานด้านศิลปวัฒนธรรม

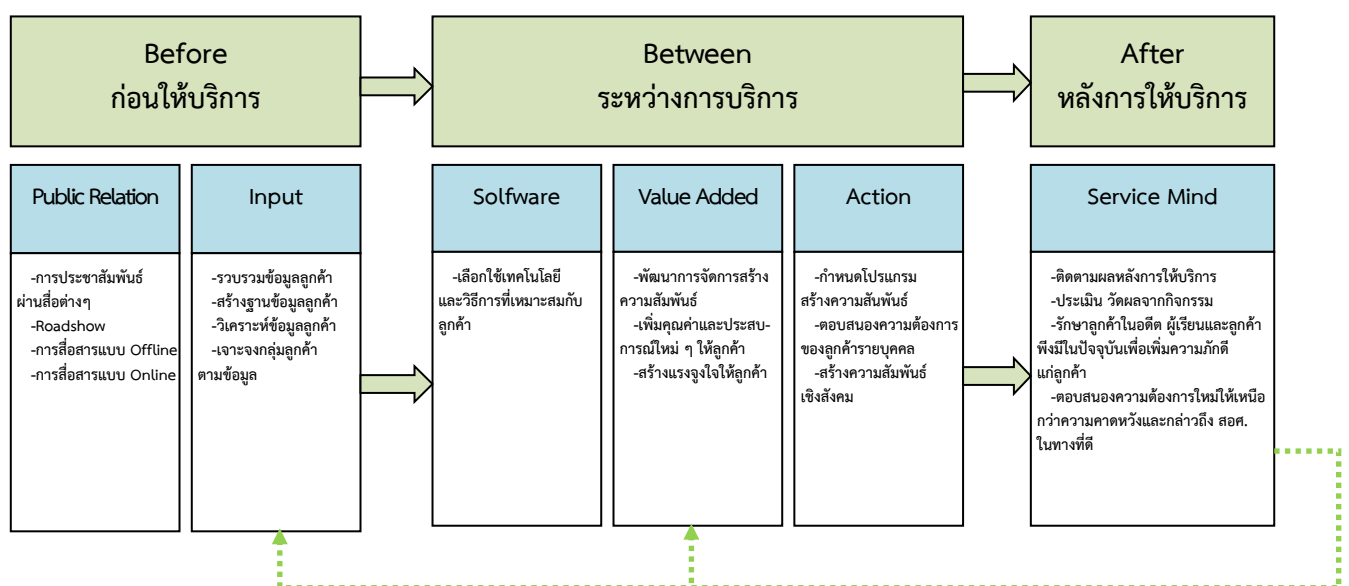
สารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์ลูกค้า				
การค้นหา	บุคคลภายใน	ผู้รับบริการภายนอก	หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	ชุมชน
เปรียบเทียบตัวชี้วัด				
-	- ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ร้อยละข้อร้องเรียนด้านการให้บริการลดลง หรือเป็นศูนย์ - จำนวนที่เพิ่มขึ้นของผู้รับบริการที่ติดตามสื่อออนไลน์ของ สอศ. - จำนวนที่เพิ่มขึ้นของบุคลากรภายในที่เข้าร่วมกิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา - ร้อยละของผู้รับบริการทางวิชาการที่มารับบริการซ้ำ - จำนวนที่เพิ่มขึ้นของนักศึกษาจากคณะต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยที่ต้องการฝึกประสบการณ์ด้านศิลปวัฒนธรรม	- ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ร้อยละข้อร้องเรียนด้านการให้บริการลดลง หรือเป็นศูนย์ - จำนวนที่เพิ่มขึ้นของผู้รับบริการที่ติดตามสื่อออนไลน์ของ สอศ. - ร้อยละของผู้รับบริการทางวิชาการที่มารับบริการซ้ำ - จำนวนที่เพิ่มขึ้นของนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั่วประเทศที่ต้องการฝึกประสบการณ์ด้านศิลปวัฒนธรรม	- ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ร้อยละข้อร้องเรียนด้านการให้บริการลดลง หรือเป็นศูนย์ - จำนวนโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานภายนอก - ร้อยละของผู้รับบริการทางวิชาการที่มารับบริการซ้ำ	- ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ร้อยละของชุมชนที่พัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนสร้างสรรค์โดยใช้องค์ความรู้ของ สอศ. อย่างต่อเนื่อง

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

ก. ประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other Customer Experience)

(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

ผู้บริหารของ สอศ. มีวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยกระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการข้อมูลโดยบุคลากรที่มีความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญา ประวัติศาสตร์ สามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี มีการสร้างปฏิสัมพันธ์ในการลงพื้นที่ในชุมชน และการสนับสนุนผู้รับบริการ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีใน สอศ. และสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อองค์กร โดยให้ได้รับประโยชน์ทั้งสองฝ่ายทั้งต่อตัวลูกค้าและองค์กรอย่างต่อเนื่อง รายละเอียดดังแผนภาพ 3.2ก(1) และ ตาราง 3.2ก(1)



แผนภาพ 3.2ก(1) กระบวนการจัดการความสัมพันธ์

ตาราง 3.2ก(1) การจัดการความสัมพันธ์ และการสนับสนุนผู้รับบริการ

พันธกิจ	การสร้างความผูกพัน	กระบวนการสนับสนุน	ช่องทางการสื่อสาร
ศึกษา วิจัย บูรณาการการเรียน การสอน และเผยแพร่องค์ความรู้ ด้านอยุธยาศึกษาในระดับชาติ และนานาชาติ	-ผลิตวารสาร บทความทาง วิชาการ และองค์ความรู้ที่ ตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้รับบริการ -สนับสนุนนักศึกษาจากคณะ ต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย และจากสถาบันการศึกษาทั่ว ประเทศที่ต้องการฝึก ประสบการณ์ด้าน ศิลปวัฒนธรรม ณ สอศ. -จัดกิจกรรมทางวิชาการทั้งใน ระบบออนไลน์ และออนไซต์	-ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการส่งผลงานเผยแพร่ในวารสาร ทางวิชาการ -เป็นที่ปรึกษาด้านศิลปวัฒนธรรม ให้กับนักศึกษา และ บุคลากรภายในองค์กร -จัดกิจกรรมเสริมความรู้เกี่ยวกับอยุธยาศึกษาและ ทักษะด้านศิลปวัฒนธรรมให้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 -จัดกิจกรรมเรียนรู้ด้านประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม ให้กับนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ -จัดทำเกียรติบัตรมอบให้แก่ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมทาง วิชาการ	- เว็บไซต์ของ สอศ. - Facebook Live - Facebook Page -YouTube Chanel - Line application - งานสื่อสารองค์กร - กองพัฒนานักศึกษา - อาจารย์ที่ปรึกษา - เอกสารองค์ความรู้
อนุรักษ์ พื้นฟู สืบสาน และทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรมอยุธยาใน ฐานมรดกชาติและมรดกโลก	- ให้บริการทางวิชาการที่ตรงกับ ความต้องการของผู้รับบริการ - จัดกิจกรรมอบรมหลักสูตร ระยะสั้น - จัดกิจกรรมทางศาสนา และ ประเพณีไทย	-มอบรางวัลให้กับนักศึกษา และบุคลากรที่มีผลงาน ดีเด่นทางการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญา ไทย -สนับสนุนการจัดกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมของคณะ และหน่วยต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย -สนับสนุนและเข้าร่วมการจัดกิจกรรมด้าน ศิลปวัฒนธรรมของหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน -เป็นที่ปรึกษาด้านศิลปวัฒนธรรมให้กับผู้รับบริการ -จัดทำเกียรติบัตรมอบให้แก่ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรม และผู้ ที่ผ่านการอบรม	- เว็บไซต์ของ สอศ. - Facebook Live - Email - Facebook Page -YouTube Chanel - Line application - งานสื่อสารองค์กร - กองพัฒนานักศึกษา - อาจารย์ที่ปรึกษา - วัฒนธรรมจังหวัด
ส่งเสริมภูมิปัญญาไทย เพื่อต่อยอดสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์และการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน	- ให้บริการทางวิชาการที่ตรงกับความต้องการของชุมชน - จัดกิจกรรมเพื่อต่อยอด และ พัฒนาผลิตภัณฑ์ จากทุนทาง วัฒนธรรมภายในชุมชน	-สนับสนุนและมอบรางวัลให้กับภูมิปัญญาภายใน ชุมชนที่มีผลงานดีเด่นทางการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทย -ให้บริการทางวิชาการเพื่อส่งเสริมรายได้ให้กับชุมชน -จัดทำเกียรติบัตรมอบให้แก่ผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรม และผู้ ที่ผ่านการอบรม	- เว็บไซต์ของ สอศ. - Facebook Page - Line application - Email /- โทรศัพท์ - สำนักงานพัฒนา ชุมชน - อาจารย์ที่ปรึกษา
พัฒนาระบบการบริหารจัดการ องค์กรสู่ความเป็นเลิศ	- ให้บริการอย่างมี ประสิทธิภาพ ไม่เลือกปฏิบัติ การบริการมีคุณภาพ รวดเร็ว และมีมาตรฐานที่เป็นไปตาม ระเบียบปฏิบัติทางราชการ	- จัดทำคู่มือการจัดการความรู้เพื่อเป็นแนวปฏิบัติ ภายในองค์กร เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงาน และเพิ่ม ประสิทธิภาพการดำเนินงานให้ทันยุคสมัยมากยิ่งขึ้น	- เว็บไซต์ของ สอศ. - Facebook Page - Line application - Email - โทรศัพท์ - สายตรงผู้อำนวยการ

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

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

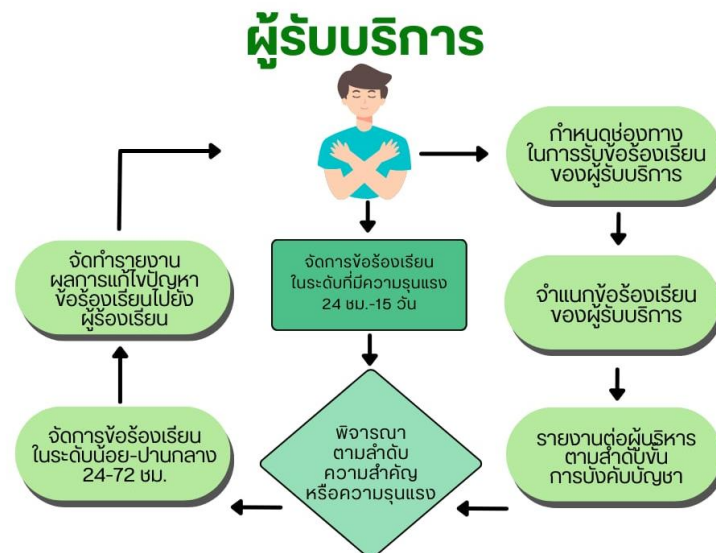
ตาราง 3.2ก(2) การสนับสนุนผู้เรียน และผู้รับบริการกลุ่มอื่นในการสืบค้นสารสนเทศ

พันธกิจ	กลุ่มลูกค้า	กระบวนการสนับสนุน	ช่องทางการสื่อสาร
ศึกษา วิจัย บูรณาการ การเรียนการสอน และเผยแพร่ องค์ความรู้ด้านอยุธยาศึกษาใน ระดับชาติและนานาชาติ	- นักเรียน - นักศึกษาในระดับ อุดมศึกษา - นักศึกษาโรงเรียนศึกษา นอกกระบบ - เครือข่ายนักวิชาการ	- เปิดช่องทางการเข้าถึงข้อมูลองค์ ความรู้ที่หลากหลาย - เป็นที่ปรึกษาวิชาการ ด้านศิลปวัฒนธรรม - การตีพิมพ์ผลงานในวารสาร อยุธยาศึกษา	- เว็บไซต์ของ สอศ. - Social Media - เอกสารองค์ความรู้ในระบบออนไลน์ - วารสารออนไลน์ - การจัดประชุมวิชาการในระดับชาติ และนานาชาติ

พันธกิจ	กลุ่มลูกค้า	กระบวนการสนับสนุน	ช่องทางการสื่อสาร
	- ศิษย์เก่า		- งานวิชาการอื่น ๆ ของเครือข่ายทางศิลปวัฒนธรรม
อนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสานและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอยุธยาในฐานะมรดกชาติและมรดกโลก	- นักท่องเที่ยว - ชาวต่างประเทศ หรือนักท่องเที่ยวที่ศึกษาข้อมูลผ่านเว็บไซต์ - ผู้ประกอบการท่องเที่ยว	- สนับสนุนการท่องเที่ยว เชิงวัฒนธรรม - เอกสาร สื่อต่าง ๆ แนะนำด้านการท่องเที่ยว	- เว็บไซต์ของ สอศ. - Social Media - นิทรรศการออนไลน์
ส่งเสริมภูมิปัญญาไทย เพื่อยกระดับเศรษฐกิจสร้างสรรค์และการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน	- เครือข่ายชุมชน - กลุ่มผู้สูงอายุ - กลุ่มผู้พิการ - องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - ผู้ประกอบการธุรกิจชุมชน	- สนับสนุนและมอบรางวัลด้านภูมิปัญญา - สนับสนุนงบประมาณ และบุคลากรเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม	- เว็บไซต์ของ สอศ. - Social Media - การอบรมเชิงปฏิบัติการแบบให้เปล่า เช่น การอบรมหลักสูตรระยะสั้น - ระดมความคิดเห็น ประชาพิจารณ์
พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ	- เครือข่ายพันธมิตร - เครือข่ายทางวัฒนธรรม	- สนับสนุนบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม	- กิจกรรม และโครงการต่างๆ ด้านศิลปวัฒนธรรม

(3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

ผู้บริหารของ สอศ. ได้สร้างช่องทางสื่อสารหลากหลายช่องทาง ในกรณีที่ผู้รับบริการมีข้อร้องเรียน หรือข้อสงสัยต่อการดำเนินงานของ สอศ. ซึ่งได้กำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนรายละเอียดดัง **แผนภาพ 3.2ก(3)** ดังนี้ 1) กำหนดช่องทางในการรับข้อร้องเรียน ได้แก่ สายตรงผู้อำนวยการ โทรศัพท์ อีเมล Facebook Page เว็บไซต์ สอศ. หรือรับทราบจากการพูดคุยโดยการสัมภาษณ์ 2) จำแนกข้อร้องเรียนตามประเภทของเรื่องที่ร้องเรียนและตามระดับความสำคัญ 3) รายงานให้หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ และผู้บริหารทราบตามลำดับ 4) นำข้อร้องเรียนเข้าที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน สอศ. 5) กรณีที่ข้อร้องเรียนต้องแก้ไขโดยอาศัยกฎ ระเบียบ จะดำเนินการส่งเรื่องให้มหาวิทยาลัยพิจารณาต่อไป และ 6) ตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ทราบตัวตนของผู้ร้องเรียน โดยในปี พ.ศ. 2564 - เมษายน 2567 ไม่ปรากฏข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงาน และภาพลักษณ์องค์กร ผลลัพธ์แสดงใน **แผนภาพ 7.2ก(1-4)**



แผนภาพ 3.2ก(3) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ สอศ.

(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Treatment)

บุคลากรของ สอศ.ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกกลุ่มด้วยความเคารพ โดยคำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน ความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่แบ่งแยกถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ เพศ อายุ สีผิว ศาสนา การแสดงออกทางความคิด สภาพร่างกาย ฐานะ และชาติตระกูล แนวคิดทางการเมือง สถานภาพเกี่ยวกับการสมรส ตลอดจนคำนึงถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่รับบริการ ตามพระราชบัญญัติกฎหมาย PDPA (Personal Data Protection Act) โดยในการเผยแพร่กิจกรรมแต่ละครั้งทางระบบ Online สอศ. จะสอบถามในแบบตอบรับการเข้าร่วมในทุกกิจกรรม ตลอดจนชี้แจงแก่ลูกค้าผู้รับบริการทุกครั้งก่อนเริ่มกิจกรรมที่จำเป็นต้องมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ตามสื่อทุกประเภท

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

ผู้บริหาร สอศ. มีกระบวนการค้นหาและประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ แบ่งตามกลุ่มบุคคลภายใน ผู้รับบริการภายนอก หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน และชุมชน โดยใช้ช่องทางการสื่อสารในแบบ Offline และ Online และนำสารสนเทศที่ได้รับจากกระบวนการรับฟังผู้รับบริการมาวิเคราะห์ ผ่านคณะกรรมการดำเนินงานของ สอศ. และคณะกรรมการประจำ สอศ. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน ภายใต้พันธกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยฯ และผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามพันธกิจทั้ง 4 ด้านละเอียดตาม ตาราง 3.2ข(1-1) และ ตาราง 3.2ข(1-2) ผลลัพธ์แสดงใน แผนภาพ 7.2ก(2-1) และ แผนภาพ 7.2ก(2-2)

ตาราง 3.2ข(1-1) การค้นหาและประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น

ลูกค้า	ความพึงพอใจ	ความไม่พึงพอใจ	ความผูกพัน	ผู้รับผิดชอบ
บุคคลภายใน	-แบบสอบถาม - การสนทนา/สัมภาษณ์ - การสังเกตพฤติกรรม -เจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ	-แบบสอบถาม - การสนทนา/สัมภาษณ์ - การสังเกตพฤติกรรม -เจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ	- โทรศัพท์ - Line Group -การประชุมผู้บริหารรายเดือน	- ผู้บริหาร - เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป - ฝ่ายสื่อสารองค์กร
ผู้รับบริการภายนอก	-แบบสอบถาม - การสนทนา/สัมภาษณ์ - การสังเกตพฤติกรรม -เจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ	-แบบสอบถาม - การสนทนา/สัมภาษณ์ - การสังเกตพฤติกรรม -เจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ	- โทรศัพท์ - Line Group - Face book - Social Media - การประเมินโครงการ/กิจกรรม -การสำรวจ Google form - การใช้บริการซ้ำ	- เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป - ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม - ฝ่ายสื่อสารองค์กร - นักวิชาการ
หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	-แบบสอบถาม - การสนทนา/สัมภาษณ์ - การสังเกตพฤติกรรม -เจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ	-แบบสอบถาม - การสนทนา/สัมภาษณ์ - การสังเกตพฤติกรรม -เจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ	- โทรศัพท์ - Face book - Social Media - การประเมินโครงการ/กิจกรรม -การสำรวจ Google form - การใช้บริการซ้ำ	- เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป - ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม - ฝ่ายสื่อสารองค์กร
ชุมชน	- แบบสอบถาม - การสนทนา/สัมภาษณ์ - การสังเกตพฤติกรรม - Focus group	- แบบสอบถาม - การสนทนา/สัมภาษณ์ - การสังเกตพฤติกรรม - Focus group	- Line Group - Face book - Social Media - การประเมินโครงการ/กิจกรรม - การใช้บริการซ้ำ	- ผู้บริหาร - ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม - ฝ่ายสื่อสารองค์กร

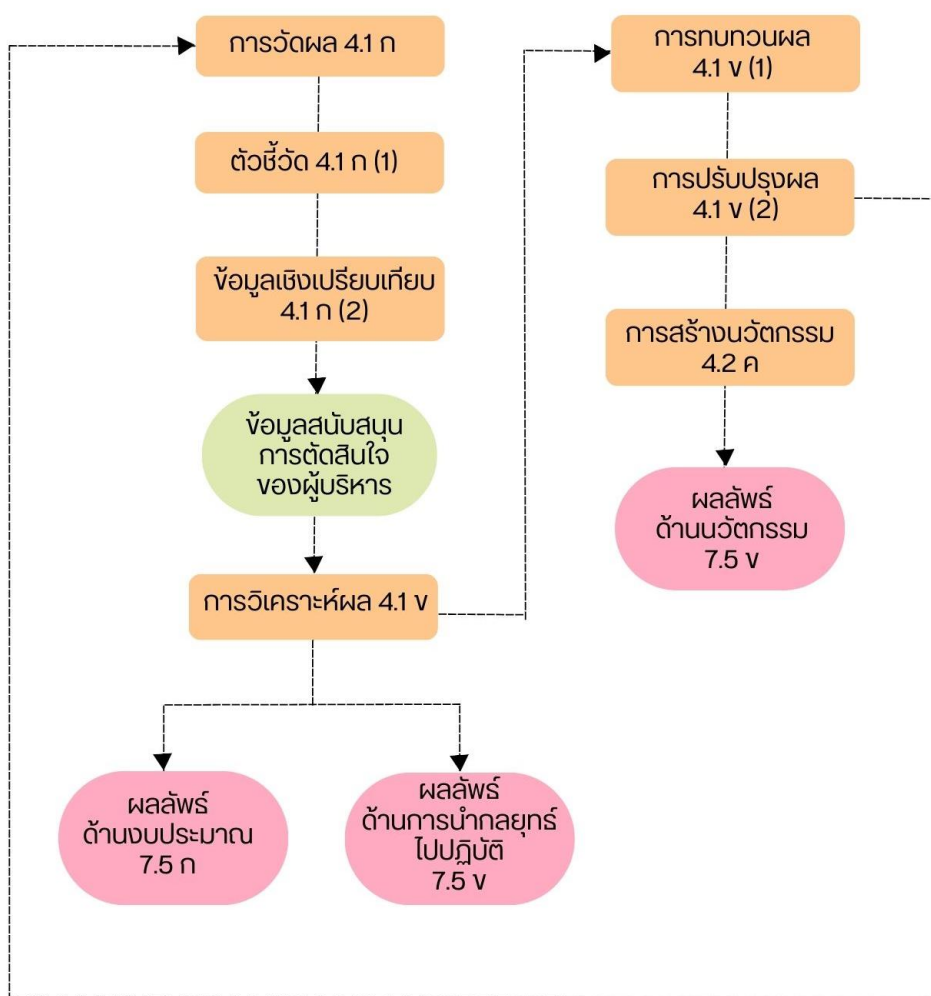
ตาราง 3.2ข(1-2) ผลลัพธ์ที่ต้องการตามพันธกิจจากการค้นหาและประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น

พันธกิจ	ลูกค้า	ผลลัพธ์
ศึกษา วิจัย บูรณาการ การเรียนการสอน และเผยแพร่องค์ความรู้ด้านอยุธยาศึกษา ในระดับชาติและนานาชาติ	- บุคลากรภายใน - ผู้รับบริการภายนอก - หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	- จำนวนการมีผู้เข้าร่วมเข้าร่วมกิจกรรมที่เพิ่มขึ้น - ร้อยละของผู้รับบริการทางวิชาการที่มารับบริการทางวิชาการซ้ำ - จำนวนของนักศึกษาที่ต้องการมาฝึกประสบการณ์ ด้านศิลปวัฒนธรรมที่เพิ่มขึ้น
อนุรักษ์ พื้นฟู สืบสาน และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอยุธยาใน ฐานมรดกชาติ และมรดกโลก	- บุคลากรภายใน - ผู้รับบริการภายนอก - หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน - ชุมชน	- จำนวนของผู้ติดตามสื่อออนไลน์ของ สอศ. ที่เพิ่มขึ้น - ร้อยละของผู้รับบริการทางวิชาการที่มารับบริการทางวิชาการซ้ำ - หน่วยงานภายนอกให้งบประมาณสนับสนุนเพิ่มขึ้น
ส่งเสริมภูมิปัญญาไทย เพื่อต่อยอดสู่ เศรษฐกิจสร้างสรรค์และการพัฒนา ท้องถิ่นอย่างยั่งยืน	- ผู้รับบริการภายนอก - หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน - ชุมชน	- ร้อยละของชุมชนที่พัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนสร้างสรรค์ โดยใช้องค์ ความรู้ของ สอศ. อย่างต่อเนื่อง
พัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กร สู่ความเป็นเลิศ	- บุคลากรภายใน - ผู้รับบริการภายนอก - หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน - ชุมชน	- ร้อยละของผู้รับบริการทางวิชาการที่มารับบริการทางวิชาการซ้ำ - ร้อยละข้อร้องเรียนด้านการให้บริการลดลง หรือเป็นศูนย์

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

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

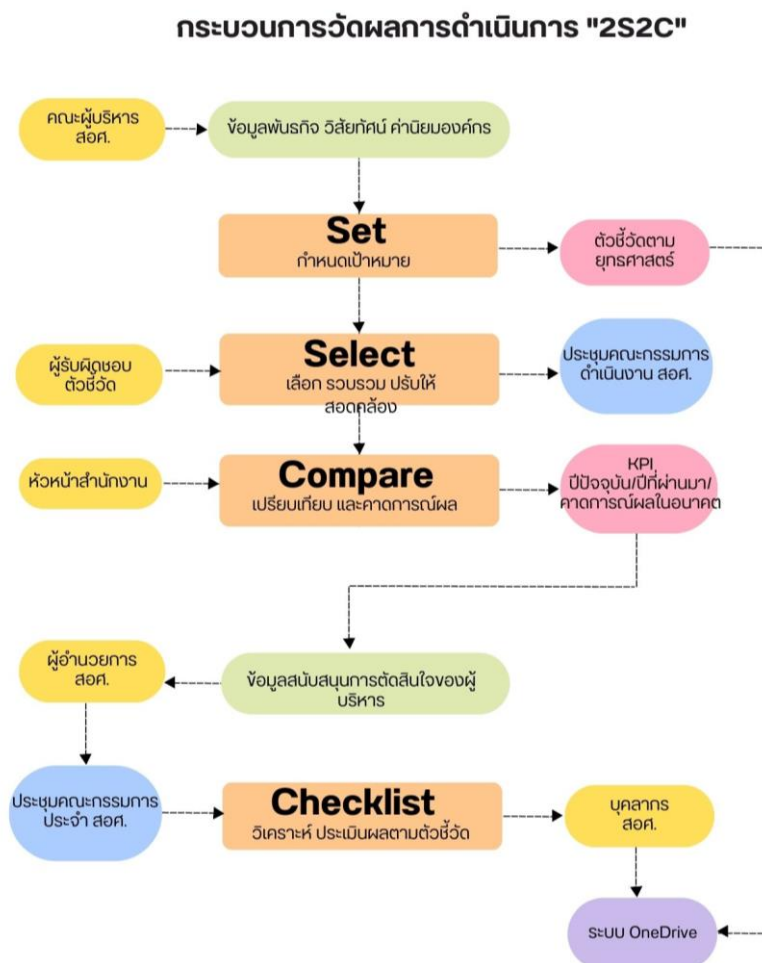
4.1 กระบวนการ วัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผล ASI MEASUREMENT PROCESS MODEL



แผนภาพ 4.1 กระบวนการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผล ASI Measurement Process Model

ก. การวัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Measurement)

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ (PERFORMANCE MEASURES)



แผนภาพ 4.1ก(1) กระบวนการวัดผลการดำเนินการ “2S2C”

คณะกรรมการ.สอศ. กำหนดให้มีวิธีการติดตามข้อมูลและสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวัน และผลการดำเนินงานของสถาบัน โดยใช้กระบวนการวัดผลการดำเนินการ “2S2C” แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) **Set กำหนดเป้าหมาย** : คณะผู้บริหาร ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ สอศ. รองผู้อำนวยการทั้ง 3 คน ร่วมกันวิเคราะห์พันธกิจ แล้วกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยมองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ 2) **Select เลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องและบูรณาการกับตัวชี้วัด** : สอศ.กำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงาน โดยมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานของ สอศ. เป็นประจำเดือนละ 2 ครั้ง พร้อมทั้งรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาปรับให้สอดคล้องและบูรณาการกับตัวชี้วัด เพื่อใช้ในการพัฒนางานของหน่วยงานในอนาคต 3) **Compare เปรียบเทียบ และคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต** : หัวหน้าสำนักงานนำผลการดำเนินการมาเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย (KPI) และผลการดำเนินการปัจจุบันเทียบกับปีที่ผ่านมา และคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร 4) **Checklist วิเคราะห์ ประเมินผลตามตัวชี้วัด** : ผู้อำนวยการ สอศ.นำเสนอข้อมูลผลการดำเนินการของ สอศ. ต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำ สอศ. ไตรมาสละ 1 ครั้ง โดยที่ประชุมร่วมกันวิเคราะห์ ประเมินผลความสำเร็จของตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ ความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด โดยบุคลากรของ สอศ.มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบงาน ได้แก่ ระบบ OneDrive คือ บริการระบบคลาวด์ของ Microsoft ที่เชื่อมต่อไฟล์เอกสารทั้งหมด

ช่วยให้สามารถจัดเก็บและสามารถแชร์ไฟล์กับผู้อื่น เข้าถึงไฟล์เอกสารได้จากทุกที่ตลอดเวลา 24 ชม. มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเอกสารตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ โดยทำการติดตามความก้าวหน้าของการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และบันทึกข้อมูลลงในระบบ เดือนละ 1 ครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลและสารสนเทศที่มีความถูกต้องครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน **ดังตาราง 2.1ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ของ สอศ.**

ผอ.สอศ. มีการติดตามตัวชี้วัดของการดำเนินการผ่านการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน สอศ. โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จัดทำเอกสารข้อมูลสรุปรายงานผลการดำเนินการ เดือนละ 2 ครั้ง และรายงานผลการดำเนินงานให้คณะกรรมการประจำสถาบันอยุธยาศึกษา รับทราบและให้ข้อเสนอแนะไตรมาสละ 1 ครั้ง พร้อมทั้งรายงานผลให้กองนโยบายและแผนของมหาวิทยาลัยในลำดับต่อไป เพื่อใช้ในการติดตามประเมินผล และปรับปรุงการดำเนินการในปีงบประมาณถัดไป รายละเอียดการวัดผลการดำเนินงาน **ดังตาราง 2.2ก(5) การวัดผลการดำเนินงาน**

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Data)

คณะผู้บริหาร สอศ. มีวิธีการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารโดยใช้ข้อมูลจริง สอศ. มีการดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการ กำหนดคู่เทียบและประเด็นเทียบเคียงเพื่อค้นหาโอกาสพัฒนาและวิเคราะห์ข้อมูลและการนำไปใช้ปรับปรุงและตัดสินใจ โดยค้นหาคู่เทียบจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ที่มีพันธกิจในการดำเนินการและมีตัวชี้วัดที่ใกล้เคียงกัน การดำเนินการดังกล่าวทำให้ สอศ. ตอบสนองต่อความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โดยมีการกำหนดคู่เทียบและประเด็นในการแข่งขัน โดยแสดงตารางข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ดังนี้

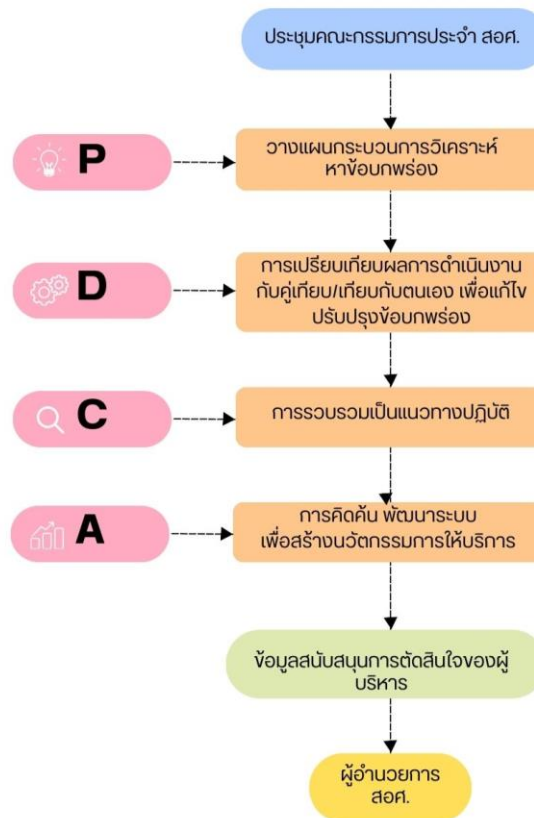
ตาราง 4.1ก(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (ข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2566- 30 เมษายน 2567)

ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ						
ประเภทหน่วยงาน	ประเด็นที่ใช้เปรียบเทียบ	หน่วยงานที่ใช้เปรียบเทียบ	เกณฑ์ในการเปรียบเทียบ	ความถี่ในการรวบรวมตัวชี้วัด	ผลลัพธ์คู่เทียบ	ผลลัพธ์ สอศ.
หน่วยงานภายใน	การให้บริการ	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	รายปี	ร้อยละ 87	ร้อยละ 86.5
หน่วยงานภายนอก	การให้บริการด้วยทุนทางวัฒนธรรม	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร	ข้อมูลการติดต่อเข้าชมสถานที่และรายได้จากการเช่าสถานที่พิพิธภัณฑ์สถานจังหวัดกำแพงเพชร (เรือนไทย)	รายปี	658 คน	532 คน
	การจัดทำวารสาร	วารสารหน้าจั่ว คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร	การจัดอันดับตามเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI)	รายปี	TCI ฐาน 1	TCI ฐาน 2

ข. การวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Analysis and Review, and Improvement)

(1) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบัน

การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ "PDCA"



แผนภาพ 4.1ข(1) การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ “PDCA”

คณะผู้บริหาร.สอศ. มีวิธีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบัน โดยคณะผู้บริหารใช้วิธีการประชุมร่วมกับคณะกรรมการประจำ สอศ. เป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกไตรมาส โดยใช้กระบวนการ PDCA ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) P-Plan การวางแผนกระบวนการวิเคราะห์หาข้อบกพร่อง 2) D-Do การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับคู่เทียบหรือกับตนเองเพื่อแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องนั้น 3) C-Check การรวบรวมเป็นแนวทางปฏิบัติ โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินการกับปัจจัยที่มีผลกระทบ สื่อสารไปยังผู้รับผิดชอบ และ 4) A-Act การคิดค้นและพัฒนาระบบเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการต่อไป นอกจากนี้ยังนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินการในรูปแบบของตารางสรุปผลและกราฟ ให้แก่คณะกรรมการประจำสถาบันอยุธยา ซึ่งมีหน้าที่ในการวิเคราะห์ กำกับ ติดตาม ตรวจสอบผลการดำเนินงาน และประเมินผลความสำเร็จของตัวชี้วัด ความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณของ สอศ. เพื่อให้ผู้อำนวยการฯ สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้สนับสนุนการตัดสินใจ ปรับปรุงหรือเร่งรัดแผนงาน/งบประมาณ ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างทันเวลา

โดยแสดงข้อมูลการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ ซึ่งผลการดำเนินงานในปีนั้นแสดงข้อมูลดัง ตาราง 7.5ก(2-1) ถึง ตาราง 7.5ก(2-4)

(2) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่อง ที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม



แผนภาพ 4.1ข(2-1)คิวอาร์โค้ดข้อมูลสถานะความคืบหน้าของบทความวารสารวิชาการอยุธยาศึกษา

คณะทำงานวารสาร สอศ. มีกระบวนการทบทวนผลการดำเนินการและนำไปปรับปรุงแนวทางการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานจริง เช่น งานวารสารวิชาการอยุธยาศึกษา ในส่วนของการแจ้งข้อมูลสถานะบทความในวารสารวิชาการอยุธยาศึกษาแก่ผู้นิพนธ์ ในอดีตที่ผ่านมาเมื่อผู้นิพนธ์ ส่งบทความเพื่อเข้ารับการประเมินในระบบ ThaiJo และมีความต้องการทราบสถานะความคืบหน้าของบทความในระบบว่า ดำเนินการถึงขั้นตอนใดแล้ว จะต้องโทรมาสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ ทำให้ผู้นิพนธ์ไม่สามารถทราบข้อมูลได้ด้วยตนเอง ทันเวลาตามที่ต้องการ แต่ในปัจจุบันทาง สอศ. ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเป็นการทำเอกสาร Excel Worksheet ในรูปแบบออนไลน์ ผ่านระบบ Google Drive โดยสามารถสแกนผ่านคิวอาร์โค้ดเพื่อดูรายละเอียดข้อมูลสถานะความคืบหน้า ของบทความได้ทันทีทุกที่ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

โดยในแผ่นงานจะมีรายละเอียดข้อมูลสถานะความคืบหน้าของบทความ แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ขั้นพิจารณา เบื้องต้น 2) ขั้นประเมินบทความ 3) ขั้นพิจารณาตอบรับตีพิมพ์ 4) ขั้นจัดเตรียมต้นฉบับ และ 5) ขั้นเผยแพร่ นอกจากนี้ ผู้นิพนธ์ยังสามารถทราบได้ทันทีว่า บทความที่ส่งไปแล้วถ้าผ่านการดำเนินงานทุกขั้นตอนเสร็จสมบูรณ์แล้ว จะได้ตีพิมพ์ ในวารสารปีใด ฉบับที่เท่าไร ทำให้ผู้นิพนธ์สามารถวางแผนการดำเนินการได้ตามความต้องการ

docs.google.com/spreadsheets/d/1Lst2dmpbdwyYbdkx0FggNaaGJhxc9FaT-cnMkTE/edit?pli=1&gid=0							
สถานะบทความ							
ไฟล์ แก้ไข ดู แชร์ ธีม ชี้ออก แชร์ข้อมูล เครื่องมือ ส่วนขยาย ความช่วยเหลือ							
เมนู 100% ดูอย่างผิว							
H4	5. ข้อมูลบทความ						
	A	B	C	D	E	F	G
1			***อัพเดทสถานะล่าสุดเมื่อ 28/3/2024				
2			สถานะบทความ วารสารวิชาการอยุธยาศึกษา				
3			ปี 16 ฉบับที่ 1 (2024) : มกราคม-มิถุนายน 2567				
4	รหัส	ชื่อเรื่อง	ชื่อบทความ	***วารสารฉบับนี้ มีกำหนดตีพิมพ์ เผยแพร่ เดือนมีนาคม 2567			
5	A001	สาระ-อโยธยา	การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้น้ำจากสระน้ำวัดอโยธยา เป็นแหล่งน้ำบริโภคในพระราชพิธีบรมราชาภิเษก พ.ศ. 2454 และ พ.ศ. 2468	1.ขั้นพิจารณาเบื้องต้น	2.ขั้นประเมินบทความ	3.ขั้นพิจารณาตอบรับตีพิมพ์	4.ขั้นจัดเตรียมต้นฉบับ
6	A002	Soft power	the Soft power มรดกทางวัฒนธรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ผ่านการพิจารณาเบื้องต้น	ผู้เขียนแก้ไขบทความแล้ว	ตอบรับตีพิมพ์แล้ว	กำลังจัดเตรียมต้นฉบับ
7	A003	เจ็ดนักษัตร	การพัฒนาการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมเมืองกรุงศรีอยุธยาสมัยสมเด็จพระเอกาทศรถ (พ.ศ. 2148 - 2153)	ผ่านการพิจารณาเบื้องต้น	ผู้เขียนแก้ไขบทความแล้ว	ตอบรับตีพิมพ์แล้ว	กำลังจัดเตรียมต้นฉบับ
8	A004	พระเอกาทศรถ	ความปราชัยศึกสงครามของสมเด็จพระเอกาทศรถ (พ.ศ. 2148 - 2153)	ผ่านการพิจารณาเบื้องต้น	ผู้เขียนแก้ไขบทความแล้ว	ตอบรับตีพิมพ์แล้ว	กำลังจัดเตรียมต้นฉบับ
9	B001	สามัคคี	การนำเอาศิลปวัฒนธรรมมาใช้ในการพัฒนาเมืองกรุงศรีอยุธยา	ผ่านการพิจารณาเบื้องต้น	ผู้เขียนแก้ไขบทความแล้ว	ตอบรับตีพิมพ์แล้ว	กำลังจัดเตรียมต้นฉบับ
10	B002	บางมด	การนำเอาศิลปวัฒนธรรมมาใช้ในการพัฒนาเมืองกรุงศรีอยุธยา	ผ่านการพิจารณาเบื้องต้น	ผู้เขียนแก้ไขบทความแล้ว	ตอบรับตีพิมพ์แล้ว	กำลังจัดเตรียมต้นฉบับ
11	B003	อุทยาน-นิคม	การนำเอาศิลปวัฒนธรรมมาใช้ในการพัฒนาเมืองกรุงศรีอยุธยา	ผ่านการพิจารณาเบื้องต้น	ผู้เขียนแก้ไขบทความแล้ว	ตอบรับตีพิมพ์แล้ว	กำลังจัดเตรียมต้นฉบับ
12	B004	พระเอกาทศรถ	การนำเอาศิลปวัฒนธรรมมาใช้ในการพัฒนาเมืองกรุงศรีอยุธยา	ผ่านการพิจารณาเบื้องต้น	ผู้เขียนแก้ไขบทความแล้ว	ตอบรับตีพิมพ์แล้ว	กำลังจัดเตรียมต้นฉบับ
13			ปี 16 ฉบับที่ 2 (2024) : กรกฎาคม-ธันวาคม 2567				
14	รหัส	ชื่อเรื่อง	ชื่อบทความ	ขั้นพิจารณาเบื้องต้น	ขั้นประเมินบทความ	ขั้นพิจารณาตอบรับตีพิมพ์	ขั้นจัดเตรียมต้นฉบับ
15	A001	พุทธธรรมดั่งเพชร	พุทธธรรมดั่งเพชรที่วัดพระศรีรัตนศาสดาราม กรุงเทพมหานคร	ผ่านการพิจารณาเบื้องต้น	ผู้เขียนแก้ไขบทความแล้ว	กำลังพิจารณาตอบรับ	...
16	A002	เสาชิงช้า	เสาชิงช้า จังหวัดนครราชสีมา ในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช	ผ่านการพิจารณาเบื้องต้น	เตรียมพิจารณา	...	...
17	A003	กบ มรดกมรดก	ประเพณีการเลี้ยงดูวัวในวัดพระศรีรัตนศาสดาราม กรุงเทพมหานคร	รับพิจารณาเบื้องต้น	เตรียมพิจารณา	...	...
18	A004	วัด มรดกมรดก	ประเพณีการเลี้ยงดูวัวในวัดพระศรีรัตนศาสดาราม กรุงเทพมหานคร	รับพิจารณาเบื้องต้น	เตรียมพิจารณา	...	...
19	A005	วัด มรดกมรดก	ประเพณีการเลี้ยงดูวัวในวัดพระศรีรัตนศาสดาราม กรุงเทพมหานคร	กำลังพิจารณาเบื้องต้น	...	...	...
20	B001	นัก มรดกมรดก	ประเพณีการเลี้ยงดูวัวในวัดพระศรีรัตนศาสดาราม กรุงเทพมหานคร	รับพิจารณาเบื้องต้น	เตรียมพิจารณา	...	...

แผนภาพ 4.1ข(2-2) ข้อมูลสถานะบทความในวารสารวิชาการอยุธยา

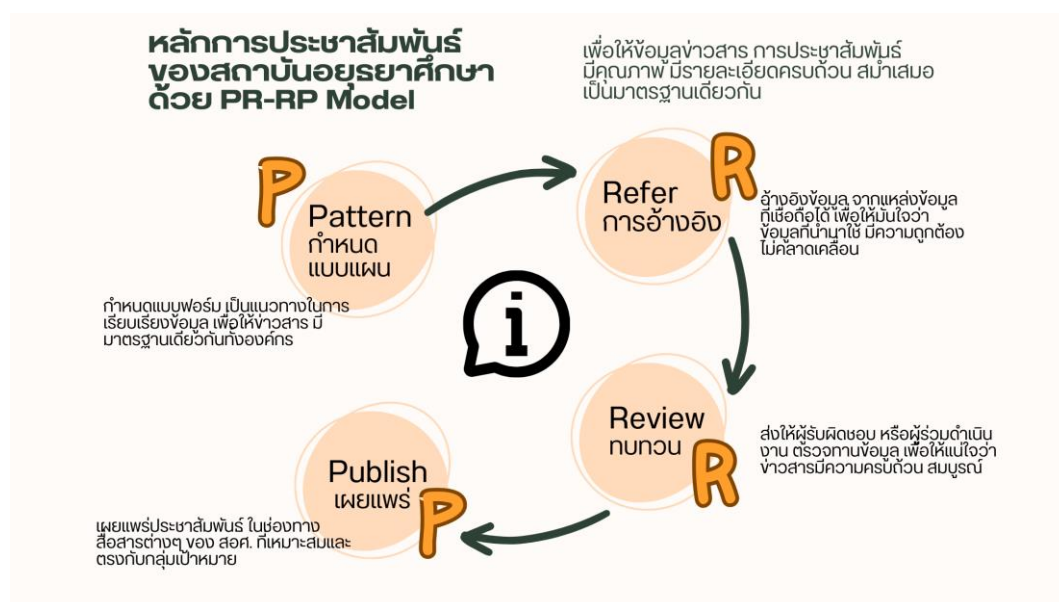
ส่วนในงานบริการวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรมในอดีตมีการจัดทำเกียรติบัตรในรูปแบบการพิมพ์ลงบนกระดาษ และจัดส่งให้ผู้รับทางไปรษณีย์ แต่ในปัจจุบันคณะทำงาน สอศ. ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเป็นการทำเกียรติบัตรในรูปแบบออนไลน์ ผ่านระบบ Google forms ทำให้ผู้รับบริการสามารถกรอกข้อมูล ชื่อ-นามสกุล ของตนเองที่ถูกต้อง และได้รับไฟล์เกียรติบัตรอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ผ่านทางระบบ Email อีกทั้งยังช่วยลดการใช้ทรัพยากรกระดาษในการทำงาน นอกจากนี้ยังเกิดการสร้างนวัตกรรมใหม่และองค์ความรู้ใหม่ที่ สอศ. ได้จัดทำเป็นคู่มือ How to...การทำเกียรติบัตรออนไลน์ มาเผยแพร่แลกเปลี่ยน เรียนรู้ ลงในกลุ่ม KM สอศ. เพื่อถ่ายทอดสู่บุคลากรของ สอศ. และสมาชิกในกลุ่ม KM สอศ. เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง

4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management)

ก. ข้อมูลและสารสนเทศ (Data and Information)

(1) คุณภาพ (Quality)

ผู้บริหาร และบุคลากร ได้ออกแบบกระบวนการกลั่นกรอง ตรวจสอบข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ และองค์ความรู้ทางด้านศิลปวัฒนธรรมที่เผยแพร่ผ่านสื่อของ สอศ. นั้น มีคุณภาพ มีรายละเอียดครบถ้วน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยออกแบบเครื่องมือ PR-RP Model เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน **แผนภาพ 4.2ก(1-1)**



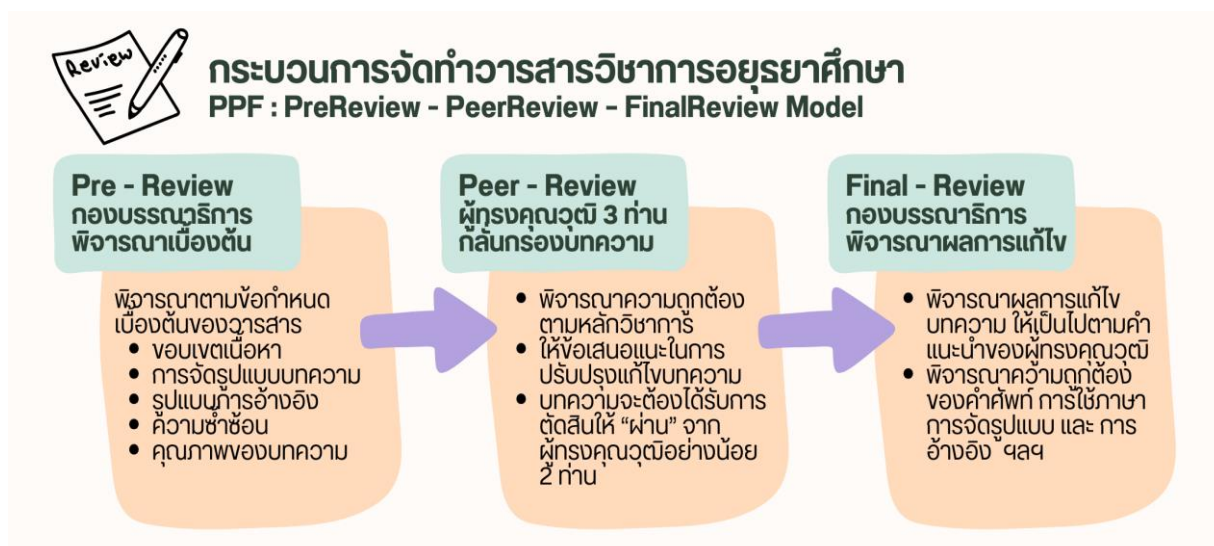
แผนภาพ 4.2ก(1-1) เครื่องมือ PR-RP Model

หัวหน้าสำนักงาน และผู้รับผิดชอบงานสื่อสารองค์กร ได้ร่วมกันออกแบบ **1) แบบแผน (Pattern)** เพื่อใช้เป็นโครงสร้างหลักในการจัดกระทำข้อมูล โดยออกแบบฟอร์มสำหรับใช้เป็นแนวทางในการเรียบเรียงข้อมูลข่าวสารให้ครอบคลุมทุก ๆ รูปแบบของข้อมูลที่จะนำเสนอ เช่น รูปแบบการเขียนประชาสัมพันธ์เชิญร่วมกิจกรรม รูปแบบการเขียนข่าวสรุปผลการจัดกิจกรรม เป็นต้น และได้มีการถ่ายทอดเครื่องมือ PR-RP Model สู่ผู้ปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรสามารถนำข้อมูลมาเรียบเรียงได้อย่างมีแบบแผน และมีมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร **2) การอ้างอิงข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Refer)** ได้แก่ เอกสารประเภท โครงการ หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรม หนังสือราชการ กำหนดการจัดงาน ฯลฯ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลที่นำมาใช้ มีความแม่นยำ ถูกต้อง ไม่คลาดเคลื่อนไปจากข้อมูลเท็จจริง **3) ทบทวนตรวจทานข้อมูล (Review)** โดยการส่งต่อสารสนเทศให้ผู้รับผิดชอบโครงการ หรือผู้ร่วมดำเนินงาน หรือบุคคลที่ 2 ร่วมตรวจทานข้อมูล เพื่อให้แน่ใจว่าสารสนเทศที่กำลังจะเผยแพร่ มีความถูกต้อง แม่นยำ ครบถ้วนสมบูรณ์ **4) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ (Publish)** ในช่องทางการสื่อสารหลักของ สอศ. ตามความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสารแต่ละช่องทางของ สอศ. ประกอบด้วย 1) เว็บไซต์ ซึ่งใช้เป็นฐานข้อมูลสารสนเทศหลัก 2) เฟซบุ๊ก เป็นช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เน้นเผยแพร่รวดเร็วทันสถานการณ์ 3) TikTok ซึ่งเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแบบไม่เป็นทางการในรูปแบบ

วิธีทัศน์สั้น 4) YouTube : ช่องทางการเผยแพร่วิธีทัศน์ที่มีความยาว เช่น เทปบันทึกสัมภาษณ์/เสวนาทางวิชาการ การแสดงทางด้านศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น

ในส่วนของการเผยแพร่ข้อมูลทางวิชาการจะมีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องตามหลักการทางวิชาการ มีความน่าเชื่อถือ สามารถใช้อ้างอิงได้ เช่น งานวารสารวิชาการอยุธยาศึกษา ซึ่งเป็นวารสารที่มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) มีกระบวนการกลั่นกรองคุณภาพของบทความ 3 ขั้นตอน โดยใช้เครื่องมือ PPF : PreReview - PeerReview - FinalReview Model เพื่อให้บทความทางวิชาการด้านอยุธยาศึกษา ที่จะได้รับการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการอยุธยาศึกษา มีคุณภาพ มีความถูกต้อง สามารถเชื่อถือได้นำไปใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในงานวิชาการได้

กระบวนการกลั่นกรองคุณภาพของบทความที่จะตีพิมพ์ในวารสารวิชาการอยุธยา โดยใช้เครื่องมือ PPF : PreReview - PeerReview - FinalReview Model มีดังนี้ 1) **PreReview** กองบรรณาธิการ ทำหน้าที่พิจารณาและตรวจสอบคุณภาพบทความเบื้องต้น เช่น เนื้อหา การจัดรูปแบบ คุณภาพทางวิชาการ และการอ้างอิง ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของวารสาร 2) **PeerReview** กองบรรณาธิการพิจารณาคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง 3 ท่าน และส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจพิจารณาถ้อยแถลงบทความ แบบ Double-Blind Peer Review โดยจะต้องผ่านการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิอย่างน้อย 2 ท่าน และ 3) **FinalReview** กองบรรณาธิการพิจารณาผลการแก้ไขบทความของผู้เขียน ให้เป็นไปตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อพิจารณาตอบรับ หรือให้แก้ไขเพิ่มเติม หรือปฏิเสธการตีพิมพ์บทความ จากนั้นตรวจสอบบทความ รูปแบบ การอ้างอิง พิสูจน์อักษร ก่อนดำเนินการตีพิมพ์วารสาร ซึ่งจะทำให้มั่นใจได้ว่าวารสารวิชาการอยุธยาศึกษา เป็นวารสารที่มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI)



แผนภาพ 4.2ก(1-2) เครื่องมือ PPF : PreReview - PeerReview - FinalReview Model

(2) ความพร้อมใช้ (Availability)

ผู้บริหาร สอศ. ได้กำหนดให้มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร ประกาศ และการประชาสัมพันธ์ที่สำคัญสู่บุคลากร ผู้เรียน กลุ่มลูกค้า และคู่ความร่วมมือ ในสื่อออนไลน์หลายช่องทางตามความเหมาะสม บุคลากรจึงได้เลือกใช้แพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการของหน่วยงาน ประกอบด้วย เว็บไซต์ของสถาบัน, Facebook Page, Facebook messages, YouTube Chanel, Email, Line, Google Form, Google Document, Google Spreadsheet ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชัน ที่ได้รับความนิยมในสังคมออนไลน์ของไทยในปัจจุบันสามารถเข้าถึงและใช้งานง่าย สะดวก และมีความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

ผู้บริหารจึงได้มีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบหลักแก่บุคลากรฝ่ายวิชาการ 1 คน และฝ่ายเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 1 คน ร่วมกันทำงานควบคู่กันแบบบัดดี้ (buddy system) เพื่อให้สามารถประสานการทำงานระหว่างบุคลากร 2 ฝ่าย และทำงานทดแทนกันได้ในบางกรณี เพื่อนำเสนอข้อมูลและสารสนเทศ ให้ทันสมัยเป็นปัจจุบัน สามารถปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงตามเหตุการณ์ได้อย่างรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ โดยจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้งาน ดังนี้

ตาราง 4.2ก(2) ความพร้อมใช้ของข้อมูลและสารสนเทศ สถาบันอยุธยาศึกษา

ผู้ใช้งาน	ลักษณะข้อมูล	ช่องทางการสื่อสาร	ความพร้อมใช้
บุคลากรภายในหน่วยงาน	-ช่องทางติดต่อสื่อสารหลัก -แจ้งประชุม-นัดหมาย	Facebook messenger	พร้อมใช้ตลอดเวลา ใช้เฉพาะเรื่องงาน และการประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นกับหน่วยงาน
	ปฏิทินการจัดกิจกรรม -ตารางกิจกรรมของ สอศ. -นัดหมายสำคัญของผู้บริหาร -วันหยุด วันลา ของบุคลากร	1.กระดานปฏิทิน 2.ปฏิทินออนไลน์ calendar.google.com	ปรับปรุงข้อมูลตลอดเวลาโดยข้อมูลในกระดานปฏิทิน และปฏิทินออนไลน์ มีความถูกต้องตรงกัน
นักศึกษา	การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร	1.เว็บไซต์หลักของหน่วยงาน	-ประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าก่อนจัดกิจกรรม 15 – 30 วัน
บุคลากรมหาวิทยาลัย	- เติร์ปสมัครเข้าร่วมกิจกรรม	2.เฟสบุ๊กหลักของหน่วยงาน	-เผยแพร่ประมวลภาพกิจกรรม ไม่เกิน 3 วัน หลังการจัดงาน
ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการและศิลปวัฒนธรรม	- แจ้งรายละเอียดของกิจกรรม - ประมวลภาพกิจกรรม - แจ้งประกาศที่สำคัญ ฯลฯ	3.TikTok 4.YouTube	
ผู้เสนอบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารวิชาการอยุธยาศึกษา	- แจ้งข้อมูลพื้นฐานของวารสาร เช่น ขอบเขตเนื้อหา วัตถุประสงค์ และข้อกำหนดที่สำคัญ - การรับบทความจากผู้นิพนธ์ - การส่งพิจารณาบทความ - การแจ้งตอบรับตีพิมพ์บทความ - การเผยแพร่บทความ ฯลฯ - การแจ้งสถานะการดำเนินงานของวารสาร	1.เว็บไซต์หลักของวารสาร https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jas/ 2.ระบบส่งวารสารออนไลน์ Thai Journals Online (ThaiJO) ระบบฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์กลางของประเทศไทย) 3. Google Spreadsheet สำหรับแจ้งสถานะการดำเนินงานของวารสาร	- ดำเนินงานตามกระบวนการจัดทำวารสารอย่างสม่ำเสมอ และสื่อสารโต้ตอบเป็นประจำทุกสัปดาห์ - แจ้งสถานะการดำเนินงานของวารสารผ่านGoogle Spreadsheet ทุกสัปดาห์
สมาชิกเครือข่ายทางศิลปวัฒนธรรมอุดมศึกษา	ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดงานศิลปวัฒนธรรมอุดมศึกษา - กำหนดการ /ตารางการแสดง - รายละเอียดกิจกรรม - สถานที่จัดงาน /สถานที่ฝึกซ้อม - สมัครเข้าร่วมงาน /แจ้งสถานะการสมัคร - อำนวยความสะดวก ข้อมูลที่พัก แหล่งท่องเที่ยว แหล่งเรียนรู้	1.เว็บไซต์หลักของงานศิลปวัฒนธรรมอุดมศึกษา 2.เฟสบุ๊กหลักของงานศิลปวัฒนธรรมอุดมศึกษา 3.ไลน์กลุ่ม เครือข่ายทางศิลปวัฒนธรรมอุดมศึกษา 4.ระบบสมัครเข้าร่วมงานออนไลน์	- เผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ของงาน โดยเฉพาะ มีข้อมูลที่สำคัญ เผยแพร่สามารถเข้าชมและดาวน์โหลดข้อมูลได้ตลอดเวลา

(3) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Cybersecurity)

ผู้บริหารได้กำหนดมาตรการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ ที่เผยแพร่อยู่ในเว็บไซต์และแพลตฟอร์มต่าง ๆ โดยได้มอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบหลัก และผู้รับผิดชอบรอง อย่างน้อย 2 คน ทำงานควบคู่กันแบบบัดดี้ (buddy system) เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรจะสามารถเข้าใจปัญหา และร่วมกันแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นในเบื้องต้นได้ทันเวลาที่ โดยข้อมูลสารสนเทศที่เผยแพร่อยู่ในเว็บไซต์และแพลตฟอร์มต่าง ๆ ภายใต้การดูแลของผู้ดูแลระบบ (admin) ที่มีความเชี่ยวชาญ สามารถเชื่อถือและไว้วางใจได้ ซึ่งมีระบบป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ ดังนี้ ตาราง 4.2ก(2)

ตาราง 4.2ก(2) ระบบการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศของสถาบันอยุธยาศึกษา

สื่อ	ผู้รับผิดชอบหลักและผู้รับผิดชอบรอง ของ สอศ.	ผู้ดูแลระบบ (admin)	ความปลอดภัย
เว็บไซต์หลัก	นักวิชาการศึกษา 2 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 1 คน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา	มีระบบป้องกันเครือข่าย (Firewall), มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลเว็บไซต์ในระดับต่างๆ มีการอัปเดตเทคโนโลยีให้เป็นปัจจุบัน โดยใช้ซอฟต์แวร์เฟรมเวิร์กในการพัฒนาเว็บไซต์ เพื่อเพิ่มระบบการรักษาความปลอดภัยเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพ

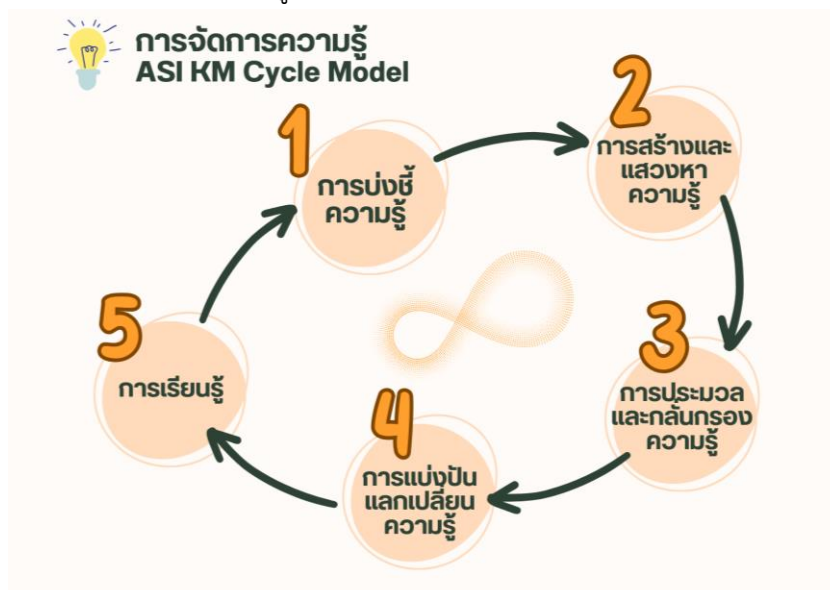
สื่อ	ผู้รับผิดชอบหลักและผู้รับผิดชอบรอง ของ สอศ.	ผู้ดูแลระบบ (admin)	ความปลอดภัย
เว็บไซต์วารสาร และระบบจัดการวารสารในรูปแบบวารสารออนไลน์ (ThaiJo)	นักวิชาการศึกษา 2 คน	ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) และ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) (ชำระค่าบริการราย 2 ปี)	มีระบบป้องกันเครือข่าย (Firewall), Hardware Software และ Policy Security มีการรักษาความปลอดภัยอย่างมีมาตรฐาน
แพลตฟอร์ม สังคมออนไลน์ของ สอศ. Facebook, Youtube, TikTok	นักวิชาการศึกษา 5 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 2 คน	ผู้ให้บริการแพลตฟอร์ม	ระบบการแจ้งเตือนการเข้าสู่ระบบและการยืนยันตัวตนแบบสองชั้น ที่จะช่วยเพิ่มการรักษาความปลอดภัยให้กับบัญชีผู้ใช้ ที่เป็นผู้ดูแลแพลตฟอร์มของ สอศ.

ข. ความรู้ของสถาบัน (Organizational Knowledge)

(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

คณะกรรมการจัดการความรู้ของ สอศ. ใช้กระบวนการจัดการความรู้ ในการรวบรวมและสร้างองค์ความรู้ เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของ สอศ. โดยใช้เครื่องมือ ASI KM Cycle Model **แผนภาพ 4.2ข(1)** ที่ลดขั้นตอนจากกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน ให้เหลือเพียง 5 ขั้นตอนที่สำคัญ และเพียงพอในการรวบรวมความรู้ ความเชี่ยวชาญของบุคลากรแต่ละคน ให้รวมไว้เป็นองค์ความรู้ส่วนกลางของ สอศ. โดยมีช่องทางแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ ทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

ASI KM Cycle Model ประกอบด้วย 1) **การบ่งชี้ความรู้** (Knowledge Identification) คือการกำหนดประเด็นความรู้ที่จำเป็นตามพันธกิจของ สอศ. 2) **การสร้างและแสวงหาความรู้** (Knowledge Creation and Acquisition) โดยการระดมความคิดเห็น พูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคลากร หรือการสอบถาม สัมภาษณ์ ผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้มีประสบการณ์ หรือการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลอื่น เช่น ข้อมูลจากหนังสือ วารสาร และอินเทอร์เน็ต 3) **การประมวลและกลั่นกรองความรู้** (Knowledge Codification and Refinement) โดยนำความรู้ที่ได้ มาเรียบเรียง และถ่ายทอดความรู้ ออกมา ด้วยการผลิตสื่อตามความถนัด เช่น สื่อ Infographic หรือข้อความสั้น หรือบทความ หรือวิดีโอสั้น เพื่อให้สามารถเข้าใจง่าย 4) **การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้** (Knowledge Sharing) นำสื่อองค์ความรู้ มาเผยแพร่ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีการใช้กลุ่ม facebook ที่ชื่อว่า “KM สถาบันอยุธยาศึกษา” เป็นช่องทางเผยแพร่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของ สอศ. เป็นช่องทางหลัก เพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงาน รวมถึงผู้สนใจทั่วไป สามารถเข้าถึงองค์ความรู้ นอกจากนี้ ยังมีการถ่ายทอดความรู้ กับเพื่อนร่วมงานโดยทำงานควบคู่กันแบบบัดดี้ (buddy system) และการประชุมถ่ายทอดความรู้ การสอนงาน (Coaching) 5) **การเรียนรู้** (Learning) ผู้ได้รับการถ่ายทอดความรู้ นำความรู้ที่ได้รับมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และเผยแพร่ต่อ เกิดเป็นสังคมแห่งการแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เรียนรู้ไม่จบสิ้น



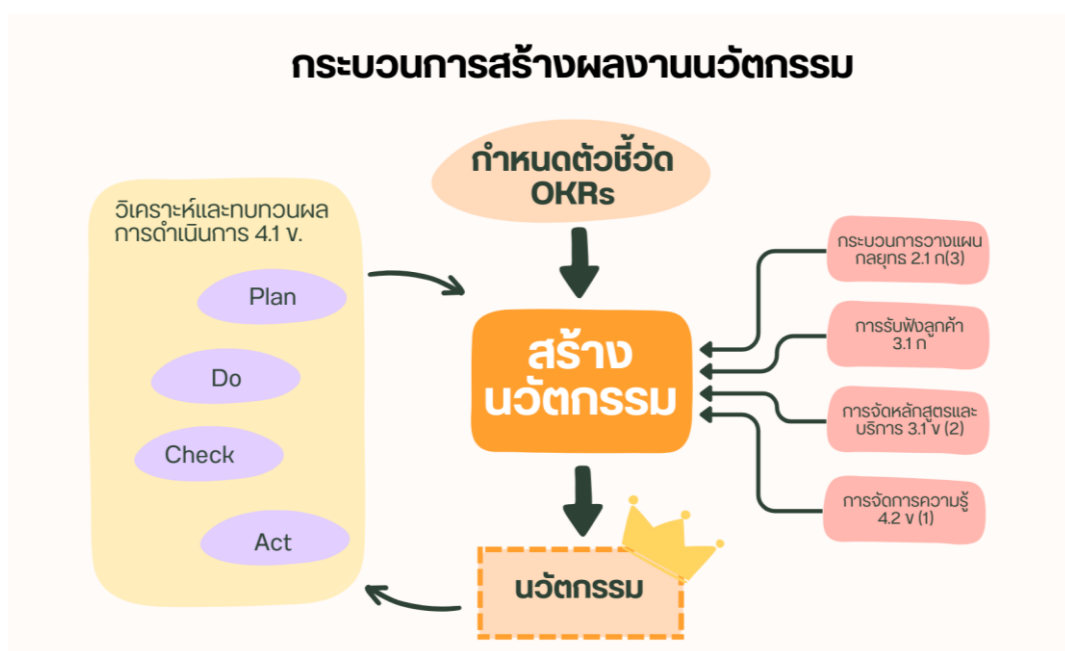
แผนภาพ 4.2ข(1) ASI KM Cycle Model

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

ผู้บริหาร สอศ. กำหนดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อค้นหาแนวทางการทำงานที่ดีจากบุคลากรแต่ละคน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงาน และแบ่งปันความรู้สู่ผู้สนใจทั่วไป โดย 1) **สร้างองค์ความรู้จากความชำนาญของบุคลากร** ด้วยการกำหนดข้อตกลง (OKR) แก่บุคลากรในระดับชำนาญการ ให้เลือกงานที่ปฏิบัติงานเกิดความชำนาญ ที่สอดคล้องกับพันธกิจและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน มาจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลัก ปีละ 1 เล่ม โดยไม่ซ้ำกันในแต่ละปี เนื้อหาในเล่มประกอบด้วย 1.1) หัวข้องานที่ปฏิบัติ 1.2) กระบวนการปฏิบัติงาน (Flowchart) 1.3) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 1.4) ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา 1.5) เคล็ดลับความสำเร็จในแต่ละขั้นตอน 2) **นำเสนอองค์ความรู้** โดยจัดพิมพ์เล่มคู่มือปฏิบัติงานประจำปี คนละ 1 เล่ม เสนอแก่หัวหน้าสำนักงาน พิจารณา ตรวจสอบความถูกต้องของแนวทางปฏิบัติงาน 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. ให้นำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร

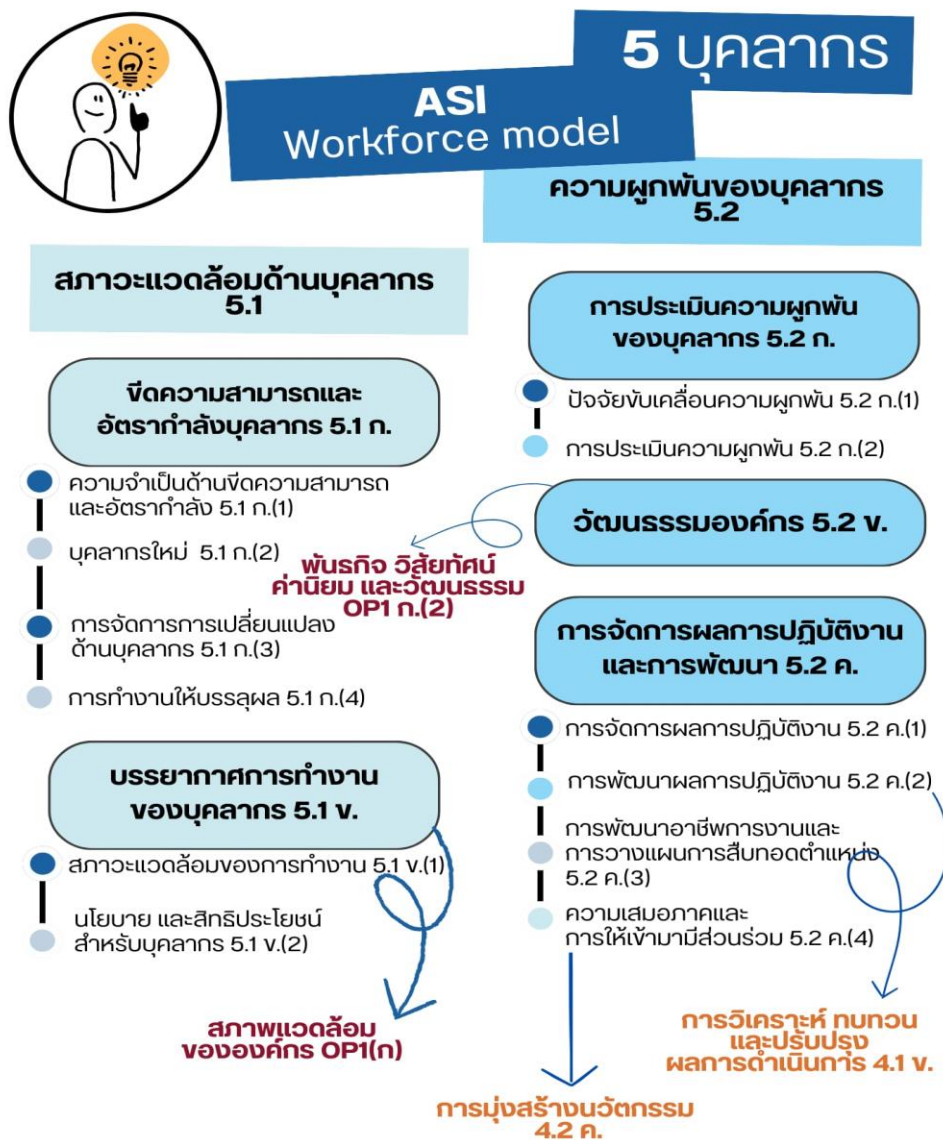
ค.การมุ่งสร้างนวัตกรรม (Pursuit of INNOVATION)

ผู้บริหารมหาวิทยาลัยฯ มีมาตรการกำหนดให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน โดยการกำหนด **ตัวชี้วัด (OKRs)** ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการระดับสำนักและสถาบัน ให้บุคลากรแต่ละคนต้องมีการสร้างผลงานนวัตกรรม ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน คนละ 1 นวัตกรรมต่อปี ผู้บริหารของ สอศ. จึงได้ถ่ายทอดนโยบายในการสร้างผลงานนวัตกรรม โดยให้ประเมินโอกาสการสร้างนวัตกรรมอย่างรอบคอบ เช่น 1) ประเมินจากการวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์ของ สอศ. 2) การรับฟังเสียงของผู้เรียนและผู้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ กับ สอศ. หรือผู้รับบริการอื่น ๆ เช่น วิเคราะห์ข้อมูลจากผลการสำรวจความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ การสัมภาษณ์รายบุคคล และการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการ ยกตัวอย่าง การสร้างระบบแจ้งข้อมูลสถานะบทความในวารสารวิชาการอยุธยาศึกษา เพื่อให้ผู้เสนอบทความ รับประทานสถานะกระบวนการกลั่นกรองบทความ ดังรายละเอียดใน 4.1ข(2) 3) กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management :KM) และ 4) กระบวนการทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการ เป็นต้น ที่จะก่อให้เกิด **“นวัตกรรม”** ที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน และการพัฒนาการให้บริการของ สอศ. ดังรายละเอียดใน ตาราง 7.5 และเมื่อได้มีการใช้นวัตกรรมในการปฏิบัติงานไประยะหนึ่งแล้ว จะมีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานผ่านกระบวนการ PDCA ตามแผนภาพ 4.1ข(1) เพื่อแสวงหาแนวทางพัฒนานวัตกรรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังแผนภาพ 4.2ค



แผนภาพ 4.2ค กระบวนการสร้างนวัตกรรม

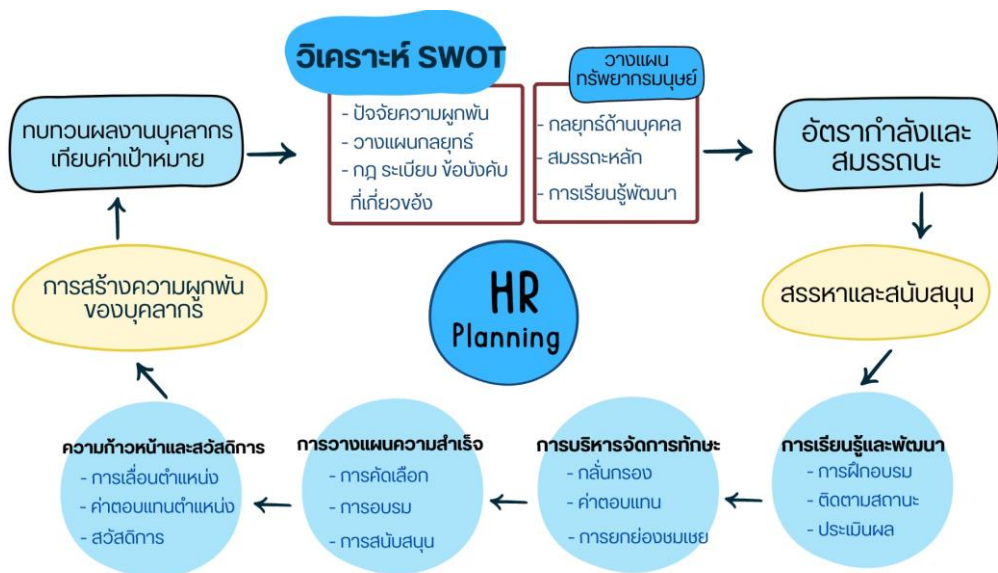
หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce)



แผนภาพ 5 ASI Workforce model

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (WORKFORCE Environment)

สอศ. มีบุคลากรจำนวนทั้งสิ้น 16 คน จำแนกเป็นบุคลากรสายวิชาการ ซึ่งมีฐานะเป็นผู้บริหาร จำนวน 4 คน บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 9 คน และเจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา 3 คน จำแนกเป็นผู้ปฏิบัติงานบริหาร 1 คน และแม่บ้าน 2 คน ซึ่งผู้บริหารให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านบุคลากร โดยกำหนดนโยบายและจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อเป็นการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพสูงขึ้น มีคุณธรรมและมีคุณภาพชีวิต ในการปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมวัฒนธรรมองค์กรที่ดีขึ้น รวมทั้งมีขวัญกำลังใจที่ดี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้บุคลากรมีความรักใคร่ผูกพัน สามารถนำศักยภาพของตนเองมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ โดยสอดคล้องไปทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และสมรรถนะ อันจะทำให้การดำเนินงานของบุคลากรสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ **แผนภาพ 5.1**



แผนภาพ 5.1 การบริหารจัดการด้านบุคลากร

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

(1) ความจำเป็นด้านชีตความสามารถและอัตรากำลัง (CAPABILITY and CAPACITY)

ผู้บริหารได้ประเมินชีตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะ คุณสมบัติที่ต้องมี เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถปฏิบัติงานจนบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงานหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดของงานนั้น โดยมีแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

1) ผู้บริหารแต่ละฝ่ายประเมินความต้องการด้านชีตความสามารถและจำนวนอัตรากำลังที่จำเป็นต้องมี โดยคำนึงถึง ความสอดคล้องกับภารกิจ และแผนยุทธศาสตร์ของ สอศ. และของมหาวิทยาลัย

2) มีการประเมินค่างาน เพื่อให้การกำหนดระดับตำแหน่งของบุคลากรเป็นไปอย่างสมเหตุสมผลและเป็นธรรมตามหลักเกณฑ์ ที่ ก.พ.อ. กำหนดซึ่งเป็นลักษณะการเปรียบเทียบความสำคัญ ความยากง่ายและคุณภาพของงานในความรับผิดชอบของตำแหน่งต่าง ๆ ตามระดับมาตรฐานกลางของตำแหน่งงานหรือตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่ ก.พ.อ. กำหนด

3) นำข้อมูลมาวิเคราะห์รวบรวมจัดทำเป็นแผนกรอบอัตรากำลัง 4 ปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565-2568 ที่มีจำนวนเหมาะสมกับการดำเนินงานขับเคลื่อนตามแผนยุทธศาสตร์ของ สอศ. ให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนด และส่งให้งานการเจ้าหน้าที่เพื่อเสนอสภามหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติ กำหนดระดับตำแหน่ง และประเมินบุคคลเพื่อเลื่อนระดับตำแหน่งต่อไป

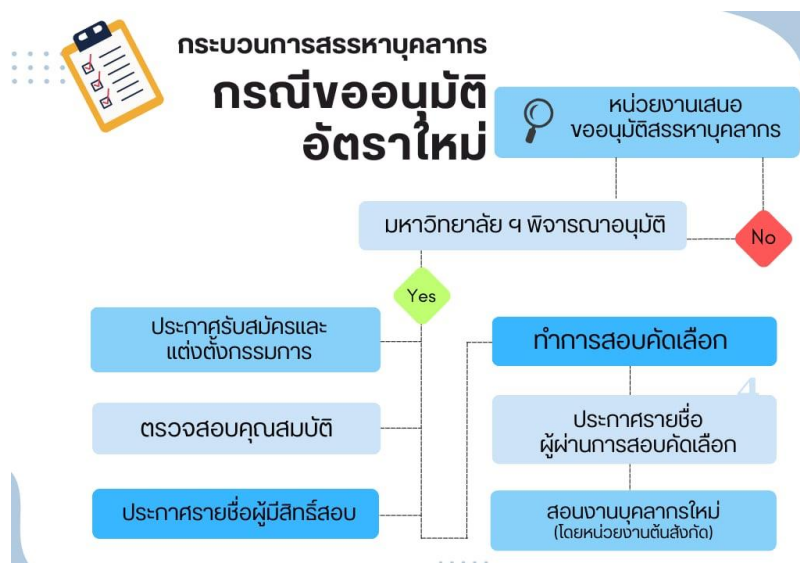
4) กรณีที่มหาวิทยาลัยไม่สามารถอนุมัติอัตรากำลังที่พึงมีให้กับ สอศ. ได้ ผู้บริหารจะวิเคราะห์งานบุคลากรที่มีอยู่ เพื่อประเมินว่าผู้ปฏิบัติแต่ละคนมีความรู้ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด เพื่อทดแทนอัตรากะชั้น หรือเพิ่มเติมส่วนงานที่ขาดเนื่องจากการโยกย้ายไปทำงานยังหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัย โดยคำนึงตามภาระงานของแต่ละฝ่ายงาน และอยู่บนฐานความสอดคล้องกับภาระงานเดิมที่ส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์

5) บุคลากรทุกคนต้องมีคุณวุฒิ และสมรรถนะตรงกับตำแหน่งที่ตนครอง และต้องได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บริหารของ สอศ. โดยใช้ระบบ OKR ในการประเมินซึ่งกำหนดไว้ปีละ 2 ครั้ง (ทุก 6 เดือน) โดยปฏิบัติตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยประจำปี พ.ศ.2566 (รอบที่ 1 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 ถึง วันที่ 31 มีนาคม 2566) ลงวันที่ 18 สิงหาคม 2566 ตามแบบฟอร์มที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้กับบุคลากร และทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ประจำปีงบประมาณละ 2 รอบ รอบที่ 1 ประเมินผลการปฏิบัติงานระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม ถึงวันที่ 31 มีนาคม รอบที่ 2

ผลการปฏิบัติงานระหว่างวันที่ 1 เมษายน ถึงวันที่ 30 กันยายน การประเมินพนักงานปฏิบัติงาน แบ่งเป็นการประเมิน **ส่วนที่ 1** งานสำคัญที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน (ร้อยละ 40) การประเมิน **ส่วนที่ 2** ภาระงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย และงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย (ร้อยละ 40) การประเมิน **ส่วนที่ 3** งานพัฒนาหรืองานสร้างสรรค์ (ร้อยละ 20) ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำปี หากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้นอยู่ในระดับดีเด่น การฝึกอบรมก็จะมุ่งเน้นพัฒนาเพื่ออัตรากำลังซึ่งความเชี่ยวชาญนั้น ๆ และพัฒนาในสิ่งใหม่ที่ทำหายกว่า แต่หากผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่ต้องปรับปรุง บุคลากรนั้นจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นด้านใด ด้านหนึ่งตามแผนพัฒนาตนเอง โดยมหาวิทยาลัยจะจัดสรรงบประมาณในการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง ทั้งจากหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก เพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเอง ทั้งนี้ ผู้บริหารยังส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการทำการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพของตนเอง ตามแผนภาพ 7.3ก(1-1) แผนภาพ 7.3ก(1-2) และแผนภาพ 7.3ก(1-3)

(2) บุคลากรใหม่ (New WORKFORCE Members)

ผู้บริหารมีการวางแผนสำรวจความต้องการอัตรากำลังเพิ่มหรือทดแทนบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุราชการ ซึ่งเป็นการกำกับติดตามกรอบอัตรากำลัง โดยกระบวนการสรรหาว่าจ้าง บรรจุบุคลากรใหม่ (Recruit) ของมหาวิทยาลัย โดยผู้บริหารจะกำหนดคุณสมบัติที่เหมาะสมกับมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ความหลากหลายของมุมมอง วัฒนธรรม และวิถีคิดของบุคลากร เพื่อสนับสนุนพันธกิจของหน่วยงาน สร้างความรู้ความเข้าใจของบุคลากร สอศ. รวมถึงคุณสมบัติของบุคลากรส่งไปยังมหาวิทยาลัย โดยงานทรัพยากรบุคคลจะดำเนินการสรรหาคัดเลือกบุคคลบรรจุและแต่งตั้งตามหลักเกณฑ์และวิธีการของประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตามแผนภาพ 5.1ก(2)



แผนภาพ 5.1ก(2) กระบวนการสรรหาบุคลากรใหม่

เมื่อกระบวนการคัดเลือกบุคลากรเสร็จสมบูรณ์และได้บุคลากรใหม่ตรงตามความต้องการ ผู้บริหารมีแนวทางในการดูแลบุคลากรใหม่ โดยผู้บริหารจะปฐมนิเทศเพื่อสร้างความเข้าใจในภารกิจของ สอศ. และมอบหมายงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งและคุณสมบัติของบุคลากรเป็นหลัก สร้างความเข้าใจในเส้นทางความก้าวหน้าของตำแหน่ง โดยมีหัวหน้าสำนักงานเป็นผู้สอนงานและเปิดโอกาสให้บุคลากรใหม่ได้เรียนรู้งานเพิ่มเติม นอกจากนี้ มีการถ่ายทอด วิสัยทัศน์ พันธกิจ กฎระเบียบต่าง ๆ ค่านิยมองค์กร และปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรให้กับบุคลากรใหม่ผ่านการบรรยายในวันปฐมนิเทศ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย และอยู่ในความสมดุลของชีวิตงานและชีวิตส่วนตัว (Work Life Balance) องค์กรได้อย่างมีความสุข (Happy Work Place)

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (WORKFORCE Change)

ผู้บริหารมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร โดยได้วิเคราะห์ประเด็นที่เป็นการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร โดยเชื่อมโยงความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมาเป็นกรอบแนวทางดำเนินการบริหารและพัฒนาบุคลากรที่ได้รับผลกระทบของผลการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลต่ออัตรากำลังและขีดความสามารถ โดยมุ่งหวังให้บุคลากรมีทักษะและสมรรถนะ โดยมีงบประมาณสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานของแต่ละบุคคลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น การอบรมทางด้านศาสนพิธี การอบรมทางด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การอบรมการบริหารจัดการการจัดซื้อจัดจ้างตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เป็นต้น นอกจากนี้ยังส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองในรูปแบบของการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตัวเอง โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยในการพัฒนา เช่น การเรียนรู้ จากสื่อออนไลน์ เป็นต้น อีกทั้งยังมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยผู้ที่เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้มาถ่ายทอด (KM) ให้กับเพื่อนร่วมงานได้รับความรู้เช่นกัน รวมถึงผู้บริหารยังได้มอบหมายให้บุคลากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานคนละ 1 เรื่องในทุกปี เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ หากเกิดความจำเป็นในกรณีการลาออก หรือเกษียณอายุราชการ การโยกย้ายไปทำงานยังหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัย และ สอศ.ยังมีนักศึกษาฝึกงาน จากมหาวิทยาลัยมหาสารคามที่มาฝึกงานกับ สอศ. เป็นประจำทุกปี ซึ่งเป็นนักศึกษาสาขาวิชาประวัติศาสตร์ และนักศึกษาสาขาวิชาภาษาไทย ซึ่งสามารถมาสนับสนุนการปฏิบัติงานของ สอศ. ได้เป็นอย่างดี **แผนภาพ 5.1ก(3)**



แผนภาพ 5.1ก(3) การถ่ายทอดองค์ความรู้ (KM)

(4) การทำงานให้บรรลุผล (Work Accomplishment)

ผู้บริหารกำหนดวัฒนธรรมองค์กร คือ “รักศิลป์พัฒนาธรรม เรียนรู้สร้างสรรค์ มุ่งสมรรถนะสู่สากล” และค่านิยมหลัก คือ ASI “อยุธยาศึกษา อยุธยาสืบสาน อยุธยาสร้างสรรค์” โดยผู้อำนวยการสถาบันอยุธยาศึกษาบริหารงานแบบการมีส่วนร่วม โดยจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันอยุธยาศึกษาเดือนละ 2 ครั้ง เพื่อกำหนดนโยบายต่าง ๆ และติดตามงานกิจกรรม/โครงการที่สำคัญ ๆ เพื่อติดตามการทำงานให้เป็นไปตามแผนและเชื่อมโยงสอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และแผนยุทธศาสตร์ของ สอศ. รวมทั้งผู้อำนวยการสถาบันอยุธยาศึกษายังมุ่งเน้นให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอให้เหมาะสม

ตามยุคสมัย เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้ พร้อมทั้งกำหนดให้บุคลากรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายอย่างน้อยปีละ 1 เล่ม เพื่อไว้ใช้เป็นแนวทางในกรณีที่ต้องทำงานแทนกัน รวมทั้ง มีการมอบหมายให้บุคลากรของ สอศ. เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินกิจกรรม/โครงการ ตามภาระงานเฉลี่ยโดยเท่าเทียมกัน โดยเน้นย้ำให้บุคลากรในหน่วยงานรู้จักการทำงานเป็นทีม ร่วมกันวางแผน ร่วมกันรับผิดชอบ รวมทั้ง ร่วมกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะทำให้กิจกรรม/โครงการ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด อีกทั้งผู้บริหารยังมีการวางแผนให้นิเทศการดำเนินงานเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไปเข้าศึกษาดูงานเพิ่มมากขึ้น โดยมอบหมายให้นักวิชาการศึกษาระบายให้ความรู้ตามห้องนิเทศการต่าง ๆ รวมทั้งยังจัดให้นิเทศการสร้างสรรค์ศิลป์ถิ่นมรดกโลก : พระนครศรีอยุธยาในรูปแบบออนไลน์ โดยเป็นการจัดแสดงผลงานศิลปกรรมของศิลปินที่มีชื่อเสียงของประเทศไทย ซึ่งมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการองค์ความรู้ต่าง ๆ ในรูปแบบ PDF สะดวกสำหรับผู้ใช้งานทั่วไป และรูปแบบเสมือนจริงสามมิติ ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับชมผ่านคอมพิวเตอร์และสมาร์ตโฟนตามที่สะดวก นอกจากนี้แรงจูงใจที่ทำงานบรรลุผล ผู้บริหารได้เสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยการคัดเลือกบุคลากรที่มีผลงานดีเด่นและส่งรายชื่อบุคลากรของ สอศ. ไปยังมหาวิทยาลัยเพื่อมอบรางวัลบุคลากรดีเด่นเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจสำหรับบุคลากรที่ประพฤติปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (WORKFORCE Climate)

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน (Workplace Environment)

ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการจัดการสภาพแวดล้อมความปลอดภัย สุขภาพและความสุขของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน สร้างผลงานที่ดี และรู้สึกผูกพันกับ สอศ. โดยมุ่งเน้นการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานให้น่าอยู่ปลอดภัย และผ่อนคลาย มีการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในส่วนของ Hardware, Software, Wifi เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงาน อีกทั้งได้จัดให้มีการสำรวจระดับความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรในประเด็นต่าง ๆ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุง และสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ปฏิบัติงานมีสุขภาวะ ความปลอดภัย โดยเน้นการปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานให้มีระบบทางกายภาพ ความปลอดภัย และสุขอนามัยที่สะอาด มีสภาพแวดล้อมที่ร่มรื่น สวยงาม ปลอดภัย ซึ่งช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานของบุคลากรให้มีความรู้สึกผ่อนคลาย โดยมีกระบวนการ ดังนี้

1. **ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ** ผู้บริหารได้สนับสนุนการจัดการด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน เสริมสร้างบรรยากาศการทำงาน ด้วยสภาพแวดล้อมที่มีทัศนียภาพบริเวณโดยรอบและธรรมชาติต้นไม้เขียวร่มรื่น โดยมอบหมายให้งานบริหารงานทั่วไป (อาคารสถานที่) กำกับติดตามการดูแลสวน การตัดแต่งต้นไม้ และการดูแลตัดหญ้าบริเวณสนาม มีระบบแสงสว่างที่เพียงพอ อาคารสถานที่ปลอดภัย การจัดให้มีกิจกรรม 5 ส. เพื่อสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สวยงาม

2. **ด้านสภาพแวดล้อมความปลอดภัยและสุขภาพอนามัย** ผู้บริหารได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเพื่อร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาและความเสี่ยงต่อสภาพแวดล้อมความปลอดภัย คอยตรวจสอบความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ไฟฟ้าถึงดับเพลิง และติดตั้งระบบสัญญาณเตือนอัคคีภัย และส่งเสริมให้บุคลากรตรวจสอบสุขภาพประจำปีโดยสื่อสารให้บุคลากรได้รับทราบอย่างทั่วถึงผ่านช่องทางการสื่อสารทั้งแบบออฟไลน์และออนไลน์ อีกทั้งยังมีการดูแลสุขภาพอากาศภายในสำนักงาน โดยมีการบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และระบบกล้องวงจรปิดตลอด 24 ชั่วโมง

3. **ด้านเทคโนโลยีและความสะดวกในการทำงาน** ผู้บริหารได้จัดให้มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับสำนักงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ Printer เครื่องสแกนเอกสาร/ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร ตู้เก็บเอกสาร โต๊ะ-เก้าอี้ เป็นต้น ให้เพียงพอตามจำนวนของบุคลากร เพื่อสนับสนุนให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การออกแบบงานและเครื่องมือการทำงานที่เหมาะสม เช่น การจัดทำ Work Flow ของงานบริการที่จำเป็น ด้านความปลอดภัยความเสี่ยงของระบบคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยมีการจัดหาระบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานในระบบออนไลน์ เช่น e-Document, ระบบการประชุม (e-Meeting), ระบบบัญชี 3 มิติ เป็นต้น รวมทั้งยังมีการซ่อมแซม/เปลี่ยนอะไหล่คอมพิวเตอร์โดยการเปลี่ยน WD SSD 500GB SATA ให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังอำนวยความสะดวกโดยมีพื้นที่จอดรถสำหรับบุคลากรและผู้มาติดต่อรับบริการ

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

(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร (WORKFORCE Benefits and Policies)

ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมีนโยบายในการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใส ตรวจสอบได้ดำเนินการตามกฎระเบียบ ทุกขั้นตอน มีโครงสร้างและระบบในการกำกับดูแลองค์กร โดยมุ่งสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากร โดยได้รับสิทธิประโยชน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้ครบถ้วนและเหมาะสม ดังนี้ 1) การจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากร การจัดฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ศึกษาดูงานในประเทศ เป็นต้น 2) จัดกิจกรรมสร้างสรรค์ประจำปีเพื่อเป็นการพบปะบุคลากร และจับฉลากของขวัญประจำปี 3) การสร้างขวัญและกำลังใจ โดยการเสนอชื่อบุคลากรให้ได้รับการพิจารณาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยดีเด่นประจำปี

บุคลากรของ สอศ. ได้รับสวัสดิการสำหรับบุคลากรตามนโยบายของมหาวิทยาลัย เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ตามตาราง 5.1ข(2)

ตาราง 5.1ข(2) สวัสดิการของบุคลากร

ด้าน	สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่มหาวิทยาลัยจัดให้
เศรษฐกิจ	- กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ - การทำบันทึกข้อตกลงการให้สินเชื่อสวัสดิการแก่บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา กับธนาคารอิสลาม - การทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือโครงการมหาวิทยาลัยประชาชน โครงการออมสินยุวพัชรรักษ์ถิ่นและโครงการส่งเสริมพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ startup และ SMEs ระหว่างธนาคารออมสินกับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา - การทำบันทึกข้อตกลงการให้สินเชื่อสวัสดิการแก่บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา กับ ธนาคารกรุงไทย - การทำข้อตกลงระหว่างธนาคารอาคารสงเคราะห์ กับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่องการกู้ยืมเงินเพื่อที่อยู่อาศัยของข้าราชการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา - ค่ารักษาพยาบาลคนในครอบครัว บิดามารดา คู่สมรส บุตรชอบด้วยกฎหมาย ค่าการศึกษาบุตร 15,000 บาท/สำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย/ปีงบประมาณ - ค่ารักษาพยาบาลคนในครอบครัว บิดามารดา คู่สมรส บุตรชอบด้วยกฎหมาย 5,000 บาท/สำหรับเจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา/ปีงบประมาณ - เงินช่วยเหลือกรณีคนในครอบครัวเสียชีวิต บิดามารดา คู่สมรส บุตรชอบด้วยกฎหมาย 5,000 บาท/สำหรับข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา
การพัฒนาตน	- ทุนการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุน - ทุนในด้านการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกเพื่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุน - ทุนในการจัดทำความก้าวหน้าตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง จำนวน 10,000 บาท
ที่พักอาศัยและปลอดภัย	- สวัสดิการที่พักอาศัยในมหาวิทยาลัยสำหรับข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานมหาวิทยาลัย/เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา
อื่น ๆ	- เครื่องราชอิสริยาภรณ์ สายสนับสนุน ปฏิบัติงาน 5 ปี - สวัสดิการสำหรับบุคลากรที่ต้องการให้บุตรศึกษาต่อในโรงเรียนสาธิตฯ

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (WORKFORCE Engagement)

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of WORKFORCE ENGAGEMENT)

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน (Drivers of ENGAGEMENT)

ผู้บริหารได้ตระหนักถึงการสร้างความผูกพันของบุคลากรทุกสายงาน มีการกำหนดปัจจัยหลักต้นที่สำคัญในการขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร มีการสำรวจและวิเคราะห์ผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรทุกสายงาน มีการสร้างความผูกพันของบุคลากรผ่านการจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์ตลอดทั้งปี เพื่อเสริมสร้างความผูกพันอันดี สร้างบรรยากาศ

ในที่ทำงานให้รู้สึกผ่อนคลาย สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีความรักและผูกพันต่อหน่วยงาน เช่น กิจกรรมการแข่งขันกีฬา กิจกรรมส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ กิจกรรมประเพณีในวันสำคัญต่าง ๆ สร้างความผูกพันโดยการไม่แบ่งแยกประเภทบุคลากร นอกจากนี้ ผู้บริหารยังได้เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนเองมาใช้ในการเสนอแนะปรับปรุง และหาทางแก้ไขปัญหต่าง ๆ ของ สอศ. แทนที่จะคอยเป็นผู้ปฏิบัติตามคำสั่งแต่เพียงอย่างเดียว ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองมีคุณค่าต่อองค์กร ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในตนเองให้บุคลากรได้กล้าคิดกล้าทำ ซึ่งวิธีดำเนินการดังกล่าวเป็นปัจจัยผลักดันสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรให้มีความมุ่งมั่นทั้งในด้านจิตใจและสติปัญญาเพื่อให้งานสำเร็จบรรลุพันธกิจและเป้าหมายของ สอศ. นอกจากนี้การวางตัวของผู้บริหารก็สิ่งสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร การมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล การมอบนโยบายและการสื่อสารภายใน สอศ. ที่ทั่วถึงทำให้บุคลากรทุกคนรู้สึกมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อน สอศ. โดยผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถร่วมรับผิดชอบ เป็นที่ปรึกษา และร่วมแก้ไขปัญห ในความผิดพลาดไม่ทอดทิ้งบุคลากร สอศ. ทุกคนให้ต้องเผชิญกับความผิดพลาดเพียงฝ่ายเดียว รวมทั้งเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นปรับความเข้าใจในการทำงานซึ่งกันและกัน ซึ่งปัจจัยทั้งหมดนี้ส่งผลให้บุคลากร สอศ. ทุกคนมีกำลังใจ ในการปฏิบัติงานเกิดความผูกพันและเกิดความรักในองค์กร **แผนภาพ 7.3ก(3)**

(2) การประเมินความผูกพัน (Assessment of ENGAGEMENT)

ผู้บริหารมีการประเมินความผูกพันของบุคลากรโดยใช้ข้อมูลในการบริหารงานบุคลากร ดังนี้ 1) บุคลากรไม่ลาออก 2) ไม่ลาหยุดงานบ่อย ๆ 3) ไม่มีการร้องทุกข์ 4) มีผลการปฏิบัติงานที่ดี นอกจากนี้ สอศ. ได้ทำการประเมินความผูกพันของบุคลากรกลุ่มต่าง ๆ โดยมีผลการประเมินโดยใช้วิธีการตอบแบบประเมิน การพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ เพื่อสอบถามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนปรับปรุงความพึงพอใจ และจัดกิจกรรมสร้างความผูกพันให้บุคลากรมีความผูกพันยิ่งขึ้น **ตามตาราง 5.2ก(2)**

ตาราง 5.2ก(2) การประเมินความผูกพันแบบไม่เป็นทางการ

การประเมินความผูกพันแบบไม่เป็นทางการ	ประเด็นที่จะนำมาพิจารณา
1. สถิติการลาออก	สาเหตุการลาออกจำแนกเป็น 4 ประเด็น 1. ด้านสุขภาพ 2. ความไม่พอใจต่อการนำองค์กร 3. การจัดสวัสดิการ 4. เหตุผลอื่น ๆ
2. สถิติการขาดงาน/การมาสาย	สาเหตุของการขาดงาน/การมาสาย จำแนกเป็น 3 ประเด็น 1. เหตุผลด้านสุขภาพ 2. เหตุฉุกเฉิน 3. เหตุผลอื่น ๆ
3. การให้ความร่วมมือด้านต่าง ๆ	จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมของ สอศ.

ข. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

ผู้บริหารได้มีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้บุคลากร คือ “รักษาศิลปวัฒนธรรม เรียนรู้สร้างสรรค์ มุ่งสมรรถนะสู่สากล” มีการบริการที่ดี ส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ทำงานเป็นทีม ยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ **ตามตาราง OP1 ก.1-2** “ภายในปี 2570 จะเป็นสถาบันที่มีความเป็นเลิศด้านอยู่ยาศึกษาเพื่อพัฒนาภูมิปัญญาไทยสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์ที่ได้รับการยอมรับในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ” มุ่งมั่นทำงานเชิงรุกด้วยการเรียนรู้สร้างสรรค์ และก้าวทันเทคโนโลยี พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต รวมทั้งผู้บริหารยังเปิดโอกาสให้บุคลากรมีอิสระทางความคิดในการทำงาน ถ้าวางงานในหน้าที่เป็นงานที่ท้าทาย กระตุ้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมสร้างการรับรู้และการจดจำค่านิยมของ สอศ. ASI “อยู่ยาศึกษา อยู่ยาศึบสาน อยู่ยาสร้างสรรค์” โดย Acknowledge = การเป็นที่ยอมรับทางด้านศิลปวัฒนธรรมอยู่ยาศึกษา ทั้งในด้านความรู้ และการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม Service = การให้บริการแก่ผู้ร่วมงานและผู้อื่นอย่างเต็มใจและมีความสุข Initiative = ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงานต่าง ๆ พัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งทำให้บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้จากการดำเนินงานมาต่อยอดสร้างสรรค์ผลงานเพื่อตอบสนองพันธกิจของ สอศ. ได้ และทำให้บุคลากรดำเนินพันธกิจได้อย่างต่อเนื่องและสำเร็จลุล่วงส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของ สอศ. รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จ โดยให้บุคลากรได้แสดงความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจากการทำงานตรงตามสายงาน และงานอื่น ๆ สนับสนุนให้บุคลากรทำงานเป็นทีม ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีโอกาสได้เรียนรู้งานอื่น ๆ เพิ่มเติมอย่างรอบด้าน อีกทั้งยังส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น **ตามแผนภาพ 7.3ก(4-1) และ แผนภาพ 7.3ก(4-2)**

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (PERFORMANCE Management and Development)

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน (PERFORMANCE Management)

ผู้บริหารมีระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี โดยใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานตามประเภทของบุคลากร ตามแบบฟอร์มที่มหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรู้ความสามารถ ทักษะ พฤติกรรมการปฏิบัติงาน (สมรรถนะประจำตำแหน่งและสายงาน) ของบุคลากร และเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมเนื่องจากภาระงานของบุคลากรแต่ละงานมีความแตกต่างกัน ผู้บริหารจึงมีการจัดกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ประชุมแจ้งบุคลากรเพื่อให้รับทราบเกณฑ์การประเมินและเปิดโอกาสให้บุคลากรซักถามหัวข้อที่สงสัย
2. จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงาน (OKR) ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน
3. บุคลากรปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่ตกลงไว้ใน OKR
4. ประเมินผลการปฏิบัติงานตามรอบ 6 เดือน/ครั้ง
5. ประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อให้คะแนนการประเมินร่วมกันตามหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
6. แจ้งผลการประเมินให้ผู้รับการประเมินทราบและให้ผู้ประเมินลงนามรับทราบ
7. นำผลคะแนนประเมินไปใช้ประกอบการพิจารณาการเลื่อนเงินเดือน

นอกจากนี้ ผู้บริหารได้มอบหมายให้บุคลากรจัดทำแผนพัฒนาตนเอง เพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมีกระบวนการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การส่งเสริมให้ปฏิบัติงานตามเส้นทางความก้าวหน้าในตำแหน่งนำไปสู่การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (Performance Development)

ผู้บริหารมีการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาสมรรถนะหลักแต่ละสายงานอย่างเป็นระบบ โดยการสำรวจความต้องการจากบุคลากรนำมากำหนดแผนการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมตรงกับงานที่รับผิดชอบ นอกจากนี้ บุคลากรยังสามารถเข้าร่วมการอบรมกับหน่วยงานภายนอกที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ โดยสามารถเสนอขออนุมัติงบประมาณสนับสนุนในการเข้าร่วมอบรมจากผู้อำนวยการสถาบันอยู่ยาศึกษา เพื่อนำไปพัฒนาความรู้ทักษะความก้าวหน้าในสายอาชีพ ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาสมรรถนะหลักแต่ละสายงานอย่างเป็นระบบ พัฒนาความรู้ทักษะของบุคลากร Up-skill และ Re-skill ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม กลยุทธ์ เป้าหมาย สมรรถนะของ สอศ. ตามตาราง 5.2ค(2)

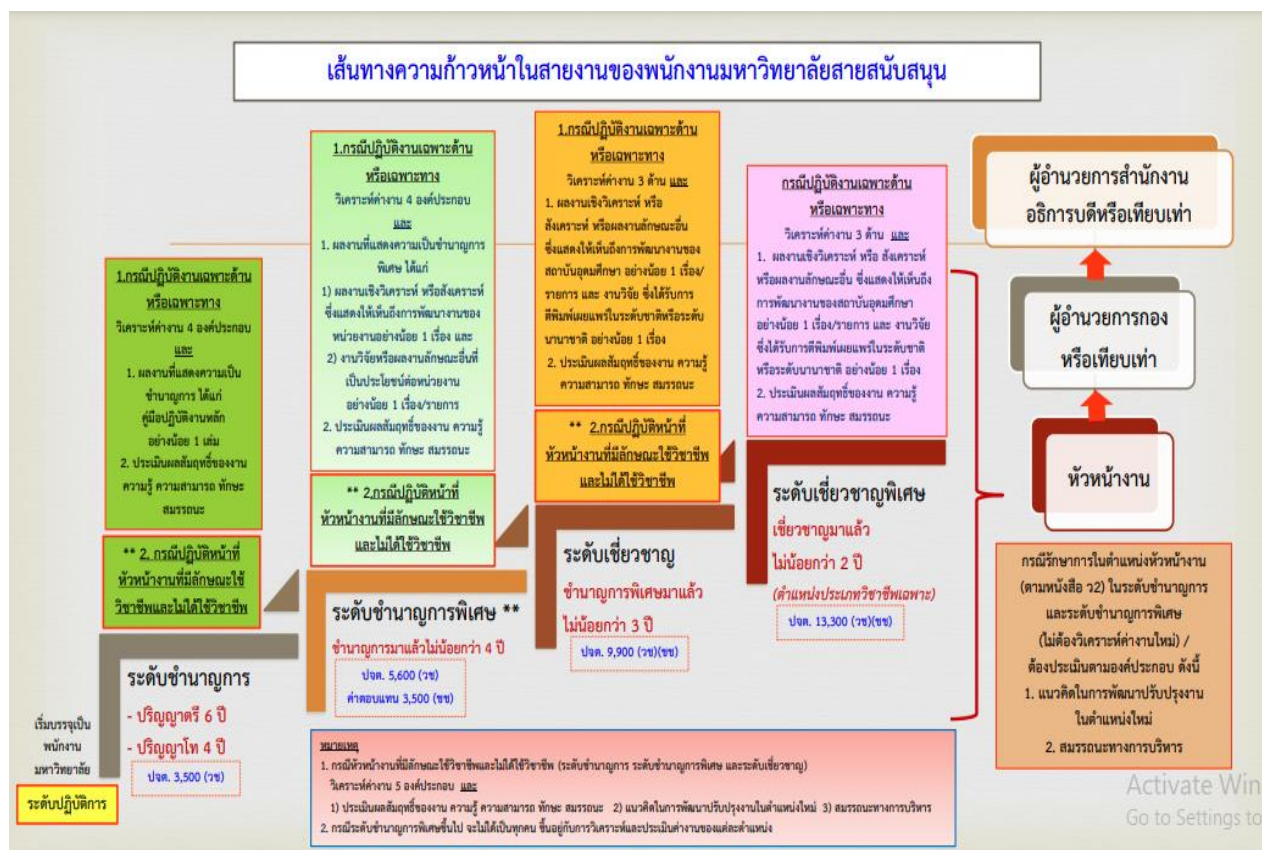
ตาราง 5.2ค(2) ความต้องการการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

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

(3) การพัฒนาอาชีพการงานและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง (Career Development and Succession Planning)

ผู้บริหารส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีความเจริญเติบโตในสายอาชีพ โดยยึดหลักความสามารถในการทำงานและศักยภาพที่บุคลากรจะสามารถเติบโตได้ในอนาคตผ่านกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรสามารถเติบโตได้ทั้งในเส้นทางตามสายบังคับบัญชา เช่น เป็นหัวหน้างาน เป็นหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ และการเติบโตในสายผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ชำนาญการ และชำนาญการพิเศษ โดยบุคลากรจะได้รับการพัฒนาความเป็นผู้นำที่สอดคล้องกับบทบาทและความรับผิดชอบตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง การจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสำหรับบุคลากรด้วยการพัฒนาบุคลากรให้เติบโตทั้งในสายบังคับบัญชาและความเชี่ยวชาญเฉพาะ เช่น การส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมด้านหลักสูตรการพัฒนานักบริหารมหาวิทยาลัย” รุ่นที่ 2 ทั้งนี้ ผู้บริหารจะต้องพัฒนาบุคลากรเพื่อเตรียมทดแทน

คนที่จะออกไปไว้ล่วงหน้าก่อนที่บุคลากรทั้งหลายจะเกษียณอายุ หรือออกจากตำแหน่งก่อนเวลา ประเมินศักยภาพของบุคลากรเพื่อพิจารณาความเหมาะสมในการที่จะพัฒนาให้สืบทอดตำแหน่งที่จะว่างต่อไปในอนาคต ตามแผนภาพ 5.2ค(3)



แผนภาพ 5.2ค(3) เส้นทางการก้าวหน้าในสายงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน

(4) ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม (Equity and Inclusion)

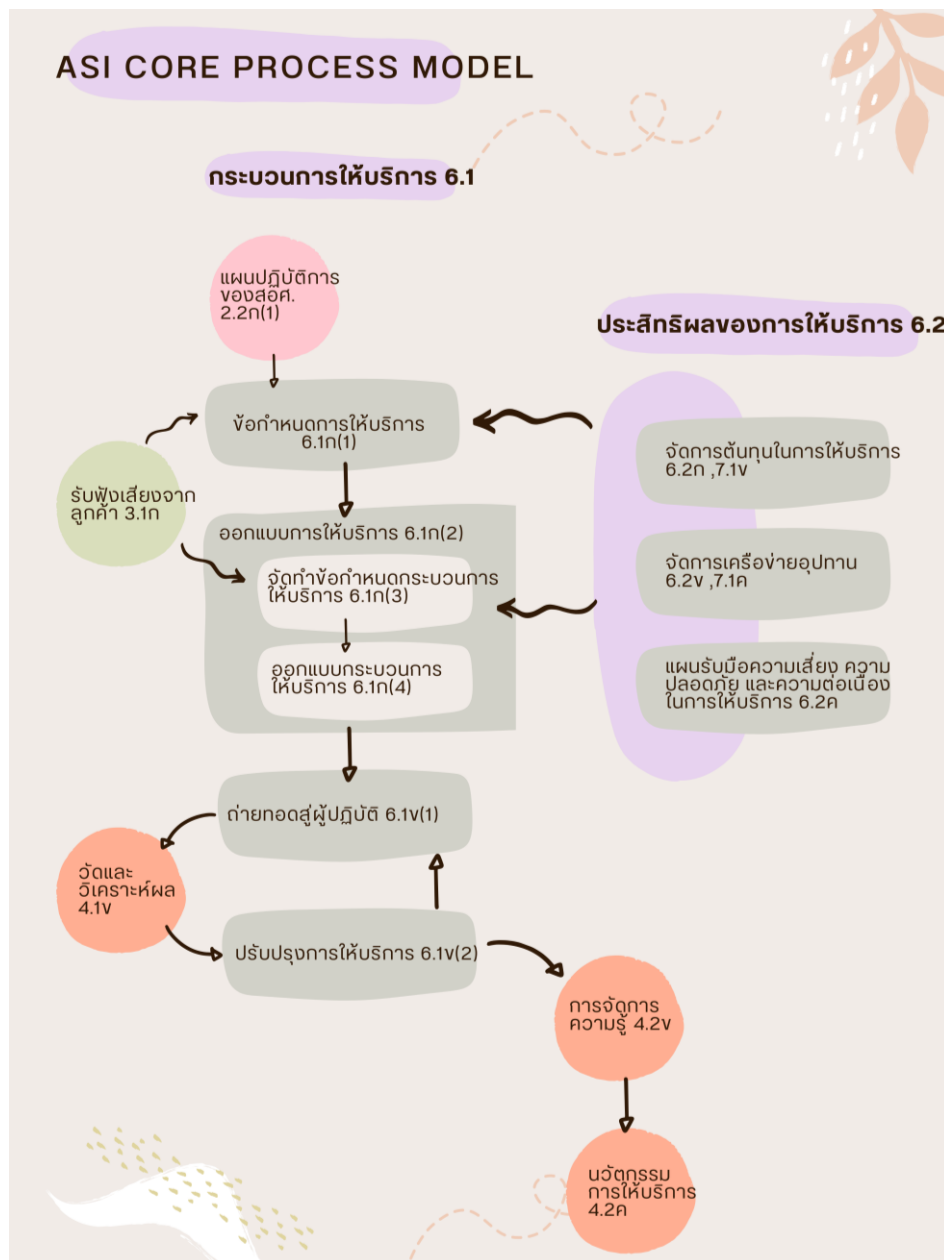
ผู้บริหารได้มีการมอบหมายภาระงานให้กับบุคลากรแต่ละคนตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง และประเมินผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมหาวิทยาลัยจะแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม และผู้บริหารยังได้มีการส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง โดยเปิดโอกาสให้เข้ารับการอบรมตามความต้องการของบุคลากร เพื่อนำไปสู่การพัฒนา และสร้างนวัตกรรมใหม่ให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง ผู้บริหารยังส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีความเจริญเติบโตในสายอาชีพในการทำชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ เพื่อก้าวเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งกระบวนการทำชำนาญการ บุคลากรจะต้องประเมินค่างาน วิเคราะห์ค่างาน และจัดทำคู่มือ โดยมหาวิทยาลัยจะดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาการตรวจประเมิน และจัดส่งคู่มือให้กับผู้ทรงคุณวุฒิในด้านต่าง ๆ ตรวจประเมินหลังผู้ทรงคุณวุฒิตรวจประเมินเรียบร้อยแล้ว หากไม่มีข้อแก้ไข ก็จะนำเข้าสู่กระบวนการพิจารณาเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการต่อไป โดยผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการบริหารงานบุคคลประจำมหาวิทยาลัย และผ่านการเห็นชอบในการแต่งตั้งคำสั่งจากคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยในลำดับสุดท้าย รวมทั้งผู้บริหารได้เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความเห็นในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสถาบันอยู่ยาศึกษา ตลอดจนการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการจัดการจัดการความรู้เพื่อแสวงหานวัตกรรมใหม่ ๆ ในการดำเนินงานร่วมกันทั้งในระดับผู้บริหาร นักวิชาการศึกษา เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และปฏิบัติงาน **แผนภาพ 4.2ค**

หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations)

6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes)

ก. การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ และกระบวนการ (Program, Service, and Process Design)

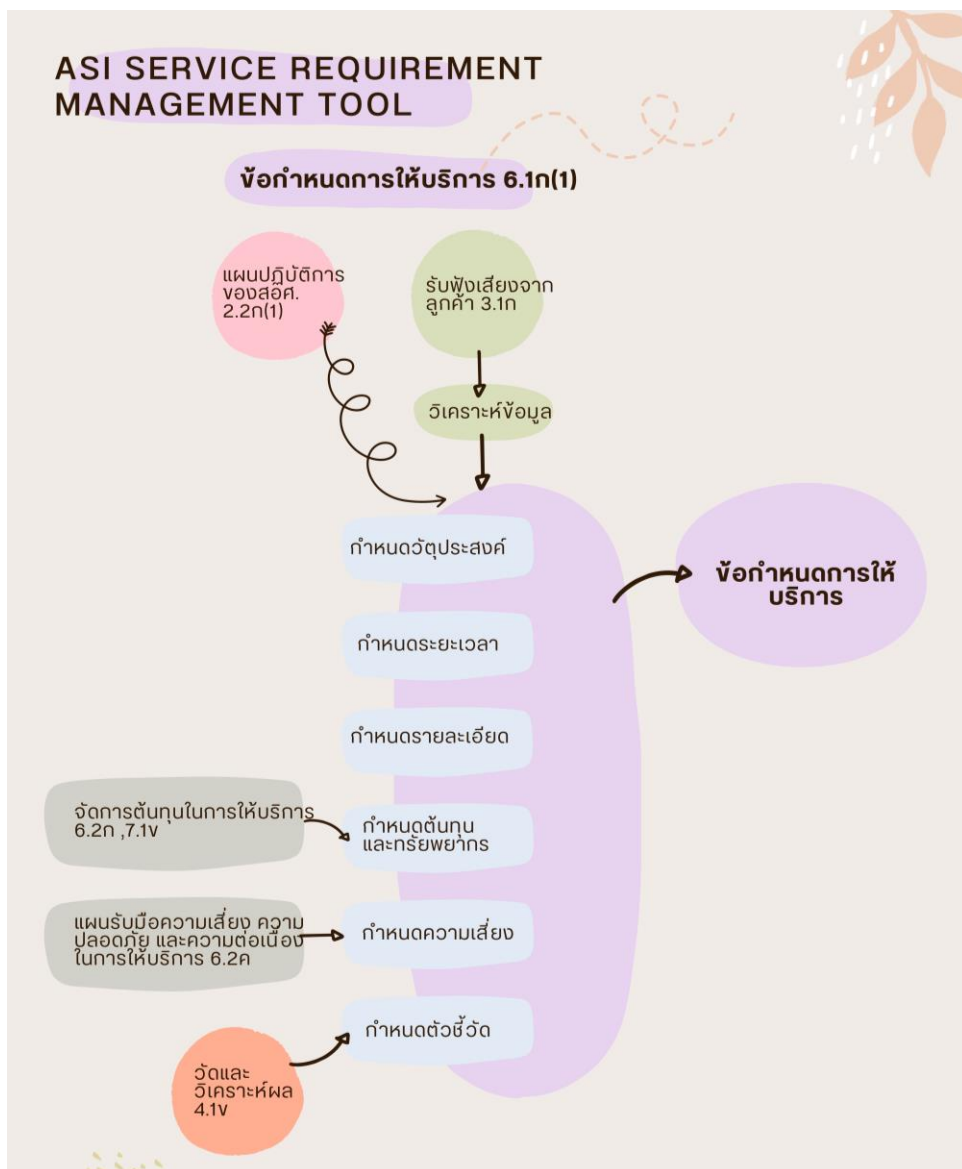
ผู้นำระดับสูงของ สอศ. ประกอบด้วยผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการและหัวหน้าสำนักงาน รวมถึงบุคลากร สอศ. ได้ร่วมกันออกแบบกระบวนการ การดำเนินงานด้านการวิจัยและนวัตกรรม การให้บริการวิชาการ และกระบวนการทำงานอื่น ๆ ตลอดจนการจัดการองค์ความรู้และนวัตกรรมที่สำคัญ ทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่สอดคล้อง เชื่อมโยง และสามารถตอบสนองต่อพันธกิจ โดยมีการออกแบบกระบวนการให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษาและศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา ตลอดจนการจัดการองค์ความรู้และนวัตกรรมที่สำคัญของ สอศ. โดยใช้ ASI Core Process Model **แผนภาพ 6.1ก** จึงทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่สอดคล้อง เชื่อมโยง และสามารถตอบสนองต่อพันธกิจของหน่วยงาน และความต้องการของกลุ่มลูกค้า



แผนภาพ 6.1ก ASI Core Process Model

(1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการฯ (Program and Service Requirements)

ผู้นำระดับสูงของ สอศ. และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญในการให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษา และศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา ตลอดจนการจัดการองค์ความรู้และนวัตกรรมที่สำคัญของ สอศ. โดยใช้เครื่องมือ ASI Service Requirement Management Tool ตามแผนภาพ 6.1ก(1) ซึ่งเริ่มจากการวิเคราะห์ข้อมูลการรับฟังความเห็นจากกลุ่มลูกค้า 3.1ก โดยอ้างอิงให้อยู่ในกรอบขอบแผนปฏิบัติการราชการของ สอศ. จากนั้นกำหนดวัตถุประสงค์ของการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ รายละเอียดการให้บริการ กำหนดต้นทุนและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการให้บริการโดยใช้ระบบการจัดการต้นทุนในการบริการเพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพสูงสุด 6.2ก พร้อมทั้งสร้างความมั่นใจในการให้บริการ หากเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน โดยการกำหนดแผนรับมือความเสี่ยง ความปลอดภัยในการให้บริการ และความต่อเนื่องในการให้บริการของ สอศ. 6.2ค ซึ่งประสิทธิผลในการให้บริการถูกควบคุมโดยตัวชี้วัดที่ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลทางสถิติในการให้บริการในส่วนของการวัดและวิเคราะห์ผล 4.1ข เป็นการควบคุมคุณภาพของการให้บริการ ตามตาราง 6.1ก(1)



แผนภาพ 6.1ก(1) ASI Service Requirement Management Tool

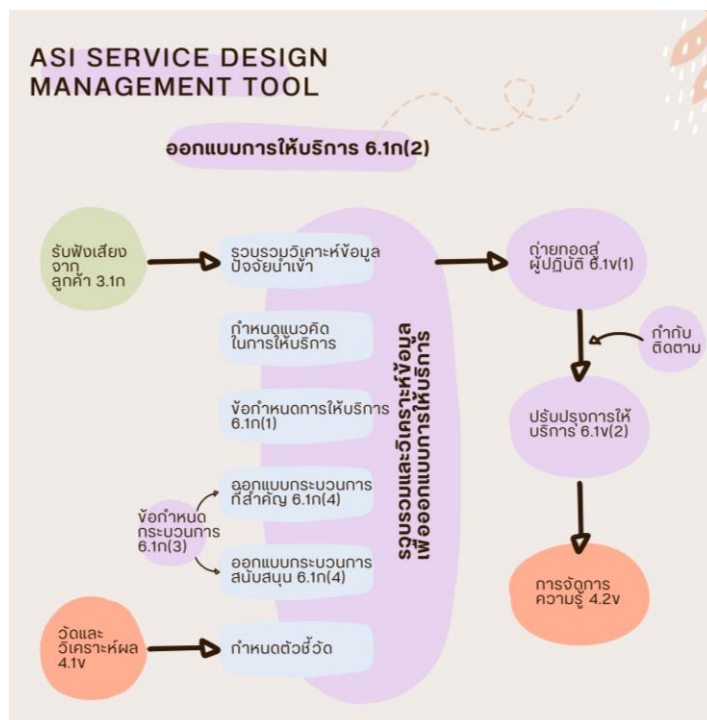
ตาราง 6.1ก(1) ข้อกำหนดการให้บริการของ สอศ.

ประเภทการให้บริการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดข้อกำหนด	ปัจจัยภายนอก/ความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ	ช่องทางการถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติงาน	ทรัพยากร/ต้นทุน	ตัวชี้วัดผลลัพธ์	ความถี่ในการวัดผล
การให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษา								
- วิทยากรอบรม สัมมนา	- ความถูกต้องของการถ่ายทอดความรู้	- ร้อยละความพึงพอใจ - จำนวนข้อร้องเรียน	- ความถูกต้องของการถ่ายทอดความรู้	- ผู้บริหาร - นักวิชาการศึกษา	- การประชุม - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่าง การปฏิบัติงาน - การจัดการความรู้ (KM)	- ทรัพยากรบุคคล - ห้อง - วิทยากร - ศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา - - - งบประมาณจัดสรรจากแหล่งเงินทุน	- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ - อัตราการเพิ่มขึ้นของผู้รับบริการ (รับบริการโดยตรง / ออนไลน์) - ร้อยละของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการซ้ำ - จำนวนผลงานทางวิชาการ - จำนวนผลิตภัณฑ์ชุมชน	- ทุกกิจกรรม/รอบของการให้บริการ - 3 เดือน - 6 เดือน - 1 ปี - 1 ปี
- วิทยากรนำชม				- นักวิชาการศึกษา				
- ให้บริการวิชาการและพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน	- มาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชน	- ผลผลิตขั้นการขึ้นทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	- สภาพทางเศรษฐกิจ/สังคม	- ผู้บริหาร - นักวิชาการศึกษา - เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป				
- ศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา	- สามารถให้บริการตรงตามความต้องการของกลุ่มลูกค้า	- ร้อยละความพึงพอใจ	- การเสื่อมสภาพของทรัพยากร	- นักวิชาการศึกษา				
- วารสารอยุธยาศึกษาวิชาการ	- มาตรฐานคุณภาพทางวิชาการของวารสาร	- ได้รับการรับรองมาตรฐานดัชนีวารสารไทย	- จริยธรรมและจรรยาบรรณของผู้พิมพ์	- นักวิชาการศึกษา				

(2) การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ (Program and Service Design)

การออกแบบการให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษา ไม่ว่าจะเป็นวิทยากรอบรมสัมมนา ทั้งกิจกรรมที่จัดขึ้นเอง เพื่อบริการวิชาการ หรือได้รับเชิญ ให้บริการวิทยากรนำชมทางด้านประวัติศาสตร์ให้กับผู้ที่สนใจ ให้บริการวิชาการและพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน ให้บริการศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา รวมทั้งให้บริการเผยแพร่องค์ความรู้ผ่านวารสารอยุธยาศึกษาวิชาการ นั้น สอศ. ได้ใช้เครื่องมือ ASI Service Design Management Tool ตามแผนภาพ 6.1ก(2) ซึ่งเป็นการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในการออกแบบวิธีในการให้บริการเพื่อให้กลุ่มลูกค้าพึงพอใจมากที่สุด รวมทั้งตรงกับข้อกำหนดต่าง ๆ ของการให้บริการที่ได้กำหนดไว้ในข้างต้น ซึ่งการออกแบบการให้บริการจะต้องรวบรวมปัจจัยนำเข้าที่มีผลกระทบต่อการทำงานของบริการของกลุ่มลูกค้า

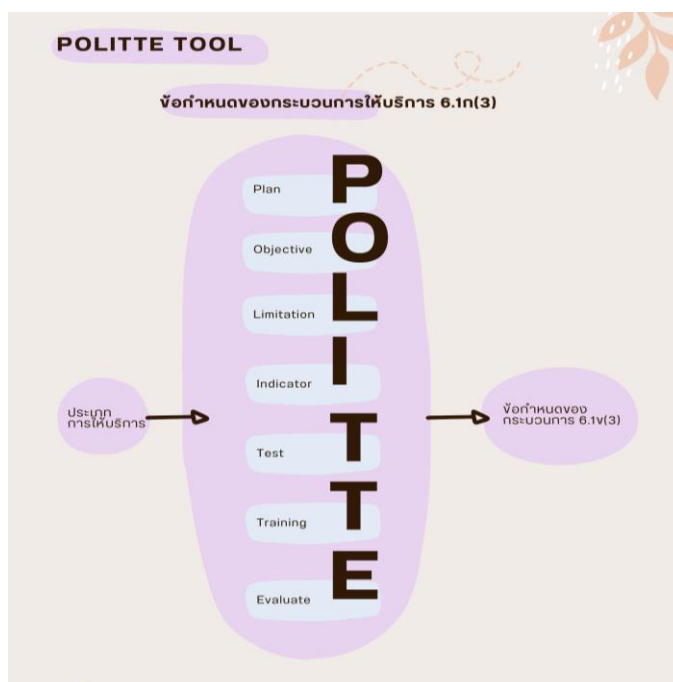
3.1ก ข้อกำหนดการให้บริการ **6.1ก(1)** ข้อกำหนดของกระบวนการ **6.1ก(3)** ซึ่งได้ออกแบบเป็นกระบวนการที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุน **6.1ก(4)** กำหนดแนวคิดในการให้บริการ และตัวชี้วัด **4.1ข** ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติงาน **6.1ข(1)** โดยมีกลไกการควบคุมดูแลคุณภาพของการให้บริการเพื่อปรับปรุงการให้บริการ **6.1ข(2)** เมื่อผ่านระบบกลไกทั้งหมด และได้ผลลัพธ์จากการวัดผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ก็สามารถที่จะนำการให้บริการดังกล่าวเข้าสู่กระบวนการจัดการความรู้ต่อไปได้ **4.2ข** ตามตาราง **6.1ก(1)**



แผนภาพ 6.1ก(2) ASI Service Design Management Tool

(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ (Process Requirements)

ผู้นำระดับสูงของ สอศ. และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร่วมกันตั้งข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนการให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษาและศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา โดยใช้เครื่องมือ POLITTE Tool ตามแผนภาพ 6.1ก(3) โดยวางแผนและตั้งวัตถุประสงค์ในแต่ละกระบวนการให้บริการ กำหนดขอบเขตงาน กำหนดตัวชี้วัดเพื่อควบคุมและตรวจสอบกระบวนการทำงาน ทดลองการปฏิบัติงานโดยใช้ข้อกำหนด โดยถ่ายทอดผ่านการฝึกอบรม และวัดประเมินผลประสิทธิภาพให้เป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า ซึ่งข้อกำหนดดังกล่าวได้มีการถ่ายทอดลงสู่ผู้ปฏิบัติงาน และเป็นตัวกำหนดกระบวนการให้บริการที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนของทั้งหมดของ สอศ. ตามตาราง 6.1ก(3)



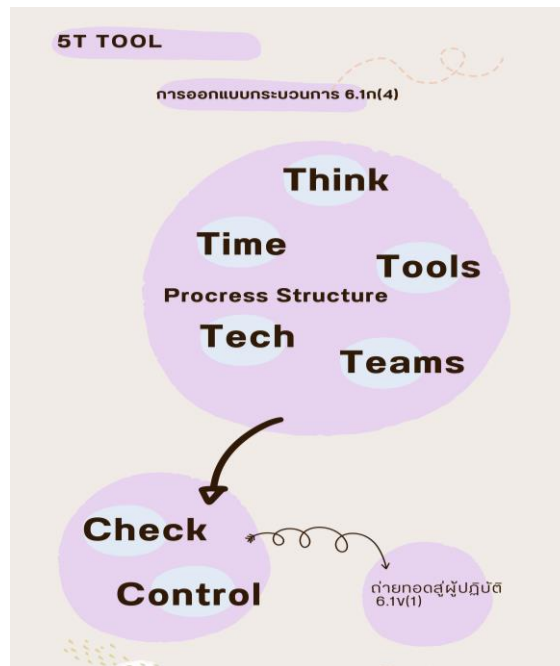
แผนภาพ 6.1ก(3) POLITTE Tool

ตาราง 6.1ก(3) ข้อกำหนดกระบวนการให้บริการของสอศ.

ประเภทการให้บริการ	กระบวนการหลัก	กระบวนการสนับสนุน	ข้อกำหนดของกระบวนการ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ความถี่ในการวัดผล	ผู้รับผิดชอบ	ช่องทางการถ่ายทอด
- วิทยากรอบรมสัมมนา	- กระบวนการด้านการจัดการองค์ความรู้	- กระบวนการพัฒนาศักยภาพบุคลากร	- การถ่ายทอดความรู้ที่น่าสนใจดึงดูดผู้ฟัง	- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	- ทุกกิจกรรม	- ผู้บริหาร - นักวิชาการศึกษา	- การประชุม - การ
- วิทยากรนำชม	- กระบวนการด้านการจัดการองค์ความรู้	- กระบวนการพัฒนาศักยภาพบุคลากร	- การถ่ายทอดความรู้ที่น่าสนใจดึงดูดผู้ฟัง	- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	- ทุกกลุ่มการนำชม	- นักวิชาการศึกษา	- แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่าง
- ให้บริการวิชาการและพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน	- กระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนสู่สร้างสรรค์	- กระบวนการประชาสัมพันธ์ - กระบวนการสนับสนุนด้านงบประมาณ	- มีการสร้างผลิตภัณฑ์ให้กับชุมชน - ผลิตภัณฑ์ชุมชนมีคุณภาพตามมาตรฐาน	- ร้อยละการเพิ่มขึ้นของรายได้ - จำนวนผลิตภัณฑ์การขึ้นทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา	- ปีงบประมาณ	- ผู้บริหาร - นักวิชาการศึกษา - เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	- ปฏิบัติงาน - การจัดการความรู้ (KM)
- ศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา	- กระบวนการด้านการจัดการองค์ความรู้	- กระบวนการประชาสัมพันธ์ - กระบวนการสนับสนุนด้านงบประมาณ	- การให้บริการเป็นไปตามความต้องการของกลุ่มลูกค้า	- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	- ทุกกลุ่มที่เข้าใช้บริการ	- นักวิชาการศึกษา	
- วารสารอยุธยาศึกษาวิชาการ	- กระบวนการด้านการจัดการองค์ความรู้	- กระบวนการพัฒนาศักยภาพบุคลากร	- องค์ความรู้มีความถูกต้อง ครบถ้วนตามหลักวิชาการ	- ได้รับการรับรองมาตรฐานดัชนีวารสารไทย	- รอบการประเมินคุณภาพของศูนย์ TCI	- นักวิชาการศึกษา	

(4) การออกแบบกระบวนการ (Process Design)

ผู้นำระดับสูงของ สอศ. และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เครื่องมือ 5T Tool ตามแผนภาพ 6.1ก(4) ในการออกแบบกระบวนการให้บริการที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนให้เป็นไปตามข้อกำหนดการให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษาและศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา โดยการทำโครงสร้างหลัก (Process structure) ของกระบวนการให้บริการรวมถึงขั้นตอนการสื่อสารระหว่างขั้นตอน ประกอบด้วย (Think) การใช้ความคิดในการวิเคราะห์และวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ในการให้บริการ (Time) การกำหนดระยะเวลาในการให้บริการ ทั้งในช่วงของความรวดเร็ว คล่องตัว ช่วงเวลาที่เหมาะสม (Tools) การสร้างเครื่องมือที่ช่วยในการให้บริการเพื่อลดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร และเพื่อประสิทธิภาพของการให้บริการ (Tech) การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศที่จำเป็นในการให้บริการ และ (Teams) การสร้างความเป็นทีมในการทำงานให้บริการ ปลุกฝังค่านิยมองค์กรให้กับทีม ทำให้โครงสร้างดังกล่าวเข้มแข็งและสามารถดำเนินงานเป็นไปตามข้อกำหนดโดยมีกลไกกำกับติดตามและควบคุมดูแล ก่อนการนำไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ตามตาราง 6.1ก(3)

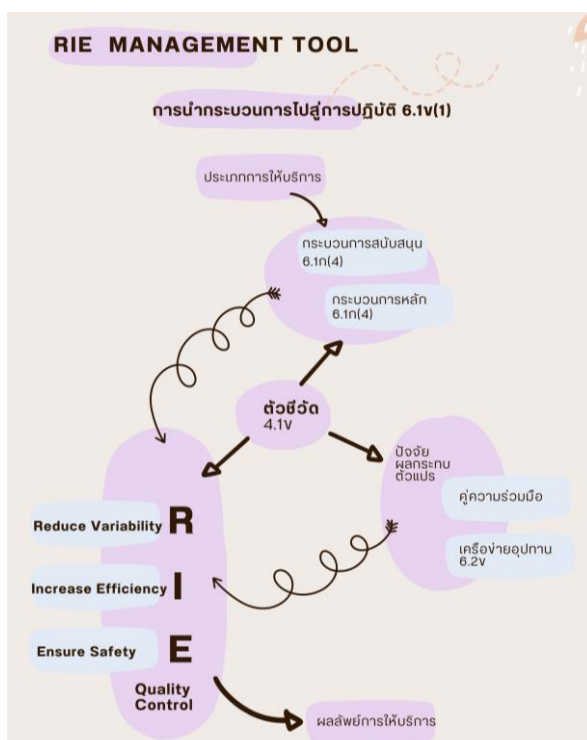


แผนภาพ 6.1ก(4) 5T Tool

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ(Process Management and Improvement)

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ (Process Implementation)

ผู้นำระดับสูงของ สอศ. ใช้ระบบการกำกับ ติดตาม ควบคุมคุณภาพกระบวนการให้บริการด้านอยุธยาศึกษา และศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา ให้เป็นไปตามกระบวนการให้บริการที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุน และข้อกำหนดของกระบวนการที่สำคัญ คือ RIE Management Tool แผนภาพ 6.1ข(1) ที่จะลดตัวแปร (Reduce Variability) ที่เกิดจาก



แผนภาพ 6.1ข(1) RIE Management Tool

ผลกระทบจากปัจจัยภายนอก ได้แก่ คู่ความร่วมมือ และเครือข่ายอุปถัมภ์ ที่อาจจะก่อให้เกิดความไม่ต่อเนื่องของการทำงานให้บริการตามกระบวนการที่ได้ออกแบบไว้ มีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ (Increase Efficiency) ซึ่งเกิดจากการปรับปรุงการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าให้มากที่สุด และมีระบบการจัดการความปลอดภัยของการให้บริการ (Ensure Safety) เพื่อลดความเสี่ยงและความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นในการให้บริการ ซึ่งได้มีการถ่ายทอดลงไปสู่ปฏิบัติงานให้ตรงไปตามข้อกำหนดที่สำคัญในแต่ละกระบวนการหลักของการให้บริการ และกระบวนการสนับสนุน โดยมีตัวชี้วัดคอยกำกับดูแลการให้บริการเพื่อให้ทุก ๆ งานเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ ตามตาราง 6.1ข(1)

ตาราง 6.1ข1 การควบคุมกระบวนการให้บริการของ สอศ.

ประเภทการให้บริการ	วิธีการลดผลกระทบ	วิธีการเพิ่มประสิทธิภาพ	วิธีการเพิ่มความปลอดภัย/ลดข้อผิดพลาด	ตัวชี้วัด	ผู้ควบคุม กำกับดูแล
- วิทยาการอบรมสัมมนา - วิทยากรนำชม	- จัดลำดับการให้บริการ - เลือกวิทยากรที่เหมาะสม กลับกลุ่มลูกค้า	- พัฒนาศักยภาพบุคลากรโดยการ ศึกษาเพิ่มเติม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างการทำงาน	- ให้บริการเป็นคู่เพื่อตรวจสอบการให้บริการที่ถูกต้องทางวิชาการ	- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	- ผู้บริหาร - นักวิชาการ ศึกษา
- ให้บริการวิชาการและพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน	- ทำแผนการปฏิบัติงาน - กำหนดข้อกำหนดของกระบวนการให้รัดกุมชัดเจน - การคัดเลือกผู้เสนอ คัดความ ร่วมเมื่อมีความเชี่ยวชาญ	- ตั้งผู้เชี่ยวชาญในการพัฒนาและยกระดับผลิตภัณฑ์ชุมชน - ให้คำแนะนำในด้านทรัพย์สินทางปัญญา	-	- ร้อยละการเพิ่มขึ้นของรายได้ - จำนวนผลิตภัณฑ์ การขึ้นทะเบียน ทรัพย์สินทางปัญญา	- ผู้บริหาร - นักวิชาการ ศึกษา - เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป
- ศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา	- กำหนดข้อกำหนดของกระบวนการให้รัดกุมชัดเจน	- ลดระยะเวลาในการให้บริการ	- ตรวจสอบอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง - ตรวจสอบความพร้อมของทรัพยากรในการให้บริการ	- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	- ผู้บริหาร - นักวิชาการ ศึกษา
- วารสารอยุธยาศึกษาวิชาการ	- วางระเบียบการรับบทความ - ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานของ TCI อย่างเคร่งครัด	- เพิ่มผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขาเพื่อพิจารณาบทความเบื้องต้นก่อนการ ส่งประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ	- สื่อสารกับผู้สนับสนุนในทุกขั้นตอนเพิ่มสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง	- ได้รับการรับรองมาตรฐานดัชนีวารสารไทย	- ผู้บริหาร - นักวิชาการ ศึกษา

(2) การปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement)

ผู้นำระดับสูงของ สอศ. และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีกระบวนการทบทวนผลการดำเนินการและนำไปปรับปรุงแนวทางการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานจริง เช่น งานวารสาร วิชาการอยุธยาศึกษา ในส่วนของการแจ้งข้อมูลสถานะบทความในวารสารวิชาการอยุธยาศึกษาแก่ผู้พิมพ์ ในอดีตที่ผ่านมาเมื่อผู้พิมพ์ส่งบทความเพื่อเข้ารับการประเมินในระบบ ThaiJo และมีความต้องการทราบสถานะหรือความคืบหน้าของบทความในระบบว่าดำเนินการถึงขั้นตอนใดแล้ว จะต้องโทรมาสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ ทำให้ผู้พิมพ์ไม่สามารถทราบข้อมูลได้ด้วยตนเองทันเวลาตามที่ต้องการ แต่ในปัจจุบันทาง สอศ. ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเป็นการทำเอกสาร Excel Worksheet ในรูปแบบออนไลน์ ผ่านระบบ Google Drive โดยสามารถสแกนผ่านคิวอาร์โค้ดเพื่อดูรายละเอียดข้อมูลสถานะหรือความคืบหน้าของบทความได้ทันที มีรายละเอียดข้อมูลสถานะหรือความคืบหน้าของบทความ แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ขั้นตอนพิจารณาเบื้องต้น 2) ขั้นตอนประเมินบทความ 3) ขั้นตอนพิจารณาตอบรับตีพิมพ์ 4) ขั้นตอนจัดเตรียมต้นฉบับ และ 5) ขั้นตอนเผยแพร่ นอกจากนี้ผู้พิมพ์ยังสามารถทราบได้ทันทีว่า บทความที่ส่งไปแล้วถ้าผ่านการดำเนินงานทุกขั้นตอนเสร็จสมบูรณ์แล้ว จะได้ตีพิมพ์ในวารสารปีใดฉบับที่เท่าไร ทำให้ผู้พิมพ์สามารถวางแผนการดำเนินการได้ตามความต้องการ ตามแผนภาพ 4.1ข(2)

ส่วนในงานบริการวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรมในอดีต มีการจัดทำเกียรติบัตรในรูปแบบการพิมพ์ลงบนกระดาษ และจัดส่งให้ผู้รับทางไปรษณีย์ แต่ในปัจจุบันทาง สอศ. ได้มีการปรับปรุงและพัฒนาเป็นการทำเกียรติบัตรในรูปแบบออนไลน์ผ่านระบบ Google forms ทำให้ผู้รับบริการสามารถกรอกข้อมูล ชื่อ-นามสกุล ของตนเองที่ถูกต้อง และได้รับไฟล์เกียรติบัตรอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ผ่านทางระบบ Email อีกทั้งยังช่วยลดการใช้ทรัพยากรกระดาษในการทำงาน นอกจากนี้ยังเกิดการสร้างนวัตกรรมใหม่และองค์ความรู้ใหม่ที่ทาง สอศ. ได้จัดทำเป็นคู่มือ How to... การทำเกียรติบัตรออนไลน์มาเผยแพร่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ลงในกลุ่ม KM สอศ. เพื่อถ่ายทอดสู่บุคลากรของ สอศ. และสมาชิกในกลุ่ม KM สอศ. เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง

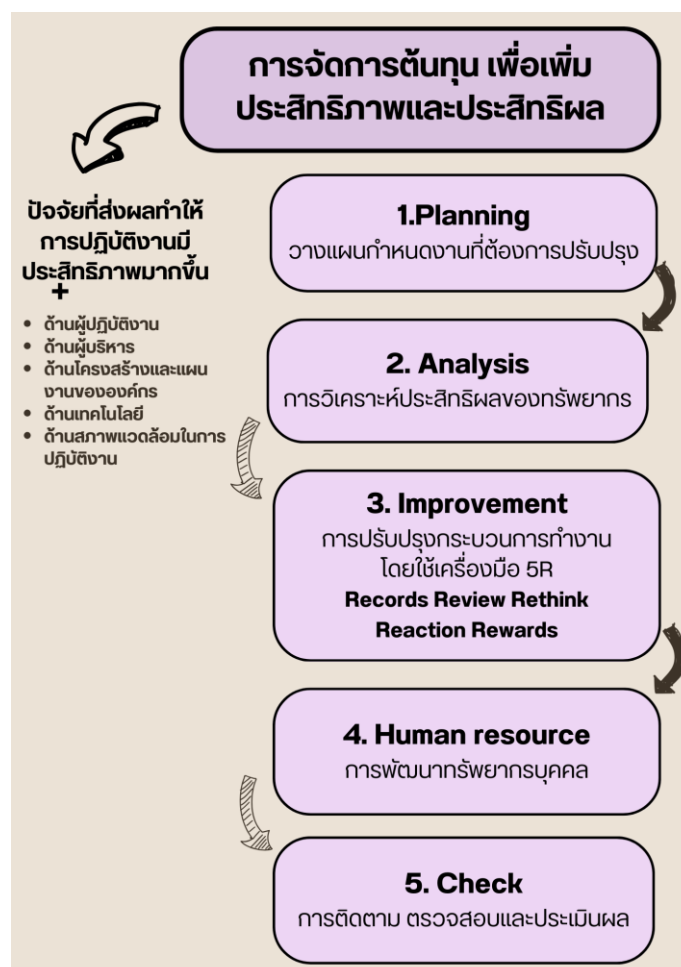
ซึ่ง สอศ. มีวิธีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบัน โดยคณะผู้บริหารใช้วิธีการประชุมร่วมกับคณะกรรมการประจำ สอศ. เป็นประจำอย่างต่อเนื่องทุกไตรมาส โดย สอศ. ใช้กระบวนการ PDCA ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ 1) P-Plan การวางแผนกระบวนการวิเคราะห์หาข้อบกพร่อง 2) D-Do การเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับคู่เทียบหรือกับตนเองเพื่อแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องนั้น 3) C-Check การรวบรวมเป็นแนวทางปฏิบัติ

โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินการกับปัจจัยที่มีผลกระทบ สื่อสารไปยังผู้รับผิดชอบ และ 4) A-Act การคิดค้นและพัฒนากระบวนการเพื่อสร้างนวัตกรรมการให้บริการต่อไป นอกจากนี้ยังนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินการในรูปแบบของตารางสรุปผลและกราฟ ให้แก่คณะกรรมการประจำ สอศ. ซึ่งมีหน้าที่ในการวิเคราะห์ กำกับ ติดตาม ตรวจสอบผลการดำเนินงาน และประเมินผลความสำเร็จของตัวชี้วัด ความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณของ สอศ. เพื่อให้ผู้อำนวยการฯ สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้สนับสนุนการตัดสินใจ ปรับปรุงหรือเร่งรัดแผนงาน/งบประมาณ ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างทันเวลา ตามแผนภาพ 4.1ข(1)

โดยแสดงข้อมูลการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการ ซึ่งผลการดำเนินงานในปีแสดงข้อมูล ตามตาราง 7.5ก(2-1) ถึงตาราง 7.5ก(2-4)

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Efficiency and Effectiveness)



แผนภาพ 6.2ก การจัดการต้นทุน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ผู้บริหารของ สอศ. และผู้ปฏิบัติงานมีวิธีการในการจัดการต้นทุน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในการให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษาและศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา โดยวิเคราะห์จากปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้ปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผู้บริหาร ปัจจัยด้านโครงสร้างและแผนงานขององค์กร 2.1ก(1) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี รวมถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อลดข้อผิดพลาด ลดขั้นตอน ลดความเสี่ยง ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน และรักษามาตรฐานของการให้บริการ โดยใช้กระบวนการ 1. วางแผนกำหนดงานที่ต้องการปรับปรุง (planning) เพื่อให้ทราบว่าม้งงานอะไรบ้างที่ใช้ทรัพยากรมากเกินไป เสียต้นทุนสูงเกินไป มีงานไหนที่มีการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนหรือใช้เวลามากเกินไป งานไหนที่ไม่สำเร็จตามกำหนดเวลา หรือมีข้อผิดพลาดบ่อย ๆ และผู้รับบริการยังไม่พึงพอใจ 2. วิเคราะห์ประสิทธิผลของทรัพยากร (Analysis) โดยค้นหาความ

สูญเสียและโอกาสในการลดต้นทุน เพื่อวิเคราะห์ทรัพยากรทางการเงิน อาทิ งบประมาณที่ได้รับจัดสรรหรือสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอก โดยเปรียบเทียบจากข้อมูลงบประมาณย้อนหลังของ สอศ. เพื่อแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทางการเงินขององค์กร และนำมาประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลทรัพยากรทางบุคคลที่ใช้ในการดำเนินงาน โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมชัดเจน และตรงกับงานที่ได้รับมอบหมาย

3. ปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Improvement) ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน โดย สอศ. ได้นำเครื่องมือ 5R มาประยุกต์ใช้ ได้แก่ **1) Records** คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานจด หรือบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นฐานข้อมูลของงานที่ทำและสามารถนำมาพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงานได้ **2) Review** คือ การทบทวนงานที่ทำอยู่เสมอว่ามีขั้นตอนใด กระบวนการใดที่สมควรได้รับการปรับปรุงเพื่อให้ดีขึ้นหรือไม่ **3) Rethink** คือ การคิดใหม่เกี่ยวกับงานที่ได้ทบทวน เช่น งานนี้ วิธีนี้ ควรจะดำเนินการต่อหรือไม่ แล้วถ้าจะต้องดำเนินการต่อจะต้องทำแบบเดิมหรือควรหาวิธีทำแบบใหม่ เป็นต้น **4) Reaction** คือ การลงมือปฏิบัติทันทีและพร้อมรับฟังเสียงตอบรับจากลูกค้าที่จะสะท้อนถึงการปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น **5) Rewards** คือ การให้รางวัลกับผู้ปฏิบัติงานที่สามารถปรับปรุงงานได้อย่างเหมาะสมและส่งผลดีกับองค์กร โดยการชื่นชมหรือแสดงความยินดี เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน

4. การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource) 5.2(2) โดยการส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมและศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาศักยภาพและทักษะด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นและตรงกับสมรรถนะ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในงานนั้น ๆ

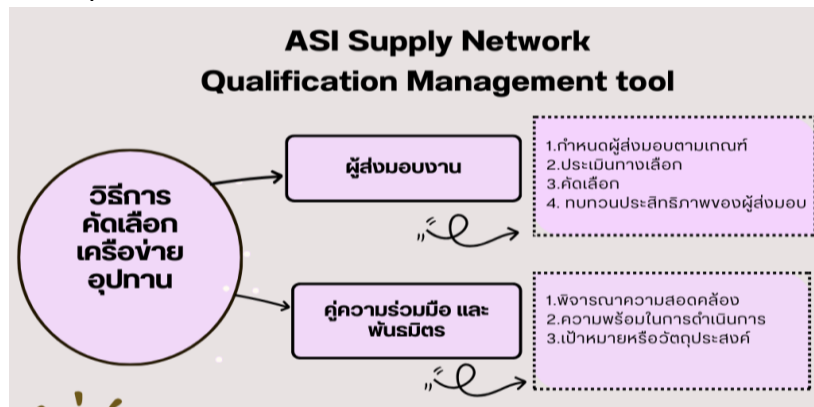
5. ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล (Check) โดยประเมินจากความสำเร็จ ข้อผิดพลาดต่าง ๆ ตรวจสอบจากผลลัพธ์ของการดำเนินงาน เพื่อนำไปปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ตามแผนภาพ 6.2ก ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ จะประเมินผลและนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานของ สอศ. เพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน ปรับรอบการทำงาน แก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ และลดต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและเกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการมากที่สุด โดยแสดงตารางข้อมูลการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการตามผลิตภัณฑ์ ตามตาราง 6.2ก

ตาราง 6.2ก ข้อมูลการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการปฏิบัติการตามผลิตภัณฑ์

ผลิตภัณฑ์	แนวทางในการปฏิบัติในการลดต้นทุน	เป้าหมายในการลดต้นทุน	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
การให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษาและศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา				
การให้ความรู้/วิทยากร	- อบรม ส่งเสริมการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ - ใช้เทคโนโลยีช่วยอำนวยความสะดวก และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน - ถ่ายทอดและจัดการความรู้และแนวปฏิบัติที่ดีสู่ผู้ปฏิบัติงาน km - บำรุงรักษาเครื่องมือ สื่อ วัสดุอุปกรณ์ให้มีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งานอยู่เสมอ - จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	- กระบวนการให้บริการกระชับ รวดเร็วทันใจ - ผู้รับบริการ - ข้อมูลที่มีความถูกต้อง	- ผู้บริหาร - นักวิชาการ - ศึกษาศึกษา	7.1 ข. (ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน) 7.1 ค. (ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน)
วารสารวิชาการอยุธยาศึกษา	- กำหนดบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานที่เหมาะสมและชัดเจน - จัดประชุมชี้แจงแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้รับผิดชอบ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นในทิศทางเดียวกัน - อบรม ส่งเสริมการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ - บำรุงรักษาเครื่องมือ สื่อ วัสดุอุปกรณ์ให้มีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งานอยู่เสมอ - จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	- ความถูกต้องของข้อมูลทางวิชาการ - รวดเร็ว - มีคุณภาพ - ได้มาตรฐานตามเกณฑ์งานวิชาการ	- ผู้บริหาร - นักวิชาการ - ศึกษาศึกษา - เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน)
งานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์	- จัดหาแหล่งทุน หรือความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและงบประมาณ - ต่อยอดงานวิจัย/ผลงานสร้างสรรค์ เชิงพาณิชย์	- งบประมาณที่ใช้ไปกับความสำเร็จของงานอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม - ลดงบประมาณในการทำงาน - วิจัย/ผลงานสร้างสรรค์	- ผู้บริหาร - นักวิชาการ - ศึกษาศึกษา - เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	

ผลิตภัณฑ์	แนวทางในการปฏิบัติในการลดต้นทุน	เป้าหมายในการลดต้นทุน	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
- งานยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น (งานฝึกอบรม/บริการวิชาการ)	- กำหนดบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานที่เหมาะสมและชัดเจน - จัดประชุมชี้แจงแนวทางในการปฏิบัติงาน - ส่งเสริมการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถ - ถ่ายทอดและจัดการความรู้และแนวปฏิบัติที่ดีสู่ผู้ปฏิบัติงาน km - จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	- กระบวนการให้บริการกระชับ รวดเร็วทันใจ - ผู้รับบริการ - ข้อมูลที่มีความถูกต้อง - ลดประมาณในการทำงาน	- ผู้บริหาร - นักวิชาการ - เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	

ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)



แผนภาพ 6.2ข การคัดเลือกเครือข่ายอุปทาน

ผู้บริหารของ สอศ. และผู้ปฏิบัติงาน มีวิธีการคัดเลือกเครือข่ายอุปทาน ตามตาราง 6.2ข เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของการปฏิบัติงานตามพันธกิจ และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยในการคัดเลือกผู้ส่งมอบงาน สอศ. คำนึงถึงความต้องการของกลุ่มลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ ซึ่งผู้ส่งมอบในแต่ละงานไม่ว่าจะเป็นโรงพิมพ์ ห้าง ร้าน บริษัท หรือผู้รับจ้างอื่น ๆ จะต้องมีความสัมพันธ์ตรงตามที่กำหนด สามารถติดตามผลและตรวจสอบได้ โดยก่อนการตกลงจ้างงานนั้น สอศ. จะชี้แจงรายละเอียดของงานและข้อตกลงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ วัตถุประสงค์ของงาน ระยะเวลาในการส่งมอบงาน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยหากมีสิ่งที่จะต้องปรับปรุงเพิ่มเติม หรือแก้ไขจะมีการแจ้งข้อมูลย้อนกลับไปยังผู้ส่งมอบทันที เพื่อให้สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้อย่างทันท่วงที และหากผลการดำเนินงานไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่เป็นไปตามข้อตกลง จะมีการยกเลิกและทำการคัดเลือกผู้ส่งมอบที่มีความเหมาะสมรายอื่นต่อไป โดยใช้กระบวนการคัดเลือกผู้ส่งมอบงาน ตามแผนภาพ 6.2ข 1.กำหนดผู้ส่งมอบตามเกณฑ์ ที่สามารถดำเนินการตามข้อกำหนดที่สำคัญและข้อตกลงร่วมกันให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ส่งมอบจะสามารถดำเนินการตามเงื่อนไข ขอบเขตของรายละเอียดการจ้างงาน (เอกสาร TOR) 2.ประเมินทางเลือก โดยใช้ข้อมูลอ้างอิง เปรียบเทียบและตรวจสอบคุณสมบัติ ข้อดี-ข้อเสียของผู้ส่งมอบแต่ละราย จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้เคยร่วมงานกัน รวมทั้งจากการสอบถามจากแหล่งข้อมูลอื่นที่เชื่อถือได้ ประกอบการตัดสินใจในการคัดเลือกให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยไม่ยึดติดกับผู้ส่งมอบเพียงรายใดรายหนึ่ง เพื่อลดและกระจายความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นของการส่งมอบงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด 3.คัดเลือก คณะกรรมการดำเนินงานของ สอศ. จะเป็นผู้คัดเลือกผู้ส่งมอบที่สามารถดำเนินงานได้ตรงตามเป้าประสงค์ เป็นไปตามข้อกำหนด สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก ตรงตามความคาดหวังของลูกค้า (3.1) และมีต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุด 4. ทบทวนประสิทธิภาพของผู้ส่งมอบ และสะท้อนข้อมูลป้อนกลับเพื่อการปรับปรุงไปยังผู้ส่งมอบ หากผลการดำเนินงานไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่เป็นไปตามข้อตกลง จะมีการยกเลิกและทำการคัดเลือกผู้ส่งมอบที่มีความเหมาะสมรายอื่นต่อไป

สำหรับการคัดเลือกคู่ความร่วมมือ และพันธมิตร สอศ. ใช้แนวทางในการพิจารณาโดย 1.พิจารณาความสอดคล้อง จากวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัย 2.ความพร้อมในการดำเนินการ ตามข้อตกลงความร่วมมือสามารถดำเนินการภายใต้เงื่อนไขที่ระบุไว้ร่วมกันได้ เพื่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ 3.เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการดำเนินการงานร่วมกัน

ตาราง 6.2ข แสดงตารางการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง	วิธีการคัดเลือก	การสื่อสาร
ผู้ส่งมอบ			
1. โรงพิมพ์	จัดพิมพ์วารสารวิชาการ เอกสารประกอบการอบรม สู่จิตร์แผ่นพับ เป็นต้น	1.ตรงตามคุณลักษณะที่ต้องการและเป็นไปตามข้อตกลง 2.คุณภาพของชิ้นงานในโรงพิมพ์ 3.ถูกต้อง ทันเวลา 4.การติดต่อประสานงานสะดวก 5.ราคามีตรภาพ 6.การบริการที่ดีทั้งก่อนและหลัง 7.ตรวจสอบ และเปรียบเทียบข้อดี-ข้อเสีย จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา 8.ความน่าเชื่อถือ	1.โทรศัพท์/โทรสาร 2.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ 3.การสนทนา
2. ผู้รับจ้างงานอื่น	1.งานจ้างตามกิจกรรม/โครงการที่กำหนด เช่น จ้างจัดดอกไม้ ตกแต่งสถานที่ ประดับไฟ เครื่องเสียง เวที ป้ายงานต่างๆ นิทรรศการ เป็นต้น 2.ผลิตสินค้าตามสั่ง 3.ผลิตและจัดหาเครื่องอุปโภค/บริโภค	1.ตรงตามคุณลักษณะที่ต้องการและเป็นไปตามข้อตกลง 2.ถูกต้อง ทันเวลา 3.การติดต่อประสานงานสะดวก 4.ราคามีตรภาพ 5.การบริการที่ดีทั้งก่อนและหลัง 6.ความเชี่ยวชาญของผู้รับจ้าง 7.ตรวจสอบ และเปรียบเทียบข้อดี-ข้อเสีย จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา 8.ความน่าเชื่อถือ	1.โทรศัพท์/โทรสาร 2.การสนทนา 3.หนังสือราชการ 4.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์
3. ห้าง ร้าน บริษัท	จัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ สินค้า อุปโภค/บริโภค ฯลฯ	1.ตรงตามคุณลักษณะที่ต้องการและเป็นไปตามข้อตกลง 2.คณะกรรมการกลั่นกรอง 3.คุณภาพของชิ้นงาน 4.ถูกต้อง ทันเวลา 5.การติดต่อประสานงานสะดวก 6.ราคามีตรภาพ 7.การบริการที่ดีทั้งก่อนและหลัง 8.ตรวจสอบ และเปรียบเทียบข้อดี-ข้อเสีย จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา อาทิ การจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามเงื่อนไขหรือไม่ หรือเคยถูกยกเลิกสัญญาหรือไม่ เป็นต้น 9.ความน่าเชื่อถือ	1.โทรศัพท์/โทรสาร 2.การสนทนา 3.หนังสือราชการ 4.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์
คู่ความร่วมมือ			
เครือข่ายด้านวัฒนธรรม (สผ./อบจ./ทสจ./เทศบาล/องค์กรศาสนา เป็นต้น)	1.สนับสนุนงบประมาณ 2.สนับสนุนการจัดกิจกรรมด้านวัฒนธรรม	1.สอดคล้องกับพันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย 2.มีกรอบระยะเวลาดำเนินงานที่ชัดเจนและเป็นไปตามที่กำหนด 3.บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน	1.โทรศัพท์/โทรสาร 2.การสนทนา 3.หนังสือราชการ 4.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์
เครือข่ายวิชาการหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีการ MOU ร่วมกัน	ส่งเสริมการดำเนินงานด้านวิชาการและวัฒนธรรม	1.สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุ มีการวางแผน และทำกิจกรรมร่วมกัน 2.มีความพร้อมในการดำเนินการตามข้อตกลงความร่วมมือ 3.มีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานร่วมกัน 4.สามารถติดต่อประสานงานสะดวก	1.โทรศัพท์/โทรสาร 2.การสนทนา 3.หนังสือราชการ 4.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์
ชมรมส่งเสริมวัฒนธรรมเมืองกรุงเก่า และชมรมเรารักษ์พิพิธภัณฑเจ้าสามพระยา	สนับสนุนการจัดกิจกรรมด้านวัฒนธรรม	1.สามารถช่วยเป็นศูนย์กลางในการช่วยประชาสัมพันธ์กิจกรรมให้เป็นที่รู้จักในหลายช่องทาง 2.เป็นแบบอย่างการแต่งกายเพื่อส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม 3.มีความพร้อมในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในด้านวัฒนธรรม	1.โทรศัพท์/โทรสาร 2.การสนทนา 3.หนังสือราชการ 4.ช่องทางสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์

ประเภท	บทบาทที่เกี่ยวข้อง	วิธีการคัดเลือก	การสื่อสาร
พันธมิตร			
นักศึกษา / หน่วยงานภายใน (คณะ สำนัก สถาบัน โรงเรียน สาธิตฯ)	1.สนับสนุน และช่วยงานในการจัดกิจกรรมทางด้านวัฒนธรรมต่าง ๆ ของ สอศ. เช่น การเป็นศาสนพิธีกร ในพิธีทำบุญต่าง ๆ เป็น คณะกรรมการช่วยในฝ่ายพิธีกร หรือฝ่ายต้อนรับ ฝ่ายอาหาร เป็นต้น 2.เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ทางด้าน วัฒนธรรมของ สอศ. 3.สนับสนุนงานตามพันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์ของ มหาวิทยาลัย	1.มีความพร้อมในการเข้าร่วมกิจกรรมทางด้าน วัฒนธรรมต่าง ๆ ของ สอศ. 2.ดำเนินงานตามพันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกัน	1.โทรศัพท์/โทรสาร 2.การสนทนา 3.หนังสือราชการ 4.ช่องทางสื่อสาร อิเล็กทรอนิกส์
ชุมชนท้องถิ่น	1.ร่วมพัฒนาชุมชนตามพันธกิจ การพัฒนาท้องถิ่นของมหาวิทยาลัย 2.เข้าร่วมและสนับสนุนกิจกรรม ต่าง ๆ ทางด้านวัฒนธรรมของ สอศ. ที่เกี่ยวข้อง	1.ชุมชนมีความพร้อมในการเข้าร่วมกิจกรรม 2.การเดินทางสะดวก สามารถประสานงาน ได้อย่างคล่องตัว 3.มีทรัพยากรในท้องถิ่น หรือทุนทางวัฒนธรรม ที่จะสามารถนำไปพัฒนา ต่อยอด ให้เกิดประโยชน์ กับชุมชนได้	1.โทรศัพท์/โทรสาร 2.การสนทนา 3.หนังสือราชการ 4.ช่องทางสื่อสาร อิเล็กทรอนิกส์

ค. ความปลอดภัย ความต่อเนื่องของธุรกิจ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วและการบริหารความเสี่ยง (Safety, Business Continuity and RESILIENCE, and Risk Management)

(1) ความปลอดภัย (Safety)

ผู้บริหารของ สอศ. มีวิธีการในการดูแลสภาพแวดล้อมในองค์กรให้ปลอดภัยและมั่นคง โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารสถานที่ของ สอศ. เป็นผู้กำกับ ติดตาม ดูแลการจัดการภูมิทัศน์โดยรอบของหน่วยงานให้สวยงาม ร่มรื่นและสะอาดตา เพื่อเอื้ออำนวยต่อทั้งบุคลากร และผู้รับบริการ 5.1ข(1) โดยมีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ 1.การติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกอาคาร 2.การจัดเวรยามของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทั้งเวลากลางวันและกลางคืนตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในเวลาราชการ และในวันหยุดราชการ 3.การติดตั้งระบบป้องกัน อัคคีภัย ถึงดับเพลิงตามจุดต่าง ๆ พร้อมทั้งมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ถึงดับเพลิงให้อยู่ในความพร้อมใช้งานตามรอบระยะเวลา โดยนักศึกษาสาขาอาชีวอนามัย ๖ ภายใต้การดูแลของอาจารย์ผู้ควบคุม ทั้งนี้ ยังมีการส่งบุคลากรเข้าอบรมเกี่ยวกับการดับเพลิงขั้นต้นและซ้อมอพยพหนีไฟ เพื่อเตรียมความพร้อมหากเกิดสถานการณ์ที่ไม่คาดฝัน 4.ผู้อำนวยการของ สอศ. มีการมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่ฝ่ายอาคารสถานที่ของ สอศ. เพื่อกำกับติดตาม ควบคุม และตรวจสอบความพร้อมและความปลอดภัยของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกอาคาร โดยหากบุคลากรพบเห็นความชำรุดเสียหายต่าง ๆ ที่อาจทำให้เกิด อุบัติเหตุและส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของบุคลากรและผู้รับบริการ จะแจ้งให้กับผู้รับผิดชอบที่ดูแลฝ่ายอาคารสถานที่ทราบ เพื่อบริหารรับทราบและดำเนินการแก้ไขต่อไป 5. สอศ. มีการจัดเตรียมชุดปฐมพยาบาล และยาสามัญที่จำเป็นสำหรับ ให้บริการกับบุคลากรและผู้รับบริการ เมื่อเกิดอุบัติเหตุ หรืออาการเจ็บป่วยเล็กน้อย ในขณะปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้ สอศ. มีสภาพแวดล้อมในองค์กรที่ปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน และพร้อมรับมือเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน ดังรายละเอียด การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัย ตามตาราง 6.2ค(1)

ตาราง 6.2ค(1) การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัย

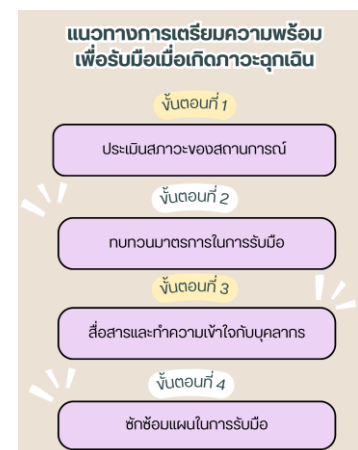
ประเด็น	การเตรียมพร้อม/การรับมือ	รอบเวลา ตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ
อัคคีภัย	ตรวจสอบความพร้อมในการใช้งานของถังดับเพลิง	ตามรอบระยะเวลา	- จนท.ฝ่ายอาคารสถานที่ - จนท.รักษาความปลอดภัย
	ตรวจสอบสภาพแวดล้อมของสถานที่ในการปฏิบัติงาน และ ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ไฟฟ้าต่าง ๆ ในสำนักงาน	ทุกวัน	
	ตรวจสอบเสียงแจ้งเหตุอัคคีภัย และตรวจสอบสัญญาณเตือน อัคคีภัย	ทุกเดือน	

ประเด็น	การเตรียมพร้อม/การรับมือ	รอบเวลา ตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ
ความปลอดภัย ด้านชีวิตและทรัพย์สิน	ตรวจสอบการทำงานของกล้องวงจรปิด	ทุกสัปดาห์	
	ตรวจสอบ และอัปเดตหมายเลขโทรศัพท์สำหรับกรณีฉุกเฉินให้เป็นปัจจุบัน	ทุก 6 เดือน	
	การจัดเวรยามของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	ตลอด 24 ชั่วโมง	
โรคระบาด	ตรวจสอบจุดให้บริการเจลแอลกอฮอล์พร้อมบริการ	ทุกวัน	- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป - เจ้าหน้าที่ทำความสะอาด
	ทำความสะอาดสำนักงานด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ	ทุกวัน	
	จัดเตรียมหน้ากากอนามัยสำรอง	ทุกวัน	
อุบัติเหตุเล็กน้อย หรือ อาการเจ็บป่วยเล็กน้อย ในขณะปฏิบัติงาน	จัดเตรียมและตรวจสอบชุดปฐมพยาบาลสำหรับให้บริการเพื่อให้มีความพร้อมอยู่เสมอ	ทุกเดือน	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
ความปลอดภัย ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน	ตรวจสอบความชำรุดของตัวอาคารเป็นประจำ และซ่อมแซมตามความจำเป็นเร่งด่วน	ทุกวัน	- জন.ฝ่ายอาคารสถานที่ - জন.รักษาความปลอดภัย
ความปลอดภัยในการ ใช้เทคโนโลยี และการ คุกคามทางเทคโนโลยี	- จัดทำระบบตรวจจับการบุกรุกทางโลกไซเบอร์ - จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงด้านการคุกคามทางเทคโนโลยีหรือโลกไซเบอร์	ทุกวัน	- জন.ฝ่ายไอทีของมหาวิทยาลัย - นักวิชาการศึกษา

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว (Organizational Continuity and RESILIENCE)

ในการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือต่อภาวะฉุกเฉิน ภัยพิบัติ หรือภาวะพลิกผันอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบกับการดำเนินงาน ชีวิตทรัพย์สิน และสิ่งแวดล้อมในหน่วยงาน ผู้บริหารของของ สอศ. ใช้แนวทางตามแผนภาพ 6.2ค(2) และตาราง 6.2ค(2) โดย

- 1.ประเมินสถานะของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่าอยู่ในภาวะวิกฤติหรือไม่
- 2.ทบทวนมาตรการในการรับมือ
- 3.สื่อสารและทำความเข้าใจกับบุคลากรให้ทราบถึงสถานการณ์นั้น ๆ
- 4.ซักซ้อมแผนในการรับมือและจัดการกับสถานการณ์ฉุกเฉินเพื่อบริหารความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่องานนั้น ๆ เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน ภัยพิบัติ หรือภาวะพลิกผันอื่น ๆ



แผนภาพ 6.2ค(2) แนวทางการเตรียมความพร้อมเพื่อรับมือเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน

ตาราง 6.2ค(2) กระบวนการรับมือเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินและบริหารความต่อเนื่อง

ภาวะฉุกเฉิน	กระบวนการรับมือ	ผู้รับผิดชอบ
ภาวะการเจ็บป่วย หรือ อุบัติเหตุฉุกเฉินของบุคลากร	- กรณีที่บุคลากรหลักที่รับผิดชอบงาน ไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้บุคลากรทุกคนรับผิดชอบปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้สามารถบริหารความต่อเนื่องในงานนั้น ๆ ให้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ - จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากร - ประชุมชี้แจงแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน - ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดความร่วมมือที่ดี	ผู้บริหาร และ บุคลากรทุกคน
ไฟฟ้าขัดข้องหรือไฟฟ้าดับ	- จัดเตรียม และสำรองไฟล์ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการดำเนินงานให้พร้อมอยู่เสมอ - แจ้งประสานเรื่องกับฝ่ายอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัย และฝ่ายการไฟฟ้า	เจ้าหน้าที่ฝ่าย อาคารสถานที่
น้ำท่วม	- จัดเก็บรักษาของที่จำเป็นในหน่วยงานให้เรียบร้อย โดยการขนย้ายไว้ในที่สูง และปลอดภัย เพื่อไม่ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วม - ติดตามข่าวสาร สถานการณ์อย่างใกล้ชิด - เตรียมช่องทางการเข้าถึงพื้นที่ให้พร้อมเมื่อฉุกเฉิน	ผู้บริหาร และ บุคลากรทุกคน

ภาวะฉุกเฉิน	กระบวนการรับมือ	ผู้รับผิดชอบ
	- ปฏิบัติงานจากที่บ้าน กรณีที่ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ (work from home) - ย้ายไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	
การปรับปรุง หรือซ่อมแซมอาคารกรณีเร่งด่วน	- ประสานและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในสถานการณ์ฉุกเฉินและเพื่อบริหารความต่อเนื่องของการดำเนินงาน - จัดหาสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง - จัดเตรียม และสำรองไฟล์ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการดำเนินงาน	ผู้บริหาร และบุคลากรทุกคน

(3) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของ สอศ. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงภายในองค์กร (Risk Management) เพื่อให้สามารถรองรับความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต โดยจัดตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยง ตามตาราง 6.2ค(3) และกำหนดมาตรการลดความเสี่ยง และควบคุมปัจจัยความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับ และควบคุมได้ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการผลักดันให้องค์กร สามารถดำเนินงานภายใต้สถานการณ์ความเสี่ยงที่ต้องเผชิญได้ สอศ. มีแนวทางในการบริหารความเสี่ยงตามแผนภาพ 6.2ค(3) โดยมีการประเมินความเสี่ยง และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อความเสี่ยงในการดำเนินงาน เช่น สถานการณ์ทางการเมือง โรคระบาด การคุกคามทางเทคโนโลยี ซึ่ง สอศ. มีระบบการป้องกันความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ ตามตาราง 4.2ก(2) เพื่อป้องกันความเสี่ยงจากการคุกคามทางเทคโนโลยีที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์



แผนภาพ 6.2ค(3) แนวทางในการบริหารความเสี่ยง

1. ประเมินความเสี่ยง โดยประเมินความเสี่ยงที่เป็นไปได้ทั้งหมดที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงาน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ ความเสี่ยงด้านการดำเนินงาน ความเสี่ยงด้านการเงิน ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงความเสี่ยงด้านบุคลากร เทคโนโลยี การเงิน และด้านอื่น ๆ ที่สำคัญ โดยใช้เครื่องมือและกระบวนการที่เหมาะสม การวิเคราะห์ SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats)

2. วางแผนการบริหารความเสี่ยง เพื่อจัดการความเสี่ยงในแต่ละด้านอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดเป้าหมาย และจัดทำแผนป้องกันและแก้ไขปัญหา จัดทำแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน และทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยมีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง

3. **สร้างนโยบายและกระบวนการ** สร้างนโยบายที่ชัดเจนและกระบวนการที่เป็นระเบียบเพื่อบริหารความเสี่ยงในทุกด้าน เช่น นโยบายการใช้เทคโนโลยีที่ปลอดภัย นโยบายการบริหารความเสี่ยงทางการเงิน และการบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร เป็นต้น

4. **ฝึกอบรมและให้ความรู้กับบุคลากรทุกคน** เกี่ยวกับวิธีการแก้ไขความเสี่ยง เพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจและเตรียมพร้อมในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์ความเสี่ยงต่าง ๆ

5. **ติดตามและประเมินผล** โดยติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ เพื่อพิจารณาปรับปรุงและปรับเปลี่ยนมาตรการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

6. **การใช้เทคโนโลยีช่วยในการตรวจสอบและบริหารความเสี่ยง** เช่น ระบบตรวจจับการบุกรุกทางไซเบอร์ ระบบการสำรองไฟล์ข้อมูลที่สำคัญ (Backup) ไว้ในระบบ Internet ผ่านทาง Google driver หรือ dropbox รวมถึงการสร้างช่องทางการสื่อสารออนไลน์อย่างเป็นระบบและชัดเจนผ่านทาง Line หรือ messenger เพื่อแจ้งข้อมูลนโยบายและมาตรการที่เกี่ยวข้อง หรือแจ้งเตือนเกี่ยวกับสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือความเสี่ยงต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

ตาราง 6.2ค(3) การวิเคราะห์ความเสี่ยง

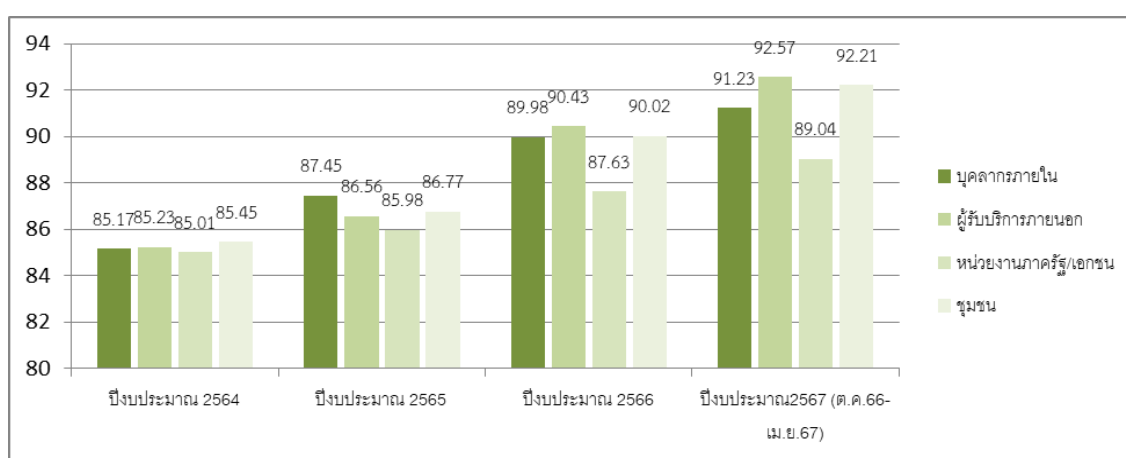
ประเภทความเสี่ยง (1)	ความเสี่ยง (2)	เป้าหมาย (3)	ปัจจัยความเสี่ยง (4)	การประเมินความเสี่ยง				กลยุทธ์การจัด ความเสี่ยง (4T'S) (9)	มาตรการดำเนินการ จัดการความเสี่ยง/แนว ทางแก้ไข (10)
				โอกาส (5)	ผลกระทบ (6)	ระดับ ความเสี่ยง (7)	ลำดับ ความเสี่ยง (8)		
ด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk)	กลยุทธ์ที่ตั้งไว้ อาจยังไม่ สามารถ ดำเนินการให้ บรรลุ วิสัยทัศน์ที่ตั้ง ไว้ในระยะ เวลาที่กำหนด	1.พัฒนา แหล่งเรียนรู้ ภูมิวัฒนธรรม อยุธยาให้มี ความทันสมัย 2.ส่งเสริมการ สร้างมาตรฐาน และยกระดับ ภูมิปัญญา เพื่อต่อยอด สู่เศรษฐกิจ สร้างสรรค์ และการพัฒนา ท้องถิ่นอย่าง ยั่งยืน	ปัจจัยความเสี่ยงภายใน 1.อาคารเรียนไทยของ สถาบันอยุธยาศึกษาเป็น เรือนไม้ที่มีอายุมากกว่า 15 ปี จึงจำเป็นต้อง ได้รับการดูแลและ ซ่อมแซมอย่างเร่งด่วน 2. ห้องน้ำของสถาบัน อยุธยาศึกษา ชำรุด เนื่องจากได้รับผลกระทบ น้ำท่วมเมื่อปี พ.ศ.2554 และไม่ได้รับการซ่อมแซม ปัจจัยความเสี่ยง ภายนอก -	2	5	10	2	Treat	1. ตรวจสอบความชำรุด ของตัวอาคารเป็นประจำ และซ่อมแซมตามความ จำเป็นเร่งด่วน 2. จัดทำแผนและขอรับ การสนับสนุนงบประมาณ เพื่อดำเนินการซ่อมแซม และปรับปรุงอาคารเรียน ไทยสถาบันอยุธยาศึกษา 3. จัดทำเรื่องเสนอขอ อนุมัติงบประมาณในการ ปรับปรุงห้องน้ำ จำนวน เงิน 467,771.40 บาท
ด้านการ ดำเนินงาน (Operatio nal Risk)	การดำเนินงาน ไม่เป็นไปตาม แผนที่กำหนด ไว้	มีการบริหาร จัดการที่เป็น เลิศ	ปัจจัยความเสี่ยงภายใน 1. การเบิกจ่าย งบประมาณบางกิจกรรม ไม่เป็นไปตามแผนปฏิบัติ ราชการ เช่น กิจกรรม เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม ซึ่งไม่สามารถกำหนด ระยะเวลาที่แน่นอนได้ ปัจจัยความเสี่ยงภายนอก 1. การจัดงานด้าน ศิลปวัฒนธรรมของ หน่วยงานภายนอก มีการ เปลี่ยนแปลงวันเวลาใน การจัดงาน	5	3	15	1	Treat	1. ประสานเจ้าภาพ จัดงานในการกำหนด ช่วงระยะเวลาในการ จัดกิจกรรม เพื่อจัดสรร งบประมาณให้ตรงตาม ไตรมาส 2. โอนเปลี่ยนแปลง งบประมาณให้ตรงตาม ไตรมาสที่จัดกิจกรรม

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ (Results)

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ (Student Learning, Customer-Focused Service Results, Process Results)

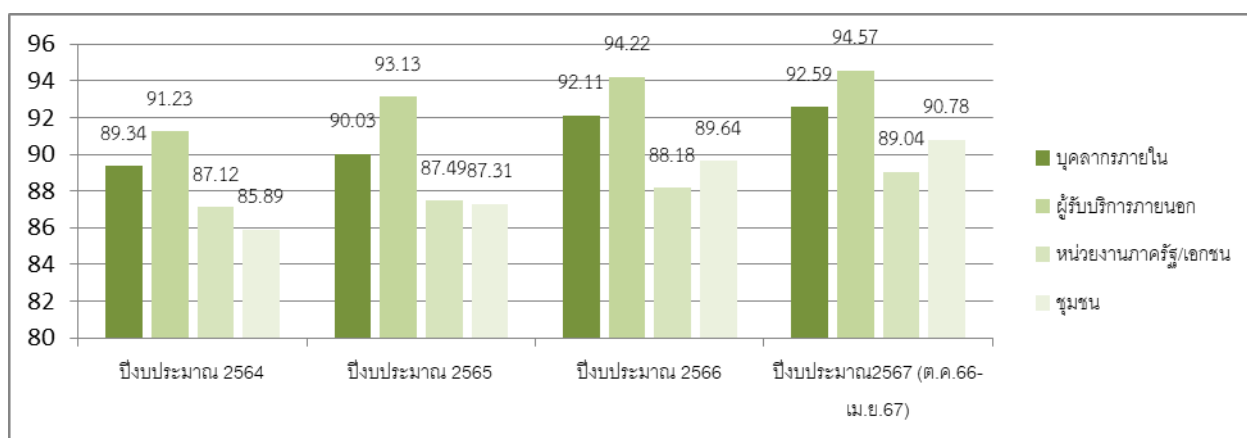
ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Student learning and Customer Focused Service Results)

สอศ. ได้สำรวจความพึงพอใจร้อยละของการรับรู้ ด้านวัฒนธรรมอยุธยาที่เพิ่มขึ้นจากการให้บริการศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา โดยประเมินจากผู้รับบริการในทุกช่วงวัยได้แก่ บุคลากรภายใน บุคคลภายนอก หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน ชุมชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 ถึง 30 เมษายน พ.ศ. 2567 พบว่าผู้รับบริการมีความรู้ด้านวัฒนธรรมจากการเข้าใช้บริการศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรม โดยมีระดับสูงกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้คือ ร้อยละ 85 ดังแผนภาพ 7.1ก(1)



แผนภาพ 7.1ก(1) ร้อยละของการรับรู้ด้านวัฒนธรรมอยุธยาที่เพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการจากการให้บริการศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยา

สอศ. ได้สำรวจความพึงพอใจร้อยละของการรับรู้ ด้านวัฒนธรรมอยุธยาที่เพิ่มขึ้นจากการให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษา โดยประเมินจากผู้รับบริการในทุกช่วงวัยได้แก่ บุคลากรภายใน บุคคลภายนอก หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน ชุมชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 ถึง 30 เมษายน พ.ศ. 2567 พบว่าผู้รับบริการมีความรู้ด้านวัฒนธรรมจากการเข้าใช้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษา โดยมีระดับสูงกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้คือ ร้อยละ 85 ดังแผนภาพ 7.1ก(2)



แผนภาพ 7.1ก(2) ร้อยละของการรับรู้ด้านวัฒนธรรมอยุธยาที่เพิ่มขึ้นของผู้ใช้บริการจากการให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษา

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน (Work Process Effectiveness Results)

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (Process Effectiveness and Efficiency)

ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ อ้างอิงผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการของ สอศ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 แบ่งออกเป็น 4 ยุทธศาสตร์ ประกอบไปด้วย จำนวน 18 ตัวชี้วัด โดยในปีนี้นำข้อมูลของปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มาเปรียบเทียบกับ ซึ่งมีร้อยละของการบรรลุผลอยู่ในระดับร้อยละ 100 ดังตารางที่ 7.5ก(2-1) ถึง ตารางที่ 7.5ก(2-4) (ข้อมูล ณ เมษายน 2567)

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

สอศ. มีระบบด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน โดยมีการตรวจสอบจำนวนการเกิดอัคคีภัย เกิดแจ้งเตือนของระบบสัญญาณไฟไหม้ฉุกเฉินและความถี่ในการตรวจสอบระบบแจ้งเหตุเกิดอัคคีภัย ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ดับเพลิงให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ตามปกติเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน โดยอาจารย์และนักศึกษาสาขาอาชีวอนามัยจะทำการตรวจสอบตามรอบระยะเวลา ตามตาราง 7.1ข(2-1) ถึงตาราง 7.1ข(2-2) (ข้อมูล ณ เมษายน 2567)

ตาราง 7.1ข(2-1) จำนวนการเกิดอัคคีภัย เกิดแจ้งเตือนของระบบสัญญาณไฟไหม้ฉุกเฉินและความถี่ในการตรวจสอบระบบแจ้งเหตุเกิดอัคคีภัย

รอบการประเมิน	จำนวนการเกิดอัคคีภัย	จำนวนการแจ้งเหตุเกิดอัคคีภัยจากระบบป้องกัน	ความถี่ในการตรวจสอบระบบแจ้งเหตุเกิดอัคคีภัย
2565	0	0	เดือนละ 1 ครั้ง
2566	0	0	เดือนละ 1 ครั้ง
2567	0	0	เดือนละ 1 ครั้ง

ตาราง 7.1ข(2-2) ร้อยละของอุปกรณ์ดับเพลิงที่ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ตามปกติ เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน

รอบการประเมิน	ตัวชี้วัด	พ.ศ.2565	พ.ศ.2566	พ.ศ.2567
พ.ศ. 2565	ร้อยละของอุปกรณ์ดับเพลิงที่ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ตามปกติ เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน	100	100	100
พ.ศ. 2566	ร้อยละของอุปกรณ์ดับเพลิงที่ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ตามปกติ เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน	100	100	100
พ.ศ. 2567	ร้อยละของอุปกรณ์ดับเพลิงที่ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ตามปกติ เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน	100	100	100

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management Results)

สอศ. มีการจัดการเครือข่ายอุปทาน โดยคำนึงถึงความต้องการของกลุ่มลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ ซึ่งผู้ส่งมอบในแต่ละงานไม่ว่าจะเป็นโรงพิมพ์ ห้าง ร้าน บริษัท หรือผู้รับจ้างอื่น ๆ จะต้องมีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดสามารถติดตามผลและตรวจสอบได้ แสดงผลลัพธ์ตามตาราง 7.1ค(1-1) ถึงตาราง 7.1ค(1-3) (ข้อมูล ณ เมษายน 2567)

ตาราง 7.1ค(1-1) ร้อยละการส่งมอบงานตรงตาม TOR ที่กำหนด

ผู้ส่งมอบ	ตัวชี้วัด	รอบการประเมิน พ.ศ. 2565	รอบการประเมิน พ.ศ. 2566	รอบการประเมิน พ.ศ.2567
โรงพิมพ์, ผู้รับจ้างงานอื่น, ห้าง ร้าน บริษัท	ร้อยละการส่งมอบงานตรงตาม TOR ที่กำหนด	100	100	100

ตาราง 7.1ค(1-2) อัตราการส่งมอบพัสดุตามกำหนดเวลา

ผู้ส่งมอบ	ตัวชี้วัด	รอบการประเมิน พ.ศ. 2565	รอบการประเมิน พ.ศ. 2566	รอบการประเมิน พ.ศ.2567
โรงพิมพ์, ผู้รับจ้างงานอื่น, ห้าง ร้าน บริษัท	อัตราการส่งมอบพัสดุตามกำหนดเวลา	100	100	100

ตาราง 7.1ค(1-3) ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข (เช่น การเสียค่าปรับ การยกเลิกสัญญา การขึ้น Blacklist)

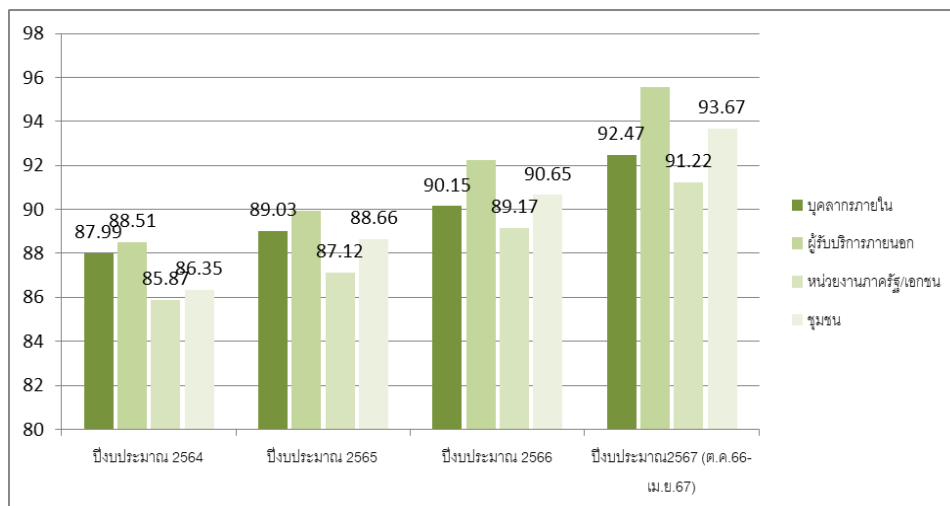
ผู้ส่งมอบ	ตัวชี้วัด	รอบการประเมิน พ.ศ. 2565	รอบการประเมิน พ.ศ.2566	รอบการประเมิน พ.ศ.2567
โรงพิมพ์, ผู้รับจ้าง งานอื่น, ห้าง ร้าน บริษัท	ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข (เช่น การเสียค่าปรับ การยกเลิกสัญญา การขึ้น Blacklist)	0	0	0

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)

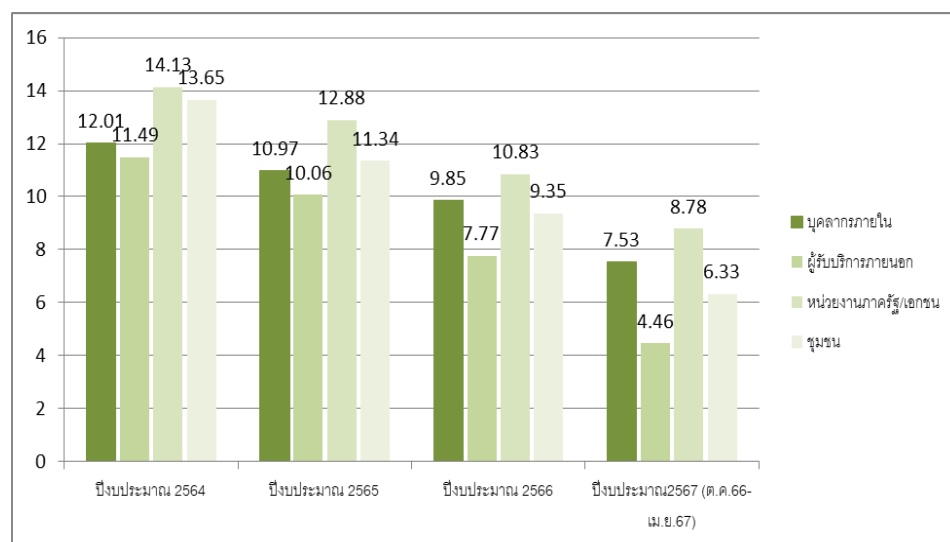
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER-Focused RESULTS)

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Satisfaction)

สอศ. ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกช่วงวัยได้แก่ บุคลากรภายใน บุคลากรภายนอก หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน ชุมชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 ถึง 30 เมษายน พ.ศ. 2567 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้บริการศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรม การจัดกิจกรรมตามโครงการ และการบริการให้ความรู้ของ สอศ. โดยมีระดับสูงกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้คือ ร้อยละ 90 ดังแผนภาพ 7.2ก(1-1) นอกจากนี้ยังพบว่า ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการได้แก่ การประเมินในด้านบุคลากร เวลา สถานที่ รูปแบบการจัดกิจกรรม/โครงการ มีแนวโน้มที่ลดลง ดังแผนภาพ 7.2ก(1-2)

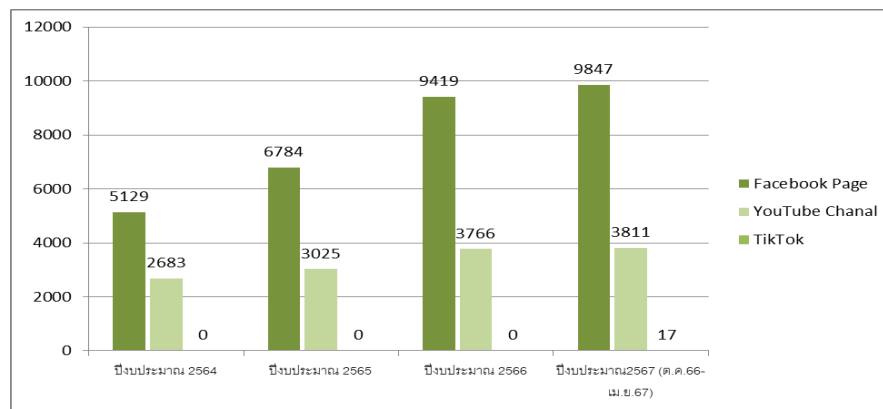


แผนภาพ 7.2ก(1-1) ร้อยละความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น จากผลการดำเนินงานในทุกพันธกิจ

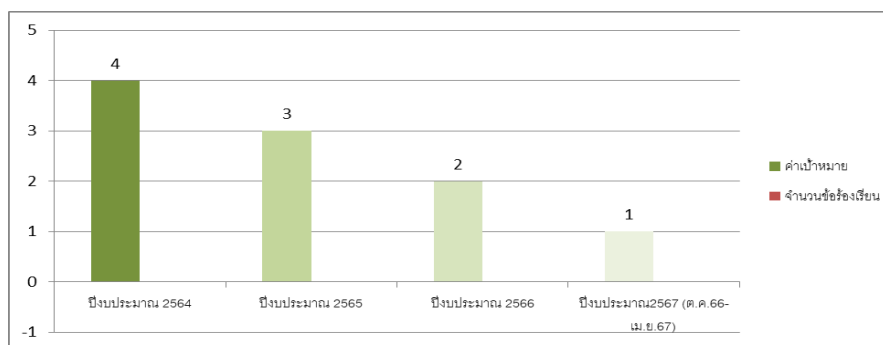


แผนภาพ 7.2ก(1-2) ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น จากผลการดำเนินงานในทุกพันธกิจ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 ถึง 30 เมษายน พ.ศ. 2567 พบว่ามีผู้รับบริการและกดติดตามสื่อออนไลน์ของ สอศ. ได้แก่ Facebook Page ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจากปี 2566 ร้อยละ 4.35 ช่อง Youtube Chanal มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจากปี 2566 ร้อยละ 1.18 นอกจากนี้ยังเพิ่มช่องทางการสื่อสารใหม่ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าในอนาคตได้แก่ TikTok ดังแผนภาพ 7.2ก(1-3)



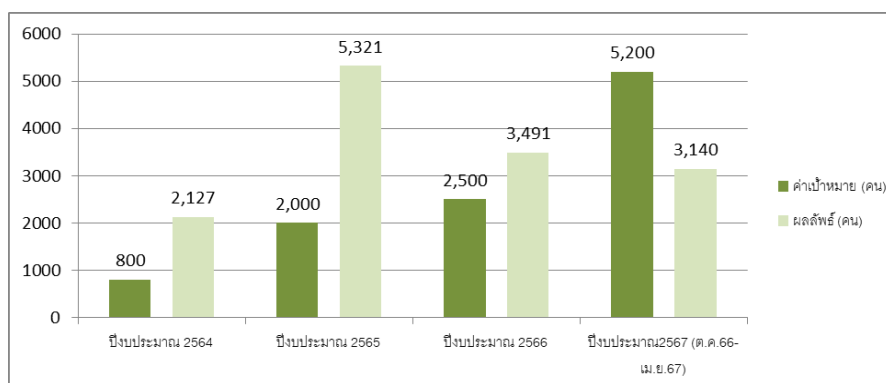
แผนภาพ 7.2ก(1-3) แสดงจำนวนเพิ่มขึ้นของผู้รับบริการทาง Online ได้แก่ Facebook Page ช่อง YouTube และ TikTok



แผนภาพ 7.2ก(1-4) แสดงจำนวนข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

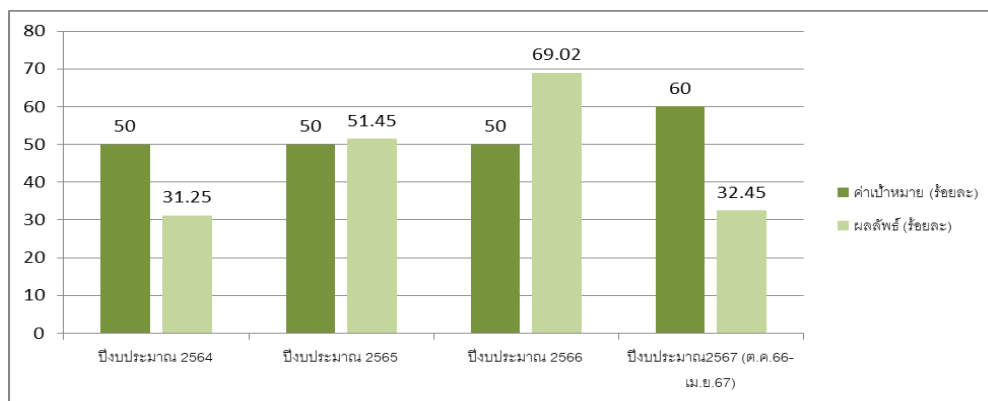
(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER ENGAGEMENT)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่ามีผู้เข้าใช้บริการศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรม การจัดกิจกรรมตามโครงการ และการบริการให้ความรู้ของ สอศ. โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ค่าเป้าหมายจำนวนคนเข้าร่วมทุกโครงการ/กิจกรรมจำนวนทั้งสิ้น 5,200 คน โดยระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 ถึง 30 เมษายน พ.ศ. 2567 มีจำนวนของผู้เข้าใช้บริการทั้งสิ้น 3,140 คน คิดเป็นร้อยละ 60.38 จากค่าเป้าหมาย ดังแผนภาพ 7.2ก(2-1)



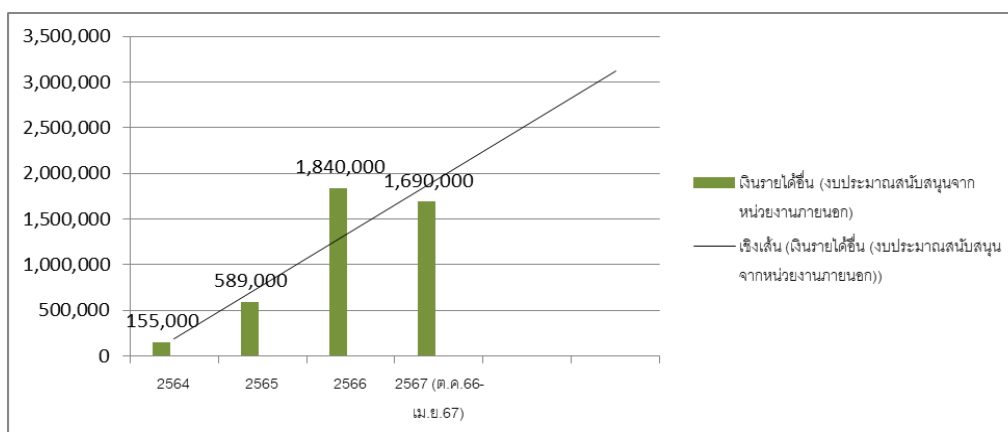
แผนภาพ 7.2ก(2-1) จำนวนของผู้ใช้บริการที่กลับมาใช้บริการซ้ำ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่ามีลูกค้าในอดีต และลูกค้าปัจจุบันที่กลับมาใช้บริการซ้ำ ได้แก่ การเข้าใช้บริการ ศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรม การจัดกิจกรรมตามโครงการ และการบริการให้ความรู้ของ สอศ. โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้คือ ร้อยละ 60 โดยระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 ถึง 30 เมษายน พ.ศ. 2567 มีผู้กลับมาใช้บริการซ้ำ คิดเป็นร้อยละ 32.45 ดังแผนภาพ 7.2ก(2-2) และคาดว่าจะมีแนวโน้มของจำนวนผู้เข้าร่วมที่สูงขึ้นเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ



แผนภาพ 7.2ก(2-2) ร้อยละของผู้ใช้บริการที่กลับมาใช้บริการซ้ำ

สอศ. ได้รับงบประมาณสนับสนุนเพิ่มเติมจากแหล่งทุน ได้แก่ สผ. และ สปอว. ในการจัดโครงการและกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเพื่อบริการทางวิชาการให้กับผู้เรียน ผู้รับบริการ และลูกค้ากลุ่มอื่น โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 1,690,000 บาท มีอัตราลดลงจากปี พ.ศ. 2566 คิดเป็นค่าเฉลี่ยร้อยละ 9.2 ดังแผนภาพ 7.2ก(2-3)



แผนภาพ 7.2ก(2-3) แสดงผลลัพธ์ด้านงบประมาณสนับสนุนที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอก

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (WORKFORCE-Focused RESULTS)

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

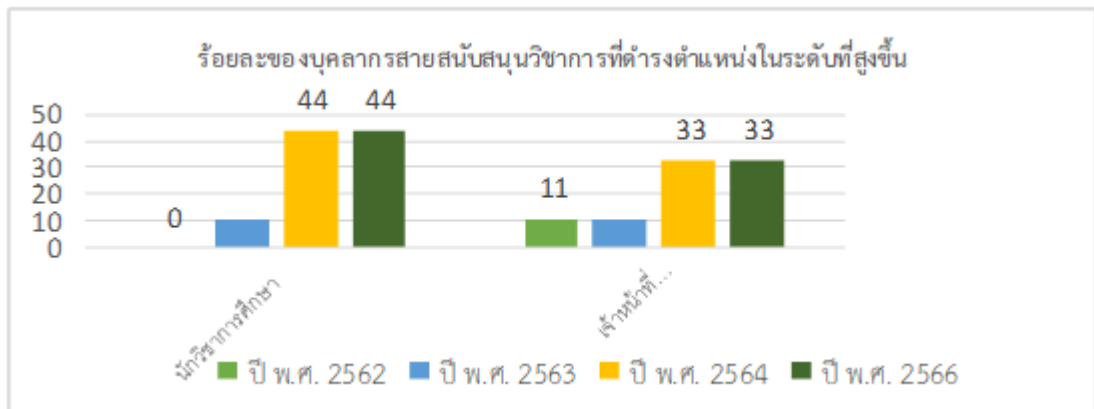
สอศ. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ทำการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในทุก ๆ ปี โดยมหาวิทยาลัยฯ มีการสนับสนุนงบประมาณในการทำผลงาน คนละ 10,000 บาท เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ โดยบุคลากรของ สอศ. มีจำนวนทั้งสิ้น 9 คน ผ่านการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นแล้วทั้งสิ้น จำนวน 7 คน รายละเอียด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

ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา

1. นายพัทธ์	แดงพันธ์	ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นระดับชำนาญการเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2563
2. นายอายุวัฒน์	คำผล	ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นระดับชำนาญการเมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2564
3. นางสาวธิยา	รินชล	ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นระดับชำนาญการเมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2564
4. นางสาวอรอุมา	โพธิ์จิว	ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นระดับชำนาญการเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2564

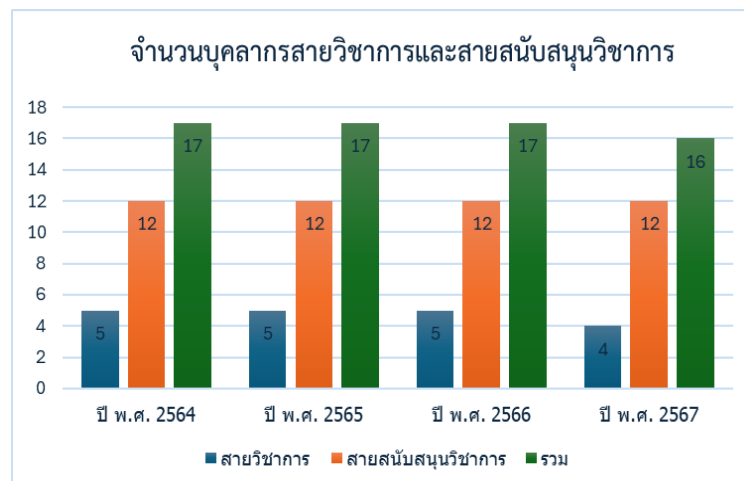
ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

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

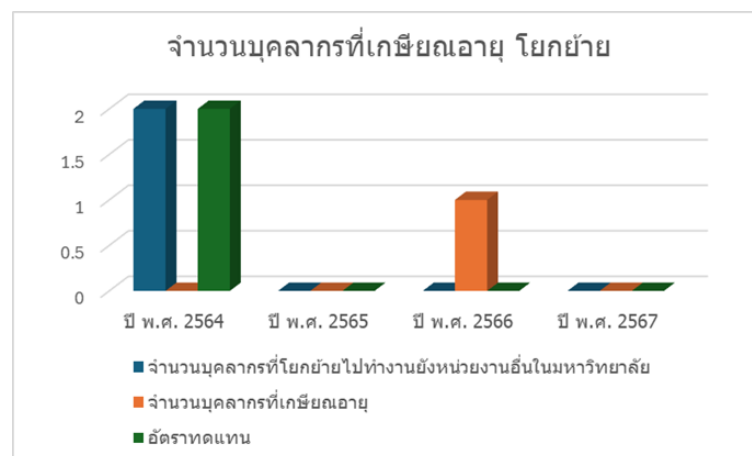


แผนภาพ 7.3ก(1-1) ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น

สอศ. มีบุคลากรที่เกษียณอายุราชการ และโยกย้ายไปทำงานยังหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัย แต่ สอศ. ไม่ได้รับอนุมัติอัตรากำลังทดแทน



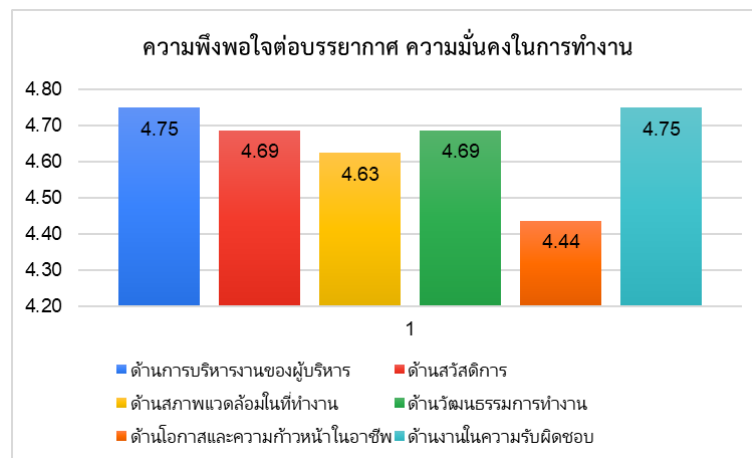
แผนภาพ 7.3ก(1-2) จำนวนบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ประจำปี สอศ.



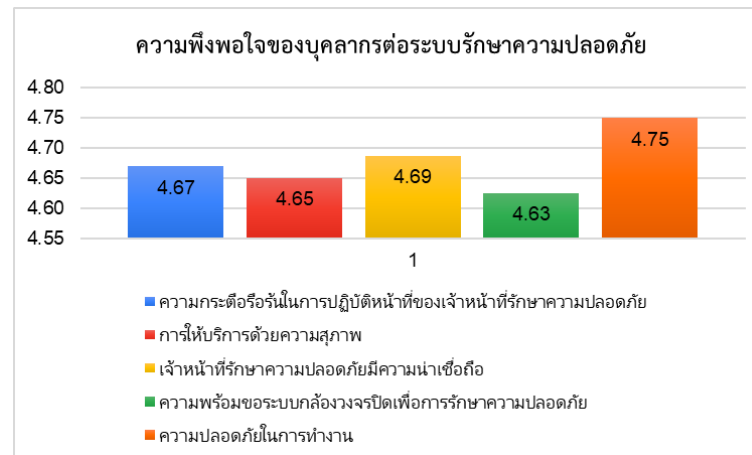
แผนภาพ 7.3ก(1-3) จำนวนบุคลากรที่เกษียณอายุ โยกย้าย ปีงบประมาณ พ.ศ.2564-2567

(2) บรรยากาศการทำงาน (WORKFORCE Climate)

สอศ. คำนึงถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร ความปลอดภัยทางด้านทรัพย์สิน สุขภาพและความสุขของบุคลากร ความร่มรื่นของต้นไม้ ซึ่งช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีทำให้บุคลากรรู้สึกผ่อนคลาย เพื่อให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานสร้างผลงานที่ดี มีการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยี สารสนเทศทั้งในส่วนของ Hardware, Software, Wifi เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรในการทำงาน รวมทั้งปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรในด้านสวัสดิการ และรู้สึกผูกพันกับ สอศ. โดยกำหนดให้มีแนวทางการประเมินผลร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามรายการประเมินทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารงานของผู้บริหาร 2) ด้านสวัสดิการ 3) ด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน 4) ด้านวัฒนธรรมการทำงาน 5) ด้านโอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ 6) ด้านงานในความรับผิดชอบ และจากการตอบแบบสอบถามของบุคลากร สอศ. โดยแยกเป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 4 คน นักวิชาการศึกษา จำนวน 5 คน ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน และคณงาน จำนวน 2 คน ส่งผลให้ความพึงพอใจของบุคลากรอยู่ในระดับดีมาก



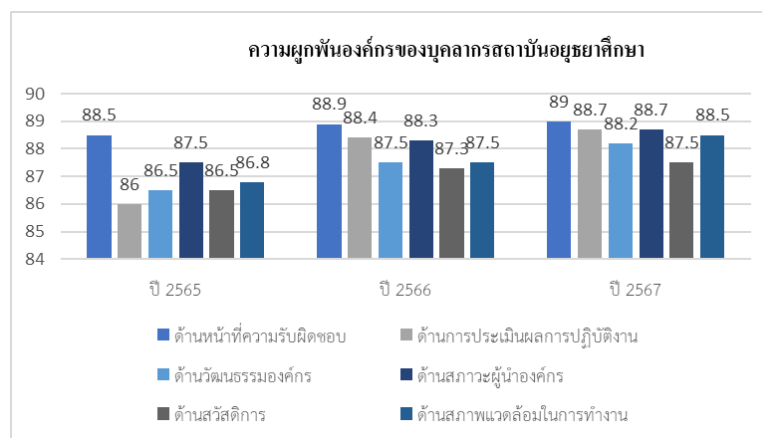
แผนภาพ 7.3ก(2-1) ร้อยละความพึงพอใจต่อสวัสดิการ สิ่งสนับสนุนคุณภาพชีวิต และการทำงานที่สถาบันฯและ มหาวิทยาลัยจัดให้



แผนภาพ 7.3ก(2-2) ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบรักษาความปลอดภัย

(3) ความผูกพันของบุคลากร (WORKFORCE ENGAGEMENT)

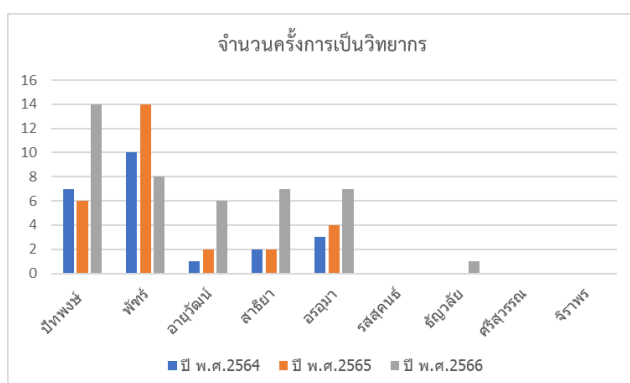
สอศ. ได้กำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร โดยกำหนดให้มีแนวทางการประเมินผลความผูกพันโดยใช้แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สอศ. ตามรายการประเมินทั้ง 6 ด้าน 1) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ 2) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน 3) ด้านวัฒนธรรมองค์กร 4) ด้านภาวะผู้นำองค์กร 5) ด้านสวัสดิการ 6) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และจากการตอบแบบสอบถามของบุคลากร สอศ. โดยแยกเป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 4 คน นักวิชาการศึกษา จำนวน 5 คน ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน และคณงาน จำนวน 2 คน ส่งผลให้ความผูกพันของบุคลากรเพิ่มขึ้นในทุก ๆ ปี



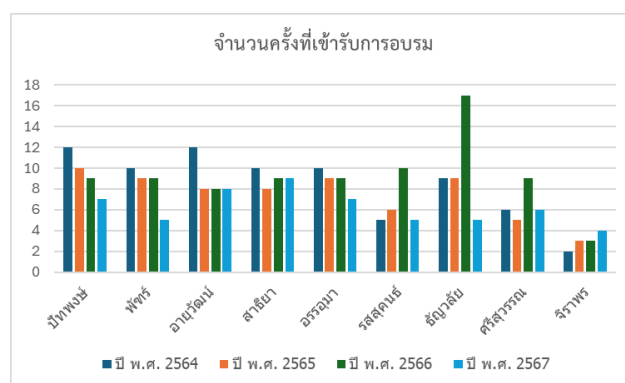
แผนภาพ 7.3ก(3) ร้อยละความผูกพันของบุคลากรสถาบันอยุธยาศึกษา

(4) การพัฒนาบุคลากร (WORKFORCE Development)

สอศ. มีการส่งเสริม สนับสนุน ให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเอง ทั้ง 2 สายงาน ซึ่งได้แก่ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษามีจำนวน ทั้งสิ้น 5 คน และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 4 คน ทั้งนี้ในสายงานวิชาการจะมีการพัฒนาตนเองโดยการเป็นวิทยากร และการเข้ารับการอบรมในช่องทางต่าง ๆ เช่นการอบรม สัมมนา เสวนา ฯลฯ ส่วนเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปนั้น จะพัฒนาตนเองด้วยการเข้าร่วม การอบรม สัมมนา เสวนา ในงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งหรืองานในหน้าที่ความรับผิดชอบตามสายงาน เพื่อให้มีความรู้ และมีทักษะ ในการพัฒนางานเพิ่มมากขึ้น



แผนภาพ 7.3ก(4-1) จำนวนครั้งที่เป็วิทยากร



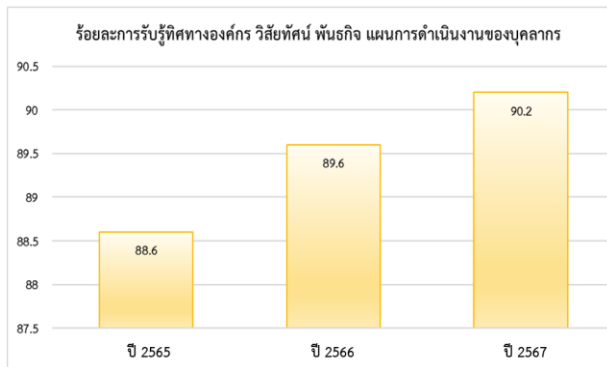
แผนภาพ 7.3ก(4-2) จำนวนครั้งที่เข้ารับการอบรม

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)

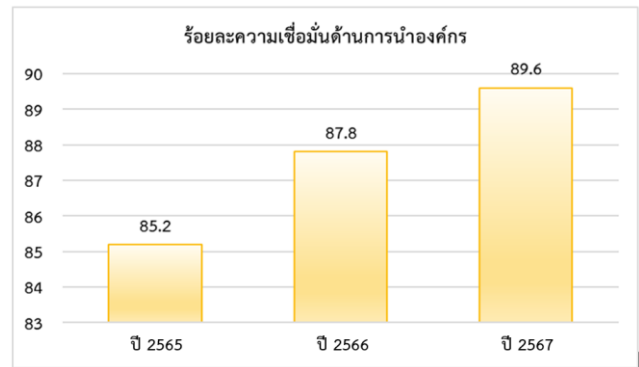
ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร กฎหมาย จริยธรรม และการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Leadership, GOVERNANCE, Legal, Ethics and Societal Contribution RESULTS)

(1) การนำองค์กร (Leadership)

ผู้นำระดับสูงของ สอศ. ได้ให้ความสำคัญกับการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร โดยใช้ค่านิยม ASI ในการขับเคลื่อนความเป็นเลิศด้านอยุธยาศึกษา มีการเน้นย้ำและถ่ายทอดทิศทางการดำเนินงานของสถาบันให้บุคลากรทราบถึงนโยบายและแนวทางการขับเคลื่อนองค์กร ในปี พ.ศ. 2565-2567 สอศ. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนการดำเนินงานเพิ่มมากขึ้นในทุกช่องทาง จึงทำให้ร้อยละของบุคลากรที่มีการรับรู้การนำองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนการดำเนินงานของ สอศ. และความเชื่อมั่นด้านการนำองค์กรเพิ่มขึ้นทุกปี โดยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2566-2567 มีการประชุมบุคลากรของ สอศ. ทุกสัปดาห์ จึงทำให้การรับรู้ วิสัยทัศน์ พันธกิจของบุคลากรเพิ่มขึ้น และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้มีการประเมินความคิดเห็นต่อการบริหารงานของผู้บริหาร โดยคณะกรรมการติดตามตรวจสอบและประเมินผลงานของผู้บริหาร ผลการประเมินในแต่ละด้านอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งจะทำให้การเปรียบเทียบผลการประเมินในปีถัดไป



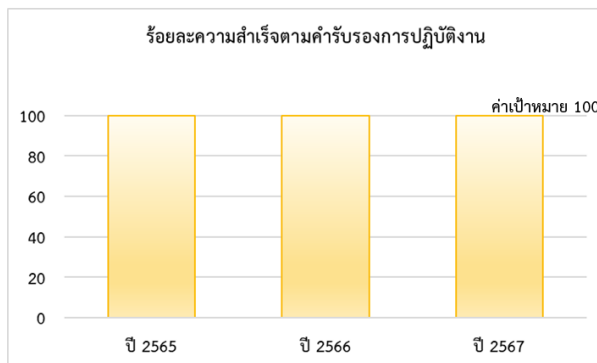
แผนภาพ 7.4ก(1-1) ร้อยละการรับรู้ทิศทางองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนการดำเนินงานของบุคลากร



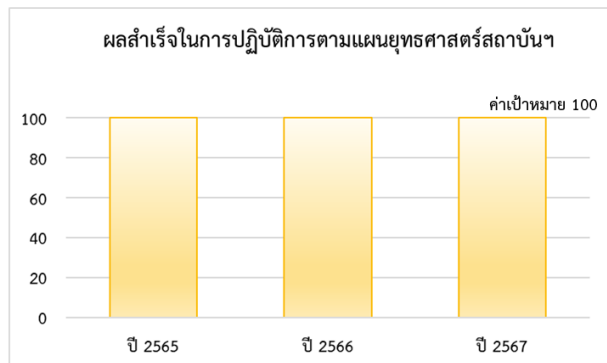
แผนภาพ 7.4ก(1-2) ร้อยละความเชื่อมั่นด้านการนำองค์กร

(2) การกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE)

สอศ. มีการกำกับดูแลองค์กร และมีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของ สอศ. ทุก 3 เดือน ซึ่งผลการดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายของแผนที่วางไว้ รวมถึงมีการติดตามการประพฤติปฏิบัติ ตามกฎหมาย จริยธรรมและหลักธรรมาภิบาล การดำเนินการตามหลักองค์คุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) และได้รับการตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย ดังจะเห็นได้ว่า สอศ. มีการดำเนินการด้านการเงินและพัสดุ และการประเมินที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการบริหารของผู้บริหารสถาบันฯ อย่างโปร่งใส



แผนภาพ 7.4ก(2-1) ผลสำเร็จตามคำรับรองการปฏิบัติงาน



แผนภาพ 7.4ก(2-2) ผลสำเร็จในการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์สถาบันฯ

ตาราง 7.4ก(2-3) การประเมินที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการบริหารของผู้บริหารสถาบันฯ (ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2567)

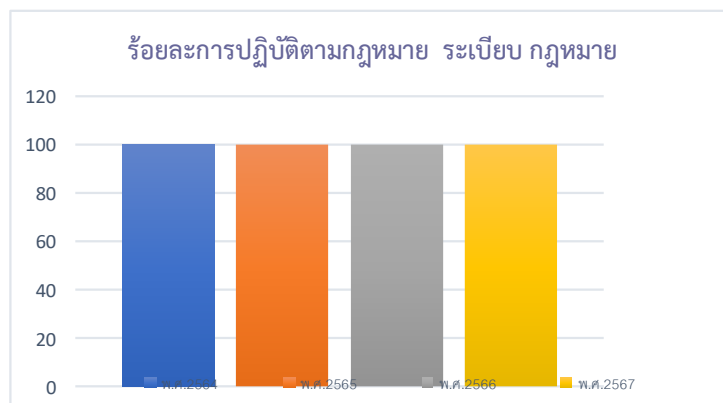
ผลลัพธ์	ย้อนหลัง (ปีงบประมาณ)		
	2565	2566	2567 (6 เดือน)
ผลการตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
1. ด้านการเงินและบัญชี	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
2. ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
3. ด้านการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน
4. ด้านการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน	ผ่าน	ผ่าน	ผ่าน

ตาราง 7.4ก(2-4) จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านบริหาร *อบรมปีเว้นปี

ปีงบประมาณ	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านบริหาร	3	0	3

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

ในการดำเนินงานของ สอศ. ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2564 - 2567 สอศ. ยังไม่พบการกระทำผิดใดที่ทำให้องค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียง และภาพลักษณ์องค์กรในด้านการร้องเรียนเป็นศูนย์ (พ.ศ. 2567 ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2567)



แผนภาพ 7.4ก(3-1) ร้อยละของการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ

ตาราง 7.4ก(3-2) จำนวนการทำผิดกฎระเบียบข้อบังคับของบุคลากร

ปีงบประมาณ	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
จำนวนการทำผิดกฎระเบียบข้อบังคับของบุคลากร (ครั้ง)	0	0	0	0

ตาราง 7.4ก(3-3) จำนวนครั้งที่มีการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะโดยไม่ได้รับอนุญาต

ปีงบประมาณ	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
จำนวนครั้งที่มีการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะโดยไม่ได้รับอนุญาต	0	0	0	0

ตาราง 7.4ก(3-4) ผลการประเมินสถาบันฯ ตามเกณฑ์ EdPEx

ปีงบประมาณ	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
ผลการประเมินสถาบันฯ ตามเกณฑ์ EdPEx	0	67.25	156.75	N/A

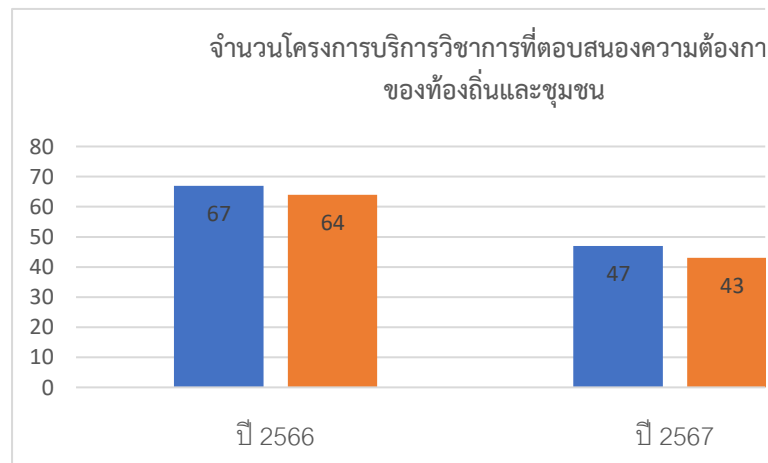
(4) จริยธรรม (Ethics)

ตาราง 7.4ก(4-1) จำนวนข้อร้องเรียนจากการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองคุณภาพ

ปีงบประมาณ	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
จำนวนข้อร้องเรียนจากการกระทำผิดกฎหมาย ข้อบังคับและการรับรองคุณภาพ	0	0	0	0

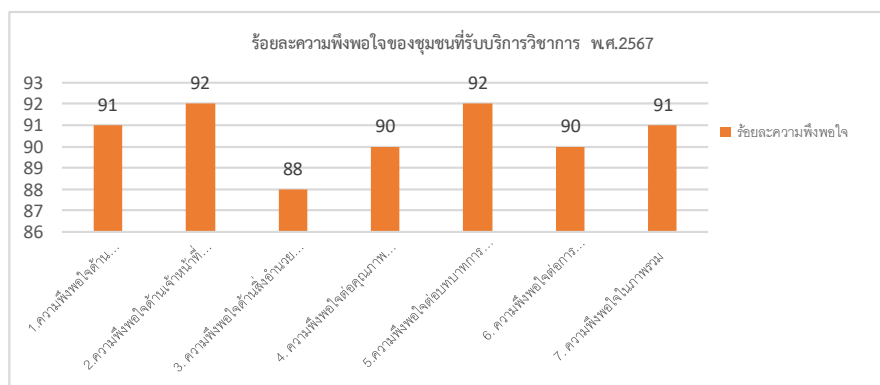
(5) สังคม (Society)

จากตาราง 2.2ก(3) การจัดสรรงบประมาณ สอศ. พ.ศ. 2567 มีกิจกรรม/โครงการ ที่ สอศ. ได้รับการจัดสรรงบประมาณ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวนเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีกิจกรรม/โครงการ ทั้งสิ้น 64 กิจกรรม เป็นกิจกรรมที่ให้บริการชุมชน ทั้งสิ้น 43 กิจกรรม ซึ่งจากแผนภาพ 7.4ก(5-1) จะแสดงภาพลดลงเนื่องจาก กิจกรรม/โครงการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เนื่องจากเป็นโครงการขนาดใหญ่ขึ้น การดำเนินการหลายวัน เป็นโครงการต่อเนื่องที่ลงบริการชุมชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดความยั่งยืน ทำให้ต้องลดจำนวนโครงการ เพื่อมุ่งเป้าในการพัฒนา รายละเอียดดังนี้



แผนภาพ 7.4ก(5-1) จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นและชุมชน

ในปี พ.ศ. 2567 สอศ. มีการจัดกิจกรรม/โครงการ ให้กับผู้รับบริการในพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 2 พื้นที่ ได้แก่ ชุมชน วัดย่านอ่างทอง อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และชุมชนวัดหลวงสุนทราราม อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง โดยในการจัดกิจกรรมทางด้านศิลปวัฒนธรรม สอศ. ได้จัดทำแบบสอบถามให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการวิชาการของ สอศ. โดยมีการวัดระดับความพึงพอใจทั้งสิ้น จำนวน 6 ข้อ จากกลุ่มเป้าหมาย 2 ชุมชน จำนวนผู้เก็บข้อมูล 160 คน สรุปผลการประเมินจากการจัดทำแบบสอบถาม ความพอใจเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 90.57 แสดงดังแผนภาพ 7.4ก(5-2) (ข้อมูล ณ เมษายน 2567)



แผนภาพ 7.4ก(5-2) ระดับความพึงพอใจของชุมชนที่รับบริการวิชาการ

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

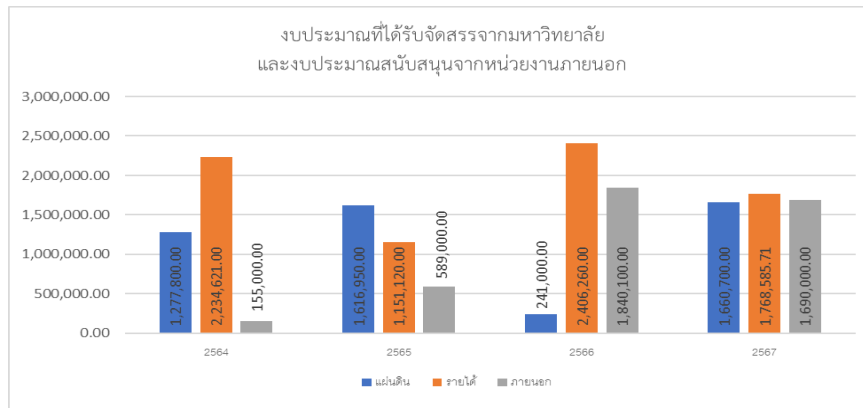
ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด (Budgetary, Financial, and Market RESULTS)

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน (Budgetary and Financial PERFORMANCE)

สอศ. ได้รับจัดสรรงบประมาณจากมหาวิทยาลัย โดยแบ่งออกเป็นงบแผ่นดิน งบเงินรายได้ และงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก ซึ่งจะเห็นได้ว่า สอศ. มีแนวโน้มได้รับงบประมาณเพิ่มขึ้นทุกปี รวมถึงได้รับงบสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกเพิ่มขึ้นทุกปีอีกด้วย เมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 กับ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 - 2567 ดังตาราง 7.5ก(1-1) และแผนภาพ 7.5ก(1-1)

ตาราง 7.5ก(1-1) งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัย และงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก

ประเภทงบประมาณ	ปีงบประมาณ			
	2564	2565	2566	2567
งบประมาณแผ่นดิน	1,277,800.00	1,616,950.00	241,000.00	1,243,300.00
งบเงินรายได้มหาวิทยาลัย	2,234,621.00	1,151,120.00	2,406,260.00	1,768,585.71
งบสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก	155,000.00	589,000.00	1,840,100.00	1,690,000.00
รวม	3,667,421.00	3,357,070.00	4,487,360.00	4,701,885.71



แผนภาพ 7.5ก(1-1) งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัย และงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก

การเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อ Covid-19 แต่ในปีถัดมา สอศ. ได้ดำเนินการเบิกจ่ายได้เป็นไปตามเป้าหมาย สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เป็นการรายงานข้อมูลการเบิกจ่ายในรอบ 6 เดือนแรกของปีงบประมาณ และ สอศ.ยังได้รับงบประมาณแผ่นดินเพิ่มเติมระหว่างปีงบประมาณ ทำให้ยังไม่สามารถสรุปที่แน่นอนได้อย่างชัดเจน จึงได้จัดทำสรุปในภาพรวมโดยใช้ข้อมูลระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2566 ถึง 30 เมษายน พ.ศ. 2567

ตาราง 7.5ก(1-2) ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณทุกประเภทประจำปีงบประมาณ (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2567)

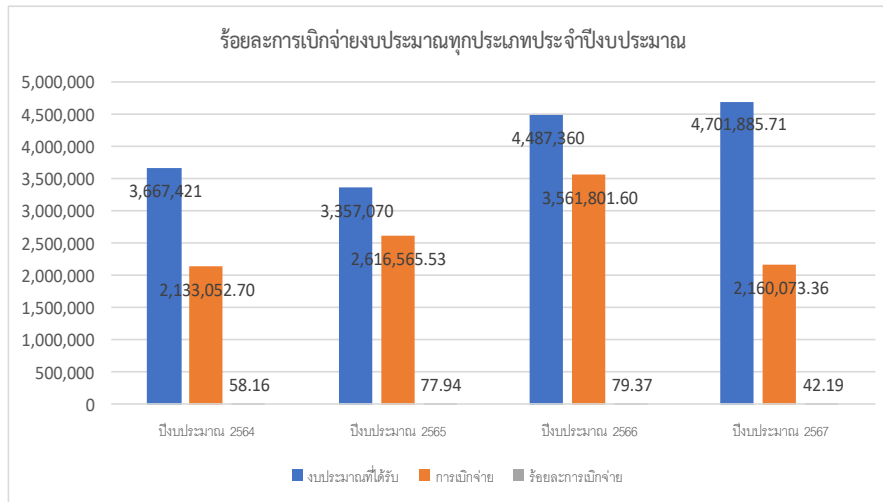
ประเภทงบประมาณ	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564			ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565		
	งบประมาณ	เบิกจ่าย	ร้อยละเบิกจ่าย	งบประมาณ	เบิกจ่าย	ร้อยละเบิกจ่าย
งบประมาณแผ่นดิน	1,277,800.00	660,850.00	51.72	1,616,950.00	1,045,073.00	64.63
งบเงินรายได้	2,234,621.00	1,405,565.70	62.90	1,151,120.00	1,031,058.78	89.57
เงินรายได้อื่น	155,000.00	66,637.00	42.99	589,000.00	540,433.75	91.75
รวมทั้งสิ้น	3,667,421.00	2,133,052.70	58.16	3,357,070.00	2,616,565.53	77.94

ประเภทงบประมาณ	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566			ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567		
	งบประมาณ	เบิกจ่าย	ร้อยละเบิกจ่าย	งบประมาณ	เบิกจ่าย	ร้อยละเบิกจ่าย
งบประมาณแผ่นดิน	241,000.00	241,000.00	100.00	1,660,700.00	664,450.00	40.01
งบเงินรายได้	2,406,260.00	2,174,276.22	90.36	1,768,585.71	939,583.36	53.13
เงินรายได้อื่น	1,840,100.00	1,146,525.38	62.31	1,690,000.00	556,040.00	32.90
รวมทั้งสิ้น	4,487,360.00	3,561,801.60	79.37	5,119,285.71	2,160,073.36	42.19

งบประมาณที่ สอศ.ได้รับการจัดสรรในปี พ.ศ. 2564 – 2567 พร้อมยอดการเบิกจ่ายแสดงรายการดังต่อไปนี้

ตาราง 7.5ก(1-3) การเบิกจ่ายงบประมาณ พ.ศ. 2564-2567

รายการ	พ.ศ.2564	พ.ศ.2565	พ.ศ.2566	พ.ศ.2567
งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร	3,667,421	3,357,070	4,487,360	4,701,885.71
การเบิกจ่าย	2,133,052.70	2,616,565.53	3,561,801	2,160,073.36
ร้อยละการเบิกจ่าย	58.16	77.94	79.37	42.19

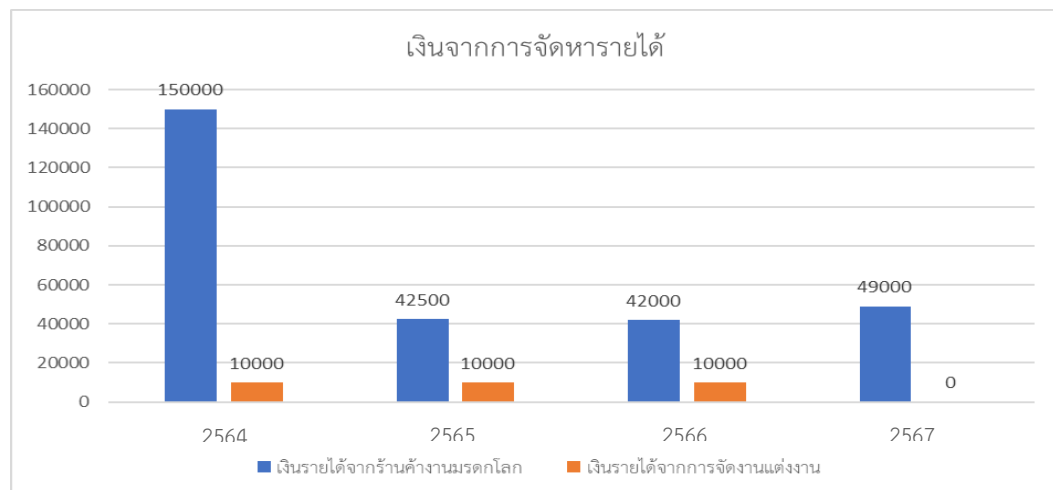


แผนภาพ 7.5ก(1-3) ร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณทุกประเภทประจำปีงบประมาณ (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2567)

สอศ. มีการจัดหารายได้โดยรับจัดงานแต่งงาน และการออกร้านงานมรดกโลก ซึ่งเงินรายได้ดังกล่าวหลังหักค่าใช้จ่าย สอศ. ได้นำส่งให้กับมหาวิทยาลัย โดยในแต่ละปีงบประมาณ จำนวนเงินรายได้ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์แวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เช่น สถานการณ์โควิด, การปรับปรุงซ่อมแซมอาคารเรือนไทยของ สอศ. จึงทำให้ไม่สามารถรับจัดงานแต่งงานได้

ตาราง 7.5ก(1-4) เงินจากการจัดหารายได้ของ สอศ. ปีงบประมาณ 2564 - 2567

ประเภทเงินรายได้	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
เงินรายได้จากการจัดงานแต่งงาน	10,000	10,000	10,000	-
เงินรายได้จากร้านค้างานมรดกโลก	150,000	42,500	42,000	49,000



แผนภาพ 7.5ก(1-4) งบเงินรายได้ จากการจัดการรายได้ของ สอศ. ปีงบประมาณ 2564 - 2567

(2) ผลการดำเนินงานด้านตลาด (Market PERFORMANCE)

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการของ สอศ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 แบ่งออกเป็น 4 ยุทธศาสตร์ ประกอบไปด้วย จำนวน 18 ตัวชี้วัด ซึ่งในการดำเนินงานของ สอศ. จะดำเนินงานตามปีงบประมาณ ส่วนการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาจะใช้รอบปีการศึกษา สอศ. จึงขอแจ้งผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีตามปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2566 ถึง 30 เมษายน 2567) มาจัดแสดง ดังตารางที่ 7.5ก(2-1) ถึงตารางที่ 7.5ก(2-4)

ตาราง 7.5ก(2-1) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ (ยุทธศาสตร์ที่ 1) (ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2567)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย		ผลการดำเนินงาน		ร้อยละการ
	ปีงบประมาณ.2566	ปีงบประมาณ.2567	ปีงบประมาณ.2566	ปีงบประมาณ.2567	บรรลุผล
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ส่งเสริมการศึกษา วิจัย บูรณาการการเรียนการสอนและพัฒนาสารสนเทศ เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้มาตรฐานในระดับชาติและนานาชาติ					
1.มีงานวิจัยด้านอยุธยาศึกษา	-	1 เรื่อง	-	1 เรื่อง	100
2.นำเสนอผลงานวิชาการสถาบันอยุธยาศึกษาระดับชาติและนานาชาติ	1 งาน	1 งาน	1 งาน	1 งาน	100
3.มีฐานข้อมูลทางวิชาการแบบออนไลน์	1 ฐาน	1 ฐาน	1 ฐาน	1 ฐาน	100
4.มีองค์ความรู้ทางประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นอยุธยา	6 เรื่อง	6 เรื่อง	19 เรื่อง	18 เรื่อง	100
5.มีการบูรณาการองค์ความรู้ กับการเรียนการสอน	4 หลักสูตร	4 หลักสูตร	5 หลักสูตร	6 หลักสูตร	100
6.วารสารทางวิชาการอยู่ในมาตรฐานเกณฑ์ของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) ฐาน 2	TCI ฐาน 2	TCI ฐาน 2	TCI ฐาน 2	TCI ฐาน 2	100

ตาราง 7.5ก(2-2) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ (ยุทธศาสตร์ที่ 2) (ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2567)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย		ผลการดำเนินงาน		ร้อยละการ
	ปีงบประมาณ.2566	ปีงบประมาณ.2567	ปีงบประมาณ.2566	ปีงบประมาณ.2567	บรรลุผล
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมค่านิยมด้านความเป็นไทย สืบสานศาสตร์พระราชา ยกย่องเชิดชูบุคลากรทางวัฒนธรรม อนุรักษ์ พื้นฟู และ ทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมของอยุธยาในฐานะมรดกชาติและมรดกโลก					
7.จำนวนเครือข่ายด้านศิลปวัฒนธรรมที่เข้าร่วมเป็นเครือข่าย	2 เครือข่าย	2 เครือข่าย	5 เครือข่าย	3 เครือข่าย	100
8.มีบุคคลผู้ที่ได้รับการเชิดชูเกียรติฯ	8 คน	11 คน	10 คน	9 คน	100
9.มีการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม ในเวทีระดับชาติหรือนานาชาติ	3 ครั้ง	3 ครั้ง	6 ครั้ง	5 ครั้ง	100
10.มีกิจกรรมสืบสานศาสตร์พระราชา	-	1 ครั้ง	-	1 ครั้ง	100

ตาราง 7.5ก(2-3) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ (ยุทธศาสตร์ที่ 3) (ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2567)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย		ผลการดำเนินงาน		ร้อยละการบรรลุผล
	ปีงบประมาณ.2566	ปีงบประมาณ.2567	ปีงบประมาณ.2566	ปีงบประมาณ.2567	
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยาให้มีความทันสมัย เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการยกระดับภูมิปัญญา เพื่อต่อยอดสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์และการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน					
11.จำนวนแหล่งเรียนรู้ภูมิวัฒนธรรมอยุธยาได้รับการพัฒนา	1 แหล่ง	1 แหล่ง	1 แหล่ง	2 แหล่ง	100
12.จำนวนผลิตภัณฑ์ของชุมชนที่ได้รับการพัฒนา	1 ผลิตภัณฑ์	1 ผลิตภัณฑ์	2 ผลิตภัณฑ์	8 ผลิตภัณฑ์	100
13.จำนวนงานศึกษา หรืองานเชิงสร้างสรรค์ ด้านศิลปวัฒนธรรมที่เพิ่มมูลค่าชุมชน	2 รายการ	2 รายการ	2 รายการ	8 รายการ	100
14.จำนวนแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของอยุธยาได้รับการเผยแพร่	1 แหล่ง	1 แหล่ง	2 แหล่ง	4 แหล่ง	100

ตาราง 7.5ก(2-4) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ (ยุทธศาสตร์ที่ 4) (ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2567)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย		ผลการดำเนินงาน		ร้อยละการบรรลุผล
	ปีงบประมาณ.2566	ปีงบประมาณ.2567	ปีงบประมาณ.2566	ปีงบประมาณ.2567	
ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารหน่วยงานที่เป็นเลิศเป้าหมาย					
15.ร้อยละของการบรรลุวัตถุประสงค์ของแผน	ร้อยละ 85	ร้อยละ 85	100	N/A	
16.ผลการประเมินตามเกณฑ์ EdPEx	100 คะแนน	120 คะแนน	156.75	N/A	
17.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับดี	ระดับดี	ระดับดี	4.32	
18.ฐานข้อมูลในการบริหารหน่วยงาน	1 ฐาน	1 ฐาน	1 ฐาน	1 ฐาน	

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม (Strategy Implementation and INNOVATION Results)

ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดของการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการของ สอศ. ในปีงบประมาณ พ.ศ.2567 แบ่งออกเป็น 4 ยุทธศาสตร์ ประกอบไปด้วย 18 ตัวชี้วัดที่สำคัญ มีผลลัพธ์ดัง ตารางที่ 7.5ก(2-1) ถึง ตารางที่ 7.5ก(2-4) (ข้อมูล ณ เมษายน 2567) และผลจากการที่ผู้บริหาร สอศ. พยายามผลักดันให้บุคลากร มุ่งสร้างนวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบการทำงานและการบริการทางวิชาการของ สอศ. ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยได้กำหนดไว้เป็นเป้าหมายเพื่อวัดผลความสำเร็จ (OKRs) ที่ได้มีการริเริ่มในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เป็นปีแรก นำไปสู่ความพยายามในการคิดค้น และออกแบบเครื่องมือให้การปฏิบัติงานและการให้บริการของบุคลากร ดังผลลัพธ์ใน ตาราง 7.5ข

ตาราง 7.5ข นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบการทำงานและการบริการทางวิชาการของ สอศ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ประเภทนวัตกรรม	เรื่อง	การนำไปใช้	ช่องทางการเผยแพร่
การพัฒนาระบบการทำงาน	1.TO DO LIST รายละเอียดการเตรียมงาน สงกรานต์ 2567	ใช้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีของ สอศ. ในการเตรียมความพร้อมสำหรับการจัดกิจกรรมต่างๆ แสดงถึงการวางแผนการทำงานอย่างละเอียดรอบคอบ สามารถลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	Facebook Group “KM สถาบันอยุธยาศึกษา”
	2.การจัดทำทะเบียน เครื่องแต่งกายและ เครื่องประดับของสถาบัน อยุธยาศึกษา	ใช้เป็นแนวปฏิบัติที่ดีของ สอศ. ในการจัดทำทะเบียน วัสดุ – ครุภัณฑ์ ที่มีการบันทึกการยืม-คืน ของหน่วยงานต่าง ๆ อย่าง ละเอียดรอบคอบ	Facebook Group “KM สถาบันอยุธยาศึกษา”
การให้บริการทาง วิชาการ	1. ระบบแจ้งสถานะการ ดำเนินงานวารสารวิชาการ อยุธยาศึกษา ด้วย spreadsheets	แจ้งให้ผู้เสนอบทความทราบสถานะการดำเนินงานของ วารสารวิชาการอยุธยาศึกษา แบบเรียลไทม์ (Real time) มีความ ชัดเจน โปร่งใส เป็นธรรม และเป็นปัจจุบัน ลดข้อกังขาของผู้ เสนอบทความ	เว็บไซต์วารสารวิชาการ อยุธยาศึกษา
	2. การจัดทำนิตรรศการเพื่อ แสดงผลงานทางศิลปกรรม ในรูปแบบออนไลน์	การให้บริการในรูปแบบออนไลน์ (E-Service) ของ สอศ. ส่งเสริม ให้เกิดการเรียนรู้ไม่จำกัดกาล และการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning)	เว็บไซต์หลักของ สอศ.

The page features several orange hexagons of varying sizes and shades (light orange, medium orange, and dark orange) arranged in a cluster on the left side and one at the top center. The background is white.

สถาบันอยุธยาศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

www.aru.ac.th/asi