

# EdPEX 2025

รายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2567  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
Self-Assessment Report 2025



## คำนำ

การประกันคุณภาพขององค์กรตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร ทำให้การเรียนรู้ของผู้รับบริการดีขึ้น ปรับปรุงผลการดำเนินงาน และเพิ่มสมรรถนะในการแข่งขัน ทำให้การดำเนินงานสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี กระบวนการการตัดสินใจบุคลากรปฏิบัติการ และผลลัพธ์ ตามเกณฑ์ EdPEX ทำให้สามารถประเมินได้อย่างรอบด้านว่าองค์กรอยู่ในตำแหน่งใดและต้องการมุ่งไปที่ใด อีกทั้งเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบทุกขั้นตอนของระบบการบริหารงาน พัฒนาปรับปรุงกระบวนการและผลลัพธ์ โดยคำนึงถึงภาพโดยรวมขององค์กรเป็นหลักตามเกณฑ์ EdPEX ซึ่งประกอบด้วยหมวดคำถามต่าง ๆ 7 หมวด ได้แก่ การนำองค์กร กลยุทธ์ ลูกค้า การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ บุคลากร การปฏิบัติการ และผลลัพธ์ คำถามจะผูกโยงกันเป็นกรอบการบริหาร ผลการดำเนินการที่มีการบูรณาการเป็นหนึ่งเดียว ช่วยให้จัดการเรื่องทรัพยากรในองค์กรให้สอดคล้องกัน ค้นหาจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงพัฒนาการสื่อสาร การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งบรรลุเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ และรุดหน้าสู่ความเป็นเลิศโดยการส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งส่งผลให้เกิดคุณภาพการศึกษาและความยั่งยืนขององค์กรปรับปรุงคุณภาพการดำเนินการและพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร มีการปรับปรุงพัฒนาและเกิดการเรียนรู้ภายในองค์กร โดยบุคลากรทุกคนในองค์กรมีการเรียนรู้และพัฒนาาร่วมกัน

รายงานการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์แนวทางคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ: EdPEX สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ประจำปีการศึกษา 2567 เล่มนี้ นำเสนอข้อมูลโครงสร้างองค์กร และข้อกำหนดในหมวดที่ 1 – 6 และผลลัพธ์ในหมวดที่ 7 ในรอบปีการศึกษา 2567 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในนามของคณะผู้บริหาร ขอขอบคุณบุคลากรทุกคนที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในส่วนงาน เพื่อมุ่งพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## คำย่อ

มรภ.	ย่อมาจาก	มหาวิทยาลัยราชภัฏ
พ.ร.บ.	ย่อมาจาก	พระราชบัญญัติ
สวท.	ย่อมาจาก	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ผอ.สวท.	ย่อมาจาก	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
รองผอ.	ย่อมาจาก	รองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
แผนระยะยาว	ย่อมาจาก	แผนยุทธศาสตร์ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี
แผนระยะสั้น	ย่อมาจาก	แผนปฏิบัติการประจำปี
ห้องสมุด	ย่อมาจาก	ด้านวิทยบริการ
IT	ย่อมาจาก	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
งบบกศ.	ย่อมาจาก	งบประมาณงบบำรุงการศึกษา
งบทศ.บป.	ย่อมาจาก	งบรายจ่ายเงินบำรุงการศึกษา สำหรับบุคลากรประจำการ
พนม.	ย่อมาจาก	พนักงานมหาวิทยาลัย
พรก.	ย่อมาจาก	พนักงานราชการ
รร.	ย่อมาจาก	โรงเรียน
นศ.	ย่อมาจาก	นักศึกษา
คคก.	ย่อมาจาก	คณะกรรมการ
งปม.	ย่อมาจาก	ปีงบประมาณ
PDCA	ย่อมาจาก	คือ วงจรบริหารงานคุณภาพ ประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอน คือ วางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุง
SOAR	ย่อมาจาก	เครื่องมือการวางแผนกลยุทธ์
EdPEX	ย่อมาจาก	เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
สตง.	ย่อมาจาก	สำนักงานตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบภายนอก

## สารบัญ

หน้า

คำย่อ	
สารบัญ	
สารบัญตาราง	
สารบัญภาพ	
<b>โครงสร้างองค์กร</b>	<b>1</b>
<b>OP.1 ลักษณะสำคัญขององค์กร</b>	<b>1</b>
P.1ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร	1
P.1ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร	5
<b>OP.2 สถานการณ์ของสวท.</b>	<b>12</b>
P.2ก. สภาพแวดล้อมการแข่งขัน	12
P.2ข. บริบทเชิงกลยุทธ์	13
P.2ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	14
<b>หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)</b>	<b>15</b>
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)	15
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการตอบแทนสังคม (Governance and Societal Contributions)	18
<b>หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)</b>	<b>23</b>
2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)	23
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategy Implementation)	33
<b>หมวด 3 ลูกค้า (Customer Expectation)</b>	<b>41</b>
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation)	41
3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)	46
<b>หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)</b>	<b>51</b>
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน (Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance)	51
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Information, and Knowledge Management)	55
<b>หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce)</b>	<b>60</b>
5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)	60
5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)	63
<b>หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (Operations)</b>	<b>67</b>
6.1 กระบวนการทำงาน (Work processes)	67
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ Operational Effectiveness)	74
<b>หมวด 7 ผลลัพธ์</b>	<b>80</b>
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ	80
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)	92
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)	95
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Leadership, Governance, and Societal Contribution Results)	97
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาดและกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, Market, and Strategy Results)	100

## สารบัญตาราง

	หน้า
OP.1ก.(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษา อื่นๆ	1
OP.1ก.(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม สมรรถนะหลัก	2
OP.1ก.(3) ข้อมูลบุคลากรสายวิชาการ ข้อมูลบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำแนกตามคุณวุฒิ การศึกษา อายุ และความก้าวหน้า	2
OP.1ก.(3)-1 ข้อมูลบุคลากรจำแนกตามอายุการศึกษา	3
OP.1ก.(3)-2 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ	3
OP.1ก.(4) สถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	3
OP.1ก.(5) กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญของสวท.	4
OP.1ข.(2)-1 จำแนกผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งความคาดหวังในแต่ละกลุ่ม ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งความต้องการ/ความคาดหวัง	5
OP.1ข.(2)-2 ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	8
OP.1ข.(3) บทบาทของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	9
OP.2ก.(1) ลำดับในการแข่งขัน	12
OP.2ก.(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	12
OP.2ก.(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	12
OP.2ข. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	13
1.1ข. การสื่อสาร	17
1.2ก.(1) การกำกับดูแลองค์กรของสวท.	19
2.1ก-1 การวิเคราะห์จุดแข็ง โอกาส แรงบันดาลใจ และผลที่คิดว่าจะเกิดขึ้น (SOAR)	24
2.1ก-2 กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์	25
2.1-3 ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และกลยุทธ์ของสวท.	27
2.1ก.(2)-1 วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ที่มีความสำคัญและจัดทำสารสนเทศ	27
2.1ก.(2)-2 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	28
2.1ก(3) โอกาสเชิงกลยุทธ์	29
2.1ข.(1)-(2) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	31
2.2ก.(1) แผนปฏิบัติราชการจากการดำเนินแผนประจำปีในการ ทบทวนยุทธศาสตร์รอบถัดไป	33
2.2ก(2) การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติไปยังผู้เกี่ยวข้อง	35
2.2ก.(3) การจัดสรรทรัพยากร	35
2.2ก.(4) แผนด้านบุคลากร	37
2.2ก.(5) ตัววัดผลการดำเนินการ	37
2.2ก.(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ	38
3.1ก.(1-1) ช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงลูกค้าที่มีอยู่ในปัจจุบัน	42
3.1ก.(1-2) กระบวนการบริการห้องสมุดเชิงรุก	43
3.1ก.(2) ช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงลูกค้าที่มีฟังมี	44
3.1ข.(1) การจำแนกกลุ่มลูกค้าและลูกค้ำกลุ่มอื่น	45
3.1ข.(2) ความจำเป็นและความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	45
3.2ก.(1) วิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับนักศึกษาและลูกค้ำกลุ่มอื่น	47
3.2ก.(3-1) ช่องทางการสื่อสารในการจัดการข้อร้องเรียน	48
3.2ข.(1) กระบวนการค้นหาความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ	49
4.1 ก.(1) การเข้าถึงสารสนเทศฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศของผู้ใช้บริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	53
4.1ข.(1) การวิเคราะห์ ทบทวนและขีดความสามารถของสวท.	54

## สารบัญตาราง

	หน้า
4.2ก.(1) กระบวนการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ	56
5.1ก.-1 กระบวนการสรรหา คัดเลือก บรรจุ และรักษาไว้ซึ่งบุคลากรใหม่	61
5.1ก.-2 การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร	62
5.1ข.(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร	63
5.2ค.(1) กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	65
5.2ค.(2) ความต้องการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน	66
6.1ก.(3) ข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ	70
6.1ก.(4) การออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญ	72
6.2ก. การบูรณาการ การจัดการต้นทุนและการเพิ่มประสิทธิภาพของสวท.	74
6.1ข. การจัดการเครือข่ายอุปทานของสวท.	75
6.2ค.(1) แนวทางการจัดการความปลอดภัย ความต่อเนื่องของธุรกิจ และการฟื้นตัว	76
6.2ค.(2) แนวทางการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ภัยพิบัติและแนวทางการฟื้นตัว	77
6.2ค.(3) ปัจจัยความเสี่ยงซึ่งอาจจะทำให้การดำเนินตามพันธกิจของ สวท.ไม่บรรลุเป้าหมาย	78
7.1ข.(1)-7 ปริมาณพลังงานทดแทน(ไฟฟ้า)ที่ผลิตทดแทนการใช้พลังงานทั้งหมดของสวท. (E-total(MWh) เทียบกับจำนวนเงินที่ต้องจ่ายเป็นค่าไฟฟ้า	86
7.4ก(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ	98
7.5 ก.(1)-1 งบประมาณสวท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 – 2568	100
7.5 ก.(1)-2 งบประมาณและร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณสวท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 – 2568	100
7.5ก.(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด	100

## สารบัญภาพ

	หน้า
OP.2ค. ARIT Performance Improvement Model: ARIT PIM	14
1.1 ระบบการนำองค์กร	15
1.2ก.(2) โมเดล PSRL Model	20
1.2ก.(3) ระบบการกำกับดูแลองค์กร	20
1.2ข.(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ	21
1.2ค.(1) ความผาสุกของสังคม	21
2.1ก.(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ของสวท.	23
2.1ก.(4) CORE-OUT Model	30
2.2ข. กระบวนการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ	40
3.1-1 กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า	41
3.1-2 ARIT Customer Experience	46
3.2ก.(3) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	48
3.2ก.4 สิทธิการยื่นทรัพยากรสารสนเทศตามกลุ่มของลูกค้า	49
4.1 P3 Model	51
4.1ก.(1) กระบวนการวัด วิเคราะห์ ผลการดำเนินงานของสวท.	52
4.1ก.(2) ขั้นตอนการเลือกคู่เทียบ	52
4.1ข.(1) กระบวนการ การวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินงาน	53
4.1ข.(2) กระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างสรรค์นวัตกรรม	55
4.2-1 กระบวนการจัดการสารสนเทศ	55
4.2-2 การจัดการความรู้	56
4.2ข.(1) กระบวนการจัดการความรู้	58
4.2ค. กระบวนการมุ่งสร้างนวัตกรรม	59
5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)	60
5.2-2 กระบวนการขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กร	64
6.1 กระบวนการทำงานและการบริการ สวท.	67
6.1ก. การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ และกระบวนการ	68
6.1ก.(1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการฯ	69
6.1ก.(2) กระบวนการออกแบบหลักสูตรและบริการ	69
6.1ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ	73
6.2ค.(3) กระบวนการบริหารความเสี่ยง สวท. พ.ศ. 2568	78
7.1ก.(1) จำนวนผู้เข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศผ่าน ARIT Line Bot เทียบกับจำนวนการใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix	80
7.1ก.(2) จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เพิ่มขึ้นในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix	80
7.1ก.(3) จำนวนกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการใช้บริการสวท. (นักศึกษา บุคลากร)	80
7.1ก.(4) จำนวนผู้เข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ ของผู้ใช้บริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระหว่างปี พ.ศ. 2566 – 2568	81
7.1ก.(5) จำนวนการเข้าใช้บริการพื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง (การเข้าใช้บริการห้องสมุด) พ.ศ. 2566 – 2568	81
7.1ก.(6) จำนวนการใช้บริการยืมหนังสือด้วยตนเองแบบออนไลน์ (Renew) ด้วย Arit Line Bot	81
7.1ก.(7) จำนวนการเข้าสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (OPAC) พ.ศ.2566-2568	81

## สารบัญภาพ

หน้า

7.1ก.(8) ร้อยละความสำเร็จของการให้บริการสารสนเทศและตอบคำถามตามคำขอผ่านระบบออนไลน์ พ.ศ. 2566 – 2568	82
7.1ก.(9) ร้อยละความเข้าใจของการส่งเสริมการเรียนรู้และการเข้าถึงสารสนเทศที่จัดให้บริการ	82
7.1ก.(10) ร้อยละความพึงพอใจกิจกรรมปฐมนิเทศ	82
7.1ก.(11) ร้อยละความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมสัปดาห์ห้องสมุด (Library & IT Faire)	82
7.1ก.(12) ร้อยละความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมสัปดาห์ห้องสมุด	82
7.1ก.(13) จำนวนองค์ความรู้ที่ผลิตเพิ่มขึ้นและสามารถนำความรู้ไปเผยแพร่ผ่านระบบออนไลน์ เป็นหนังสือมีชีวิต (Living books)	83
7.1ก.(14) จำนวนการให้บริการ ปรับปรุงพัฒนาเว็บไซต์ให้มหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	83
7.1ก.(15) ร้อยละของการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (แผนตรวจสอบประจำเดือน)	83
7.1ก.(16) ร้อยละของความสำเร็จของระบบสำรองข้อมูล (ระบบบริหารการศึกษา)	83
7.1ก.(17) ร้อยละความพึงพอใจงานซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์	83
7.1ก.(18) ร้อยละความพึงพอใจงานให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย และห้องอบรมสัมมนา	84
7.1ก.(19) จำนวนคอมพิวเตอร์ที่จัดให้บริการเพิ่มขึ้น	84
7.1ก.(20) จำนวนหลักสูตรหรือกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี	84
7.1ข.(1)-1 ร้อยละความสำเร็จของงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเป็นไปตามความต้องการและ ความคาดหวัง พร้อมให้บริการ	84
7.1ข.(1)-2 จำนวนนวัตกรรมหรือผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาเพื่อการให้บริการ	85
7.1ข.(1)-3 จำนวนโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมให้กลุ่มลูกค้า	85
7.1ข.(1)-4 จำนวนสื่อที่พัฒนาเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยนิทรรศการออนไลน์	85
7.1ข.(1)-5 จำนวนโครงการตามพระราชดำริ/กิจกรรมที่ให้บริการชุมชนท้องถิ่น	85
7.1ข.(1)-6 ร้อยละของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบนโลกไซเบอร์	86
7.1ข.(1)-7 ปริมาณพลังงานทดแทน(ไฟฟ้า)ที่ผลิตทดแทนการใช้พลังงานทั้งหมดของสวท. (E-total(MWh) เทียบกับจำนวนเงินที่ต้องจ่ายเป็นค่าไฟฟ้า	86
7.1ข.(1)-8 ร้อยละของปริมาณการใช้น้ำที่ลดลงจากการใช้น้ำหมุนเวียนเทียบกับปริมาณน้ำที่ใช้ ของอาคารบรรณราชนครินทร์	86
7.1ข.(1)-9 ร้อยละของการนำขยะของ สวท.กลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ เทียบกับปริมาณขยะทั้งหมด	86
7.1ข.(1)-10 ร้อยละของบุคลากร สวท.ที่ได้รับการฝึกอบรมการส่งเสริมหลักการป้องกันอคติภัย การซ่อมอพยพหนีไฟ เทียบกับค่าเป้าหมายตามมาตรฐานกำหนด	87
7.1ข.(1)-11 ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาเว็บไซต์ และปรับปรุงข้อมูลผ่านเว็บไซต์ตามคำร้องขอ ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	87
7.1ข.(1)-12 ร้อยละร้อยละหน่วยงานที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เทียบกับทั้งหมด (ARU Digital Workflow)	87
7.1ข.(1)-13 จำนวนการลดการใช้กระดาษโดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์(ARU Digital Workflow)	88
7.1ข.(1)-14 ร้อยละความสำเร็จของการควบคุมและบริหารจัดการความเสี่ยง	88
7.1ข.(1)-15 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาให้เข้ารับการอบรมตามสายงานและนำมาปฏิบัติงาน ตามแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี	88
7.1ข.(1)-16 ร้อยละความสำเร็จของการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ทันเวลาผ่านช่องทางเพจสวท.	88
7.1ข.(1)-17 ร้อยละความสำเร็จของการจัดการสถานที่ ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมเพียงพอต่อการบริการ และปฏิบัติงานและพร้อมใช้ 7ส	89

## สารบัญภาพ

	หน้า
7.1ข.(2)-1 ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบ (system uptime) จำนวน 3 ระบบ	89
7.1ข.(2)-2 จำนวนกิจกรรมหรือหลักสูตรที่จัดขึ้นเพื่อฝึกอบรมบุคลากร, นักศึกษา, หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	89
7.1ข.(2)-3 ร้อยละความพร้อมของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	90
7.1ข.(2)-4 ร้อยละความเข้าใจของบุคลากรที่มีต่อการใช้อุปกรณ์ดับเพลิง การรักษาความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	90
7.1ข.(2)-5 ร้อยละความสำเร็จของการจัดการอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานหรือสถานศึกษา และการดำเนินการเพื่อป้องกัน	90
7.1ค.(1) ร้อยละของความสำเร็จในการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นไปตามเงื่อนไข	91
7.1ค.(2) ร้อยละการส่งมอบพัสดุตามกำหนดเวลา	91
7.1ค.(3) จำนวนเครือข่ายที่พัฒนาและมีความร่วมมือ(MOU)	91
7.2ก.-1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสวท.	92
7.2ก.-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสวท. พระนครศรีอยุธยาเทียบกับสวท.นครปฐม	92
7.2ก.-3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (จำแนกตามกลุ่มลูกค้า)	92
7.2ก.-4 ค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (จำแนกตามกลุ่มลูกค้า)	93
7.2ก.(2-1) ค่าเฉลี่ยความผูกพันของกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบุคคลภายนอกที่มีความผูกพันต่อสวท.	93
7.2ก.(2-2) ร้อยละของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด	94
7.2ก.(2-3) ร้อยละของผู้ใช้ Line Bot	94
7.2ก.(2-4) จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น	94
7.3ก(1) จำนวนบุคลากรที่เข้าอบรมหลักสูตรการเป็นผู้บริหาร	95
7.3ก(2) ร้อยละความพึงพอใจกิจกรรม 7 ส	95
7.3ก(3-1) ระดับความผูกพันของบุคลากร สวท.จำแนกตามด้าน	95
7.3ก(3-2) ระดับความผูกพันของบุคลากร สวท. พ.ศ.2566 – 2568	96
7.3ก(4) ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะ	96
7.4ก.(1-1) ร้อยละการรับรู้วิสัยทัศน์/พันธกิจ/นิยามหลัก	97
7.4ก.(1-2) ร้อยละการรับรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแลองค์กร	97
7.4ก.(1-3) ร้อยละประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	97
7.4ก(2-1) ร้อยละการกำกับดูแลองค์กร และจำนวนข้อร้องเรียน	98
7.4ก(2-2) ผลการประเมินผู้อำนวยการสวท.	98
7.4ก(1-4) จริยธรรม	99
7.4ก.(5-1) จำนวนโรงเรียน	99
7.4ก.(5-2) กิจกรรม 7ส.	99
7.5ข. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการ	101

**โครงการองค์กร**  
**สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**  
**มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา**

**OP.1 ลักษณะสำคัญขององค์กร**

**ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร**

สวท. มรภ.พระนครศรีอยุธยา เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายกระทรวง จัดตั้งส่วนราชการใน มรภ.พระนครศรีอยุธยา พ.ศ. 2548 มีฐานะเทียบเท่าคณะ เป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ มีพันธกิจในการพัฒนาและขับเคลื่อนการดำเนินงานสวท. ของมหาวิทยาลัย มีผอ.สวท. เป็นผู้บังคับบัญชาและรองผอ.ที่รับผิดชอบ 3 งาน ได้แก่ รองผอ.งานบริหารงานทั่วไป รองผอ.งานวิทยบริการ รองผอ.งานเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวหน้าสำนักงาน และ หัวหน้างานช่วยปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

**(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษา อื่นๆ (Educational Program And Service Offerings)**

ตารางที่ OP1ก.(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษา อื่นๆ

บริการ	ความสำคัญต่อความสำเร็จ	แนวทางการให้บริการ
<b>ด้านห้องสมุดดิจิทัล</b>		
1. ให้บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (E-Resources)	เป็นฐานข้อมูลสนับสนุนการเรียนการสอน วิจัย และบริการวิชาการที่เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา (ผลลัพธ์ 7.1ก-1, 7.1ก-2, 7.1ก-3, 7.1ก-4, 7.1ก-7, 7.1ก-8, 7.1ก-12)	1) จัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ (7.1ข(1)-1) 2) จัดทำคลังปัญญา (Institutional Repository) (7.1ก-13) 3) จัดกิจกรรม ส่งเสริมการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ (7.1ก-3) 4) การให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า (Help Desk & Support)
2. พัฒนาแพลตฟอร์มห้องสมุดดิจิทัล	สร้างประสบการณ์การเข้าถึงความรู้ที่สะดวกและทันสมัย เพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (7.1ก-1-2)	1) บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix (7.1ก-2) 2) บริการระบบสืบค้น One Search, AI Search (7.1ก-4) 3) บริการ Mobile Application ห้องสมุด Line bot (7.1ก-1)
3. ให้บริการสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต	ส่งเสริมการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตตามนโยบายชาติ (7.1ข(1)-4)	1) จัดหาและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (7.1ข(1)-1)
4. ส่งเสริมการรู้สารสนเทศ (Information Literacy)	ส่งเสริมการรู้สารสนเทศของผู้เรียน เป็นทักษะสำคัญในศตวรรษที่ 21 (7.1ก-3, 7.1ก-9-11, 7.1ก-20)	1) จัดกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศ (7.1ก-3, 7.1ก-9-11, 7.1ก-20) 2) ให้บริการที่ปรึกษาด้านการวิจัย/บรรณารักษ์ที่ปรึกษา (Research Assistance) (7.1ก-9) 3) ให้บริการ Book Delivery (7.1ก-3)
<b>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>		
1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Infrastructure)	เป็นรากฐานสำคัญต่อการดำเนินการด้านการศึกษา วิจัย บริการวิชาการ และการบริหารมหาวิทยาลัย (ผลลัพธ์ 7.1ก-1, 7.1ก-2, 7.1ก-3, 7.1ก-4, 7.1ก-7, 7.1ก-8, 7.1ก-12)	1) บริหารจัดการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต 2) พัฒนาระบบเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) ครอบคลุมทั่วมหาวิทยาลัย 3) บำรุงรักษา Server และระบบ Data Center (7.1ก-15)
2. บริการระบบสารสนเทศ	สนับสนุนระบบสารสนเทศด้านการจัดการเรียน การสอน การวิจัย และบริการวิชาการ ที่เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา (7.1ก-1-9)	1) พัฒนาและจัดการระบบสารสนเทศ ที่ถูกต้องตามลิขสิทธิ์ (7.1ข(2)-1) 2) จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการระบบสารสนเทศ (7.1ก-9) 3) ดูแลระบบสารสนเทศให้พร้อมใช้ (7.1ข(2)-1)
3. การพัฒนา ดูแลเว็บไซต์ และ Application ขององค์กร	ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ทันสมัย เพิ่มช่องทางสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (7.1ข(1)-11)	1) ออกแบบเว็บไซต์องค์กรและเว็บไซต์หน่วยงานภายใน (7.1ข(1)-11) 2) พัฒนาแอปพลิเคชันของมหาวิทยาลัย (7.1ข(2)-1) 3) ดูแลและพัฒนาเว็บไซต์ (7.1ข(1)-11), (7.1ก-14)
4. การให้บริการช่วยเหลือด้านเทคนิค (IT Help Desk & Support)	ช่วยให้บุคลากรและนักศึกษาสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างราบรื่น ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการเรียน/ทำงาน (7.1ข(2)-1)	1) ให้บริการแจ้งซ่อม IT ผ่านระบบออนไลน์ 2) มีช่องทางติดต่อ Line/โทรศัพท์/ระบบ Ticketing 3) ให้บริการนอกเวลาในช่วงสอหรือจัดกิจกรรม (7.1ข(2)-1)
5. การส่งเสริม Digital Transformation และการใช้ AI/Big Data	พัฒนาองค์กรให้เข้าสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล และมหาวิทยาลัยสีเขียว (7.1ข(1)-3-9)	1) สนับสนุนการใช้ระบบคลาวด์ (Cloud) และ AI ในกระบวนการเรียนรู้และบริหาร (7.1ข(2)-1) 1) พัฒนา Dashboard สำหรับติดตามข้อมูลแบบ Real-Time

บริการ	ความสำคัญต่อความสำเร็จ	แนวทางการให้บริการ
		2) จัดกิจกรรมฝึกอบรม Upskill/Reskill ด้านเทคโนโลยี (7.1ก-20) 3) ส่งเสริมการดำเนินงานห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว (7.1ข(1)-3-9)
6. การบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และห้องประชุม	สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และบริการวิชาการ(ผลลัพธ์ 7.1ก-1, 7.1ก-2, 7.1ก-3, 7.1ก-4, 7.1ก-7, 7.1ก-8, 7.1ก-12)	ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และห้องประชุม (7.1ข(1)-18)

### (2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม สมรรถนะหลัก

ตารางที่ OP1ก.(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม สมรรถนะหลัก

<b>พันธกิจ</b>	1. พัฒนาและยกระดับทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Global Talent) แก่ผู้เรียน บุคลากร และบุคคลภายนอก 2. พัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการวิทยบริการ และโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เพื่อสนับสนุนการพัฒนามหาวิทยาลัยดิจิทัล การพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม พัฒนาท้องถิ่น 3. ปลุกฝังค่านิยมสังคมการเรียนรู้ การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม 4. สืบสาน รักษา ต่อยอด และยกระดับภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อส่งมอบผลลัพธ์อันทรงคุณค่าคืนสู่สังคม
<b>วิสัยทัศน์</b>	ศูนย์กลางการบริการวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ สู่มาตรฐานสากล เพื่อการเรียนรู้ การวิจัยและนวัตกรรม ที่สร้างสังคมการเรียนรู้ที่ยั่งยืน ภายในปี พ.ศ.2570
<b>ค่านิยม</b>	DCIDE Digital = ดิจิทัล Culture = วัฒนธรรม Innovation = นวัตกรรม Development = การพัฒนา Excellence = ความเป็นเลิศ
<b>วัฒนธรรม</b>	ร่วมใจสามัคคี มีจิตบริการ ทีมงานคุณภาพ
<b>สมรรถนะหลัก (ARIT)</b>	A = Academic Resources แหล่งเรียนรู้ R = Rapidness Service ความรวดเร็วของบริการ I = Information สารสนเทศ T= Talent ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

### (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ในปีการศึกษา พ.ศ.2567 สวท. มีบุคลากรทั้งสิ้น 34 คน แบ่งตามบุคลากรตามลักษณะการปฏิบัติงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ สายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ตามตารางที่ OP1ก.(3)

ตารางที่ OP1ก.(3) ข้อมูลบุคลากรสายวิชาการ ข้อมูลบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา อายุ และ ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

วุฒิการศึกษา	สายวิชาการ	สายสนับสนุนวิชาการ	ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	4	ตำแหน่งทางวิชาการสายวิชาการ: ศ./รศ./ผศ./อ. = 0/0/2/2 ตำแหน่งความก้าวหน้าสายสนับสนุน วิชาการ: ข้าราชการ = 14 รักษาการหัวหน้างาน = 3 รักษาการหัวหน้าสำนักงาน = 1
ปริญญาตรี	-	22	
ปริญญาโท	3	4	
ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า	1	-	
<b>รวม</b>	<b>4</b>	<b>30</b>	
<b>อายุคนเฉลี่ย</b>	44 ปี	39 ปี 6 เดือน	
<b>อายุงานเฉลี่ย</b>	16 ปี	22 ปี 7 เดือน	

ตารางOP1ก.(3)-1 ข้อมูลบุคลากรจำแนกตามอายุการศึกษา

ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร สวท.	สายวิชาการ	สายสนับสนุนวิชาการ
1) ด้านงานในความรับผิดชอบ	/	/
2) ด้านสภาพแวดล้อม	/	/
3) ด้านผู้บังคับบัญชา	/	/
4) ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพ	/	/
5) ด้านคุณภาพชีวิต	/	/
6) ด้านเพื่อนร่วมงาน	/	/
7) ด้านความผูกพันองค์กร	/	/
8) ด้านการสื่อสารส่งผลให้ความผูกพันของบุคลากร	/	/

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

ตารางOP1ก.(3)-2 การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

ด้านอัตรากำลัง	ด้านขีดความสามารถ	ด้านองค์ประกอบ
<p>สวท. มีการวิเคราะห์และบริหารจำนวนบุคลากรให้เหมาะสมดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ใช้กรอบอัตรากำลังบุคลากร ในการวางแผนพัฒนาบริหารและพัฒนาบุคลากร ระยะ 4 ปี และแผนระยะ 1 ปี</li> <li>วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร เช่น จำนวนบุคลากร ช่วงอายุงาน อายุการแต่งตั้งระดับสูงขึ้น จำนวนผู้เกษียณอายุราชการในแต่ละปี</li> </ol>	<p>สวท. มีการพัฒนาทักษะและศักยภาพของบุคลากร ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP)</li> <li>สำรวจทักษะและสมรรถนะเฉพาะของแต่ละบุคคล</li> <li>สร้างเครื่องมือในการตั้งเป้าหมายและกำหนดตัวชี้วัด (OKRs)</li> <li>รายงานผลการพัฒนาตนเอง/อบรม/สัมมนา</li> </ol>	<p>สวท.วิเคราะห์ความสอดคล้องกับบริบทและยุทธศาสตร์ขององค์กร ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>วิเคราะห์ความจำเป็นโดยใช้ SWOT Analysis</li> <li>วิเคราะห์ความเชื่อมโยงกับ เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ของสวท.</li> <li>ใช้ผลการวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรประจำปี</li> </ol>

(4) สิ้นทรัพย์

สวท. มรภ.พระนครศรีอยุธยา เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน สถานที่ ทรัพยากรสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ตามตารางที่ OP1ก(4)

ตารางที่ OP1ก.(4) สถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

ประเภทสินทรัพย์	รายละเอียด
อาคารสถานที่	<p>อาคารวิทยบริการ (อาคาร 15) แบ่งเป็น 2 ชั้น มีพื้นที่ 1,165 ตารางเมตร มีบริการ ดังนี้ ห้องประชุม 3 ห้อง ห้องประชุมกลุ่มย่อย 6 ห้อง พื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Learning Space) 1 แห่ง หอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 1 แห่ง อาคารบรรณารักษณครินทร์ (อาคาร 29) แบ่งเป็น 4 ชั้น มีพื้นที่ 3,536 ตารางเมตร มีบริการ ดังนี้ พื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Learning Space) 1แห่ง อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ อาคาร 100 ปี (อาคาร 31) แบ่งเป็น 2 ชั้น มีพื้นที่ 10,560 ตารางเมตร มีบริการ ดังนี้ ห้องเรียนทั่วไป 14 ห้อง ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ใช้สำหรับเรียน 14 ห้อง ห้องปฏิบัติการด้านคอมพิวเตอร์กราฟฟิก 1 ห้อง ห้องสำนักงาน 4 ห้อง ห้องพักอาจารย์ 6 ห้อง ห้องอบรมคอมพิวเตอร์ (ภายใน/ภายนอก) 6 ห้อง ห้องวิทยุและห้องบันทึกเสียง 1 ห้อง ห้อง Server 1 ห้อง ห้อง TV Conference 1 ห้อง ห้องประชุม 1 ห้อง ห้องรับรอง1 ห้อง ห้องเรียนต้นแบบ 1 ห้อง</p>
เทคโนโลยี/อุปกรณ์	<p>Hardware และ Software เครือข่ายอินเทอร์เน็ต, ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix, ระบบบริหารการศึกษา, ระบบบุคลากรระบบบัญชีสามมิติ, ระบบการสืบค้นวิทยานิพนธ์, ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow), Adobe, Microsoft</p>
ทรัพย์สินทางปัญญา	-

## (5) สถานะแวดล้อมด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

สวท. มรภ.พระนครศรีอยุธยา จัดตั้งขึ้นภายใต้ พ.ร.บ.มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ซึ่งบริหารจัดการงานในแต่ละด้านภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานนั้นบรรลุเป้าหมายถูกต้องตามระเบียบของทางราชการ ดังตาราง OP1ก(5)

ตารางที่ OP1ก(5) กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญของสวท.

หมวดหมู่	ชื่อข้อบังคับ/ประกาศ/ระเบียบ/กฎหมาย
ด้านการดำเนินงานตามพันธกิจ	1. ประกาศ มรภ.อย. เรื่องการแบ่งส่วนราชการ พ.ศ.2566 2. พ.ร.บ.ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2562 3. ข้อบังคับ มรภ.อย. ว่าด้วยการกำหนดระดับตำแหน่งและแต่งตั้ง พ.ศ.2565 4. ข้อบังคับ มรภ.อย. ว่าด้วยการสรรหาผู้อำนวยการ พ.ศ.2564 5. ระเบียบ มรภ.อย. ว่าด้วยการให้บริการ สำนักวิทยบริการฯ
ด้านการเงิน	6. ระเบียบ มรภ.อย. ว่าด้วยการเบิกจ่ายเงินสวัสดิการข้าราชการ พ.ศ. 2565 7. ระเบียบ มรภ.อย. ว่าด้วยการจัดบริการและจัดการรายได้ สำนักวิทยบริการฯ พ.ศ.2551 8. ระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง พ.ศ.2564
ข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม	9. ประกาศสำนักวิทยบริการฯ เรื่องนโยบายห้องสมุดสีเขียว 10. พ.ร.บ.สิ่งแวดล้อมแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561
ข้อบังคับด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	11. พ.ร.บ.ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2554
มาตรฐานการศึกษา	12. พ.ร.บ.ลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2565
ความมั่นคงทางดิจิทัล	13. พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 14. ระเบียบ ศธ. ว่าด้วยการบริหารข้อมูลสารสนเทศ พ.ศ. 2560 15. ประกาศ มรภ.อย. แนวทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ 16. ประกาศ กรรมการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เรื่องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2553 17. พ.ร.บ.ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562

## OP.1ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

### (1) โครงสร้างองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

สวท. มีผอ. เป็นผู้บริหารสูงสุด ดำรงตำแหน่งวาระละ ๆ 4 ปี ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการประจำสวท. ซึ่งทำหน้าที่ควบคุม ดูแล กิจการของสวท. รวมถึงกำหนดนโยบาย และอนุมัติแผนปฏิบัติราชการ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินประสิทธิภาพ และประเมินผลในการดำเนินงานของผู้อำนวยการสถาบัน/สำนัก และมีคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของสวท. เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ มีคณะกรรมการบริหารสำนัก ประกอบไปด้วย ผอ. รองผอ.3 งาน หัวหน้าสำนักงาน และหัวหน้างาน มีการประชุมร่วมกันทุกวันจันทร์ที่ 1 ของเดือน มีหน่วยตรวจสอบภายใน ดำเนินการตรวจสอบเงินรายได้ของสวท. ปีละ 1 ครั้ง มีการกำกับการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพความโปร่งใส ตรวจสอบได้ สวท. และมีการขับเคลื่อน กำกับ ติดตาม ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสโดยคณะกรรมการขับเคลื่อนและยกระดับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA)

### (2) ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Students, Other CUSTOMERS and STAKEHOLDERS)

ตารางที่ OP1ข.(2)-1 ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การบริการ	ลูกค้ำ	ความต้องการ (ผลลัพธ์)	ความคาดหวัง (ผลลัพธ์)
<b>ด้านห้องสมุดดิจิทัล</b>			
1. ให้บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (E-Resources)	นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	มีทรัพยากรสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น (7.1ข.(1)-1)	1) ระบบสารสนเทศมีประสิทธิภาพ (7.1ข.(2)-12) 2) อินเทอร์เน็ตเร็วครอบคลุม(7.1ข.(2)-1)
	บุคลากรสายวิชาการ	1) มีฐานข้อมูลสำหรับวิจัยและการสอน (7.1ก.(1)) 2) เชื่อมต่อ E-Resources นอกมหาวิทยาลัยได้ง่าย(7.1ก.(4))	1) เข้าถึงแหล่งข้อมูลทุกเล่มออนไลน์ (7.1ก.(4)) 2) อินเทอร์เน็ตครอบคลุม (7.1ข.(2)-1)
	บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	-	-
	บุคคลภายนอก	เข้าถึง E-Resources จากภายนอก (7.1ก.(4))	มีบริการตรงกับความต้องการของบุคคล/หน่วยงาน (7.1ก.(9))
	ลูกค้ำในอดีต (ศิษย์เก่า/ผู้เกษียณอายุ)	-	-
	ลูกค้ำในอนาคต(นักเรียน)	มีทรัพยากรสารสนเทศทันสมัย (7.1ข.(1))	ช่องทางให้บริการหลากหลายและรวดเร็ว (7.1ก.(1))
2. พัฒนาแพลตฟอร์มห้องสมุดดิจิทัล	นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	ต้องการบริการคอมพิวเตอร์เพิ่ม (7.1ก.(21))	ยืมหนังสือได้ตลอดเวลา / ไม่จำกัดจำนวน (7.1ก.(6))
	บุคลากรสายวิชาการ	ใช้งานระบบออนไลน์ง่าย ไม่ซับซ้อน (7.1ข.(1)-1),(7.1ก.(13))	1) อ่านหนังสือออนไลน์ได้ทุกเล่ม 2) ระบบสนับสนุนการเรียนรู้ (7.1ข.(1)-1)
	บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	ใช้ระบบเทคโนโลยีที่ช่วยงานได้จริง (7.1ข.(2)-1)	ระบบสารสนเทศช่วยในการปฏิบัติงาน (7.1ข.(2)-1)
	บุคคลภายนอก	-	-
	ลูกค้ำในอดีต (ศิษย์เก่า/ผู้เกษียณอายุ)	-	-
	ลูกค้ำในอนาคต(นักเรียน)	-	-
3. ให้บริการสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต	นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและเรียนรู้ที่หลากหลาย (7.1ก.(1-9))	1) บริการประทับใจ (7.1ก.(11-12), (7.1ก.(17-18)) 2) สิ่งแวดล้อมเอื้อต่อการเรียนรู้ (7.1ข.(1)-4-5),( 7.1ก.(18))
	บุคลากรสายวิชาการ	เพิ่ม Learning space (7.1ก.(5))	มีบริการส่งทรัพยากรเชิงรุกถึงคณะ (7.1ก.(3))

การบริการ	ลูกค้า	ความต้องการ (ผลลัพธ์)	ความคาดหวัง (ผลลัพธ์)
	บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	มีอบรมการใช้เทคโนโลยี (7.1ก.(20))	มีเครื่องมือพร้อมใช้, สวัสดิการจัดซื้อ (7.1ค.(1))
	บุคคลภายนอก	-	-
	ลูกค้าในอดีต (ศิษย์เก่า/ผู้เกษียณอายุ)	มีกิจกรรมต่อเนื่อง- สิทธิเยี่ยมทรัพยากร (7.1ก.(6))	เครือข่ายกับศิษย์ปัจจุบัน- ช่องทางติดต่อชัดเจน
	ลูกค้าในอนาคต(นักเรียน)	-	-
4. ส่งเสริมการรู้สารสนเทศ (Information Literacy)	นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	มีการจัดกิจกรรมด้านสารสนเทศ (7.1ก.(3), (7.1ข.(1)-4), (7.1ก.(11)-(12)),(7.1ก.(13))	ได้รับความรู้ที่ช่วยให้สารสนเทศอย่างมีทักษะ (7.1ก.(8-10))
	บุคลากรสายวิชาการ	-	-
	บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	-	-
	บุคคลภายนอก	-	-
	ลูกค้าในอดีต (ศิษย์เก่า/ผู้เกษียณอายุ)	-	-
	ลูกค้าในอนาคต(นักเรียน)	มีพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ (7.1ก.(5))	เปิดให้บริการ 24 ชม. (7.1ก.(1), (7.1ก.(6)),(7.1ข.(2)-1)
<b>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>			
1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Infrastructure)	นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	ต้องการอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทุกพื้นที่ (7.1ข.(2)-1)	อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและใช้งานได้ทุกพื้นที่ (7.1ข.(2)-1)
	บุคลากรสายวิชาการ	การเชื่อมต่อใช้งานนอก ม. ผ่านระบบที่ไม่ซับซ้อน (7.1ข.(1)-6), (7.1ข.(2)-1) , (7.1ข.(2)-3)	อินเทอร์เน็ตครอบคลุม, ใช้งานง่าย (7.1ข.(2)-1)
	บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ		
	บุคคลภายนอก	ต้องการใช้บริการ Wi-Fi	มีบัญชีอินเทอร์เน็ตให้ใช้งาน(7.2ข.(1)-1)
	ลูกค้าในอดีต (ศิษย์เก่า/ผู้เกษียณอายุ)	-	-
	ลูกค้าในอนาคต(นักเรียน)	-	-
2. บริการระบบสารสนเทศ	นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	ต้องการระบบใช้งานง่าย (7.1ข.(2)-1)	ระบบมีประสิทธิภาพ (7.1ข.(2)-1)
	บุคลากรสายวิชาการ	ระบบสารสนเทศอำนวยความสะดวกด้านการเรียน/สอน (7.1ก.(12))	ใช้งานสะดวก รองรับวิชาการ (7.1ก.(12))
	บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	ต้องการระบบที่ช่วยงานได้ดี (7.1ข.(1)-12)	ระบบมีประสิทธิภาพในการทำงาน (7.1ข.(1)-12)
	บุคคลภายนอก	-	-
	ลูกค้าในอดีต (ศิษย์เก่า/ผู้เกษียณอายุ)	-	-
	ลูกค้าในอนาคต(นักเรียน)	-	-
3. การพัฒนา ดูแลเว็บไซต์ และ Application ขององค์กร	นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	-	-
	บุคลากรสายวิชาการ	-	-
	บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	ต้องการเข้าถึงข่าวสารจากเว็บไซต์/โซเชียล (7.1ข.(1)-11)	ข้อมูลทันสมัย ติดต่อดีชัดเจน (7.1ข.(1)-11)

การบริการ	ลูกค้า	ความต้องการ (ผลลัพธ์)	ความคาดหวัง (ผลลัพธ์)
	บุคคลภายนอก	-	-
	ลูกค้าในอดีต (ศิษย์เก่า/ผู้เกษียณอายุ)	-	-
	ลูกค้าในอนาคต(นักเรียน)	-	-
4. การให้บริการช่วยเหลือด้านเทคนิค (IT Help Desk & Support)	นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	ต้องการบริการคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น (7.1ก.(19))	ได้รับบริการรวดเร็ว มีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือ (7.1ก.(8))
	บุคลากรสายวิชาการ	-	-
	บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	มีช่องทางสื่อสารกับ สวท. (7.1ข.(1)-17	ช่วยเหลือรวดเร็ว ทันสมัย (7.1ก.(8))
	บุคคลภายนอก	-	-
	ลูกค้าในอดีต (ศิษย์เก่า/ผู้เกษียณอายุ)	-	-
	ลูกค้าในอนาคต(นักเรียน)	-	-
5. การส่งเสริม Digital Transformation และการใช้ AI/Big Data	นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	-	-
	บุคลากรสายวิชาการ	ต้องการระบบสนับสนุนงานวิจัย (7.1ข.(1)-1)	ใช้งานเทคโนโลยีเพื่อการวิจัยอย่างคล่องตัว (7.1ข.(1)-17
	บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	ฝึกอบรมด้านเทคโนโลยี (7.1ก-20)	ส่งเสริมเครื่องมือและระบบงานทันสมัย (7.2ข(1)-12)
	บุคคลภายนอก	-	-
	ลูกค้าในอดีต (ศิษย์เก่า/ผู้เกษียณอายุ)	-	-
	ลูกค้าในอนาคต(นักเรียน)	-	-
6. การบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และห้องประชุม	นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา	เพิ่มห้องประชุมกลุ่มย่อย- ห้องเรียนรู้ทันสมัย (7.1ข.(19))	สภาพแวดล้อมส่งเสริมการเรียนรู้ (7.1ค.(2)-1-4
	บุคลากรสายวิชาการ	-	-
	บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	-	-
	บุคคลภายนอก	-	-
	ลูกค้าในอดีต (ศิษย์เก่า/ผู้เกษียณอายุ)	-	-
	ลูกค้าในอนาคต(นักเรียน)	-	-

ตารางที่ OP1ข.(2)-2 ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การบริการ	ลูกค้า	ความต้องการ	ความคาดหวัง
<b>ด้านห้องสมุดดิจิทัล</b>			
1. ให้บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (E-Resources)	หน่วยงานราชการ (สำนักงานพื้นที่การศึกษา,โรงเรียน, ตำรวจ)	มีบริการข้อมูลสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของหน่วยงาน (7.2ข.(1)-1)	1) เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน (7.2ก.(20)) 2) มีบริการโสตทัศนูปกรณ์ (7.2ข.(1)-18)
	หน่วยงานเอกชน (บริษัท/สำนักพิมพ์)	มีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ (7.2ข.(1)-1)	1) มีบริการข้อมูลสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของหน่วยงาน 2) บริการโสตทัศนูปกรณ์ (7.2ข.(1)-18)
	ชุมชน	ให้คำปรึกษาการค้นหาสารสนเทศ (7.1ก.(8))	พัฒนาแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตในชุมชน(7.2ข.(1)-3-5)
2. พัฒนาแพลตฟอร์มห้องสมุดดิจิทัล	หน่วยงานราชการ	ความร่วมมือและเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (7.1ค.(3))	มีเครือข่ายความร่วมมือ หรือเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (7.1ค.(3))
	หน่วยงานเอกชน	ความร่วมมือและเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (7.1ค.(3))	มีเครือข่ายความร่วมมือ หรือเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (7.1ค.(3))
3. ให้บริการสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต	หน่วยงานราชการ	สนับสนุนการให้บริการทางวิชาการ (7.2ข.(1)-3-5)	บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์ ห้องประชุมที่ทันสมัย(7.2ข.(1)-18)
	หน่วยงานเอกชน	สนับสนุนการให้บริการทางวิชาการ (7.2ข.(1)-3-5)	บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์ ห้องประชุมที่ทันสมัย(7.2ข.(1)-18)
	ชุมชน	มีการจัดพื้นที่เรียนรู้ชุมชน (7.2ข.(1)-18)	พัฒนาแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตในชุมชน, บริการห้องอบรมคอมพิวเตอร์ ห้องประชุมที่ทันสมัย (7.2ข.(1)-18)
4. ส่งเสริมการรู้สารสนเทศ (Information Literacy)	ชุมชน	ให้คำปรึกษาการค้นหาสารสนเทศ (7.1ก.(8-9))	การอบรมเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ (7.1ก-20)
<b>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>			
1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Infrastructure)	หน่วยงานราชการ (สำนักงานพื้นที่การศึกษา,โรงเรียน, ตำรวจ)	ความร่วมมือและการให้คำปรึกษาด้านโครงสร้างพื้นฐาน IT (7.1ค.(3))	มีเครือข่ายความร่วมมือ หรือเป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (7.1ค.(3))
	หน่วยงานเอกชน (บริษัท/สำนักพิมพ์)	การให้คำปรึกษาและวางระบบโครงสร้างพื้นฐานด้าน IT (7.1ข.(1)-11)	มีระบบสนับสนุนที่ทันสมัยและมีเสถียรภาพ (7.1ข.(2)-1)
2. บริการระบบสารสนเทศ	หน่วยงานราชการ	ระบบข้อมูลที่ตอบสนองการใช้งานและบริหารจัดการ (7.1ข.(2)-1)	ระบบสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ ใช้งานง่าย (7.1ข.(2)-1)
	หน่วยงานเอกชน	ระบบสนับสนุนการบริหารจัดการข้อมูลองค์กร (7.1ข.(2)-1)	ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและปรับเปลี่ยนได้ตามบริบท (7.1ข.(2)-1)
3. การพัฒนา ดูแลเว็บไซต์ และ Application ขององค์กร	หน่วยงานราชการ	การมีเว็บไซต์/แอปพลิเคชันที่ให้ข้อมูลบริการได้อย่างครบถ้วน (7.1ข.(1)-11)	เว็บไซต์หรือแอปที่เป็นมิตรกับผู้ใช้และอัปเดตสม่ำเสมอ (7.1ข.(1)-11)

การบริการ	ลูกค้า	ความต้องการ	ความคาดหวัง
	หน่วยงานเอกชน	ความร่วมมือในการพัฒนาเว็บไซต์และแอปพลิเคชันธุรกิจ (7.1ค.(3)),(7.1ข.(1)-11)	ได้รับคำแนะนำเชิงเทคนิคเพื่อให้สามารถใช้งานได้จริง (7.1ก.(17))
4. การให้บริการช่วยเหลือด้านเทคนิค (IT Help Desk & Support)	หน่วยงานราชการ	การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นด้านเทคโนโลยี (7.1ก.(18))	บริการช่วยเหลือที่รวดเร็ว ตรงจุด และมีความเชี่ยวชาญ (7.1ก.(18))
	หน่วยงานเอกชน	การสนับสนุนการใช้งานระบบและอุปกรณ์ IT (7.2ข.(1)-18)	การสนับสนุนตลอดเวลา พร้อมการแก้ไขอย่างมืออาชีพ (7.1ก.(18))
5. การส่งเสริม Digital Transformation และการใช้ AI/Big Data	หน่วยงานราชการ	แนวทางและการอบรมการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล (7.1ก.(20))	เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และให้คำปรึกษาด้าน Digital Transformation (7.1ก.(20))
	หน่วยงานเอกชน	ความรู้และเครื่องมือด้าน AI/Big Data สำหรับธุรกิจ	การอบรมและการใช้งานจริงที่สามารถวัดผลได้ (7.1ก.(20))
	ชุมชน	อบรมความรู้พื้นฐานด้านดิจิทัล (7.1ก.(20))	การอบรมเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับผู้สูงอายุ (7.1ก.(20))
6. การบริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และห้องประชุม	หน่วยงานราชการ	สนับสนุนการจัดกิจกรรมและการเรียนรู้ (7.2ข(1)-3-5)	ห้องอบรมคอมพิวเตอร์และประชุมที่ทันสมัย พร้อมอุปกรณ์ครบถ้วน (7.2ข(1)-18),( 7.2ข(1)-3-5))
	หน่วยงานเอกชน	พื้นที่สำหรับจัดอบรม/สัมมนา (7.2ข.(1)-18)	ห้องประชุมทันสมัยพร้อมบริการไอทีสนับสนุน (7.2ข.(1)-18)
	ชุมชน	พื้นที่สำหรับเรียนรู้และฝึกอบรมชุมชน (7.2ข.(1)-18)	พัฒนาแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตในชุมชน (7.2ข.(1)-3-5)

(3) สวท. มีผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญ รวมทั้งบทบาทและข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน ตามตาราง OP1ข(3) บทบาทของผู้ส่งมอบและคู่ความ

ตารางที่ OP.1ข.(3) บทบาทของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

กลุ่ม / ประเภท	ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทางการสื่อสาร
ผู้ส่งมอบ บริษัท/สำนักพิมพ์ อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีสารสนเทศ ฐานข้อมูล		
ศูนย์หนังสือจุฬาฯ สาขา รร.จปร.	หนังสือตำราวิชาการภาษาไทย	โทรศัพท์/อีเมล/Facebook/Line/เว็บไซต์
ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต	หนังสือตำราวิชาการภาษาต่างประเทศ	โทรศัพท์/อีเมล/Facebook/Line/เว็บไซต์
ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์		โทรศัพท์/อีเมล/Facebook/Line/เว็บไซต์
ร้าน ซี.ซี.นอลลิทจิลิงค์		โทรศัพท์/อีเมล/Facebook/Line/เว็บไซต์
ร้านสารพันซ์ศึกษา		โทรศัพท์/อีเมล/Facebook/Line/เว็บไซต์
บริษัท บิ๊กโปรโมชัน จำกัด	การใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix	โทรศัพท์/อีเมล/Facebook/Line/เว็บไซต์
บริษัท จีทีเทคโนโลยี จำกัด	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow)	โทรศัพท์/อีเมล/Facebook/Line/เว็บไซต์
บริษัท โอ เอ อินเทอร์เน็ต 2001 จำกัด	ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	โทรศัพท์/อีเมล/Facebook/Line/เว็บไซต์
สำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (Uninet)	เครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา เครือข่ายความเร็วสูงเชื่อมโยงมหาวิทยาลัย	โทรศัพท์/อีเมล/Facebook/Line/เว็บไซต์
บริษัท กูเกิล (ประเทศไทย) จำกัด	ยกระดับการศึกษาด้วยเครื่องมืออันยืดหยุ่น ใช้งานง่าย และปลอดภัยของ Google Workspace for Education	โทรศัพท์/อีเมล/Facebook/Line/เว็บไซต์
บริษัท ไมโครซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด	การสอนและการเรียนรู้จากระยะไกลใน Microsoft 365	โทรศัพท์/อีเมล/Facebook/Line/เว็บไซต์
คู่ความร่วมมือ		

กลุ่ม / ประเภท	ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทางการสื่อสาร
เครือข่ายสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ส่งเสริมบริหารจัดการ การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันของมหาวิทยาลัยในเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพสูงสุด</li> <li>2. ส่งเสริมและพัฒนาฐานข้อมูลท้องถิ่นให้สมบูรณ์และทันสมัย เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้องค์ความรู้ท้องถิ่น</li> <li>3. ส่งเสริมความร่วมมือ เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในหน่วยงานร่วมกันให้มีความรู้คุณธรรม</li> <li>4. ส่งเสริมพัฒนาความร่วมมือในการเผยแพร่วิชาการและงานวิจัยของมหาวิทยาลัย</li> <li>5. ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างเครือข่าย สวท. กับห้องสมุดอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ</li> <li>6. ส่งเสริมความร่วมมือในการเป็นเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา</li> </ol>	โทรศัพท์/อีเมล/Facebook/Line/เว็บไซต์
เครือข่ายห้องสมุดมนุษยแห่งประเทศไทย (Thailand Human Library Network)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. พัฒนาองค์ความรู้ให้เกิดนวัตกรรมความเป็นเลิศทางภูมิปัญญา</li> <li>2. พัฒนาความร่วมมือระหว่างเครือข่ายห้องสมุดมนุษยอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน</li> <li>3. ส่งเสริมและสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรในเครือข่ายห้องสมุดมนุษย</li> <li>4. พัฒนาศูนย์การเรียนรู้ห้องสมุดมนุษย เพื่อสร้างสรรค์ชีวิตและสังคมในระดับท้องถิ่น ระดับชาติ และนานาชาติ</li> </ol>	โทรศัพท์/อีเมล/Facebook/Line/เว็บไซต์
โครงการความร่วมมือเพื่อสรรหาและใช้งานทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Databases) รูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพื่อจัดบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสืออิเล็กทรอนิกส์</li> <li>2. เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มี</li> <li>3. เพื่อลดปัญหาการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์การศึกษาภายนอกมหาวิทยาลัย</li> <li>4. เพื่อลดค่าใช้จ่ายงบประมาณจำนวนมากในการบอกรับแต่ละครั้ง</li> </ol>	โทรศัพท์/อีเมล/Facebook/Line/เว็บไซต์
สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ชมรมห้องสมุดสีเขียว	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพื่อร่วมมือกันพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดสีเขียว</li> <li>2. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานในการตรวจประเมินห้องสมุดสีเขียว</li> <li>3. เพื่อสนับสนุนและพัฒนากิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้านสิ่งแวดล้อม</li> <li>4. เพื่อร่วมกันพัฒนาและให้บริการสารสนเทศด้านสิ่งแวดล้อม</li> <li>5. เพื่อร่วมกันลดปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก</li> </ol>	โทรศัพท์/อีเมล/เว็บไซต์ <a href="https://www.greenlibnet.in.th/">https://www.greenlibnet.in.th/</a>
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระดมศึกษาอ่างทอง	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สร้างความร่วมมือในการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียน</li> <li>2. ส่งเสริมสนับสนุนด้านการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียน</li> <li>3. ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ตลอดช่วงวัย</li> <li>4. ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมด้านห้องสมุดสีเขียว</li> </ol>	โทรศัพท์/อีเมล/Facebook/Line/เว็บไซต์
โครงการความร่วมมือเพื่อสรรหาและใช้งานทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ ชื่อฐานข้อมูลฯ “Gale eBook “ สำหรับ กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพื่อส่งเสริมให้มีการใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ที่เทคโนโลยีความทันสมัยสูงสุด ในยุคปัจจุบัน</li> <li>2. เพื่อใช้งบประมาณในการเข้าร่วมที่คุ้มค่า แต่กลับได้รับทรัพยากรทางการศึกษาที่มากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะเมื่อเข้าร่วมอย่างต่อเนื่อง</li> <li>3. เพื่อตอบโจทย์การใช้งานนอกเครือข่ายได้อย่างอิสระ ในช่วงที่สถานการณ์วิกฤตไวรัส COVID-19 ยังคงมีการแพร่ระบาด ผู้ใช้สามารถใช้อีเมลล์ของทางสถาบัน Login เพื่อเข้าใช้งานได้จากทุกแห่ง</li> </ol>	โทรศัพท์/อีเมล/Facebook/Line/เว็บไซต์

กลุ่ม / ประเภท	ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทางการสื่อสาร
โครงการความร่วมมือเพื่อสรรหาและใช้งานทรัพยากรทาง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Databases) ชื่อฐานข้อมูล “iGLibrary” กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ	สนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัยฯ อย่างเป็นระบบ เพื่อเข้าสู่มาตรฐานสากล โดยมีภารกิจหลักการจัดการ พัฒนา ผลิต และจัดระบบบริการสื่อสารสนเทศทุกประเภทอย่างมีประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	โทรศัพท์/อีเมล/Facebook/Line/เว็บไซต์
โครงการความร่วมมือเพื่อสรรหาและใช้งานทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Databases) ชื่อฐานข้อมูล EBSCO eBooks Collection กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ (RULibNET) มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ และมหาวิทยาลัยสวนดุสิต (40 สถาบัน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพื่อจัดหาและบริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ (Online Databases) และฐานข้อมูลประเภทหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) และนิตยสารอิเล็กทรอนิกส์ แก่อาจารย์ นักศึกษา นักวิจัยและบุคลากรในการศึกษา ค้นคว้า และทำงานวิจัย</li> <li>2. เพื่อให้ทรัพยากรที่ซื้อมาแล้วนั้น เกิดการใช้งานอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด และลดการใช้จ่ายงบประมาณจำนวนมากในการบอกรับ</li> <li>3. ความร่วมมือภายในเครือข่ายกลุ่มสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ และมหาวิทยาลัยสวนดุสิตมีการพัฒนาและเกิดความเข้มแข็ง</li> </ol>	โทรศัพท์/อีเมล/Facebook/Line/เว็บไซต์
สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สป.อว.)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. TDC ThaiLIS Digital Collection</li> <li>2. UC-TAL- Union Catalog of Thai Academic Libraries, Reference Database</li> </ol>	โทรศัพท์/อีเมล/Facebook/Line/เว็บไซต์

## OP.2 สถานการณ์ของสวท.

### ก.สภาพแวดล้อมการแข่งขัน

#### (1) ตำแหน่งการแข่งขัน

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

ตารางที่ OP.2ก.(1) ตำแหน่งการแข่งขัน

ประเภทการแข่งขัน	คู่แข่ง/คู่แข่งหลัก	จุดแข็งของสวท.	ตำแหน่งในการแข่งขัน (เทียบเชิงกลยุทธ์)
ห้องสมุดดิจิทัล	มรท.เทพสตรี, มรท.ราชนครินทร์ มรท.รำไพพรรณี, มรท.วไลยอลงกรณ์ฯ มรท.พระนครศรีอยุธยา	จำนวนผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์	อันดับ 1
บริการชุมชน	มทร. อีสาน	จำนวนหนังสือมีชีวิตในงานห้องสมุดมนุษย์ (Human Library)	อันดับ 1

#### (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ที่มีผลต่อสถานการณ์แข่งขันของสวท. รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาส ในช่วง 3-4 ปีที่ผ่านมา สวท. เผชิญกับปัจจัยการเปลี่ยนแปลง ที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพในการแข่งขัน ทั้งในเชิงบวก (โอกาส) และเชิงลบ (ความเสี่ยง) และในปีถัดไป สวท.มีแนวทางการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกจากกรอบ PESTEL ตามตารางที่ OP.2.ก(2)

ตาราง OP.2.ก(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

ปัจจัย	การเปลี่ยนแปลง	ผลกระทบต่อการแข่งขัน	แนวทางตอบสนองของสวท.
P (Political)	นโยบาย Digital & Green	เร่งการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลและความยั่งยืน	ปรับแผนยุทธศาสตร์ 2566 – 2570
E (Economic)	ข้อจำกัดงบประมาณรัฐ	ลดศักยภาพจัดหาเทคโนโลยีและบุคลากร	สร้างพันธมิตรและเครือข่ายความร่วมมือ
S (Social)	ผู้เรียนเน้น Mobile Learning	คาดหวังบริการออนไลน์เพิ่มขึ้น	พัฒนาห้องสมุดดิจิทัล/บริการผ่านช่องทางออนไลน์
T (Technological)	AI, Big Data, Chat GPT	บริการเดิมล้าสมัย ไม่รวดเร็ว	ฝึกอบรมบุคลากรและพัฒนา Digital Skills
E (Environmental)	นโยบาย Green University /SDGs	ยกระดับมาตรฐานห้องสมุดสีเขียว/สำนักงานสีเขียว	กำหนดนโยบายห้องสมุดสีเขียว/สำนักงานสีเขียว
L (Legal)	กฎหมายลิขสิทธิ์	การป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์	มีนโยบายในการจัดหาที่ถูกต้องตามกฎหมายลิขสิทธิ์

#### (3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ตารางที่ OP2ก(3) : ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ประเภทข้อมูลเปรียบเทียบ	แหล่งข้อมูล/คู่แข่ง
<b>ด้านห้องสมุด</b>	
1. ให้บริการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (E-Resources)	มรท.เทพสตรี, มรท.ราชนครินทร์ มรท.รำไพพรรณี, มรท.วไลยอลงกรณ์ฯ มรท.พระนครศรีอยุธยา
<b>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	
2. บริการระบบสารสนเทศ	มรท.เทพสตรี, มรท.ราชนครินทร์ มรท.รำไพพรรณี, มรท.วไลยอลงกรณ์ฯ มรท.พระนครศรีอยุธยา

OP.2ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ สวท. มีความท้าทาย ภัยคุกคาม ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ ตามตารางที่ OP.2ข.

ตารางที่ OP.2ข. : ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ภัยคุกคาม ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ภัยคุกคาม	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	โอกาสเชิงกลยุทธ์
ห้องสมุดดิจิทัล	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะความต้องการบริการดิจิทัลตลอด 24 ชม. ผ่านทุกอุปกรณ์</li> <li>2. การคงความสามารถในการให้บริการที่มีคุณภาพท่ามกลางการแข่งขันกับบริการโอทีจากภายนอก เช่น Google, Microsoft, AI tools</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. พฤติกรรมผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว</li> <li>2. การขาดแรงจูงใจหรือแรงต้านจากบุคลากรภายในในการปรับเปลี่ยนสู่องค์กร</li> <li>3. การแข่งขันจากแพลตฟอร์มภายนอกและบริการสารสนเทศจาก Big Techดิจิทัล</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีทรัพยากรสารสนเทศ ที่หลากหลาย สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและท้องถิ่น</li> <li>2. ผ่านการตรวจประเมินสำนักงาน สีเขียว ในระดับดีมาก</li> <li>3. ผ่านการตรวจประเมินเป็นห้องสมุดสีเขียว (Green Library)</li> <li>4. มีเครือข่ายองค์กรทางภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ ที่ร่วมมือในการพัฒนางานด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การต่อยอดจากบทบาทความเป็นผู้นำด้านสำนักงานสีเขียวและห้องสมุดสีเขียว และ Digital Library เพื่อขยายผลไปสู่การเป็นต้นแบบของประเทศ</li> <li>2. การเชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งในระดับชาติและนานาชาติ เช่น เข้าร่วมโครงการพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS)</li> <li>3. การใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่มีอยู่เพื่อพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้รูปแบบใหม่</li> </ol>
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะความต้องการบริการดิจิทัลตลอด 24 ชม. ผ่านทุกอุปกรณ์</li> <li>2. ความสามารถในการปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่ในขณะถึงงบประมาณและอัตรากำลังจำกัด</li> <li>3. การคงความสามารถในการให้บริการที่มีคุณภาพท่ามกลางการแข่งขันกับบริการโอทีจากภายนอก เช่น Google, Microsoft, AI tools</li> <li>4. ความท้าทายในการสร้างสมดุลระหว่างการลงทุนด้านเทคโนโลยีและความคุ้มค่าในการให้บริการที่ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้ใช้งาน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่รวดเร็วเกินขีดความสามารถในการปรับตัว</li> <li>2. ข้อจำกัดด้านงบประมาณในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบุคลากร</li> <li>3. ภัยคุกคามด้านไซเบอร์และความปลอดภัยของข้อมูล</li> <li>4. การเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมายและข้อบังคับที่ซับซ้อนมากขึ้น</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงสร้างพื้นฐานที่ได้มาตรฐาน</li> <li>2. พัฒนาและจัดหาระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย</li> <li>3. เป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศ เพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet)</li> <li>4. มีความพร้อมของพื้นที่ เพื่อรองรับการให้บริการ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรด้วยการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีที่มีอยู่ให้กลายเป็น Digital Talent เพื่อรองรับมหาวิทยาลัยดิจิทัล</li> <li>2. การใช้ข้อมูลสารสนเทศจากระบบฐานข้อมูลที่หลากหลายในการวิเคราะห์ทิศทางและตัดสินใจเชิงนโยบาย</li> <li>3. การใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่มีอยู่เพื่อพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้รูปแบบใหม่</li> </ol>

## OP.2ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

สวท. ใช้ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยอิงจากแนวคิด PDCA มีขั้นตอน ดังนี้ ตามภาพที่ OP.2ค.-1



ภาพที่ OP.2ค. ARIT Performance Improvement Model: ARIT PIM

## หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)

### 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

ผู้นำระดับสูงของสวท. ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผอ. และหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ กำหนดทิศทางและขับเคลื่อนสวท. ให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์และนโยบาย ซึ่งผู้นำระดับสูง โดยผ่านระบบการนำองค์กร ตามภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 ระบบการนำองค์กร

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

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

ผอ. นำสมรรถนะหลักขององค์กร “ARIT” มาสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของบุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สถานะการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ในปี พ.ศ. 2568 สวท. นำผลการดำเนินงานของปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มาใช้เป็นปัจจัยในการปรับปรุงและประเมิน แผนระยะยาว คือ แผนยุทธศาสตร์ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566-2570 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2568) เพื่อให้สอดคล้องตามยุทธศาสตร์และตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัย ดังนี้ **วิสัยทัศน์** คือ “ศูนย์กลางการบริการวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศสู่มาตรฐานสากล เพื่อการเรียนรู้การวิจัยและนวัตกรรมที่สร้างสังคมการเรียนรู้ที่ยั่งยืน ภายในปี พ.ศ.2570” **พันธกิจ** ได้แก่ 1. พัฒนาและยกระดับทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Global Talent) แก่ผู้เรียน บุคลากร และบุคคลภายนอก 2. พัฒนาระดับการให้บริการวิทยบริการ และโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เพื่อสนับสนุนการพัฒนามหาวิทยาลัยดิจิทัล การพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม พัฒนาท้องถิ่น 3. ปลุกฝังค่านิยมสังคมการเรียนรู้ การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม 4. สืบสาน รักษา ต่อยอด และยกระดับภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อส่งมอบผลลัพธ์อันทรงคุณค่าคืนสู่สังคม **ค่านิยม** คือ “DCIDE” สวท.นำค่านิยมมาถ่ายทอดและประเมิน แผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี มีการสื่อสารไปยังบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ ตามวุฒิการศึกษาและทุกช่วงอายุ ทั้ง 3 งานภายใน สวท. รวมถึงผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐาน คือ 1) รวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสำนักวิทยบริการฯ เช่น ข้อมูลสารสนเทศ นโยบายผลการดำเนินงานตามเป้าประสงค์และโครงการ ข้อคิดเห็นจากผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) ร่วมประชุมเพื่อทบทวน 3) การวิเคราะห์ SOAR เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยมุมมองเชิงบวกทั้งหมด (Positive Factors) และบอกถึงวิธีการที่นำไปสู่เป้าหมายของสวท. 4) กำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย ได้แก่ 1. งานบริหารงานทั่วไป 2. งานวิทยบริการ 3. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ **สมรรถนะหลัก** คือ ARIT ประกอบด้วย A คือ Academic Resources หมายถึง แหล่งเรียนรู้ออนไลน์ R คือ

Rapidness Service หมายถึง ความรวดเร็วของการบริการ I คือ Information หมายถึง ศูนย์รวมสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย T คือ Talent หมายถึง ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านบริหารงานทั่วไปห้องสมุด และเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามภาพที่ 7.4ก(1-1)

ผอ. มีการนำองค์กรอย่างเป็นระบบ ดังนี้ 1) กำหนดทิศทางและการสื่อสารบุคลากร 2) วางแผนและออกแบบระบบเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ 3) กำกับการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน 4) พัฒนาบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ 5) เรียนรู้และปรับปรุงพัฒนาระบบงาน ตามภาพ 1.1 ระบบการนำองค์กร มีการถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ โดยใช้วิธีการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เว็บไซต์ อีเมล ไลน์ เฟสบุ๊ก บอร์ดประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ และมีการจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร เพื่อกำหนดเป็นตัวชี้วัดรายบุคคล (KPI)

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

ผอ. สร้างสภาพแวดล้อมในการนำกฎหมาย การกำกับให้บุคลากรทุกส่วนงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย จริยธรรม จรรยาบรรณ ให้มีความโปร่งใสในการดำเนินงานสู่การปฏิบัติ โดยยึดแนวปฏิบัติตามระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พ.ศ. 2566 บุคลากรมหาวิทยาลัยฯ ต้องปฏิบัติตามจริยธรรมที่กำหนดไว้ตามระเบียบนี้ อย่างเคร่งครัด ได้แก่ จริยธรรมต่อตนเอง วิชาชีพ การปฏิบัติงานหน่วยงาน จริยธรรมต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน นักศึกษา ผู้รับบริการ ประชาชน และสังคมที่ทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง ผู้อำนวยการ เป็นแบบอย่างของการประพฤติปฏิบัติตามระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พ.ศ. 2566 และมีการสื่อสารไปยังบุคลากรแบบสองทางให้กับบุคลากรรับรู้และปฏิบัติตามเป็นแบบอย่าง ส่งเสริม กำกับ ดูแลด้วยตนเอง แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรมในการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศและสภาพแวดล้อม ให้กับบุคลากรทุกระดับทั่วทั้งองค์กร ยึดมั่นต่อการปฏิบัติตามกฎหมาย และทำงานอย่างมีจริยธรรม ได้แก่ การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ การประชุมบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินการปฏิบัติตามกฎหมาย โดยการติดตามและตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยเป็นประจำทุกปี โดยปี 2567 หน่วยตรวจสอบภายในให้ข้อเสนอแนะเรื่องสรุปบัญชีรายจ่ายเงินรายได้ของ สวท. ซึ่งสวท. ได้ดำเนินการในประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

ผอ. เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม และเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้เรียน ลูกค่างุ่มอื่น ๆ ผ่านช่องทางทั้งออฟไลน์และออนไลน์ ได้แก่ สายตรงผู้อำนวยการ กล่องรับฟังความคิดเห็นทั้งหมดที่มีเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ตามตัวชี้วัด 10 เรื่องการป้องกันการทุจริต มีการส่งเสริมการปฏิบัติ ได้แก่ การแสดงเจตจำนงสุจริตของผู้บริหาร การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร การกำกับติดตาม นำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมและสร้างความผูกพันในการทำงาน เช่น ส่งเสริมการเข้ารับการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานของบุคลากร ส่งเสริม การจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร และมีการมอบรางวัลและสร้างความก้าวหน้าในสายงาน มีการแต่งตั้งหัวหน้างาน นำแนวคิดปรับสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work-Life Balance) เปิดโอกาสให้บุคลากรพูดคุยได้ตลอดเวลาและมีระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากร ทุกระดับ ตารางที่ 5.2ค(1) กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

#### 1.1ข. การสื่อสาร (Communication)

ผอ. นำโมเดลระบบการนำองค์กรมาใช้ในการสื่อสาร ตามภาพที่ 1.1 ระบบการนำองค์กร มีแนวทางในการสื่อสาร วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ แผนปฏิบัติราชการ นโยบายและแนวทางการพัฒนา กฎระเบียบ กิจกรรม กระบวนการทำงาน ข้อกำหนด ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่ม หลากหลายช่องทาง ได้แก่ ประชุมออนไลน์และออนไซต์ รายงานการประชุม เว็บไซต์ อีเมล เฟสบุ๊ก ไลน์ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital workflow) กำหนดผู้รับผิดชอบความถี่ในการถ่ายทอด และการประเมินผลการรับรู้

ผอ. มีแนวทางสร้างความผูกพันในองค์กร โดยอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายทั้งผู้บริหาร หัวหน้างานและบุคลากร เปิดใจพูดคุยกัน มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน สร้างแรงจูงใจ มอบรางวัลเพื่อสนับสนุนแก่บุคลากรทุกคนที่มีผลงานดีเด่น ให้มีความสำคัญกับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มุ่งเน้นการเรียนรู้ ได้แก่ รางวัลสุดยอดนักอ่าน รางวัลผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีสถิติเข้าใช้มากที่สุด รางวัลผู้เข้าร่วมกิจกรรม เป็นต้น ตารางที่ 1.1ข.

ตารางที่ 1.1ข. การสื่อสาร

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

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

## 1.1ค. การมุ่งเน้นผลการดำเนินการของสวท. (Focus on Organizational Performance) พันธกิจและผลการดำเนินการขององค์กร (Mission and Organizational Performance)

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

ผอ. ผลักดันให้สวท. เป็นองค์กรที่สร้างการเรียนรู้ โดยใช้ระบบและกลไกการนำองค์กร มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดมอบหมายภาระงานที่ชัดเจน มีการกำกับติดตาม ประเมินและปรับปรุง สร้างเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผอ. มีแนวทางเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบมีส่วนร่วม เพื่อสร้างการบริการแบบใหม่ และการจัดการทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบ ที่ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ปฏิบัติงาน โดยการสร้างนวัตกรรมพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow) เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการระบบงานสารสนเทศ นวัตกรรมบริการให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ การยืมต่อหนังสือด้วยตนเอง (Renew) ผ่าน Application ARIT Line Bot การสืบค้นหนังสือ (AI Chat Library) การตรวจสอบหนังสือ (Inventory) การบริการ ARIT Delivery

ผอ. มีการวางแผนสืบ தொடตำแหน่งผู้บริหารภายใน สวท. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 บุคลากรของสวท. ดำเนินการประเมินวิเคราะห์ค่างาน เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้างาน และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 สวท. มีการวางแผนร่วมกับมหาวิทยาลัย ในการพัฒนาผู้นำในอนาคตของสวท. จัดส่งผู้บริหาร สวท. เข้าร่วมอบรมหลักสูตรผู้บริหารมหาวิทยาลัย รุ่น 3 พร้อมทั้งการจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร เพื่อบริหารทรัพยากรบุคคลให้เป็นไปตามกรอบอัตรากำลัง มีการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การสอนงานและฝึกอบรม การถ่ายทอดประสบการณ์ การสลับเปลี่ยนหน้าที่ มีการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

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

ผอ. มีการดำเนินการที่มุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุพันธกิจ และวิสัยทัศน์ของสวท. และมีการปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2568 มีการถ่ายทอดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และมอบหมายผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดรายบุคคล (KPI) ตามตาราง 2.1ข.(2) มีการติดตาม ตรวจสอบ และมีการรายงานผลการดำเนินงานรายเดือน รายไตรมาส ตามภาพ 6.1ข หากผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย สวท. มีมาตรการและแผนรองรับต่อการเปลี่ยน โดยนำไปปรับปรุงแนวทางผลการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ สอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามภาพที่ OP.2ค.-1

## 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม (Governance and Societal Contributions)

### 1.2ก. การกำกับดูแลขององค์กร (Organizational Governance E)

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

สวท. มีผอ.สวท.เป็นผู้บริหารสูงสุด ดำรงตำแหน่งวาระละ ๆ 4 ปี ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการประจำสวท. ซึ่งทำหน้าที่ควบคุม ดูแล กิจการของสวท. รวมถึงกำหนดนโยบาย และอนุมัติแผนปฏิบัติการมีการแต่งตั้ง คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผอ.สวท.และมีคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของสวท. เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ อีกทั้ง มีคณะกรรมการบริหารสวท. ซึ่งประกอบด้วย ผอ. รองผอ. หัวหน้าสำนักงาน และหัวหน้างาน ประชุมร่วมในทุกวันจันทร์ที่ 1 ของเดือน มีการกำกับดูแลการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพความโปร่งใส ตรวจสอบได้

สวท. มีหน่วยตรวจสอบภายใน ดำเนินการตรวจสอบเงินรายได้ของสวท. ปีละ 1 ครั้ง และมีการขับเคลื่อน กำกับ ติดตาม ด้านคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสโดยคณะกรรมการขับเคลื่อนและยกระดับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) ตัวชี้วัดที่ 10 เรื่องการป้องกันการทุจริต โดยแสดงเจตจำนงสุจริตของผู้บริหารและมีการวางแผนการสืบ தொடตำแหน่งสำหรับผู้ในระดับสูง ตามตารางที่ 1.2ก.(1)

ตารางที่ 1.2ก.(1) การกำกับดูแลองค์กรของสวท.

ระบบการกำกับดูแล	ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการ	กำหนดวิธีกำกับดูแล	การประเมินผล
การบริหารงานสวท.	คณะกรรมการประจำสวท.	การประชุมคณะกรรมการประจำสวท.	- ทุกไตรมาส
	คณะผู้บริหาร	คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผอ.สวท.	- ทุกปี
ด้าน ความ รับผิดชอบ ต่อแผนปฏิบัติราชการ	คณะกรรมการจัดทำแผน	1. ผู้อำนวยการมีการถ่ายทอดตัวชี้วัด เพื่อนำสู่การปฏิบัติและการประเมินผลการปฏิบัติงาน 2. มีการทบทวนและปรับปรุงแผนเป็นประจำทุกปี	- ทุกปี
ด้านการเงิน	คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน	1. จัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณและการประเมินความเสี่ยงประจำปี	- ทุกปี
		2. มีการประชุมเร่งรัด ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณต่อมหาวิทยาลัยทุกเดือน	- ทุกเดือน
		3. รายงานด้านการเงินต่อคณะกรรมการประจำสวท. ทุกไตรมาส	- ทุกไตรมาส
ด้าน ความโปร่งใสในการดำเนินงาน	คณะกรรมการดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA)	1. ผู้อำนวยการมีการบริหารงานให้มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ 2. เปิดโอกาสให้บุคลากร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น สายตรงผู้อำนวยการ เว็บไซต์ เป็นต้น 3. การตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณโดยหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย 4. การประเมินตามหลักองค์กรคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA)	- ทุกปีงบประมาณ
ความเป็นอิสระและมีประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในและภายนอก	-หน่วยงานตรวจสอบภายใน	มีการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณเงินรายได้ของสวท.โดยหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย	- ทุกปี
การคัดเลือกคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร และนโยบายในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร	สภามหาวิทยาลัย	ดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการสรรหาคณะกรรมการประจำสำนัก และสรรหาผอ.สวท.	ตามวาระของกรรมการแต่ละประเภท
การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ถือหุ้น (*)	- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง - สายตรงผอ.สวท.	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงดำเนินการตามตารางที่ 6.2 ค (3)	- ทุกปีงบประมาณ - ทุกวัน
ด้านการวางแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	คณะกรรมการบริหารและพัฒนาบุคลากร	1. การเตรียมบุคลากรที่มีศักยภาพด้านบริหารเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้างาน 2. กำหนดให้รักษาการในตำแหน่งหัวหน้างาน 3. มีการวางแผนการดำเนินการโดยจัดเป็นโครงการ “หลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารมหาวิทยาลัย” รุ่น 3	- ทุกปีงบประมาณ - ดำเนินการ 2 ปีครั้ง

1.2ก.(2) การประเมินผลการดำเนินการ (Performance Evaluation)

ผอ.สวท. ได้รับการประเมินผลการบริหารงานโดยอธิการบดี ปีละ 2 ครั้ง ในวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี เพื่อให้มีช่วงระยะเวลาในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติงานจะประเมินถึงคุณภาพของงาน และลักษณะส่วนที่จำเป็นในการดำรงตำแหน่งผู้บริหาร ทั้งยังเป็นการตรวจทานการบริหารงานของผู้บริหารให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีหลักธรรมาภิบาลในการทำงาน ผู้อำนวยการได้รับการประเมินโดยคณะกรรมการติดตาม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานของผู้อำนวยการ โดยใช้โมเดล PSRL Model ได้รับผลการประเมิน 99 คะแนน ตามผลลัพธ์ที่ 7.4ก.(1-1) และนำข้อเสนอแนะในประเด็นเรื่องพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเข้าสู่การรับรองมาตรฐาน ISO อย่างเป็นทางการตามภาพที่ 1.2ก.(2) โดย ผอ.สวท. ได้จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง หลักสูตร "ข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 วันที่ 9 พ.ค.67 และ โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ

ระบบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศตามมาตรฐานสากล (ISO/IEC 27001 : 2022) วันที่ 31 มี.ค.68 ตามตารางที่ 5.2ค.(2)



ภาพที่ 1.2ก.(2) โมเดล PSRL Model

### 1.2ก.(3) ผลการดำเนินการของสวท. (Organizational Performance)

ผอ. ปรับปรุงความก้าวหน้าของระบบการกำกับดูแลองค์กร ซึ่งมีขั้นตอนที่สำคัญ 6 ขั้นตอน ซึ่งระบบการประเมินที่ดีอยู่แล้ว เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามวัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้สวท. จึงใช้ระบบการกำกับดูแลองค์กรแบบเดิม เพื่อประเมินกระบวนการความก้าวหน้าผลการดำเนินงานของสวท. ตามภาพที่ 1.2ก.(3)



ภาพที่ 1.2ก.(3) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

### 1.2ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม (Legal and Ethical Behavior)

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

ผอ.สวท. มีการนำประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) มรภ.พระนครศรีอยุธยา โดยการนำหลักเกณฑ์ วิธีการและแนวปฏิบัติว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยฯ ให้เป็นไปตามข้อบังคับ เพื่อให้การดำเนินการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการตามมาตรการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลมีความปลอดภัย โดยมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล เช่น การใช้รหัสผ่าน, การจำกัดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการระบบการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศตามมาตรฐานสากล” (ISO 27001:2022) และมาตรฐานระบบบริหารงาน

คุณภาพ ISO 9001:2015 เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ รวมถึงการบริหารจัดการข้อมูลสำคัญขององค์กรให้เป็นไปตามหลักมาตรฐานสากล ตามภาพที่ 1.2ข.(1)



ภาพที่ 1.2ข.(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

**1.2ข.(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Ethical Behavior)**

ผอ.สวท. ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบอย่างเคร่งครัด ตามโครงสร้างองค์กรที่ระบุใน OP1ข.(1) ทั้งในด้านการบริหารตามพันธกิจ จึงได้มีการกำกับให้มีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย มีระบบการติดตาม กำกับ ดูแล การปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย/ระเบียบ/คุณธรรม จริยธรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้อำนวยการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรมเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีกับบุคลากร ส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ และประกาศที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีการสื่อสารถึงบุคลากร ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือ ควบคุมกำกับโดยคณะกรรมการที่มีหน้าที่ควบคุมการดำเนินงาน ผอ. ร่วมกับ คณะกรรมการกำกับ ติดตาม ให้มีการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง อย่างมีจริยธรรม ตามผลลัพธ์ที่ 7.4ก(1-1)

**1.2ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม (Societal Contributions)**

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

สวท. มีกระบวนการสร้างความผาสุกของสังคม โดยการวิเคราะห์ความต้องการ ผลกระทบ รับฟังความคิดเห็นของสังคม และนำมาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ กำหนดผู้รับผิดชอบ ติดตามประเมินการดำเนินการตามแผน ซึ่งมีการดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่จะเข้าไปช่วยสังคม 3 ด้าน ดังนี้ 1. **ด้านเศรษฐกิจ** ได้แก่ โครงการตามแนวพระราชดำริ กำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นจำนวนโรงเรียน/ชุมชนที่ได้รับการพัฒนาตามแนวพระราชดำริ จำนวน 10 โรงเรียนโดยแบ่งเป็น จังหวัดอ่าง จำนวน 5 โรงเรียน และจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 5 โรงเรียน 2. **ด้านสังคม** ได้แก่ โครงการชุมชนดิจิทัล (Digital Community) เพื่อรองรับสังคมศตวรรษที่ 21 ประชาชนหรือชุมชนนำทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลไปพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและการศึกษาให้ดีขึ้น 3. **ด้านสิ่งแวดล้อม** ได้แก่ โครงการส่งเสริมการบริหารจัดการทรัพยากรและพลังงานที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน เพื่อยกระดับการบริหารจัดการสวท. ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว ตามภาพที่ 1.2ค.(1) และมีการติดตามผลการดำเนินงานทั้ง 3 ด้าน ตามผลลัพธ์ที่ภาพที่ 7.1ข.(1)-5



ภาพที่ 1.2ค.(1) ความผาสุกของสังคม

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

สวท. กำหนดชุมชนโดยพิจารณาจากชุมชนที่มีปัญหา เพื่อสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนในพื้นที่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและอ่างทอง จากนั้น ทำการหาความต้องการของชุมชน (OPข(2)) เพื่อนำมากำหนดเรื่องที่ต้องดำเนินการร่วมกับชุมชน และถ่ายทอด มอบหมายให้บุคลากร กำหนดโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน (OP1ก(1)) พร้อมทั้ง กำหนดตัวชี้วัด ตามตารางที่ 2.1-3 และกำกับ ติดตาม ปรับปรุงผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย โดยจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพระนครศรีอยุธยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสิงห์บุรี อ่างทอง และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอ่างทอง เพื่อพัฒนาแหล่งเรียนรู้ตามแนวพระราชดำริ ในการกำหนดโรงเรียน/ชุมชน พื้นที่ความรับผิดชอบให้สวท. ดำเนินการตามกระบวนการ 1.2ค.(1) สร้างความผาสุกของสังคม ผ่านโครงการ/กิจกรรม 1) โครงการตามแนวพระราชดำริ ได้แก่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดอ่างทอง กลุ่มเป้าหมายจังหวัดละ 5 โรงเรียน เพื่อพัฒนาแหล่งเรียนรู้และชุมชนต้นแบบตามแนวทางพระราชดำริ 2) โครงการชุมชนดิจิทัล (Digital Community) เพื่อรองรับสังคมศตวรรษที่ 21 กลุ่มเป้าหมายเป็นประชาชนทุกช่วงวัยทั้งจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และอ่างทอง เพื่อให้ประชาชนหรือชุมชนนำทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลไปพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการศึกษาให้ดีขึ้น ตามผลลัพธ์ที่ภาพที่ 7.1ข.(1)-5

**หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)**

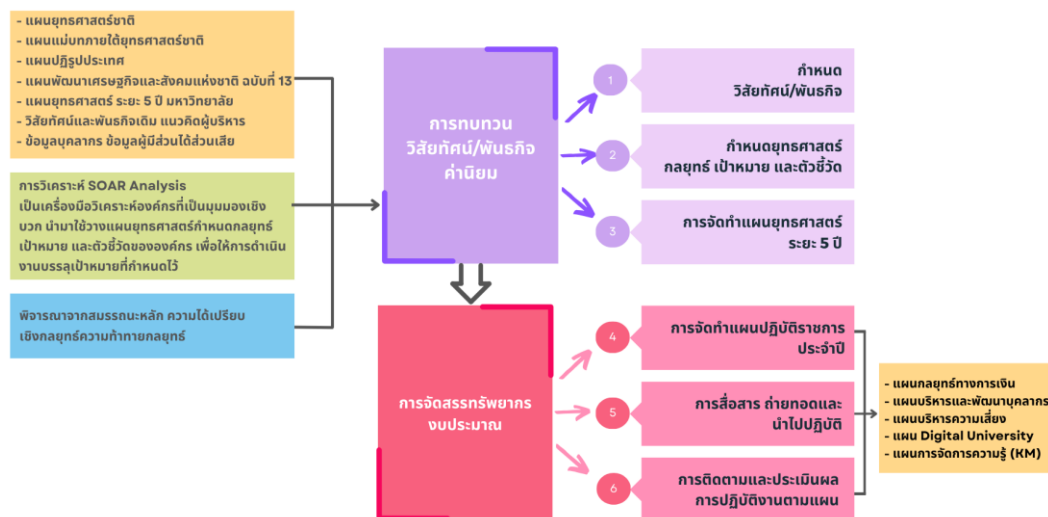
**2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)**

**ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development Process)**

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

ผู้บริหาร มีแนวทางในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ โดยใช้วงจร PDCA ปรับปรุงและประเมินกระบวนการสำคัญ มีการกำหนดนโยบายการจัดทำแผนระยะสั้น คือ แผนปฏิบัติราชการประจำปี และแผนระยะยาว คือ แผนยุทธศาสตร์ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี พ.ศ.2566-2570 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2568) แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานทั้ง 2 แผน ซึ่งประกอบด้วยผอ. รองผอ. หัวหน้าสำนักงาน และบุคลากรทุกคน มีการนำผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ พ.ศ. 2567 มาปรับปรุงเมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน 2567 ผ่านกระบวนการแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหาร บุคลากร สวท. ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือและข้อกำหนดที่สำคัญ ตามภาพที่ 3.1-1 ผู้บริหารถ่ายทอดแผนระยะสั้น คือ แผนปฏิบัติราชการประจำปีสู่การปฏิบัติ มีการกำหนดตัวชี้วัดและมอบหมายให้บุคลากรอย่างชัดเจน และสามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามตารางที่ 5.2ค(1) ใช้วิธีการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เว็บไซต์ อีเมล โลกโซเชียล และบอร์ดประชาสัมพันธ์ โดยดำเนินการตามกระบวนการ 6 ขั้นตอนสำคัญ ตามภาพที่ 2.1ก.(1)

**กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์**



ภาพที่ 2.1ก.(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ของสวท.

กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย 6 ขั้นตอนสำคัญ คือ

**1) กำหนดพันธกิจและวิสัยทัศน์**

ผู้บริหาร นำนโยบาย ยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยฯ มากำหนดวิสัยทัศน์ของสวท. คือ “ศูนย์กลางการบริการวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ สู่มาตรฐานสากล เพื่อการเรียนรู้ การวิจัยและนวัตกรรมที่สร้างสังคมการเรียนรู้ที่ยั่งยืน ภายในปี พ.ศ.2570” ดำเนินงานตามพันธกิจ 4 ข้อ คือ 1. พัฒนาและยกระดับทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Global Talent) แก่ผู้เรียน บุคลากร และบุคคลภายนอก 2. พัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการวิทยบริการ และโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เพื่อสนับสนุนการพัฒนามหาวิทยาลัยดิจิทัล การพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม พัฒนาท้องถิ่น 3. ปลุกฝังค่านิยมสังคมการเรียนรู้การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม 4. สืบสาน รักษา ต่อยอด และยกระดับ ภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อส่งมอบผลลัพธ์อันทรงคุณค่าคืนสู่สังคม

## 2) กำหนดแผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เป้าหมาย และตัวชี้วัด

ผู้บริหาร ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมความคิดเห็นจากบุคลากรทุกฝ่าย ร่วมกำหนดแผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เป้าหมาย ค่าเป้าหมายตัวชี้วัด และผู้รับผิดชอบ มีการปรับปรุงและประเมินแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี กำหนดปรับปรุงปีละ 1 ครั้ง ให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก มีการวิเคราะห์ จุดแข็ง โอกาส แรงบันดาลใจ และผลที่คิดว่าจะเกิดขึ้น (SOAR) โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และคณะกรรมการประจำสวท. ตามตารางที่ 2.1-1

## 3) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี

ผู้บริหารมีแนวทางอย่างเป็นระบบ ในการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ฯ ระยะ 5 ปี ซึ่งนำข้อเสนอแนะจากความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ มาเป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงเพื่อเปลี่ยนชื่อยุทธศาสตร์เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจของสวท. และแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ภายใต้สมรรถนะหลักของสวท. คือ ARIT มีการกำหนดโครงการ/กิจกรรม ตัวชี้วัด และมอบหมายผู้รับผิดชอบตามตัวชี้วัด รายงานผลการดำเนินงานผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพ และคณะกรรมการประจำสวท. ตามตารางที่ 2.1-2 , 2.1-3 ตารางที่ 2.1-1 การวิเคราะห์จุดแข็ง โอกาส แรงบันดาลใจ และผลที่คิดว่าจะเกิดขึ้น (SOAR)

จุดแข็ง (Strengths)	โอกาส (Opportunities)	แรงบันดาลใจ (Aspiration)	ผลดีที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Results)
1. มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลาย ทันสมัย สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การให้บริการท้องถิ่น	1. นโยบายระดับชาติและระดับมหาวิทยาลัย มีการกำหนดทิศทางและแนวทางในการสนับสนุน การพัฒนาด้าน Digital University ที่ชัดเจน	1. สวท. มีระบบการบริการที่เป็นเลิศ	1. เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง
2. เป็นผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศพื้นฐานที่ได้มาตรฐาน	2. นโยบายระดับชาติและระดับมหาวิทยาลัย มีการกำหนดทิศทางและแนวทางในการสนับสนุน การพัฒนาด้าน Green University ที่ชัดเจน	2. สวท. เป็นต้นแบบของหน่วยงานหรือของมหาวิทยาลัยที่มีการบริหารจัดการด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม	2. เป็นหน่วยงานสนับสนุนและขับเคลื่อนการเป็นมหาวิทยาลัยอัจฉริยะ
3. พัฒนาและจัดหาระบบ ฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัย และการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย	3. นโยบายระดับชาติและระดับมหาวิทยาลัย มีการกำหนดทิศทางและแนวทางในการสนับสนุน การพัฒนาด้าน Digital University ที่ชัดเจน	3. สวท. เป็นหน่วยงานหลักที่สนับสนุน พัฒนาระบบสารสนเทศ และระบบบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้บริการแก่นักศึกษา บุคลากรและหน่วยงานภายใน	3. มีบริการที่เป็นเลิศ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. เป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงเครือข่ายสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet)	4. เป็นหน่วยงานที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการให้พัฒนาพื้นที่แห่งการเรียนรู้ด้วยตนเอง	4. สวท. เป็นพื้นที่สนับสนุนการเข้าถึงความรู้และสารสนเทศตลอดจนกิจกรรมเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อส่งเสริมทักษะศตวรรษที่ 21	-
5. เป็นสำนักงานสีเขียว (Green Office) ในระดับดีมาก ตามมาตรฐานระดับประเทศ	-	5. สวท. เป็นพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต	-
6. เป็นห้องสมุดสีเขียว (Green Library)	-	-	-
7. สวท. มีความพร้อมของพื้นที่ เพื่อรองรับการให้บริการ	-	-	-
8. มีเครือข่ายองค์กรทางภาครัฐและเอกชนรวมทั้งสถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศที่ร่วมมือในการพัฒนาทางด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ (MOU)	-	-	-

#### 4) การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี

ผู้บริหาร จัดทำแผนระยะสั้น คือ แผนปฏิบัติราชการประจำปี ที่สอดคล้องแผนระยะยาว คือ แผนยุทธศาสตร์วิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566-2570 (ฉบับปรุง พ.ศ. 2568) มีการกำหนดโครงการ/กิจกรรม ตัวชี้วัด และมอบหมายตัวชี้วัดให้ผู้ปฏิบัติอย่างชัดเจน มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และคณะกรรมการประจำสวท.

#### 5) การสื่อสาร ถ่ายทอดและนำไปปฏิบัติ

ผู้บริหาร สื่อสารและถ่ายทอดแผนระยะยาว คือ แผนยุทธศาสตร์ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปีพ.ศ. 2566-2570 (ฉบับปรุง พ.ศ. 2568) และแผนระยะสั้น คือ แผนปฏิบัติราชการประจำปี และมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดไปยังบุคลากรทุกฝ่าย ผ่านการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มีการกำหนดกรอบเวลา และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายตามตัวชี้วัด โดยผ่านการกำกับดูแลจากผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงาน

#### 6) การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผน

ผู้บริหาร ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามระยะยาว คือ แผนยุทธศาสตร์ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปีพ.ศ. 2566-2570 (ฉบับปรุง พ.ศ. 2568) และแผนระยะสั้น คือ แผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือนต่อคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อติดตามความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานของแต่ละโครงการ/กิจกรรม มีการปรับปรุงแผนระยะยาว คือ แผนยุทธศาสตร์ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566-2570 (ฉบับปรุง พ.ศ. 2568) และแผนระยะสั้น คือ แผนปฏิบัติราชการประจำปี ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ตารางที่ 2.1-2 กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์

กระบวนการ	ปัจจัยนำเข้า	ผู้เกี่ยวข้อง	วิธีการ	กรอบเวลา
1. กำหนดวิสัยทัศน์/พันธกิจ	1. วิสัยทัศน์และพันธกิจ และนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ - นโยบายและแผนงานที่ชัดเจน - เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย - การพัฒนาบุคลากร - มาตรฐานสากลในการบริการและการศึกษา	- ผู้บริหาร บุคลากร - คณะกรรมการประจำสำนักฯ - คณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพ - ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือและข้อกำหนดที่สำคัญ	- จัดประชุมบุคลากร เพื่อระดมความคิดเห็น	- กำหนด 5 ปี - ปรับปรุง 1 ปี/ครั้ง
2. กำหนดยุทธศาสตร์, กลยุทธ์เป้าหมาย, และตัวชี้วัด	- วิสัยทัศน์ พันธกิจ - วิเคราะห์ SOAR - การตั้งเป้าหมายและความคาดหวัง - ข้อมูลคู่เทียบ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผู้บริหาร บุคลากร - คณะกรรมการประจำสำนักฯ - คณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพ - ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือและข้อกำหนดที่สำคัญ	- จัดประชุมบุคลากร เพื่อระดมความคิดเห็น นำเสนอคณะกรรมการคณะกรรมการดำเนินงานฯ และคณะกรรมการประจำสวท.	- กำหนด 5 ปี - ปรับปรุง 1 ปี/ครั้ง
3. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี	- แผนยุทธศาสตร์ - ข้อมูล SOAR - สมรรถนะหลัก	- ผู้บริหาร บุคลากร - คณะกรรมการประจำสำนักฯ - คณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพ	- จัดประชุมบุคลากรเพื่อระดมความคิดเห็น - นำเสนอคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพและคณะกรรมการประจำสวท.	- กำหนด 5 ปี - ทบทวน 1 ปี/ครั้ง

กระบวนการ	ปัจจัยนำเข้า	ผู้เกี่ยวข้อง	วิธีการ	กรอบเวลา
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความได้เปรียบ/ความท้าทายเชิงกลยุทธ์</li> <li>- ทรัพยากร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือและข้อกำหนดที่สำคัญ</li> </ul>		
4. การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนยุทธศาสตร์</li> <li>- แผนปฏิบัติการ</li> <li>- เป้าประสงค์ และตัวชี้วัด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหาร บุคลากร</li> <li>- คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ</li> <li>- คณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพ</li> <li>- ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>- ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือและข้อกำหนดที่สำคัญ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดประชุมบุคลากรเพื่อระดมความคิดเห็น</li> <li>- นำเสนอคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพและคณะกรรมการประจำสวท.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี</li> <li>- แผนปฏิบัติการประจำปี</li> </ul>
5. การสื่อสาร ถ่ายทอดและนำไปปฏิบัติ	นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ	ผู้บริหาร หัวหน้าสำนักงาน และ บุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สื่อสารผ่านที่ประชุม บุคลากร</li> <li>- สื่อสาร/เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สวท.</li> </ul>	- ตลอดทั้งปี
6. การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผน	- ผลการติดตามการประเมินตามตัวชี้วัด ที่ได้รับจากลูกค้า/ผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้บริหาร หัวหน้าสำนักงาน และ บุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดตาม/ประเมิน ภายหลังสิ้นสุดกิจกรรม/โครงการ โดยจัดทำ Dashboard สรุปผลการดำเนินงานรายไตรมาส/รายปีและสื่อสารผลการดำเนินงานกลยุทธ์กับทุกระดับ เช่น ผ่านการประชุมผู้บริหาร, กิจกรรม KM หรือ รายงานประจำปี</li> </ul>	- ตลอดทั้งปี

ตารางที่ 2.1-3 ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และกลยุทธ์ของสวท.

<b>ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับและพัฒนาวิทยบริการ โครงสร้างพื้นฐาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>	
<b>เป้าหมาย</b>	
1. เป็นศูนย์กลางการบริการวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ผ่านการรับรองมาตรฐานสากลและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	
2. เทคโนโลยีสารสนเทศ รองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต (เทคโนโลยีอุบัติใหม่)	
3. สังคมแห่งการเรียนรู้ที่ยั่งยืน (การเรียนรู้ การสร้างงานวิจัยและนวัตกรรม)	
<b>กลยุทธ์</b>	
1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	
2. พัฒนานวัตกรรมและทรัพยากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศ	
3. เพิ่มประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	
4. ปรับปรุงความปลอดภัยของข้อมูล	
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริการวิทยบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อชุมชนและท้องถิ่น</b>	
<b>เป้าหมาย</b>	
1. ท้องถิ่นมีความยั่งยืนทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม การศึกษา ภูมิปัญญาท้องถิ่น และสามารถจัดการตนเองได้	
2. ท้องถิ่นมีทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) เพื่อรองรับสังคมศตวรรษที่ 21	
<b>กลยุทธ์</b>	
1. ส่งเสริม พัฒนาแหล่งเรียนรู้ตามแนวทางโครงการพระราชดำริ	
2. ส่งเสริมทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) เพื่อรองรับสังคมศตวรรษที่ 21	
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการ สู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง</b>	
<b>เป้าหมาย</b>	
1. มีการบริหารจัดการองค์กรระดับความพร้อม Digital Maturity Model (DMM) เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย	
2. มีการบริหารจัดการองค์กรโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม (Green library & Green Office) เพื่อเข้าสู่การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสุทธิเป็นศูนย์ (Net Zero)	
<b>กลยุทธ์</b>	
1. พัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงและจรรยาบรรณในการทำงานที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร	
2. ยกระดับการบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามเกณฑ์มาตรฐานสากล	
3. มีการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับระดับความพร้อม Digital Maturity Model (DMM)	

### 2.1ก.(2) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Considerations)

สวท. มีวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ประเด็น/ข้อมูล/สารสนเทศที่มีความสำคัญ เพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนระยะยาว คือ แผนยุทธศาสตร์ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566-2568 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2568) ตามตารางที่ 2.1ก.(2)-1

ตารางที่ 2.1ก.(2)-1 วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ประเด็น/ข้อมูล/สารสนเทศที่มีความสำคัญ

ประเด็น/ข้อมูล/สารสนเทศ	วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล	การนำไปใช้
1. ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- แบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์ - ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ	ปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการ
2. ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- แบบบันทึกข้อมูลการใช้บริการ - คำร้องขอหรือข้อเสนอแนะ	
3. การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอก	- สถานการณ์ปัจจุบัน - นโยบายรัฐบาล - ปัจจัยความเสี่ยง	จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ตามตารางที่ 6.2ค.(3)
4. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	SOAR Analysis	1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี 2. จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 3. จัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน 4. จัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร

ประเด็น/ข้อมูล/สารสนเทศ	วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล	การนำไปใช้
		5. จัดทำแผนมหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital University)
5. ข้อมูลของสวท. และการดำเนินการของคู่เทียบ	สอบถามข้อมูลคู่เทียบ	นำไปพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการ
6. ความสามารถขององค์กรในการนำแผนปฏิบัติราชการประจำปีไปปฏิบัติ	ผลการดำเนินโครงการที่ผ่านมา	แนวทางการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ โครงการ/กิจกรรม และตัวชี้วัดในปีถัดไป
7. แนวโน้มเทคโนโลยีสารสนเทศ	วิเคราะห์จากแหล่งข้อมูลวิชาการ/สื่อต่างประเทศ เช่น Gartner, UNESCO	ใช้กำหนดเป้าหมายด้าน Digital Transformation และ Smart Service
8. ความพร้อมด้านทรัพยากร	รวบรวมข้อมูลงบประมาณ, บุคลากร ระบบงาน จากฝ่ายแผน/บริหารทั่วไป	ใช้พิจารณาความเป็นไปได้ในการดำเนินกลยุทธ์และกำหนดลำดับความสำคัญ

สวท. นำข้อมูลจากตารางที่ 2.1ก.(2)-1 กำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ตามตารางที่ 2.1ก.(2)-2 เพื่อให้บรรลุ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของสวท.

ตารางที่ 2.1ก.(2)-2 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว เช่น AI, Big Data, e-Service ที่ต้องปรับการดำเนินงานให้ทันสมัย</li> <li>2. ความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ต้องตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย</li> <li>3. ข้อจำกัดด้านทรัพยากรบุคคลและงบประมาณที่มีผลต่อการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์</li> <li>4. ความท้าทายจากการประเมินคุณธรรม ความโปร่งใส ITA และเป้าหมายสำนักงานสีเขียวและห้องสมุดสีเขียว</li> <li>5. ความจำเป็นต้องเชื่อมโยงกับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ในระดับมหาวิทยาลัยและภายนอก</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย</li> <li>2. มีช่องทางการรับฟังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพัฒนา Digital Service อย่างต่อเนื่อง</li> <li>3. มีระบบจัดเก็บข้อมูลสนับสนุนการวางแผน ใช้ข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ</li> <li>4. ได้รับการรับรอง สำนักงานสีเขียว ห้องสมุดสีเขียว และITA ผ่านเกณฑ์อย่างต่อเนื่อง</li> <li>5. มีเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และสถาบันการศึกษาในประเทศและต่างประเทศ</li> </ol>

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

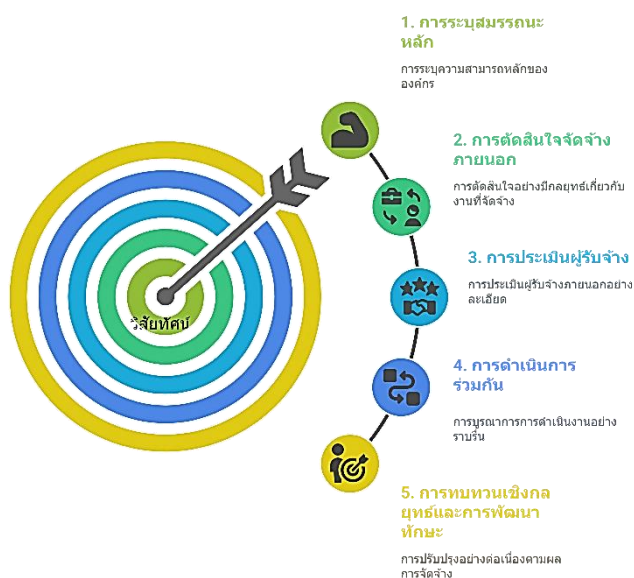
สวท. มีวิธีการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบ และวิธีการดำเนินงานที่เคร่งครัด เพื่อให้การกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนดังนี้ 1) การวิเคราะห์ (SOAR) จะเน้นที่การวิเคราะห์ในทุกระดับและระบบของสวท. และเน้นไปที่การพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของกลยุทธ์ (Strategy) และกลวิธี (Tactic) ที่มีอยู่เดิมแล้วให้ดียิ่งขึ้น เป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และการประเมินความเสี่ยงและโอกาสจากสภาพแวดล้อมขององค์กร 2) กำหนดวิธีการระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ โดยวิเคราะห์ทิศทางองค์กร เป้าหมาย ชีตความสามารถในการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ สมรรถนะหลักของคณะ รวมถึงความต้องการคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย 3) ดำเนินการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ โดยวิเคราะห์ความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ งบประมาณ ทรัพยากร สิทธิประโยชน์ องค์ความรู้ ทักษะความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ของบุคลากร และจัดลำดับความสำคัญตามผลกระทบหรือค่านึงผลประโยชน์สูงสุดต่อผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) ตัดสินใจเลือกใช้โอกาสเชิงกลยุทธ์และความเสี่ยงที่น่าลงทุน โดยวิเคราะห์ผลดีและผลเสีย วิเคราะห์ความเสี่ยงที่น่าลงทุน กระตุ้นให้สร้างนวัตกรรมที่บูรณาการสมรรถนะหลัก ARIT กับโครงการพระราชดำริที่ดำเนินการตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ตามภาพที่ 4.2ค และนำไปกำหนดไว้ในแผนระยะยาว คือ แผนยุทธศาสตร์ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566-2570 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2568) พร้อมทั้งระบุผู้รับผิดชอบในการขับเคลื่อน กำกับ ติดตามการดำเนินงานที่ชัดเจน ตามตารางที่ 2.1ก.(3)

ตารางที่ 2.1ก(3) โอกาสเชิงกลยุทธ์

โอกาสเชิงกลยุทธ์	วิธีการได้มาซึ่งโอกาสเชิงกลยุทธ์	นวัตกรรม	ประโยชน์/ความคุ้มค่า	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
1. การต่อยอดจากบทบาทความเป็นผู้นำด้านสำนักงานสีเขียวและห้องสมุดสีเขียว และDigital Library เพื่อขยายผลไปสู่การเป็นต้นแบบของประเทศ	ศึกษาจุดแข็งขององค์กรและต่อยอดแนวปฏิบัติที่ดีสู่การเผยแพร่ระดับชาติ	Green & Digital Library Model	เพิ่มภาพลักษณ์องค์กรและการยอมรับในระดับประเทศ	ได้รับการยอมรับเป็นต้นแบบระดับประเทศ	- ผู้บริหาร - งานบริหารงานทั่วไป - งานวิทยบริการ - งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. การเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรด้วยการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีที่มีอยู่ ให้กลายเป็น Digital Talent เพื่อรองรับมหาวิทยาลัยดิจิทัล	จัดอบรม/พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลอย่างเป็นระบบโดยใช้ทรัพยากรภายใน	Digital Talent Development Platform	เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรอย่างยั่งยืน	บุคลากรมีทักษะดิจิทัลสูงขึ้น	- ผู้บริหาร - งานบริหารงานทั่วไป - งานวิทยบริการ - งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. การเชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการร่วมกับภาคีเครือข่ายทั้งในระดับชาติและนานาชาติ เช่นเข้าร่วมโครงการพัฒนาเครือข่ายระบบห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS)	เข้าร่วมโครงการและลงนามความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก	Library Network Integration Model	เข้าถึงทรัพยากรร่วมและบริการที่หลากหลาย	เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และทรัพยากร	- ผู้บริหาร - งานวิทยบริการ
4. การใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่มีอยู่เพื่อพัฒนานวัตกรรมการเรียนรู้รูปแบบใหม่	ลงทุนและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง	Smart Learning Innovation Lab	สนับสนุนการเรียนรู้ที่ตอบโจทย์ยุคดิจิทัล	มีนวัตกรรมการเรียนรู้ใหม่ที่นำไปใช้ได้จริง	- ผู้บริหาร - งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
5.3 การใช้ข้อมูลสารสนเทศจากระบบฐานข้อมูลที่หลากหลายในการวิเคราะห์ทิศทางและตัดสินใจเชิงนโยบาย	สร้างระบบรวบรวม วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลจากฐานข้อมูลต่าง ๆ	Info-Based Decision Support System	ตัดสินใจได้แม่นยำและสอดคล้องกับทิศทางขององค์กร	เกิดการกำหนดนโยบายที่แม่นยำ	- ผู้บริหาร - งานบริหารงานทั่วไป - งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

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

สวท.มีกระบวนการการจัดจ้างคนภายนอก ตามภาพที่ 2.1ก.(4)



ภาพที่ 2.1ก.(4) CORE-OUT Model

จากการวิเคราะห์วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และสมรรถนะหลักของสวท. ตามตารางที่ OP1ก.(2) ซึ่งสะท้อนถึงสมรรถนะหลัก (ARIT) ที่เป็นจุดแข็งของหน่วยงาน พบว่า สวท.สามารถกำหนดระบบงานหลักที่สอดคล้องกับพันธกิจ และสามารถผลักดันให้การดำเนินงานบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งครอบคลุมภารกิจสำคัญในการให้บริการตามสมรรถนะขององค์กร และมีความสามารถในการแข่งขันเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานระดับเดียวกัน ระบบงานหลักของสวท. แบ่งออกเป็น 3 งาน ได้แก่ 1. งานบริหารงานทั่วไป 2. งานวิทยบริการ และ 3. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ระบบงานดังกล่าวมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกและสนับสนุนการดำเนินงานในทุกมิติ โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ตามพันธกิจของหน่วยงานและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ค้าความร่วมมืออย่างเป็นรูปธรรม อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของสวท. อย่างเป็นระบบ ตามตารางที่ 6.1ก.(4)

### 2.1ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives)

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

จากนโยบายมหาวิทยาลัย สวท. ได้แปลงวิสัยทัศน์สู่การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ คือยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) ยกระดับและพัฒนาวิทยบริการ โครงสร้างพื้นฐาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) การบริการวิทยบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อชุมชนและท้องถิ่น 3) ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการ ผู้การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ทั้งนี้เพื่อให้สวท.บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ตามที่กำหนดไว้ ได้จัดทำแผนระยะสั้น คือ ปฏิบัติราชการ และแผนระยะยาว คือ แผนยุทธศาสตร์ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566 – 2570 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2568) ได้กำหนดเป้าหมาย ค่าเป้าหมายตัวชี้วัด และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ซึ่งในแต่ละปีสวท. ได้มีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศจากรายงานต่าง ๆ มาวิเคราะห์เพื่อทบทวนและจัดทำแผนระยะสั้น คือ แผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในแผนระยะยาว คือ แผนด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566-2570 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2568) ตามตารางที่ 2.1ข(1)

ตารางที่ 2.1ข(1)วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ
		2566	2567	2568	2569	2570	
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับและพัฒนาวิทยบริการ โครงสร้างพื้นฐาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>							
KRs1 ร้อยละหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e Book) ที่จัดหาเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	ร้อยละ		5	8	10	12	งานวิทยบริการ
KRs2 ร้อยละการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์	ร้อยละ	-	≥85	≥90	≥95	≥100	
KRs3 ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบ (system uptime)	ร้อยละ	-	100	100	100	100	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
KRs4 จำนวนการจัดทำ/พัฒนา/หรือปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน	-	≥1	≥1	≥1	≥1	
KRs5 ผลการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสากล (EdPEX)	คะแนน	130	200	210	220	230	งานบริหารงานทั่วไป
KRs6 ร้อยละของผู้เรียนในระดับปริญญาตรีปีที่ 4 มีผลคะแนนทดสอบทักษะด้านดิจิทัลตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	ร้อยละ	-	-	100	100	100	
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริการวิทยบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อชุมชนและท้องถิ่น</b>							
KRs1 จำนวนเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาท้องถิ่น	เครือข่าย	-	-	2	2	2	งานวิทยบริการ
KRs2 จำนวนชุมชนที่ได้รับการพัฒนาตามแนวทางพระราชดำริ	ชุมชน/โรงเรียน	-	-	10	10	10	
KRs3 นวัตกรรมใหม่ที่ถูกสร้างขึ้นโดยนวัตกรรมชุมชน	นวัตกรรม	-	-	2	2	2	งานบริหารงานทั่วไป
KRs4 ความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนในการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม	จำนวน MOU	-	-	2	2	2	
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง</b>							
KRs1 ระดับความพร้อม Digital Maturity Model (DMM)	ระดับ	-	Silo	Standardized	Optimized	Modular	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
KRs2 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงจากปีก่อน	ร้อยละ	-	-	0.5%	0.5%	0.5%	งานบริหารงานทั่วไป
KRs3 มาตรฐานที่ได้รับการรับรอง	มาตรฐาน	-	-	-	1	1	
KRs4 จำนวนผลงานสร้างสรรค์ที่เกิดจากบุคลากรและนำไปใช้ประโยชน์	จำนวน	-	-	1	1	1	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
KRs5 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ร้อยละ	-	-	80	85	90	งานวิทยบริการ

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

ผู้บริหาร หัวหน้าสำนักงาน และคณะทำงาน จัดทำแผนพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยได้จัดโครงการเพื่อปรับปรุงแผนปฏิบัติราชการ ประจำปี เพื่อร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยคำนึงถึงความจำเป็นในการสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการที่หลากหลาย มาประชุมระดมความคิดเห็นร่วมกัน ตามตารางที่ 3.2ก.(1) ในการดำเนินงานในแต่ละพันธกิจของสวท. จึงได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์โดยพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และคำนึงถึงการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โอกาสเชิงกลยุทธ์ ตามตารางที่ OP.2ข. และสมรรถนะหลัก ตามตารางที่ OP1ก.(2) ของสวท.มาพิจารณากำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ร่วมกันในทีมบริหาร ตามตาราง 2.1ข(2)

ตารางที่ 2.1ข(2) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

ยุทธศาสตร์/ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	ค่าเป้าหมาย	กลุ่มงาน			หมายเหตุ
			งานบริหารงานทั่วไป	งานวิทยบริการ	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	
<b>ค่าเป้าหมายตัวชี้วัดกลยุทธ์และผู้รับผิดชอบ</b>						
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับและพัฒนาวิทยบริการ โครงสร้างพื้นฐาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>						
KRs1 ร้อยละหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e Book) ที่จัดหาเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	ร้อยละ	8	✓	✓	-	นัยนา
KRs2 ร้อยละการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์	ร้อยละ	≥90	-	✓		อรรถสิทธิ์
KRs3 ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบ (system uptime)	ร้อยละ	100	-		✓	เจษฎา
KRs4 จำนวนการจัดหา/พัฒนา/หรือปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน	≥1	✓		✓	ภูวนาด
KRs5 ผลการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสากล (EdPEX)	คะแนน	210	✓			ยุพิน
KRs6 ร้อยละของผู้เรียนในระดับปริญญาตรีปีที่ 4 มีผลคะแนนทดสอบทักษะด้านดิจิทัลตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	ร้อยละ	100	✓	✓	✓	มัทนียา
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริการวิทยบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อชุมชนและท้องถิ่น</b>						
KRs1 จำนวนเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาท้องถิ่น	เครือข่าย	2	✓	-	-	นภารัตน์
KRs2 จำนวนชุมชนที่ได้รับการพัฒนาตามแนวทางพระราชดำริ	ชุมชน/โรงเรียน	10	-	✓	-	นภารัตน์
KRs3 นวัตกรรมใหม่ที่ถูกสร้างขึ้นโดยนวัตกรรมชุมชน**	นวัตกรรม	2	✓	-	-	อมรรัตน์
KRs4 ความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนในการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม**	จำนวน MOU	2	✓	-	-	นภารัตน์
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการ ผู้การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง</b>						
KRs1 ระดับความพร้อม Digital Maturity Model (DMM)	ระดับ	Standardized			✓	มัทนียา
KRs2 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงจากปีก่อน	ร้อยละ	0.5%	✓	✓	✓	สายรุ้ง
KRs3 มาตรฐานที่ได้รับการรับรอง	มาตรฐาน	-	✓	✓	✓	สายรุ้ง
KRs4 จำนวนผลงานสร้างสรรค์ที่เกิดจากบุคลากรและนำไปใช้ประโยชน์	จำนวน	1	✓	✓	✓	ฐิติรัตน์
KRs5 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ร้อยละ	80	✓	✓	✓	เมตตา

## 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategy Implementation)

### 2.2ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Action Plan Development and Deployment)

สวท. มีการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ผ่านความเห็นชอบคณะกรรมการประจำสวท. และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ตามภาพที่ 2.1ก.(1)

#### 2.2ก.(1) แผนปฏิบัติราชการ (Action Plans)

สวท. มีแผนระยะยาวที่สำคัญ ได้แก่ 1) แผนยุทธศาสตร์ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566-2570 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2568) 2) แผนมหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital University) 3) แผนบริหารและพัฒนาบุคลากร พ.ศ. 2565-2568 และมีแผนระยะสั้นที่สำคัญ ได้แก่ 1) แผนปฏิบัติการประจำปี 2) แผนกลยุทธ์การเงิน 3) แผนบริหารความเสี่ยง 4) แผนพัฒนาการศึกษา (QIP) โดยแผนระยะสั้น คือ แผนปฏิบัติราชการประจำปี และระยะยาว คือ แผนยุทธศาสตร์ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566-2570 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2568) ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์และพันธกิจระดับมหาวิทยาลัย โดยมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตามตารางที่ 2.2ก.(1)

ทั้งนี้ สวท. ได้ทำการปรับปรุงแผนปฏิบัติราชการ ตามภาพที่ 2.1ก.(1) ขั้นตอนที่ 5-6 ดังนี้ 5) การสื่อสาร ถ่ายทอดและนำไปปฏิบัติ 6) การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผน และมีการรายงานผลแผนปฏิบัติราชการทุกไตรมาสในที่ประชุมผู้บริหาร โดยวิเคราะห์ GAP ระหว่างเป้าหมายกับผลการดำเนินงาน พร้อมทั้งใช้ผลลัพธ์ตามตารางที่ 7.5 ข.(1) – 7.5ข.(3) และภาพที่ 7.5ข.(1)

ตารางที่ 2.2ก.(1) แผนปฏิบัติราชการจากการดำเนินแผนประจำปีในการ ทบทวนยุทธศาสตร์รอบถัดไป

แผน	ระยะสั้น	ระยะยาว	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ผู้รับผิดชอบ
1. แผนยุทธศาสตร์ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566-2570 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2568)		✓	1. พัฒนาและยกระดับทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Global Talent) แก่ผู้เรียน บุคลากร และบุคคลภายนอก 2. พัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการวิทยบริการ และโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เพื่อสนับสนุนการพัฒนามหาวิทยาลัยดิจิทัล การพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม พัฒนาท้องถิ่น 3. ปกป้องค่านิยมสังคมการเรียนรู้ การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม 4. สืบสาน รักษา ต่อยอด และยกระดับภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อส่งมอบผลลัพธ์อันทรงคุณค่าคืนสู่สังคม	- งานบริหารงานทั่วไป - งานวิทยบริการ - งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. แผนมหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital University) ระยะ 4 ปี พ.ศ. 2567-2570		✓	1. พัฒนาและขับเคลื่อนระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ 2. พัฒนาระบบและกลไกบริหารจัดการและการบริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการ การบริการ และการพัฒนาองค์กร 3. พัฒนาและส่งเสริมทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล แก่นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรมหาวิทยาลัย	- งานบริหารงานทั่วไป - งานวิทยบริการ - งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. แผนบริหารและพัฒนาบุคลากร พ.ศ. 2565-2568		✓	1. เพื่อพัฒนาระบบและกลไกการบริหารและพัฒนาบุคลากร 2. เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรทุกระดับให้มีสมรรถนะสูงขึ้น 3. เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร	- งานบริหารงานทั่วไป - งานวิทยบริการ - งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568	✓		1. พัฒนาและยกระดับทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Global Talent) แก่ผู้เรียน บุคลากร และบุคคลภายนอก 2. พัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการวิทยบริการ และโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เพื่อสนับสนุนการพัฒนามหาวิทยาลัยดิจิทัล การพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม พัฒนาท้องถิ่น 3. ปกป้องค่านิยมสังคมการเรียนรู้ การอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม	- งานบริหารงานทั่วไป - งานวิทยบริการ - งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

แผน	ระยะสั้น	ระยะยาว	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ผู้รับผิดชอบ
			4. สืบสาน รักษา ต่อยอด และยกระดับภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อส่งมอบผลลัพธ์อันทรงคุณค่าคืนสู่สังคม	
5. แผนกลยุทธ์การเงิน พ.ศ. 2568	✓		1. มีการบริหารจัดการด้านงบประมาณและการเงิน 2. มีระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี ในการบริหารจัดการด้านงบประมาณและการเงิน 3. จัดสรรงบประมาณสอดคล้องกับกลยุทธ์และพันธกิจของสวท.	- งานบริหารงานทั่วไป - งานวิทยบริการ - งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. แผนบริหารความเสี่ยง พ.ศ. 2568	✓		1. เพื่อให้สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีแผนบริหารความเสี่ยง บริหารจัดการ ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงสภาพการณ์ต่างๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบขั้นตอน และกระบวนการในการวางแผนบริหารความเสี่ยง 2. เพื่อลดโอกาสและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อการดำเนินงานที่จะส่งผลกระทบต่อไม่บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	- งานบริหารงานทั่วไป - งานวิทยบริการ - งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้ผลการดำเนินการตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เป็นไปตามเป้าหมาย ผู้บริหารจึงได้มอบหมายให้คณะกรรมการด้านต่าง ๆ ของสวท. จัดทำแผนด้านต่าง ๆ และกำกับติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะ โดยท้ายที่สุดจะต้องนำเสนอผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารได้รับทราบ และร่วมกันกำหนดแนวทางการดำเนินงาน ในปีถัดไป จากการรายงานผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่าระบบทะเบียนการศึกษาlässัยและไม่ครอบคลุมทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สวท. มีการกำหนดคุณลักษณะระบบทะเบียนการศึกษา เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศบริหารการศึษา ARU 4.0 ที่สนับสนุนการบริหารจัดการ การเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

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

สวท. ได้จัดทำแผนระยะยาว คือ แผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี โดยได้กำหนด วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัดเป้าประสงค์ และตัวชี้วัดโครงการ และผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานของสวท. บรรลุตามแผนยุทธศาสตร์ฯ ผู้บริหารสวท.จึงถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติให้บุคลากรได้รับทราบ และมอบหมายให้คณะกรรมการด้านต่าง ๆ ได้จัดทำแผนงานขึ้น โดยให้สอดคล้องกับแผนระยะสั้น คือ แผนปฏิบัติการประจำปีของสวท. ตามตารางที่ 2.2 ก(2)

ตารางที่ 2.2 ก(2) การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติไปยังผู้เกี่ยวข้อง

แผนปฏิบัติการที่สำคัญ	ผู้ที่เกี่ยวข้อง	วิธีการ					ความสำเร็จของแผน	ผลลัพธ์
		เว็บไซต์	เพจสำนัก	ไลน์กลุ่ม	ประชุม	แจ้งเวียน		
แผนปฏิบัติราชการ	- นักศึกษา - บุคลากร - ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ และข้อกำหนดที่สำคัญ	✓	✓	✓	✓	✓	ผลการดำเนินการบรรลุผลสำเร็จตามวิสัยทัศน์	7.5ข-1
แผนพัฒนาบุคลากร	- นักศึกษา - บุคลากร - ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ และข้อกำหนดที่สำคัญ	✓	✓	✓	✓	✓	ผลการดำเนินงานพัฒนาบุคลากรตามเป้าหมายที่กำหนด	7.3ก (1)-1 ถึง - 4
แผนบริหารความเสี่ยง	- นักศึกษา - บุคลากร - ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ และข้อกำหนดที่สำคัญ	✓	✓	✓	✓	✓	ขจัดความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อการบรรลุผลเป้าหมายของหน่วยงาน	7.5 ข-3

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

กองนโยบายและแผน เป็นหน่วยงานกลางที่จัดสรรงบประมาณให้กับสวท. ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สวท.ได้รับการจัดสรรงบประมาณ จำนวน 25,883,000 บาท แยกเป็นงบประมาณจาก 3 แหล่ง คือ งบประมาณแผ่นดิน จำนวน 14,734,500 บาท และงบประมาณรายได้ จำนวน 1,848,500 บาท และรายได้อื่น ๆ จำนวน 9,300,000 บาท โดยมีขั้นตอนจัดสรรงบประมาณ ดังนี้

- 1) ผู้บริหาร หัวหน้าสำนักงาน และบุคลากรที่รับผิดชอบ ร่วมประชุมกับมหาวิทยาลัย เรื่อง การจัดสรรงบประมาณให้สวท.
- 2) ผู้บริหารจัดการประชุมชี้แจงหลักเกณฑ์การจัดสรรงบประมาณ รับทราบบประมาณที่มหาวิทยาลัยจัดสรรให้สวท. และชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการเสนอโครงการ/กิจกรรม เพื่อของบประมาณไปดำเนินการตามพันธกิจ
- 3) ผู้รับผิดชอบเขียนเสนอโครงการ/กิจกรรม เพื่อของบประมาณไปดำเนินการของสวท.
- 4) ผู้บริหาร ร่วมกันพิจารณาโครงการต่าง ๆ และจัดสรรงบประมาณตามโครงการ
- 5) ผู้บริหารนำเสนอขอประมาณตามโครงการต่าง ๆ ต่อ สภามหาวิทยาลัย เพื่อขออนุมัติงบประมาณ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สวท. ได้จัดสรรงบประมาณโดยแยกเป็น 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ ตามตารางที่ 2.2ก.(3)

ตารางที่ 2.2ก.(3) การจัดสรรทรัพยากร

ประเด็นยุทธศาสตร์	งบแผ่นดิน	งบบคส.	งบคส.บป.	งบรายได้	รวม	ร้อยละ
1. ยกระดับและพัฒนาระบบบริการ โครงสร้างพื้นฐาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	14,009,700	50,000	1,098,500	8,900,000	24,058,200	92.95
2. การบริการวิทยบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อชุมชนและท้องถิ่น	724,800.00		-	-	724,800	2.80
3. ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการ สู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง	-	700,000	-	400,000	1,100,000	4.25
<b>รวม</b>	<b>14,734,500</b>	<b>750,000</b>	<b>1,098,500</b>	<b>9,300,000</b>	<b>25,883,000</b>	<b>100</b>

ข้อมูล ณ 31 มีนาคม 2568

จากปีที่ผ่านมาพบว่า การจัดสรรทรัพยากรยังไม่เพียงพอจึงได้มีนโยบายในการจัดหารายได้ของสวท. ตามผลลัพธ์ 7.5 ก(2) จำนวน 263,392.56 บาท เพื่อนำมาสนับสนุนพันธกิจของ สวท. เช่นการจัดจ้างบุคลากร เพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามกรอบอัตรากำลังของสวท. ตามตารางที่ 5.1 ก(1) และมีการจัดสภาพแวดล้อมการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตามตารางที่ OPข(2) จนส่งผลให้ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่ดีขึ้นกว่าปีก่อน ภาพที่ 7.2ก.-1

#### **2.2ก.(4) แผนด้านบุคลากร (Workforce Plans)**

สวท. มีกระบวนการจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร ระยะ 4 ปี และระยะ 1 ปี โดยคำนึงถึงผลกระทบของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง ตามภาพที่ 5.1 เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานเป็นสำคัญ มีการจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นให้บุคลากรมีความรู้ มีทักษะ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สามารถให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1. ยกระดับและพัฒนาวิทยบริการ โครงสร้างพื้นฐาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. การบริการวิทยบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อชุมชนและท้องถิ่น 3. ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการ ผู้การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง ตามตาราง2.2ก.(4) และตามตารางที่ 5.2ค.(2)

## ตามตาราง 2.2ก.(4) แผนด้านบุคลากร

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ความท้าทายด้านบุคลากร	แผนงาน/โครงการประจำปี 2568	สำหรับ	
			สายวิชาการ	สายสนับสนุน
1. พัฒนาสวท. ให้เป็นห้องสมุดดิจิทัล	การรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล: ข้อมูลในห้องสมุดดิจิทัล มีความสำคัญและอาจเป็นข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลวิจัยที่ต้องมีการปกป้องอย่างเคร่งครัดจากภัยคุกคามทางไซเบอร์	แผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร	-	✓
2. พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ เพื่อมุ่งสู่มหาวิทยาลัยอัจฉริยะ (Digital University) อย่างยั่งยืน	การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล: การจัดการข้อมูลที่มีความสำคัญและละเอียดอ่อน เช่น ข้อมูลของนักศึกษา ข้อมูลวิจัย หรือข้อมูลทางการเงิน ต้องมีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่สูงเพื่อป้องกันการถูกโจมตีจากภัยไซเบอร์	แผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร	-	✓
3. ยกระดับการให้บริการสวท. ที่มีคุณภาพสูง (High Quality Service)	การพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ: การปรับปรุงเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ใช้ในสวท. ให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริการที่ตอบโจทย์ผู้ใช้งาน	แผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร	-	✓

## 2.2ก.(5) ตัววัดผลการดำเนินการ (Performance Measures)

สวท. มีการกำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2568 จำนวน 3 ยุทธศาสตร์ 17 ตัวชี้วัด และกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านวิทยบริการและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามตารางที่ 2.2ก.(5) ตารางที่ 2.2ก.(5) ตัววัดผลการดำเนินการ

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด (KRs)
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับและพัฒนาระบบวิทยบริการ โครงสร้างพื้นฐาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	KRs1 ร้อยละหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e Book) ที่จัดทำเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา KRs2 ร้อยละการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ KRs3 ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบ (system uptime) KRs4 จำนวนการจัดทำ/พัฒนา/หรือปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ KRs5 ผลการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสากล (EdPEX) KRs6 ร้อยละของผู้เรียนในระดับปริญญาตรีปีที่ 4 มีผลคะแนนทดสอบทักษะด้านดิจิทัลตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริการวิทยบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อชุมชนและท้องถิ่น	KRs1 จำนวนเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาท้องถิ่น KRs2 จำนวนชุมชนที่ได้รับการพัฒนาตามแนวทางพระราชดำริ KRs3 นวัตกรรมใหม่ที่ถูกสร้างขึ้นโดยนวัตกรรมชุมชน KRs4 ความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนในการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม

ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด (KRs)
ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการ สู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง	
	KRs1 ระดับความพร้อม Digital Maturity Model (DMM)
	KRs2 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงจากปีก่อน
	KRs3 มาตรฐานที่ได้รับการรับรอง
	KRs4 จำนวนผลงานสร้างสรรค์ที่เกิดจากบุคลากรและนำไปใช้ประโยชน์
	KRs5 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทั้งนี้ นอกจากแผนระยะสั้น คือ แผนปฏิบัติราชการประจำปี แผนงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ แผน Digital University แผนกลยุทธ์ทางการเงิน แผนบริหารและพัฒนาบุคลากร ได้นำตัวชี้วัดของสวท. ไปเป็นตัวชี้วัดในแผน เพื่อให้การดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน โดยท้ายที่สุดจะนำผลการดำเนินงานเสนอต่อคณะกรรมการประจำสวท. และประเมินความสำเร็จของแผนโดยคิดเป็นร้อยละความสำเร็จไม่น้อยกว่าร้อยละ 40.85 ตามผลลัพธ์ที่ 7.5ข-1

#### 2.2ก.(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (Performance Projections)

สวท. มีการคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผนระยะยาว คือ ยุทธศาสตร์ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี พ.ศ.2566-2570 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2568) และแผนระยะสั้น คือ แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้มีการกำหนดค่าคาดการณ์จากการวิเคราะห์ Baseline DATA ข้อมูลสารสนเทศ ตามตาราง 4.2ก.(1) และผลการดำเนินการ นำมากำหนดค่าคาดการณ์ มาเปรียบเทียบกับค่าคาดการณ์ดังกล่าวกับคู่แข่ง และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบตามตาราง ตารางที่ OP2ก(1) โดยสวท. คาดการณ์ดังนี้ 1) ห้องสมุดดิจิทัล สวท. จะเป็นอันดับ 1 2) บริการชุมชน สวท. จะเป็นอันดับ 1 โดยมีการนำผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มาคาดการณ์ผลการดำเนินงานที่สำคัญ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีการปรับปรุงตัวชี้วัด ตามตาราง 2.2ก.(6) ตามตาราง 2.2ก.(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

ปีงบประมาณ	ยุทธศาสตร์ 1	ยุทธศาสตร์ 2	ยุทธศาสตร์ 3
พ.ศ. 2567	ยกระดับการบริการวิทยบริการ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รองรับการเปลี่ยนแปลง	ยกระดับการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อรองรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21	ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการ สู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง
ตัวชี้วัด	KRs1 จำนวนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e Book) ที่จัดทำเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา KRs2 ร้อยละการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ KRs3 ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบ (system uptime) KRs4 จำนวนการจัดหา/พัฒนา/หรือปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	KRs1 ความสุขมวลรวม KRs2 ประชาชนทุกช่วงวัยในชุมชนเป้าหมายได้รับการพัฒนาทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	KRs1 ผลการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสากล (EdPEX) KRs2 ระดับความพร้อม Digital Maturity Model (DMM) KRs3 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว

ปีงบประมาณ	ยุทธศาสตร์ 1	ยุทธศาสตร์ 2	ยุทธศาสตร์ 3
ค่าเป้าหมาย	≥5 ≥85 100 ≥1	≥85 200	200 Silo ≥60
พ.ศ. 2568	ยกระดับและพัฒนาวิทยบริการ โครงสร้างพื้นฐาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	การบริการวิทยบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อชุมชนและท้องถิ่น	ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง
ตัวชี้วัด	KRs1 ร้อยละหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e Book) ที่จัดทำเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา KR2 ร้อยละการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ KR3 ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบ (system uptime) KR4 จำนวนการจัดการ/พัฒนา/หรือปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ KR5 ผลการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสากล (EdPEX) KR6 ร้อยละของผู้เรียนในระดับปริญญาตรีปีที่ 4 มีผลคะแนนทดสอบทักษะด้านดิจิทัลตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	KRs1 จำนวนเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาท้องถิ่น KR2 จำนวนชุมชนที่ได้รับการพัฒนาตามแนวทางพระราชดำริ KR3 นวัตกรรมใหม่ที่ถูกสร้างขึ้นโดยนวัตกรรมชุมชน KR4 ความร่วมมือกับภาครัฐและเอกชนในการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม	KRs1 ระดับความพร้อม Digital Maturity Model (DMM) KR2 ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลงจากปีก่อน KR3 มาตรฐานที่ได้รับการรับรอง KR4 จำนวนผลงานสร้างสรรค์ที่เกิดจากบุคลากรและนำไปใช้ประโยชน์ KR5 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสวท.
ค่าเป้าหมาย	8 ≥90 100 ≥1 210 100	2 10 2 2	Standardized 0.5% - 1 80

## 2.2ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (Action Plan Modification)

กรณีที่มีสถานการณ์ฉุกเฉิน เหตุจำเป็นหรือปัจจัยที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามแผน และมีความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติราชการ สวท. มีกระบวนการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ ตามภาพที่ 2.2ข. และผลลัพธ์ตารางที่ 7.5 ข.(1) – 7.5ข.(3) และภาพที่ 7.5ข.(1)



ภาพที่ 2.2ข. กระบวนการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

### หมวด 3 ลูกค้า (Customer Expectation)

สวท. ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม คำนึงถึงเสียงของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นสำคัญ มีระบบที่มุ่งเน้นการรับฟังเสียงและสนับสนุนลูกค้า ในปี 2568 มีการปรับปรุงและประเมินกระบวนการทำงาน โดยการสำรวจความต้องการและความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในรูปแบบออนไลน์ และออฟไลน์ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม คำนึงถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาคและคำนึงถึงผู้ใช้บริการในอนาคต มีการประเมิน ประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน เพื่อนำมากำหนดนโยบาย แนวทางพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการแบ่งกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามโครงสร้างองค์กรตามภาพที่ OP.1ข. (1) และตารางที่ 2.1-2 ภาพที่ 4.1ก.(1) และภาพที่ 6.1 เพื่อปรับปรุงกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าแบ่งเป็น 6 ขั้นตอน ตามภาพที่ 3.1-1



ภาพที่ 3.1-1 กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า

#### 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation)

สวท. มีวิธีการรับฟังเสียงผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม โดยการรับฟังเสียงลูกค้าจากแบบสำรวจแบบสัมภาษณ์ การสังเกต การสอบถามด้วยวาจา ในรูปแบบออนไลน์ และออฟไลน์ วิเคราะห์และประมวลผล เพื่อนำมาออกแบบกระบวนการให้บริการของสวท. ให้สอดคล้องกับความต้องการ/ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ มีการถ่ายทอดให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน มีการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจปีละ 2 ครั้ง เพื่อติดตามคุณภาพการให้บริการและปรับปรุงกระบวนการทำงาน นำมาทบทวนประสิทธิผลของกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าต่อไป ตามภาพที่ 3.1-1

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

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

สวท. ประชุมปรับปรุงและกำหนดวิธีการในการรับฟังเสียงลูกค้า จากข้อมูลการรับฟังเสียงลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ ตามตารางที่ OP1ข.(2)-1 สรุปข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นสารสนเทศ นำไปใช้ในการวิเคราะห์ วางแผนการให้บริการ โดยจัดลำดับความสำคัญและความต้องการของลูกค้า โดยมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของสวท. นำข้อมูลรายงานต่อผู้บริหาร ซึ่งข้อมูลที่ได้มาจากการรับฟังเสียงลูกค้านี้ ทำให้ สวท. สามารถเข้าใจ รับรู้ถึงความต้องการ และนำข้อเสนอแนะที่ได้ไปพัฒนาการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ตารางที่ 3.1ก.(1-1) ช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน และมีกระบวนการบริการห้องสมุดเชิงรุก ตามตารางที่ 3.1ก.(1-2) นอกจากนี้สารสนเทศที่ได้ สวท.นำไปวางแผน ปรับปรุงการดำเนินงานแผนยุทธศาสตร์ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามตารางที่ 2.1ข(1)-1 เพื่อรองรับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างทันที่วงที่ นำไปสู่การยอมรับและสร้างความสร้างความประทับใจ ส่งผลให้บรรลุตามพันธกิจ

ตารางที่ 3.1ก.(1-1) ช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงลูกค้าที่มีอยู่ในปัจจุบัน

บริการ (พันธกิจ)	ลูกค้า	ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า			วิธีการค้นหาข้อมูลย้อนกลับ	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
		การสื่อสารต่อหน้า	การสื่อสารด้วยการเขียน	การสื่อสารออนไลน์			
<b>กลุ่มลูกค้าหลัก</b>							
- วิทยบริการ - เทคโนโลยีสารสนเทศ	นักศึกษา/ บัณฑิตศึกษา	- ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ (1 ครั้ง/ปี) - กิจกรรมมหกรรมห้องสมุดฯ (1 ครั้ง/ปี) - อบรมเชิงปฏิบัติการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ (2 ครั้ง/ปี) - อบรมพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) (1 ครั้ง/ปี) - กิจกรรมบริการห้องสมุดเชิงรุก (12 ครั้ง/ปี) - แจ้งที่บุคลากรสำนักโดยตรง	กล่องรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา) หนังสือร้องเรียน	- Web site (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี) - ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	รวบรวมผลการประเมินมาวิเคราะห์ สังเคราะห์สรุปและนำเสนอผลต่อที่ประชุม	- รองผู้อำนวยการฝ่ายวิทยบริการ/ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ - หัวหน้างาน - เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ - คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา หมวด 3 - แอดมินเพจ	7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า 7.4 ผลลัพธ์การนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณการเงิน ตลาด และกลยุทธ์
	บุคลากรสายวิชาการ	- ประชุมแบบ On Site - กิจกรรมมหกรรมห้องสมุดฯ (1 ครั้ง/ปี)					

บริการ (พันธกิจ)	ลูกค้า	ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า			วิธีการค้นหาข้อมูล ย้อนกลับ	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
		การสื่อสารต่อหน้า	การสื่อสาร ด้วยการเขียน	การสื่อสารออนไลน์			
	บุคลากรสาย สนับสนุน วิชาการ	- อบรมเชิงปฏิบัติการส่งเสริมการรู้ สารสนเทศ (2 ครั้ง/ปี) - กิจกรรมบริการห้องสมุดเชิงรุก (12 ครั้ง/ปี) - แจ้งที่บุคลากรสำนักโดยตรง					

ตารางที่ 3.1ก.(1-2) กระบวนการบริการห้องสมุดเชิงรุก

กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอยู่ในปัจจุบัน	หน่วยงานที่ให้บริการ	กระบวนการให้บริการ
<b>กลุ่มลูกค้าหลัก</b> 1. นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา 2. บุคลากรสายวิชาการ 3. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	1. คณะครุศาสตร์ 2. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 3. คณะวิทยาการจัดการ 4. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 5. บัณฑิตวิทยาลัย	1. รับฟังความต้องการเสียงของลูกค้าหลากหลายช่องทาง 2. บริการรับคืนตัวเล่มหนังสือ 3. แนะนำการยืมต่อหนังสือด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ (Renew) 4. บริการส่งหนังสือถึงอาจารย์ บุคลากรที่เป็นสมาชิก (Book Delivery Service) 5. แนะนำการเขียนบรรณานุกรม 6. แนะนำหนังสือใหม่ (New Books) 7. ประชาสัมพันธ์กิจกรรมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม 8. แนะนำการเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสืบค้น 9. การสืบค้นหนังสือ (AI Chat Library)

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

สวท. มีการดำเนินงานโดย 1) วิเคราะห์สถานการณ์และคาดการณ์แนวโน้มที่เกิดขึ้นในอนาคตทุกปี มีการนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าในอนาคต เช่น โรงเรียน/นักเรียนในเขตพื้นที่ 2) รับฟังเสียงของลูกค้าผ่านการแสดงความคิดเห็น ด้วยช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์กลุ่ม 5 หน่วยงาน บริการห้องสมุดเชิงรุก และกล่องรับแสดงความคิดเห็น เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังเชิงลึก ข้อมูลตามตารางที่ OP1ข.(2)-1 และตารางที่ OP1ข.(2)-2 นำมาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นสารสนเทศ ทำให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวัง ที่จะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ซึ่งเป็นกิจกรรมส่วนหนึ่งในแผนการสร้างความสัมพันธ์ของลูกค้าในแต่ละปี

ในส่วนของการรับฟังเสียงลูกค้าของคู่แข่งมีการวิเคราะห์ข้อมูลการเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (สป.อว.) ที่มีการนำเสนอข้อมูลของแต่ละมหาวิทยาลัย ตามตารางที่ 4.1 ก.(2) ที่มีกลุ่มเป้าหมายและลูกค้าใกล้เคียงมาเปรียบเทียบเพื่อออกแบบการให้บริการต่อไป ตามตารางที่ 3.1ก.(2) ตารางที่ 3.1ก.(2) ช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงลูกค้าที่มีดังนี้

บริการ (พันธกิจ)	ลูกค้า	ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า			วิธีการค้นหาข้อมูลย้อนกลับ	ผู้รับผิดชอบ
		การสื่อสารต่อหน้า	การสื่อสารด้วยการเขียน	การสื่อสารออนไลน์		
<b>กลุ่มลูกค้ากลุ่มอื่นและลูกค้าที่พึงมี</b>						
- วิทยบริการ - เทคโนโลยี สารสนเทศ	บุคลากรภายนอก	- โครงการตามแนวพระราชดำริฯ	- กล้องรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา) - หนังสือร้องเรียน	- Web site (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - แบบประเมินความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	นำผลการประเมินมา วิเคราะห์ สังเคราะห์ สรุป และนำเสนอผลต่อที่ประชุม	- รองผู้อำนวยการฝ่ายวิทยบริการ - หัวหน้างาน - คณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษา หมวด 3 - เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ - แอดมินเพจ
	หน่วยงานราชการ	- โครงการชุมชนดิจิทัล (Digital Community) เพื่อรองรับสังคมทศวรรษที่ 21				
	หน่วยงานเอกชน	- โครงการมทรรคมห้องสมุดในยุคดิจิทัล - การสอบถามด้วยวาจา (ตลอดเวลา) - แจ้งที่ความต้องการผ่านบุคลากร				
	ชุมชน	- การสอบถามด้วยวาจา (ตลอดเวลา) - แจ้งที่บุคลากรสำนักโดยตรง				
	โรงเรียน/นักเรียน ในเขตพื้นที่	- การจัดกิจกรรมบริการวิชาการ - การสอบถามด้วยวาจา (ตลอดเวลา)				
	ศิษย์เก่า	- การจัดกิจกรรมบริการวิชาการ - การสอบถามด้วยวาจา (ตลอดเวลา)				

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

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

สวท. มีการปรับปรุงสารสนเทศ เพื่อกำหนดกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งส่วนตลาดในปัจจุบันและคาดการณ์เกี่ยวกับกลุ่มดังกล่าวในอนาคต เช่น หลักสูตรการเรียนการสอน จำนวนนักศึกษาปัจจุบัน ข้อมูลศิษย์เก่า สถิติการเข้าใช้บริการ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ความต้องการและความคาดหวังความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ ฯลฯ นำมาวิเคราะห์และจำแนกกลุ่มลูกค้าออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มลูกค้าหลัก ประกอบด้วย นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ 2) กลุ่มลูกค้ากลุ่มอื่น ประกอบด้วย บุคลากรภายนอก หน่วยงานราชการ หน่วยงานเอกชน และชุมชน 3) กลุ่มลูกค้าที่พึงมี ประกอบด้วย โรงเรียน/นักเรียนในเขตพื้นที่ และศิษย์เก่า มีการเพิ่มแหล่งสารสนเทศภายในโดยสวท. ให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้าหลัก เพื่อจัดรูปแบบการให้บริการ และสร้างแรงจูงใจให้กลับมาใช้บริการซ้ำ ตามตาราง 3.1ข.(1)

ตารางที่ 3.1ข.(1) การจำแนกกลุ่มลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่น

แหล่งสารสนเทศ	สารสนเทศ	กลุ่มลูกค้า
มหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นโยบายการบริหาร</li> <li>- หลักสูตรการเรียนการสอน</li> <li>- จำนวนนักศึกษาปัจจุบัน</li> <li>- ข้อมูลศิษย์เก่า</li> </ul>	<b>กลุ่มลูกค้าหลัก</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา</li> <li>- บุคลากรสายวิชาการ</li> <li>- บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ</li> </ul>
สวท.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย</li> <li>- สถิติการเข้าใช้บริการ</li> <li>- การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ</li> <li>- ความต้องการ ความคาดหวัง</li> <li>- ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ</li> <li>- ความผูกพัน</li> </ul>	
ภายใน/ภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนยุทธศาสตร์ชาติ</li> <li>- แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ</li> <li>- แผนมหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital University)</li> </ul>	<b>กลุ่มลูกค้ากลุ่มอื่น</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย</li> </ul>
		<b>กลุ่มลูกค้าที่พึงมี</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคคลภายนอก</li> <li>- หน่วยงานราชการ</li> <li>- หน่วยงานเอกชน</li> <li>- ชุมชน- โรงเรียน/นักเรียนในเขตพื้นที่</li> <li>- ศิษย์เก่า</li> </ul>

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

สวท. มีวิธีการอย่างเป็นระบบในการค้นหาความจำเป็น และความต้องการของลูกค้าที่ตอบสนองตามพันธกิจ ดังนี้ 1) แต่งตั้งคณะทำงานฯ 2) ประชุมวางแผนเพื่อกำหนดวิธีการ ช่องทาง รูปแบบการสำรวจ ช่วงระยะเวลาดำเนินการ 3) สำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ด้วยช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์กลุ่ม 5 หน่วยงาน บริการห้องสมุดเชิงรุก แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ การสังเกต และกล่องรับแสดงความคิดเห็น 4) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมากำหนดกระบวนการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือความคาดหมาย ได้แก่ บริการยืม-คืนหนังสือตามคณะ (Book Delivery Service) การบริการยืมต่อด้วยตนเอง (Renew) ระบบแจ้งเตือนล่วงหน้าการส่งคืนหนังสือ การตรวจสอบรายการยืมหนังสือด้วยตนเอง การเข้าใช้บริการและยืมหนังสือด้วย QR Code แทนการใช้บัตรนักศึกษา การจัดพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ (Learning Space) การเพิ่มทักษะ Upskills/Reskills เช่น การสอนหรืออบรมเกี่ยวกับการใช้ Application ผ่านมือถือ การใช้ Microsoft 365 จัดอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ ตารางที่ OP1ข.(2)-1 ตามภาพที่ 3.1ข.(2)

ตารางที่ 3.1ข.(2) ความจำเป็นและความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

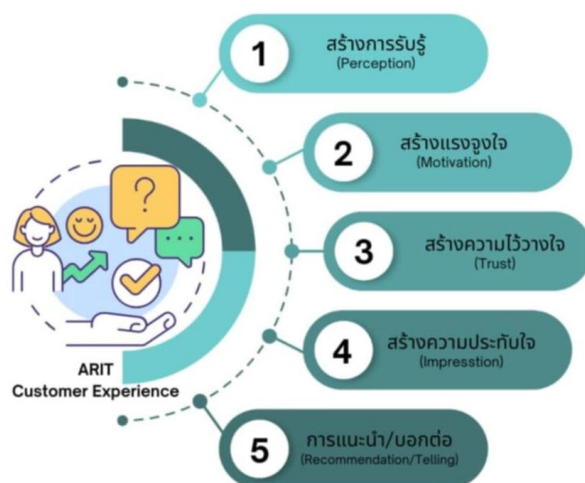
กลุ่มลูกค้าหลัก	ความต้องการและความคาดหวัง	ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	การบริการ
<ul style="list-style-type: none"> <li>- นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา</li> <li>- บุคลากรสายวิชาการ</li> <li>- บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ</li> <li>- บุคคลภายนอก</li> <li>- หน่วยงานราชการ</li> <li>- หน่วยงานเอกชน</li> <li>- ชุมชน</li> <li>- โรงเรียน/นักเรียน ในเขตพื้นที่</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น</li> <li>2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเข้าถึงได้ง่ายและสามารถรู้ข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว</li> <li>3. ต้องการให้มีบริการทางคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตครอบคลุมพื้นที่บริการห้องสมุด</li> <li>4. มีพื้นที่เพียงพอ และเพิ่มห้องคาราโอเกะ</li> <li>4. เพิ่มระยะเวลาในการยืมหนังสือ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพิ่มจำนวนการยืมหนังสือ</li> <li>2. เพิ่มแสงสว่างบริเวณชั้นหนังสือ</li> <li>3. อินเทอร์เน็ตต้องมีความเสถียรมากขึ้น เพราะในบางจุดใช้งานไม่ได้</li> <li>4. แจ้งเตือนการให้บริการผ่าน ARIT Line Bot</li> <li>5. ให้ทางสำนักฯ มีข้อบังคับ เพื่อให้อำนาจเจ้าหน้าที่คอยกำกับดูแลนักศึกษาในห้องสมุดที่มีพฤติกรรมที่ไม่</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บริการห้องสมุดเชิงรุก</li> <li>2. ปรับระเบียบการใช้บริการสวท.</li> <li>3. ปรับเพิ่มหลอดไฟแสงสว่างบริเวณชั้นหนังสือ</li> <li>4. เพิ่มรูปแบบการให้บริการผ่าน ARIT Line Bot</li> <li>5. เพิ่มสัญญาณเครือข่าย Wi-Fi</li> <li>6. เพิ่มคอมพิวเตอร์ จำนวน 15 เครื่อง</li> <li>7. กำหนดมาตรฐานการการใช้บริการห้องสมุด</li> </ol>

กลุ่มลูกค้าหลัก	ความต้องการและความคาดหวัง	ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	การบริการ
- ศิษย์เก่า	6. สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการศึกษาและการสร้างแรงบันดาลใจ 7. มีระบบสารสนเทศที่ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 8. มีระบบสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนและปฏิบัติงาน 9. การเชื่อมต่อเพื่อเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์นอกมหาวิทยาลัยผ่านระบบที่ไม่ซับซ้อน 10. มีทรัพยากรสารสนเทศและฐานข้อมูลประกอบการศึกษาค้นคว้า การสอน การทำวิจัย วิทยาศาสตร์ 11. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและส่งเสริมการเรียนรู้อย่างหลากหลาย	เหมาะสมในการใช้ห้องสมุด หรือมีเสียงดัง ขณะใช้บริการในห้องสมุด 6. ต้องการให้เพิ่มห้องนั่งอ่านหนังสือ 7. เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการให้บริการ 8. บรรยากาศดูอึดอัด ไม่สดใส ความทันสมัย ไฮเทคโนโลยี ดีไซน์ในการจัดห้องควรปรับให้ดูล้ำสมัย 9. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านอย่างต่อเนื่อง	8. เพิ่มคอมพิวเตอร์ในพื้นที่ให้บริการ 9. ปรับพื้นที่การให้บริการตามความต้องการ 10. อนุญาตให้ผู้ให้บริการนำน้ำดื่มที่มีฝาปิดมิดชิดเข้ามาในห้องสมุด 11. กำหนดมาตรการทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการ

สวท.มีการนำระบบ AI มาพยากรณ์ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ตั้งความคาดหวังการบริการแบบใหม่และการจัดการทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบ เช่น การสืบค้นหนังสือ (AI Chat Library) นำมาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของค่าเป้าหมายตามตัวชี้วัด หากผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย สวท. มีมาตรการและแผนรองรับต่อการเปลี่ยน โดยการทบทวน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ สอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามภาพที่ 1.1ค.(2)

### 3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

สวท. มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนการประเมินความพึงพอใจความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า โดยใช้ช่องทางและวิธีการที่หลากหลาย หลังการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สวท.มีการประชุมทบทวนและร่วมแสดงความคิดเห็นกระบวนการทำงาน เพื่อปรับปรุงและออกแบบ และวางแผนพัฒนาการให้บริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ตามโมเดล ภาพที่ 3.1-2 ที่ได้ข้อมูลมาจากการรับฟังเสียงของลูกค้าด้วย เพื่อสร้างการพยากรณ์ความต้องการความคาดหวัง รวมถึงการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะส่งผลให้สวท. มีการพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ดีขึ้น และมีคุณภาพการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น ผลลัพธ์ภาพที่ 7.2ก-3



ภาพที่ 3.1-2 ARIT Customer Experience

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

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

สวท. มีแนวทางที่เป็นระบบตามวัฒนธรรมองค์กร “ร่วมใจสามัคคี มีจิตบริการ ทีมงานคุณภาพ” ตาม OP1ก.(2) และมีประสิทธิผลในการจัดการความสัมพันธ์ โดยนำประเด็นจากแบบสำรวจความต้องการและความคาดหวัง มาประชุมระดมความคิดเห็นร่วมกัน เพื่อวางแผนกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในแผนปฏิบัติราชการประจำปี และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกลุ่มงานอย่างต่อเนื่องมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านการให้บริการให้กับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ มีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ทำให้สามารถพัฒนารูปแบบการให้บริการสอดคล้องกับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำข้อมูลจากผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวางแผนกำหนดกิจกรรม ได้แก่ 1) ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ 2) กิจกรรมมหกรรมห้องสมุดฯ 3) กิจกรรมฐานข้อมูลออนไลน์ 4) กิจกรรมพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) 5) กิจกรรมบริการห้องสมุดเชิงรุก 5 หน่วยงาน เมื่อสิ้นสุดกิจกรรม ผู้รับผิดชอบประเมินผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ นำผลไปวางแผนปรับปรุง/พัฒนากระบวนการสร้างความสัมพันธ์ เพื่อให้บริการมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในปีถัดไป ตามตารางที่ 3.2ก.(1) ผลลัพธ์ภาพที่ 7.2ก.(2-1)

ตารางที่ 3.2ก.(1) วิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับนักศึกษาและลูกค้ากลุ่มอื่น

ลูกค้า	วัตถุประสงค์	กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	การติดตามประเมินผล
<b>กลุ่มลูกค้าหลัก</b> - นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา - บุคลากรสายวิชาการ (คณาจารย์) - บุคลากรสายสนับสนุน(บุคลากร)	1. ประชาสัมพันธ์ให้บริการ 2. ส่งเสริมการอ่าน	1. ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ 2. กิจกรรมมอบรางวัลสุดยอดนักอ่าน 3. กิจกรรมบริการห้องสมุดเชิงรุก 4. กิจกรรมมหกรรมห้องสมุดยุคดิจิทัล 5. แนะนำการใช้บริการ 6. แนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์, อบรมเชิงปฏิบัติการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ 7. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรโดยกำหนดนโยบายกิจกรรมห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานเขียว และวัฒนธรรมองค์กร “รักบริการ รักษ์สิ่งแวดล้อม”	การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
<b>กลุ่มลูกค้าอื่น</b> - บุคคลภายนอก - หน่วยงานราชการ - หน่วยงานเอกชน - ชุมชน	1. ประชาสัมพันธ์ให้บริการ 2. ส่งเสริมการอ่าน	1. จัดกิจกรรมบริการวิชาการ 2. การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ 3. อบรมเชิงปฏิบัติการตามแนวพระราชดำริ ยุวบรรณารักษ์ และห้องสมุดสีเขียว 4. พัฒนาแหล่งเรียนรู้ตามแนวพระราชดำริ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง 5. อบรมพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)	การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
<b>กลุ่มลูกค้าที่พึงมี</b> - โรงเรียน/นักเรียนในพื้นที่ - ศิษย์เก่า	1. ประชาสัมพันธ์ให้บริการ 2. ส่งเสริมการอ่าน	1. จัดกิจกรรมบริการวิชาการ 2. กิจกรรมมหกรรมห้องสมุดยุคดิจิทัล 3. อบรมพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) 4. พัฒนาแหล่งเรียนรู้ตามแนวพระราชดำริ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดอ่างทอง	การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

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

สวท. มีการปรับปรุงแผนปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อพัฒนาในยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับการบริการด้านวิทยบริการ โครงสร้างพื้นฐาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสมรรถนะหลัก ARIT ประกอบไปด้วย A = Academic Resources แหล่งเรียนรู้ R = Rapidness Service ความรวดเร็วของบริการ I = Information สารสนเทศ T = Talent ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

ตาม OP1ก.(2) ทำให้ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สะดวกในการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ มีช่องทางออนไลน์ในการติดต่อสื่อสาร การขอความช่วยเหลือในกรณีประสบปัญหาในการใช้บริการ การให้ข้อมูลป้อนกลับ แจ้งข้อร้องเรียน หรือสอบถามข้อมูลการให้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์กลุ่ม 5 หน่วยงาน บริการห้องสมุดเชิงรุก และกล่องรับแสดงความคิดเห็น แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้าถึงการให้บริการของสวท. ได้ง่ายขึ้น มีการถ่ายทอดค่านิยม“DCIDE” ให้บุคลากรนำมาเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีเพื่อทำให้เกิดการบริการที่ต่อเนื่องและสร้างความประทับใจยิ่งขึ้น

**3.2ก(3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)**

สวท. มีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางที่หลากหลาย มีการประชาสัมพันธ์แจ้งให้บุคลากรรับทราบและถือปฏิบัติร่วมกัน มีการมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบแก้ปัญหาได้ทันที มีขั้นตอนและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตามภาพที่ 3.2ก.(3) สวท. เชื่อมโยงระบบจัดการข้อร้องเรียนเข้ากับระบบวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการในระดับองค์กร โดยข้อมูลจากข้อร้องเรียนที่ได้รับจากทุกช่องทางจะถูกสรุป วิเคราะห์แนวโน้ม และจัดทำรายงานเสนอในที่ประชุมอย่างสม่ำเสมอ รายงานถูกใช้เป็นข้อมูลประกอบการประเมินคุณภาพบริการในระดับองค์ กำหนดมาตรการแก้ไข ป้องกัน และจัดทำแผนพัฒนารายปีต่อไป ในปี พ.ศ 2568 สวท. มีการเพิ่มช่องทางการรับ ข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง Line bot เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่หลากหลายมากขึ้น มีการเผยแพร่ขั้นตอนการดำเนินงานทั้งในเว็บไซต์สวท. ตามตารางที่ 3.2ก.(3-1) ช่องทางการสื่อสารในการจัดการข้อร้องเรียน



ภาพที่ 3.2ก.(3) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ตารางที่ 3.2ก.(3-1) ช่องทางการสื่อสารในการจัดการข้อร้องเรียน

ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่การรับฟัง	ระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ	ทุกวันทำการ	ทันที	เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ
สายตรงผู้อำนวยการ	ตลอดเวลา	ภายใน 3 วัน	แอดมิน
โทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน 3 วัน	เจ้าหน้าที่ประจำจุด
เฟซบุ๊ก	ตลอดเวลา	ภายใน 3 วัน	แอดมินเพจ
ไลน์กลุ่ม 4 หน่วยงาน	ตลอดเวลา	ภายใน 3 วัน	แอดมิน
กล่องรับฟังความคิดเห็น	1/สัปดาห์	ภายใน 1 สัปดาห์	เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ
แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	2 ครั้ง / ปี	ภายใน 6 เดือน	คณะกรรมการหมวด 3 ลูกค้ำ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่ามีจำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียลดลง ตามผลลัพธ์ภาพที่ 7.2ก.(2-4) กระบวนการด้านการจัดการข้อร้องเรียนทำให้ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงช่องทางในการแจ้งข้อร้องเรียนได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

**3.2ก(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Treatment)**

สวท. ปฏิบัติต่อบุคคลทุกคนอย่างเท่าเทียม และปราศจากการเลือกปฏิบัติ มีการประชุมเพื่อปรับสิทธิการยืมทรัพยากรสารสนเทศตามประกาศมรภ.พระนครศรีอยุธยาว่าด้วยการใช้บริการสวท. ของลูกค้ำแต่ละกลุ่มมีกระบวนการพิจารณาเพื่อให้

มั่นใจว่าผู้ใช้บริการ แต่ละกลุ่มจะได้รับการให้บริการอย่างเป็นธรรมตามสิทธิที่พึงได้รับ มีการประชาสัมพันธ์สิทธิการยื่นผ่านช่องทางออนไลน์ ตามภาพที่ 3.2ก.4



ภาพที่ 3.2ก.4 สิทธิการยื่นทรัพยากรสารสนเทศตามกลุ่มของลูกค้า

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

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

สวท. มีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ค้นหาความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ โดยมีวิธีการดังนี้ 1) กำหนดข้อคำถามและสร้างเครื่องมือ 2) กำหนดวิธีการสำรวจ รวบรวม 3) วิเคราะห์และประมวลผลการสำรวจ 4) การนำสารสนเทศไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการที่เหนือความคาดหมาย ตามภาพที่ 3.2ข(1)

ตารางที่ 3.2ข.(1) กระบวนการค้นหาความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการ

กลุ่มลูกค้า	ช่องทางการสำรวจ	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ			ความผูกพัน		
		วิธีการประเมิน	ช่วงการประเมิน	ผลการประเมิน	วิธีการประเมิน	ช่วงการประเมิน	ผลการประเมิน	วิธีการประเมิน	ช่วงการประเมิน	ผลการประเมิน
ลูกค้าหลัก - นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา - บุคลากรสายวิชาการ - บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	1. ออนไลน์ 2. ออฟไลน์	แบบสอบถาม	2 ครั้ง/ปี	ภาพ 7.2	แบบสอบถาม	2 ครั้ง/ปี	ภาพ 7.2	แบบสอบถาม	2 ครั้ง/ปี	ภาพ 7.2
ลูกค้ากลุ่มอื่น - บุคคลภายนอก - หน่วยงานราชการ - หน่วยงานเอกชน - ชุมชน		แบบสอบถาม	2 ครั้ง/ปี	ภาพ 7.2	แบบสอบถาม	2 ครั้ง/ปี	ภาพ 7.2	แบบสอบถาม	2 ครั้ง/ปี	ภาพ 7.2
ลูกค้าที่พึงมี - โรงเรียน/นักเรียน ในเขตพื้นที่ - ศิษย์เก่า		แบบสอบถาม	2 ครั้ง/ปี	ภาพ 7.2	แบบสอบถาม	2 ครั้ง/ปี	ภาพ 7.2	แบบสอบถาม	2 ครั้ง/ปี	ภาพ 7.2

จากรายงานการประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจ และความผูกพันต่อการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 พบว่าสวท. มีผลการประเมินความไม่พึงพอใจ จำนวน 2 ประเด็น ดังนี้

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	การวิเคราะห์สาเหตุ	แนวทางการแก้ไข
1. สัญญาณอินเทอร์เน็ต ครอบคลุมทุกพื้นที่	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จำนวน Access Point มีจำกัด ไม่เหมาะสมกับจำนวนผู้ใช้งานและขนาดพื้นที่</li> <li>2. อุปกรณ์เครือข่าย (Router, AP) บางจุด มีอายุการใช้งานนาน ความสามารถต่ำ</li> <li>3. ไม่มีการประเมินจุดอับสัญญาณหรือพฤติกรรมการใช้งานจริง</li> <li>4. ไม่มีระบบตรวจสอบสถานะ Wi-Fi แบบ Realtime เพื่อแจ้งเตือนหรือปรับปรุง</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ตรวจสอบและวัดสัญญาณอินเทอร์เน็ต ครอบคลุมทุกพื้นที่ให้บริการ</li> <li>2. เพิ่ม Access Point หรือย้ายจุดติดตั้งให้ครอบคลุมโซนที่มีผู้ใช้งานสูง</li> <li>3. ใช้ ระบบบริหารจัดการเครือข่ายอัตโนมัติ (Network Controller) เพื่อตรวจจับและปรับจุดอ่อนแบบ Realtime</li> <li>4. อัปเดตอุปกรณ์เครือข่าย เป็นมาตรฐาน Wi-Fi 6</li> </ol>
2. คอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีผู้ใช้งานแน่นช่วงสอบหรือทำรายงาน ส่งผลให้ทรัพยากรไม่เพียงพอ</li> <li>2. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และพื้นที่อ่านหนังสือยังไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับความต้องการ</li> <li>3. ไม่มีการเก็บข้อมูลแบบแยกช่วงเวลา/พื้นที่/ความต้องการเพื่อปรับแผนรองรับ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ระบบจองคอมพิวเตอร์ออนไลน์ล่วงหน้า เพื่อกระจายการใช้งาน</li> <li>2. จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่ม</li> <li>3. พัฒนาห้องเรียนรู้แบบยืดหยุ่น (Flexible Learning Space)</li> <li>4. ใช้ข้อมูลการใช้พื้นที่ย้อนหลัง เพื่อปรับตารางการเปิดให้บริการอย่างเหมาะสม</li> <li>5. ใช้พื้นที่ชั่วคราว (Popup Study Area) ช่วงสอบ เช่น ห้องประชุมว่าง</li> </ol>
3. ห้องที่ใช้อ่านหนังสือมีน้อย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. พื้นที่จำกัดไม่สามารถขยายห้องได้</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กำหนดมาตรการการเข้าใช้บริการ</li> <li>2. จัดทำระบบจองห้องอ่านหนังสือ/</li> </ol>

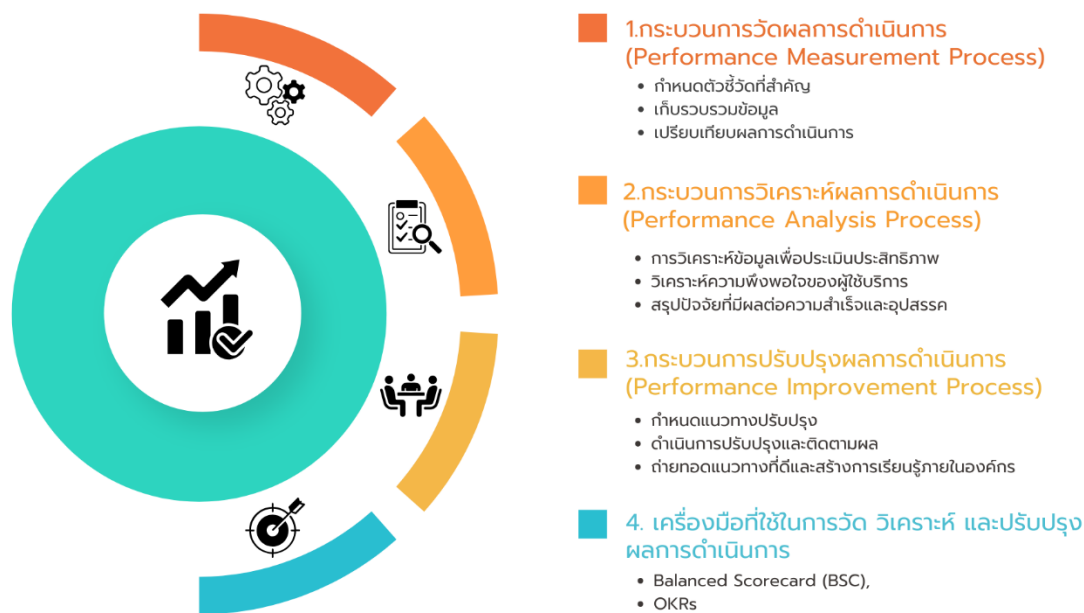
### 3.2ข.(2) ความพึงพอใจเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น (Satisfaction relative to Other Organizations)

สวท. มีการทบทวนคู่เทียบเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ ของสวท. มรภ. นครปฐม เป็นคู่เทียบซึ่งมีสารสนเทศ และบริบทที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่ นโยบายการบริหาร โครงสร้างการบริหาร พันธกิจ สินทรัพย์ งบประมาณ จำนวนบุคลากร และนำข้อมูลมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบ 3 ปีย้อนหลัง เพื่อให้เห็นแนวโน้ม แนวทางการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เผยแพร่หน้าเว็บไซต์ ผลลัพธ์ที่ 7.2ก.-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสวท. (เปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น)

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

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

สวท. มีวิธีการในการวัด วิเคราะห์ เพื่อนำผลการดำเนินงานมาใช้ปรับปรุงสวท. โดยผู้อำนวยการมอบหมายให้รองบริหารงานทั่วไป ดำเนินงานตามรูปแบบการประชุมในคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพตามรูปแบบ “P3 Model” โดยมีการดำเนินงาน 4 ขั้นตอน ดังนี้



ภาพที่ 4.1 P3 Model

#### ก. การวัดผลการดำเนินงาน (Performance Measurement)

##### 4.1ก.(1) ตัววัดผลการดำเนินการ (Performance Measures)

สวท. ประชุมทบทวน เพื่อปรับปรุงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และตัวชี้วัด ซึ่งสวท. มีการประชุมและถ่ายทอดตัวชี้วัด มอบหมายงานให้บุคลากรรับทราบอย่างชัดเจนตามคำสั่ง มีกระบวนการวัด การวิเคราะห์ ผลการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicators) สวท.กำหนดในยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์และพัฒนาวិทยบริการ โครงสร้างพื้นฐาน และยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์คุณภาพการบริหารจัดการ ผู้การเป็นองค์กรสมรรถนะ ที่สะท้อนถึงผลลัพธ์ที่สำคัญ ได้แก่ 1. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ เช่น จำนวนผู้ใช้บริการตามผลลัพธ์ภาพที่ 7.2ก.(2-2), ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ตามผลลัพธ์ภาพที่ 7.2ก.-1 2. ผลลัพธ์ด้านการบริหารทรัพยากร เช่น การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ผลลัพธ์ 7.1ข(1)-13 3. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร เช่น ระดับความผูกพันของบุคลากร ตามผลลัพธ์ภาพที่ 7.3ก(3-1-2), ผลการพัฒนาศักยภาพตามผลลัพธ์ภาพที่ 7.3ก(4) 4. ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาองค์กร เช่น จำนวนโครงการพัฒนาตามผลลัพธ์ภาพที่ 7.4ก. (5-1), การพัฒนาระบบสารสนเทศตามตารางที่ 4.2ก.(1) 2) วิธีการวัดผล สวท.ดำเนินการเก็บข้อมูลสำหรับวัดผลการดำเนินงาน ดังนี้ 1. แบบสอบถามและการสำรวจความคิดเห็น ได้แก่ การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามผลลัพธ์ภาพที่ 7.3ก(3-1-2) 3) การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ได้แก่ การเปรียบเทียบข้อมูลในช่วงเวลาต่าง โดยการแสดงผลข้อมูลในรูปแบบกราฟ และ Dashboard เพื่อช่วยตัดสินใจ 4) การนำผลวิเคราะห์ไปใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงาน ได้แก่ 1. ปรับปรุงการให้บริการตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้ 2. ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากร 5) การติดตามและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) ปรับปรุงตัวชี้วัดเป็นระยะ เพื่อให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ของสวท. และนำแนวทาง Best Practices มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สำหรับการให้บริการ ตามภาพที่ 4.1ก.(1)



ภาพที่ 4.1ก.(1) กระบวนการวัด วิเคราะห์ ผลการดำเนินงานของสวท.

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

การเลือกคู่เทียบ (Benchmarking) เป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพของสวท. ซึ่งสวท. ใช้ข้อมูลจากการเปรียบเทียบจากหน่วยงานภายนอก โดยเลือกคู่เทียบจากกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ (ภาคกลาง 5 แห่ง) มาช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ ผู้อำนวยการมอบหมายรองผู้อำนวยการฝ่ายวิทยบริการ และรองผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้รับผิดชอบขั้นตอนการเลือกคู่เทียบและการทำ Benchmark ตามภาพที่ 4.1ก.(2) มีขั้นตอนการคัดเลือก ดังนี้ 1) กำหนดวัตถุประสงค์ของการเปรียบเทียบ สวท. เลือกการเข้าถึงสารสนเทศฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศ เพื่อต้องการปรับปรุงคุณภาพและพัฒนากระบวนการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้ผู้เข้าใช้บริการเข้าถึงฐานข้อมูลได้ง่ายขึ้น 2) ระบุเกณฑ์ในการเลือกคู่เทียบ สวท. เลือกกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ (ภาคกลาง 5 แห่ง) เนื่องจากมีบริบท ขนาด และลักษณะการดำเนินงานคล้ายกัน สวท. เลือกตัวชี้วัดที่ใช้เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการดำเนินงานการใช้อินเทอร์เน็ต 7 ฐาน ได้แก่ Scopus, Springer, ScienceDirect, Emerald/Insight, SciVal, ACM, ASC 3) ค้นหาคู่เทียบที่เป็นไปได้ สวท. เลือกการเข้าใช้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศโดยมีการจัดอันดับ (Ranking) และรายงานผลการเข้าใช้บริการ 4) วิเคราะห์และคัดเลือกคู่เทียบที่เหมาะสม ในการเลือกคู่เทียบ สวท. เลือกองค์กรที่มีผลลัพธ์ที่ดีกว่า เพื่อนำขั้นตอนการดำเนินงาน มาพัฒนาการดำเนินงานของสวท. ให้ดียิ่งขึ้น 5) ศึกษาแนวปฏิบัติของคู่เทียบ สวท. ศึกษาจากแบบประเมิน, รายงาน, เข้าร่วมการประชุม/สัมมนา ขอความร่วมมือจากคู่เทียบเพื่อศึกษากระบวนการทำงานโดยตรง 6) นำแนวทางของคู่เทียบมาปรับใช้และนำแนวปฏิบัติที่ดีมาทดลองใช้ และวัดผลติดตามผลและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องต่อไป ตาราง 4.1 ก.(2)



ภาพที่ 4.1ก.(2) ขั้นตอนการเลือกคู่เทียบ

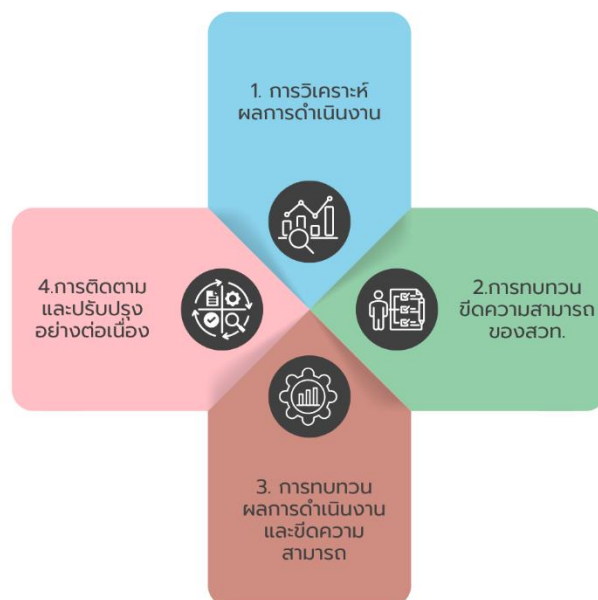
ตาราง 4.1 ก.(1) การเข้าถึงสารสนเทศฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศของผู้ใช้บริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

มหาวิทยาลัย	พ.ศ. 2566	พ.ศ. 2567	พ.ศ. 2668	รวม
Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University	20,375	36,131	5,072	61,578
Rajabhat Rajanagarindra University	5,942	13,002	2,716	21,660
Rambhaibarni Rajabhat University	8,101	16,894	2,993	27,988
Thepsatri Rajabhat University	12,078	17,370	4,801	34,249
Valayalongkorn Rajabhat University	17,061	34,855	9,313	61,229

#### 4.1ข. การวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินงาน (Performance Analysis and Review, and Improvement)

##### 4.1ข.(1) การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสวท.

สวท. มีการวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยมีมอบหมายรองผู้อำนวยการทั้ง 3 ฝ่าย เป็นผู้รับผิดชอบตามกระบวนการ มีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสวท. ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ได้แก่ 1.1 มีการกำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์การวัดผล เช่น จำนวนผู้ใช้บริการ, ระยะเวลาให้บริการ, ความพึงพอใจ, การฝึกอบรม, ความผูกพันองค์กร 1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ระบบสารสนเทศ เช่น Dashboard, รายงานการดำเนินงานผ่านการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา 1.3 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ใช้ข้อมูลเปรียบเทียบข้อมูลในช่วงเวลาต่าง ๆ 2) การทบทวนขีดความสามารถของสวท. ได้แก่ 2.1 การประเมินขีดความสามารถองค์กร เช่น ประสิทธิภาพของระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูล, บุคลากร มีความสามารถในการปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่, ผู้ใช้บริการได้รับประสบการณ์ที่ดีหรือไม่ 3) การทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถ ได้แก่ 3.1 ประชุมคณะทำงานและผู้บริหารเป็น รายไตรมาสหรือรายปี 3.2 สวท. ใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ SOAR เพื่อประเมิน จุดแข็ง โอกาส แรงบันดาลใจ และผลลัพธ์ 3.3 การกำหนดแนวทางพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น พัฒนาเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ ให้ตอบโจทย์การทำงาน เสริมสร้างทักษะของบุคลากร โดยผ่านการอบรมและพัฒนาศักยภาพ 3.4 การนำผลการทบทวนไปใช้ เพื่อกำหนดแผนงานใหม่ และกำหนดตั้งชี้วัดที่เหมาะสม โดยใช้วงจร PDCA เพื่อพัฒนาอย่างยั่งยืน 4) การติดตามและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และพัฒนา Dashboard เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต ภาพที่ 4.1ข.(1) ตารางที่ 4.1ข.(1)



ภาพที่ 4.1ข.(1) กระบวนการ การวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินงาน

## ตารางที่ 4.1ข.(1) การวิเคราะห์ ทบทวนและชี้ความสามารถของสวท.

ประเด็นการทบทวน	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	ผลการทบทวน	กลไกวิเคราะห์	การวางแผนเพื่อปรับปรุง
<b>ด้านการบริหารจัดการ</b>					
กระบวนการจัดทำแผน	Y	- ผู้บริหาร - บุคลากร	- สภาพการณ์และบริบทที่ส่งผลกระทบต่อสวท. - ความสอดคล้องของแผน	SOAR Analysis	1. วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการจัดทำแผนปัจจุบัน 2. กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของการปรับปรุง 3. ออกแบบแนวทางการปรับปรุงกระบวนการจัดทำแผน 4. ทดลองใช้และปรับปรุง 5. ติดตามผลและปรับปรุงต่อเนื่อง
<b>ด้านวิทยบริการ</b>					
กระบวนการให้บริการ	M	- ผู้บริหาร - บุคลากร	- ประสิทธิภาพการให้บริการ - ความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น	การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	1. วิเคราะห์ปัญหาและโอกาสในการปรับปรุง 2. กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด 3. ออกแบบแนวทางการปรับปรุง 4. ทดลองใช้และปรับปรุง 5. ประเมินผลและปรับปรุงต่อเนื่อง
<b>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>					
กระบวนการจัดเก็บและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	M	- ผู้บริหาร - บุคลากร	- ประสิทธิภาพของระบบจัดเก็บสารสนเทศ - ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล	การประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	1. วิเคราะห์ปัญหาและจุดอ่อนของระบบเดิม 2. กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จ 3. ออกแบบแนวทางการปรับปรุง 4. ทดลองใช้และปรับปรุง 5. ติดตามผลและปรับปรุงต่อเนื่อง

#### 4.1ข.(2) การนำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

สวท. นำผลการทบทวนผลการดำเนินงานตามข้อ 4.1ข.(1) ไปใช้เป็นพื้นฐานในการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยใช้เกณฑ์การพิจารณา 3 ด้าน ได้แก่ 1) ผลกระทบต่อผู้รับบริการ, 2) ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสวท. และ 3) ความพร้อมของทรัพยากรในการดำเนินงาน ซึ่งกระบวนการนี้อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการประจำสวท.

ซึ่งผลการจัดลำดับประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการปรับปรุงจะถูกบูรณาการเข้ากับกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี โดยมีกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด และแผนงานรองรับอย่างเป็นระบบ เช่น ในปี พ.ศ. 2566 - 2567 พบว่าประเด็นด้าน “ความสะดวกในการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์” ได้รับการจัดลำดับความสำคัญเป็นลำดับแรก เนื่องจากมีข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการและมีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน จึงได้นำไปสู่การพัฒนาแบบ Single Sign-On และปรับโครงสร้างการให้บริการออนไลน์อย่างเร่งด่วน ซึ่งมีผลให้ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจาก 3.65 เป็น 4.30 คะแนนในปีถัดมา

นอกจากนี้ สวท. ยังใช้ผลการทบทวนดังกล่าวในการระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม มาปรับปรุงและประเมิน โดยพิจารณาว่าประเด็นใดสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดเป็นแนวปฏิบัติใหม่หรือระบบบริการรูปแบบใหม่ ตัวอย่างที่เกิดขึ้นจริง เช่น การให้บริการ “ห้องสมุดเชิงรุก” ซึ่งเกิดจากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการและการประเมินความพึงพอใจในรอบปีที่ผ่านมา

ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการมีความต่อเนื่อง สวท. ได้จัดทำระบบติดตามผลการดำเนินการพัฒนาในแต่ละประเด็นที่ได้รับการจัดลำดับความสำคัญ และรายงานผลความก้าวหน้าในที่ประชุมของสำนักเป็นรายเดือน โดยผลลัพธ์จากการปรับปรุงหรือนวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จจะได้รับการประมวลและจัดเก็บเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) และพิจารณานำไปกำหนดเป็นมาตรฐานในระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามภาพที่ 4.1ข.(2)



ภาพที่ 4.1ข.(2) กระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างสรรค์นวัตกรรม

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

สวท. มีวิธีการจัดการสารสนเทศ ตามภาพที่ 4.2-1 การจัดการความรู้ ตามภาพที่ 4.2-2 อย่างเป็นระบบ เพื่อนำผลการดำเนินงานมาใช้ในการปรับปรุงของสวท. โดยผู้อำนวยการมอบหมายให้รองฝ่ายบริหารงาน ดำเนินการตามภาพที่ 4.2 โดยมี การดำเนินงาน 5 ขั้นตอน ตามภาพ 4.2-1, 4.2-2

##### การจัดการสารสนเทศ (Information Management)



ภาพที่ 4.2-1 กระบวนการจัดการสารสนเทศ

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นแนวคิดหรือแนวทางในการบริหารจัดการความรู้ในสวท. เพื่อให้เกิดการสร้าง แบ่งปัน ใช้ และพัฒนาความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 4.2-2 การจัดการความรู้

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

##### 4.2ก.(1) คุณภาพ (Quality)

สวท. มีกระบวนการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศทั้งที่เป็นดิจิทัลและเป็นรูปแบบอื่น โดยมีกระบวนการดำเนินการตรวจสอบให้ข้อมูลสารสนเทศ มีการทวนสอบความถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความแม่นยำ ถูกต้อง สมบูรณ์ คงสภาพ เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน และพร้อมใช้งานตลอดเวลา มีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีการเชื่อมต่อข้อมูลและสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีระบบป้องกันการคุกคามบนโลกไซเบอร์ สารสนเทศรูปแบบดิจิทัลถูกจัดเก็บไว้ที่เซิร์ฟเวอร์ส่วนกลาง ใช้ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่มีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่กำหนด สำรองข้อมูลและสารสนเทศตามวันและเวลา กำหนดสิทธิ์เข้าถึงสารสนเทศสำหรับผู้ใช้งาน ตรวจสอบทุกวันโดยเจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลตามตาราง 4.2ก.(1) เพื่อปรับปรุงกระบวนการพร้อมทั้งดำเนินการประเมินความเสี่ยงข้อมูลประจำปีเพื่อควบคุมคุณภาพอย่างเป็นระบบ

ตาราง 4.2ก.(1) กระบวนการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

ลักษณะข้อมูล	ข้อมูลและสารสนเทศ	วิธีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ
ความแม่นยำ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (OPAC)</li> <li>- ระบบยืนยันตัวบุคคล</li> <li>- ระบบบริหารการศึกษา</li> <li>- ระบบบริหารงบประมาณการเงินและการบัญชี (3D)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการกำหนดเงื่อนไข การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ</li> <li>- มีการฝึกอบรมผู้บันทึกข้อมูล ผู้ดูแลระบบ</li> <li>- มีการบันทึกข้อมูลตามเงื่อนไขตามมาตรฐาน</li> <li>- ควบคุม ตรวจสอบ ดูแลคุณภาพข้อมูลตามมาตรฐาน</li> </ul>
ถูกต้อง เชื่อถือได้	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>- ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์</li> <li>- ระบบ ARU Mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการป้อนข้อมูลและสารสนเทศเข้าไปในระบบที่ถูกต้อง</li> <li>- ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ไม่มีการสูญหายหรือผิดพลาดอันเกิดจากการทำงานของซอฟต์แวร์</li> </ul>
เป็นปัจจุบัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ARIT Line Bot</li> <li>- ระบบสำรองข้อมูล</li> <li>- การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ใช้ระบบบันทึก</li> <li>- บันทึกข้อมูลเข้าระบบ</li> <li>- ผู้ดูแลระบบ เข้าตรวจสอบข้อมูล</li> <li>- การปรับปรุงข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบัน (Update)</li> <li>- สามารถดูได้ตลอดเวลา (Realtime)</li> </ul>
ความปลอดภัย		มีการกำหนดสิทธิ์ ในการเข้าถึงข้อมูล ให้กับผู้ใช้ทุกคน ทุกระบบ
เป็นความลับ		<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ</li> <li>- มีวิธีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล</li> </ul>

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

สวท. พัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความพร้อมใช้งาน มีการใช้ Virtual Server, ระบบสำรองข้อมูลอัตโนมัติรายวัน, และการ Monitoring ระบบผ่านเครือข่าย เพื่อให้บุคลากร นักศึกษา และผู้ใช้บริการ เข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศได้ทันทีตลอดเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดนักวิชาการคอมพิวเตอร์เป็นผู้รับผิดชอบดูแลระบบอย่างชัดเจน และบำรุงรักษาอุปกรณ์สนับสนุนการให้บริการให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ

สวท. กำหนดนักวิชาการคอมพิวเตอร์ในการเฝ้าระวังตรวจสอบ Uptime และ Downtime รายวัน พร้อมบันทึกสถิติความพร้อมของระบบและเวลาการตอบสนอง (Response Time) เพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดตัวชี้วัด เช่น อัตรา uptime  $\geq 99.5\%$ , การสำรองข้อมูลสำเร็จครบถ้วน และระยะเวลาการกู้คืนระบบตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยง

จากข้อมูลวิเคราะห์พบว่าระบบ e-Document เคยมีปัญหาไหลตลลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จึงได้วางแผนของบประมาณ พ.ศ. 2568 ในการบำรุงรักษาระบบ ส่งผลให้เวลาไหลตลลลดลงจากเฉลี่ย 9 วินาที เหลือ 2.5 วินาที และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้เพิ่มขึ้นจาก 4.35 เป็น 4.41 คะแนน ตามภาพที่ 7.2ก.-1 ข้อมูลความพร้อมของระบบยังถูกรายงานต่อคณะผู้บริหารเพื่อใช้กำหนดลำดับความสำคัญของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศในปีถัดไป

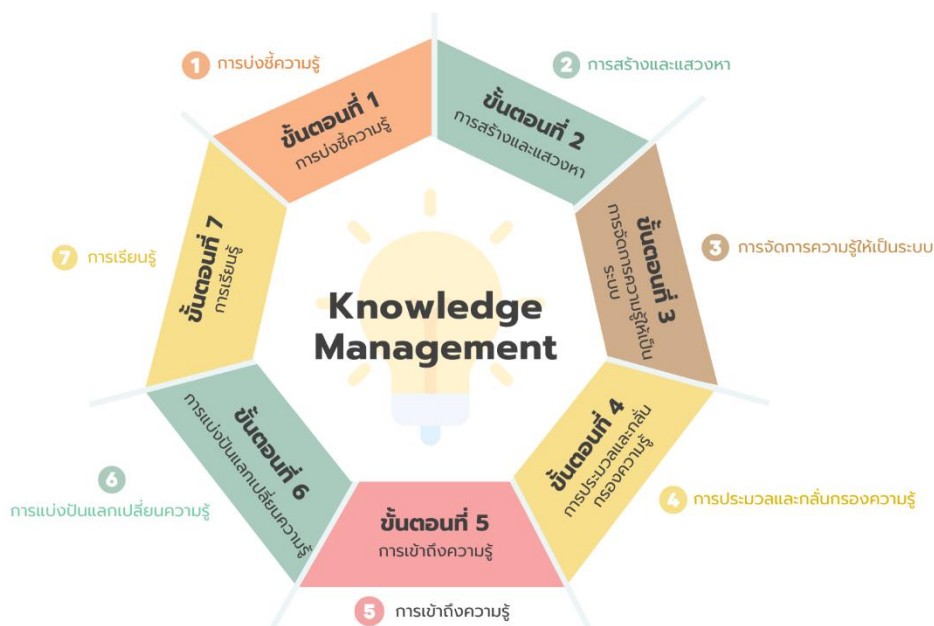
#### 4.2ก.(3) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ (Cybersecurity)

สวท. ดำเนินการด้านความปลอดภัยไซเบอร์ตามนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ของมหาวิทยาลัยและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดผู้รับผิดชอบเฉพาะด้านความปลอดภัยสารสนเทศอย่างชัดเจน พร้อมดำเนินการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงของระบบข้อมูลสารสนเทศทุกปี โดยจัดลำดับข้อมูลที่มีความสำคัญให้อยู่ในระดับความเสี่ยงสูง และนำผลการประเมินไปกำหนดแนวทางควบคุมและป้องกันอย่างเป็นระบบ สวท. มีการเฝ้าระวังภัยคุกคามไซเบอร์อย่างต่อเนื่อง รวมถึงจัดทำแผนตอบสนองเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Cybersecurity Response Plan) เพื่อรองรับภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น มาตรการหลักในการรักษาความปลอดภัยประกอบด้วยระบบ Firewall เพื่อป้องกันการบุกรุก ระบบ Authentication เพื่อพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้งาน และระบบจัดเก็บ Log File ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 ซึ่งจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ไม่น้อยกว่า 90 วันเพื่อรองรับการตรวจสอบ ทั้งนี้ สวท. กำหนดตัวชี้วัดด้านความปลอดภัย เช่น จำนวนเหตุการณ์การบุกรุกที่ตรวจพบ = 0 รายต่อปี และได้ดำเนินการเสริมระบบยืนยันตัวตนสองชั้น (Two-Factor Authentication) เพื่อเพิ่มความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศ นอกจากนี้ สวท. ยังจัดให้มีการฝึกซ้อมรับมือภัยไซเบอร์ (Cyber Drill) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยนำผลการทบทวนจากการซ้อมมาใช้ปรับปรุงมาตรการอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านกระบวนการตอบสนอง การกู้คืนข้อมูล และการวางแผนงบประมาณเพื่อการเสริมความปลอดภัยในระยะยาว เพื่อให้ระบบสารสนเทศขององค์กรมีความพร้อมในการรองรับสถานการณ์ภัยไซเบอร์ในระดับสากล

### 4.2ข. ความรู้ของสถาบัน

#### 4.2ข.(1) การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

สวท. ดำเนินการจัดการความรู้ (KM) ตามกระบวนการ 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การบ่งชี้ความรู้ โดยคณะกรรมการการจัดการความรู้ประชุมวางแผนร่วมกับผู้บริหาร บรรณารักษ์ และบุคลากร IT เพื่อกำหนดประเด็นความรู้สำคัญที่เกี่ยวกับการบริการ เช่น การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ ผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้ปฏิบัติงานและการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี 3) การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ โดยรวบรวมและจัดทำรายงานผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ โดยสรุปองค์ความรู้ที่มีคุณค่าเพื่อเตรียมเผยแพร่ 5) การเข้าถึงความรู้ ผ่านสื่อหลายรูปแบบ เช่น เอกสาร คู่มือ แผ่นพับ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ และยูทูปของสวท. 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยจัดเวทีแลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงาน เพื่อขยายผลการเรียนรู้ และ 7) การประเมินผลและต่อยอด ตามภาพที่ 4.2ข.(1) โดยนำข้อมูลจากการแลกเปลี่ยนไปกำหนดประเด็นความรู้สำหรับวางแผนยุทธศาสตร์ปีถัดไป เพื่อให้สอดคล้องกับการเสริมสร้างสมรรถนะหลัก ARIT ตามตาราง OP1ก.(2) ทั้งนี้ สวท. ได้ผลักดันให้การจัดการความรู้เชื่อมโยงกับการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง อาทิ การนำแนวปฏิบัติที่ได้จากการแลกเปลี่ยนความรู้เรื่องการสืบค้น OPAC มาพัฒนาคู่มือและอบรมเจ้าหน้าที่บริการ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้สารสนเทศ



ภาพที่ 4.2ข.(1) กระบวนการจัดการความรู้

ในปีการศึกษา 2566–2567 สวท.ได้เน้นการจัดการองค์ความรู้ด้านการผลักดันบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาชีพ โดยรวบรวมองค์ความรู้จากบุคลากรภายใน เอกสาร และแหล่งข้อมูลต่าง ๆ มาสร้างเป็นชุดความรู้ที่นำไปสู่การปฏิบัติจริง มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) ตามความสนใจ เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์เชิงลึก (Best Practices) อย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งมีการติดตามและประเมินผลความก้าวหน้าเป็นระยะ เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของการจัดการความรู้ ผลลัพธ์ที่สำคัญคือ อัตราการได้รับการแต่งตั้งตำแหน่งทางวิชาชีพของบุคลากรเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกระบวนการจัดการความรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์องค์กรอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่ง สวท.ได้การยื่นประเมินผลงานในตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 ราย และยื่นประเมินผลงานในตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 3 ราย

#### 4.2ข.(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

สวท. มุ่งเน้นการจัดการ Best Practices อย่างเป็นระบบ ผ่านกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของสวท.ในการยกระดับคุณภาพการบริการและพัฒนาาระบบดิจิทัล โดยมีขั้นตอนการค้นหาและคัดเลือก Best Practices ที่ชัดเจน ینگเกนที่วัดผลได้และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ สวท. เช่น วิธีการดำเนินงานห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว นอกจากนี้ยังถ่ายทอดองค์ความรู้ด้วยวิธีการหลากหลาย เช่น การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการและการจัดทำคู่มือ

การนำ Best Practices ไปปฏิบัติจริงมีการวัดผลและประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนและเก็บข้อมูลเพื่อวัดผลลัพธ์ มีการเปรียบเทียบผลลัพธ์ก่อนและหลังการนำไปใช้ รวมถึงประเมินผลกระทบต่อผู้รับบริการ ข้อมูลเหล่านี้ถูกนำไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้และ Best Practices อย่างต่อเนื่อง

สวท. ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนา Best Practices อย่างต่อเนื่อง โดยเก็บรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติงาน ติดตามเทคโนโลยีใหม่ ๆ และเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ๆ เพื่อนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม และบูรณาการ Best Practices เข้ากับระบบงานหลัก เช่น การจัดการความรู้ห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียวให้กับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ในวันที่ 23 พฤษภาคม 2568 และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร วันที่ 21 กรกฎาคม 2568

#### 4.2ค. การมุ่งสร้างนวัตกรรม (Pursuit of Innovation)

สวท. ให้ความสำคัญกับการสร้างนวัตกรรมอย่างเป็นระบบ โดยได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี และส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง เริ่มจากการเผยแพร่คู่มือการจัดทำแผนปฏิบัติการที่เน้นการสร้างนวัตกรรมบนเว็บไซต์ของ สวท. นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนและเสนอแนะแนวคิดใหม่ ๆ ในการประชุมคณะกรรมการจัดทำแผน และมีการประเมินผลการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์จริงในการปฏิบัติงาน ข้อมูล

จากการประเมินจะถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้และต่อยอดสู่การสร้างนวัตกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้รับบริการ

ผลงานนวัตกรรมที่โดดเด่นของ สวท. 1) ด้านห้องสมุดดิจิทัลโครงการคือ “พัฒนาแหล่งเรียนรู้ตามแนวพระราชดำริ” ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและอ่างทอง ซึ่งได้ดำเนินการในโรงเรียนรวม 10 แห่งโครงการนี้ไม่เพียงแต่สร้างแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพ แต่ยังส่งเสริมการเรียนรู้ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้กับเยาวชน 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การพัฒนาเป็นคู่มือปฏิบัติงานหลัก และพัฒนาสู่การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยี AI มาใช้ในกระบวนการทำงานที่สำคัญ เช่น ARIT Line Bot, Chat GPT ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ซึ่งมีกระบวนการทำงานที่สำคัญ กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ และข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

เพื่อวัดผลสำเร็จของการมุ่งสร้างนวัตกรรม สวท. ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจน เช่น จำนวนโครงการนวัตกรรมที่เกิดขึ้นตามตารางที่ 2.1ข(1)-1 จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการนวัตกรรม ข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำมาวิเคราะห์และใช้ในการปรับปรุงกระบวนการสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ สวท. สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ตอบโจทย์ความต้องการของสังคมและบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ขององค์กร ตามภาพที่ 4.2ค



ภาพที่ 4.2ค. กระบวนการมุ่งสร้างนวัตกรรม

## หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce)



ภาพที่ 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)

### 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment)

สวท. ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านบุคลากร โดยกำหนดนโยบายและจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร เพื่อเป็นการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ในการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพสูงขึ้น มีคุณธรรมและมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน มีความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Work Life Balance) รวมทั้งมีขวัญกำลังใจที่ดี แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันสามารถนำศักยภาพของตนเองมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ โดยสอดคล้องไปทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และสมรรถนะหลักอันจะทำให้การดำเนินงานของ สวท. สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

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

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

สวท. มีวิธีการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังบุคลากร โดยนำกรอบอัตรากำลังบุคลากร มาใช้การจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรประจำปี ซึ่งเป็นการนำข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร เช่น จำนวนบุคลากร ระดับการศึกษา ช่วงอายุงาน อายุงานที่ได้รับการแต่งตั้งในระดับที่สูงขึ้น อายุของบุคลากร และจำนวนบุคลากรที่เกษียณอายุราชการ การรายงานผลการพัฒนาตนเอง/การอบรมสัมมนา นำมาวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และ ยุทธศาสตร์ของสำนักวิทยบริการฯ และนำมาจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรของสำนักวิทยบริการฯ และมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) โดยสำรวจข้อมูลรายบุคคลในด้านข้อมูลพื้นฐาน ทักษะและสมรรถนะของแต่ละบุคคลและมีการสร้างเครื่องมือในการตั้งเป้าหมายและกำหนดตัวชี้วัด (OKRs) เพื่อให้สอดคล้องกับศักยภาพและทิศทางการดำเนินงาน

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

สวท. มีกระบวนการสรรหาบุคลากรใหม่ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในตำแหน่งงานของบุคลากร ดำเนินการสรรหาบุคลากรใหม่ที่มีทักษะ สมรรถนะ และคุณสมบัติตรงตามข้อมูลการสำรวจสมรรถนะหลักของตำแหน่งงาน โดยพิจารณากำหนดคุณสมบัติและกระบวนการรับบุคลากรใหม่ ให้เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัยฯ ผ่านกระบวนการทดสอบความรู้ทั่วไป ความรู้ทักษะเฉพาะศาสตร์และการสัมภาษณ์โดย คกก.ผู้บริหาร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้บุคคลที่ตรงตามคุณลักษณะที่ได้สำรวจสมรรถนะหลักของตำแหน่งงานไว้นั้น ตลอดจนทัศนคติและวิถีคิดของบุคลากร มนุษย์สัมพันธ์ และความมุ่งมั่นในการทำงาน มาปรับปรุงให้มีการรับบุคลากรที่ตรงตามความต้องการที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน เมื่อผ่านการคัดเลือกจากมหาวิทยาลัยฯ สวท. มีการปฐมนิเทศ

มอบหมายภาระงานและอธิบายจรรยาบรรณวิชาชีพของบุคลากร มีการทดลองงาน 1 ปี และมีพี่เลี้ยงในการสอนงาน ให้คำปรึกษา ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการในเรื่องที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

สวท. ได้นำวัฒนธรรมองค์กร คือ “ร่วมใจสามัคคี มีจิตบริการ ทีมงานคุณภาพ” ตารางที่ OP1ก.(2) มาใช้ปลูกฝัง ลักษณะนิสัยการปฏิบัติงานของบุคลากรใหม่ โดยการปลูกฝังแนวคิดวัฒนธรรมองค์กรให้กับบุคลากรในวันปฐมนิเทศ ด้วยการบรรยายและการพาชมสถานที่ และผลงานเชิงประจักษ์ นอกจากนี้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ และนำเสนอกิจกรรมที่เกิดขึ้นจากการนำวัฒนธรรมองค์กร ให้บุคลากรใหม่ได้เห็นชัดเจนและเกิดความตระหนัก เพื่อให้เกิดขับเคลื่อนองค์กรเดินหน้าสู่เป้าหมาย ตามตาราง 5.1ก.-1

ตารางที่ 5.1ก.-1 กระบวนการสรรหา คัดเลือก บรรจุ และรักษาไว้ซึ่งบุคลากรใหม่

ขั้นตอน	กระบวนการ/แนวทางการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
การสรรหาบุคลากร	- กำหนดคุณสมบัติ เงื่อนไข และกรอบภาระงานการรับสมัคร - แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการเพื่อคัดเลือกบุคลากร และประกาศรับสมัครผ่านช่องทางต่าง ๆ	งานบริหารงานทั่วไป
การคัดเลือก	- คณะกรรมการดำเนินการสอบคัดเลือกตามที่ได้ประกาศไว้ ประกอบด้วย การสอบข้อเขียนเพื่อพิจารณาความรู้ความสามารถ และการสอบสัมภาษณ์ ซึ่งอาจรวมถึงการสอบเพื่อพิจารณาความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน - กำหนดความสามารถตามที่มหาวิทยาลัยฯ กำหนด	คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง
การบรรจุ	- เมื่อมีผู้ผ่านเกณฑ์คุณสมบัติเป็นที่เรียบร้อย จะได้มีการติดต่อให้ทำสัญญาการปฏิบัติงาน - การกำหนดระยะเวลาทดลองงานตามแต่ประเภทของบุคลากร ซึ่งมหาวิทยาลัยฯ จะแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินการทดลองงานควบคู่ไป	คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง/ งานทรัพยากรบุคคล
การรักษาไว้ซึ่งบุคลากรใหม่	- การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ - การดูแลบุคลากรใหม่ผ่านระบบพี่เลี้ยง ซึ่งครอบคลุมทั้งในด้านภาระงานของบุคลากร การประพฤติตัวที่เหมาะสม ภารกิจหน้าที่ ระเบียบข้อปฏิบัติต่าง ๆ และการปรับตัวเข้ากับองค์กร - การพัฒนาความรู้ความสามารถตามเกณฑ์สมรรถนะ - การจัดทำแผนพัฒนาของบุคลากรรายบุคคล เพื่อเป็นการเตรียมการให้กับบุคลากรพัฒนาตนเองตามเงื่อนไขและข้อกำหนดในสัญญา และเพื่อการต่ออายุสัญญาจ้าง ทั้งเรื่องของภาระงาน	ผู้บริหาร หัวหน้าสำนักงาน หัวหน้างาน

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

สวท. มีการปรับปรุงแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร มีการวางแผนจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร ทั้งขีดความสามารถ อัตรากำลังและความจำเป็นต่อการพัฒนาองค์กรด้านต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติงานตามพันธกิจของสวท. ตามตารางที่ OP1ก.(3) เพื่อขับเคลื่อนงานอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมายของงานและสอดคล้องกับบริบทเชิงกลยุทธ์ขององค์กร นอกจากนี้ได้นำปัจจัยการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลกระทบต่อการแข่งขันด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม การศึกษา เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมมาเป็นส่วนร่วมในการวิเคราะห์และพิจารณาถึงปัจจัยของการเปลี่ยนแปลงบุคลากรและแก้ปัญหาอย่างทันที่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เช่น การขาดอัตรากำลัง การเกษียณ การลาออก การโยกย้าย การเพิ่มหรือลดจำนวนบุคลากร นำมาวิเคราะห์การขาดอัตรากำลังเพื่อพิจารณาและสรรหากำลังอย่างรวดเร็ว

สวท. มีการถ่ายทอดนโยบาย วิสัยทัศน์ ของสวท. ให้กับบุคลากรได้รับทราบข้อมูลโดย ทัวกันสู่การปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน มีการกำหนดทักษะที่จำเป็นและเตรียมความพร้อมของบุคลากร เช่น การสอนงาน การจัดการความรู้ (KM) การพัฒนาเพื่อยกระดับทักษะให้ดีกว่าเดิม (Upskill) ด้านห้องสมุดดิจิทัล ได้แก่การส่งบุคลากรไปอบรม 1) ฐานข้อมูลออนไลน์จากสป.อว. 2) การอบรมผู้ตรวจประเมินห้องสมุดสีเขียว 3)การอบรม ข้อกำหนด ISO9001:2015 และ ISI27001:2022 4) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การอบรมด้านการจัดการและพัฒนาเว็บไซต์ ด้วย Laravel การสร้างทักษะขึ้นมาใหม่ซึ่งจำเป็นต่อการทำงาน (Reskill) ได้แก่การอบรมหลักสูตร การอบรมหลักสูตรผู้ตรวจประเมิน EdPEX ตามตาราง 5.1ก. -1

ตาราง 5.1ก.-2 การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

ประเด็น	การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง
1. ด้านการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สายบริหาร มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรเข้าอบรมหลักสูตรการพัฒนานักบริหารมหาวิทยาลัย</li> <li>- สายสนับสนุนมีการหมุนเวียนหน้าที่การทำงานของบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง ส่งเสริมให้บุคลากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ และสนับสนุนให้เข้าสู่ ตำแหน่งที่สูงขึ้นเป็นระดับชำนาญการ</li> </ul>
2. ด้านเทคโนโลยี	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการสนับสนุนอุปกรณ์ในการทำงานสำหรับบุคลากร ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก และอินเทอร์เน็ตรวมถึงฐานข้อมูลต่าง ๆ และสื่อสิ่งพิมพ์ทางวิชาการ เพื่อรองรับการทำงานของบุคลากร</li> <li>- มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน สนับสนุนให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว ได้แก่ ARU Digital Workflow, ระบบบัญชีสามมิติ เป็นต้น</li> <li>- มีระบบออนไลน์สนับสนุนการปฏิบัติงาน ได้แก่ การประชุม ให้เกิดความคล่องตัวและสามารถปรับตัวได้ตามสถานการณ์ เช่น Zoom Meeting , LINE GROUP เป็นต้น</li> </ul>

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

สวท. มีการปรับปรุงโครงสร้างตามพันธกิจ จัดระบบงาน ขั้นตอนกระบวนการทำงานในแต่ละงาน และแบ่งหน้าที่ภาระงานให้ชัดเจน ตามตารางOP1ก.(3)-2 นอกจากนี้งานบุคคลกำหนดให้งานแต่ละงานจัดทำรายงานการปฏิบัติงานตามแบบฟอร์มของสวท. กำหนดให้บุคลากรจัดทำข้อตกลงแบบมอบหมายงานระหว่างบุคลากรและผู้บริหาร มีการประเมินผลปฏิบัติราชการตามประเภทของบุคลากร และ นำผลดังกล่าวมาใช้เพื่อประกอบการพิจารณาการเลื่อนเงินเดือน และให้ค่าตอบแทนตามเกณฑ์การประเมิน เพื่อนำผลการดำเนินงานมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน ด้วยการนำระบบ OKRs ตามตารางที่ 5.2ค(1) เพื่อวัดผลความสำเร็จ มีการกำกับผลดำเนินงานตามรอบระยะเวลาและใช้เป็นข้อมูลประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานบุคลากร เพื่อให้บุคลากรทราบพันธกิจ เป้าหมาย กระบวนการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน และผลลัพธ์ (Output) ของภาระงานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจนและสามารถตรวจสอบผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามภาพที่ 5.1

#### 5.1ข.บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (Workforce Climate)

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

1. **ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ** มีการตรวจสอบและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัย สะอาด และเป็นระเบียบ รวมถึงการจัดการเรื่องตรวจวัดแสงสว่าง การตรวจสอบลิฟท์ประจำปี การบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ ทุก 6 เดือน การตรวจวัดค่าฝุ่นละอองในบรรยากาศการทำงาน และการจัดพื้นที่สีเขียวให้กับผู้ใช้บริการ

2. **ด้านสภาพแวดล้อมความปลอดภัยและสุขภาพอนามัย** มีการตรวจสอบและปรับปรุงสภาพแวดล้อมและสุขภาพอนามัย เรื่อง ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องดับเพลิง จัดอบรมดับเพลิงขั้นต้นและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ อบรมการปฐมพยาบาลเบื้องต้นและช่วยชีวิตขั้นพื้นฐานและมีกล่องวงจรปิด เพื่อตรวจสอบเหตุการณ์ เหตุร้ายที่เกิดขึ้น

3. **ด้านเทคโนโลยีและความสะดวกในการทำงาน** มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบควบคุมอาคารอัจฉริยะด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง ระบบสแกนใบหน้าทางเข้า (AI) เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานและอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องสแกนเอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร ตู้เก็บเอกสาร โต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

ในปี 2567 สวท. มีการพัฒนาและการปรับปรุงการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามเกณฑ์การดำเนินงานสำนักงานสีเขียวตามหมวด 5 สร้างสภาพแวดล้อมของการทำงาน ตามตารางที่ OP1ก(5) เพื่อสร้างความมั่นใจในสถานที่การทำงานมีสุขภาพ ความมั่นคง ความสะดวก และปลอดภัยในการทำงาน ตามผลลัพธ์ 7.3ก(2)

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

สวท. มุ่งสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากร เพื่อสร้างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โดยมีนโยบายและสิทธิประโยชน์ ดังนี้ 1. มหาวิทยาลัยมีสวัสดิการ และผลประโยชน์เมื่อเกษียณอายุราชการตามประเภทของบุคลากร 2. ส่งเสริม พัฒนาบุคลากร โดยการจัดฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ศึกษาดูงาน และศึกษาต่อ 3. จัดสรรพื้นที่และอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน มีการแบ่งพื้นที่ในการปฏิบัติงานเป็นสัดส่วน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน 4. จัดกิจกรรมสันทนาการหรืองานประเพณี ยกย่อง ชมเชย อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ 5. สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตามตารางที่ 5.1.ข(2) และผลลัพธ์ 7.3ก(3-1)

ตารางที่ 5.1.ข.(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

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

### 5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

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

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

งานบริหารงานบุคคล สวท. มีการทบทวนการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร เสริมสร้างการทำงานอย่างมีความสุข (Happy Workplace) มาเสริมสร้างให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร “ร่วมใจสามัคคี มีจิตบริการ ทีมงานคุณภาพ” ดังนี้ 1. สำรวจปัจจัยความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสวท. 2. กำหนดเป็นปัจจัยที่สำคัญในมุมมองของบุคลากร และจัดลำดับความสำคัญ 3. นำผลมาวิเคราะห์ เพื่อค้นหาปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อความผูกพัน 4. เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการนำความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของคนที่มียู่ มาใช้ในการเสนอแนะ ปรับปรุง และหาทางแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของสวท. 5. วิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันเป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุงการสร้างการผูกพันให้เกิดความมุ่งมั่นทุ่มเทให้กับความสำเร็จของหน่วยงาน และสร้างความพึงพอใจต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับอย่างมีความสุข ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน สวัสดิการ ภาระงาน ความก้าวหน้าในสายงาน การจัดการข้อร้องเรียน เพื่อนำมาออกแบบประเมินในการเก็บข้อมูลความผูกพันของบุคลากร

สวท. มีการประเมินผลความผูกพันโดยใช้แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg มาประเมินความผูกพันของบุคลากร ตามรายการประเมินทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ 8 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านงานในความรับผิดชอบ 2. ด้านสภาพแวดล้อม 3. ด้านผู้บังคับบัญชา 4. ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพ 5. ด้านคุณภาพชีวิต 6. ด้านเพื่อนร่วมงาน 7. ด้านความผูกพันองค์กร 8. ด้านการสื่อสารโดยใช้เกณฑ์วัดปัจจัยความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร ผลลัพธ์ที่ 7.3ก.(3) ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

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

สวท. มีวิธีการประเมินความผูกพันของบุคลากรทุกกลุ่ม 8 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านงานในความรับผิดชอบ 2. ด้านสภาพแวดล้อม 3. ด้านผู้บังคับบัญชา 4. ด้านโอกาสและความก้าวหน้าทางอาชีพ 5. ด้านคุณภาพชีวิต 6. ด้านเพื่อนร่วมงาน 7. ด้านความผูกพันองค์กร 8. ด้านการสื่อสารโดยใช้เกณฑ์วัดปัจจัยความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร โดยการสอบถามความผูกพันของบุคลากร ปีละ 1 ครั้ง นำผลการประเมินไปทบทวน วิเคราะห์ และปรับปรุงปัจจัยการสร้างการผูกพันของบุคลากรในองค์กร โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg มาประเมินความผูกพันของบุคลากร ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบ

ในงานของแต่ละบุคคล มีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ได้แก่ 1. **ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)** เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ได้แก่ 1) ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 4) ความรับผิดชอบ 5) ความก้าวหน้า 2. **ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)** ได้แก่ 1) เงินเดือน 2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน 4) สถานะของอาชีพ 5) นโยบายและการบริหารงาน 6) สภาพการทำงาน 7) ความเป็นอยู่ส่วนตัว 8) ความมั่นคงในการทำงาน 9) วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา ตามผลลัพธ์ที่ 7.3ก.(3)

## 5.2ข. วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture)

ผอ.สวท. เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง การดำเนินงานที่ดีและบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร โดยเน้นการสื่อสาร 2 ทาง เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็น ในการกำหนดวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุนร่วมกันกำหนดคุณลักษณะวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ควรเป็นวัฒนธรรมที่โปร่งใส ทุกคนสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและร่วมกันตัดสินใจให้องค์กรได้ โดยกำหนดวัฒนธรรมองค์กร **“รักบริการ รักสิ่งแวดล้อม”** เป็นตัวกลางในการขับเคลื่อนให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรร่วมกัน ผู้บริหาร บุคลากร นักศึกษา ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะถูกปลูกฝังค่านิยมของสวท. ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ผอ. มีกระบวนการขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กรผ่านค่านิยม “DCIDE” อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ตามตารางที่ OP1ก.(2) ดังภาพที่ 5.2-2



ภาพที่ 5.2-2 กระบวนการขับเคลื่อนวัฒนธรรมองค์กร

ผอ.สวท. มีการถ่ายทอดการสร้างวัฒนธรรม ให้เกิดขึ้นกับบุคลากรผ่านการประชุมการประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์ของสวท., Group Line, Facebook, เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กร จนนำไปสู่ความเข้าใจและนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร นอกจากนี้มีการใช้กระบวนการมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นวิธีที่ช่วยให้บุคลากรทำงานร่วมกันในรูปแบบคณะทำงานในทุกกิจกรรม มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน โดยมุ่งสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร มีการติดตามประเมินผล และนำผลจากการประเมินผลมาทบทวนและปรับปรุงกระบวนการนำไปสู่การวิเคราะห์และการวางแผนนำค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรไปปรับสู่การปฏิบัติอย่างเหมาะสมเพื่อวางแผนการปรับปรุงระบบการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมไปปิดไป ตามผลลัพธ์ 7.4ก.(1-1)

## 5.2ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา (Performance Management)

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

ผอ.สวท. มีระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ ภายใต้การกำกับดูแลของผู้อำนวยการ โดยมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสำหรับการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกสาย เพื่อให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของสวท. แยกตามประเภทของบุคลากรสายบริหารและสายสนับสนุน และดำเนินการตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ ประกาศคณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ เรื่อง แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ พ.ศ. 2554 และ ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏ

พระนครศรีอยุธยา เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญาสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พ.ศ. 2558 มีระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากร โดยมอบหมายตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีให้แก่บุคลากร จัดทำแบบมอบหมายภาระงานและข้อตกลงผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานรายบุคคล (OKRs) ซึ่งมีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามตารางที่ 5.2ค(1) ผอ. สนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น ให้บุคลากรเข้ารับการอบรมตรงตามสายงานการพัฒนา เพื่อยกระดับทักษะให้ดีกว่าเดิม (Upskill) การสร้างทักษะขึ้นมาใหม่ที่จำเป็นต่อการทำงาน (Reskill) มีการยกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น เพื่อเป็นแบบอย่างและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน การสร้างความก้าวหน้าในสายงานให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น ตามภาพที่ 4.2ข.(1) สำหรับบุคลากรที่ได้สร้างผลงานดีเด่น ผู้บริหารมีการยกย่อง ชมเชย ในโอกาสต่าง ๆ เช่น งานสังสรรค์ปีใหม่ งานมุขิตาจิตตามตารางที่ 5.2ค(1) ตารางที่ 5.2ค(1) กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ประเภทบุคลากร	เครื่องมือ	ความถี่/ระยะเวลา	ผลการประเมิน	การบริหารค่าตอบแทน
พนักงานราชการ	แบบประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานราชการทั่วไป	2 ครั้ง/ปี ครั้งที่ 1 ตุลาคม-มีนาคม ครั้งที่ 2 เมษายน-กันยายน	ดีเด่น = 95-100 % ดีมาก = 85-94 % ดี = 75-84 % พอใช้ = 65-74 % ต้องปรับปรุง = 0-64 %	ประกาศมรภ.พระนครศรีอยุธยา เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเลื่อนค่าตอบแทนประจำปีของพรก. พ.ศ. 2558
พนักงานมหาวิทยาลัย	- แบบ ปม.ส.1 แบบรายงานภาระงานของข้าราชการและพนม.มรภ.ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา (ประเภทสนับสนุนวิชาการ) - แบบ ปม.ส.2 ข้อตกลงและแบบประเมินผลสัมฤทธิ์ของข้าราชการและพนม. สังกัดมรภ.พระนครศรีอยุธยา - แบบ ปม.ส.3 ข้อตกลงและแบบประเมินพฤติกรรม การปฏิบัติราชการของข้าราชการและพนม. สังกัดมหาวิทยาลัย (ประเภทสนับสนุนวิชาการ) ตำแหน่งประเภทวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ - แบบ ปม.ส.4 แบบสรุปการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการและพนม. สังกัดมรภ.พระนครศรีอยุธยา (ประเภทสนับสนุนวิชาการ) - แฟ้มสะสมงาน (Port Folio) - คู่มือปฏิบัติงาน - ผลการทดสอบทักษะ สมรรถนะทั่วไป	2 ครั้ง/ปี ครั้งที่ 1 ตุลาคม-มีนาคม ครั้งที่ 2 เมษายน-กันยายน	ดีเด่น = 90-100 % ดีมาก = 80-89 % ดี = 70-79 % พอใช้ = 60-69 % ต้องปรับปรุง = ต่ำกว่า 60 %	ประกาศมรภ.พระนครศรีอยุธยา เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการเลื่อนค่าจ้างพนม. พ.ศ. 2562
เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา	- แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา ประจำปีงบประมาณ - แบบรายงานผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา สังกัดมรภ.พระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ	1 ครั้ง/ปี ตุลาคม - กันยายน	ดีเด่น = 90-100 % เป็นที่ยอมรับได้ = 60-89 % ต้องปรับปรุง = ต่ำกว่า 60 %	ประกาศมรภ.พระนครศรีอยุธยา เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญาสังกัดมรภ.พระนครศรีอยุธยา พ.ศ.2558

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

สวท. วางแผนพัฒนาบุคลากร โดยใช้หลัก PDCA มีการสำรวจ วิเคราะห์ความต้องการของบุคลากร สรุปผล นำมาจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร ให้เกิดการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน จัดสรรงบประมาณ เพื่อนำไปพัฒนาความรู้ทักษะ ความก้าวหน้าในสายอาชีพ ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาสมรรถนะหลักแต่ละสายงานอย่างเป็นระบบ พัฒนาความรู้ ทักษะของบุคลากร Up-skill และ Re-skill ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม กลยุทธ์ เป้าหมาย สมรรถนะของสวท. ตามตารางที่ OP1ก.(2) ได้แก่ ความต้องการด้านความก้าวหน้าในงานสายอาชีพ การพัฒนาด้านการปรับความคิดการทำงานและการดำรงชีวิต ด้านภาวะผู้นำตนเอง และด้านการทำนอยได้ผลลัพธ์มาก การสร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน คือ ด้านการพัฒนาสนับสนุนให้บุคลากรสามารถออกแบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพทั้งระบบ online และ onsite การใช้ระบบเพื่อนช่วยเพื่อน และการใช้ระบบที่เลี้ยง ยังมีการเตรียมงบประมาณเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรไปอบรมจากหน่วยงานภายนอก ตามตารางที่ 5.2ค.(2) ตารางที่ 5.2ค.(2) ความต้องการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

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

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

สวท. วางแผนการพัฒนาอาชีพการงานของบุคลากรและผู้นำในอนาคตและการสืบทอดตำแหน่ง ตามภาพที่ 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment) ให้เป็นไปตามกรอบกำหนดระดับตำแหน่งและกรอบอัตรากำลังของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (สายสนับสนุน วิชาการ) พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุนวิชาการ) ประจำปี พ.ศ. 2566 – 2568 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยมีกระบวนการพัฒนาศักยภาพและกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงศักยภาพของบุคลากรที่มีอยู่ พัฒนาทักษะ สมรรถนะ ให้เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น มีกระบวนการวางแผนผู้สืบทอดตำแหน่งที่ช่วยป้องกันความเสี่ยงในการขาดกำลังบุคลากรในตำแหน่งที่สำคัญ ๆ โดยกระบวนการวางแผนผู้สืบทอดตำแหน่งนี้จะช่วยองค์กรประเมินสถานการณ์และวางแผนล่วงหน้าเกี่ยวกับตำแหน่งงานภายในองค์กรที่กำลังจะว่างลง เพื่อสรรหาคณะบุคลากรภายในองค์กรทดแทนตำแหน่งงานนั้น ๆ ช่วยให้องค์กรสามารถบริหารงานได้อย่างต่อเนื่อง ตามตารางที่ 1.2ก.(1)

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

ผู้อำนวยการ ทำให้มั่นใจว่าบุคลากรที่มีความหลากหลายอยู่ร่วมกันได้อย่างเท่าเทียม โดยมอบหมายรองผอ. ดำเนินการบริหารความหลากหลายของบุคลากร ได้มีจัดการผลการปฏิบัติงานการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาตามสายงาน โดยมุ่งเน้นการบริหารบุคลากรให้เกิดความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วม ทั้งในด้านการจัดการสวัสดิการสิทธิประโยชน์ สุขภาพ และความปลอดภัยปลอดภัย การพัฒนาศักยภาพและความก้าวหน้าในวิชาชีพ ผู้อำนวยการมีการสื่อสารกับบุคลากรเกี่ยวกับระบบและกระบวนการจัดการผลการปฏิบัติงานการประเมินผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ OKRs ของมหาวิทยาลัย มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลโดยมีวิธีการดังนี้ 1) ให้โอกาสบุคลากรในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะ โดยส่งไปฝึกอบรม สัมมนา หรือศึกษาต่อตามที่ต้องการและตรงกับสายงาน ตามผลลัพธ์ 7.3ก(4-12) สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ยอมรับความแตกต่าง และสนับสนุนความหลากหลายทางวัฒนธรรม โดยเชื่อมโยงกับค่านิยมและวัฒนธรรมของสวท. 3) มีนโยบายที่ชัดเจนในการสนับสนุนความหลากหลายและความเสมอภาคให้กับบุคลากร โดยผู้อำนวยการให้การสนับสนุนความเสมอภาคโดยการเปิดกว้าง ให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการร่วมแสดงความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ 4) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานและเลื่อนตำแหน่งที่เป็นธรรม โดยมีนโยบายและกระบวนการที่ชัดเจนในการประเมินประสิทธิภาพและคุณสมบัติของบุคลากร เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการเลื่อนตำแหน่งนั้นเป็นไปตามหลักการและมีความเป็นธรรม 5) มีการติดตามผลจากการพัฒนาบุคลากร ด้วยการนำผลลัพธ์ที่ได้มาทำแผนบริหารงานบุคคล และนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุง ด้วยการรับฟังปัญหาและข้อคิดเห็นจากบุคลากรทุกช่องทาง โดยผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการและหัวหน้าสำนักงาน ร่วมกันพิจารณาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

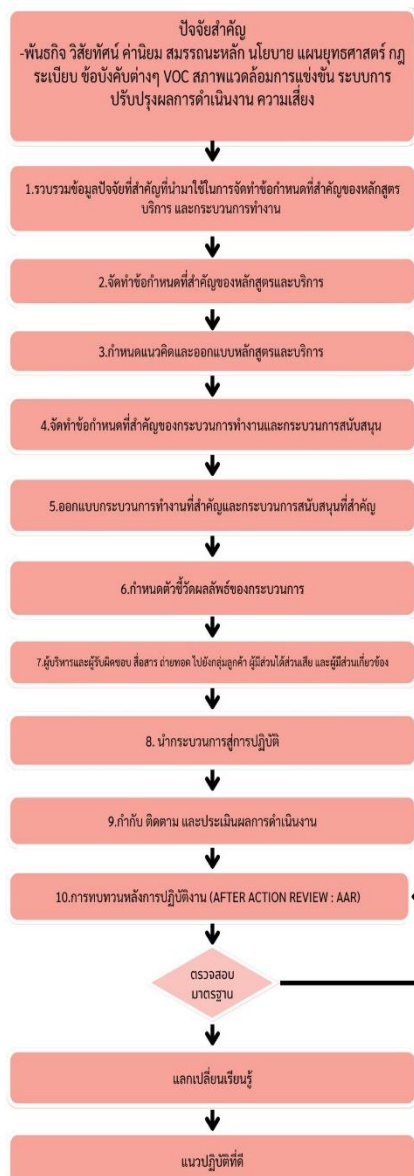
## หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations)

### 6.1 กระบวนการทำงาน (Work Processes)



ภาพที่ 6.1 กระบวนการทำงานและการบริการ สวท.

## 6.1ก. การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ และกระบวนการ (Program, Service, and Process Design)



ภาพที่ 6.1ก. การออกแบบหลักสูตร  
และบริการฯ และกระบวนการ

### 6.1ก.(1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการฯ (Program and Service Requirements)

สวท. มีระบบในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของการให้บริการ โดยการนำข้อมูลสารสนเทศ ข้อมูลป้อนกลับ (Feed Back) ดังนี้ 1) การรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการหลัก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ตามตารางที่ OP1ข.(2)-1 2) นำผลการประเมินกระบวนการดำเนินงาน แนวทางการจัดการปัญหาอุปสรรค รวมถึงความเสี่ยง สภาพแวดล้อม กฎระเบียบ ข้อบังคับและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง กำหนดหลักสูตรและบริการที่สำคัญตามพันธกิจ ตามตารางที่ OP1ก.(1) นำพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม สมรรถนะหลัก ตามตารางที่ OP1ก.(2) 3) การคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผนระยะยาวคือ ยุทธศาสตร์ด้านวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566-2570 ปรับปรุงแผนระยะสั้น เป็นแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 โดยการนำผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มาคาดการณ์ผลการดำเนินงานที่สำคัญปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ตามตาราง2.ก.(6) นำมาถ่ายทอดให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ได้แก่ คณะกรรมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพและดำเนินงานสำนักวิทยบริการฯ คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการฯ เพื่อนำมาจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของการให้บริการ กำหนดผู้รับผิดชอบให้เป็นภาระงานของบุคลากร ถ่ายทอดข้อกำหนดที่สำคัญไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้อง นำระบบ OKRs วัดผลความสำเร็จตาม 5.1ก.(4) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศของงานในกระบวนการทำงานที่สำคัญ เช่น งานวิเคราะห์หนังสือ กระบวนการบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ กระบวนการงานห้องสมุดสีเขียว นำแนวทางข้อเสนอแนะปรับปรุงแก้ไขปัญหา นำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพส่งผลให้ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มั่นใจถึงการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ ช่วยในการวัดประสิทธิภาพของการบริการ สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และรักษาความได้เปรียบในการแข่งขัน ให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ที่กำหนด ตามภาพที่ 6.1ก

ทั้งนี้ สำหรับข้อกำหนดสำคัญของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อเป็นห้องสมุดดิจิทัล

และเพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่นำมาใช้ในการออกแบบหลักสูตรและบริการ ตามโครงสร้างองค์กร OP1ก. ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ เอกลักษณ์ วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยม สมรรถนะหลัก ความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญตาม OP1ข. และยุทธศาสตร์ นโยบาย ประกาศ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย นโยบายด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัย ความต้องการสารสนเทศของอาจารย์/นักวิจัย ความต้องการของชุมชนและสังคม นโยบายด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย เป็นต้น รายละเอียดตามภาพที่ 6.1ก.(1)



ภาพที่ 6.1ก.(1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการฯ

**6.1ก(2) การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ (Program, Service, and Process)**

สวท. เป็นหน่วยงานที่ให้บริการหนังสือ ทรัพยากรสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวิธีการในการออกแบบหลักสูตรและบริการฯ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญถึงคุณค่าในมุมมองของกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ตาม OP1ข.(2) ใช้ทฤษฎีการให้บริการที่มีแนวคิดพื้นฐาน 3 ด้าน ด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) และด้านคุณค่าของลูกค้า (Customer Value) พิจารณาศักยภาพของสวท. คู่แข่ง คู่เทียบ ความเสี่ยง ความท้าทาย ภัยคุกคาม ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ ตามตารางที่ OP.2ข. รวมถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยใช้มาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว กำหนดให้เป็นภาระงานของบุคลากรทุกคน OKRs นำสารสนเทศองค์ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ วิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน นำมาเป็นแนวทางจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ซึ่งเป็นการมุ่งเน้นให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ตามแผนปฏิบัติการ ตอบสนองตามความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก กระบวนการทำงานจะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ เห็นเป้าหมายร่วมกัน กำหนดกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม ใช้หลักการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง กำหนดปฏิทินในการดำเนินงาน มีการถ่ายทอดและกำกับติดตาม นิเทศงานจากผู้บังคับบัญชา ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเป็นประจำทุกเดือนและรายวันตามสถานการณ์จำเป็นเร่งด่วน และต้องมีการสรุปความก้าวหน้า หรือความสำเร็จของงานเป็นระยะ ๆ เปรียบเทียบกับปีก่อน ๆ พร้อมมีการถอดบทเรียนของกระบวนการทำงานที่สำคัญ นำสารสนเทศปรับปรุงการบริการที่สำคัญ เช่น เทคโนโลยี AI for Education พัฒนา ARIT Line Bot, Chat GPT ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เป็นต้น ตามตารางที่ 6.1ก.(2)



ภาพที่ 6.1ก(2) กระบวนการออกแบบหลักสูตรและบริการ

**6.1ก.(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ (Process Requirements)**

สวท. มีวิธีการกำหนดข้อกำหนดของกระบวนการที่สำคัญของการบริการและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ของกระบวนการ และวางแผนการดำเนินงานในลักษณะที่เหมาะสม มีการศึกษากระบวนการที่มีอยู่และวิเคราะห์ความต้องการขององค์กรหรือโครงการ กำหนดขอบเขตของกระบวนการ เพื่อควบคุมและกำหนดขอบเขตของการดำเนินงาน ออกแบบโครงสร้างและขั้นตอนของกระบวนการ กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงกำหนดผู้รับผิดชอบ สร้างเอกสารที่อธิบายกระบวนการดำเนินงานทั้งหมดและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ จัดทำระบบควบคุม/เกณฑ์การประเมินที่ช่วยตรวจสอบและวัดผลการดำเนินงาน ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน การบริการ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ จัดอบรมบุคลากรให้มีศักยภาพที่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานของกระบวนการที่สำคัญและการบริการ

ติดตามการดำเนินงานและผลลัพธ์ในการดำเนินงานของกระบวนการที่สำคัญและการบริการ ให้สามารถดำเนินการได้ตามข้อกำหนดที่ตั้งไว้ มีการประเมินผลลัพธ์ของกระบวนการ และทำการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพ ในการกำกับติดตามให้เป็นไปตามข้อกำหนด นำปัญหา อุปสรรค ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะ ประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ เพื่อให้ได้ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่เชื่อมโยง นำไปสู่การจัดการเรียนรู้ ตาม4.2ข(1) พัฒนาเป็นคู่มือปฏิบัติงานหลัก และพัฒนาสู่การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยี AI มาใช้ในกระบวนการทำงานที่สำคัญ เช่น ARIT Line Bot, Chat GPT ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ซึ่งมีกระบวนการทำงานที่สำคัญ กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ และข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ ตามตารางที่ 6.1ก.(3)

ตารางที่ 6.1ก.(3) ข้อกำหนดของกระบวนการที่สำคัญของการบริการและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

กระบวนการ	ตัววัด	ตัววัดภายในกระบวนการ	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์
<b>ด้านวิทยบริการ</b> 1) กระบวนการจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (เน้นวิทยุทัศน์/สมรรถนะหลัก)	การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. จำนวนผู้ใช้บริการ 2. ระยะเวลาในการให้บริการ 3. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	- ร้อยละหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e Book) ที่จัดหาเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	7.1
2) กระบวนการบริการทรัพยากรสารสนเทศ (บริการยืม-คืน)	จำนวนนวัตกรรมหรือผลงานบริการที่สามารถสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ชุมชนและสังคม	- ลดขั้นตอนการให้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ 1) การยืมต่อด้วยตนเอง (Renew) 2) การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศผ่าน Line Bot 3) การให้บริการสารสนเทศแบบออนไลน์	- จำนวนการใช้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ ผ่าน Line Bot - จำนวนการคืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง (Renew)	7.1
3) กระบวนการบริหารจัดการพลังงานและทรัพยากรที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (ห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว)	การคำนึงถึงความเสี่ยง รวมถึงผลกระทบสิ่งแวดล้อมและสังคม	- การจัดการขยะและของเสีย - การใช้ทรัพยากรกระดาษอย่างมีประสิทธิภาพ - การใช้ทรัพยากรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	- ร้อยละของการนำขยะรีไซเคิลกลับมาใช้ใหม่ - ร้อยละของการลดการใช้กระดาษในสำนักงาน - ร้อยละของการลดกระดาษโดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	7.1
<b>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b> 1) กระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ซ่อม/ติดตั้ง/ให้บริการห้องปฏิบัติการและห้องประชุม)	การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าหลักและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ	- พัฒนาระบบซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์แบบออนไลน์ - บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย และห้องอบรมสัมมนา	- ร้อยละความสำเร็จของการแก้ไขปัญหาตามคำร้องขอของผู้ใช้บริการ - ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสวท. - ร้อยละความสำเร็จของการให้บริการติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์	7.1
2) กระบวนการบริหารจัดการเว็บไซต์	การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าหลักและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ	- งานพัฒนาเว็บไซต์มหาวิทยาลัย - งานพัฒนาระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ และปรับปรุงเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย - งานออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์หน่วยงานภายใน	- ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาเว็บไซต์ และปรับปรุงข้อมูลผ่านเว็บไซต์ตามคำร้องขอของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย - ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศ และปรับปรุงข้อมูลตามคำร้องขอของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	7.1
3) กระบวนการพัฒนาและดูแลระบบสารสนเทศ		- การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย - การจัดการอุปกรณ์เครือข่าย และระบบสำรองข้อมูลเครื่องแม่ข่าย	- ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศ (System Uptime)	7.1

#### 6.1ก.(4) การออกแบบกระบวนการ (Process Design)

สวท. มีแนวคิดในการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยใช้ SIPOC Model ออกแบบกระบวนการที่สำคัญให้เป็นไปตามข้อกำหนด พันธกิจ วิสัยทัศน์ สมรรถนะหลัก ตาม OP1ก.(2) การนำเสียงของลูกค้า ความต้องการและความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า ตาม OP1ข.(2) กำหนดตัวชี้วัดเพื่อให้สามารถประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ นำผลลัพธ์ไปปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมถึงจัดการความเสี่ยง ความท้าทายและสถานการณ์ที่อาจเปลี่ยนแปลงในอนาคต ตาม OP.2.ก(2) มีการพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ได้แก่ การพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix บนสมาร์ทโฟน ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (ARIT Line Bot) เพิ่มช่องทางการยืมด้วยตนเอง (Renew) เพิ่มช่องทางการให้บริการตอบคำถามแบบเรียลไทม์ (24 ชั่วโมง) เพิ่มประสิทธิภาพความปลอดภัยการเข้าใช้บริการห้องสมุดให้สะดวกรวดเร็วขึ้น โดยใช้ระบบสแกนใบหน้าประตูทางเข้าแทนการใช้บัตรประจำตัวนักศึกษาหรือพนักงาน ยกกระดานการบริหารจัดการโดยคำนึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม โดยใช้เกณฑ์ห้องสมุดสีเขียว (Green Library) และสำนักงานสีเขียว (Green Office) รมรณรงค์การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ และทรัพยากรที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พัฒนาฟังก์ชันระบบ ARU Digital Workflow ให้ครอบคลุมทุกกระบวนการและหน่วยงาน เพื่อลดการใช้กระดาษและการเดินทางส่งเอกสาร นำเทคโนโลยีสมัย AI For Education ในการพัฒนาความสามารถและทักษะให้นักศึกษา และAI ในการวิจัย และการปฏิบัติงาน สามารถวิเคราะห์รายละเอียดได้ ตามตารางที่ 6.1ก.(4)

ตารางที่ 6.1ก.(4) การออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญ

ARIT SIPOC Model	กระบวนการทำงานที่สำคัญ					
	1)กระบวนการด้านวิทยบริการ			2) กระบวนการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ		
	กระบวนการ จัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	กระบวนการ บริการทรัพยากรสารสนเทศ	กระบวนการ บริการวิทยวิชาการ	กระบวนการ บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	กระบวนการ บริหารจัดการเว็บไซต์	กระบวนการ พัฒนาและดูแลระบบ สารสนเทศ
S : Supplier บุคคล ส่วนงาน ผู้ส่งมอบสิ่งของ หรือข้อมูลปัจจัยนำเข้า	- สำนักพิมพ์ - ร้านหนังสือ	- บริษัทผู้ผลิตระบบห้องสมุด อัตโนมัติ	- มหาวิทยาลัย - ชุมชน - เครือข่าย	- บริษัทผู้จัดจำหน่าย คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี - มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัย คณะ หน่วยงาน	มหาวิทยาลัย คณะ/หน่วยงาน บริษัทผู้ผลิตและพัฒนา
I : ปัจจัยนำเข้า	- หลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย – นโยบายมหาวิทยาลัย – งบประมาณ - ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า - ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของลูกค้า – พฤติกรรมการเรียนรู้ในยุคสมัยปัจจุบัน - พันธกิจ วิสัยทัศน์					
P : กระบวนการทำงาน	- งานวิเคราะห์ความต้องการและความ คาดหวัง - งานสำรวจหลักสูตรการเรียนการสอน - งานวางแผนงบประมาณ - งานสำรวจสำนักพิมพ์/ร้านหนังสือ - งานจัดซื้อ-จัดหาสารสนเทศทั้งในแบบ สื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ - งานวิเคราะห์หมวดหมู่ - งานนำออกให้บริการ	- การกำหนดนโยบายการ ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ที่สอดคล้องกับพฤติกรรมกา รเรียนรู้ในยุคสมัยปัจจุบัน - การพัฒนากระบวนการ ให้บริการยืม-คืน ด้วยระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติ - พัฒนารูปแบบการให้บริการ แบบออนไลน์	- การแนะนำการใช้บริการและ ทรัพยากรสารสนเทศของสำนัก วิทยบริการฯ - กิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการ ใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ - กิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ - กำหนดนโยบายการดำเนินงาน เพื่อการอนุรักษ์พลังงานและ สิ่งแวดล้อม	- ตั้งงบประมาณ - จัดซื้อจัดหาตามกระบวนการ - ติดตั้ง ตรวจสอบ - งานพัฒนาระบบซ่อมบำรุง เครื่องคอมพิวเตอร์และติดตั้ง ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์แบบออนไลน์ - งานเตรียมห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย และห้องอบรมสัมมนา	- งานพัฒนาเว็บไซต์ - งานพัฒนาระบบบริหาร จัดการเว็บไซต์ และปรับปรุง เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย - งานออกแบบและพัฒนา เว็บไซต์หน่วยงานภายในของ มหาวิทยาลัย	- การบำรุงรักษาเครื่อง คอมพิวเตอร์แม่ข่าย - การจัดการอุปกรณ์ เครือข่าย และระบบ สำรองข้อมูลเครื่องแม่ข่าย
O : ผลลัพธ์ บริการ/ผลิตภัณฑ์	- มีรูปแบบการแนะนำหนังสือแบบ ออนไลน์ - มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย รูปแบบ(สื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์) สอดคล้องกับความต้องการของ หลักสูตรการเรียนการสอน และ ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	- ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (OPAC Search) - การให้บริการผ่านระบบ ARIT Line Bot - การให้บริการยืมหนังสือด้วย ตนเองแบบออนไลน์ (Renew) - ขยายระยะเวลาการยืม-คืน	- การบริการห้องสมุดเชิงรุก - จำนวนนิทรรศการออนไลน์ - มหกรรมสัปดาห์ห้องสมุดยุค ดิจิทัล - งานห้องสมุดสีเขียวและ สำนักงานสีเขียว	- บริการซ่อมบำรุงเครื่อง คอมพิวเตอร์และติดตั้ง ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์แบบออนไลน์ - บริการห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย และห้องอบรมสัมมนา	- บริการสร้าง ปรับปรุงและ พัฒนาเว็บไซต์ - บริการประชาสัมพันธ์ผ่าน เว็บไซต์	- ระบบการบริหารจัดการ - ระบบสำรองข้อมูล
C : ลูกค้า/ผู้ใช้บริการ	ลูกค้าหลัก – นักศึกษา - บุคลากรสายวิชาการ - บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ลูกค้าอื่น ๆ – หน่วยงานทางการศึกษา - ประชาชน - ชุมชน					

## 6.1ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ (Process Management and Improvement)

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

ผู้บริหารระดับสูงและผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการที่สำคัญ มีการออกแบบกระบวนการ และกำหนดแนวทางในการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ สื่อสาร ถ่ายทอดไปยังผู้ปฏิบัติและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยใช้วงจรบริหารคุณภาพ PDCA ตามภาพที่ 6.1x เพื่อกำกับ ติดตาม ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน ให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญเป็นไปตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้

Plan: P = การวางแผนการดำเนินงาน กำหนดแผนปฏิบัติราชการ กำหนดตัวชี้วัดตามแผน มอบหมายตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานรายบุคคล (OKRs หรือ KPI) จัดทำปฏิทินการดำเนินงานประจำปี

Do: D = มีการถ่ายทอด P สู่การปฏิบัติ โดยการประชุม จัดสรรงบประมาณ มอบหมายภาระงานรายบุคคล (OKRs) ชี้แจงแนวทางการดำเนินงาน ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ

Check: C = มีการติดตามการดำเนินงานแบบประจำวันโดยหัวหน้างาน การตรวจสอบ รายงานผลการดำเนินงานและให้ข้อเสนอแนะจากคณะผู้บริหาร คณะกรรมการดำเนินงานต่าง ๆ ทั้งประจำรายเดือน ราย 3 เดือน ราย 6 เดือน และรายปี มีรูปแบบ ดังนี้

สวท. มีการติดตามกระบวนการทำงานด้านวิทยบริการและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบทันทีทันใด (Real time) แบบประเมิน ติดตาม ตรวจสอบ โดยกลไกหัวหน้างาน ผู้บริหาร จากการพูดคุย ชักถามแต่ละวัน ทั้งทางการและไม่ทางการ คณะกรรมการดำเนินงานและประกันคุณภาพของ สวท.(รายเดือน) คณะกรรมการประจำสวท. (ราย 3 เดือน) คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย (กบม.) (รายเดือน) คณะกรรมการเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณ (รายเดือน) กองนโยบายและแผนติดตามผลการดำเนินงานราย 6 เดือน และ 12 เดือน

Action: A = การนำผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติงาน (Feedback) นำผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในภาพรวม ปีละ 2 ครั้ง ประเมินประสิทธิภาพการจัดโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ นำผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์ ทบทวน ปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ และกำหนดเป็นแผนพัฒนาบุคลากร พัฒนาทักษะ Up- skill Re-skill สนับสนุนโอกาสในการสร้างนวัตกรรมและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตาม 5.1ก(4) เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญ บรรลุตามตัวชี้วัดกระบวนการที่สำคัญ ที่กำหนดไว้ตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ.2568



ภาพที่ 6.1ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

## 6.1ข.(2) การปรับปรุงกระบวนการ (Processes Improvement)

ผอ.สวท.กำหนดแนวทางการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน และปรับปรุงผลการดำเนินการของการบริการ รวมทั้งของกระบวนการ โดยใช้หลักการของวงจรคุณภาพ PDCA ตามภาพ 6.1ข. และตามตารางที่ OP.2ค.-1 มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัด ผลการประเมินคุณภาพทุกกระบวนการ โดยเฉพาะข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำสำนัก ผู้บริหารสำนักวิทยบริการฯ กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ผู้รับบริการต่าง ๆ นำมาเป็นข้อมูลนำเข้าที่จะสามารถปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดยผู้รับผิดชอบแต่ละส่วนงาน มีการนำประเด็นดังกล่าวพิจารณาในที่ประชุมหรือกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การทบทวนหลังการปฏิบัติงาน (After Action Review : AAR) เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงให้สามารถมั่นใจได้ว่าเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ ส่งผลทำให้บรรลุวิสัยทัศน์ได้ และตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2568 จำนวน 3 ยุทธศาสตร์ 17 ตัวชี้วัด ตามตารางที่ 2.2 ก.(5) นอกจากนี้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมั่นใจในการให้บริการ สวท.ได้นำแนวคิด PESTEL มาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยแวดล้อมภายนอก ตามตาราง OP.2ค.-2

## 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

### 6.2ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Efficiency and Effectiveness)

สวท. นำแนวทางการจัดการต้นทุนและเพิ่มประสิทธิผลของกระบวนการตามแนวทางของมรภ.พระนคร ศรีอยุธยา ด้วยกระบวนการการควบคุมและลดต้นทุน โดยการกำหนดเป้าหมายและแนวปฏิบัติในการลดต้นทุนตามพันธกิจ บริการฯ และกระบวนการ และกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในแต่ละพันธกิจ มีตัวชี้วัดการดำเนินงาน เพื่อควบคุมรอบเวลาและประสิทธิผลของกระบวนการ ลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการลดลง โดยมีกระบวนการดังนี้ 1) วิเคราะห์และค้นหาความสูญเสียและต้นทุนของการปฏิบัติงาน รวมทั้งประเมินมูลค่าของความสูญเสีย จากผลการดำเนินงานด้านการเงินและงบประมาณที่ผ่านมา 2) จัดลำดับความสำคัญของกระบวนการที่จะใช้ในการจัดการ 3) กำหนดเป้าหมายและแนวปฏิบัติในการลดต้นทุนหรือลดความสูญเสีย กำหนดโครงการ/แผนงาน มอบหมายผู้รับผิดชอบ เพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า 4) ดำเนินการลดความสูญเสีย/ ความผิดพลาด/ ข้อบกพร่อง/การทำงานที่เกิดความเสียหายหรือความสูญเสีย โดยใช้เครื่องมือที่เหมาะสม กำหนดนโยบายการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเกิดความคุ้มค่าสูงสุดโดยการบริหารจัดการงบประมาณประจำปีเพื่อขับเคลื่อนพันธกิจหลักผ่านคณะกรรมการพิจารณาและติดตามตามงบประมาณของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดกรอบวงเงินงบประมาณรายรับ-รายจ่ายให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ผ่านคณะกรรมการเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของมหาวิทยาลัย เพื่อใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า เป็นไปตามวัตถุประสงค์ นอกจากแนวทางกำกับของมหาวิทยาลัย สวท. มีการนำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบตามตารางที่ OP2ก(3) มาบูรณาการกระบวนการที่สำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิผลของการปฏิบัติการ ได้แก่ กระบวนการวิทยบริการ กระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศ และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ โดยใช้แนวทางตามตารางที่ 6.2ก.

ตารางที่ 6.2ก. การบูรณาการ การจัดการต้นทุนและการเพิ่มประสิทธิภาพของสวท.

ประเด็นการจัดการ	แนวทาง/มาตรการที่ดำเนินการควบคุมต้นทุน ให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผล
ประเด็นด้านรอบเวลา ผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยประสิทธิภาพและประสิทธิผลในกระบวนการทำงาน	ใช้หลักการบริหาร 4M : Man, Money, Material, Method เพื่อการจัดการต้นทุนและการเพิ่มประสิทธิภาพ ได้แก่ <b>MAN</b> : การบริหารจัดการอัตรากำลังคน พัฒนาบุคลากรทุกประเภท ทุกระดับ ให้มีความรู้ความสามารถและทักษะที่สอดคล้องกับพันธกิจ ตรงตามสมรรถนะ ARIT การให้ศึกษาต่อ การส่งอบรม การจัดการความรู้ (KM) การเป็นพี่เลี้ยงสอนงาน (Coaching) <b>Money</b> : การบริหารจัดการงบประมาณ ให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี <b>Material</b> : การใช้นโยบายการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม ระบบอาคารประหยัดพลังงาน (IoT) <b>Method</b> : ใช้กระบวนการจัดการความรู้ ส่งเสริมให้มีการจัดการความรู้ บทเรียน และการปฏิบัติที่เป็นเลิศ นำมาแบ่งปันขยายผลอย่างเป็นระบบ
การลดความแปรปรวนของกระบวนการ ป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดหรือการทำงานซ้ำ	สวท. มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการตามกระบวนการที่สำคัญ และมีคณะกรรมการเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะ ได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีคณะกรรมการบริหารงบประมาณและการเงิน (กบง.) ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ</li> <li>- มีคณะกรรมการประจำสวท. ติดตามผลการดำเนินงานตามพันธกิจและแผนปฏิบัติการ</li> <li>- มีคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ติดตามการดำเนินงานตามมาตรฐานต่าง ๆ</li> <li>- มีคณะกรรมการพิจารณาคุณลักษณะ กำกับติดตามคุณลักษณะการซื้อจ้างเบิกจ่ายให้เป็นไปตามคุณลักษณะที่กำหนด (TOR)</li> </ul>

ประเด็นการจัดการ	แนวทาง/มาตรการที่ดำเนินการควบคุมต้นทุน ให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผล
ลดความสูญเปล่าที่เกี่ยวข้องกับการบริการและการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดมาตรการการใช้พลังงานและทรัพยากรที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</li> <li>- กำหนดมาตรการการจัดประชุมแบบออนไลน์ ลดการใช้กระดาษประกอบการประชุม เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์</li> <li>- การใช้ระบบสารสนเทศและระบบการบริหารจัดการ เพื่อลดระยะเวลาดำเนินการ และลดค่าใช้จ่าย ได้แก่ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ARU Digital Workflow, Zoom Application, ระบบบริหารการศึกษา, ระบบบริหารงบประมาณ และการเงิน(3DGF)</li> </ul>
ลดต้นทุนในการตรวจสอบ การทดสอบ และการติดตามกระบวนการทำงานหรือผลการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้ทรัพยากรร่วมกับพันธมิตรหรือคู่ความร่วมมือ ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทรฐานข้อมูลร่วมกับห้องสมุดสถาบันต่าง ๆ เพื่อลดต้นทุนการจัดซื้อฐานข้อมูล</li> <li>- นำระบบสารสนเทศ มาจัดการบริหารพัสดุ ระบบบัญชี 3 มิติ มีกรรมการติดตาม การใช้จ่ายงบประมาณ</li> <li>- ใช้เกณฑ์การดำเนินงานห้องสมุดสีเขียว และสำนักงานสีเขียว ในการบริหารจัดการทรัพยากรและพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ</li> </ul>
สร้างสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุน และประสิทธิภาพ กับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างความร่วมมือในการจัดหาพัสดุ-ครุภัณฑ์ และทรัพยากรสารสนเทศ ระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอก โดยคำนึงถึงผลกระทบจากการปฏิบัติการของสถาบันที่มีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม</li> <li>- จัดให้มีบุคลากรประจำทุกจุดบริการตลอดเวลาทำการ</li> <li>- การให้บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุด เพื่อลดงบประมาณในการจัดหาหนังสือ</li> <li>- การเชื่อมต่อเพื่อเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จากภายนอกมหาวิทยาลัยผ่านระบบ VPN</li> <li>- การส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและฐานข้อมูลเพื่อการศึกษา การวิจัย ของ สปอว.</li> <li>- การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการศึกษาและการสร้างแรงบันดาลใจ ด้วย 7ส และ เพิ่มพื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Learning Space)</li> </ul>

## 6.2ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management)

สวท. มีกระบวนการคัดเลือกผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือที่ตอบสนองต่อความต้องการของกระบวนการทำงานและการให้บริการที่สำคัญ สวท. มีข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน ตามที่ระบุใน ตาราง OP1ข.(3) โดยมุ่งยกระดับผลการดำเนินงาน สนับสนุนเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดองค์ความรู้ และโอกาสในการสร้างนวัตกรรม การคัดเลือกผู้ส่งมอบใช้เกณฑ์ที่ชัดเจน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการส่งมอบตรงเวลา คุณภาพสินค้าหรือบริการ ความคุ้มค่า การให้ข้อมูลป้อนกลับ ตามตารางที่ 6.1ค. ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ พ.ศ. 2560 และระเบียบมหาวิทยาลัยฯ ว่าด้วยพัสดุ โดยใช้วิธีการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับและประเมินผล ผลการประเมินจะถูกสื่อสารกลับไปยังผู้ส่งมอบ ทั้งในรูปแบบวาจาและหนังสือ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง หากผู้ส่งมอบไม่สามารถดำเนินการได้ตามที่กำหนด สำนักจะดำเนินการตามมาตรการของมหาวิทยาลัย ตารางที่ 6.1ข. การจัดการเครือข่ายอุปทานของสวท.

กระบวนการ	บทบาทหน้าที่ผู้ส่งมอบ	วิธีการคัดเลือก
กระบวนการด้านวิทยบริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามความต้องการของหลักสูตร การศึกษาและความต้องการของผู้รับบริการ</li> <li>- ผลิตและพัฒนาโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix เพื่อให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกประเภท</li> <li>- จัดหา ออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและการให้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ</li> <li>- รองรับหลักสูตรการเรียนการสอนแต่ละสาขาวิชา</li> <li>- มีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ</li> <li>- เป็นสำนักพิมพ์ที่มีมาตรฐานได้รับความนิยมนจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ</li> <li>- ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา</li> <li>- การติดต่อประสานงานและการบริการหลังการขาย</li> <li>- การปรับปรุงระบบให้ทันสมัย สอดคล้องตามยุคสมัยและความต้องการของสำนักวิทยบริการฯ</li> <li>- ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาและการให้บริการหลังการจัดซื้อ</li> <li>- การให้ข้อมูลป้อนกลับ</li> </ul>
กระบวนการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดหาหรือพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ</li> <li>- การตอบสนองพันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์ หลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัย ของมหาวิทยาลัย</li> </ul>

กระบวนการ	บทบาทหน้าที่ผู้ส่งมอบ	วิธีการคัดเลือก
	- ออกแบบและพัฒนาระบบและวิเคราะห์ข้อมูล ให้สอดคล้องตามนโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	- สนับสนุนระบบการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยและของสวท. ตามพันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์
กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ	- การจัดซื้อวัสดุ/ครุภัณฑ์	- คุณภาพของวัสดุ/บริการ - ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา - ผลการดำเนินงาน - กรรมการกลั่นกรอง - นโยบายของมหาวิทยาลัย มรยอ. - ได้รับการเป็นSME - การจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข (เช่น การเสียค่าปรับ การยกเลิกสัญญา การขึ้น Blacklist)

## 6.2ค. ความปลอดภัย ความต่อเนื่องของธุรกิจ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วและการบริหารความเสี่ยง (Safety, Business Continuity and Resilience, and Risk Management)

### 6.2ค.(1) ความปลอดภัย (Safety)

สวท. ดำเนินการด้านความปลอดภัยให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญตามพันธกิจ โดยมีแนวทางการดูแล

1) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย และมั่นคงในสถานที่ทำงาน สำหรับบุคลากร ผู้ใช้บริการและบุคคลอื่น ๆ โดยกระบวนการดำเนินงานสำนักงานสีเขียว (Green Office) หมวดที่ 5 สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย 1) การควบคุมมลพิษทางอากาศ 2) การจัดการแสงในสำนักงาน 3) การจัดการเสียงในสำนักงาน 4) การจัดการความน่าอยู่ด้วย7ส 5) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน 2) ด้านการจัดเก็บและการดูแลรักษาข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยและมีความพร้อมในการที่จะนำข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวไปใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพตลอดเวลา ตามตารางที่ 6.2ค.(1)

ตารางที่ 6.2ค.(1) แนวทางการจัดการความปลอดภัย ความต่อเนื่องของธุรกิจ และการฟื้นตัว

ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย	แนวทางการกำกับ/ควบคุม/ดูแลสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย
1) ด้านอาคารสถานที่สำหรับบุคลากร ผู้เรียน และบุคคลอื่น	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การประเมินความพร้อมของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย</li> <li>2. กระบวนการปรับปรุงความพร้อมของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ปลอดภัย</li> <li>3. สื่อสารและถ่ายทอดสู่บุคลากร ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมทั้งชักจูงให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติได้</li> <li>4. กำกับติดตามการดำเนินงานด้านความปลอดภัย</li> <li>5. การทบทวนแผนการปรับปรุงหรือทบทวนแผนฉุกเฉิน โดยใช้กระบวนการดำเนินงานตามเกณฑ์สำนักงานสีเขียวหมวดที่ 5 สภาพแวดล้อมและความปลอดภัย ได้แก่ 1) การควบคุมมลพิษทางอากาศ 2) การจัดการแสงในสำนักงาน 3) การจัดการเสียงในสำนักงาน 4) การจัดการความน่าอยู่ด้วย 7ส 5) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน</li> </ol>
2) ด้านการจัดเก็บและการดูแลรักษาข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยและมีความพร้อมในการที่จะนำข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวไปใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพตลอดเวลา	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การประเมินระบบที่เป็นไปตามมาตรฐาน (จากหน่วยงานภายนอก)</li> <li>2. การประเมินความเสี่ยงด้าน IT: ตรวจสอบความเสี่ยง เช่น การเจาะระบบ การสูญเสียข้อมูล และภัยธรรมชาติ</li> <li>3. แผนการจัดการความเสี่ยง: มีนโยบายและมาตรการควบคุมการเข้าถึงข้อมูล ระบบสำรองข้อมูล และกำหนดสิทธิ์การใช้งานที่ปลอดภัย</li> <li>4. การประเมินความพร้อมในการฟื้นตัวของระบบสารสนเทศในระดับ Application และ Network อย่างเป็นทางการ (Recovery Readiness)</li> <li>5. แผนสำรองการดำเนินงาน (Contingency Planning): เตรียมระบบสำรอง เช่น ระบบเครือข่ายสำรอง และการให้บริการในรูปแบบ Offline หากระบบล่ม</li> <li>6. การฝึกอบรมและทดสอบระบบ: บุคลากรด้าน IT ได้รับการฝึกอบรมและมีการทดสอบแผน DR อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อประเมินประสิทธิภาพของแผน</li> <li>7. นำผลการประเมินระบบจากบุคคลภายนอกที่เสี่ยงต่อการฟื้นตัวล่าช้าเมื่อเกิดเหตุการณ์ไอทีล้ม อาจกระทบต่อการให้บริการ</li> <li>8. ทบทวนแผนและผลกระทบที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อการบูรณาการระบบ ICT Recovery กับแผนภาพรวมขององค์กรอย่างเป็นทางการ</li> <li>9. การทบทวนและปรับปรุงแผน: มีการประเมินและปรับปรุงแผนความมั่นคงสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ตามสถานการณ์และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง</li> </ol>

## 6.2ค.(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว (Organizational Continuity and Resilience)

สวท. นำแนวทางการจัดการความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วของมหาวิทยาลัยเป็นบูรณาการเป็นแนวทางในการดำเนินการระบบป้องกันและระงับอัคคีภัยและสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยการประเมินหรือพิจารณาความเสี่ยงในด้านภัยพิบัติหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของสวท. จนทำให้การดำเนินการต้องหยุดชะงัก ซึ่งมีกระบวนการดำเนินการดังนี้ 1) รวบรวมและระบุภัยพิบัติหรือสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจทำให้การดำเนินการต้องหยุดชะงัก โดยพิจารณาทั้งด้านโอกาสที่จะเกิดและผลกระทบที่ตามมา 2) วางแผนเพื่อรองรับการเกิดภัยพิบัติ/สถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งแผนดังกล่าวประกอบด้วย แผนก่อนเกิดเหตุการณ์ดำเนินการที่มุ่งการเตรียมการหรือการบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ใช้ในการเผชิญเหตุ แผนเผชิญเหตุ การดำเนินการในขณะเกิดเหตุที่มุ่งเน้นให้บุคลากร ผู้เรียน และลูกค้ายื่น มีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน แผนหลังการเกิดเหตุ การดำเนินการหลังการเกิดเหตุ ที่มุ่งเน้นให้บุคลากร ผู้เรียน และลูกค้ายื่น ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถดำเนินการต่อได้หรือการฟื้นฟูสภาพให้กลับมาดำเนินการได้ตามปกติเร็วที่สุด ซึ่งปัจจุบัน สวท. มีแผนรองรับภัยพิบัติหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน ได้แก่ แผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แผนป้องกันและระงับอัคคีภัย แผนป้องกันอุทกภัย 3) นำแผนต่าง ๆ ไปสื่อสารถ่ายทอดให้บุคลากร กลุ่มลูกค้ายื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเมื่อเกิดภัยพิบัติหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน มีการทบทวนและซักซ้อมแผนดังกล่าวทุกปี 4) หากเกิดภัยพิบัติหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน มีการประชุมเพื่อติดตามประเมินผลการดำเนินการหลังเกิดภัยพิบัติหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อนำไปปรับปรุงแผนหรือกระบวนการดำเนินการตามตาราง 6.2ค(2)

ตารางที่ 6.2ค.(2) แนวทางการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ภัยพิบัติและแนวทางการฟื้นตัว

ข้อภัยพิบัติ/ภาวะฉุกเฉิน	แนวทางการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ
ระบบการปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มี 2 ด้าน คือ ด้านห้องสมุดและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>- การจัดทำแผนฉุกเฉินและป้องกันภัยของสวท.</li> <li>- การซ้อมการป้องกันอัคคีภัย และอพยพหนีไฟ ประจำปี</li> </ul>
ระบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำระบบสำรองข้อมูล กำหนดผู้รับผิดชอบหลัก ติดตาม ตรวจสอบ และแก้ไขสถานการณ์ในเบื้องต้น รายงานผลต่อผู้บริหาร หากพบข้อที่ไม่สามารถแก้ไขด้วยตัวเอง ให้แจ้งประสานผู้ส่งมอบเพื่อกู้คืนสภาพการให้บริการให้ทันที่วงที่ ได้แก่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Matrix) ระบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ผ่าน ARIT Line Bot</li> </ul>
สภาพภูมิอากาศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ความรู้ความเข้าใจและแนวทางการปฏิบัติตนเอง เพื่อไม่ให้ได้รับผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศอย่างถูกต้อง</li> <li>- รมรณรงค์ส่งเสริมหรือกำหนดมาตรการ กิจกรรม ที่ไม่ส่งผลกระทบในทางลบต่อสภาพภูมิอากาศ แต่ยังคงให้บุคลากรปฏิบัติงานและยังคงให้บริการแก่กลุ่มลูกค้ายื่นได้อย่างปกติ</li> </ul>
โรคระบาดหรือโรคอุบัติใหม่	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติตนเอง เพื่อไม่ให้ได้รับ หรือลดผลกระทบที่เกิดจากโรคระบาดหรือโรคอุบัติใหม่</li> <li>- กำหนดมาตรการควบคุม ป้องกัน ตามกฎ ระเบียบที่รัฐบาลประกาศหรือกำหนด</li> <li>- ปรับเปลี่ยนการให้บริการเป็นแบบออนไลน์</li> </ul>
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเตรียมอุปกรณ์ประมวลผลสำรอง (Redundancies) การตรวจสอบสภาพความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ประมวลผลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Availability of information Processing Facilities) ในการกู้คืนสภาพสู่ภาวะปกติของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้พร้อมใช้งานและพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>

### 6.2ค.(3) การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)

สวท. นำแนวทางการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย มากำหนดเป็นแนวทางการบริหารความเสี่ยงของ สวท.ตามภาพที่ 6.2ค.(3) โดยผู้บริหาร และบุคลากรมีส่วนร่วมกำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยง กำหนดผู้รับผิดชอบการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง จัดประชุมร่วมกันเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ที่สอดคล้องตาม



ยุทธศาสตร์ ค้นหาปัจจัยความเสี่ยงซึ่งอาจจะทำให้การดำเนินตามพันธกิจของ สวท.ไม่บรรลุเป้าหมาย ความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น โดยคำนึงถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ การบริการ ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านเทคโนโลยี ด้านเครือข่ายอุปทาน และด้านการปฏิบัติการ ตามตารางที่ 6.2ค.(3) นำปัจจัยที่วิเคราะห์ ไปจัดทำแผน นำแผนบริหารความเสี่ยงที่ผ่านการเห็นชอบแล้วไปสื่อสารและถ่ายทอดสู่ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องผ่านการประชุมชี้แจง รวมทั้งชักจูงให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติได้ โดยมีการกำกับ ติดตามการดำเนินงานด้านการบริหารความเสี่ยงกับผู้ที่เกี่ยวข้องตามแผนอย่างต่อเนื่อง และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนเมื่อสิ้นปีงบประมาณ และจัดประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาและนำผลไปปรับปรุงพัฒนาการบริหารความเสี่ยงในปีถัดไปตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงสวท.

ภาพที่ 6.2ค.(3) กระบวนการบริหารความเสี่ยง สวท.

ตารางที่ 6.2ค.(3) ปัจจัยความเสี่ยงซึ่งอาจจะทำให้การดำเนินตามพันธกิจของ สวท.ไม่บรรลุเป้าหมาย

ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	ความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น
<b>ด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ (Compliance Risk : CR)</b>		
CR1: ไม่รู้เท่าทันกฎหมายใหม่	ขาดการใส่ใจ และเรียนรู้ระเบียบหรือกฎหมายที่เป็นปัจจุบัน	การดำเนินงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน
CR2: การทุจริต	แรงจูงใจ โอกาส ข้ออ้าง	เกิดความสูญเสีย สูญเปล่าทางทรัพยากร
<b>ด้านการบริการ (Service Risk: SR)</b>		
SR1: ขาดทักษะการให้ข้อมูลที่แม่นยำ	ขาดการใส่ใจ และเรียนรู้ในการให้บริการ	- ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ - เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อองค์กร
SR2: ขาดทักษะการสื่อสาร ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	- สื่อสารไม่ตรงประเด็น - ความไม่เข้าใจในแนวทางการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ	- ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจ - เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อองค์กร - เกิดความสูญเสีย สูญเปล่าทางทรัพยากร
<b>ด้านบุคลากร (Personal Risk: PR)</b>		
PR1: บุคลากรไม่ปรับเปลี่ยนและไม่พร้อมพัฒนาตนเอง	- ขาดทักษะความรู้ ความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ - การตีความข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงานผิดพลาด	- ความไม่คุ้มทุนของงบประมาณการจ้างงาน - ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน - ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ผิดพลาด
PR2: การทดแทนอัตราจำเป็นที่ขาดแคลนในอนาคต	บุคลากรเกษียณอายุราชการ	- ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน
<b>ด้านการเงิน (Financial Risk : FR)</b>		
FR1: การเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายที่กำหนด	ความผันผวนของต้นทุนของสินค้าและการตลาด	เป็นปัจจัยทำให้การเบิกจ่ายงบประมาณของสวท. อาจไม่เป็นไปตามค่าเป้าหมาย
<b>ด้านเทคโนโลยี (Technology Risk: TR)</b>		
TR1: ระบบฐานข้อมูลหรือโปรแกรมที่ให้บริการเกิดความเสียหาย	ข้อบกพร่องในโปรแกรมหรือระบบอาจทำให้ผู้ไม่ประสงค์ดีสามารถเข้าถึงระบบหรือข้อมูลได้โดยไม่ได้รับอนุญาต เช่น	หากมีช่องโหว่ในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่น การเข้าถึงข้อมูลที่เก็บไว้ในฐานข้อมูลหรือการ

ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	ความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น
	ช่องโหว่ในรหัส (code vulnerabilities) หรือข้อผิดพลาดในการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง (access control)	ถอดรหัสข้อมูล ผู้ไม่ประสงค์ดีอาจสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวหรือข้อมูลที่มีความลับได้
TR2: ด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ภัยคุกคามจากบุคคลภายนอก การโจมตีจากแฮกเกอร์หรือกลุ่มผู้ไม่หวังดีที่พยายามเข้าถึงเครือข่าย เพื่อขโมยข้อมูล</li> <li>- การโจมตี DDoS (Distributed Denial of Service) การโจมตีที่มุ่งหวังให้ระบบหรือบริการหยุดทำงานโดยการส่งข้อมูลจำนวนมากไปยังเซิร์ฟเวอร์</li> <li>- ภัยธรรมชาติ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม หรือพายุที่อาจทำให้โครงสร้างพื้นฐานของเครือข่ายได้รับความเสียหาย</li> <li>- ความผันผวนในตลาดเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในเทคโนโลยีที่อาจทำให้โครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่ล้าสมัยหรือไม่สามารถแข่งขันได้</li> <li>- การจัดการอุปกรณ์เครือข่ายไม่เหมาะสมการตั้งค่าที่ไม่ถูกต้องหรือการจัดการอุปกรณ์ (เช่น เราเตอร์ สวิตช์) ที่ไม่เหมาะสมอาจทำให้เกิดช่องโหว่</li> <li>- ขาดการบำรุงรักษา และการอัปเดต ฮาร์ดแวร์/ซอฟต์แวร์ ทำให้ไม่สามารถปรับใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ทันเวลา อาจมีช่องโหว่ที่สามารถถูกโจมตีได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสูญเสียข้อมูลสำคัญอาจส่งผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยโดยตรง เช่น ข้อมูลนักศึกษา ข้อมูลการเงิน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความลับทางธุรกิจ ส่งผลให้ขาดความต่อเนื่องต่อการเรียนการสอน</li> <li>- การสูญเสียความต่อเนื่องในการดำเนินงาน การขัดข้องหรือการเสียหายของระบบเครือข่ายสื่อสารหลักอาจทำให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยช้าลง เนื่องจากไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลหรือการสื่อสารกัน ในมหาวิทยาลัยและนอกมหาวิทยาลัยได้</li> <li>- สูญเสียภาพลักษณ์ การเสียหายหรือการขัดข้องของระบบเครือข่ายสื่อสารหลักอาจส่งผลให้เกิดความเสียหายทางภาพลักษณ์ต่อมหาวิทยาลัย โดยที่ผู้ใช้งานหรือสาธารณชนอาจมองว่ามหาวิทยาลัยนั้นไม่มีความน่าเชื่อถือหรือมีปัญหาในด้านความปลอดภัย</li> </ul>
TR3: ไฟไหม้ห้องเซิร์ฟเวอร์	ความผิดพลาดในการดำเนินงานของอุปกรณ์ไฟฟ้าหรือระบบ อาจเกิดไฟฟาลัดวงจร เช่น สายไฟฟ้าที่ชำรุด หรือการใช้งานอุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสม	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเสียหายต่อบุคคลากร ไฟฟาลัดวงจรสามารถทำให้เกิดไฟไหม้ห้องเซิร์ฟเวอร์และอาจเกิดความอันตรายแก่บุคคลากร</li> <li>- ความเสียหายต่ออุปกรณ์เครื่องแม่ข่าย ระบบสารสนเทศและข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งอาจต้องใช้เงินในการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนอุปกรณ์ที่เสียหาย</li> </ul>
TR4: เทคโนโลยี/นวัตกรรมที่ใช้ในการให้บริการล้าสมัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่ใช้ในการให้บริการอาจมีความไม่เสถียร และมีปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่ไม่คาดคิด</li> <li>- เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมล้าสมัยอาจไม่ได้รับการยอมรับหรือเชื่อถือจากผู้ใช้งาน ซึ่งอาจทำให้มหาวิทยาลัยเสี่ยงต่อการสูญเสียลูกค้าหรือรายได้</li> </ul>	ความสูญเสียในภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย การใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่ล้าสมัยอาจทำให้มหาวิทยาลัยเสี่ยงต่อความไม่ไว้วางใจจากลูกค้าหรือส่วนสนับสนุนที่สำคัญ ซึ่งอาจส่งผลให้เสียภาพลักษณ์และความไว้วางใจ
<b>ด้านเครือข่ายอุปทาน (Supply Chain Risk: SR)</b>		
SR1: ไม่สามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	ภาวะการแปรเปลี่ยนเศรษฐกิจ สังคม การเมือง	การบริหารจัดการสวท. ไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรืออาจเกิดความล่าช้า
<b>ด้านการปฏิบัติการ (Operational Risk : OR)</b>		
OR1: ไม่มี การใช้ ทรัพยากร อิเล็กทรอนิกส์	การเข้าใช้บริการมีน้อย	ใช้งบประมาณไม่คุ้มค่า
OR2: โรคระบบทางเดินหายใจที่เกิดจากฝุ่น ความชื้น หรือเชื้อราในหนังสือ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีระบบถ่ายเทอากาศ</li> <li>- กลิ่นอับชื้นจากผู้ให้บริการ</li> <li>- สภาพหนังสือเก่า</li> </ul>	เกิดการสะสมของฝุ่นละออง เป็นอันตรายต่อระบบทางเดินหายใจ ของผู้ปฏิบัติงานจัดชั้น และผู้ให้บริการ

## หมวด 7 ผลลัพธ์

### 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ (Student Learning and Process Results)

#### 7.1ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Student LEARNING and CUSTOMER-Focused Service RESULTS)

สวท. เป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการศึกษาและบริการของมรภ.พระนครศรีอยุธยา จึงได้ให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้า ได้แก่ ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คำนึงถึงลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีทั้งปัจจุบันและอนาคต โดยมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ ได้แก่ ด้านวิทยบริการ (ห้องสมุดดิจิทัล) และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการให้บริการ มุ่งมั่นพัฒนาเป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) พัฒนาการให้บริการแบบออนไลน์ (E-Service) มุ่งเพิ่มการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (E-Resource) ส่งเสริมการเข้าถึงสารสนเทศด้วยการให้บริการห้องสมุดเชิงรุก มีการบริหารจัดการกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มลูกค้าทุกประเภท ดังนี้

#### 1. จำนวนการเข้าใช้ ARIT Line Bot เทียบกับจำนวนผู้ใช้บริการหลัก (นักศึกษาและบุคลากรสายวิชาการ)



ภาพที่ 7.1ก.(1) จำนวนผู้เข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศผ่าน ARIT Line Bot เทียบกับจำนวนการใช้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix

หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

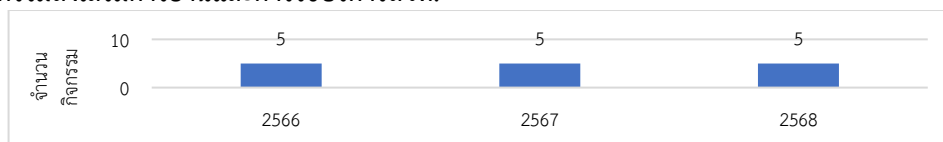
#### 2. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix



ภาพที่ 7.1ก.(2) จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เพิ่มขึ้นในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix

หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

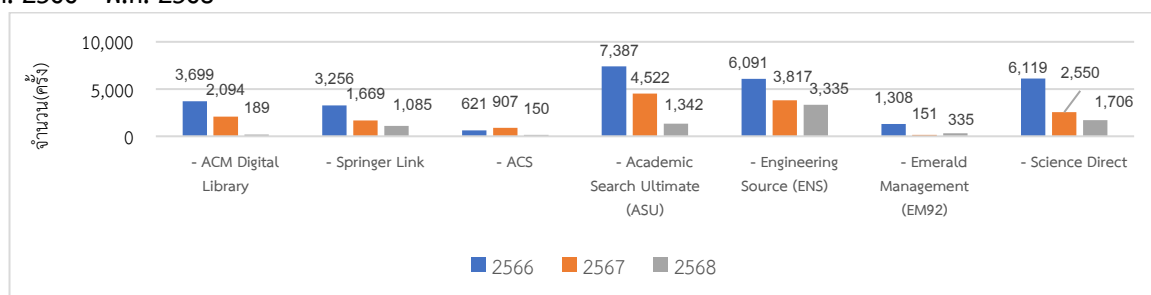
#### 3. จำนวนกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการใช้บริการสวท.



ภาพที่ 7.1ก.(3) จำนวนกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการใช้บริการสวท. (นักศึกษา บุคลากร)

หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

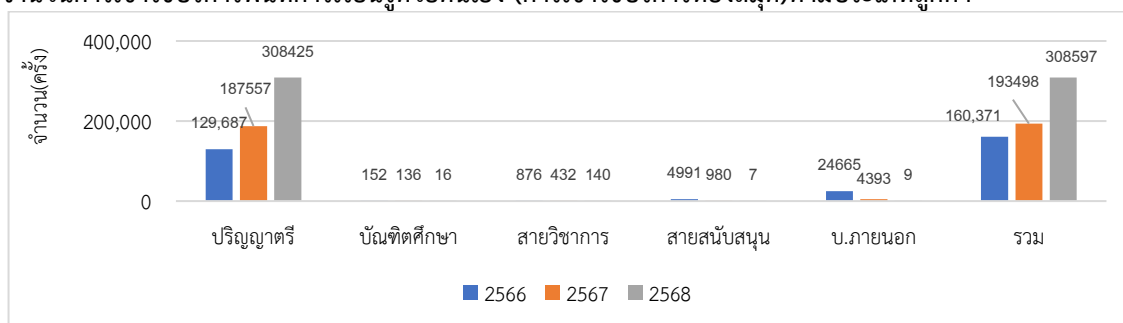
#### 4. สถิติการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศของผู้ใช้บริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระหว่างปี พ.ศ. 2566 - พ.ศ. 2568



ภาพที่ 7.1ก.(4) จำนวนผู้ใช้ทรัพยากรสารสนเทศฐานข้อมูลออนไลน์ต่างประเทศของผู้ใช้บริการหลักและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระหว่างปี พ.ศ. 2566 - 2568

หมายเหตุ : ปิงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 - 31 เม.ย.68)

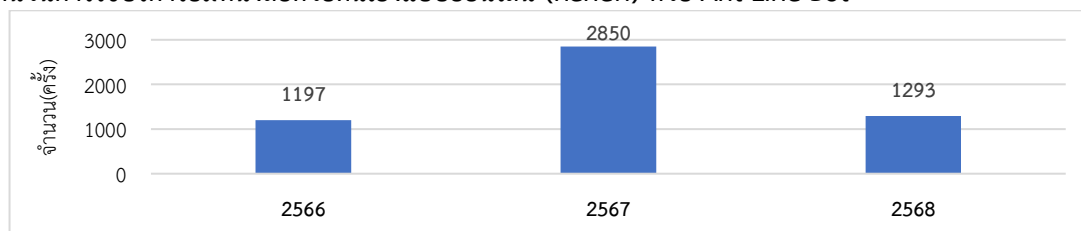
#### 5. จำนวนการเข้าใช้บริการพื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง (การเข้าใช้บริการห้องสมุด)ตามประเภทลูกค้า



ภาพที่ 7.1ก.(5) จำนวนการเข้าใช้บริการพื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง (การเข้าใช้บริการห้องสมุด) พ.ศ. 2566 - 2568

หมายเหตุ : ปิงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 - 31 เม.ย.68)

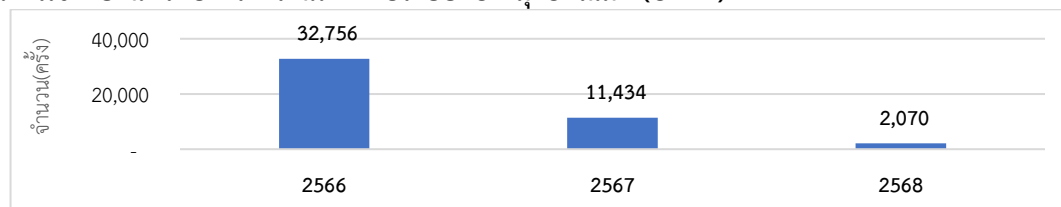
#### 6. จำนวนการให้บริการยืมหนังสือด้วยตนเองแบบออนไลน์ (Renew) ด้วย Arit Line Bot



ภาพที่ 7.1ก.(6) จำนวนการให้บริการยืมหนังสือด้วยตนเองแบบออนไลน์ (Renew) ด้วย Arit Line Bot พ.ศ. 2566 - 2568

หมายเหตุ : ปิงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 - 31 เม.ย.68)

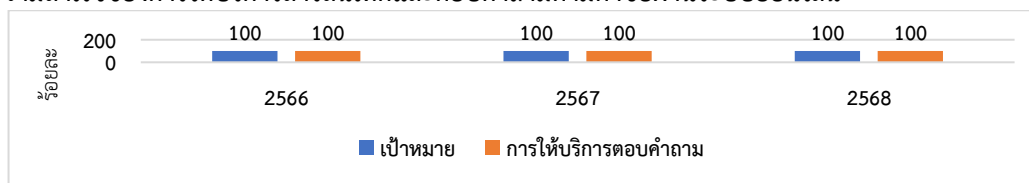
#### 7. จำนวนการเข้าถึงค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (OPAC)



ภาพที่ 7.1ก.(7) จำนวนการเข้าถึงค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (OPAC) พ.ศ.2566-2568

หมายเหตุ : ปิงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 - 31 เม.ย.68)

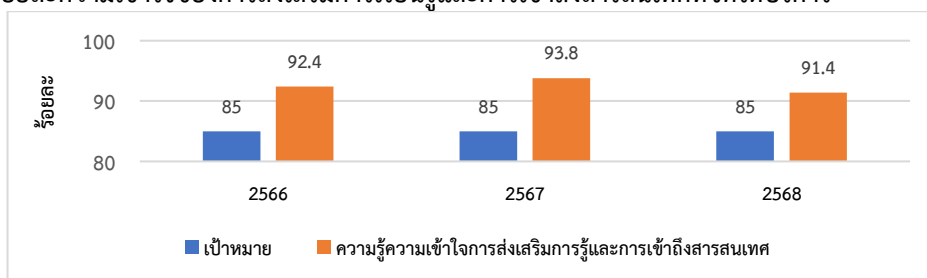
### 8. ร้อยละความสำเร็จของการให้บริการสารสนเทศและตอบคำถามตามคำขอผ่านระบบออนไลน์



ภาพที่ 7.1ก.(8) ร้อยละความสำเร็จของการให้บริการสารสนเทศและตอบคำถามตามคำขอผ่านระบบออนไลน์  
พ.ศ. 2566 - 2568

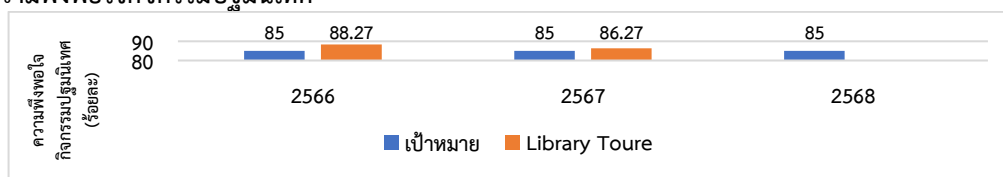
หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

### 9. ร้อยละความเข้าใจของการส่งเสริมการเรียนรู้และการเข้าถึงสารสนเทศที่จัดให้บริการ



ภาพที่ 7.1ก.(9) ร้อยละความเข้าใจของการส่งเสริมการเรียนรู้และการเข้าถึงสารสนเทศที่จัดให้บริการ

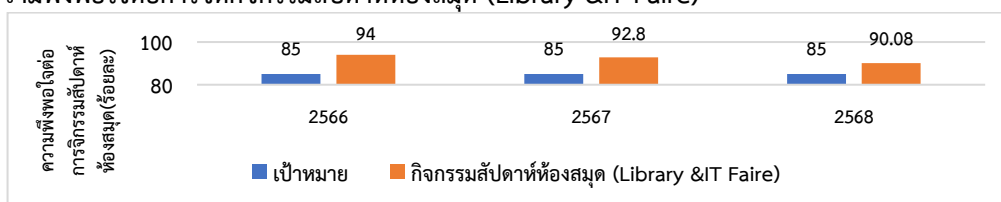
### 10. ร้อยละความพึงพอใจกิจกรรมปฐมนิเทศ



ภาพที่ 7.1ก.(10) ร้อยละความพึงพอใจกิจกรรมปฐมนิเทศ

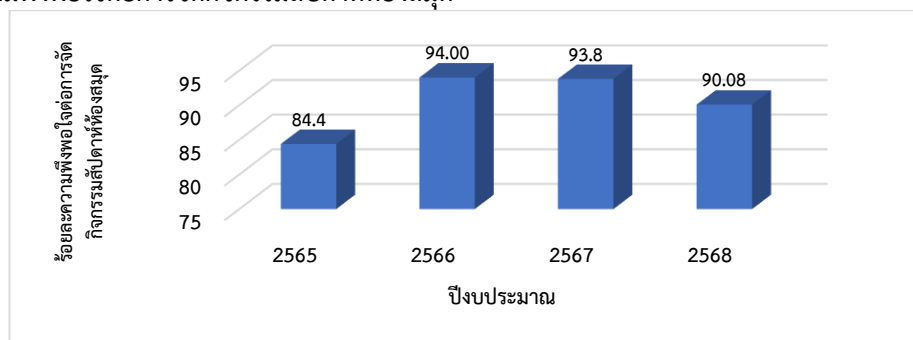
หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 รอคำนเนินการวันที่ 11-12 มิถุนายน 2568

### 11. ร้อยละความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมสัปดาห์ห้องสมุด (Library & IT Faire)



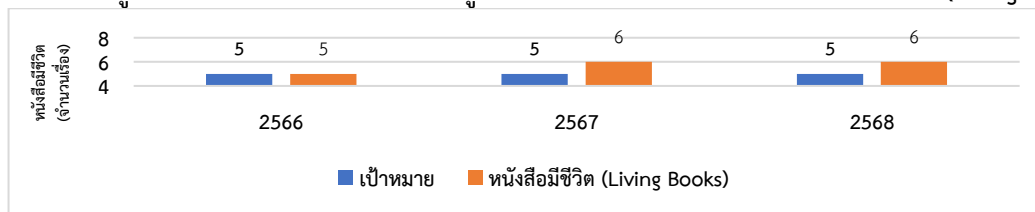
ภาพที่ 7.1ก.(11) ร้อยละความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมสัปดาห์ห้องสมุด (Library & IT Faire)

### 12. ร้อยละความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมสัปดาห์ห้องสมุด



ภาพที่ 7.1ก.(12) ร้อยละความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมสัปดาห์ห้องสมุด

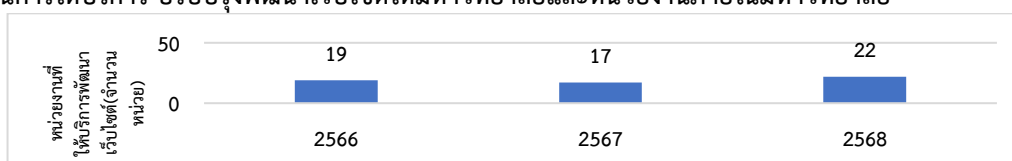
13. จำนวนองค์ความรู้ที่ผลิตเพิ่มขึ้นและสามารถนำความรู้ไปเผยแพร่ผ่านระบบออนไลน์เป็นหนังสือมีชีวิต (Living books)



ภาพที่ 7.1ก.(13) จำนวนองค์ความรู้ที่ผลิตเพิ่มขึ้นและสามารถนำความรู้ไปเผยแพร่ผ่านระบบออนไลน์เป็นหนังสือมีชีวิต (Living books)

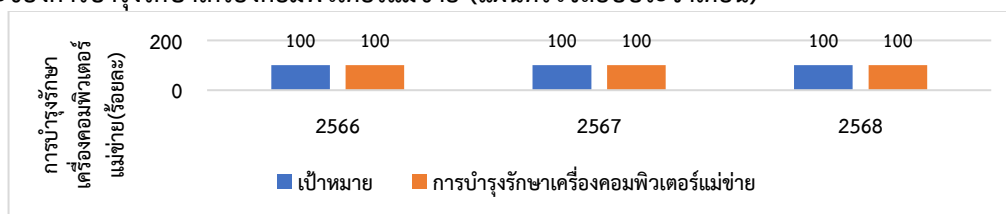
หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

14. จำนวนการให้บริการ ปรับปรุงพัฒนาเว็บไซต์ให้มหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย



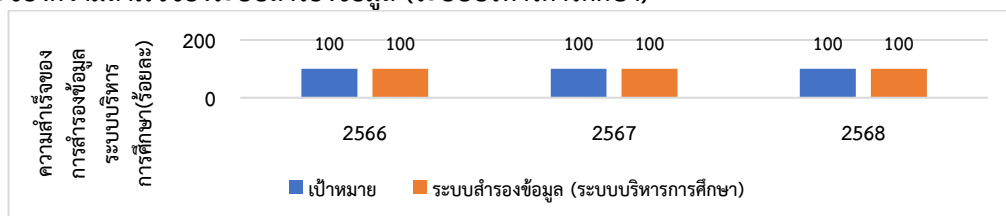
ภาพที่ 7.1ก.(14) จำนวนการให้บริการ ปรับปรุงพัฒนาเว็บไซต์ให้มหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

15. ร้อยละของการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (แผนตรวจสอบประจำเดือน)



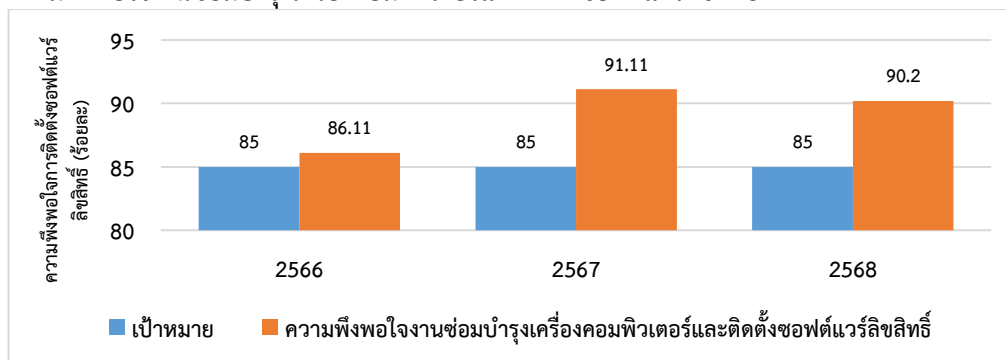
ภาพที่ 7.1ก.(15) ร้อยละของการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (แผนตรวจสอบประจำเดือน)

16. ร้อยละของความสำเร็จของระบบสำรองข้อมูล (ระบบบริหารการศึกษา)



ภาพที่ 7.1ก.(16) ร้อยละของความสำเร็จของระบบสำรองข้อมูล (ระบบบริหารการศึกษา)

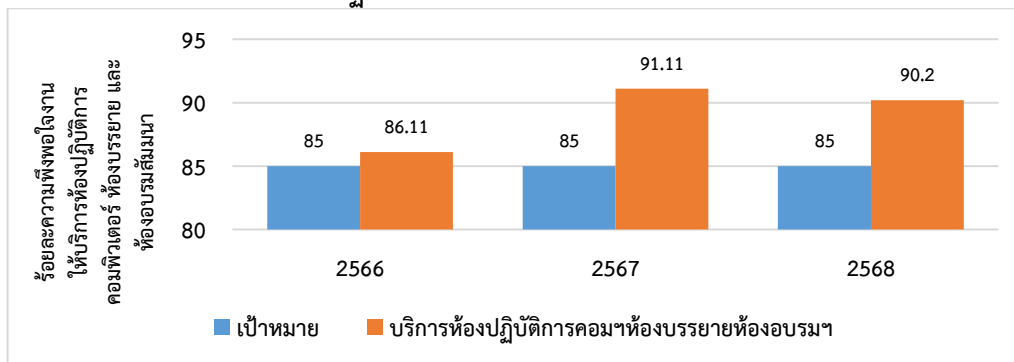
17. ร้อยละความพึงพอใจงานซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์



ภาพที่ 7.1ก.(17) ร้อยละความพึงพอใจงานซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์

หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

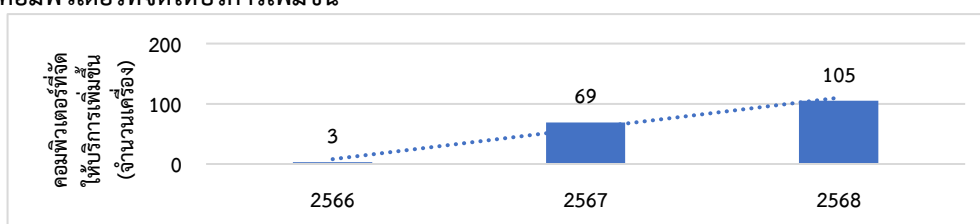
### 18. ร้อยละความพึงพอใจงานให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย และห้องอบรมสัมมนา



ภาพที่ 7.1ก.(18) ร้อยละความพึงพอใจงานให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย และห้องอบรมสัมมนา

หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

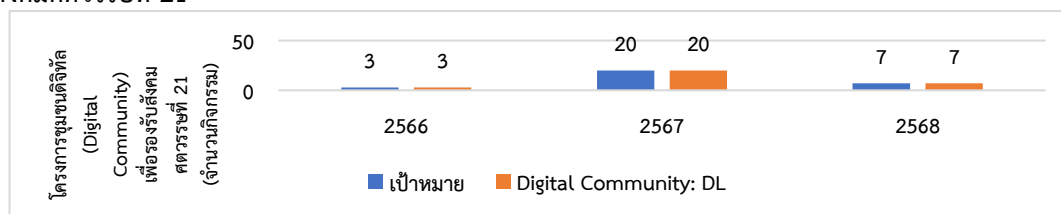
### 19. จำนวนคอมพิวเตอร์ที่จัดให้บริการเพิ่มขึ้น



ภาพที่ 7.1ก.(19) จำนวนคอมพิวเตอร์ที่จัดให้บริการเพิ่มขึ้น

หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

### 20. จำนวนหลักสูตรหรือกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี “โครงการชุมชนดิจิทัล (Digital Community) เพื่อรองรับสังคมศตวรรษที่ 21”



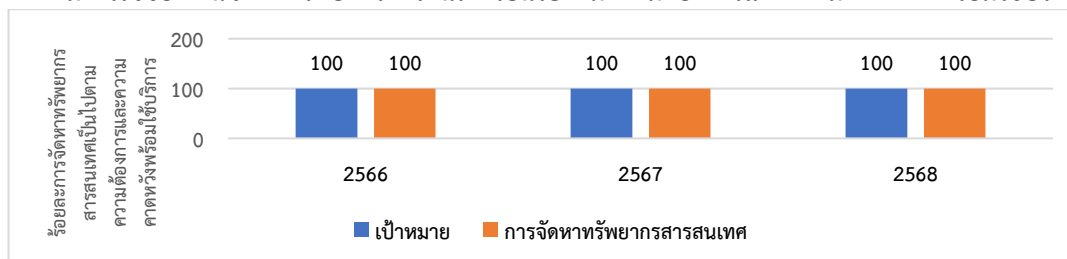
ภาพที่ 7.1ก.(20) จำนวนหลักสูตรหรือกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี

หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

### 7.1ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน (Work Process Effectiveness Results)

#### 7.1ข.(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (Process Effectiveness and Efficiency)

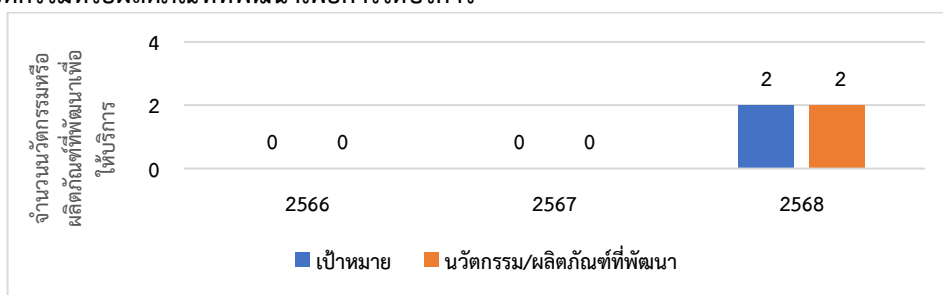
##### 1. ร้อยละความสำเร็จของงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวัง พร้อมให้บริการ



ภาพที่ 7.1ข.(1)-1 ร้อยละความสำเร็จของงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวัง พร้อมให้บริการ

หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

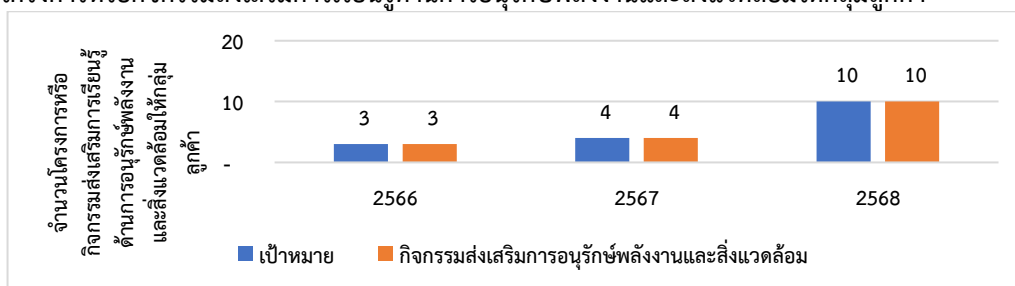
## 2. จำนวนนวัตกรรมหรือผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาเพื่อให้บริการ



ภาพที่ 7.1ข.(1)-2 จำนวนนวัตกรรมหรือผลิตภัณฑ์ที่พัฒนาเพื่อให้บริการ

หมายเหตุ: ตั้งเป้าพัฒนาปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

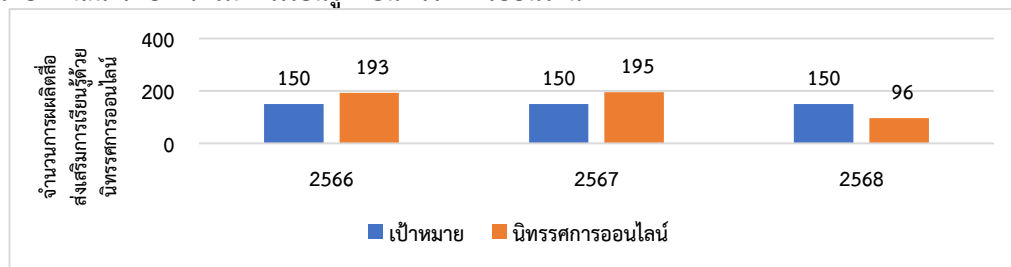
## 3. จำนวนโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมให้กลุ่มลูกค้า



ภาพที่ 7.1ข.(1)-3 จำนวนโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมให้กลุ่มลูกค้า

หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

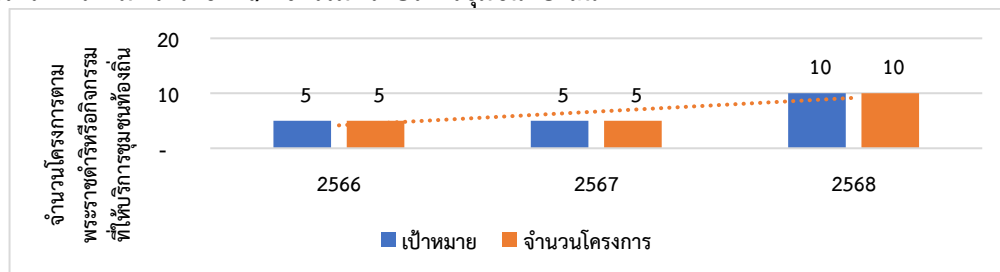
## 4. จำนวนสื่อที่พัฒนาเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยนิทรรศการออนไลน์



ภาพที่ 7.1ข.(1)-4 จำนวนสื่อที่พัฒนาเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยนิทรรศการออนไลน์

หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

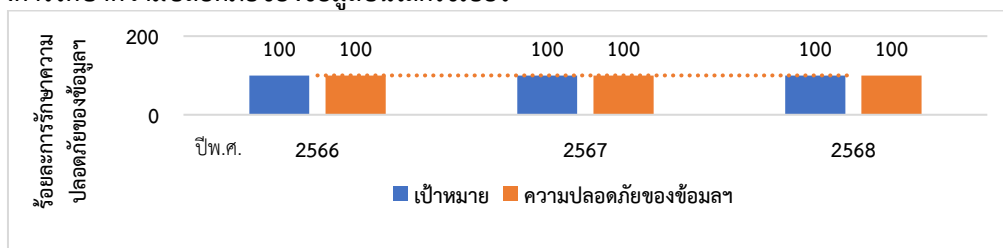
## 5. จำนวนโครงการตามพระราชดำริ/กิจกรรมที่ให้บริการชุมชนท้องถิ่น



ภาพที่ 7.1ข.(1)-5 จำนวนโครงการตามพระราชดำริ/กิจกรรมที่ให้บริการชุมชนท้องถิ่น

หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

## 6. ร้อยละของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบนโลกไซเบอร์



ภาพที่ 7.1ข.(1)-6 ร้อยละของการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบนโลกไซเบอร์

หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

## 7. ปริมาณพลังงานทดแทน(ไฟฟ้า)ที่ผลิตทดแทนการใช้พลังงานทั้งหมดของสวท. (E-total(MWh))

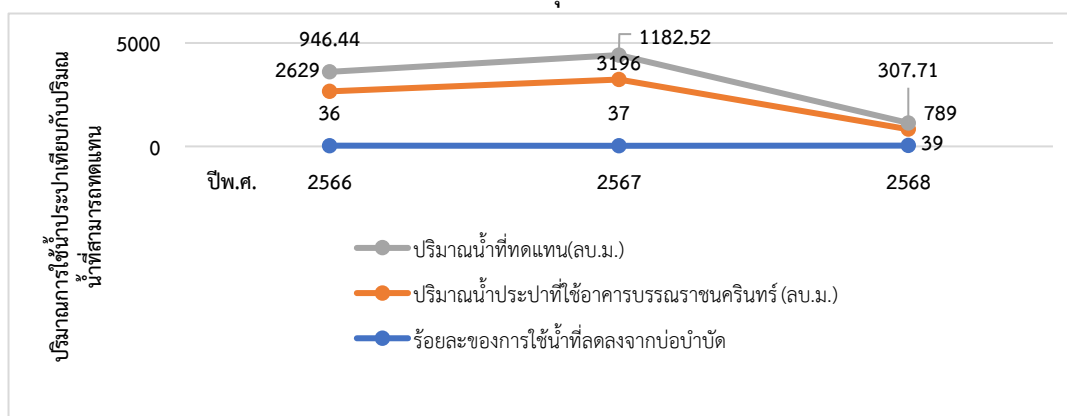
รายการ	ค่าไฟฟ้า(E-total(MWh))	คิดเป็นจำนวนเงิน(บาท)
ปริมาณพลังงานทดแทน (ไฟฟ้า) ที่ผลิตได้ในการใช้ของสวท. เทียบกับราคาค่าไฟฟ้าที่ต้องจ่าย	5.14	25,651.00

ภาพที่ 7.1ข.(1)-7 ปริมาณพลังงานทดแทน(ไฟฟ้า)ที่ผลิตทดแทนการใช้พลังงานทั้งหมดของสวท.

(E-total(MWh) เทียบกับจำนวนเงินที่ต้องจ่ายเป็นค่าไฟฟ้า

หมายเหตุ: เริ่มดำเนินการปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 16 พ.ค.68

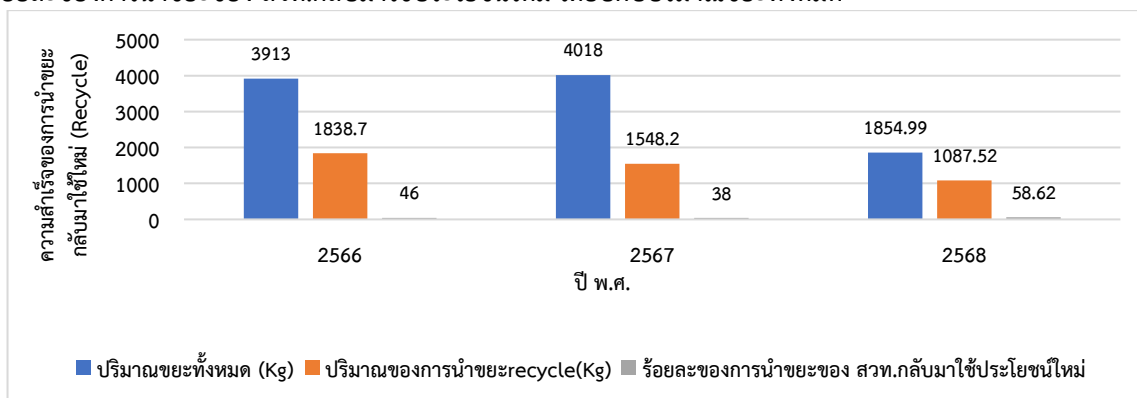
## 8. ร้อยละของปริมาณการใช้น้ำที่ลดลงจากการใช้น้ำหมุนเวียนเทียบกับปริมาณน้ำที่ใช้ของอาคารบรรณราชนครินทร์



ภาพที่ 7.1ข.(1)-8 ร้อยละของปริมาณการใช้น้ำที่ลดลงจากการใช้น้ำหมุนเวียนเทียบกับปริมาณน้ำที่ใช้ของอาคารบรรณราชนครินทร์

หมายเหตุ: ปี พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68

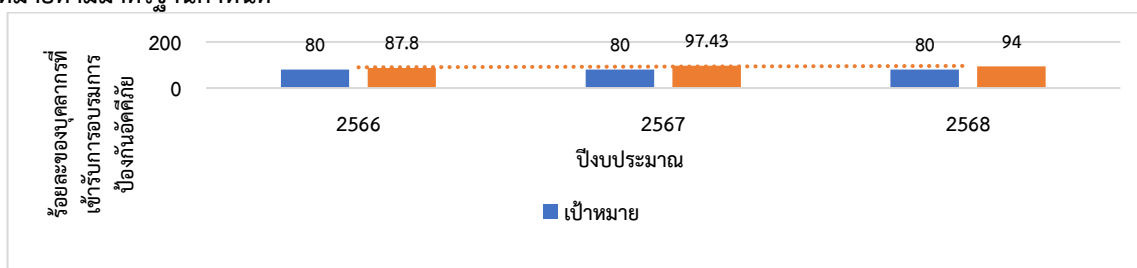
## 9. ร้อยละของการนำขยะของ สวท.กลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ เทียบกับปริมาณขยะทั้งหมด



ภาพที่ 7.1ข.(1)-9 ร้อยละของการนำขยะของ สวท.กลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ เทียบกับปริมาณขยะทั้งหมด

หมายเหตุ: ปี พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68

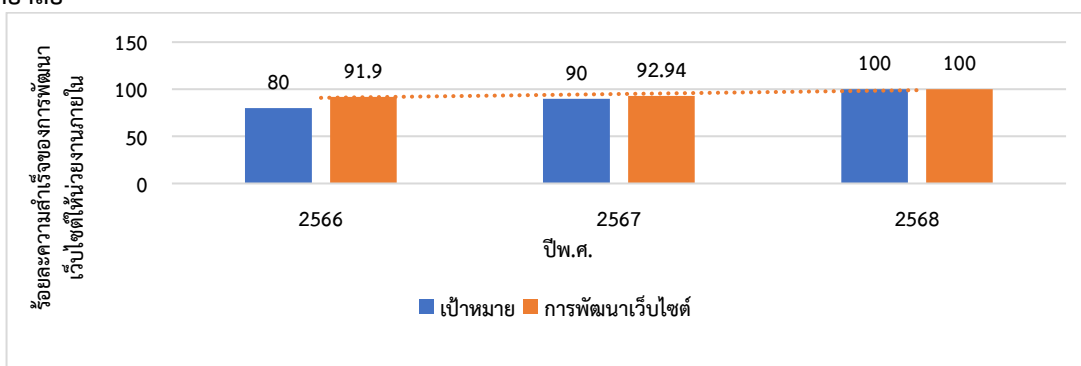
10. ร้อยละของบุคลากร สวท.ที่ได้รับการฝึกอบรมการส่งเสริมหลักการป้องกันอัคคีภัย การซ้อมอพยพหนีไฟ เทียบกับค่าเป้าหมายตามมาตรฐานกำหนด



ภาพที่ 7.1ข.(1)-10 ร้อยละของบุคลากร สวท.ที่ได้รับการฝึกอบรมการส่งเสริมหลักการป้องกันอัคคีภัย การซ้อมอพยพหนีไฟ เทียบกับค่าเป้าหมายตามมาตรฐานกำหนด

หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

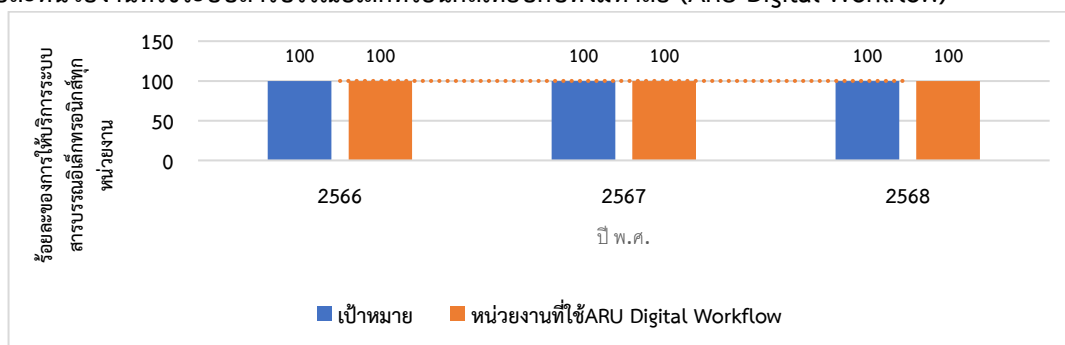
11. ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาเว็บไซต์ และปรับปรุงข้อมูลผ่านเว็บไซต์ตามคำร้องขอของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย



ภาพที่ 7.1ข.(1)-11 ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาเว็บไซต์ และปรับปรุงข้อมูลผ่านเว็บไซต์ตามคำร้องขอของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

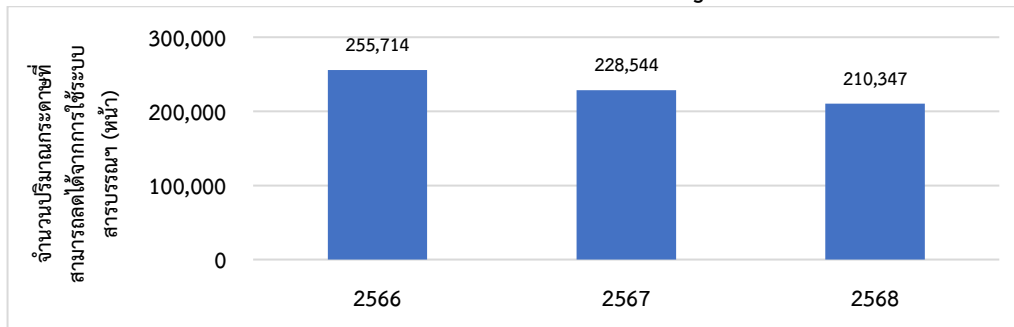
12. ร้อยละหน่วยงานที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เทียบกับทั้งหมด (ARU Digital Workflow)



ภาพที่ 7.1ข.(1)-12 ร้อยละร้อยละหน่วยงานที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เทียบกับทั้งหมด (ARU Digital Workflow)

หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

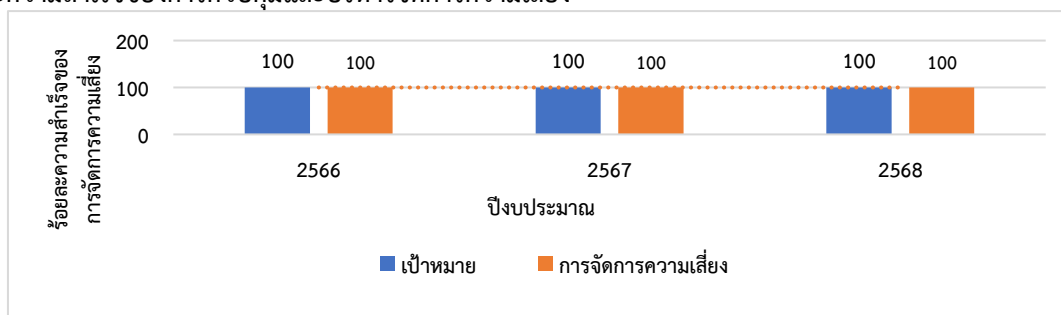
### 13. จำนวนการลดการใช้กระดาษโดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow)



ภาพที่ 7.1ข.(1)-13 จำนวนการลดการใช้กระดาษโดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow)

หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

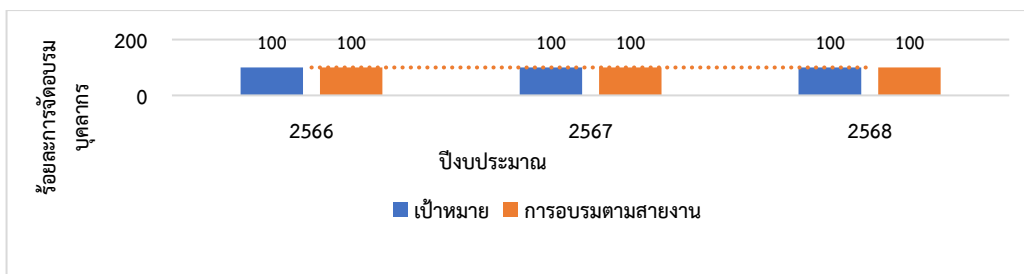
### 14. ร้อยละความสำเร็จของการควบคุมและบริหารจัดการความเสี่ยง



ภาพที่ 7.1ข.(1)-14 ร้อยละความสำเร็จของการควบคุมและบริหารจัดการความเสี่ยง

หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

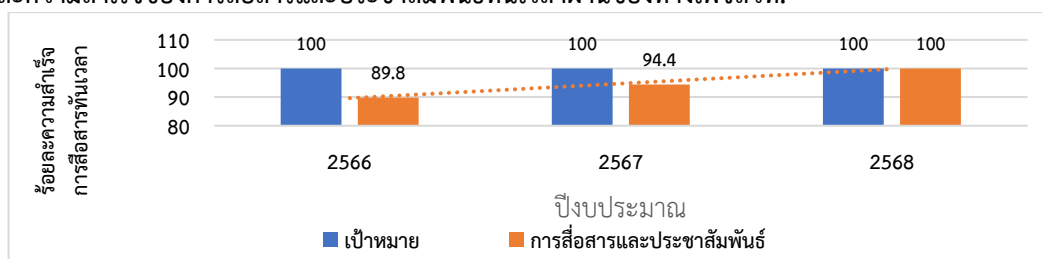
### 15. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาให้เข้ารับการอบรมตามสายงานและนำมาปฏิบัติงาน ตามแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี



ภาพที่ 7.1ข.(1)-15 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาให้เข้ารับการอบรมตามสายงานและนำมาปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี

หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

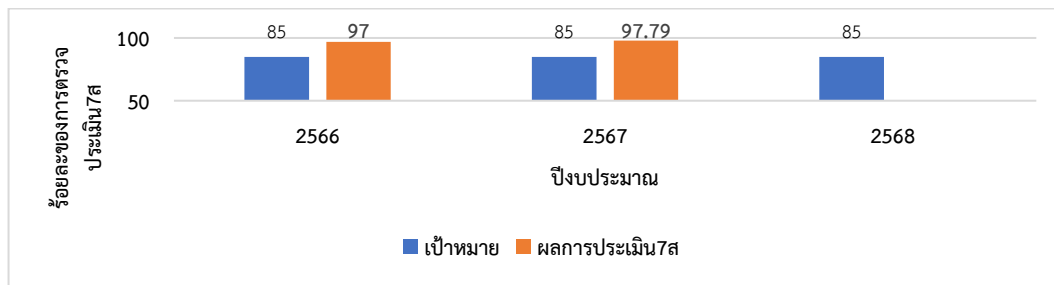
### 16. ร้อยละความสำเร็จของการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ทันเวลาผ่านช่องทางเพจสวท.



ภาพที่ 7.1ข.(1)-16 ร้อยละความสำเร็จของการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ทันเวลาผ่านช่องทางเพจสวท.

หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

17 ร้อยละความสำเร็จของการจัดการสถานที่ ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมเพียงพอต่อการบริการและปฏิบัติงานและพร้อมใช้ 7ส

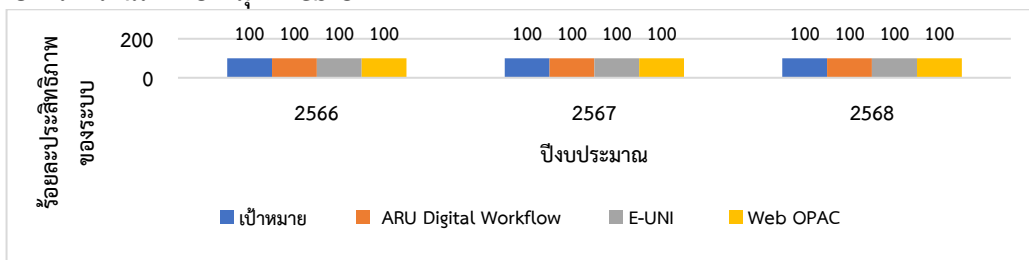


ภาพที่ 7.1ข.(1)-17 ร้อยละความสำเร็จของการจัดการสถานที่ ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อมเพียงพอต่อการบริการ และปฏิบัติงานและพร้อมใช้ 7ส

หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 รอคำนวณในวันที่ 20 พฤษภาคม 2568

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

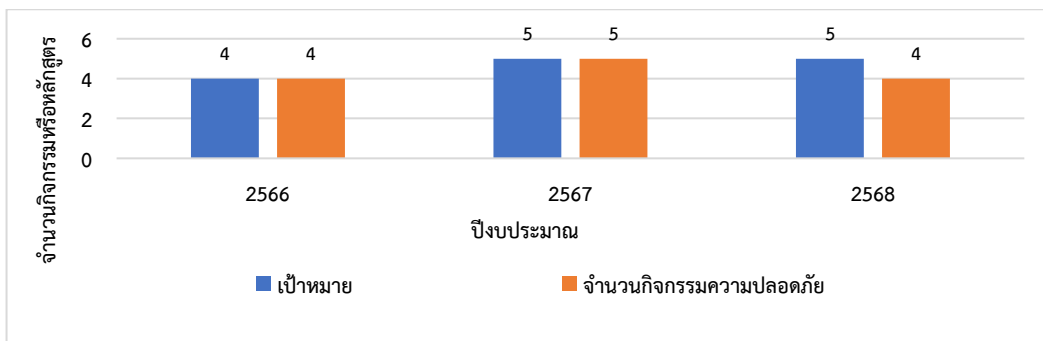
1. ร้อยละประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศที่พัฒนา และนำมาใช้ในการปฏิบัติงานตามภารกิจ มีความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศ (system uptime) ไม่ติดขัด ได้แก่ 1. ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศเล็กทรอนิกส์ (ARU Digital Workflow) 2. ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบบริหารการศึกษา E-UNI 3. ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด Web OPAC



ภาพที่ 7.1ข.(2)-1 ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบ (system uptime) จำนวน 3 ระบบ

หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

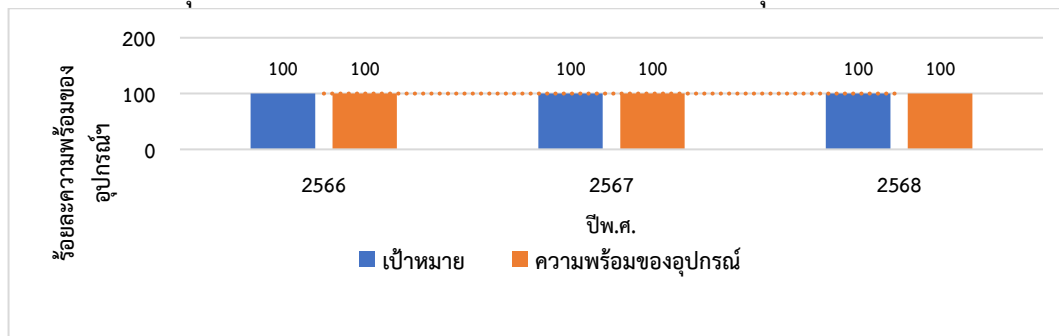
2. จำนวนกิจกรรมหรือหลักสูตรที่จัดขึ้นเพื่อฝึกอบรมบุคลากร, นักศึกษา, หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและ ความปลอดภัย



ภาพที่ 7.1ข.(2)-2 จำนวนกิจกรรมหรือหลักสูตรที่จัดขึ้นเพื่อฝึกอบรมบุคลากร, นักศึกษา, หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย

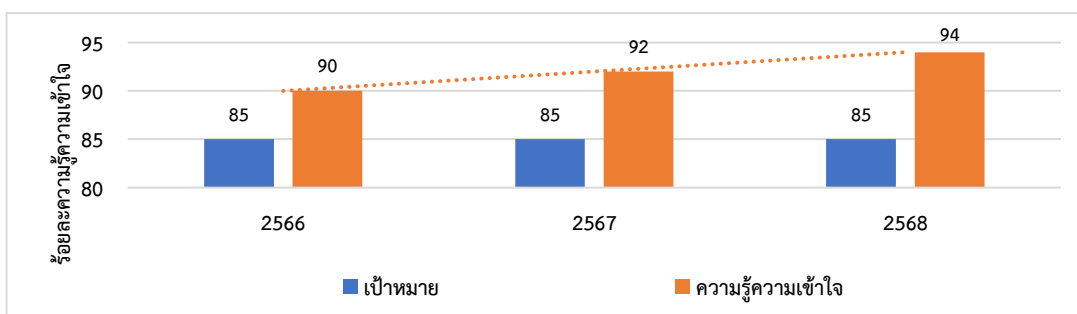
หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

3. ร้อยละความพร้อมของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน



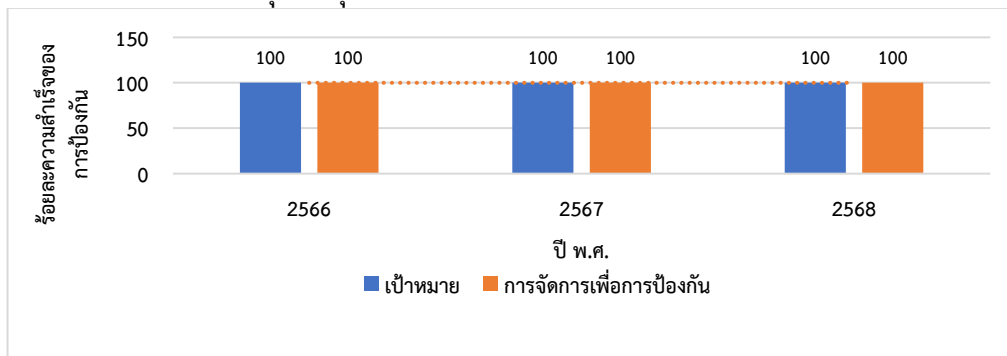
ภาพที่ 7.1ข.(2)-3 ร้อยละความพร้อมของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

4. ร้อยละความเข้าใจของบุคลากรที่มีต่อการใช้อุปกรณ์ดับเพลิง การรักษาความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน



ภาพที่ 7.1ข.(2)-4 ร้อยละความเข้าใจของบุคลากรที่มีต่อการใช้อุปกรณ์ดับเพลิง การรักษาความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

5. ร้อยละความสำเร็จของการจัดการอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานหรือสถานศึกษา และการดำเนินการเพื่อป้องกัน

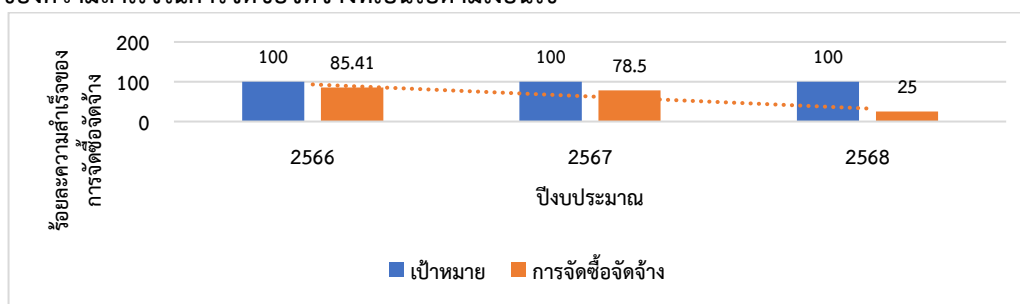


ภาพที่ 7.1ข.(2)-5 ร้อยละความสำเร็จของการจัดการอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานหรือสถานศึกษา และการดำเนินการเพื่อป้องกัน

หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

## 7.1ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน (Supply-Network Management Results)

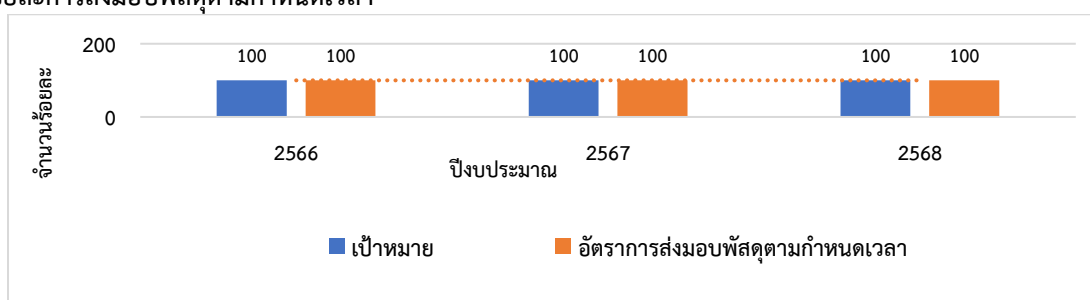
### 1. ร้อยละของความสำเร็จในการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นไปตามเงื่อนไข



ภาพที่ 7.1ค.(1) ร้อยละของความสำเร็จในการจัดซื้อจัดจ้างที่เป็นไปตามเงื่อนไข

หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

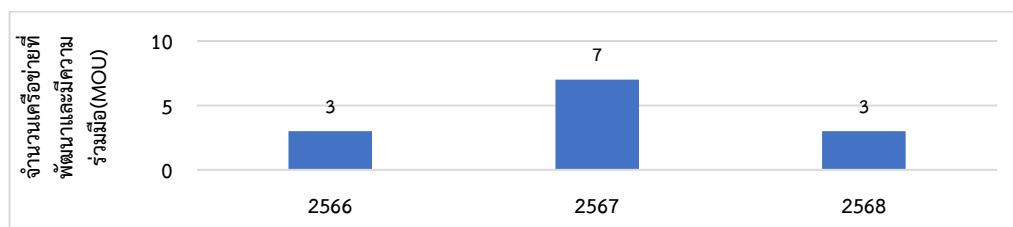
### 2. ร้อยละการส่งมอบพัสดุตามกำหนดเวลา



ภาพที่ 7.1ค.(2) ร้อยละการส่งมอบพัสดุตามกำหนดเวลา

หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

### 3. จำนวนเครือข่ายที่พัฒนาและมีความร่วมมือ(MOU) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพที่ 7.1ค.(3) จำนวนเครือข่ายที่พัฒนาและมีความร่วมมือ(MOU)

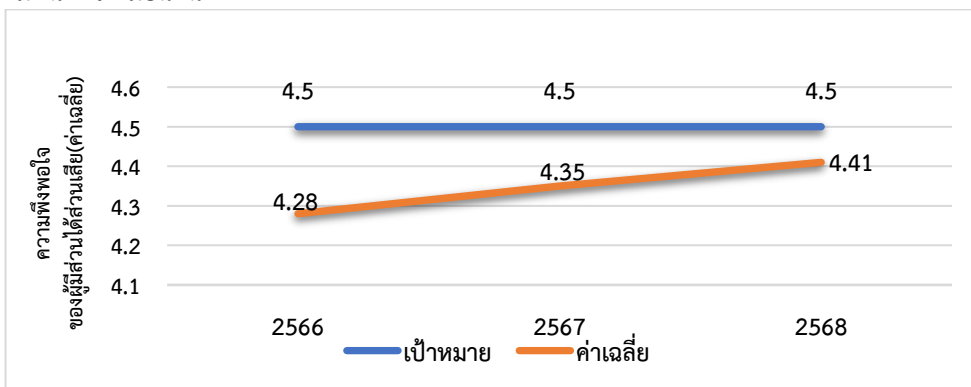
หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 30 เม.ย.68 (วันที่ 1 ต.ค.67 – 31 เม.ย.68)

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results)

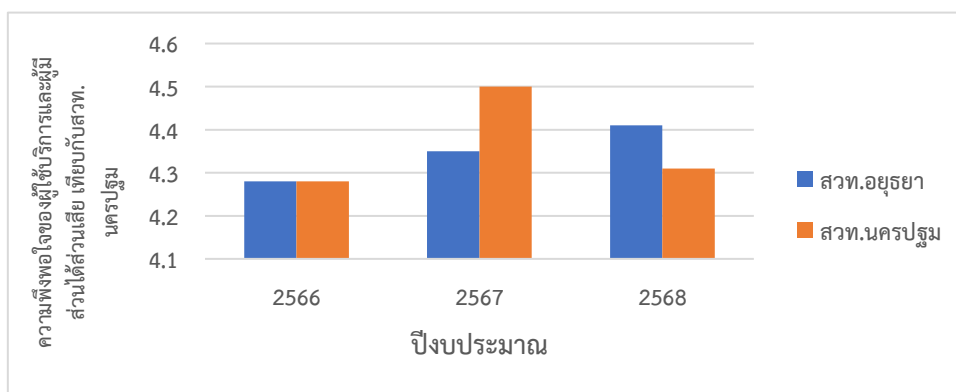
7.2ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other Customer -Focused Results)

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

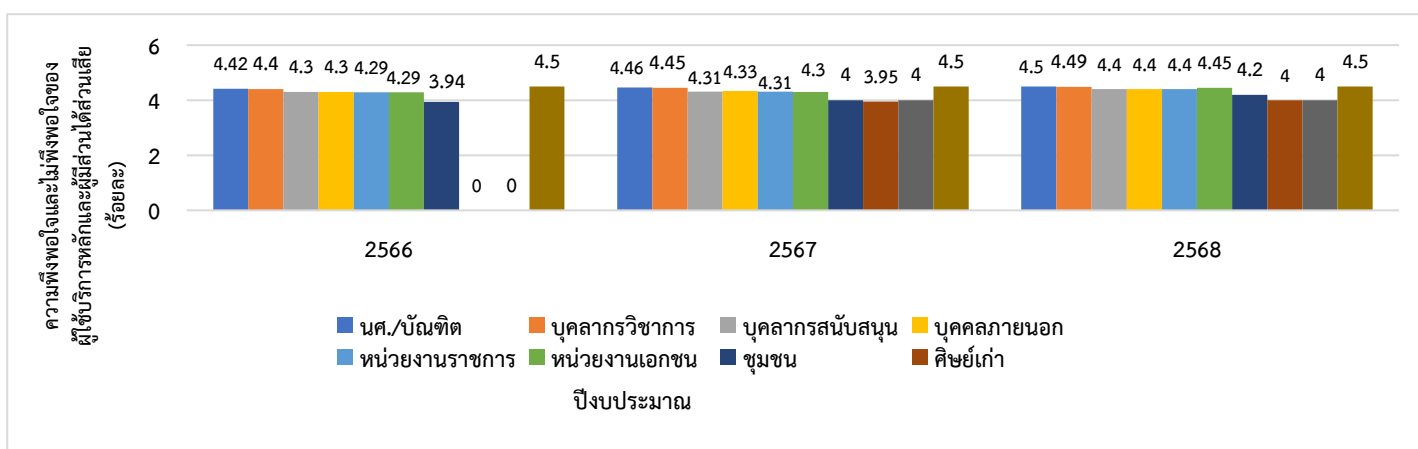
สวท. มีการดำเนินโครงการกิจกรรมที่หลากหลาย เพื่อให้ความรู้และพัฒนาผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ในปี พ.ศ. 2568 ทางสำนักได้มีการสำรวจความพึงพอใจ มีการเปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี คือ ปี พ.ศ.2566-2568 และมีการเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีพันธกิจเหมือนกัน



ภาพที่ 7.2ก.-1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการของสวท.

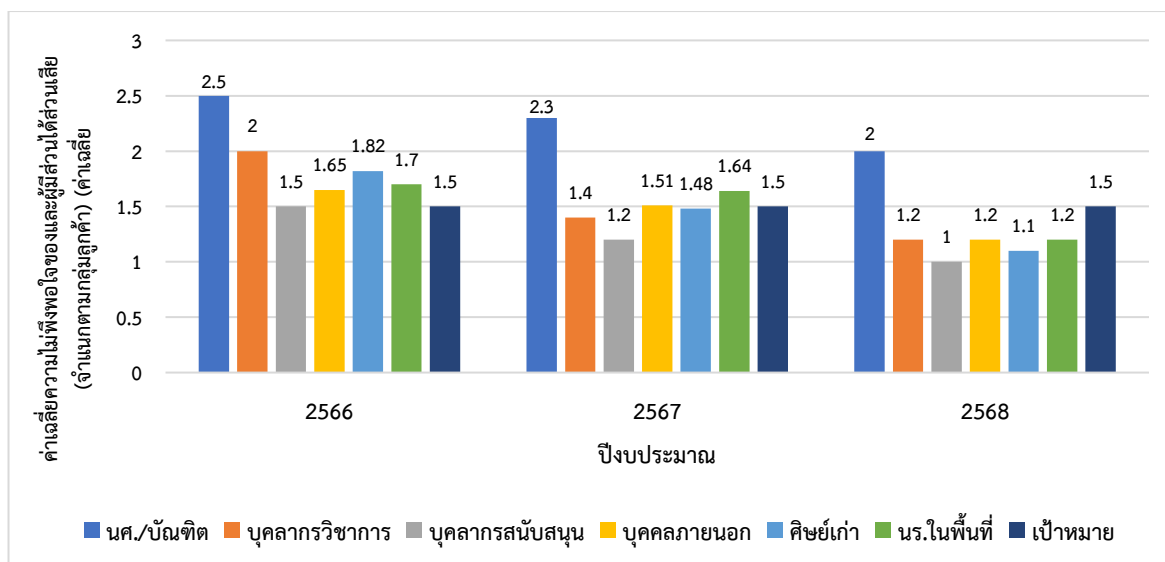


ภาพที่ 7.2ก.-2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สวท. พระนครศรีอยุธยาเทียบกับสวท.นครปฐม



ภาพที่ 7.2ก.-3 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (จำแนกตามกลุ่มลูกค้า)

หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (ข้อมูล ณ วันที่ 23 เมษายน 2568)

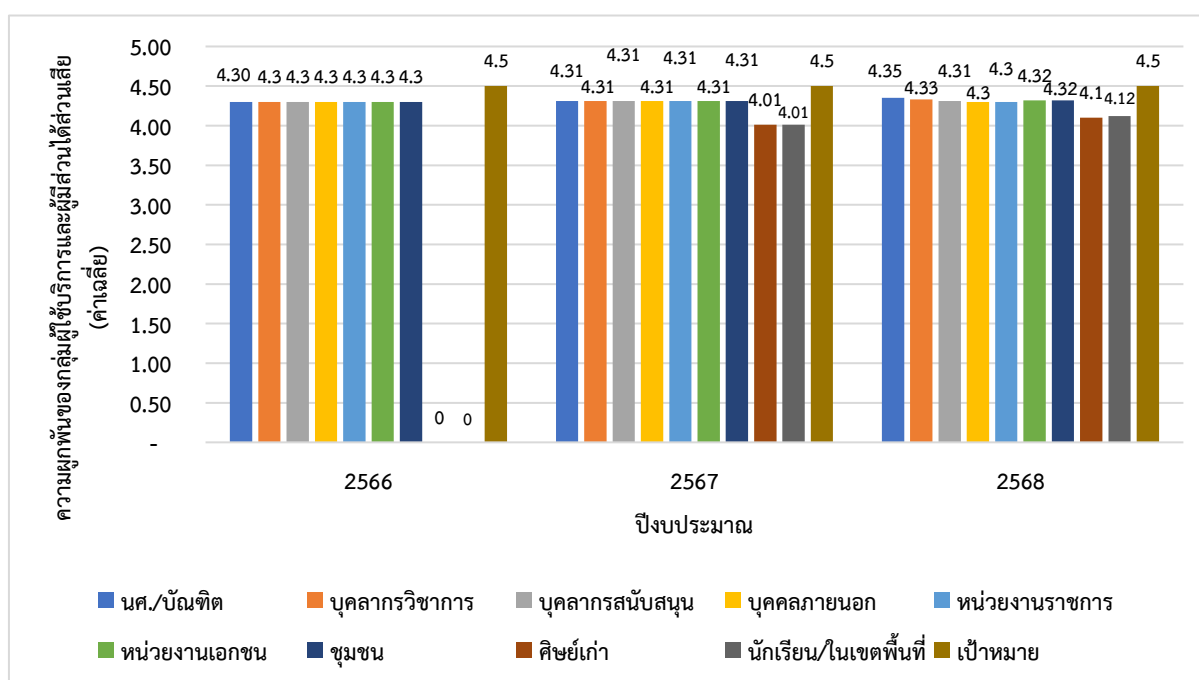


ภาพที่ 7.2ก.-4 ค่าเฉลี่ยความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (จำแนกตามกลุ่มลูกค้า)

หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (ข้อมูล ณ วันที่ 23 เมษายน 2568)

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

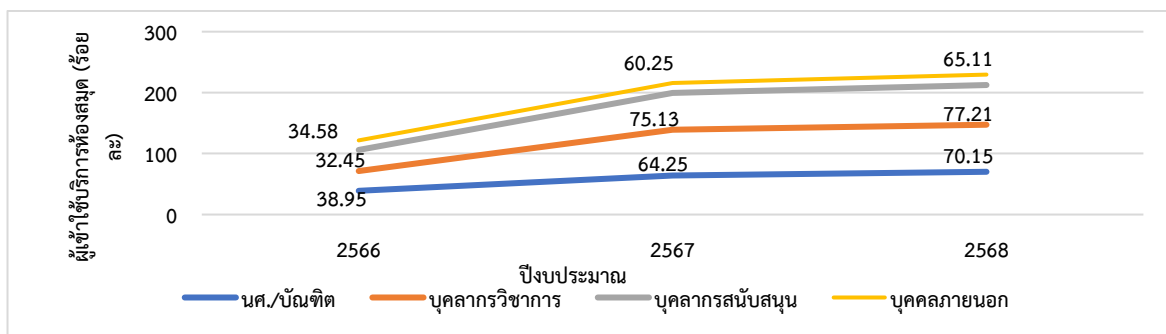
7.2ก.(2-1) ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของสวท.



ภาพที่ 7.2ก.(2-1) ค่าเฉลี่ยความผูกพันของกลุ่มผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคคลภายนอกที่มีความผูกพันต่อสวท.

หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (ข้อมูล ณ วันที่ 23 เมษายน 2568)

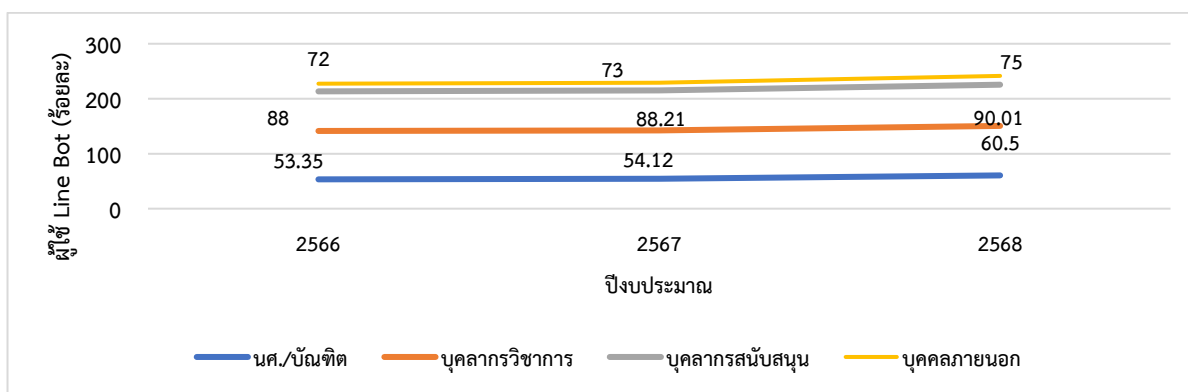
7.2ก.(2-2) ร้อยละของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด



ภาพที่ 7.2ก.(2-2) ร้อยละของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด

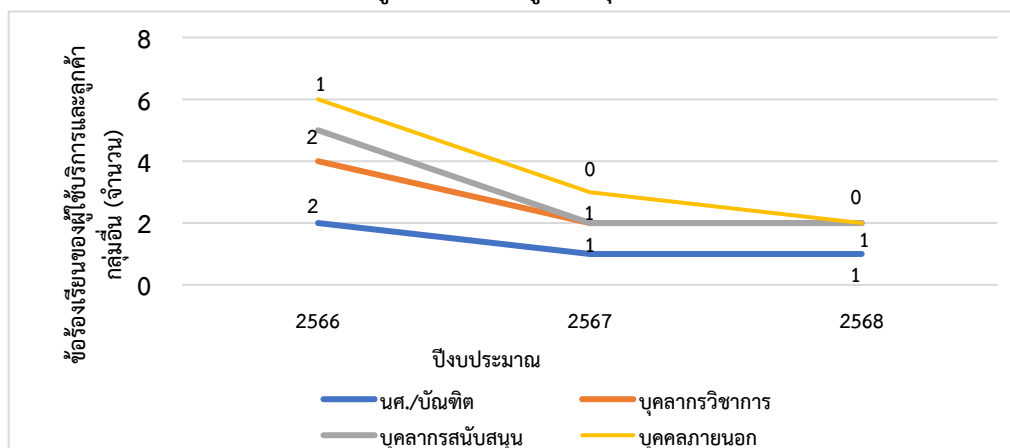
หมายเหตุ : ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (ข้อมูล ณ วันที่ 1 เมษายน 2568)

7.2ก.(2-3) ร้อยละของผู้ใช้ Line Bot



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

7.2ก.(2-4) จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น



ภาพที่ 7.2ก.(2-4) จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น

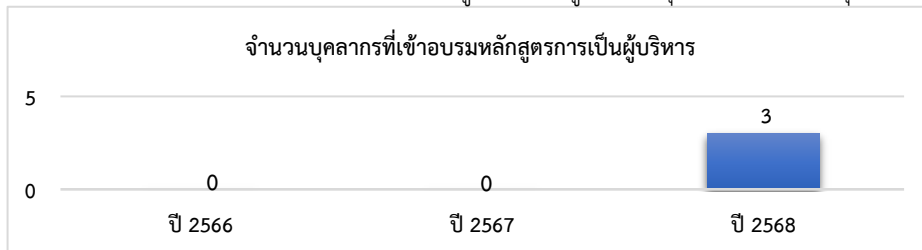
หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 (ข้อมูล ณ วันที่ 23 เมษายน 2568)

**7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)**

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

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

สวท. ได้วิเคราะห์อัตรากำลังตามความต้องการและจำเป็นต่อการดำเนินงาน เพื่อให้ได้อัตรากำลังตามความต้องการและความจำเป็นให้เป็นไปตามประกาศของมหาวิทยาลัย และการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรสายสนับสนุน ตามภาพที่ 7.3ก(1)



ภาพที่ 7.3ก(1) จำนวนบุคลากรที่เข้าอบรมหลักสูตรการเป็นผู้บริหาร

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

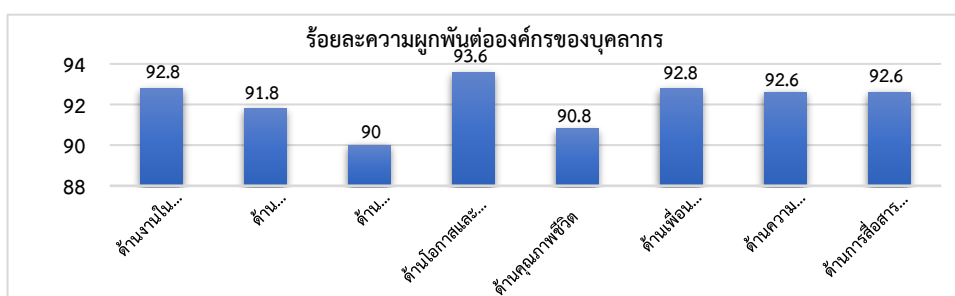
สวท. มีการดำเนินงานเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร โดยดำเนินการให้บุคลากรทุกคนมีความมุ่งมั่นและพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมของการทำงานและการเรียนการสอน ด้วยระบบมาตรฐาน 7 ส ภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งกำหนดผู้ปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบแต่ละหน่วยงานที่ชัดเจนครอบคลุมสภาวะแวดล้อมและรองรับการทำงานของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ ตามภาพที่ 7.3ก(2)



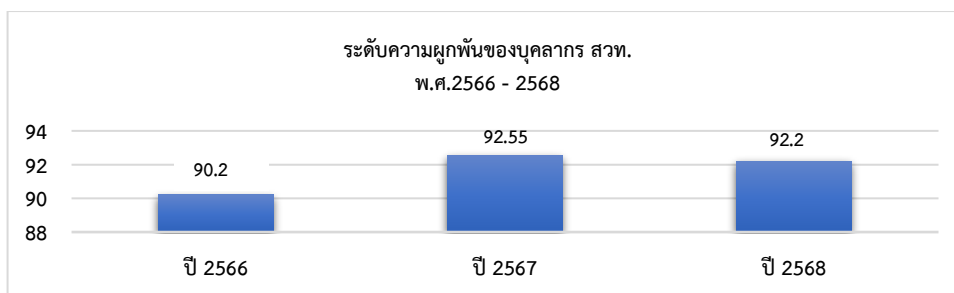
ภาพที่ 7.3ก(2) ร้อยละความพึงพอใจกิจกรรม 7 ส

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

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



ภาพที่ 7.3ก(3-1) ระดับความผูกพันของบุคลากร สวท. จำแนกตามด้าน



ภาพที่ 7.3ก(3-2) ระดับความผูกพันของบุคลากร สวท. พ.ศ.2566 - 2568

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

สวท. มีการวางแผนเพื่อหาความต้องการของบุคลากรตามความต้องการส่วนบุคคล ได้แก่ ความก้าวหน้าในงานสายอาชีพ ความรู้ความสามารถ ทักษะ ที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร เพื่อนำความรู้มาพัฒนา และนำไปสู่นวัตกรรมต่าง ๆ

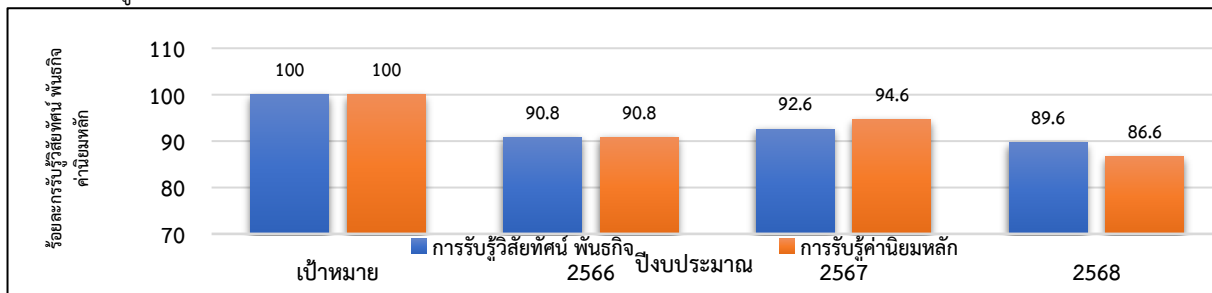


ภาพที่ 7.3ก(4) ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะ

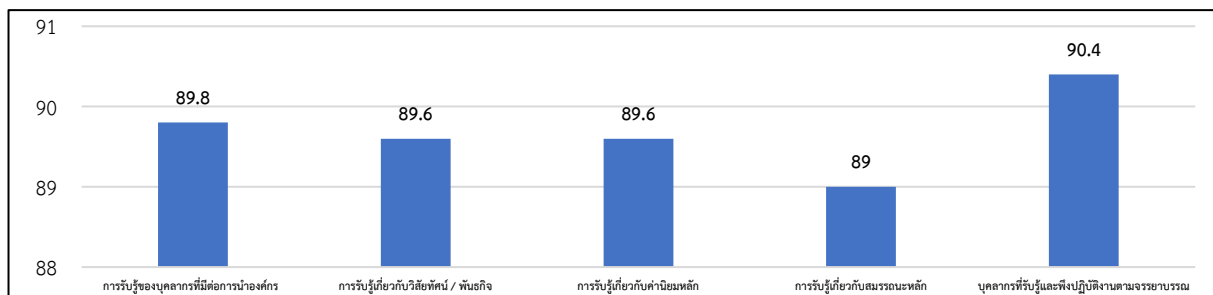
**7.4ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม ( Leadership, Governance, and Societal Contribution Results)**

**7.4ก.(1) การนำองค์กร (Leadership)**

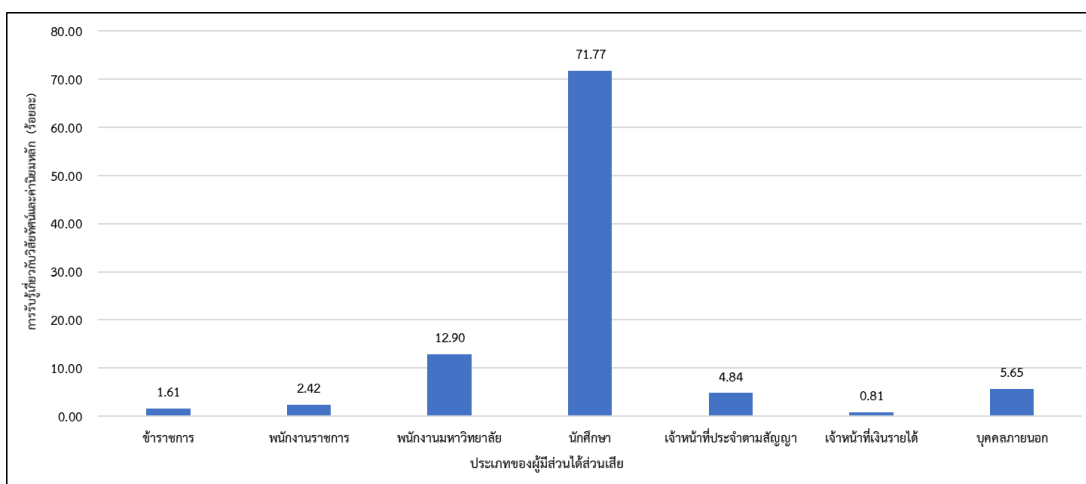
ผู้บริหารมีแนวทางและระบบการสื่อสาร เรื่อง วิสัยทัศน์และค่านิยมหลักให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบในหลายช่องทางมีการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและบุคลากรเป็นประจำทุกเดือน ในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสวท. ตลอดจนการติดตามผลการดำเนินงานประจำเดือนอย่างต่อเนื่อง ในปีการศึกษา 2567 เพิ่มการรับรู้ จำนวน 3 ข้อคำถาม คือ 1) การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคมคือ 2) บุคลากรที่รับรู้และพึงปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณของบุคลากร(จรรยาบรรณของมหาวิทยาลัย) และ3) การรับรู้เกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ตามภาพที่ 7.4ก.(1-1) – 7.4ก.(1-2)



ภาพที่ 7.4ก.(1-1) ร้อยละการรับรู้วิสัยทัศน์/พันธกิจ/นิยมหลัก บุคลากรพึงปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณ และสมรรถนะหลัก ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สวท.



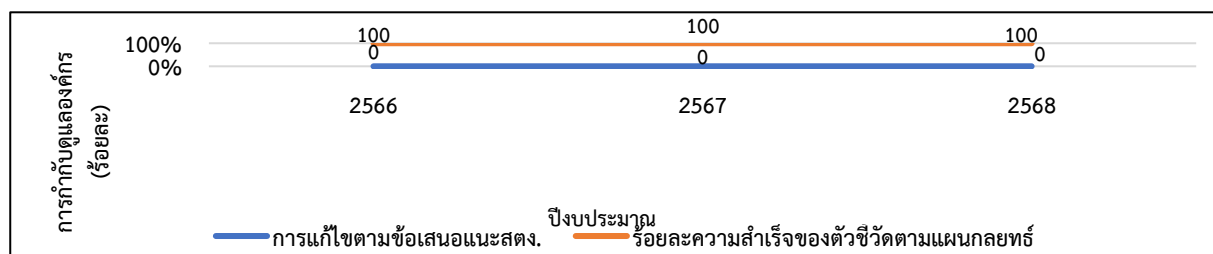
ภาพที่ 7.4ก.(1-2) ร้อยละการรับรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแลองค์กร บุคลากรพึงปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณ และสมรรถนะหลัก ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สวท.



ภาพที่ 7.4ก.(1-3) ร้อยละประเภทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### 7.4ก(2) การกำกับดูแลองค์กร

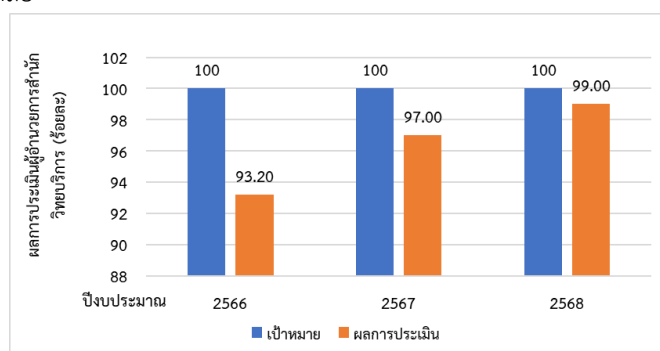
ผู้บริหารสวท. กำกับดูแลการดำเนินการที่สำคัญของสวท. ในการกำกับดูแลจากองค์กรภายนอกอย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้นยังได้รับการตรวจสอบทางการเงินจากผู้ตรวจสอบภายในระดับมหาวิทยาลัย โดยในปีงบประมาณ 2568 สวท. ดำเนินการด้านการเงินและบัญชีเป็นไปตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งและมติคณะรัฐมนตรี ไม่พบว่ามีประเด็นที่ต้องได้รับการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของสำนักงานตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบภายนอก (สดง.) และมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใส ทั้งสวท. มีการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและตามแผนยุทธศาสตร์ที่ตั้งไว้ ตามภาพที่ 7.4ก.(2-1) และ 7.4ก.(2-2)



ภาพที่ 7.4ก(2-1) ร้อยละการกำกับดูแลองค์กร และจำนวนข้อร้องเรียน

### 7.4ก.(2-2) ผลการประเมินผู้อำนวยการสวท.

ผลการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย อธิการบดี คณบดี และผู้อำนวยการ ในปีการศึกษา 2567 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ดำเนินการตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยฯ ว่าด้วยคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย



ภาพที่ 7.4ก(2-2) ผลการประเมินผู้อำนวยการสวท.

### 7.4ก.(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

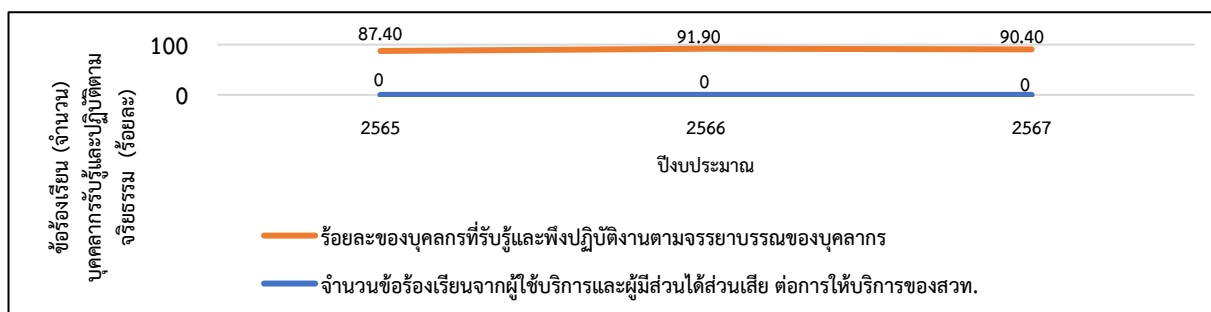
สวท. มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่ระบุไว้ใน ตาราง 7.4ก(1-3) อย่างเคร่งครัด จึงไม่พบประเด็นการกระทำผิดหรือขัดต่อกฎหมายหรือไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดขึ้น เช่น จำนวนประเด็นการกระทำผิดหรือขัดต่อกฎหมาย จำนวนครั้งการละเมิดกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเกิดขึ้น ตามตารางที่ 7.4ก.(3) ตารางที่ 7.4ก(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

ตัววัดผล	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ		
		2566	2567	2568
จำนวนครั้งการละเมิดระเบียบมรท.พระนครศรีอยุธยา ว่าด้วยการจัดบริการและการจัดการรายได้ในสวท. พ.ศ. 2551	ครั้ง	0	0	0
จำนวนครั้งการละเมิดประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544	ครั้ง	0	0	0
จำนวนครั้งการละเมิดประกาศสวท. มรท.พระนครศรีอยุธยา เรื่องนโยบายสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2564	ครั้ง	0	0	0
จำนวนครั้งการละเมิดพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2561 ประกาศสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ เรื่อง จรรยาบรรณบรรณารักษ์ พ.ศ. 2552	ครั้ง	0	0	0
จำนวนครั้งการละเมิดมาตรฐานกำหนดตำแหน่งบรรณารักษ์ ก.พ.อ. พ.ศ. 2553	ครั้ง	0	0	0
จำนวนครั้งการละเมิดหลักเกณฑ์การเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการ พ.ศ. 2550	ครั้ง	0	0	0
จำนวนครั้งการละเมิดพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับ2) พ.ศ. 2560	ครั้ง	0	0	0
จำนวนครั้งการละเมิดระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยการบริหารข้อมูลสารสนเทศ ด้านการศึกษา พ.ศ. 2560	ครั้ง	0	0	0
จำนวนครั้งการละเมิดประกาศมรท.พระนครศรีอยุธยา เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย	ครั้ง	0	0	0

ตัววัดผล	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ		
		2566	2567	2568
จำนวนครั้งการละเมิด พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2561	ครั้ง	0	0	0
จำนวนครั้งการละเมิด มาตรฐานกำหนดตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ก.พ.อ. พ.ศ.2553	ครั้ง	0	0	0
จำนวนครั้งการละเมิด ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560	ครั้ง	0	0	0
จำนวนครั้งการละเมิด พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา รวมถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ	ครั้ง	0	0	0
จำนวนครั้งการละเมิดพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554	ครั้ง	0	0	0

#### 7.4ก.(1-4) จริยธรรม

ผู้นำระดับสูง มีวิธีการในการส่งเสริม มีการสื่อสารและสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา เรื่อง เกี่ยวกับนโยบายประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ผ่านการจัดทำสื่อต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจถึงแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง มีการสื่อสารในเรื่องพฤติกรรมที่มีจริยธรรมในวาระต่าง ๆ เพื่อนำความสำคัญของการยึดมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณ มีการกำกับติดตามให้ดำเนินงานตามเกณฑ์ ITA ที่กำหนด และการเข้าร่วมกิจกรรมประกาศเจตจำนงในการดำเนินงานของส่วนงานมหาวิทยาลัย ทำให้ไม่พบว่ามีกรกระทำผิดวินัยจริยธรรมหรือกฎหมายเกิดขึ้น



ภาพที่ 7.4ก(1-4) จริยธรรม

#### 7.4ก.(5) สังคม (Society)

ผู้นำระดับสูง มีการสนับสนุนให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยและผู้ใช้บริการ ดำเนินกิจกรรมการพัฒนาตามแนวทางพระราชดำริ การสร้างบรรยากาศ สิ่งแวดล้อม ความสะอาด สวยงามเป็น ระเบียบเรียบร้อย เป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่หน่วยงานอื่น โดยการตรวจประเมิน 7ส. ตามภาพที่ 7.4ก(5)



ภาพที่ 7.4ก.(5-1) จำนวนโรงเรียน



ภาพที่ 7.4ก.(5-2) กิจกรรม 7ส.

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

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

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

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

ตารางที่ 7.5 ก.(1)-1 งบประมาณสวท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 – 2568

ประเภทงบประมาณ	2566	2567	2568
งบแผ่นดิน	6,372,725	10,392,040.90	14,734,500.00
งบบคส.	1,250,340	1,071,722	750,000.00
งบคส.บป.	350,000	636,720	1,098,500.00
งบบ.กศ.เพิ่มเติม	-	3,000,000	9300,000
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>7,973,065</b>	<b>15,100,482.90</b>	<b>25,883,000</b>

การเบิกจ่ายงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2566 – 2568 ดำเนินการเบิกจ่ายได้เป็นไปตามเป้าหมาย สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เป็นการรายงานข้อมูลการเบิกจ่ายในรอบ 6 เดือนแรกของปีงบประมาณ ตาราง 7.5ก.(1)-2

ตารางที่ 7.5 ก.(1)-2 งบประมาณและร้อยละการเบิกจ่ายงบประมาณสวท. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 – 2568

ประเภทงบประมาณ	2566		2567		2568	
	งบประมาณ	ร้อยละเบิกจ่าย	งบประมาณ	ร้อยละเบิกจ่าย	งบประมาณ	ร้อยละเบิกจ่าย
งบประมาณแผ่นดิน	6,372,725	97.13	10,392,040.90	99.83	14,734,500	36.11
งบบคส.	1,250,340	96.48	1,071,722	96.02	750,000	76.78
งบคส.บป.	350,000	99.76	636,720	99.74	1,098,500	80.04
งบบ.กศ.เพิ่มเติม	-	-	3,000,000	0.00	8,900,000	4.30
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>7,973,065</b>	<b>97.79</b>	<b>15,100,482.90</b>	<b>79.15</b>	<b>25,883,000</b>	<b>27.72</b>

หมายเหตุ: ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ข้อมูลเบิกจ่ายรอบ 6 เดือน (วันที่ 1 ตุลาคม 2567 – 31 มีนาคม 2568)

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

สวท. เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ดำเนินงานตามพันธกิจหลัก มีผู้เข้าใช้บริการเพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูล โดยมีจำนวนผู้เข้าใช้บริการ ตามตารางที่ 7.5ก.(2)

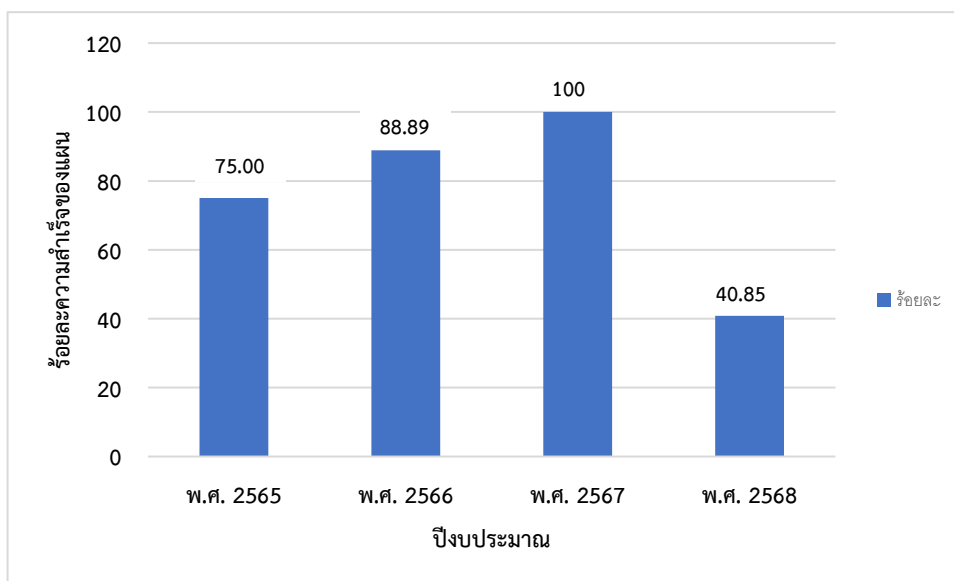
ตารางที่ 7.5ก.(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด

จำนวนผู้ให้บริการ	พ.ศ.2566	พ.ศ.2567	2568
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	129,687	187,557	30,842
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	152	136	16
บุคลากรสายวิชาการ	876	432	140
บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	4,991	980	7
บุคคลากรภายนอก	24,665	4,393	9
<b>รวม</b>	<b>160,371</b>	<b>173,498</b>	<b>31,014</b>

หมายเหตุ: ข้อมูลสถิติผู้เข้าบริการ ณ (วันที่ 1 ตุลาคม 2567 – 31 มีนาคม 2568)

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

ผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการของสวท. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 สรุปผลการดำเนินงาน 3 ยุทธศาสตร์ จำนวน 15 ตัวชี้วัด อยู่ระหว่างดำเนินการ ตามภาพที่ 7.5 ข.



ภาพที่ 7.5ข. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการ

# วิสัยทัศน์

ศูนย์กลางการบริการวิทยบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ  
สู่มาตรฐานสากล เพื่อการเรียนรู้ การวิจัยและนวัตกรรม  
ที่สร้างสังคมการเรียนรู้ที่ยั่งยืน ภายในปี พ.ศ.2570

## ค่านิยม (Values) DCIDE

### วัฒนธรรมองค์กร

ร่วมใจสามัคคี มีจิตบริการ ทีมงานคุณภาพ

