



รายงานผลการประเมินตนเอง  
Self-Assessment Report (SAR)  
ตามเกณฑ์ EdPEX

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประจำปีการศึกษา 2567  
วันที่รายงาน 7 สิงหาคม 2568

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานผลการประเมินตนเอง Self-Assessment Report (SAR) ตามเกณฑ์ EdPEx สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2567 ระหว่าง วันที่ 1 มิถุนายน 2567 – 31 พฤษภาคม 2568 โดยแสดงการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนดประกอบด้วย โครงร่างองค์กร (OP) และรายละเอียด 7 หมวดครอบคลุม ได้แก่ 1) การนำองค์กร 2) กลยุทธ์ 3) ลูกค้า 4) การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) บุคลากร 6) การปฏิบัติการ 7) ผลลัพธ์ ที่สอดคล้องกับบทบาทและภารกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

รายงานการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับนี้จัดทำขึ้น โดยสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการพัฒนาคุณภาพโดยความร่วมมือของผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าส่วนงาน และบุคลากรจากทุกระดับ ซึ่งรวบรวมรายงาน วิธีการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนยุทธศาสตร์ขององค์กรเพื่อขับเคลื่อนพัฒนาการทำงานและการให้บริการของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามให้มีความก้าวหน้าและได้มาตรฐาน เพื่อส่งมอบคุณค่าอันเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ และการศึกษาสู่คณาจารย์ นักศึกษา ชุมชน และสังคมโดยรวมต่อไป

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ไปรมา เสงี่ยมราช)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร .....	ก
<b>บทนำ โครงร่างองค์กร .....</b>	<b>1</b>
<b>1 ลักษณะองค์กร .....</b>	<b>1</b>
<b>ก สภาพแวดล้อมขององค์กร .....</b>	<b>1</b>
(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่นๆ .....	1
(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม .....	2
(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร .....	2
(4) สินทรัพย์ .....	4
(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ .....	5
<b>ข ความสัมพันธ์ระดับองค์กร .....</b>	<b>6</b>
(1) โครงสร้างองค์กร .....	7
(2) ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย .....	7
(3) ผู้ส่งมอบคู่ ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ .....	9
<b>2 สถานการณ์ของสถาบัน .....</b>	<b>12</b>
<b>ก สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน .....</b>	<b>12</b>
(1) ตำแหน่งในการแข่งขัน .....	12
(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน .....	13
(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ .....	13
<b>ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ .....</b>	<b>13</b>
<b>ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ .....</b>	<b>14</b>
<b>หมวดที่ 1 การนำองค์กร .....</b>	<b>15</b>
<b>1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง .....</b>	<b>15</b>
1.1ก พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม .....	15
1.1ก(1) กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม .....	15
1.1ก(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม .....	16

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
1.1ข การสื่อสาร .....	17
1.1ค การมุ่งเน้นผลการดำเนินการของสถาบัน .....	19
1.1ค(1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ .....	19
1.1ค(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง .....	21
<b>1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม .....</b>	<b>22</b>
1.2ก การกำกับดูแลองค์กร .....	22
1.2ก(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร .....	22
1.2ก(2) การประเมินผลการดำเนินการ .....	25
1.2ข การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม .....	26
1.2ข(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ .....	26
1.2ข(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม .....	26
1.2ค การสร้างประโยชน์ให้สังคม .....	27
1.2ค(1) ความผาสุกของสังคม .....	27
1.2ค(2) การสนับสนุนชุมชน .....	28
<b>หมวดที่ 2 กลยุทธ์ .....</b>	<b>29</b>
<b>2.1 การจัดทำกลยุทธ์ .....</b>	<b>29</b>
2.1ก กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ .....	29
2.1ก(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ .....	29
2.1ก(2) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ .....	34
2.1ก(3) โอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้เสียของความเสียหายอย่างรอบด้าน .....	35
2.1ก(4) การจัดจ้างคนภายนอก และสมรรถนะหลักของสถาบัน .....	36
2.1ข วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ .....	36
2.1ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ .....	36
2.1ข(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ .....	37
<b>2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ .....</b>	<b>42</b>

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2ก การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ .....	42
2.2ก(1) แผนปฏิบัติการ .....	42
2.2ก(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้ .....	43
2.2ก(3) การจัดสรรทรัพยากร .....	44
2.2ก(4) แผนด้านบุคลากร .....	44
2.2ก(5) ตัววัดผลการดำเนินการ .....	45
2.2ก(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ .....	46
2.2ข การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ .....	47
<b>หมวดที่ 3 ลูกค้ำ .....</b>	<b>48</b>
<b>3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ .....</b>	<b>48</b>
3.1ก การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น .....	48
3.1ก(1) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน .....	50
3.1ก(2) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี .....	51
3.1ข การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น และการจัดหลักสูตรและบริการฯ .....	51
3.1ข(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ำอื่น .....	51
3.1ข(2) การจัดการหลักสูตรและบริการฯ .....	54
<b>3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ .....</b>	<b>56</b>
3.2ก ประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นๆ.....	56
3.2ก(1) การจัดการความสัมพันธ์ .....	56
3.2ก(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น .....	58
3.2ก(3) การจัดการข้อร้องเรียน .....	59
3.2ก(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม .....	61
3.2ข การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น .....	61
<b>หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ .....</b>	<b>63</b>
<b>4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน .....</b>	<b>63</b>

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.1ก การวัดผลการดำเนินการ .....	63
4.1ก(1) ตัววัดผลการดำเนินการ .....	63
4.1ก(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ .....	63
4.1ข การวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการ .....	64
4.1ข(1) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและ ขีดความสามารถของสถาบัน .....	67
4.1ข(2) สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนการดำเนินการ ไปใช้จัดลำดับความสำคัญ ของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม .....	65
<b>4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้ .....</b>	<b>65</b>
4.2ก ข้อมูลและสารสนเทศ .....	65
4.2ก(1) คุณภาพ .....	65
4.2ก(2) ความพร้อมใช้ .....	66
4.2ก(3) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ .....	66
4.2ข ความรู้ของสถาบัน .....	66
4.2ข(1) การจัดการความรู้ .....	67
4.2ข(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ .....	67
4.2ค การมุ่งสร้างนวัตกรรม .....	68
<b>หมวดที่ 5 บุคลากร .....</b>	<b>69</b>
<b>5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร .....</b>	<b>69</b>
5.1ก ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร .....	69
5.1ก(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง .....	69
5.1ก(2) บุคลากรใหม่ .....	70
5.1ก(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร .....	71
5.1ก(4) การทำงานให้บรรลุผล .....	71
5.1ข บรรยากาศการทำงานของบุคลากร .....	72
5.1ข(1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน .....	72

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.1ข(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร .....	74
<b>5.2 ความผูกพันของบุคลากร .....</b>	<b>75</b>
5.2ก การประเมินความผูกพันของบุคลากร.....	75
5.2ก(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน.....	75
5.2ก(2) การประเมินความผูกพัน .....	75
5.2ข วัฒนธรรมองค์กร .....	76
5.2ค การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา .....	76
5.2ค(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน .....	76
5.2ค(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน .....	77
5.2ค(3) การพัฒนาอาชีพการงานและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง .....	77
5.2ค(4) ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม .....	77
<b>หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ .....</b>	<b>78</b>
<b>6.1 กระบวนการทำงาน .....</b>	<b>78</b>
6.1ก การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ และกระบวนการ .....	78
6.1ก(1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการฯ .....	78
6.1ก(2) การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ .....	80
6.1ก(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ.....	81
6.1ก(4) การออกแบบกระบวนการ .....	82
6.1ข การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ .....	84
6.1ข(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ .....	84
6.1ข(2) การปรับปรุงกระบวนการ .....	84
<b>6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ .....</b>	<b>85</b>
6.2ก ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของปฏิบัติการ .....	85
6.2ข การจัดการเครือข่ายอุปทาน .....	85

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
6.2ค ความปลอดภัย ความต่อเนื่องของธุรกิจ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วและ การบริหารความเสี่ยง .....	86
6.2ค(1) ความปลอดภัย .....	86
6.2ค(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว .....	87
6.2ค(3) การบริหารความเสี่ยง .....	88

**หมวดที่ 7 ผลลัพธ์**

<b>7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ .....</b>	<b>90</b>
7.1ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า .....	90
7.1ข ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน .....	90
7.1ข(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ .....	92
7.1ข(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน .....	94
7.1ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน .....	94
<b>7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า .....</b>	<b>95</b>
7.2ก ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น .....	95
7.2ก(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น .....	95
<b>7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร .....</b>	<b>97</b>
7.3ก ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร .....	97
7.3ก(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร .....	97
7.3ก(2) บรรยากาศการทำงาน .....	98
7.3ก(3) ความผูกพันของบุคลากร .....	99
7.3ก(4) การพัฒนาบุคลากร .....	99
<b>7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร .....</b>	<b>101</b>
7.4ก ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร กฎหมาย จริยธรรม และการสร้าง ประโยชน์ให้สังคม .....	101
7.4ก(1) การนำองค์กร .....	101

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
7.4ก(2) การกำกับดูแลองค์กร .....	101
7.4ก(3) กฎหมาย ภาวะเป็ยบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ .....	102
7.4ก(4) จริยธรรม .....	103
7.4ก(5) สังคม .....	104
<b>7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ .....</b>	<b>105</b>
7.5ก ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด .....	105
7.5ก(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน .....	105
7.5ก(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด .....	106
7.5ข ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม .....	106

## บทนำ โครงร่างองค์กร

### OP.1 ลักษณะองค์กร

#### ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่นๆ

สวบ.มรภ มหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายกระทรวง จัดตั้งในส่วนราชการ มีฐานะเทียบเท่าคณะตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2548 ในปีการศึกษา 2567 ได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรตามนโยบายของมหาวิทยาลัย สำนักฯ จึงได้มีการจัดการบริหารองค์กรตามภารกิจของสำนัก ประกอบด้วย 4 กลุ่มงาน คือ 1) กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป 2) กลุ่มงานห้องสมุด 3) กลุ่มงานเทคโนโลยีดิจิทัล และ 4) กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ OP.1 ก(1) ผลลัพธ์และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ ที่สำคัญตามพันธกิจ

พันธกิจ	ผลลัพธ์และบริการที่สำคัญ	ความสำเร็จของสำนักฯ	กลไกการส่งมอบ
สร้างแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพ เพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์มีสมรรถนะตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต	1. พื้นที่การเรียนรู้สร้างเสริมบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษา ค้นคว้า และ การเรียนรู้ตลอดชีวิต	1. จำนวนพื้นที่บริการที่เพิ่มขึ้น 2. จำนวนสถิติผู้ใช้บริการ	กำหนดนโยบาย และส่งเสริมการใช้บริการพื้นที่การเรียนรู้ผ่านเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์
	2. กิจกรรม/อบรมการรู้สารสนเทศ ทักษะสำคัญในศตวรรษที่ 21 เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต	1. ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม 2. จำนวนผู้เข้าอบรม 3. จำนวน/หัวข้อการอบรม	จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ในรูปแบบบรรยายและฝึกปฏิบัติการ
	3. บริการออนไลน์	1. จำนวนช่องทางบริการให้บริการออนไลน์	พัฒนาการบริการให้สามารถเข้าถึงในรูปแบบออนไลน์
พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต และการให้บริการเพื่อสนับสนุนภารกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัย	1. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่เพิ่มขึ้น	จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

พันธกิจ	ผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญ	ความสำเร็จของสำนักฯ	กลไกการส่งมอบ
สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้	1. การบริการวิชาการแก่ชุมชนและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ	1. จำนวนกิจกรรมบริการวิชาการแก่ชุมชน 2. ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม	จัดทำโครงการบริการวิชาการภายนอกมหาวิทยาลัยตอบสนองความต้องการของชุมชนท้องถิ่น รวมถึงมีเครือข่ายความร่วมมือด้านห้องสมุดและศิลปะวัฒนธรรม

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

ตาราง OP.1 ก(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

1. วิสัยทัศน์	“เป็นศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ทันสมัยและบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน”
2. พันธกิจ	1. สร้างแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์มีสมรรถนะตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต 2. พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตและการให้บริการเพื่อสนับสนุน การกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัย 3. สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ 4. สร้างระบบการบริหารจัดการองค์กรที่ดีมีความคล่องตัวและรวดเร็วโดยยึดหลักธรรมาภิบาลภายใต้มีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน
3. ค่านิยม	S Service mind จิตบริการด้วยหัวใจ S Stakeholder ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง S Standard ทำงานอย่างมีมาตรฐานและหลักวิชาการ
4. วัฒนธรรมองค์กร	ใจรักบริการ บริหารงานโปร่งใส ร่วมใจสามัคคี
5. สมรรถนะหลัก	การบริการเป็นเลิศ การทำงานเป็นทีม ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2567 มีบุคลากรจำนวน 22 คน ประกอบด้วย

- 1) สายวิชาการ 4 คน จำแนกเป็น ข้าราชการ 1 คน และพนักงานมหาวิทยาลัย 3 คน และ
- 2) สายสนับสนุน 18 คน จำแนกเป็น พนักงานมหาวิทยาลัย 15 คน พนักงานราชการ 1 คน ลูกจ้าง 2 คน

ตารางที่ OP.1 ก(3)-1 ข้อมูลบุคลากรสำนักฯ ปีการศึกษา 2567

วุฒิการศึกษา	สายผู้บริหาร		สายสนับสนุน		ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ
	คนไทย	ต่างชาติ	คนไทย	ต่างชาติ	
ต่ำกว่าปริญญาตรี			3		จำนวนตำแหน่งทางวิชาการสายผู้สอน ผศ. = 1 คน อ. = 3 คน
ปริญญาตรี			10		
ปริญญาโท	2		5		
ปริญญาเอก	2				จำนวนตำแหน่งความก้าวหน้าของสายสนับสนุน ชำนาญการ = 2
<b>รวม</b>	<b>4</b>		<b>18</b>		
อายุคนเฉลี่ย	45		35		
อายุงานเฉลี่ย	15		15		

- ช่วงอายุของบุคลากร

อายุงานของบุคลากร		
อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	1	4.54
5-10 ปี	3	13.63
11 – 15 ปี	9	40.90
มากกว่า 15 ปี	9	40.90
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>22</b>	<b>100</b>

- ประเภทของบุคลากร

ประเภท	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา		รวม
			งบประมาณแผ่นดิน	งบรายได้	
สายวิชาการ	1	-	-	3	<b>4</b>
สายสนับสนุน	-	1	9	8	18
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>22</b>

**ปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร**

ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรในสำนักฯ มีความผูกพันต่อองค์กรและพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพที่สูงขึ้น ประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้ 1) ด้านลักษณะงาน 2) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า 3) ด้านเพื่อนร่วมงาน 4) ด้านผู้บังคับบัญชา 5) ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ และ 6) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังข้อมูลในตาราง

ตารางที่ OP.1 ก(3)-2 ข้อมูลปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร

ลำดับ	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ
1.	ด้านลักษณะงาน	4.29	0.91	85.88	มาก
2	ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	4.27	1.10	85.49	มาก
3	ด้านเพื่อนร่วมงาน	4.43	0.74	88.63	มาก
4	ด้านผู้บังคับบัญชา	4.20	0.81	83.92	มาก
5	ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์	4.08	0.85	81.57	มาก
6	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.27	0.60	85.41	มาก
	<b>รวม</b>	<b>4.26</b>	<b>0.83</b>	<b>85.15</b>	<b>มาก</b>

(4) สินทรัพย์

สำนักฯ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนซึ่งมีอาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เทคโนโลยี และ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ดังตารางที่ 1

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

ประเภทสินทรัพย์	รายละเอียดที่สำคัญกับการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ
อาคาร	<p>1. อาคารวิทยบริการ (อาคาร 16) ได้แก่ ห้องค้นคว้าวิทยานิพนธ์และงานวิจัย 1 ห้อง ห้องประชุมกลุ่มย่อย 2 ห้อง มุมหนังสือเด็ก 1 ห้อง ห้องคลังหนังสือเก่า 1 ห้อง ห้องจัดเก็บวารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ล่วงหน้าสำหรับค้นคว้า 1 ห้อง ห้องนิทรรศการถาวรเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 ห้องบริการสารสนเทศอาเซียน 1 ห้อง</p> <p>2. อาคารบรรณราชชนครินทร์ (อาคาร 26) ได้แก่ พื้นที่นั่งอ่านให้บริการ 24 ชั่วโมง 1 ห้อง พื้นที่ให้บริการ Co-Working Space 1 ห้อง ห้องบริการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย 1 ห้อง ห้องบริการพื้นที่นั่งอ่านชั้น 1-6 7 ห้อง ห้องบริการสารสนเทศด้านกฎหมาย (ห้องสมุดกฎหมาย) 1 ห้อง ห้องค้นคว้า/ประชุมกลุ่มย่อย 12 ห้อง ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นสารสนเทศ 1 ห้อง ห้องเรียน 3 ห้อง ห้องประชุมขนาด 80 ที่นั่ง 1 ห้อง ห้องบันทึกเสียง 1 ห้อง ห้องสตูดิโอบันทึกภาพ 1 ห้อง ห้องให้บริการสื่อมัลติมีเดีย 1 ห้อง</p>
อุปกรณ์	<p>ทรัพยากรสารสนเทศ หนังสือ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) วารสาร/นิตยสาร (ไม่แยกภาษา) ฐานข้อมูลออนไลน์ และสื่อโสตทัศน์ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ อื่นๆ เช่น บอร์ดเกม บริการสตรีมมิงคอนเทนต์ (Netflix) อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์สำนักงาน ปลั๊กไฟ</p>

ประเภทสินทรัพย์	รายละเอียดที่สำคัญกับการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ
ด้านเทคโนโลยี	ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix 1 ระบบ โปรแกรมเพื่อการออกแบบสื่อและมัลติมีเดีย Canva 1 โปรแกรม เครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติด้วยตัวเอง 1 เครื่อง เครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติด้วยตัวเอง 1 เครื่อง ระบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (Website, Facebook Fanpage, Line bot, e-Mail) 1 ระบบ ระบบกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัยภายในและภายนอกอาคารสำนักฯ 1 ระบบ และระบบประตูอัตโนมัติ 1 ระบบ
ทรัพย์สินทางปัญญา	-

(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

สำนักฯ กำกับดูแลให้การดำเนินการของระบบงานต่าง ๆ เป็นไปตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัยราชภัฏที่เกี่ยวข้อง ส่วนระบบการดำเนินการอื่น ๆ ของสำนักฯจะเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานระดับชาติและระดับสากล

ตารางที่ OP.1 ก(5) สภาวะแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

ภารกิจ	กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ
1. ด้านมาตรฐานและการบริหารห้องสมุด	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544</li> <li>- ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วย การใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2565</li> <li>- ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรื่อง การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2566</li> <li>- ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรื่อง ผู้มีสิทธิใช้บริการ การสมัครสมาชิกและสมาชิกภาพของสมาชิกสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2566</li> <li>- พรบ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2554</li> <li>- พรบ. ลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2565</li> </ul>
2.ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พรบ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560</li> <li>- พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562</li> <li>- พรบ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562</li> <li>- ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ</li> <li>- ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง มาตรฐาน และเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลต่อสาธารณะ</li> <li>- นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</li> </ul>

ภารกิจ	กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ
3. ด้านการบริหารการเงิน พัสดุ และงบประมาณ	- พรบ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหาร พัสดุภาครัฐ พ.ศ 2560 - พรบ. ว่าด้วยวินัยการเงินการคลัง พ.ศ. 2561 - ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อ จัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ 2560 พรบ. การบริหารส่วนงานภายในของสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2562
4. ด้านการปฏิบัติงาน	- พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 - พรบ. ระเบียบข้าราชการพลเรือนใน มหาวิทยาลัยในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม - พรบ. ประกันสังคม พ.ศ. 2533 และ ฉบับที่ 2 พ.ศ 2537

### ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

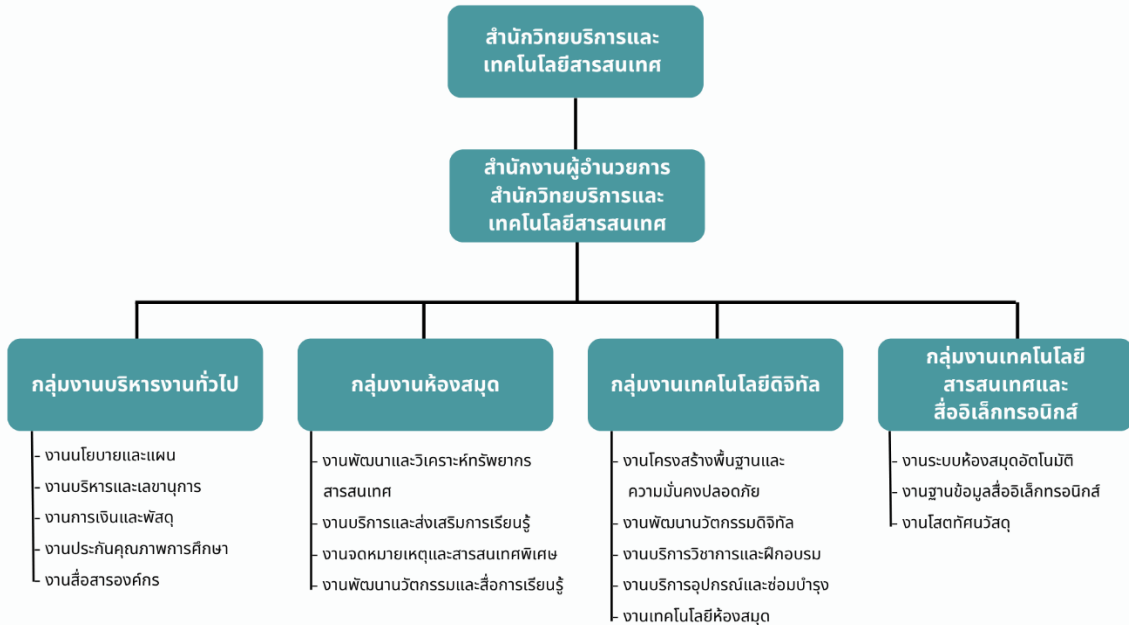
#### (1) โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างการบริหารงาน ผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นผู้บริหารสูงสุด มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปีขึ้นตรงต่ออธิการบดี และในปีการศึกษา 2567 ได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรตามนโยบายของมหาวิทยาลัยลัยสำนักฯ จึงได้มีการจัดการบริหารองค์กรตามภารกิจของสำนัก ประกอบด้วย 4 กลุ่มงาน คือ

- 1) กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป
- 2) กลุ่มงานห้องสมุด
- 3) กลุ่มงานเทคโนโลยีดิจิทัล และ
- 4) กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์

การกำกับดูแลของสำนักฯ จะมีคณะกรรมการประจำสำนักฯ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ 1 คน รองผู้อำนวยการ 3 คน หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ 1 คน ผู้ช่วยผู้อำนวยการ 2 คน ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก 3 คน ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน 2 คน รวม 12 คน ทำหน้าที่ กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ หัวหน้างาน มีกลไกในการดำเนินการ กำกับ ติดตาม ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินการ ตามผลิตภัณฑ์หลักของสำนักฯ

## โครงสร้างองค์กร (ORGANIZATION CHART) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพ PO1 ข(1) แผนภูมิโครงสร้างองค์กรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

### (2) ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้เสีย

ตารางที่ OP1 ข(2) ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ลูกค้ายุทธศาสตร์และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลูกค้า	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ
1. นักศึกษาปริญญาตรี	<ol style="list-style-type: none"> <li>มีทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น</li> <li>มี co-working space และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ</li> <li>มีพื้นที่ให้บริการ 24 ชั่วโมง</li> <li>กิจกรรมการส่งเสริมการเรียนรู้</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>จำนวนทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น</li> <li>ความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น</li> <li>มี co-working space สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการเพิ่มขึ้น</li> <li>ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ</li> <li>ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้</li> </ol>

ลูกค้า	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ
2. นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น</li> <li>2. มีทรัพยากรที่ทันสมัย</li> <li>3. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่สนับสนุนการทำวิจัย</li> <li>4. มี co-working space และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จำนวนทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น</li> <li>2. ความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น</li> <li>3. มี co-working space สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการเพิ่มขึ้น</li> </ol>
3. อาจารย์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น</li> <li>2. มีทรัพยากรที่ทันสมัย</li> <li>3. การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการส่งเสริมการเรียนรู้</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. จำนวนทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น</li> <li>2. การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้</li> </ol>
4. บุคลากรสายสนับสนุน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีบริการที่ทันสมัย</li> <li>2. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีบริการ e-services</li> <li>2. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น</li> </ol>
5. นักเรียนโรงเรียนสาธิต มจร.มหาสารคาม	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มี co-working space และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ</li> <li>2. มีพื้นที่ให้บริการ 24 ชั่วโมง</li> <li>3. กิจกรรมการส่งเสริมการเรียนรู้</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มี co-working space สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการเพิ่มขึ้น</li> <li>2. ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ</li> <li>3. ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้</li> </ol>
6. ศิษย์เก่า (ลูกค้าในอดีต)	มีสิทธิ์เข้าใช้บริการห้องสมุดได้	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการ
7. ผู้เกษียณอายุ (ลูกค้าในอดีต)	ความต้องการฝึกอบรมด้านดิจิทัล	กิจกรรมฝึกอบรมด้านทักษะดิจิทัล
8. นักเรียน (ลูกค้าในอนาคต)	จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้	ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้
9. หน่วยงานราชการ (โรงเรียน, ห้องสมุดประชาชน)	ความร่วมมือและการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้	จำนวนกิจกรรมที่สำนักฯ หน่วยงานที่มีการจัดกิจกรรม
10. ชุมชน	มีจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้แก่ชุมชน	กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้แก่ชุมชน

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ  
 ตารางที่ OP1 ข(3) ข้อมูลผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ประเภท	บทบาทที่สำคัญต่อสถาบันในด้าน			ข้อกำหนดที่สำคัญ
	การสร้างหลักสูตรและบริการ	การเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน	การช่วยและร่วมทำให้เกิดนวัตกรรม	
<b>1. ผู้ส่งมอบ</b>				
1.1 บริษัท บิ๊ก โปรโมชัน แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	การบริหารจัดการห้องสมุดอัตโนมัติ	มีระบบฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศสำหรับให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการห้องสมุดให้เป็นระบบ
1.2 บริษัท นิว โนว เลจ อินฟอร์มเมชัน จำกัด (GALE ebooks)	การบริการทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย	ส่งเสริมบริการที่ทันสมัย	การเข้าถึงทรัพยากรที่สะดวกรวดเร็ว	
1.3 บริษัท EBSCO Information Services				
1.4 บริษัท บิ๊กคคาเซ่ จำกัด				
1.5 บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)				
1.6 บมจ.ซีเอ็ด ยูเคชั่น (ซีเอ็ด)				

ประเภท	บทบาทที่สำคัญต่อสถาบันในด้าน			ข้อกำหนดที่สำคัญ
	การสร้างหลักสูตรและบริการ	การเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน	การช่วยและร่วมทำให้เกิดนวัตกรรม	
1.7 ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์				
1.8. ศูนย์หนังสือจุฬาฯ				
1.9 บริษัทเป็นหนึ่งโฮลดิ้ง จำกัด	มีระบบการบริหารจัดการผู้ใช้บริการของสำนักฯ	เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	
1.10 บริษัท กรุงทองคอมพิวเตอร์ จำกัด	บริการ Netflix สิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยี	เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	-	
1.11 บริษัท พีวชั่นโปร จำกัด	สิ่งอำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยี	เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	
<b>2. คู่ความร่วมมือ ที่เป็นทางการ</b>				
2.1 เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS (TDC))	การยืม-คืนทรัพยากรระหว่างห้องสมุด	เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทรัพยากร	-	
2.2 เครือข่ายความร่วมมือระหว่าง	การยืม-คืนทรัพยากรระหว่างห้องสมุด	เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทรัพยากร	-	

ประเภท	บทบาทที่สำคัญต่อสถาบันในด้าน			ข้อกำหนดที่สำคัญ
	การสร้างหลักสูตรและบริการ	การเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน	การช่วยและร่วมทำให้เกิดนวัตกรรม	
ห้องสมุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ				
2.3 เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม (MALINET)	การยืม-คืนทรัพยากรระหว่างห้องสมุด	เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทรัพยากร	-	
2.4 เครือข่ายห้องสมุดมนุษย์แห่งประเทศไทย (Thailand Human Library Network)	แชร์ทรัพยากรและแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการร่วมกัน	เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทรัพยากร	-	
2.5 กรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI)	มีแหล่งเรียนรู้ด้านข้อมูลเกี่ยวกับคดีพิเศษ	-	-	
<b>3. คู่ความร่วมมือ ที่ไม่เป็นทางการ</b>				
3.1 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศของนักศึกษาในมหาวิทยาลัย	-	ลดขั้นตอนและความผิดพลาดในการนำเข้าข้อมูลผู้ใช้บริการ	
3.2 ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล	การบริการโครงสร้างพื้นฐานด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์	เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ	สร้างบริการใหม่ๆ ด้านเทคโนโลยี	

ประเภท	บทบาทที่สำคัญต่อสถาบันในด้าน			ข้อกำหนดที่สำคัญ
	การสร้างหลักสูตรและบริการ	การเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขัน	การช่วยและร่วมทำให้เกิดนวัตกรรม	
3.3 สำนักงานอธิการบดี	การบริหารจัดการข้อมูลบุคลากร แผนงบประมาณ งานสารบรรณ วัสดุ และครุภัณฑ์	-	-	
3.4 กองพัฒนานักศึกษา	กิจกรรมและโครงการในการพัฒนาทักษะนักศึกษา	-	-	

## OP.2 สถานการณ์ของสถาบัน

### ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

#### (1) ตำแหน่งในการแข่งขัน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจด้านการสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการบริการวิชาการแก่ชุมชน เนื่องจากไม่มีการจัดอันดับห้องสมุดมหาวิทยาลัยในระดับโลกและประเทศไทย และด้วยรูปแบบงานบริหารห้องสมุดมหาวิทยาลัยในประเทศไทยมีรูปแบบการบริหารที่หลากหลาย แต่อย่างไรก็ตาม สามารถกำหนดประเด็นการแข่งขันตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดโดยวิธีเทียบเคียง (Benchmarking) โดยมีหน่วยงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันในเชิงหน้าที่และเป้าหมายเป็นคู่เปรียบเทียบ ได้แก่ สำนักวิทยบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี ซึ่งดำเนินงานภายใต้พันธกิจเดียวกัน

ในการแข่งขันเชิงคุณภาพและการสร้างคุณค่าแก่มหาวิทยาลัยและผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการฯ ได้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ 1) ด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ 2) ด้านการบริการวิชาการแก่ชุมชน

#### ตารางที่ OP2 ก(1) ข้อมูลตำแหน่งในการแข่งขัน

คู่เทียบ	ตัววัดเชิงเปรียบเทียบ	แหล่งข้อมูล
1. มรภ.อุดรธานี	สถิติการเข้าใช้บริการ	ข้อมูลที่เปิดเผยบนเว็บไซต์/รายงานประจำปี
2. มรภ.อุบลราชธานี	จำนวนกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน	ประจำปี

## 3. มรภ.นครราชสีมา

## (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

มิติ	แนวโน้มที่เปลี่ยนไป	ผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขัน
เทคโนโลยี	การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล, AI, AI-powered Search, Mobile Application,	เพิ่ม หากปรับตัวได้เร็ว
พฤติกรรมผู้ใช้	เข้าถึงข้อมูลด้วยตนเอง “ทุกที่ ทุกเวลา” (anywhere - anytime)	เพิ่ม หากออกแบบบริการเชิงรุก
โครงสร้างบริการ	Learning space & Online platform	เพิ่ม หากห้องสมุดเป็นให้คุณค่าในการเรียนรู้
บทบาทเชิงนโยบาย	พันธกิจพัฒนาท้องถิ่น	เพิ่ม หากเชื่อมโยงกับชุมชนได้ดี
งบประมาณ	อิงผลลัพธ์และคุ้มค่า	ลด หากไม่คุ้มค่าและรายงานไม่ได้

## (3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

## ตารางที่ OP2 ก(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

คู่เทียบ	สถิติการเข้าใช้บริการ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	กิจกรรม/โครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนต่อปี	แหล่งข้อมูล
1. มรภ.อุดรธานี	41,258	4.25	4	ข้อมูลที่เปิดเผยบนเว็บไซต์/ รายงานประจำปี
2. มรภ.อุบลราชธานี	133,696	4.65	1	
4. มรภ.มหาสารคาม	66,890	4.83	3	

## ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ประจำปีการพึงเสียงของผู้ใช้บริการ การพัฒนาบริการให้ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและตอบสนองต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน ทำให้สามารถกำหนดความท้าทายเพื่อตอบสนองปัจจัยดังกล่าว ดังนี้

## ตารางที่ OP2 ข ข้อมูลบริบทเชิงกลยุทธ์

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)
1. การบริการวิชาการ	SC1 พัฒนาศักยภาพการผลิตสื่อดิจิทัลเพื่อสร้างนวัตกรรมและนำเสนอผ่านออนไลน์	SA1 การมีพื้นที่ที่ชัดเจนภายใต้ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)
		SA2 มีเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน SA3 มีทรัพยากรที่หลากหลายที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและท้องถิ่น
2. การบริหารจัดการ	SC2 พัฒนาระบบงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อบริหารจัดการที่ทันสมัย	SA4 มีวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ที่พร้อมรองรับการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ
3. การสร้างประโยชน์ให้สังคม	SC3 พัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้านสารสนเทศที่มีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ	SA5 มีการส่งเสริมการใช้บริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. บุคลากร	SC4 ยกระดับการบริการที่ได้มาตรฐาน	SA6 บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถทั้งทางด้านบรรณารักษ์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

สำนักฯ มีแนวทางและวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพของสำนักฯ ให้เกิดการพัฒนาย่างต่อเนื่อง ดังนี้

- 1) ทบทวน และปรับปรุงคุณภาพกระบวนการด้วยวงจร PDCA
- 2) การจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง (KM)
- 3) บริหาร/ปรับปรุงคุณภาพระดับองค์กรด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา AUN-QA
- 4) การประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดรายบุคคล (KPIs) และมีแผนพัฒนารายบุคคล (IDP)

## หมวดที่ 1 การนำองค์กร

### 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

#### 1.1ก. วิสัยทัศน์และค่านิยม

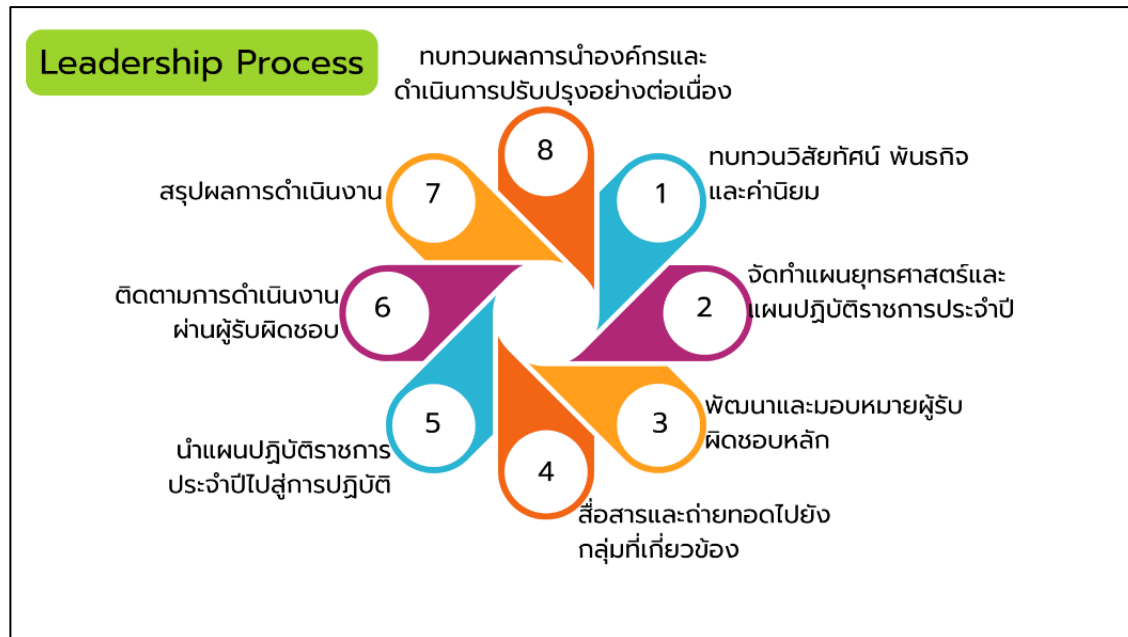
##### 1.1ก.(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม

ผู้บริหารระดับสูงของสำนักฯ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และหัวหน้าสำนักงาน ซึ่งเป็นคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เป็นผู้รับผิดชอบร่วมกันในการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมของสำนักฯ โดยคณะกรรมการบริหารสำนักฯ ได้มีการจัดประชุมทบทวน แผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ โดยรวบรวมผลการดำเนินการและผลการประชุมจากการทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ ผ่านการ SWOT Analysis เพื่อนำผลมาวิเคราะห์และปรับปรุงให้เป็นแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ ระยะ 5 ปี (2566-2570) โดยได้นำข้อมูลที่สำคัญ ซึ่งสำนักฯ ยังคงใช้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร หลักสูตรและการบริการ ความต้องการของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการแข่งขันความได้เปรียบและความท้าทายเชิงกลยุทธ์, ในปี 2567 คณะกรรมการบริหารสำนักฯ ได้ใช้ระบบการนำองค์กร และ แผนยุทธศาสตร์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี (2566-2570) กำหนดให้เป็นแนวทางในการนำองค์กร ซึ่งกระบวนการมีดังนี้

- 1) รวบรวมและทบทวน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร ระบบงานที่สำคัญ และสมรรถนะหลักบุคลากร โดยการรวบรวมผลการดำเนินการของปี พ.ศ. 2566 เรื่องความพึงพอใจของการให้บริการ ข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทาง ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
- 2) วางแผนจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อให้ได้ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ ของสำนักฯ ตลอดจนตัวชี้วัดเพื่อให้ผลการดำเนินการบรรลุผลสำเร็จ
- 3) พัฒนาและมอบหมายผู้รับผิดชอบหลัก คือรองผู้อำนวยการที่กำกับดูแลทั้ง 3 ฝ่ายเพื่อติดตามผลการดำเนินการ
- 4) ถ่ายทอดและสื่อสารกลยุทธ์ พันธกิจ เป้าหมาย และตัวชี้วัดความสำเร็จใหม่ (KPsS) แนวทางการกำกับติดตาม กระบวนการประเมินผลการดำเนินการผ่านแผนปฏิบัติการโดยได้ถ่ายทอดสู่บุคลากร กลุ่มผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ โดยผ่านการสื่อสารแบบสองทางและทางเดียว โดยใช้ช่องทางการสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- 5) นำไปสู่การปฏิบัติในหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย
- 6) กำกับและติดตาม ผลการดำเนินการ โดยใช้ตัวชี้วัดความสำเร็จและค่าเป้าหมายที่กำหนดตามพันธกิจและแผนการดำเนินงานประจำปีเป็นเกณฑ์ในการวัดประเมินความสำเร็จ ซึ่งการกำกับและติดตามมอบหมายผู้อำนวยการทั้ง 3 ฝ่าย โดยมีระบบการกำกับติดตามลำดับสายการบังคับบัญชาตามโครงสร้างองค์กรและให้บุคลากรผู้รับผิดชอบในส่วนต่างๆ รายงานผลดำเนินการที่สำเร็จแล้วหรืออยู่ระหว่างการดำเนินงาน
- 7) สรุปผลการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบนำเสนอผลการดำเนินงานในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะในการดำเนินงานตามตัวชี้วัดสำหรับงานที่ยังไม่บรรลุเป้าหมายและนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุง และวางแผนงานดำเนินให้ผลลัพธ์บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
- 8) ทบทวนผลการดำเนินการและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ใน

กรณีที่ยังไม่บรรลุผลสำเร็จ คณะกรรมการบริหารสำนักฯ จะประชุมหารือ แก้ไขและเพิ่มกฎ กติกา ข้อบังคับร่วมกัน เพื่อช่วยสนับสนุนให้บรรลุเป้าหมาย ส่วนโครงการ/แผนงานที่บรรลุสำเร็จตามเป้าหมายจะนำมาพิจารณาถึงการ พัฒนาและปรับปรุงเพิ่มเติมให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

จากการทบทวนในปี 2566 ที่ผ่านมาและนำมาปรับปรุงในปี 2567 พบว่า มีกระบวนการที่ยังต้องปรับปรุง ให้บรรลุเป้าหมายจึงมีการประชุมทบทวนแผนกับบุคลากร ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ คณะกรรมการประเมิน คุณภาพการศึกษา เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานดังนี้ 1) **ไม่มีระบบการประเมินการบริการรายบุคคล** จึงมีการ ปรับปรุงให้มีการประเมินรายบุคคลและประเมินหลังจากการให้บริการแบบทันที 2) **สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และความปลอดภัยด้านอัคคีภัย** มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสม เช่น เรื่องแสงสว่าง การป้องกัน อัคคีภัยและซ้อมดับเพลิง 3) **การเก็บข้อมูลสถิติผู้ใช้บริการ** ยังไม่มีประสิทธิภาพ จึงมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นโดยนำ ระบบประตูอัตโนมัติมาเพิ่มประสิทธิภาพการนับจำนวนผู้ใช้บริการได้มากขึ้น



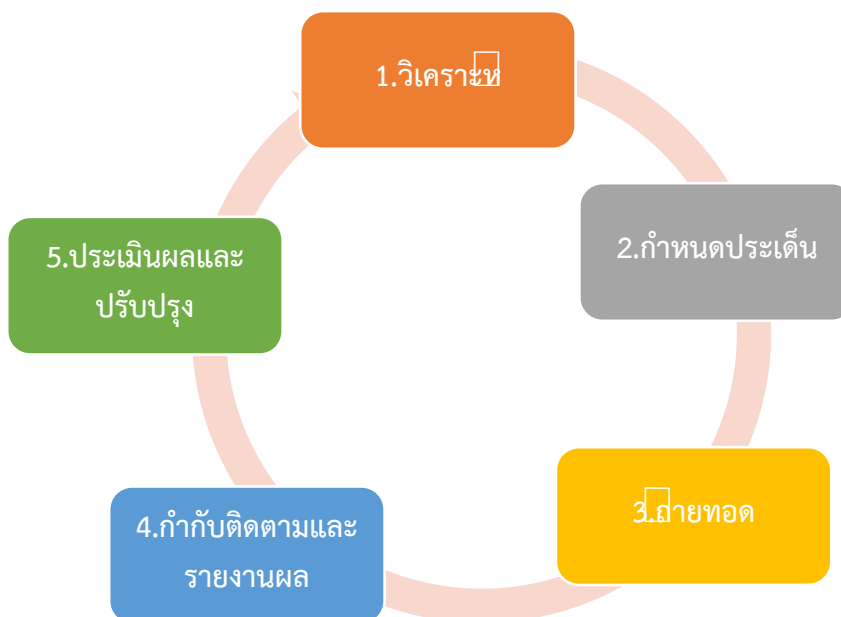
ภาพ 1.1-1 ระบบการนำองค์กร Leadership Process

### 1.1ก.(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

ผู้นำระดับสูงมีความมุ่งมั่นและส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม โดยมีกระบวนการที่สนับสนุนทั้งจากการสื่อสารภายในและภายนอกสำนักฯ ซึ่ง ผอ.ร่วมกันประกาศเจตจำนงในการ ดำเนินงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ยึดระเบียบ และข้อบังคับในการดำเนินการอย่างเคร่งครัด เช่น การประกาศ นโยบาย No Gift Policy การประกาศนโยบายไม่ทนต่อการทุจริต และใน ผอ. ได้สร้างสภาวะแวดล้อมในการ องค์กรเพื่อเกิดการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรมโดยเปิดให้มีช่องทางการสื่อสารในเว็บไซต์ของสำนักฯ และ

ช่องทางเพจ facebook เพื่อให้ผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกสามารถติดต่อสื่อสารให้ข้อมูลการไม่ประพฤติตามกฎหมายและผิดจริยธรรม กรณีที่มีเรื่องร้องเรียน ผอ. จะมีการดำเนินการตรวจสอบเบื้องต้น ถ้ามีมูลความผิดจะมีการตั้ง คกก. ดำเนินงานตรวจสอบพยาน และหลักฐานเมื่อพบการกระทำผิดจริงจะดำเนินการลงโทษทางวินัย/หรือทางกฎหมาย และมีการสื่อสารให้บุคลากรทุกคนเคร่งคัดในเรื่องของ พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และมาตรฐาน และเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูล ภาครัฐในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลต่อสาธารณะ เพื่อมิให้ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล และ ผอ. ได้ให้ความสำคัญเรื่องการแจ้งเตือนจุดที่ตั้งกล้องวงจรปิดและมีการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลกล้องวงจรปิดของสำนักฯ ตามระเบียบกำหนด สำหรับหน่วยงานภายนอกสำนักที่ส่งเสริมกระบวนการรักษาการประพฤติดตามกฎหมายและการมีจริยธรรมคือหน่วยตรวจสอบภายในที่ดำเนินการตรวจสอบการดำเนินงานและรายงานต่ออธิการบดี และนอกจากนี้ ผอ.ยังส่งเสริมให้ รอง ผอ. และ ผช. เข้าร่วมอบรมให้มีความรู้ความเข้าใจทางด้านกฎหมายและนำมาปรับใช้ในการทำงานโดยให้รอง ผอ.เข้าร่วมโครงการอบรมเพิ่มพูนความรู้และศักยภาพในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง การสอบสวนทางวินัยและความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้พัฒนาชุมชนท้องถิ่น ในวันที่ 29 – 30 เม.ย. 2568 เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงานและให้เคร่งครัดในการปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบและมีจรรยาบรรณ และร่วมสร้างค่านิยมที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาลในองค์กร

### 1.1ข.การสื่อสาร (Communication)



ภาพ 1.1ข. กระบวนการสื่อสาร

ผู้บริหารระดับสูงสำนักฯ มีระบบสารสนเทศและการสื่อสารองค์กร เพื่อสื่อสารไปยัง บุคลากร กลุ่มนักศึกษา บุคลากร กลุ่มลูกค้ากลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียและคู่ความร่วมมือ โดยได้ใช้กระบวนการ สื่อสารองค์กร เพื่อถ่ายทอดสารสนเทศต่าง ๆ โดยมีกระบวนการดังนี้ 1) วิเคราะห์ประเด็นเนื้อเรื่อง ความสำคัญตาม ความเร่งด่วน เช่น วิสัยทัศน์ นโยบาย แผนงาน /โครงการ กิจกรรม 2) กำหนดประเด็นที่สำคัญ ตามลำดับความเร่งด่วนและความสำคัญ นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ข้อปฏิบัติ แผนการปฏิบัติงานประจำปีของบุคลากรในสำนักฯ ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ในการโครงการต่าง ๆ 3) ถ่ายทอดนโยบาย ข้อปฏิบัติต่าง ๆ ไปยังกลุ่มบุคลากร กลุ่มนักศึกษา และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไปยังช่องทางที่กำหนดที่หลากหลาย รายงานผลและติดตามผลการดำเนินการ รองผู้อำนวยการแต่ละฝ่ายติดตามผลลัพธ์ของการดำเนินงานในแต่ละโครงการและรายงานผลต่อผู้อำนวยการในที่ประชุม คกก.บริหารสำนักฯ เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการดำเนินงานและติดตามงาน 5) ประเมินผลการดำเนินการ ในช่วงสิ้นปีงบประมาณ คกก.ประจำสำนักฯ จะประชุมเพื่อประเมินผลการดำเนินงาน ทบทวน วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของปีที่ผ่านมา ขององค์กรเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาขององค์กรในปีถัดไป

จากการประเมินการใช้งานติดต่อสื่อสารในปี 2566 พบว่า 1) การประชุม (Morning talk) สัปดาห์ละครั้ง เป็นการประชุมบุคลากรทุกฝ่ายทั้งหมด มีระยะเวลาจำกัด เสนอปัญหาไม่ทั่วถึง บุคลากรบางคนไม่กล้าแสดงความคิดเห็น เสนอแก้ปัญหา ในปี 2567 คกก. บริหารสำนักฯ จึงเปลี่ยนการสื่อสารติดต่อบุคลากรแต่ละฝ่ายแทน สัปดาห์ละครั้งและมีช่องไลน์แต่ละกลุ่มงานเพื่อให้เปิดโอกาสให้ทีมได้ แสดงความคิดเห็น กระตุ้นและสร้างพลังงานในการทำงานมากขึ้น 2)การสื่อสารผ่านไลน์ ข้อความส่งไม่ทั่วถึงหรือข้อความหมดอายุ จึงมีการพัฒนาระบบงาน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ภายในองค์กร เพื่อป้องกันการตกหล่นของการรับข้อมูลและการมอบหมายงานที่ชัดเจน เพื่อให้ข้อความและเอกสารอื่น ๆ ยังคงอยู่และไม่สูญหาย

ในส่วนของกลุ่มนักศึกษา บุคลากร กลุ่มลูกค้า กลุ่มอื่น กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและคู่ความร่วมมือ โดยใช้ช่องทางของเพจ Facebook และ website ในการรับข่าวสารและประชาสัมพันธ์ กิจกรรม/โครงการต่าง ๆ พบว่าการดำเนินการที่ผ่านมาข่าวสารและประชาสัมพันธ์ กิจกรรม / โครงการ ต่าง ๆ การสื่อสารข่าวสารยังไม่เป็นระบบ การกำหนดเนื้อหาประชาสัมพันธ์ ผู้รับผิดชอบยังไม่ชัดเจน จึงมีการกำหนดหน้าที่ผู้รับผิดชอบเนื้อหาให้ชัดเจน ความถี่ในการประชาสัมพันธ์และได้ส่งเสริมการจัดทำเนื้อหาประชาสัมพันธ์ในโครงการพัฒนาระบบบริหารตามหลักธรรมาภิบาลในวันที่ 26 พ.ค. 2568 ซึ่งให้มีการฝึกพัฒนาสื่อสร้างสรรค์ให้กับบุคลากรส่งผลให้มีการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ที่มีคุณภาพมากขึ้น การพัฒนาระบบช่วยในการรับข้อความและตอบคำถามต่างๆ การให้บริการเพิ่มช่องทางไลน์ให้กับกลุ่มนักศึกษา บุคลากร กลุ่มลูกค้า กลุ่มอื่น กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและคู่ความร่วมมือ โดย รอง ผอ.ฝ่ายห้องสมุด กำกับ ประเมิน ติดตามผลการดำเนินงานเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงตลอดปีการศึกษา

**ตาราง 1.1 ข(2) การสื่อสารกับบุคลากร ผู้รับบริการ ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

เรื่องที่ต้องสื่อสาร	กลุ่มที่ต้องการสื่อสาร	วิธีการสื่อสาร	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	การสื่อสาร	
					ทางเดียว	2 ทาง
- วิสัยทัศน์ พันธกิจ และ ค่านิยม - แผนกลยุทธ์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์ และการตัดสินใจที่สำคัญ - นโยบายและแผนปฏิบัติการขององค์กร - กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติ - ข้อมูลทั่วไป	คกก.ประจำสำนักฯ	ประชุม	2-3 ครั้ง/ปี	ผู้อำนวยการ		✓
	คกก.บริหารสำนักฯ	ประชุม	ทุกเดือน	กรรมการบริหาร		✓
	บุคลากรสำนักฯ	ประชุม	ทุกสัปดาห์	รองผอ.แต่ละฝ่าย		✓
		โทรศัพท์/สนทนา	ตามโอกาส	ผู้นำระดับสูง		✓
		หนังสือ/อีเมล	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง		✓
	คู่ความร่วมมือ	หนังสือ/อีเมล	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	✓	
		โทรศัพท์/สนทนา	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง		✓
		ไลน์	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง		✓
	ผู้รับบริการ	ประชุม	ตามโอกาส	ผู้นำระดับสูง		✓
	ผู้รับบริการ	เว็บไซต์	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	✓	
- บริการของสำนักฯ - กิจกรรมของสำนักฯ - นโยบายสำนักฯ	นักเรียน นักศึกษา	หนังสือ/อีเมล	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	✓	
		e-Document	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	✓	
	บุคลากรสถาบันการศึกษา และหน่วยงาน/องค์กร	Facebook	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	✓	
		Facebook messenger	ตามโอกาส	บุคลากร		✓
		เว็บไซต์	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	✓	
		ป้าย/โปสเตอร์	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	✓	
	ประชาชนทั่วไป	เว็บไซต์	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	✓	
		Facebook	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	✓	
		YouTube	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	✓	
		ป้าย/โปสเตอร์	ตามโอกาส	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	✓	

### 1.1ค.พันธกิจและผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Mission and Organizational Performance)

#### 1.1ค. (1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ผู้บริหารระดับสูง ได้ส่งเสริมสร้างบรรยากาศเป็นองค์กรที่สร้างการเรียนรู้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย ตามตัวชี้วัด และตามแผนปฏิบัติการสำนักฯ ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566-2570) โดย คกก. บริหารระดับสูงสำนักฯ ได้กำหนดระบบงานหลักและงานสนับสนุน แผนงานระยะสั้นและแผนระยะยาวของสำนักฯ ใช้กระบวนการ PDCA ได้อย่างต่อเนื่อง โดยใช้ระบบการนำองค์กร ในการทบทวนและพัฒนาปรับปรุงแผนปฏิบัติงานรายปี มีการปรับปรุงแผนปฏิบัติงานตามแนวทาง EdPEX ทำให้มีการปรับ แผนการดำเนินงานเป็นรายปี ให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสมรรถนะหลักของสำนักฯ ตารางที่ OP.1-2 และมีการทบทวนแผนระยะสั้นระยะยาวประจำปี เพื่อมาปรับให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย สร้าง สภาพแวดล้อมเพื่อส่งเสริมให้องค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จ

ปี 2567 ผู้บริหารระดับสูง ได้ใช้แผนยุทธศาสตร์สำนักฯ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) เป็นตัวกำหนดเป้าหมายและพันธกิจ ใช้ระบบการนำองค์กร ในการดำเนินงาน ควบคุม ติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงพัฒนาระบบงานขององค์กร ตรวจสอบทรัพยากรที่พร้อมใช้งาน มีการทบทวนถึงปัจจัยที่เปลี่ยนแปลงในแต่ละรอบปี ผลกระทบสถานะแวดล้อมภายนอกที่เป็นปัจจัยส่งผลกระทบต่อการทำงานในปีที่ผ่านมา 2566 มีการทบทวนขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร เพื่อมาใช้วิเคราะห์และนำผลประเมินผลจาก ประเมินและหาแนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้ผลการดำเนินการบรรลุตามเป้าหมายของสำนักฯ เช่น ด้านการบริการ สำนักฯ พัฒนาศักยภาพบุคลากรและการจัดการความรู้ : การสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาคนในองค์กรให้ทันสมัย “Smart People Smart Work” วันที่ 7-9 พฤษภาคม 2568 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจในแนวคิดหลักการในการบริการที่ดีเกิดทัศนคติที่ดีในงานบริการ หลังจากอบรมบุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งกลุ่มทำงานเป็นที่ร่วมกันออกแบบพัฒนางานบริการเสนอกิจกรรมต่อคกก.บริหารระดับสูงสำนักฯ เช่น การจัดการแข่งขัน RMU Boardgame การจัดนิทรรศการหนังสือ บอกความรักผ่านตัวอักษร รีวิวนั่งอ่านความประทับใจ Love to share เพื่อส่งเสริมการบริการและการทำงานเป็นที่ช่วยทำให้เกิดการกระตุ้นบรรยากาศการแข่งขันเพื่อพัฒนางาน เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อการทำงานร่วมกันและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้กำหนดให้บุคลากรรายบุคคลให้ผู้ใช้บริการประเมินผลการให้บริการทันที มีการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ให้บริการสูงสุดประจำเดือน คกก.บริหารสำนักฯ การสร้างนวัตกรรมพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (RMU LibStaff) เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการระบบงานสารสนเทศ สร้างนวัตกรรมการให้บริการได้แก่ จัดทำสื่อการสอนออนไลน์ และสื่อต่างๆ จำนวน 5 นวัตกรรมมากกว่าเป้าหมายที่กำหนด

นอกจากนี้จัดอบรมการด้านการบริหารจัดการ คกก.บริหารสำนักฯ ได้พิจารณาความเสี่ยงในการบริการ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว โดยคกก.บริหารระดับสูงสำนักฯ ได้เป็นส่วนหนึ่งของ คกก. บริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัย ดำเนินงานเรื่องบริหารความเสี่ยงฯ กำกับติดตามการในเรื่องความเสี่ยงของหน่วยงาน เพื่อเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์ของสำนักฯ เปิดช่องทาง การสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ และการสร้างความผูกพันให้กับบุคลากร ลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย มีการประชุมติดตามผลและการปฏิบัติงาน เพื่อรับทราบผลการดำเนินการ และ

ผู้บริหารระดับสูง ปี 2567 ส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาและความก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น บุคลากรของสำนักฯ ซึ่งแต่เดิมตั้งแต่ 2564 บุคลากรสำนักฯ ยังไม่มีใครได้รับการพัฒนาก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น คกก.บริหารสำนักฯ ได้พิจารณาควรส่งเสริมให้เข้าสู่ตำแหน่ง โดยให้บุคลากรเข้ารับการอบรม เพื่อพัฒนาทักษะเฉพาะด้าน มีระบบที่เสี่ยงในการพัฒนาการก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เชิญผู้ทรงคุณวุฒิมาให้ความรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนงบประมาณการตีพิมพ์บทความ ได้บรรณารักษ์ชำนาญการ 2 คน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันและมีผลการดำเนินงานประสบความสำเร็จตามแผนการพัฒนาบุคลากร

ผู้บริหารระดับสูงสำนักฯ มีการวางแผนสืบทอดตำแหน่งบริหารภายใน ปีงบประมาณ 2568 บุคลากรของสำนักฯมีการดำเนินการวิเคราะห์ค่างาน เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้างาน และมีแผนพัฒนากรอบอัตรากำลัง มีการส่งเสริมการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นให้มากขึ้น

## (2) การทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง

ผู้บริหารระดับสูง ได้กำหนดเป้าหมายการดำเนินการเพื่อมุ่งเน้นการปฏิบัติผ่านการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และถ่ายทอดตัวชี้วัดลงสู่ทุกกลุ่มงาน/บุคลากรเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการอย่างจริงจัง มีกระบวนการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน (TOR) และโครงการพัฒนาองค์กรที่สอดคล้องกับเป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ และมีการทบทวนการปฏิบัติการในพันธกิจต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ การวิเคราะห์และทบทวนทำให้ทราบถึงผลการปฏิบัติการ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน หากผลงานไม่บรรลุเป้าหมาย หน่วยงานจะมีกระบวนการปรับปรุงการดำเนินงานกระบวนการต่างๆ เพื่อให้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

ผู้บริหารระดับสูงมุ่งเน้นการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ คำรับรองการปฏิบัติงานของส่วนงาน ปรม. เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ โดยผู้นำระดับสูงฯ ผลักดันให้เกิดความเข้มแข็งด้านบริหารจัดการ กำหนดให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องต้องรายงานความก้าวหน้าในที่ประชุม คกก.บริหารสำนักฯ เพื่อเป็นการกำกับติดตามผลการดำเนินงาน มีการตั้งความคาดหวังต่อผลการดำเนินงานกำหนดตัวชี้วัดซึ่งเป็นข้อตกลงการปฏิบัติงานของบุคลากร (TOR) เพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนผลการดำเนินงาน นอกจากนี้ ผู้บริหารระดับสูงยังได้นำเรื่องการสร้างคุณค่าที่ให้ผู้รับบริการ ลูกค้ายื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการนำเอาข้อมูลจากการสำรวจความต้องการและเสียงของผู้รับบริการ (VOC) เช่น การนำข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการและผู้รับบริการมาเป็นปัจจัยนำเข้าไปในโครงการสำคัญต่างๆ และหน่วยงานมีการจัดทำแผนปฏิบัติการ กำหนดตัวชี้วัด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่สำคัญตามพันธกิจ เพื่อให้โครงการมีความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของสำนักฯ โดย คกก.บริหารสำนักฯ พิจารณาจัดสรรงบประมาณให้โครงการที่มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์เป็นลำดับแรก ซึ่งต่างจากเดิมที่การขอเสนอโครงการยังไม่มีแนวทางจัดสรรงบประมาณที่ชัดเจน

ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนกระบวนการจัดการความรู้ โดยการเป็นที่ปรึกษา คกก.จัดการความรู้ คกก.การจัดการความรู้ได้ดำเนินการ 1) อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้ 2) กำหนดประเด็นความรู้ ทั้งของสำนักงานสำนักฯในด้านการพัฒนากระบวนการทำงาน และการถ่ายทอดองค์ความรู้ของฝ่าย และ 3) มีการถ่ายทอดความรู้ด้านการพัฒนากระบวนการทำงาน การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ

ผู้บริหารระดับสูงสร้างวิธีดำเนินการทำให้บรรลุวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ โดยกำหนดตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ฯ เพื่อใช้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน มีการกำกับติดตามผลการปฏิบัติงานที่สำคัญผ่านกระบวนการมอบหมายตัวชี้วัดที่สำคัญลงสู่ KPI เพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และผู้นำระดับสูงทบทวน

ผลการดำเนินงานผ่านการประชุม คกก.บริหารสำนักฯ ทุกไตรมาส เพื่อให้มีวาระการทบทวนวิเคราะห์ตัวชี้วัด จัดลำดับความสำคัญ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาให้เกิดประสิทธิผล และทบทวนตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์

## 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

### 1.2 ก. การกำกับดูแลองค์กร

#### 1.2ก.(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

สำนักฯ บริหารงานภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศของมหาวิทยาลัยฯ มีการกำหนดโครงสร้าง การบริหารการกำกับดูแลเป็นลำดับขั้น มีแนวทางการบริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มีการส่งเสริมให้มีการ ดำเนินงานทุกพันธกิจของสำนักเป็นไปอย่างถูกต้องและมีจริยธรรม รวมทั้งการปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างตามหลัก ธรรมาภิบาล ดำเนินการตามหลักองค์การคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA)

ตารางที่ 1.2 ก(1)-1 แนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล	พฤติกรรมการบริหาร	ตัวชี้วัด
หลักประสิทธิผล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ฯ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) เพื่อเป็นเครื่องมือหลักในการ ดำเนินการให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม โดยกำหนดเป้าประสงค์และทิศทางในการ ดำเนินงานอย่างชัดเจน</li> <li>- มีการติดตามผลการดำเนินโครงการภายใต้แผน ยุทธศาสตร์ทุกไตรมาสและนำเข้าพิจารณาในวาระ การประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อติดตาม ความก้าวหน้าของโครงการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละของการบรรลุ เป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผน ยุทธศาสตร์</li> </ul>
หลักประสิทธิภาพ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน ด้านต่าง ๆ เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และ Google Drive เพื่อเผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญ และ จัดการเอกสารการประชุม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความพึงพอใจและความ ผูกพันต่อองค์กร</li> <li>- ระดับความสำเร็จของการ กำกับ ติดตาม การใช้ งบประมาณให้เป็นไปตามแผน</li> </ul>
หลักการตอบสนอง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายเพื่อให้บุคลากร ลูกค้า และผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลการ ดำเนินงานรวมถึงการมีช่องทางในการรับฟังปัญหา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความผูกพันและความคาดหวัง ของผู้ใช้บริการ</li> </ul>

หลักธรรมาภิบาล	พฤติกรรมกรรมการบริหาร	ตัวชี้วัด
	และข้อเสนอแนะทั้งจาก นักศึกษา บุคลากร และบุคคลภายนอก	
หลักความรับผิดชอบต่อ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการติดตามผลการดำเนินโครงการภายใต้แผนยุทธศาสตร์ทุกเดือนและนำเข้าพิจารณาในวาระการประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อติดตามความก้าวหน้า</li> <li>- ผู้บริหารฯ รับผิดชอบต่อในการนำข้อเสนอแนะของบุคลากร และผู้ใช้บริการไปดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยมีการหารือในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารฯ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงผลการดำเนินการต่อไป</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงานประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ</li> <li>- การดำเนินงานเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า</li> </ul>
หลักการมีส่วนร่วม/การมุ่งเน้นฉันทามติ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้บริหารฯ เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะผ่านกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ เช่น โครงการผู้บริหารพบบุคลากร</li> <li>- มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน เพื่อให้ผู้แทนจาก ฝ่าย/งาน มีส่วนร่วมในการบริหารและดำเนินงาน</li> </ul>	- ภาพกิจกรรมผ่าน face book สำนักฯ
หลักการกระจายอำนาจ	- ผู้อำนวยการมีการกระจายอำนาจการบริหารงานไปยังรองผู้อำนวยการ และหัวหน้ากลุ่มงาน สั่งการและปฏิบัติการแทนในด้านต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารงาน	- คำสั่ง บันทึกข้อความการแต่งตั้งรักษาราชการแทนฯ
หลักนิติธรรม	- การบริหารโดยยึดหลักเกณฑ์และกฎระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย มีการออกระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดเพื่อเป็นข้อปฏิบัติในการให้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ	- จำนวนข้อร้องเรียนการประพฤติผิดกฎระเบียบของบุคลากร

หลักธรรมาภิบาล	พฤติกรรมกรรมการบริหาร	ตัวชี้วัด
หลักความเสมอภาค	<p>การให้บริการโดยให้ความสำคัญกับความเสมอภาคของผู้ใช้บริการ โดยไม่แบ่งเชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ สถานะ</p> <p>- การดูแลและให้สิทธิต่าง ๆ แก่บุคลากร อยู่ภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับที่มหาวิทยาลัยฯ หรือ สำนักฯ กำหนด</p>	<p>- จำนวนข้อร้องเรียนด้านการให้บริการจากลูกค้า</p>
หลักคุณธรรมและจริยธรรม	<p>- นำหลักคุณธรรมและจริยธรรมมาเป็นกรอบในการปฏิบัติงาน โดยปลูกฝังเรื่องจรรยาบรรณให้บุคลากรผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การทำสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณบุคลากรผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ การฝึกอบรม</p>	<p>- จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรม</p> <p>- โครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม</p>

ตารางที่ 1.2 ก(1)-2 แนวทางการบริหารงานตามการกำกับดูแลภายใต้นโยบายคุณธรรมและความโปร่งใส

ภาระรับผิดชอบ	ระบบการกำกับดูแล	การประเมินผล
ด้านการปฏิบัติงานของผู้บริหาร	<p>- ผู้บริหารรายงานผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการต่อมหาวิทยาลัยทุกปี</p> <p>- การบริหารและให้บริการโดยเสมอภาค ไม่เอื้อประโยชน์ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง</p>	<p>- ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อผู้อำนวยการ</p>
ด้านแผนกลยุทธ์	<p>- ทีมบริหารรับผิดชอบทบทวน ปรับปรุงแผนกลยุทธ์ทุกปี</p>	<p>- ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์</p> <p>- ร้อยละของการผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติงาน</p>
ด้านการเงิน	<p>- รายงานด้านการเงินต่อคณะกรรมการบริหาร เป็นประจำทุก ไตรมาส</p> <p>- การตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณโดยหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย</p>	<p>- ระดับความสำเร็จของการกำกับติดตามการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผน</p> <p>- ผลการตรวจสอบด้านการเงิน</p>
ด้านความโปร่งใสในการดำเนินการ	<p>- มีระบบการตรวจสอบเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริต</p> <p>- เปิดเผยข้อมูลการดำเนินงานตามภารกิจของส่วนงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบัง หรือบิดเบือนข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้าง</p>	<p>- รายงานประเมินผลการตรวจสอบภายใน</p>

ภาระรับผิดชอบ	ระบบการกำกับดูแล	การประเมินผล
การตรวจสอบภายในที่เป็นอิสระและมีประสิทธิภาพ	- รับการตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายใน และผู้ตรวจสอบภายนอกตามนโยบายของมหาวิทยาลัย	- รายงานผลการตรวจสอบภายใน
การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- มีระบบบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน - มีระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (VOC) และระบบจัดการข้อร้องเรียน - มีคณะกรรมการชุดต่างๆ ทำหน้าที่กำกับติดตามให้มีการดำเนินการตามมาตรฐาน เพื่อป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมจากการปฏิบัติงานของสำนักฯ	- จำนวนข้อร้องเรียน - ผลลัพธ์การรับฟังข้อร้องเรียนของลูกค้า และผลลัพธ์การเปรียบเทียบการใช้บริการของลูกค้าหลังการประชาสัมพันธ์
การวางแผนสืบทอดตำแหน่งผู้นำระดับสูง	- ส่งเสริมให้มีการเตรียมความพร้อมด้านการเป็นผู้นำและด้านการบริหาร โดยการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมหลักการบริหารต่าง ๆ เช่น หลักสูตรการพัฒนาสมรรถนะการบริหารสำหรับผู้รุ่นใหม่	

### 1.2ก.(2) การประเมินผลการดำเนินการ

คกก. ติดตามฯ ของสภาฯ มหาวิทยาลัย จะประเมินผลปฏิบัติงานของ ผอ.ทุกปีงบประมาณ ผอ. และกลุ่มผู้บริหาร สำนักฯ ประเมินผู้ใต้บังคับบัญชาตามผังโครงสร้างองค์กรปีละ 2 ครั้งทุก 6 เดือนเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน องค์กรประกอบการติดตามและประเมินผู้นำระดับสูง รวมทั้ง คกก.และคณะทำงานชุดต่าง ๆ ดังแสดงในตาราง 1.2-2 โดยผลการประเมินการปฏิบัติงานนี้จะนำมาพิจารณาประกอบการขึ้นเงินเดือน และการให้ค่าตอบแทนตามผลลัพธ์การปฏิบัติงาน และผลการประเมินจะถูกแจ้งไปยังผู้บริหารรายบุคคล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานและการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้บริหารตามกระบวนการและใช้ในการปรับปรุงระบบการนำองค์กร จากเดิมที่มีความซับซ้อนในการนำมาปฏิบัติ ถูกปรับปรุงให้ขั้นตอนมีความกระชับและง่ายต่อการสื่อสารมากขึ้น มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพของผู้นำระดับสูง ผ่านการประชุมจัดทำแผนกลยุทธ์และการอบรมผู้บริหาร ส่วนระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารจะถูกทบทวนเพื่อปรับปรุงเป็นประจำทุกปี โดย คกก.ประจำสำนักฯ

### ตารางที่ 1.2 ก(2) การประเมินผลการดำเนินการของผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการชุดต่าง ๆ

ผู้บริหาร	วิธีการประเมิน และผลการประเมินผู้บริหาร	การนำผลการประเมินไปปรับปรุงระบบการนำองค์กร
ผู้อำนวยการสำนักฯ	- ประเมินโดย อธิการบดี, คกก.ติดตามฯ ของสภาฯ, บุคลากร, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา • คะแนนผลการดำเนินงานของส่วนงาน • ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาสำนักฯ	- ปรับปรุงการบริหารจากข้อมูล ข้อคิดเห็นจากฝ่ายต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาได้ทันและตรงจุด - ปรับปรุงประเด็นสำคัญเร่งด่วน แก้ไขปัญหา - การเลื่อนขั้นเงินเดือน

ผู้บริหาร	วิธีการประเมิน และผลการประเมินผู้บริหาร	การนำผลการประเมินไปปรับปรุงระบบการนำองค์กร
	• การนำองค์กรและภาวะผู้นำ	
รองผู้อำนวยการสำนักฯ	- ประเมินโดยผู้อำนวยการฯ ปีละ 2 ครั้ง โดยพิจารณาจาก TOR ข้อมูลการมาปฏิบัติงาน - ผลสัมฤทธิ์ของงาน - ความสามารถหรือสมรรถนะในการทำงาน	- การพัฒนาองค์กรโดยใช้เครื่องมือต่างๆ ทางการบริหาร - การเลื่อนขั้นเงินเดือน - เตรียมอบรมทักษะบริหาร Succession Plan
เลขานุการสำนัก /หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน	- ประเมินโดยผู้อำนวยการฯ ปีละ 2 ครั้ง โดยพิจารณาจาก TOR ข้อมูลการมาปฏิบัติงาน - ผลสัมฤทธิ์ของงาน - ความสามารถหรือสมรรถนะในการทำงาน	- การพัฒนาองค์กรโดยใช้เครื่องมือต่างๆ ทางการบริหาร เตรียมอบรมทักษะบริหาร และเป็น Mentor
คกก./คณะทำงานชุดต่าง ๆ	- โครงสร้างและคุณสมบัติของคกก. - ความเหมาะสมและประสิทธิภาพของการ จัดการประชุม / ความเหมาะสมและเพียงพอ ของการทำหน้าที่ของกรรมการ	- ปรับขนาดและองค์ประกอบให้มีความ เหมาะสม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน - ระบุปัญหา ปรับปรุง ลดขั้นตอนเพื่อให้การ ดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 1.2ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

### 1.2ข.(1)การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

ผู้นำระดับสูง นำโดยผู้อำนวยการได้มีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อการการบริหารและการปฏิบัติการขององค์กรอย่างเป็นระบบ ผ่าน คกก.บริหารความเสี่ยงของสำนักฯ โดยมีผู้อำนวยการเป็นประธาน ซึ่งครอบคลุมกระบวนการหลักของสำนักฯ ทั้งด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่ชุมชน และด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล กระบวนการจัดการความเสี่ยงมี 5 ขั้นตอน คือ 1) พิจารณาถึงความเสี่ยงในด้านต่างๆ ในการปฏิบัติงานของสำนักฯ 2) จัดลำดับความสำคัญและความรุนแรงของความเสี่ยงในด้านต่างๆ โดยการประเมินโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง ผลกระทบต่อผู้รับบริการ ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) ตอบสนองต่อความเสี่ยงในระดับต่างๆ และจัดทำแผนจัดการความเสี่ยงให้เหมาะสม 4) ควบคุม ติดตาม และดำเนินการแก้ไขความเสี่ยงและผลกระทบที่เกิดขึ้น และ 5) วิเคราะห์ ทบทวน และรายงานผลต่อผู้บริหารสำนักฯ ทุก 12 เดือน และนำผลที่ได้มาใช้ในการวางแผนป้องกันต่อไป สำนักฯ โดย คกก.บริหารสำนักฯ ได้จัดให้มีการสื่อสารแผนความเสี่ยงของสำนักฯ ไปยังบุคลากรทุกปี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบได้ รวมถึงเป็นการรายงานการบริหารจัดการความเสี่ยง เพื่อให้ทุกคนในองค์กรได้รับทราบถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และผลของการบริหารจัดการความเสี่ยงเหล่านั้น

### 1.2ข. (2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ผู้นำระดับสูง ส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของสำนักฯ เป็นไปอย่างมีจริยธรรม หลักคุณธรรมและความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล (ตาราง 1.2-1) โดย 1) สำนักฯ สื่อสารและสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติตามประกาศมหาวิทยาลัย ข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ เช่น ITA ผ่านสื่อ และการประชุม/สัมมนา

เพื่อสร้างความเข้าใจถึงแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง เช่น สำนักฯ มีแผนงานสนับสนุนการจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรด้านคุณธรรมจริยธรรม เผยแพร่แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องให้บุคลากร ผู้รับบริการ พันธมิตร ผู้ส่งมอบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ ผ่านช่องทางเว็บไซต์และเอกสารแบบสำรวจบน Google Form สำนักฯ รายงานผลการดำเนินงานตามแผนด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตต่อมหาวิทยาลัย เปิดเผยข้อมูลที่สำคัญต่อสาธารณะ (OIT) ผ่านช่องทางเว็บไซต์ สำนักฯ จัดสรรงบประมาณสำหรับการซื้อโปรแกรมที่ถูกลิขสิทธิ์เพื่อใช้ในองค์กรและการให้บริการ สนับสนุนการเพิ่มพูนทักษะการแสวงหาสารสนเทศ เช่น การเขียนอ้างอิงด้วยโปรแกรม Mendeley การสืบค้นข้อมูลทางวิชาการใน Google Scholar และการใช้โปรแกรม ตรวจสอบการคัดลอกวรรณกรรมอักษรวิสุทธิ์และบริการ Canva เป็นต้น โดยในปีที่ผ่านมาไม่พบรายงานการประพฤติปฏิบัติที่ผิดจริยธรรม

## 1.2ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม

### 1.2ค. (1) ความผาสุกของสังคม

สำนักฯ มีส่วนช่วยให้เกิดความผาสุกของสังคม โดยการวิเคราะห์ความต้องการ ผลกระทบและรับฟังความคิดเห็นของสังคม นำมาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ กำหนดผู้รับผิดชอบกิจกรรม โครงการ ติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผน ซึ่งสำนักฯ ได้ดำเนินการกิจกรรม/โครงการที่มีส่วนช่วยสังคม แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ **1) ด้านเศรษฐกิจ** ได้แก่ โครงการบริการวิชาการสู่ชุมชน/กิจกรรมยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนโพธิ์ศรี เทศบาลเมืองมหาสารคามโดยการส่งเสริมความรู้เรื่องการทำไข่เค็มและแปรรูปไข่เค็ม โครงการส่งเสริมการใช้บริการที่เปิดโอกาสให้ชุมชนที่มีความร่วมมือนำผลิตภัณฑ์การเกษตรมาขายในงานเพื่อสร้างรายได้ให้กับชุมชนเครือข่ายเทศบาลเมืองมหาสารคาม **2) ด้านสังคม** ได้แก่ โครงการบริการวิชาการ จัดกิจกรรมพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนให้สามารถบริการห้องสมุดและสารสนเทศแก่นักเรียนและครูโรงเรียนบ้านดอนหวานหัวหนอง ต.ดอนหวาน อ.เมืองมหาสารคาม และการนำพันธกิจเพื่อการจัดการศึกษาให้เกิดความยั่งยืน จึงได้มีการนำประเด็น “หมอลำ” มาส่งเสริมและพัฒนาต่อเนื่อง ระยะเวลาที่ 1 เกิดการสร้างนวัตกรรมคลังข้อมูลดิจิทัลหมอลำ จัดกิจกรรมเผยแพร่ระยะที่ 2 เพื่อต่อยอดเป็นห้องสมุดมนุษย์ในโครงการประชุมสัมมนาเครือข่ายห้องสมุดมนุษย์แห่งประเทศไทย ครั้งที่ 13 ซึ่งเป็นการทำให้ศิลปินพื้นบ้านได้รับการยอมรับและมีคุณค่าในตนเอง ผลจากการทำกิจกรรม จากการทำโครงการโครงการมหาวิทยาลัยมีการประเมินและสนับสนุนให้ดำเนินการต่อเรื่องในระยะที่ 3 เพื่อจัดทำแหล่งการเรียนรู้หมอลำในปี 2568 นอกจากนี้มีกิจกรรมการเป็นศูนย์ DSI Station ที่สำนักวิทยบริการฯ เพื่อให้เป็นศูนย์รับข้อมูลและประชาสัมพันธ์ความรู้เพื่อป้องกันภัยในสังคม **3) ด้านสิ่งแวดล้อม** ได้แก่ โครงการพัฒนาระบบการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล โดยการส่งเสริมให้บริการจัดการสำนักฯ ด้วยการประหยัด

พลังงาน และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ลดการใช้กระดาษในสำนักงาน และจัดกิจกรรม 5ส ในสำนักฯ เพื่อจัดสภาวะแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม



ภาพที่ 1.2ค. ความผาสุกของสังคม

#### 1.2ค.(2) การสนับสนุนชุมชน

สำนักฯ ได้รับผิดชอบพื้นที่ชุมชนภายใต้กรอบของนโยบายของมหาวิทยาลัยกำหนดให้ และพื้นที่ในจังหวัดมหาสารคามทั้งพื้นที่ใหม่และพื้นที่เดิมเพื่อให้เกิดชุมชนสัมพันธ์ต่อเนื่อง เมื่อได้พื้นที่ที่จะดำเนินการสำรวจความต้องการของชุมชน และกำหนดประเด็นที่จะดำเนินการสนับสนุนชุมชน วางแผน มอบหมายงานให้บุคลากรดำเนินการและจัดทำโครงการเพื่อสร้างความเข้มแข็งและตอบสนองความต้องการของชุมชน และกำหนดตัวชี้วัด มีการกำกับติดตามจากผู้บังคับบัญชา และปรับปรุงผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับโครงการกิจกรรมที่ส่งเสริมความผาสุกของสังคม ได้แก่ 1) โครงการบริการวิชาการ จัดกิจกรรมพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนให้สามารถบริการห้องสมุดและสารสนเทศแก่นักเรียนและครูโรงเรียนบ้านดอนหวานหัวหนอง ต.ดอนหวาน อ.เมืองมหาสารคาม และ 2) โครงการบูรณาพันธกิจสัมพันธ์เพื่อการขยายผลการพัฒนาสังคมและท้องถิ่นจังหวัดมหาสารคาม หัวข้อการพัฒนาผลิตภัณฑ์ไข่เค็มตลอดห่วงโซ่ผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับชุมชนโพธิ์ศรีอำเภอมือเมือง จังหวัดมหาสารคาม และ 3) โครงการการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้หมอลำ ซึ่งเป็นการยกระดับองค์ความรู้เรื่องหมอลำที่ดำเนินการต่อเนื่องส่งผลให้เกิดเครือข่ายหมอลำและศิลปินอีสาน และเกิดแหล่งเรียนรู้ด้านหมอลำขึ้นในจังหวัดมหาสารคามเป็นการส่งเสริมทั้งมิติทุนทางสังคมและแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต

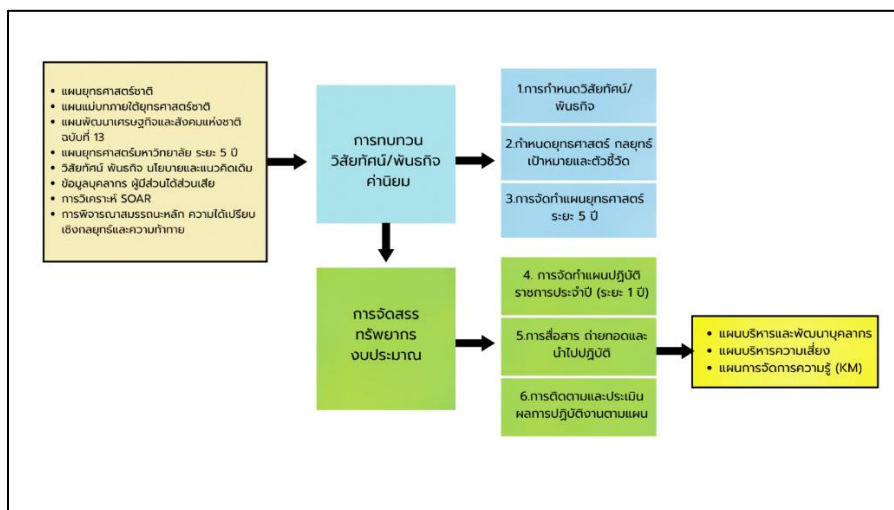
## หมวดที่ 2 กลยุทธ์

### 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

#### ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

##### 2.1ก(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

ผู้บริหารสำนักฯ มีแนวทางในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อย่างเป็นระบบโดยใช้วงจร PDCA ปรับปรุงและประเมินกระบวนการที่สำคัญ มีการกำหนดนโยบายการจัดการทำแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวคือแผนยุทธศาสตร์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ 5 ปีและแผนปฏิบัติราชการประจำปี ระยะ 1 ปี โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสำนักฯและบุคลากรดำเนินการอย่างมีส่วนร่วม รวมถึงผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และขอคิดเห็นจากผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ผู้บริหารมีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติราชการประจำปีสู่การปฏิบัติและมีการกำหนดตัวชี้วัดมอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบอย่างชัดเจน และสามารถวัดผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้วิธีการสื่อสารที่หลากหลายทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การประชุม คณะกรรมการ ผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เว็บไซต์ อีเมล LINE Facebook ตามขั้นตอน 6 ขั้นตอนดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 2.1ก.(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ของ สวบ.

กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 6 ขั้นตอนคือ

#### 1 กำหนด พันธกิจและวิสัยทัศน์

ผู้บริหารนำนโยบายยุทธศาสตร์ตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยมากำหนดวิสัยทัศน์ของสำนัก เป็นศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ทันสมัยและบริการที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน โดยมีพันธกิจคือ 1.สร้างแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์มี

สมรรถนะตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต 2. พัฒนาศูนย์วิทยากรสารสนเทศเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตและการให้บริการเพื่อสนับสนุน ภารกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัย 3. สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ 4. สร้างระบบการบริหารจัดการองค์กรที่ดีมีความคล่องตัวและรวดเร็วโดยยึดหลักธรรมาภิบาลภายใต้มีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน

## 2. กำหนดแผนยุทธศาสตร์กลยุทธ์เป้าหมายและตัวชี้วัด

ผู้บริหารสำนักฯ ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมความคิดเห็นจากบุคลากรทุกฝ่ายร่วมกำหนดแผนยุทธศาสตร์กลยุทธ์เป้าหมายค่าเป้าหมายตัวชี้วัดและผู้รับผิดชอบมีการปรับปรุงประเมินแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี กำหนดปรับปรุงปีละ 1 ครั้งให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงซึ่งอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก มีการวิเคราะห์หาจุดแข็ง โอกาส แรงบันดาลใจและผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (SOAR) โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการจัดทำแผนฯ และคณะกรรมการประจำสำนักฯ

## 3. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี

ผู้บริหารมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการปรับปรุงฐานยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปีซึ่งนำข้อเสนอแนะจากความพึงพอใจและไม่พึงพอใจมาเป็นข้อมูลเพื่อปรับปรุงยุทธศาสตร์ฯ ให้มีความสอดคล้องกับพันธกิจและแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ภายใต้สมรรถนะหลักของสำนักฯ และมีการกำหนดโครงการ/กิจกรรม ตัวชี้วัดและมอบหมายผู้รับผิดชอบตามตัวชี้วัด และมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารฯ และคณะกรรมการประจำสำนักฯ

ตาราง 1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก

จุดแข็ง (Strengths)	โอกาส (Opportunities)	แรงบันดาลใจ (Aspiration)	ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Results)
1. มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลาย ทันสมัย สนับสนุนการจัดการเรียน การสอน การวิจัย การบริการ วิชาการแก่ชุมชนและท้องถิ่น	1. นโยบายระดับชาติและระดับมหาวิทยาลัยมีทิศทางแนวทางในการพัฒนาด้าน Digital University และ Digital Library 2. อว. ส่งเสริมในด้านข้อมูลงานวิจัยเพื่อให้นักศึกษาได้ศึกษา ค้นคว้าหาความรู้	1. สำนักฯ มีระบบการบริการที่เป็นเลิศ	1. เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง ทันสมัย
2. พัฒนาและจัดหาระบบฐานข้อมูลต่างๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารจัดการ มหาวิทยาลัย	3. นโยบายระดับชาติและระดับมหาวิทยาลัยมีทิศทางแนวทางในการพัฒนาด้าน Digital University และ Digital Library	2. สำนักฯ เป็นหน่วยงานหลักที่สนับสนุนพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และระบบบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อ บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	2. มีบริการที่เป็นเลิศด้านทรัพยากรสารสนเทศ
3. บรรณารักษ์มีจิตบริการ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4. บรรณารักษ์สามารถปรับตัวและสร้างโอกาสใหม่ๆ ได้โดยการพัฒนาทักษะที่จำเป็น เช่น ทักษะการจัดการข้อมูลดิจิทัล ทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต และทักษะการสื่อสาร	3. บรรณารักษ์ยุคดิจิทัลที่มีความสามารถด้านทักษะดิจิทัล	3. มีจิตบริการและทักษะดิจิทัล
4. สำนักฯ มีความพร้อมของพื้นที่เพื่อรองรับการบริการ	5. ผู้ใช้บริการมีการต้องการให้พัฒนาพื้นที่การเรียนรู้ด้วยตนเอง	สำนักฯ เป็นพื้นที่สนับสนุนการเข้าถึงความรู้และสารสนเทศที่ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และทักษะศตวรรษที่ 21	4. มีบริการที่เป็นเลิศ
5. มีเครือข่ายองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ร่วมมือ	6. นโยบายเครือข่ายความร่วมมือการใช้ทรัพยากร	ความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน	5. มีความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

จุดแข็ง (Strengths)	โอกาส (Opportunities)	แรงบันดาลใจ (Aspiration)	ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (Results)
ในการพัฒนาด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีสารสนเทศ	สารสนเทศร่วมกัน		

#### 4. การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี

ผู้บริหารฯ จัดทำแผนระยะสั้นคือ แผนปฏิบัติการประจำปีระยะ 1 ปี ที่มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ ระยะ 5 ปี และมีการกำหนดโครงการ/กิจกรรม ตัวชี้วัดและมอบหมายผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการผ่านความเห็นชอบคณะกรรมการฯ และรายงานต่ออธิการบดี

#### 5. การสื่อสารและการถ่ายทอดและนำแผนไปสู่การปฏิบัติ

ผู้บริหารสำนักฯ สื่อสารและถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) และแผนปฏิบัติการระยะ 1 ปี มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดไปยังบุคลากรทุกฝ่าย มีการกำหนดกรอบระยะเวลาดำเนินการและผู้รับผิดชอบ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดโดยผ่านการกำกับดูแลจาก ผอ.สำนักฯ

#### 6 การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผน

ผู้บริหารสำนักฯ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ ระยะ 1 ปี โดยกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานแต่ละโครงการในกรอบระยะเวลาไม่เกิน 30 วันหลังจากเสร็จสิ้นโครงการ รายงานต่อของผู้อำนวยการสำนักและเสนอต่ออธิการบดีต่อไป โดยมีการรายงานปัญหา อุปสรรคและความก้าวหน้าเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อไป

ตาราง 2 กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์

กระบวนการ	ปัจจัยนำเข้า	ผู้เกี่ยวข้อง	วิธีการ	กรอบเวลา
1.กำหนดวิสัยทัศน์/พันธกิจ	1.วิสัยทัศน์/พันธกิจ นโยบายของมหาวิทยาลัย -นโยบายและแผนงานที่ชัดเจน -เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัย -การพัฒนาบุคลากร -มาตรฐานสากลในการบริการและการศึกษา	-ผู้บริหาร บุคลากร -คณะกรรมการประจำสำนักฯ -คณะกรรมการดำเนินงานและประกันคุณภาพ -ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย -ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือและข้อกำหนดที่สำคัญ	-จัดประชุมบุคลากร เพื่อระดมความคิดเห็น	-กำหนด 5 ปี -ปรับปรุง 1 ปี/ครั้ง
2.กำหนดยุทธศาสตร์ กลยุทธ์เป้าหมายและตัวชี้วัด	-วิสัยทัศน์ พันธกิจ -วิเคราะห์ SOAR -การตั้งเป้าหมายและความคาดหวัง	-ผู้บริหาร บุคลากร -คณะกรรมการประจำสำนักฯ	-จัดประชุมบุคลากร เพื่อระดมความคิดเห็น -นำเสนอคณะกรรมการดำเนินงานและ	-กำหนด 5 ปี -ปรับปรุง 1 ปี/ครั้ง

กระบวนการ	ปัจจัยนำเข้า	ผู้เกี่ยวข้อง	วิธีการ	กรอบเวลา
	-ข้อมูลคู่เทียบ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-คณะกรรมการดำเนินงานและประกันคุณภาพ -ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย -ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือและข้อกำหนดที่สำคัญ	คณะกรรมการประจำสำนักฯ	
3.การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปี	-แผนยุทธศาสตร์ -วิเคราะห์ SOAR -สมรรถนะหลัก -ความได้เปรียบ/ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ทรัพยากร	-ผู้บริหาร บุคลากร -คณะกรรมการประจำสำนักฯ -คณะกรรมการดำเนินงานและประกันคุณภาพ -ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย -ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือและข้อกำหนดที่สำคัญ	-จัดประชุมบุคลากร เพื่อระดมความคิดเห็น -นำเสนอคณะกรรมการดำเนินงานและคณะกรรมการประจำสำนักฯ	-กำหนด 5 ปี -ปรับปรุง 1 ปี/ครั้ง
4. การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี	-แผนยุทธศาสตร์ -แผนปฏิบัติการ -เป้าประสงค์และตัวชี้วัด	-ผู้บริหาร บุคลากร -คณะกรรมการประจำสำนักฯ -คณะกรรมการดำเนินงานและประกันคุณภาพ -ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย -ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือและข้อกำหนดที่สำคัญ	-จัดประชุมบุคลากร เพื่อระดมความคิดเห็น -นำเสนอคณะกรรมการดำเนินงานและคณะกรรมการประจำสำนักฯ	-กำหนด 5 ปี -ปรับปรุง 1 ปี/ครั้ง
5.การสื่อสาร ถ่ายทอดและนำไปปฏิบัติ	นโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ	ผู้บริหาร หัวหน้าสำนักงานและบุคลากร	-สื่อสารในที่ประชุมบุคลากร -สื่อสาร/เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์	-ตลอดทั้งปี
6.การติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงานตามแผน	-ผลการติดตามการประเมินตามตัวชี้วัดที่ได้รับจากลูกค้า/ผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้บริหาร หัวหน้าสำนักงานและบุคลากร	-ติดตาม/ประเมินภายหลังสิ้นสุดกิจกรรม/รายงานโครงการ/สรุปผลการดำเนินงานรายไตรมาส/รายปีและสื่อสารผลการดำเนินงานกับทุกระดับ เช่น ผ่านการประชุมผู้บริหาร กิจกรรม KM หรือรายงานประจำปี	-ตลอดทั้งปี

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

สำนักฯ ได้มีวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศที่มีความสำคัญเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผน ยุทธศาสตร์สำนักฯ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) และสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการระยะ 1 ปี ดังนี้ ตารางที่ 2.1ก.(2) วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ประเด็น/ข้อมูล/สารสนเทศที่สำคัญ

ประเด็น/ข้อมูล/สารสนเทศ	วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล	การนำไปใช้
1.ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-แบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์ -ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ	ปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการ
2.ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	-แบบบันทึกข้อมูลกรใช้บริการ -คำร้องขอหรือข้อเสนอแนะ	
3. การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอก	-สถานการณ์ปัจจุบัน -นโยบายรัฐบาล -ปัจจัยความเสี่ยง	จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง
4. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	-SOAR Analysis	1.จัดทำแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี 2.จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 3. จัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน 4.จัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร
5.ข้อมูลของสำนักและการดำเนินการของคู่แข่ง	รวบรวมข้อมูลของคู่แข่ง	นำผลไปพัฒนาปรับปรุงดำเนินการและการให้บริการ
6. ความสามารถขององค์กรในการนำแผนปฏิบัติการประจำปีไปปฏิบัติ	ผลการดำเนินงานโครงการที่ผ่านมา	แนวทางการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ โครงการ/กิจกรรม และตัวชี้วัดในปีถัดไป
7. แนวโน้มเทคโนโลยีสารสนเทศ	วิเคราะห์แหล่งข้อมูลวิชาการ/สื่อต่างประเทศ	ใช้กำหนดเป้าหมายด้าน smart services
8. ความพร้อมด้านทรัพยากร	รวบรวมข้อมูลงบประมาณ บุคลากร ระบบงานจากแผน/บริหารทั่วไป	ใช้พิจารณาความเป็นไปได้ในการดำเนินกลยุทธ์และกำหนดลำดับความสำคัญ

กระบวนการที่เกิดขึ้นหลังจากที่มีการวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศที่สำคัญจึงนำมากำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการได้เปรียบเชิงกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตามแผนปฏิบัติการประจำปี ระยะ 1 ปี ดังนี้

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)
1. การบริการวิชาการ	SC1 พัฒนาทักษะการผลิตสื่อดิจิทัลเพื่อสร้างนวัตกรรมและนำเสนอผ่านออนไลน์	SA1 การมีพื้นที่ที่ชัดเจนภายใต้ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย SA2 มีเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน

ด้าน	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (SA)
		SA3 มีทรัพยากรที่หลากหลายที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและท้องถิ่น
2. การบริหารจัดการ	SC2 พัฒนาระบบงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อบริหารจัดการที่ทันสมัย	SA4 มีวิสัยทัศน์ อุปกรณ์ที่พร้อมรองรับการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ
3. การสร้างประโยชน์ให้สังคม	SC3 พัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้านสารสนเทศที่มีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ	SA5 มีการส่งเสริมการใช้บริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. บุคลากร	SC4 ยกระดับการบริการที่ได้มาตรฐาน	SA6 บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถทั้งทางด้านบรรณารักษ์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 2.1ก.(3) โอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสี่งรอบด้าน

#### (Strategic Opportunity and Intelligent Risks)

สำนักฯ มีวิธีการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบและวิธีการดำเนินงานที่เคร่งครัดเพื่อให้การกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนดังนี้ 1) การวิเคราะห์ SOAR จะเน้นที่การวิเคราะห์ในทุกระดับและระบบของสำนัก และเน้นที่การพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของกลยุทธ์และกลวิธีที่มีอยู่เดิมแล้วให้ดียิ่งขึ้นเป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และการประเมินความเสี่ยงและโอกาสจากสภาพแวดล้อมขององค์กร 2) กำหนดวิธีการ ระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์โดยวิเคราะห์ทิศทางองค์กรเป้าหมายขีดความสามารถในการแข่งขันการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญสมรรถนะหลักของสำนัก รวมถึงความต้องการคาดหวังของผู้ใช้บริการ ลูกค้าทุกกลุ่ม ผู้มีส่วนได้เสียดำเนินการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์โดยวิเคราะห์ความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญงบประมาณทรัพยากรสินทรัพย์องค์ความรู้และทักษะความเชี่ยวชาญประสพ การณ์ของบุคลากรและจัดลำดับความสำคัญตามผลกระทบหรือค่านึงถึงผลประโยชน์สูงสุดต่อผู้ใช้บริการ ลูกค้าทุกกลุ่มและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) ตัดสินใจเลือกใช้อุณหภูมิโอกาสเชิงกลยุทธ์และความเสี่ยงที่นำลงทุนโดยวิเคราะห์ผลดีและผลเสียกระตุ้นให้สร้างนวัตกรรมที่บูรณาการสมรรถนะหลักของสำนัก

#### ตาราง 2.1ก.(3) โอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสี่งรอบด้าน

โอกาสเชิงกลยุทธ์	วิธีการได้มาซึ่งกลยุทธ์	นวัตกรรม	ประโยชน์/ความคุ้มค่า	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
1. การพัฒนาบทบาทเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการ	ศึกษาจุดแข็ง บุคลากรมีความรู้ความสามารถและแนวนโยบายของมหาวิทยาลัย	แหล่งเรียนที่หลากหลาย	-สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นแหล่งเรียนรู้ของสังคม -สร้างเครือข่ายและยกระดับคุณค่าของผลงานให้ได้รับการยอมรับ	เป็นแหล่งเรียนรู้ของจังหวัด	-ผู้บริหาร -บุคลากร สวบ.

โอกาสเชิงกลยุทธ์	วิธีการได้มาซึ่งกลยุทธ์	นวัตกรรม	ประโยชน์/ความคุ้มค่า	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
2. การเสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรด้วยการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีที่มีอยู่เพื่อรองรับมหาวิทยาลัยดิจิทัล	จัดอบรม/พัฒนาทักษะดิจิทัลอย่างเป็นระบบ	การสืบค้นด้วยเครื่องมือ AI	เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร	บุคลากรมีทักษะที่สูงขึ้น	-ผู้บริหาร -บุคลากรทุกกลุ่มงาน
3. การเชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อส่งเสริมพันธกิจและตอบสนองความต้องการลูกค้าที่หลากหลาย	การเข้าร่วมและจัดกิจกรรมต่างๆ และการลงนามความร่วมมือ	การบูรณาการเครือข่ายห้องสมุด	การเข้าถึงทรัพยากรและการบริการที่หลากหลาย	เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และทรัพยากร	-ผู้บริหาร -งานห้องสมุด
4. การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศพัฒนาระบบการบริหารจัดการแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	ข้อมูลจากจุดแข็ง และการพัฒนาของเทคโนโลยีและการใช้ AI เป็นเครื่องมือทำงาน	Smart Work	สนับสนุนการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและส่งเสริมการให้บริการที่ทันสมัย	ได้ระบบปฏิบัติการภายในที่ทันสมัย	-ผู้บริหาร -ฝ่ายสำนักงานฯ -ฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัล

#### 2.1ก.(4) การจัดจ้างคนภายนอกและสมรรถนะหลักของ สวบ. (Outsourcing and Core Competencies)

สำนักฯ มีกระบวนการจัดจ้างคนภายนอก ดังนี้ 1) การระบุสมรรถนะหลัก ความสามารถขององค์กร 2) การตัดสินใจจ้างภายนอก 3) การประเมินผู้รับจ้าง 4) การดำเนินการร่วมกัน 5) การทบทวนเชิงกลยุทธ์และการพัฒนาทักษะ จากการวิเคราะห์วิสัยทัศน์ค่านิยมพันธกิจและสมรรถนะหลักของสำนักสะท้อนถึงสมรรถนะที่สำคัญและจุดแข็งของหน่วยงานพบว่าสำนักสามารถกำหนดระบบงานหลักที่สอดคล้องกับพันธกิจและสามารถผลักดันให้การดำเนินงานบรรลุวิสัยทัศน์และเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งครอบคลุมภารกิจสำคัญในการบริการตามสมรรถนะขององค์กรและมีความสามารถในการแข่งขันระบบงานหลักของสำนักแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มงานได้แก่ 1) กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป 2) กลุ่มงานห้องสมุด 3) กลุ่มงานเทคโนโลยีดิจิทัล 4) กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสิ่งพิมพ์ ทั้งนี้ระบบงานของทุกกลุ่มงานมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกและสนับสนุนการดำเนินงานทุกภารกิจของหน่วยงานและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ค้าความร่วมมืออย่างเป็นรูปธรรมอันนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของ สวบ. อย่างเป็นระบบ

#### 2.1ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategy Objectives)

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

จากนโยบายของมหาวิทยาลัย สำนักฯ ได้แปลงวิสัยทัศน์สู่การกำเนิดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่ 1) ศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยและท้องถิ่นอย่างสร้างสรรค์ 2) พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต 3) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการ

สื่อสารเพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย 4) พัฒนาระบบบริหารจัดการบนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้  
 สวบ. บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ตามที่กำหนดไว้ ได้จัดทำแผนปฏิบัติการระยะ 1 ปีและแผนยุทธศาสตร์  
 สำนักฯ ระยะ 5 ปี (พ.ศ 2566 - 2570) และได้กำหนดเป้าหมาย ค่าเป้าหมายตัวชี้วัดและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนซึ่ง  
 ในแต่ละปีสำนักได้มีการปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศจากรายงานต่างๆมาวิเคราะห์และ  
 ทบทวนเพื่อจัดทำแผนระยะสั้นให้บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดไว้สอดคล้องกับแผนระยะ 5 ปี ตามตาราง 2.1ข  
 (2)

#### 2.1ข(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic objective consideration)

การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์โดยจัดโครงการทบทวนแผนปฏิบัติการและถ่ายทอด  
 กิจกรรมโครงการของสำนักฯ ประจำปีงบประมาณ เพื่อร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์โดยคำนึงถึงความ  
 จำเป็นในการสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการที่หลากหลาย และเป็นการประชุมระดมความคิดของบุคลากร  
 ทุกคนของหน่วยงานในการดำเนินงานในแต่ละพันธกิจของสำนัก จึงได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์โดยพิจารณา  
 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และคำนึงถึงการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบ  
 เชิงกลยุทธ์ โอกาสเชิงกลยุทธ์ เพื่อกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ร่วมกันของผู้บริหารและนำมาดำเนินการ

ตารางที่ 2.1 ข(1) ค่าเป้าหมายผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

พันธกิจ มหาวิทยาลัย	ประเด็น ยุทธศาสตร์ สำนักฯ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	โครงการ	ผลการ ดำเนินงาน		ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ
						๖๔	๖๕	66	67	68	69	70		
๑. วิจัยสร้างองค์ ความรู้และนวัตกรรม บูรณาการ การบริการ วิชาการ และ ศิลปะวัฒนธรรม สร้าง ความเข้มแข็งให้กับ ชุมชนท้องถิ่น และ ชุมชนอื่น	ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ศูนย์กลางแห่ง การเรียนรู้เพื่อ พัฒนา มหาวิทยาลัย และท้องถิ่น อย่างสร้างสรรค์	๑.๒ เพื่อพัฒนางาน บริการวิชาการบน พื้นฐานความ ต้องการของ มหาวิทยาลัยและ ชุมชนท้องถิ่นสู่ ความเข้มแข็งอย่าง ยั่งยืน	๑. ระดับความสำเร็จในการ พัฒนางานบริการวิชาการบน พื้นฐานความต้องการของ มหาวิทยาลัย และชุมชน ท้องถิ่นสู่ความเข้มแข็งอย่าง ยั่งยืน	ระดับ	๑.โครงการบริการวิชาการ สู่ชุมชนเพื่อส่งเสริมการ เรียนรู้ตลอดชีวิต  กิจกรรม - การอบรมเชิงปฏิบัติการ - การปรับปรุงแหล่งเรียนรู้ ร่วมกับชุมชน	๔	๔	๔	๔	๔	๕	๕	ห้องสมุด	๒0,000 เม.ย. - มิ.ย. 68
			๒. จำนวนองค์ความรู้ นวัตกรรม หรือเทคโนโลยีที่ นำไปบริการวิชาการบน พื้นฐานความต้องการของ ชุมชนท้องถิ่นสู่ความเข้มแข็ง อย่างยั่งยืน	องค์ ความรู้		-	-	-	๓	๓	๔	๔	สำนักฯ	
	๑.๒ มีการบูรณา การศิลปะและ วัฒนธรรมสู่การ เรียนการสอน หรือ การบริการวิชาการ ที่ส่งเสริมการสร้าง มูลค่า สืบสานต่อ	๓. ระดับความสำเร็จใน การบูรณาการศิลปะและ วัฒนธรรมสู่การเรียนการ สอนหรือบริการวิชาการเพื่อ สร้างมูลค่า สืบสาน ต่อยอด การพัฒนาองค์ความรู้ภูมิ ปัญญาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน	ระดับ	๒.โครงการสัมมนาเครือข่าย ห้องสมุดมนุษย์แห่งประเทศไทย (Thailand Human Library Networks) ครั้งที่ 13 กิจกรรม - การสัมมนา									ผอ สำนักฯ	100,000 พ.ย.67 - ม.ค. 68

พันธกิจ มหาวิทยาลัย	ประเด็น ยุทธศาสตร์ สำนักฯ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	โครงการ	ผลการ ดำเนินงาน		ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ	
						๖๔	๖๕	66	67	68	69	70			
		ยอดภูมิปัญญา ท้องถิ่นอย่างยั่งยืน			- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเสวนาเกี่ยวกับ วัฒนธรรมอีสาน										
			๔. ร้อยละของโครงการทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรมและภูมิ ปัญญาท้องถิ่นที่มีการ ส่งเสริมให้เกิดการเผยแพร่ เพื่อขับเคลื่อน soft power ต่อโครงการทำนุ บำรุงศิลปวัฒนธรรม	ร้อยละ				๑๐	๑๐	๑๒	๑๕				
๓. ผลิตบัณฑิต และ พัฒนากำลังคนให้มี สมรรถนะ และ ศักยภาพตามความ ต้องการของประเทศ มีทัศนคติที่ดี และเป็น พลเมืองดีในสังคม	ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนา ทรัพยากร สารสนเทศเพื่อ เป็นแหล่งเรียนรู้ ตลอดชีวิต	๒.๑ เพื่อพัฒนา ระบบกลไกส่งเสริม การเรียนรู้ตลอด ชีวิต	๕. จำนวนโครงการที่ส่งเสริม ทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต	จำนวน	๓. โครงการส่งเสริมการใช้ บริการและพัฒนาทักษะ ด้านสารสนเทศ สื่อ และ ดิจิทัลแก่นักศึกษา กิจกรรม - การอบรม/ประชุมเชิง ปฏิบัติการ - การเสวนา	3	3	3	4	4	4	5	ห้องสมุด	40,000 เม.ย. - ก.ค. 68	

พันธกิจ มหาวิทยาลัย	ประเด็น ยุทธศาสตร์ สำนักฯ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	โครงการ	ผลการ ดำเนินงาน		ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ
						๖๔	๖๕	66	67	68	69	70		
			๖. ระดับความสำเร็จในการ ยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ ความเป็นเลิศ	ระดับ		-	-	๑๐	๑๐	๑๒	๑๓	๑๕	ห้องสมุด	
	ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานทาง เทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสารเพื่อ สนับสนุนพันธ กิจของ มหาวิทยาลัย	๓.๑ เพื่อยกระดับ คุณภาพการศึกษาสู่ ความเป็นเลิศ	๓ ร้อยละของนักศึกษาระดับ ปริญญาตรีปีสุดท้ายที่สอบ ผ่านเกณฑ์ทักษะด้านดิจิทัล ตามที่เกณฑ์มหาวิทยาลัย กำหนดต่อจำนวนนักศึกษาปี สุดท้าย ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	ร้อยละ	๓. โครงการส่งเสริมการใช้ บริการและพัฒนาทักษะ ด้านสารสนเทศ สื่อ และ ดิจิทัลแก่นักศึกษา <u>กิจกรรม</u> - การอบรม/ประชุมเชิง ปฏิบัติการ - การเสวนา	๖๕	๗๐	๗๕	๘๐	๘๕	๘๕	๘๕	รอง ผอ. ฝ่าย ห้องสมุด	(โครงการ เดิม)
๔. บริหารจัดการด้วย หลักธรรมาภิบาล และ จริยธรรม	ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การพัฒนาระบบ บริหารการ จัดการบน พื้นฐานหลักธรร มาภิบาล	๔.๑ เพื่อจัดทำ ระบบประเมินและ กำกับติดตามการ ดำเนินงานธรรมาภิ บาลภายใน มหาวิทยาลัย	๔. ระดับความสำเร็จในการ จัดทำระบบประเมินและ เปิดเผยข้อมูลสารสนเทศการ ดำเนินงานธรรมาภิบาล ภายในมหาวิทยาลัย	ระดับ	๕. โครงการพัฒนาระบบ บริหารจัดการตามหลัก ธรรมาภิบาล <u>กิจกรรม</u> - การประชุมเชิงปฏิบัติการ - การทบทวนแผนและ จัดทำแผนงาน - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้	๓	๓	๓	๔	๔	๔	๕	สำนักฯ	๓0,000

พันธกิจ มหาวิทยาลัย	ประเด็น ยุทธศาสตร์ สำนักฯ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	หน่วย นับ	โครงการ	ผลการ ดำเนินงาน		ค่าเป้าหมาย					ผู้รับผิดชอบ	งบประมาณ
						๖๔	๖๕	66	67	68	69	70		
		๔.๒ เพื่อจัดทำแผน บริหารบุคลากรและ ระบบประเมิน บุคลากรที่เน้น สมรรถนะ จริยธรรมและ ผลลัพธ์	๕. ระดับความสำเร็จในการ จัดทำแผนการบริหาร บุคลากรและระบบการ ประเมิน บุคลากรที่เน้น สมรรถนะ จริยธรรมและ ผลลัพธ์	ระดับ	๖. โครงการพัฒนา ศักยภาพบุคลากรและการ จัดการความรู้ กิจกรรม - การประชุมเชิงปฏิบัติการ - สร้างประสบการณ์ใหม่ โดยศึกษาดูงาน - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้	๓	๓	๓	๔	๔	๔	๕	สำนักฯ	๓0,000
		๔.๔ เพื่อยกระดับ การดำเนินงานด้าน การประกันคุณภาพ การศึกษายามให้ สอดคล้องกับความ เป็นเลิศของ มหาวิทยาลัย	๖. ระดับความสำเร็จในการ ยกระดับการดำเนินงานด้าน การประกันคุณภาพ การศึกษายามให้ สอดคล้องกับความเป็น เลิศ	ระดับ	กิจกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษา	๓	๓	๓	๔	๔	๔	๕	สำนักฯ	๑๕๐๐๐

## 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (Strategy Implementation)

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

#### 2.2ก.(1) แผนปฏิบัติการ(Action Plan)

สวบ. ได้จะจัดทำแผนปฏิบัติราชการโดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ สำหรับแผนปฏิบัติราชการทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว ประกอบด้วยแผนยุทธศาสตร์สำนักระยะ 5 ปี แผนบริหารและพัฒนาบุคลากรระยะ 5 ปี แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ แผนกลยุทธ์ทางการเงิน และแผนบริหารความเสี่ยง ซึ่งในการจัดทำแผนระยะสั้นเป้าหมายหลักมีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย เมื่อมีการปรับปรุงแผนปฏิบัติราชการผู้บริหารจะมีการสื่อสารและถ่ายทอดให้กับบุคลากรเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ หลังจากนั้นมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนและตามวงรอบการประเมิน เพื่อนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ วิเคราะห์หาจุดบกพร่องระหว่างเป้าหมายกับผลการดำเนินการเพื่อปรับปรุงกิจกรรมและแผนปฏิบัติราชการในต่อไป

ตาราง 2.2ก.(1) แผนปฏิบัติการ(Action Plan)

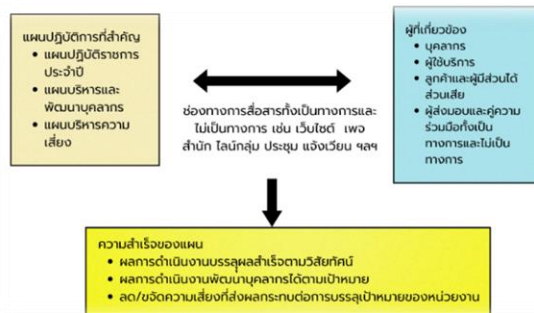
แผน	ระยะสั้น	ระยะยาว	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ผู้รับผิดชอบ
1. แผนยุทธศาสตร์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570)		✓	1.พัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของมหาวิทยาลัยและชุมชนท้องถิ่น 2.จัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต 3. จัดหาและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้ทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ 4.ส่งเสริมการบริหารจัดการบนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาล	- ผู้บริหาร -ทุกกลุ่มงาน
2. แผนบริหารและพัฒนาบุคลากร ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) (ทบทวนทุกปีงบประมาณ)		✓	1.พัฒนาความรู้ ทักษะความเชี่ยวชาญ ชำนาญการเฉพาะทางของบุคคลเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ 2.สนับสนุนให้บุคลากรมีตำแหน่งที่สูงขึ้น 3.ส่งเสริมให้บุคลากรมีวุฒิการศึกษาที่สูงขึ้น	- ผู้บริหาร - กลุ่มงาน บริหารงาน ทั่วไป
3. แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568	✓		1.พัฒนาการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของมหาวิทยาลัยและชุมชนท้องถิ่น 2.จัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต 3. จัดหาและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้ทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ 4.ส่งเสริมการบริหารจัดการบนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาล	- ผู้บริหาร -ทุกกลุ่มงาน
4. แผนกลยุทธ์ทางการเงินประจำปีงบประมาณ 2568	✓		1.มีการบริหารจัดการด้านงบประมาณและการเงิน 2. มีระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีในการบริหารจัดการด้านงบประมาณ 3. จัดสรรงบประมาณสอดคล้องกับพันธกิจและกลยุทธ์ของ สวบ.	- ผู้บริหาร - กลุ่มงาน บริหารงาน ทั่วไป
5. แผนบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 2568	✓		1. เพื่อให้ สวบ.มีแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงสถานการณ์ต่างๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของ สวบ. 2.เพื่อป้องกันและลดความเสี่ยงที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานที่อาจจะไม่เป็นไปตามเป้าหมายวัตถุประสงค์ และภารกิจของ สวบ.	- ผู้บริหาร -ทุกกลุ่มงาน

แผน	ระยะสั้น	ระยะยาว	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ผู้รับผิดชอบ
			3. เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนของ สวบ. มีความเข้าใจกระบวนการและสามารถจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง	

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ผอ. จึงมอบหมายให้ รอง ผอ. แต่ละฝ่ายจัดทำแผนในแต่ละภารกิจและเป้าหมายที่ต้องการพัฒนา นำเสนอในที่ประชุม คกก. บริหารสำนักฯ เพื่อกำหนดแนวทางในปีต่อไป ซึ่งในปีงบประมาณ 2567 พบว่าผู้ใช้บริการต้องการพื้นที่เพิ่มขึ้น และบุคลากรต้องการพัฒนาศักยภาพ พร้อมทั้งมหาวิทยาลัยได้มุ่งเน้นเรื่องสุขภาพความปลอดภัยเพิ่มขึ้นจึงส่งผลให้แผนปฏิบัติการราชการในปีงบประมาณ 2568 มีการจัดทำแผนงบประมาณเพื่อจัดสรรงบประมาณในการปรับปรุงพื้นที่การให้บริการเพิ่มขึ้น โดยมีเป้าหมายการพัฒนาพื้นที่อย่างน้อยปีละ 1 พื้นที่ และกำหนดโครงการที่ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เพิ่มขึ้นโดยการอบรม การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับองค์กรอื่น และมีโครงการพัฒนาการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลที่มีกิจกรรมย่อยในเรื่องการส่งเสริมสุขภาพความปลอดภัยและการทำงานที่มีความสุข รวมทั้งกิจกรรมการส่งเสริมการใช้ AI เพื่อพัฒนาสื่ออย่างสร้างสรรค์ให้กับบุคลากรทุกคนเพื่อให้มีการบริการที่ทันสมัย

**2.2ก (2) การนำแผนปฏิบัติการราชการไปใช้ (Action Plan Implementation)**

สำนักฯ ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ ระยะ 5 ปีโดยกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัดเป้าประสงค์ และตัวชี้วัดโครงการและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนเพื่อให้การทำงานของสำนักฯ บรรลุตามยุทธศาสตร์ ผู้บริหารจึงถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติให้บุคลากรได้รับทราบและมอบหมายให้ทุกกลุ่มงานต่างๆ ได้มีส่วนร่วมในการทำแผนและกิจกรรมขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับแผนระยะสั้นคือแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งเมื่อจัดทำแผนของสำนักฯ เรียบร้อย จะมีกระบวนการถ่ายทอดแผนทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เพจสำนักฯ ไลน์กลุ่ม และการประชุมชี้แจงให้บุคลากรทราบ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีการประเมินความสำเร็จของแผนเพื่อประเมินผลการดำเนินการบรรลุวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนต่างๆ และนำมาทบทวนและปรับปรุงอีกครั้งโดยรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงในกิจกรรมต่อไป หรือในวงรอบการจัดทำแผนในปีงบประมาณต่อไป



แผนผังที่ 2.2ก (2) การนำแผนปฏิบัติการราชการไปใช้

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

สำนักฯ ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากกองนโยบายและแผนของมหาวิทยาลัยในปีงบประมาณ 2567 งบประมาณจำนวน 1,533,400 บาท แบ่งเป็น งบบำรุงการศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ 1,412,300 บาท และโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป) 121,100 บาท โดยมีขั้นตอนจัดสรรงบประมาณดังนี้ 1) ผอ. หัวหน้าสำนักงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมกับมหาวิทยาลัย 2) ผู้บริหารจัดประชุมชี้แจงหลักเกณฑ์การจัดสรรงบประมาณและชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนโครงการและกิจกรรมเพื่อขอไปดำเนินการตามพันธกิจ 3) รอง ผอ. รับผิดชอบเขียนข้อเสนอโครงการกิจกรรมเพื่อขอไปดำเนินการ 4) ผู้บริหารร่วมกันพิจารณาโครงการต่างๆ และจัดสรรงบประมาณตามโครงการ 5) ผู้บริหารนำเสนอขอไปดำเนินการต่อมหาวิทยาลัยเพื่อขออนุมัติงบประมาณโดยในปีงบประมาณ 2567 มีการจัดสรรงบให้กับสำนักดังนี้

ตารางที่ 2.2ก(3) การจัดสรรทรัพยากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ลำดับ	การจัดสรรงบประมาณ	งบประมาณ	รวม
1	งบบำรุงการศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ	1,412,300	1,412,300
2	โครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป)	121,100	121,100
รวม		1,533,400	1,533,400

และในปีที่ผ่านมา การจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอจึงได้มีนโยบายเพื่อหารายได้และเสนอขอขอ งบประมาณจากแหล่งอื่นเพิ่มเติม พบว่า สำนักฯ ได้รับงบประมาณผ่านโครงการยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นต่อเนื่องตั้งแต่ปีงบประมาณ 2566 – 2568 ซึ่งส่งผลให้นำมาส่งเสริมการใช้บริการและพัฒนาแหล่งเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์โครงการของมหาวิทยาลัยและสอดคล้องกับพันธกิจของสำนักฯ จึงทำให้มี รายได้เพิ่มขึ้น

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

สำนักฯ จัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร โดยรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลระดับองค์กร ระดับ บุคคล และจัดทำแผนกลยุทธ์ด้านบุคลากร



แผนภาพ 2.2 ก(4) – 1 ขั้นตอนการกำหนดแผนด้านบุคลากร

สำนักฯ บริหารจัดการด้านสมรรถนะของบุคลากรและอัตรากำลังโดยผ่าน คกก.บริหารสำนักฯ และตามแผนของมหาวิทยาลัย แบ่งออกเป็น 2 แผน คือ 1) แผนอัตรากำลัง โดยแบ่งตามโครงสร้าง และพิจารณาปัจจัยต่างๆ เช่น การเกษียณอายุ การลาออก ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการหลัก และ 2) แผนบริหารและพัฒนาบุคลากรเพื่อขับเคลื่อนพันธกิจ และให้บุคลากรจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล(IDP) โดย คกก.สำนักฯ พิจารณาขีดความสามารถซึ่งพิจารณาแผนกลยุทธ์ที่ท้าทายและให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งมีการจัดโครงการ กิจกรรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ เช่น การศึกษาดูงานด้านการพัฒนาสื่อในยุคดิจิทัล การบริการที่เป็นเลิศ และส่งเสริมสุขภาพที่ปลอดภัย รวมถึงการส่งเสริมจริยธรรมในกิจกรรมปีงบประมาณ 2567 และ 2568 (ระยะ 6 เดือนแรกของปีงบประมาณ2568) และการเข้าร่วมประชุม อบรมความรู้เพิ่มเติมทักษะต่างๆ และพัฒนางานให้สู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น เป็นต้น

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

สำนักฯ ในการกำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปีประกอบไปด้วย 4 ยุทธศาสตร์ 8 เป้าประสงค์ 12 ตัวชี้วัด และกำหนดตัวชี้วัดสำคัญเพื่อติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของการดำเนินงานในระดับโครงการ และได้นำความสำเร็จของโครงการเพื่อประเมินความสำเร็จของแผนและสอดคล้องกับการบรรลุเป้าประสงค์วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักฯ โดยมีการนำผลความสำเร็จรายงานต่อการประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก

ตารางที่ 2.2ก.(5) ตัววัดผลการดำเนินการ

ประเด็นยุทธศาสตร์สำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ	เป้าประสงค์ (8 เป้าประสงค์)	ตัวชี้วัด (12 ตัวชี้วัด)	โครงการ (7 โครงการ)
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ศูนย์กลาง แห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนา มหาวิทยาลัยและท้องถิ่น อย่างสร้างสรรค์	1.1 เพื่อพัฒนางานบริการวิชาการ บนพื้นฐานความต้องการของ มหาวิทยาลัยและชุมชนท้องถิ่นสู่ ความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน	1. ระดับความสำเร็จในการพัฒนางาน บริการวิชาการบนพื้นฐานความ ต้องการของมหาวิทยาลัย และชุมชน ท้องถิ่นสู่ความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน 2. จำนวนองค์ความรู้ นวัตกรรม หรือ เทคโนโลยีที่นำไปบริการวิชาการบน พื้นฐานความต้องการของชุมชนท้องถิ่น สู่ความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน	1.โครงการบริการวิชาการสู่ ชุมชนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ ตลอดชีวิต
	1.2 มีการบูรณาการศิลปะและ วัฒนธรรมสู่การเรียนการสอน หรือการบริการวิชาการที่ส่งเสริม การสร้างมูลค่า สืบสานต่อยอดภูมิ ปัญญาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน	3. ระดับความสำเร็จในการบูรณาการ ศิลปะและวัฒนธรรมสู่การเรียนการ สอนหรือบริการวิชาการเพื่อสร้างมูลค่า สืบสาน ต่อยอดการพัฒนาองค์ความรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน 4. ร้อยละของโครงการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ มีการส่งเสริมให้เกิดการเผยแพร่เพื่อ ขับเคลื่อน soft power ต่อโครงการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	2.โครงการสัมมนาเครือข่าย ห้องสมุดมนุษย์แห่งประเทศไทย (Thailand Human Library Networks) ครั้งที่ 13

ประเด็นยุทธศาสตร์สำนัก วิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ	เป้าประสงค์ (8 เป้าประสงค์)	ตัวชี้วัด (12 ตัวชี้วัด)	โครงการ (7 โครงการ)
ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนา ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อ เป็นแหล่งเรียนรู้ ตลอดชีวิต	2.1 มีการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอด ชีวิต	5. จำนวนโครงการที่ส่งเสริมทักษะการ เรียนรู้ตลอดชีวิต 6. ระดับความสำเร็จในการยกระดับ คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ	3. โครงการส่งเสริมการใช้ บริการและพัฒนาทักษะด้าน สารสนเทศ สื่อ และดิจิทัล แก่นักศึกษา
ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนา โครงสร้างพื้นฐานทาง เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารเพื่อสนับสนุน พันธกิจของมหาวิทยาลัย	3.1 มีการยกระดับคุณภาพ การศึกษาสู่ความเป็นเลิศ	5. จำนวนโครงการที่ส่งเสริมทักษะการ เรียนรู้ตลอดชีวิต 6. ระดับความสำเร็จในการยกระดับ คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ 7. ร้อยละของนักศึกษาระดับปริญญา ตรีปีสุดท้ายที่สอบผ่านเกณฑ์ทักษะ ด้านดิจิทัลตามที่เกณฑ์มหาวิทยาลัย กำหนดต่อจำนวนนักศึกษาปีสุดท้าย ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๘๐	4. โครงการจัดหาทรัพยากร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อ สนับสนุนการเรียนการสอน ของอาจารย์และนักศึกษา
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนา ระบบบริหารการจัดการบน พื้นฐาน หลักธรรมาภิบาล	4.1 มีการพัฒนาระบบประเมิน และกำกับติดตามการดำเนินงาน ธรรมาภิบาลภายในมหาวิทยาลัย	8 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบ ประเมินและกำกับติดตามการ ดำเนินงาน ตลอดจนการเปิดเผยข้อมูล สารสนเทศการดำเนินงานธรรมาภิบาล ภายในมหาวิทยาลัย	5. โครงการพัฒนาระบบ บริหารจัดการตามหลักธรร มาภิบาล
	4.2 มีการพัฒนาบริหารบุคลากรที่ เน้นสมรรถนะ จริยธรรมและ ผลลัพธ์	9. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาแผน บริหารบุคลากรที่เน้นสมรรถนะ จริยธรรมและผลลัพธ์	6. โครงการพัฒนาศักยภาพ บุคลากรและการจัดการ ความรู้
	4.3 มีการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ	10. ระดับความสำเร็จในการบริหาร จัดการมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ	7. โครงการบริหารจัดการ ตามหลักธรรมาภิบาล*
	4.4 มีการยกระดับการดำเนินงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในให้สอดคล้องกับความเป็น เลิศของมหาวิทยาลัย	11. ระดับความสำเร็จในการยกระดับ การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในสู่ความเป็นเลิศ 12. ร้อยละของหน่วยงานที่ดำเนินการ ประกันคุณภาพการศึกษาด้วยเกณฑ์ EdPEX ต่อจำนวนหน่วยงานภายใน ทั้งหมด	(*มหาวิทยาลัยกำหนด : ค่าใช้จ่าย ค่าวัสดุ ค่า ครุภัณฑ์ ค่าตอบแทน ค่าใช้ สอย และอื่น ๆ ของ หน่วยงาน)

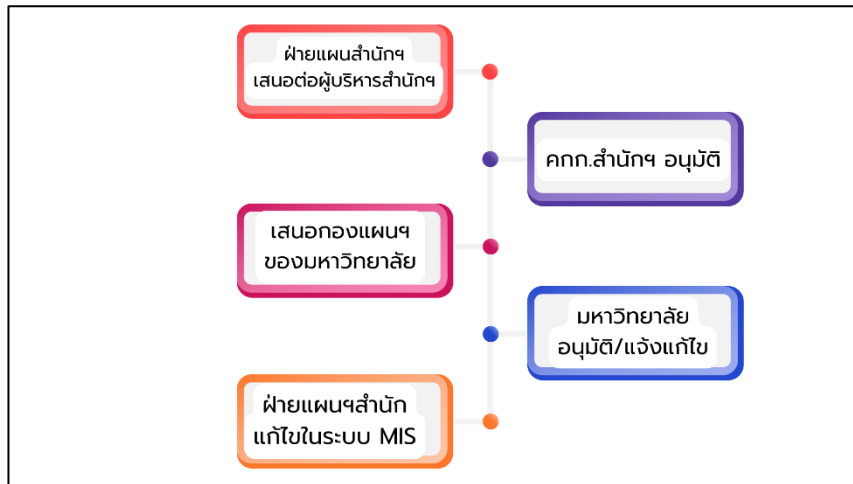
## 2.2ก(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ (Performance Projections)

สำนักฯ มีการคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปีและแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณระยะ 1 ปี โดยได้มีการกำหนดค่าคาดการณ์จากการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศตามแผนและผลการดำเนินงานนำมากำหนดค่าคาดการณ์มาเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ โดยนำผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2567 มาคาดการณ์ผลการดำเนินงานของ

ปีงบประมาณ 2568 เพื่อให้เกิดการปรับปรุงตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายที่เหมาะสม ประกอบกับการปรับตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยส่งผลให้บางตัวชี้วัดเปลี่ยนแปลง

## 2.2ข การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ (Action Plan Modification)

ในกรณีที่มีสถานการณ์ฉุกเฉิน เหตุจำเป็นหรือปัจจัยที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามแผน และมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติราชการ สวบ.มีกระบวนการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติราชการ ดังนี้ 1) ฝ่ายแผนของสำนักฯ นำเสนอประเด็นต่อ ผู้บริหาร และนำเข้าสู่ประชุม คกก.สำนักฯเพื่อพิจารณา 2)คกก.สำนักฯพิจารณาอนุมัติให้แก้ไข 3)เสนอเรื่องต่อกองนโยบายและแผนของมหาวิทยาลัยเพื่อขออนุมัติจากท่านอธิการบดี 4) อธิการบดีอนุมัติให้ปรับปรุงแก้ไข 5) ฝ่ายแผนของสำนักฯ เปลี่ยนแปลงข้อมูลในระบบ MIS และทำสำเนาเอกสารการอนุมัติและการเปลี่ยนแปลงทำรายงานต่อ ผอ. เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักฯ เกิดความต่อเนื่องในกรณีฉุกเฉิน



แผนภาพ 2.2ข การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

### หมวด 3 ลูกค้ำ

สำนักฯ ให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม คำนึงถึงเสียงของผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ มีระบบที่มุ่งเน้นการรับฟังเสียงลูกค้า ในปี 2567 มีการปรับปรุงและประเมินกระบวนการในการรับฟังเสียงลูกค้า โดยการสำรวจความต้องการและความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม คำนึงถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ให้บริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค มีการประเมินประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน เพื่อกำหนดนโยบาย แนวทางพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ให้บริการ โดยมีการแบ่งกลุ่มผู้รับบริการ ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตาราง ตารางที่ OP1 ข(2) ซึ่งได้กำหนดกระบวนการในการรับฟังเสียงลูกค้าตามแผนภาพ



ภาพที่ 3.1 กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า

#### 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

##### 3.1 ก การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

##### 3.1 ก(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

สำนักฯ มีวิธีการรับฟังเสียงผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม โดยได้กำหนดกลุ่มลูกค้าออกเป็น 9 กลุ่ม ตารางที่ OP1 ข(2) มีการรับฟังเสียงลูกค้าจากสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต และจัดทำแบบสำรวจ ผ่านช่องทางการสื่อสารทั้งในรูปแบบออนไลน์ และออฟไลน์ เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผล เพื่อนำมาออกแบบกระบวนการให้บริการของสำนักฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ให้บริการ มีการถ่ายทอดให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน มีการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจปีละ 2 ครั้ง เพื่อติดตามคุณภาพการให้บริการและปรับปรุงกระบวนการ

ทำงาน และนำมาทบทวนประสิทธิผลของกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าต่อไป โดยได้กำหนดช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงลูกค้าดังตารางที่ ตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 ช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงลูกค้าที่มีอยู่ในปัจจุบัน

ลูกค้า	ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า			ข้อมูล/สารสนเทศที่ต้องการทราบ	วิธีการค้นหาข้อมูลย้อนกลับ
	การสื่อสารต่อหน้า	การสื่อสารด้วยการเขียน	การสื่อสารออนไลน์		
1. นักศึกษาปริญญาตรี	- ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ (1 ครั้ง/ปี) - กิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ - แจ้งบุคลากรประจำจุดบริการ	- บอร์ดรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา) - หนังสือร้องเรียน - สายตรงผู้อำนวยการ	- Website (ตลอดเวลา) - Facebook Fanpage (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - e-Mail (ตลอดเวลา) - โทรศัพท์ - จอภาพ/ป้ายbanner ในห้องสมุด - แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	- วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ - บริการพิเศษที่ต้องการให้ห้องสมุดมี - ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ - ข้อร้องเรียน	รวบรวมผลการประเมินมาวิเคราะห์สังเคราะห์สรุปและนำเสนอต่อผู้บริหาร
2. นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	- กิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ - กิจกรรม Library Meet user - แจ้งบุคลากรประจำจุดบริการ	- บอร์ดรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา) - หนังสือร้องเรียน - สายตรงผู้อำนวยการ	- Website (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - e-Mail (ตลอดเวลา) - โทรศัพท์ - จอภาพ/ป้ายbanner ในห้องสมุด - แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	- ความผูกพัน	
3. อาจารย์	- กิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ - กิจกรรม Library Meet user - แจ้งบุคลากรประจำจุดบริการ	- บอร์ดรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา) - หนังสือร้องเรียน - สายตรงผู้อำนวยการ	- Website (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - e-Mail (ตลอดเวลา) - โทรศัพท์ - จอภาพ/ป้ายbanner ในห้องสมุด - แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)		
4. บุคลากรสายสนับสนุน	- กิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ - กิจกรรม Library Meet user - แจ้งบุคลากรประจำจุดบริการ	- บอร์ดรับฟังความคิดเห็น (ตลอดเวลา) - หนังสือร้องเรียน - สายตรงผู้อำนวยการ	- Website (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - e-Mail (ตลอดเวลา) - โทรศัพท์ - จอภาพ/ป้ายbanner ในห้องสมุด		

ลูกค้า	ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า			ข้อมูล/สารสนเทศที่ ต้องการ ทราบ	วิธีการค้นหา ข้อมูล ย้อนกลับ
	การสื่อสาร ต่อหน้า	การสื่อสารด้วย การเขียน	การสื่อสารออนไลน์		
	บริการ วิชาการ		- แบบประเมินความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)		
5. นักเรียน โรงเรียนสาธิต มรภ. มหาสารคาม	-กิจกรรม ส่งเสริมการ ใช้บริการ - แจ้ง บุคลากร ประจำจุด บริการ	-บอร์ดรับฟัง ความคิดเห็น (ตลอดเวลา) -หนังสือร้องเรียน -สายตรง ผู้อำนวยการ	- Website (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - e-Mail (ตลอดเวลา) - โทรศัพท์ - จอภาพ/ป้ายbanner ใน ห้องสมุด - แบบประเมินความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ (2 ครั้ง/ปี)	-วัตถุประสงค์ ในการเข้าใช้ บริการ -บริการพิเศษ ที่ต้องการให้ ห้องสมุดมี -ความพึง พอใจ/ไม่พึง พอใจ -ข้อร้องเรียน	

### 3.1ก.(2) ผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (Potential Students and Other

#### CUSTOMERS)

สำนักฯ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีออกเป็น 5 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ศิษย์เก่า 2) ผู้เกษียณอายุ 3) นักเรียน/โรงเรียนในพื้นที่ชุมชนใกล้เคียง 4) หน่วยงานราชการ 5) ชุมชน โดยมีการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก อีเมล ไลน์ การ Focus group เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ นำมาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นสารสนเทศ ทำให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวัง ในส่วนของการรับฟังเสียงลูกค้ากลุ่มอื่น ซึ่งสำนักฯ ได้กำหนดช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงลูกค้าที่พึงมีดังตาราง

ตารางที่ 3.1ก(2) ช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงลูกค้าที่พึงมี

ลูกค้า	ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า			ข้อมูล/ สารสนเทศที่ ต้องการทราบ
	การสื่อสารต่อ หน้า	การสื่อสารด้วยการ เขียน	การสื่อสารออนไลน์	
1.ศิษย์เก่า 2.บุคลากรผู้ เกษียณอายุราชการ	-กิจกรรมบริการ วิชาการ - แจ้งบุคลากร ประจำจุด บริการ	-	- Website (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา) - e-Mail (ตลอดเวลา)	-วัตถุประสงค์ใน การเข้าใช้ บริการ -ความผูกพัน -ความพึงพอใจ ในการรับบริการ
3.นักเรียน/โรงเรียน ในพื้นที่ชุมชน ใกล้เคียง	-กิจกรรมบริการ วิชาการ	-หนังสือราชการ	- Website (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา)	-วัตถุประสงค์ใน การเข้าใช้ บริการ

ลูกค้า	ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียงลูกค้า			ข้อมูล/สารสนเทศที่ต้องการทราบ
	การสื่อสารต่อหน้า	การสื่อสารด้วยการเขียน	การสื่อสารออนไลน์	
	-การมาศึกษาดูงาน		- e-Mail (ตลอดเวลา)	-ความพึงพอใจในการรับบริการ
4.หน่วยงานราชการ/หน่วยงานเอกชน	-กิจกรรมบริการวิชาการ -การมาศึกษาดูงาน	-หนังสือราชการ	- Website (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา)	-วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ -ความพึงพอใจในการรับบริการ
5.ชุมชน	-จัดกิจกรรมบริการวิชาการ -การมาศึกษาดูงาน	-หนังสือราชการ	- Website (ตลอดเวลา) - Facebook (ตลอดเวลา) - Line (ตลอดเวลา)	-วัตถุประสงค์ในการเข้าใช้บริการ -ความพึงพอใจในการรับบริการ

### 3.1 ข.(1) การจำแนกลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่น

สำนักฯ มีวิธีการกำหนดกลุ่มผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยใช้ข้อมูล สารสนเทศ เช่น หลักสูตร การเรียนการสอน จำนวนนักศึกษาในแต่ละคณะ/สาขาวิชา สถิติการเข้าใช้บริการ การเข้าถึงบริการและทรัพยากรสารสนเทศ ความต้องการและความคาดหวังความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ ผลสะท้อนกลับจากการประเมินคุณภาพการศึกษาในระดับหลักสูตรเกี่ยวกับสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่สำนักฯ เกี่ยวข้อง

ในปีการศึกษา 2567 สำนักฯ จำแนกกลุ่มลูกค้าออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มลูกค้าหลัก ประกอบด้วย นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน นักเรียนโรงเรียนสาธิต มจร. มหาสารคาม 2) กลุ่มลูกค้าที่พึงมี ประกอบด้วย ศิษย์เก่า บุคลากรผู้เกษียณอายุราชการ โรงเรียน/นักเรียนในเขตพื้นที่บริการ ชุมชน 3) กลุ่มลูกค้ากลุ่มอื่น ประกอบด้วย บุคคลภายนอก หน่วยงานภาครัฐ/หน่วยงานเอกชน ดังตารางที่ 3.1ข(1)

ตารางที่ 3.1ข(1) การจำแนกกลุ่มลูกค้า ความต้องการ และความคาดหวัง

ลูกค้า	ความต้องการ	ความคาดหวัง
<b>ลูกค้าหลัก</b>		
นักศึกษาระดับปริญญาตรี	1. ต้องการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ที่ครอบคลุมทั่วถึงพื้นที่ให้บริการ 2. เพิ่มจำนวนและระยะเวลาในการยืมทรัพยากร	1. มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ครอบคลุมและทั่วถึงบริเวณ 2. เข้าถึงบริการและทรัพยากรสารสนเทศได้ตลอดเวลา

ลูกค้า	ความต้องการ	ความคาดหวัง
	3. มีพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้เพิ่มขึ้น 4. ต้องการให้มีพื้นที่เปิดบริการ 24 ชั่วโมง 5. มีห้องประชุมกลุ่มย่อย/ห้องค้นคว้ารายบุคคล ให้มากกว่าที่มีอยู่ 6. มีคอมพิวเตอร์ให้บริการสำหรับการทำงาน และการสืบค้นข้อมูลที่เพียงพอ 7. ต้องการให้มี Tablet ให้ยืมใช้บริการ 8. ต้องการให้มีจุดให้บริการสำเนาเอกสาร 9. เพิ่มพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ 10. อยากให้มีห้องน้ำภายนอกอาคาร สำหรับผู้ใช้ในพื้นที่บริการ 24 ชั่วโมง	3. ได้รับการบริการที่ดีเยี่ยม 4. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ 5. มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศเอื้อต่อการเรียน การสร้างแรงบันดาลใจและการพักผ่อนหย่อนใจ 6. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการและทันสมัย
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	1. ต้องการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ที่ครอบคลุมทั่วถึงพื้นที่ให้บริการ 2. เพิ่มจำนวนและระยะเวลาในการยืมทรัพยากร 3. มีห้องประชุมกลุ่มย่อย/ห้องค้นคว้ารายบุคคล ให้มากกว่าที่มีอยู่ 4. ต้องการให้มีจุดให้บริการสำเนาเอกสาร	1. เข้าถึงบริการและทรัพยากรสารสนเทศได้ตลอดเวลา 2. มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศเอื้อต่อการเรียน การสร้างแรงบันดาลใจและการพักผ่อนหย่อนใจ 3. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการและทันสมัย
อาจารย์	1. บริการส่งทรัพยากรสารสนเทศ (Book Delivery) 2. อ่านหนังสือห้องสมุดได้ทุกเล่มผ่านระบบออนไลน์ 3. ต้องการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ที่ครอบคลุมทั่วถึงพื้นที่ให้บริการ 4. มีการยกเว้นค่าปรับหนังสือ 5. มีโปรแกรมเกี่ยวกับการสนับสนุนการวิจัย และการทำผลงานวิชาการให้ใช้ฟรี เช่น SPSS, Turnitin 6. ต้องการให้มีหลักสูตรอบรมที่ส่งเสริมสนับสนุนการทำผลงานวิชาการ 7. มีห้องค้นคว้ารายบุคคลสำหรับทำงานวิจัย	1. มีทรัพยากรสารสนเทศและฐานข้อมูลประกอบการศึกษาค้นคว้า การสอน และการทำวิจัย 2. บริการเชิงรุก ยืม-ส่ง หนังสือที่คณะหรือที่หลักสูตร 3. มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ครอบคลุมและทั่วถึงบริเวณ 4. อ่านหนังสือห้องสมุดได้ทุกเล่มผ่านระบบออนไลน์เข้าถึงได้ตลอดเวลา

ลูกค้า	ความต้องการ	ความคาดหวัง
บุคลากรสายสนับสนุน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพิ่มสิทธิในการยืมทรัพยากรสารสนเทศ</li> <li>2. มีการอบรมให้ความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและการทำผลงาน</li> <li>3. มีทรัพยากรสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น</li> <li>4. อ่านหนังสือห้องสมุดได้ทุกเล่มผ่านระบบออนไลน์</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีทรัพยากรสารสนเทศและฐานข้อมูลประกอบการศึกษาค้นคว้าเพื่อปฏิบัติงาน และการพัฒนาตนเอง</li> <li>2. หลักสูตรอบรมที่น่าสนใจและส่งเสริมความรู้ในการปฏิบัติงาน</li> <li>3. อ่านหนังสือห้องสมุดได้ทุกเล่มผ่านระบบออนไลน์</li> </ol>
นักเรียนโรงเรียนสาธิต มจร.มหาสารคาม	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ต้องการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ที่ครอบคลุมทั่วถึงพื้นที่ให้บริการ</li> <li>3. เพิ่มระยะเวลาในการยืมทรัพยากร</li> <li>4. พื้นที่นั่งอ่านที่มีรูปแบบหลากหลาย</li> <li>5. ต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ครอบคลุมทั่วถึงพื้นที่ให้บริการและมีความเสถียร</li> <li>2. มีสภาพแวดล้อมที่ดี น่าใช้บริการ</li> <li>3. มีทรัพยากรสารสนเทศให้ใช้บริการที่ตรงตามความต้องการ</li> </ol>
<b>ลูกค้าพึงมี</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ศิษย์เก่า</li> <li>- บุคลากรผู้เกษียณอายุ</li> <li>- นักเรียนในพื้นที่ชุมชนใกล้เคียง</li> <li>- ชุมชน</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีสิทธิในการยืมทรัพยากรและการใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ</li> <li>2. สามารถเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของสำนักฯ ได้ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย</li> <li>3. ได้รับข้อมูล ข่าวสาร ในการให้บริการ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์</li> <li>2. มีหลักสูตรและกิจกรรมที่บุคคลภายนอกเข้าร่วมได้สำหรับการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและการเรียนรู้ตลอดชีวิต</li> </ol>
<b>ลูกค้าอื่น</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานราชการ/หน่วยงานเอกชน</li> <li>- บุคคลภายนอก/ประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการ</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บริการข้อมูล สารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ</li> <li>2. สนับสนุนการให้บริการวิชาการ</li> <li>3. พื้นที่การเรียนรู้สำหรับชุมชน</li> <li>4. มีสิทธิยืมทรัพยากรสารสนเทศ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีข้อมูล สารสนเทศที่ต้องการ</li> <li>2. มีการให้บริการวิชาการแก่ ชุมชน หรือหน่วยงานภายนอก</li> <li>3. สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศได้</li> <li>4. เป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับชุมชนได้</li> <li>5. บริการห้องอบรม/ห้องประชุม/โสตทัศนูปกรณ์อื่นๆ</li> </ol>

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

สำนักฯ กำหนดให้มีระบบในการค้นหาความต้องการของลูกค้า โดยมีกระบวนการดังนี้ 1) แต่งตั้งคณะทำงานฯ 2) ประชุมวางแผนเพื่อทบทวนการดำเนินการที่ผ่านมาและกำหนดวิธีการ ช่องทาง ความถี่ และช่วงเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการของลูกค้า 3) ดำเนินการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ 4) วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ

ในปีการศึกษา 2567 สำนักฯ ได้สำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ด้วยช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก อิเล็กทรอนิกส์ฟอรัม การสัมภาษณ์ การสังเกต และการรับแจ้งจากผู้ให้บริการ และบอร์ดรับฟังความคิดเห็น ทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศของผู้ใช้บริการดังตารางที่ 3.1 ข.(2)

ตารางที่ 3.1 ข.(2)-1 ความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

กลุ่มลูกค้าหลัก	ความต้องการและความคาดหวัง	สิ่งที่ควรปรับปรุง(ความไม่พึงพอใจ)	การบริการ
1. นักศึกษาปริญญาตรี 2. นักศึกษาบัณฑิตศึกษา 3. อาจารย์ 4. บุคลากรสายสนับสนุน	1. มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น 2. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเข้าถึงได้ง่าย และสามารถรู้ข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว 3. ต้องการให้มีบริการทางคอมพิวเตอร์/อินเทอร์เน็ตครอบคลุมพื้นที่บริการห้องสมุด 4. มีพื้นที่เพียงพอ และเพิ่มห้องคาราโอเกะ ห้องดูหนังที่สามารถดูแบบกลุ่มได้ 5. เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น อุกรณ์สำนักงาน ผ้าห่ม ตุ๊กตาน้ำดื่ม 6. เพิ่มระยะเวลาในการยืมหนังสือ	1. เพิ่มจำนวนการยืมหนังสือ 2. เพิ่มแสงสว่างบริเวณชั้นหนังสือ 3. ปรับสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรมากขึ้น เพราะในบางจุดใช้งานไม่ได้ 4. เพิ่มแจ้งเตือนการให้บริการ ผ่าน Line 5. มีระบบคอยกำกับดูแลนักศึกษาในห้องสมุดที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการใช้ห้องสมุดเสียงดังขณะใช้บริการในห้องสมุด 6. ต้องการให้เพิ่มห้องนั่งอ่านหนังสือให้มีรูปแบบที่หลากหลาย 7. เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ในการให้บริการ 8. บรรยากาศบางชั้นยังไม่ทันสมัย ไม่สดใส การ	1. บริการห้องสมุดเชิงรุก 2. ปรับระเบียบการใช้บริการ 3. ปรับเพิ่มหลอดไฟแสงสว่างบริเวณชั้นหนังสือ 4. เพิ่มรูปแบบการให้บริการผ่าน Line 5. เพิ่มสัญญาณเครือข่าย Wi-Fi 7. กำหนดมาตรการการใช้บริการห้องสมุด 8. เพิ่มคอมพิวเตอร์ในพื้นที่ให้บริการ 9. ปรับพื้นที่การให้บริการตามความต้องการ 10. อนุญาตให้ผู้ใช้น้ำดื่ม ที่มีฝาปิดมิดชิด และผลไม้เข้ามาทานในห้องสมุด 11. กำหนดมาตรการทำความสะอาดพื้นที่ให้บริการ

กลุ่มลูกค้าหลัก	ความต้องการและความคาดหวัง	สิ่งที่ควรปรับปรุง(ความไม่พึงพอใจ)	การบริการ
	7. สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการศึกษาและการสร้างแรงบันดาลใจ 8. มีระบบสารสนเทศที่ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 9. มีระบบสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกในการเรียนการสอนและปฏิบัติงาน 10. การเชื่อมต่อเพื่อเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์นอกมหาวิทยาลัยผ่านระบบที่ไม่ซับซ้อน 11. มีทรัพยากรสารสนเทศและฐานข้อมูลประกอบการศึกษาค้นคว้า การสอน การทำ วิจัย วิทยาศาสตร์ 12. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านและส่งเสริมการเรียนรู้อย่างหลากหลาย	ออกแบบในการจัดห้องควรปรับให้ดูล้ำสมัย 9.การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านอย่างต่อเนื่อง 10. ระยะเวลาในการเปิด-ปิด ให้บริการยังไม่เหมาะสมอยากให้เพิ่มเวลาเปิดให้มากกว่า 16.30 น. 11. โซนพื้นที่บริการนอกเวลาควรมีการติดตั้งปลั๊กและพัดลมเพิ่ม 12. จำนวนปลั๊กไฟให้บริการมีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอ 13. มีห้องน้ำบริการบริเวณด้านนอกอาคารสำหรับผู้ให้บริการในโซนบริการ 24 ชม.	

จากตาราง ในปี 2567 สำนักฯ ได้นำความต้องการและสิ่งที่ไม่พึงพอใจมาดำเนินการปรับปรุงบริการ นำเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร เพื่อทำการกำหนดและเลือกประเด็นปัญหาที่ต้องแก้ไขเร่งด่วน ซึ่งมีเรื่องความต้องการที่สามารถดำเนินการได้ในปี 2567 จำนวน 11 เรื่องดังตาราง

#### ตารางที่ 3.1 ข.(2)-2 ความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ประเด็นความต้องการและสิ่งที่ควรปรับปรุง	การดำเนินการปรับปรุง
1. เพิ่มจำนวนการยืมหนังสือ	ปรับปรุงระเบียบการใช้บริการเรื่องสิทธิ์ในการยืมหนังสือ
2. เพิ่มแสงสว่างบริเวณชั้นหนังสือ และบริเวณโดยรอบสำนักฯ	1.เปลี่ยนขนาดของหลอดไฟ และเพิ่มจำนวนหลอดไฟชั้น 2-3 และโถงให้บริการภายนอกอาคาร ห้องสารสนเทศอาเซียน

ประเด็นความต้องการและสิ่งที่ควรปรับปรุง	การดำเนินการปรับปรุง
	2. จัดตำแหน่งการวางชั้นหนังสือใหม่ เพื่อเพิ่มพื้นที่รับแสงในชั้น 2-3
3. มีทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น	ปรับสัดส่วนในการจัดซื้อทรัพยากรในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ จากสัดส่วนทรัพยากรรูปเล่ม:ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์จาก 60:40 เป็น 70:30
4. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่ายและสามารถรู้ข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว	จัดตารางมอบหมายให้บรรณารักษ์รับผิดชอบในการตอบคำถาม ให้ความช่วยเหลือ และนำเสนอข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ
5. ต้องการให้มีบริการทางคอมพิวเตอร์/ อินเทอร์เน็ตครอบคลุมพื้นที่บริการห้องสมุด	จัดสรรงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์กระจายสัญญาณ และอุปกรณ์เครือข่ายเพิ่มเติมในปีงบประมาณ 2568 และได้ทำการติดตั้งอุปกรณ์ดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว
6. บรรยากาศบางชั้นยังไม่ทันสมัย ไม่สดใส การออกแบบในการจัดห้องควรปรับให้ดูทันสมัย	จัดสรรงบประมาณร้อยละ 30 ของงบประมาณเพื่อปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ ในแต่ละปีงบประมาณ โดยในปี 2567 ได้ดำเนินการปรับปรุงโถงบริการบริเวณศูนย์สารสนเทศอาเซียน
7. โชนพื้นที่บริการนอกเวลาควรมีการติดตั้งปลั๊กและพัดลมเพิ่ม	เพิ่มจุดให้บริการปลั๊กไฟเพิ่มเติม บริเวณชั้น 6-2 และบริเวณโถงด้านนอกสำนักวิทยบริการ
9. ระยะเวลาในการเปิด-ปิด ให้บริการยังไม่เหมาะสม อยากให้เพิ่มเวลาเปิดให้มากกว่า 16.30 น.	มีการปรับปรุงและขยายเวลาการให้บริการเพิ่มขึ้น ดังนี้ -ก่อนสอบปลายภาคเรียน 2 เดือน(ตั้งแต่สอบกลางภาคเรียน) ให้บริการถึงเวลา 18.30 น. -ก่อนสอบปลายภาคเรียน 1 เดือนเปิดให้บริการถึงเวลา 20.00 น.
10. มีห้องน้ำบริการบริเวณด้านนอกอาคาร สำหรับผู้ใช้บริการในโซนบริการ 24 ชม.	ดำเนินการสร้างห้องน้ำจำนวน 2 ห้องสำหรับให้บริการผู้ใช้บริการด้านนอกโซน 24 ชั่วโมง
11. บรรยากาศบางชั้นยังไม่ทันสมัย ไม่สดใส การออกแบบในการจัดห้องควรปรับให้ดูทันสมัย	การคัดเลือกหนังสือที่มีเนื้อหาเก่า ไม่ถูกใช้ออกจากชั้น (Weeding) เพื่อเพิ่มพื้นที่การให้บริการ

### 3.2 ความผูกพันของลูกค้า

#### 3.2 ก ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นๆ

##### 3.2 ก(1) การจัดการความสัมพันธ์

สำนักฯ กำหนดกระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยมีการมอบหมายให้หัวหน้ากลุ่มงานบริการ เป็นผู้รับผิดชอบ และกำหนดวิธีการจัดการความสัมพันธ์ไว้ดังตารางที่ 3.2 ก(1) การจัดการความสัมพันธ์ โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศจากช่องทางในการรับฟังเสียงของลูกค้า จากตารางที่ ตารางที่ 3.1 ข.

(2)-1 ความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยให้ผู้เรียนและลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ และการให้สิทธิ์ประโยชน์พิเศษสำหรับกลุ่มลูกค้าปัจจุบันซึ่งจะช่วยดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงเป็นการดึงดูดกลุ่มนักศึกษาที่ยังไม่ได้เป็นลูกค้าหลัก และลูกค้ากลุ่มเป้าหมายในอนาคต เป็นการสร้างโอกาสในการได้ลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น เช่น การลดค่าปรับในกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ กิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการที่ผู้เข้าร่วมจะได้รับชั่วโมงกิจกรรมของมหาวิทยาลัย การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก ตู้กดสินค้า นำดื่ม จุดบริการห้องน้ำ มีบริการบอร์ดเกมส์ใหม่ทุกปีการศึกษา ซึ่งสามารถแสดงได้ดังตาราง

ตารางที่ 3.2 ก(1) การจัดการความสัมพันธ์

กระบวนการ	รายละเอียด	วิธีการจัดการ
1. วิเคราะห์และทำความเข้าใจกลุ่มลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำแนกกลุ่มผู้ใช้บริการ เช่น นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร ศิษย์เก่า ชุมชน</li> <li>- ศึกษาพฤติกรรม ความต้องการ ความคาดหวัง</li> <li>- เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม สถิติการใช้งาน หรือเวทีรับฟังความคิดเห็น</li> </ul>	กำหนดสิทธิพิเศษของการให้บริการ ในการให้บริการของกลุ่มลูกค้าและกลุ่มลูกค้าอื่นๆ เพื่อดึงดูดให้มีลูกค้ากลุ่มอื่นใหม่มาใช้บริการ
2. วางแผนและออกแบบบริการที่ตอบโจทย์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาบริการสารสนเทศให้ทันสมัย (ฐานข้อมูลออนไลน์, E-book)</li> <li>- ออกแบบกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน/การเรียนรู้ เช่น กิจกรรม บอร์ดเกม, บริการ Netflix, ลุ้นรางวัล</li> <li>- ให้บริการพื้นที่เรียนรู้/Co-working space ที่สะดวก สะอาด ปลอดภัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การวางแผนการจัดทำ หรือใช้งบประมาณที่มีอยู่ในการดำเนินการจัดทำทรัพยากรสารสนเทศ และฐานข้อมูล เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย</li> <li>- การวางแผนพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ และตามยุคสมัย</li> </ul>
3. สื่อสารและสร้างการรับรู้	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้โซเชียลมีเดีย เช่น Facebook, LINE, TikTok ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง</li> <li>- ส่งสารที่หลากหลาย เช่น ข่าวสาร บริการใหม่ รีวิว หนังสือ บทความที่น่าสนใจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเปิดช่องทางการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น การเป็นเวทีสำรวจความต้องการการรับบริการ และการตอบปัญหาการติดต่อสอบถามได้อย่างทันทั้งที่</li> <li>- การประชาสัมพันธ์รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายให้ลูกค้าทราบ</li> </ul>

กระบวนการ	รายละเอียด	วิธีการจัดการ
	- จัดอบรม/Live สด แนะนำ วิธีใช้บริการหรือทรัพยากรต่าง ๆ	
4. สร้าง ความสัมพันธ์และ ชุมชนผู้ใช้	- จัดกิจกรรมพิเศษ ในโอกาส ต่างๆ - ปิดพื้นที่ให้ผู้มีส่วนร่วม เช่น โหวตหนังสือเข้าห้องสมุด, เสนอซื้อกิจกรรม - ใช้ระบบสมาชิกหรือการ สะสมแต้มเพื่อสร้าง Loyalty	- การประชาสัมพันธ์บริการ และกิจกรรมส่งเสริมการ ใช้บริการตามโอกาสและช่วงเวลาต่างๆ
5. ประเมินผลและ ปรับปรุง	- ติดตามความพึงพอใจของ ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ - วิเคราะห์ข้อมูลการใช้งานเพื่อ ปรับปรุงบริการ - ใช้ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้ในการ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง	สำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ/ความต้องการของ ลูกค้า

### 3.2 ก(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

สำนักฯ ใช้แนวคิดการบริการแบบมุ่งผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User-Centered Services) โดย  
ออกแบบการเข้าถึงและการสนับสนุนผ่านทั้งช่องทางกายภาพและดิจิทัล เพื่อรองรับความต้องการที่  
หลากหลายของผู้ใช้ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน ศิษย์เก่า  
หน่วยงานภาครัฐ ชุมชน และนักเรียนในพื้นที่ใกล้เคียง

ในปี 2567 สำนักฯ ดำเนินการตามแนวทางที่วางไว้ผ่านกิจกรรมและระบบต่างๆ ได้แก่

**1. การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ** 1.1) เปิดให้บริการห้องสมุดทั้งภาคปกติและนอกเวลา รวมถึง  
ขยายเวลาช่วงสอบ 1.2) พัฒนาระบบสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ (OPAC) และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์  
ให้สามารถผ่านระบบออนไลน์และสามารถเข้าถึงได้จากนอคมหาวิทยาลัย 1.3) จัดให้มีบริการยืม-คืนด้วย  
ตนเอง (Self Check) และตู้คืนหนังสือนอกเวลา (Book Drop)

**2. การสนับสนุนผู้ใช้บริการ** 2.1) ให้คำแนะนำการใช้ทรัพยากรผ่านเคาน์เตอร์บริการและช่องทาง  
ออนไลน์ (Facebook, Chatbot, e-mail) 2.2) จัดทักษะการรู้สารสนเทศอบรมการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์  
การเขียนอ้างอิง 2.3) จัดอบรมเพิ่มทักษะดิจิทัล การใช้โปรแกรมในการสร้างสรรค์เนื้อหาออนไลน์ และการ  
รู้เท่าทันสื่อสารสนเทศ การใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรมด้วยโปรแกรม 2.4) มีบริการตอบคำถามและให้

คำปรึกษาผ่านบริการ “Ask a Librarian” ให้ความช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูล การยืมทรัพยากรระหว่างห้องสมุด 2.5) ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยกิจกรรม เช่น นิทรรศการ, Board Game, บุรุษส่งเสริมการใช้ e-book และกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน 2.6) จัดกิจกรรมและมอบรางวัล “สุดยอดผู้ใช้บริการ” เพื่อสร้างแรงจูงใจและการมีส่วนร่วม

แนวทางการให้บริการและการสนับสนุนลูกค้าของสำนักฯ สอดคล้องกับเป้าหมายการสร้างบัณฑิตที่มีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต สนับสนุนภารกิจหลักด้านการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย โดยบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กองพัฒนานักศึกษา คณะ สาขาวิชา เพื่อร่วมจัดกิจกรรมพัฒนาทักษะให้แก่ผู้เรียน

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

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของลูกค้าทุกกลุ่ม เพื่อสร้างความพึงพอใจและพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน โปร่งใส และเป็นระบบ ดังนี้

สำนักฯ กำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนโดยยึดหลัก “รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้” โดยจัดให้มีช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้ลูกค้าสามารถแจ้งปัญหาและข้อเสนอแนะได้สะดวก เช่นทางเพจสำนักฯ ทางโทรศัพท์ Line ซึ่งสามารถติดต่อได้ตลอดเวลา และมีการรับข้อร้องเรียนผ่านแบบสำรวจประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ โดยมีกระบวนการในการพิจารณาและแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. มีแบบฟอร์มหน้าจอสําหรับการรับร้องเรียน ซึ่งมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานในแต่ละจุดบริการเป็นผู้นำเข้าข้อมูลผ่านแบบฟอร์มการรายงานเรื่องร้องเรียน

2. ผู้รับผิดชอบจัดทำรายงานประเด็นปัญหาและหัวข้อเรื่องร้องเรียนรายงานให้ผู้บริหารทราบ โดยมีหลักในการพิจารณาเรื่องดังนี้

**ระดับน้อย** ข้อร้องเรียนทั่วไปไม่รุนแรง มาจากคำแนะนำ แจ้งให้ทราบ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ ระบบสืบค้นเข้าสืบค้นไม่ได้ ผู้ใช้เสียงดังทำผิดระเบียบ ระดับความเร่งด่วน: ดำเนินการภายใน 5-7 วัน

**ระดับปานกลาง** ค่อนข้างรุนแรง เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับระบบงาน กระบวนการต่าง ๆ ของสำนักเช่น ความไม่ปลอดภัยที่อาจเกิดกับผู้ใช้บริการ ระดับความเร่งด่วน: ดำเนินการภายใน 3-5 วัน

**ระดับรุนแรงมาก** รุนแรงมากที่สุด เช่น ข้อร้องเรียนในประเด็นการทุจริตหรือผิดกฎหมาย ระดับความเร่งด่วน: ดำเนินการภายใน 1-2 วัน

3. ดำเนินการสืบหาสาเหตุที่แท้จริงและบุคลากรที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนตามประเด็นที่ได้รับแจ้ง

4. จัดประชุมคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเพื่อหาทางแก้ไขปัญหาร่วมกันหาแนวทางแก้ไขหรือสร้างแผนปฏิบัติร่วมกัน เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำของข้อร้องเรียนในอนาคต

5. สรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาคือร้องเรียน แจ้งผลการดำเนินงานแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบติดตามผลการประเมินความพึงพอใจไม่พึงพอใจ

สำนักฯ มีการรวบรวมและบันทึกข้อร้องเรียนในระบบรายงานผลการแก้ไข พร้อมวิเคราะห์ประเภทของข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา เช่น 1) การร้องเรียนเรื่องเสียงดังในพื้นที่อ่านหนังสือ ทำให้มีการกำหนดพื้นที่งดใช้เสียง/พื้นที่ใช้เสียงได้ จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ในบริเวณให้บริการ 2) ห้องบริการไม่เย็น ส่งผลให้สำนักจัดสรรงบประมาณในการติดตั้งพัดลมเพิ่มเติม และดำเนินการของบประมาณจากส่วนกลาง(งบลงทุน) ทำให้ได้เครื่องปรับอากาศใหม่จำนวน 25 เครื่องและนำมาติดตั้งที่ ชั้น 6-5 ห้องวิทยานิพนธ์ โถงบริการศูนย์สารสนเทศอาเซียน และล้างและซ่อมแซมระบบปรับอากาศ 3) ปลั๊กไฟมีให้ยืมไม่เพียงพอ ดำเนินการแก้ไขโดยเพิ่มจุดเสียงปลั๊กไฟไว้ที่โต๊ะอ่านหนังสือในบริเวณชั้น 2-3, 5-6

ระบบจัดการข้อร้องเรียนของสำนักฯ เชื่อมโยงกับพัฒนาแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ เพื่อให้การให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ดียิ่งขึ้นในระยะยาว

### ตาราง 3.2 ก(3) การจัดการข้อร้องเรียน

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ช่วงเวลาที่สามารถส่งเรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
เจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการ	ทุกวันทำการ	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการ
สายตรงผู้อำนวยการบนหน้าเว็บไซต์สำนักฯ	ตลอดเวลา	ผู้อำนวยการ, แอดมิน
เฟสบุ๊กแฟนเพจ	ตลอดเวลา	ผู้อำนวยการ, เจ้าหน้าที่งานบริการและสื่อสารองค์กร
อีเมล (lib@rmu.ac.th)	ตลอดเวลา	ผู้อำนวยการ, รองผู้อำนวยการฝ่ายห้องสมุด, เจ้าหน้าที่งานบริการและสื่อสารองค์กร
ไลน์	ตลอดเวลา	เจ้าหน้าที่งานบริการ
บอร์ดรับฟังความคิดเห็น	ทุกวันทำการ	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการประจำจุดบริการ
โทรศัพท์	ทุกวันทำการ	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการประจำจุดบริการ
แบบสำรวจความพึงพอใจไม่พึงพอใจ	2 ครั้ง/ปี	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการประจำจุดบริการ

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ช่วงเวลาที่สามารถส่งเรื่องร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบ
จดหมาย บันทึกร้องเรียน หนังสือราชการ	ทุกวันทำการ	เจ้าหน้าที่ธุรการสำนักงาน ผู้อำนวยการฯ

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

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ให้บริการด้วยความเท่าเทียม โปร่งใส และไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อสร้างประสบการณ์การใช้บริการที่เป็นธรรมแก่ลูกค้าทุกกลุ่มอย่างเสมอภาคโดยกำหนดแนวทางการปฏิบัติต่อลูกค้าทุกกลุ่มด้วยความสุภาพ เคารพสิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีความเสมอภาคในการเข้าถึงทรัพยากรและบริการของห้องสมุด โดยไม่แบ่งแยกตามสถานะทางการศึกษา ตำแหน่ง หรือภูมิหลังทางสังคม

สำนักฯ ได้จัดทำคู่มือการให้บริการ และแนวปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ในทุกระดับ เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม ให้บริการทุกคนด้วยขั้นตอนและกฎระเบียบเดียวกัน เช่น สิทธิในการใช้บริการห้องค้นคว้า การเข้าร่วมกิจกรรมหรือหลักสูตรอบรมที่จัดโดยสำนักฯ การใช้ทรัพยากรต่างๆ ห้องน้ำ ฯลฯ มีจัดพื้นที่บริการที่เป็นกลางและเปิดกว้าง โดยจัดให้มีโซนอ่านหนังสือ ห้องบริการคอมพิวเตอร์ ทางขึ้นสำหรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุ บุคลากรของสำนักฯ ได้รับการอบรมเรื่องบุคลิกภาพ จริยธรรมการให้บริการ และการสื่อสารอย่างให้เกียรติ รวมทั้งการดูแลผู้ใช้บริการที่มีความต้องการเฉพาะ

สำนักฯ มีการติดตามประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาแนวทางการให้บริการให้เหมาะสมกับบริบทและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เช่น ขยายเวลาบริการให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้งานที่มีข้อจำกัด เช่น นักศึกษาที่เรียนเสาร์อาทิตย์ มีการจัดเวรเพิ่มเจ้าหน้าที่หมุนเวียนช่วงเวลาเร่งด่วนเพื่อให้บริการอย่างทั่วถึง

### 3.2 ข การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

#### 3.2 ข (1) ความพึงพอใจ ความไม่พอใจ และความผูกพัน

สำนักฯ กำหนดแนวทางการค้นหาความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า โดยใช้หลายหลาย ได้แก่

1. แบบสอบถามออนไลน์ที่วัดระดับความพึงพอใจไม่พึงพอใจในหลากหลายมิติ เช่น การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากร ระบบยืม-คืนหนังสือ สภาพแวดล้อมในห้องสมุด ความเพียงพอของที่นั่ง ระบบอินเทอร์เน็ต/wi-fi และกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ เวลาเปิด-ปิดบริการ ช่องทางการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์
2. แบบสอบถามหลังการจัดกิจกรรมหรือการให้บริการใหม่ หรือหลังปรับปรุงบริการ
3. การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการกับผู้ใช้บริการ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการ เช่น สถิติการยืมคืนหนังสือ การเข้าใช้ระบบฐานข้อมูล จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม

5. การประเมินระดับ “ความผูกพัน” ผ่านพฤติกรรมการมีส่วนร่วม เช่น การเข้าร่วมกิจกรรม การตอบกลับกิจกรรมของห้องสมุดในโซเชียลมีเดีย และการสมัครนักศึกษาช่วยงานห้องสมุด

ในปี 2567 สำนักฯ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจปีละ 2 ครั้ง โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มลูกค้าหลัก รวบรวมและประมวลผลผลการประเมินกลุ่มงานบริการ เผยแพร่ผลการประเมินผ่านเว็บไซต์ Facebook, รายงานผู้บริหาร และรายงานประจำปีของสำนักฯ

นำข้อมูลไปใช้ในการประชุมวางแผนปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่ ฝ่ายบริการ ฝ่ายเทคนิค ฝ่ายจัดหา และมีใช้ผลการประเมินในการจัดลำดับความสำคัญของการใช้งบประมาณ เช่น การปรับปรุงพื้นที่อ่านหนังสือ การติดตั้งพัดลม ปลั๊กไฟ หลอดไฟส่องสว่าง การปรับปรุงเครื่องปรับอากาศ และการขยายชั่วโมงเปิดบริการ

ในปี 2567 สำนักฯ วิเคราะห์แนวโน้มความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง เช่น การร้องเรียนเรื่อง Wi-Fi นำไปสู่การติดตั้งตัวกระจายสัญญาณเพิ่มในจุดอับ ข้อเสนอแนะความต้องการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น นำไปสู่การจัดซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นมีการให้รางวัลประจำปี แก่ผู้ใช้กลุ่มต่างๆ ทำให้ผู้ใช้มีแนวโน้มกลับมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ การจัดกิจกรรมการแข่งขัน Board Game การรับสมัครนักศึกษาช่วยงานห้องสมุดแบบมีค่าตอบแทนเป็นรายชั่วโมง การให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เกินความคาดหมาย เช่น เบาะนอนไฟฟ้า

## หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

### 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสำนักฯ

#### 4.1ก. การวัดผลการดำเนินการ

##### 4.1ก(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

สำนักฯ มีการประชุมทบทวน เพื่อปรับปรุงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และตัวชี้วัด ซึ่งสำนักฯ มีการประชุม และถ่ายทอดตัวชี้วัด มอบหมายงานให้บุคลากรรับทราบอย่างชัดเจนตามคำสั่ง มีกระบวนการวัด การวิเคราะห์ ผลการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน ดังนี้ **1) กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicators)** สำนักฯ กำหนดในยุทธศาสตร์ 1 ศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนา มหาวิทยาลัยและท้องถิ่นอย่างสร้างสรรค์ ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยที่สะท้อนถึงผลลัพธ์ที่สำคัญ ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ เช่น จำนวนผู้ใช้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาระบบบริหารจัดการบนพื้นฐานหลักธรรมาภิบาล ผลลัพธ์ ด้านบุคลากร เช่น ระดับความผูกพันของบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาองค์กร เช่น จำนวนโครงการ การพัฒนาระบบสารสนเทศ **2) วิธีการวัดผล** สำนักฯ ดำเนินการเก็บข้อมูลสำหรับวัดผลการดำเนินงาน ดังนี้ แบบสอบถามและการสำรวจความคิดเห็น ได้แก่ การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ **3) การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน** ได้แก่ การเปรียบเทียบข้อมูลในช่วงเวลาต่าง โดยการแสดงผลข้อมูลในรูปแบบกราฟและ Dashboard เพื่อช่วยตัดสินใจ **4) การนำผลวิเคราะห์ไปใช้ในการพัฒนา** กระบวนการทำงาน ได้แก่ 1. ปรับปรุงการให้บริการตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้ 2. ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากร **5) การติดตามและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง** โดยใช้วงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) ปรับปรุงตัวชี้วัดเป็นระยะ เพื่อให้เหมาะสม กับการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ของสำนักฯ และนำแนวทาง Best Practices มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สำหรับการให้บริการ

##### 4.1ก.(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

การเลือกคู่เทียบ (Benchmarking) เป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพของสำนักวิทยบริการ ซึ่งสำนักวิทยบริการ ใช้ข้อมูลจากการเปรียบเทียบจากหน่วยงานภายนอก โดยเลือกคู่เทียบจากกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3 แห่ง) มาช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ ผู้อำนวยการ มอบหมาย รองผู้อำนวยการฝ่ายห้องสมุด และรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร เป็นผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนการเลือกคู่เทียบและการทำ Benchmark สำนักฯ มีความมั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินงานของนักวิทยบริการฯ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกสำนักฯ มีขั้นตอนการคัดเลือก ดังนี้ **1) กำหนดวัตถุประสงค์ของการเปรียบเทียบ** ที่สำนักฯ เลือก กิจกรรมที่ส่งเสริมการใช้บริการต่อปี ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนต่อปี เพื่อต้องการปรับปรุงคุณภาพและพัฒนากระบวนการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้ผู้เข้าใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด **2) ระบุเกณฑ์ในการเลือก คู่เทียบ** สำนักฯเลือกกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3 แห่ง) เนื่องจากมีบริบท

ขนาด และลักษณะการดำเนินงานคล้ายกัน สำนักฯ เลือก ตัวชี้วัดที่ใช้เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการดำเนินงาน 3) **ค้นหาคู่แข่งที่เป็นไปได้** สำนักฯ เลือกกิจกรรมที่ส่งเสริมการให้บริการต่อปี ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนต่อปี เป็นข้อมูลที่เปิดเผยบนเว็บไซต์/รายงานประจำปี 4) **วิเคราะห์และคัดเลือกคู่แข่งที่เหมาะสม** ในการเลือกคู่แข่ง สำนักฯ เลือกองค์กรที่มีผลลัพธ์ที่ดีกว่าเพื่อนำขั้นตอนการดำเนินงาน มาพัฒนาการดำเนินงานของสำนักฯ ให้ดียิ่งขึ้น 5) **ศึกษาแนวปฏิบัติของคู่แข่ง** สำนักฯ ศึกษาจากแบบประเมิน, รายงาน, เข้าร่วมการประชุม/สัมมนา ขอความร่วมมือจากคู่แข่งเพื่อศึกษา กระบวนการทำงานโดยตรง 6) **นำแนวทางของคู่แข่งมาปรับใช้** และนำแนวปฏิบัติที่ดีมาทดลองใช้ และวัดผลติดตามผลและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องต่อไป

ตาราง 4.1 ก.(1) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

คู่แข่ง	สถิติการเข้าใช้บริการ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	กิจกรรม/โครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนต่อปี	แหล่งข้อมูล
1. มรภ.อุดรธานี	41,258	4.25	4	ข้อมูลที่เปิดเผยบนเว็บไซต์/ รายงานประจำปี
2. มรภ.อุบลราชธานี	133,696	4.65	1	
4. มรภ.มหาสารคาม	66,890	4.83	3	

#### 4.1ข. การวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการ

##### 4.1ข(1) การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสำนักฯ

สำนักฯ มีการวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ มีการกำกับติดตามผลดำเนินงานให้ มีประสิทธิภาพ โดยมอบหมายรองผู้อำนวยการทั้ง 3 ฝ่าย เป็นผู้รับผิดชอบตาม กระบวนการ มีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสำนักฯ. ดังนี้ 1) การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ได้แก่ 1.1 มีการกำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์การวัดผล เช่น จำนวนผู้ให้บริการ, ระยะเวลาให้บริการ, ความพึงพอใจ, การฝึกอบรม, ความผูกพันองค์กร 1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้ระบบสารสนเทศ เช่น Dashboard, รายงานการดำเนินงานผ่านการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา 1.3 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ใช้ข้อมูลเปรียบเทียบข้อมูลในช่วงเวลาต่าง ๆ 2) **การทบทวนขีดความสามารถของสำนักฯ** ได้แก่ 2.1 การประเมินขีดความสามารถองค์กร เช่น ประสิทธิภาพของระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูล, บุคลากร มีความสามารถในการปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่, ผู้ใช้บริการได้รับประสบการณ์ที่ดีหรือไม่ 3) การทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถ 3.1 ประชุมคณะทำงานและผู้บริหารรายไตรมาส 3.2 สำนักฯ ใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ (SWOT Analysis) เพื่อประเมิน จุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาส 3.3 การกำหนดแนวทางพัฒนาปรับปรุง กระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น พัฒนาเทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศ ให้ตอบโจทย์การทำงาน เสริมสร้างทักษะ ของบุคลากร โดยผ่านการอบรมและพัฒนาศักยภาพ 3.4 การนำผลการทบทวนไปใช้ เพื่อกำหนดแผนงานใหม่ และกำหนดตั้งชี้วัดที่

เหมาะสม โดยใช้วงจร PDCA เพื่อพัฒนาอย่างยั่งยืน 4) การติดตามและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และพัฒนา Dashboard เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต

4.1ข.(2) การนำผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

สำนักฯ นำผลการทบทวนผลการดำเนินงานตามข้อ 4.1ข.(1) ไปใช้เป็นพื้นฐานในการจัดลำดับความสำคัญของเรื่อง ที่ควรได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยใช้เกณฑ์การพิจารณา 3 ด้าน ได้แก่ 1) ผลกระทบต่อผู้รับบริการ, 2) ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักฯ และ 3) ความพร้อมของทรัพยากรในการดำเนินงาน ซึ่งกระบวนการนี้อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการประจำสำนักฯ ซึ่งผลการจัดลำดับประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการปรับปรุงจะถูกบูรณาการเข้ากับกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี โดยมีการกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด

## 4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

### 4.2ก. ข้อมูลและสารสนเทศ

#### 4.2ก(1) คุณภาพ

สำนักฯ มีวิธีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบอื่น ๆ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่แม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ พร้อมใช้งาน ทันเวลา ปลอดภัยเป็นความลับ โดยดูแลการเชื่อมต่อข้อมูลและสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตให้พร้อมรับมือต่อการคุกคามในรูปแบบต่างๆ ด้วยการพัฒนาและดูแลระบบสารสนเทศองค์กร พัฒนาเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ของส่วนงาน สํารองข้อมูลและสารสนเทศตามวันและเวลา กำหนดสิทธิ์เข้าถึงและสารสนเทศผู้ใช้งาน ตรวจสอบทุกวันโดยเจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูล

ตาราง 4.2ก.(1) กระบวนการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

ลักษณะข้อมูล	ข้อมูลและสารสนเทศ	วิธีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ
ความแม่นยำ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (OPAC)</li> <li>- ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ MATRIX</li> <li>- ระบบบริหารจัดการเว็บไซต์</li> <li>- ARIT Line Bot</li> <li>- การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)</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>- มีการบ่อนข้อมูลและสารสนเทศเข้าไปในระบบที่ถูกต้อง</li> </ul>

ลักษณะข้อมูล	ข้อมูลและสารสนเทศ	วิธีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศ
		- ความสมบูรณ์ของข้อมูลที่ไม่มีการสูญหายหรือผิดพลาดอันเกิดจากการทำงานของซอฟต์แวร์
เป็นปัจจุบัน		- ผู้ใช้ระบบบันทึก - บันทึกข้อมูลเข้าระบบ - ผู้ดูแลระบบ เข้าตรวจสอบข้อมูล - การปรับปรุงข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบัน (Update) - สามารถดูได้ตลอดเวลา
ความปลอดภัย		มีการกำหนดสิทธิ์ ในการเข้าถึงข้อมูล ให้กับผู้ใช้ทุกคน ทุกระบบ
เป็นความลับ		- มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ - มีวิธีการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

#### 4.2ก(2) ความพร้อมใช้

สำนักฯ มีระบบสารสนเทศพร้อมใช้งานในรูปแบบออนไลน์ที่ใช้งานง่ายและทันสมัย รองรับการใช้งานของทุกกลุ่มผู้ใช้งาน สามารถเข้าถึงได้ทุกที่และตลอดเวลา อย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดนักวิชาการคอมพิวเตอร์เป็นผู้รับผิดชอบดูแลระบบอย่างชัดเจน และบำรุงรักษาอุปกรณ์สนับสนุนการให้บริการ ให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอข้อมูลของแต่ละกลุ่มที่ครอบคลุมข้อมูลที่สำคัญ

#### 4.2ก(3) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

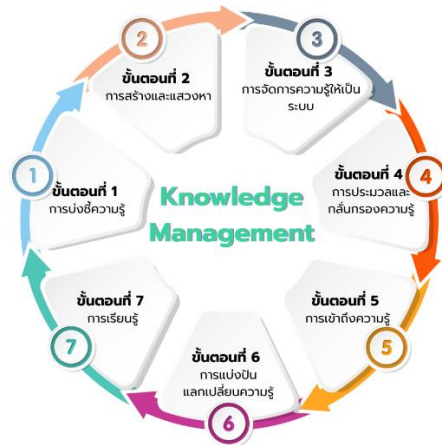
สำนักฯ ดำเนินการด้านความปลอดภัยไซเบอร์ตามนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) ของมหาวิทยาลัยและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดย ผอ.มอบหมายให้ รอง ผอ. ฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัลฯ เป็นผู้รับผิดชอบเฉพาะด้านความปลอดภัยสารสนเทศอย่างชัดเจน พร้อมดำเนินการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงของระบบข้อมูลสารสนเทศทุกปี โดยจัดลำดับข้อมูลที่มีความสำคัญให้อยู่ในระดับความเสี่ยงสูง

#### 4.2ข. ความรู้ของสถาบัน

การเรียนรู้ระดับสถาบัน ผู้บริหารเรียนรู้การสนับสนุนบุคลากรเพื่อให้เกิดการบริการให้ตรงตามพันธกิจ โดยการมอบอำนาจตัดสินใจในหน้าที่ และองค์กรจะสนับสนุนทรัพยากร และงบประมาณ ที่เหมาะสมให้กับผู้รับผิดชอบ จากแนวทางดังกล่าว จึงเป็นนโยบายด้านการจัดการความรู้ ผู้บริหารได้ออกแบบกระบวนการและมอบหมายความรับผิดชอบ โดย 1) ผู้รับผิดชอบออกแบบกิจกรรมและนำเสนอแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อคณะกรรมการบริหาร 2) องค์กรมีคณะกรรมการประจำสำนักคอยให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและขับเคลื่อนงานรอบด้าน 3) ผู้รับผิดชอบงานต้องดำเนินงานตามกรอบระยะเวลา 4) รายงานผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินงานนั้น ๆ

#### 4.2ข(1) การจัดการความรู้

สำนักฯ สวท. ดำเนินการจัดการความรู้ (KM) ตามกระบวนการ 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การบ่งชี้ความรู้ โดยคณะกรรมการการจัดการความรู้ประชุมวางแผนร่วมกับผู้บริหาร บรรณารักษ์ และบุคลากร IT เพื่อกำหนดประเด็นความรู้สำคัญที่เกี่ยวกับการบริการ เช่น การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC) 2) การสร้างและแสวงหาความรู้ ผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้ปฏิบัติงานและการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี 3) การจัดการความรู้ ให้เป็นระบบ โดยรวบรวมและจัดทำรายงานผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 4) การประมวลและกลั่นกรองความรู้ โดยสรุปองค์ความรู้ที่มีคุณค่าเพื่อเตรียมเผยแพร่ 5) การเข้าถึงความรู้ ผ่านสื่อหลายรูปแบบ เช่น เอกสาร คู่มือ แผ่นพับ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ และยูทูปของสำนักฯ 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยจัดเวทีแลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงาน เพื่อขยายผลการเรียนรู้ และ 7) การประเมินผลและต่อยอด ตามภาพที่ 4.2ข.(1) เกิดประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการทำงาน และนำความรู้นั้นไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและปรับปรุงองค์กร



ภาพที่ 4.2ข.(1) กระบวนการจัดการความรู้

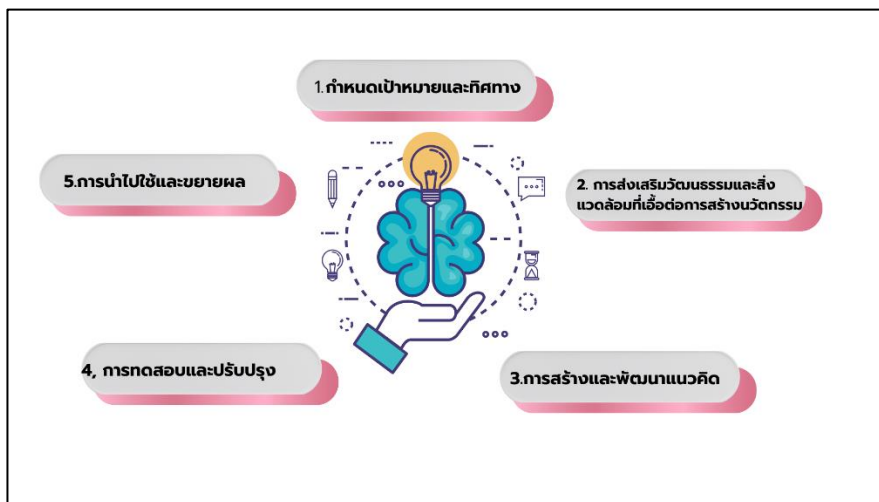
#### 4.2ข (2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สำนักฯ มุ่งเน้นการจัดการ Best Practices อย่างเป็นระบบ ผ่านกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อสนับสนุนเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ ในการยกระดับคุณภาพการบริการและพัฒนาระบบดิจิทัล โดยสำนักฯ ได้จัดโครงการห้องสมุดมนุษย์ ศูนย์เรียนรู้ด้านหมอลำในจังหวัดมหาสารคาม ซึ่งได้รวบรวมรายชื่อหมอลำที่มีชื่อเสียงและทำการแสดงอยู่ในปัจจุบัน โครงการนี้ไม่เพียงแต่สร้างแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพ แต่ยังส่งเสริมการเรียนรู้และสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์วัฒนธรรมให้กับเยาวชน

การนำ Best Practices ไปปฏิบัติจริงมีการวัดผลและประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนและเก็บข้อมูลเพื่อวัดผลลัพธ์ มีการเปรียบเทียบผลลัพธ์ก่อนและหลังการนำไปใช้ รวมถึงประเมินผลกระทบต่อผู้รับบริการ ข้อมูลเหล่านี้ถูกนำไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้และ Best Practices อย่างต่อเนื่อง

#### 4.2ค การมุ่งสร้างนวัตกรรม

สำนักฯให้ความสำคัญการสร้างนวัตกรรมอย่างเป็นระบบโดยกำหนดไว้เป็นแนวทางและนโยบาย ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยมีการส่งเสริมตามกระบวนการมุ่งสร้างนวัตกรรม 5 ด้าน 1) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางโดย กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายของนวัตกรรม 2) การส่งเสริมวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรมโดยผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรกล้าคิดกล้าลงและ กล้าล้มเหลวจัดอบรมและส่งเสริมเทคโนโลยีเพื่อพัฒนาและแลกเปลี่ยนไอเดีย 3) การสร้างและพัฒนา แนวคิด โดยใช้เทคนิคการระดมสมอง 4) การทดสอบและปรับปรุงโดยมีการทดลองกับกลุ่มเป้าหมาย 5) การนำไปใช้ และขยายผลโดยวางแผน กลยุทธ์เพื่อนำไปใช้อย่างจริงจังและมีการประเมินผลกระทบและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สำนักฯ มีการส่งเสริมให้บุคลากรกล้าคิดกล้าทำสร้างนวัตกรรมจากสิ่งใกล้ตัวหรือกระบวนการทำงาน ในปี 2567 ได้ส่งเสริมและสร้างบรรยากาศในการสร้างนวัตกรรมเพื่อเป็นขอบเขตงานที่เอื้ออาร์ในการประเมิน การปฏิบัติงานประจำปี และในปี 2568 รอง ผอ. ได้พัฒนาระบบการปฏิบัติงานในองค์กรให้มีความสะดวก รวดเร็วได้สร้างนวัตกรรม **RMU LibStaff** เป็นระบบการปฏิบัติงานอิเล็กทรอนิกส์ 3 ด้านคือด้านการดูแลพัสดุ ครุภัณฑ์ งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการประเมินผลอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้รับรางวัลชนะเลิศในกิจกรรมการจัดการความรู้ **RMU QA\_KM Day2025** มหาวิทยาลัยและได้เริ่มนำมาใช้ในปี 2568

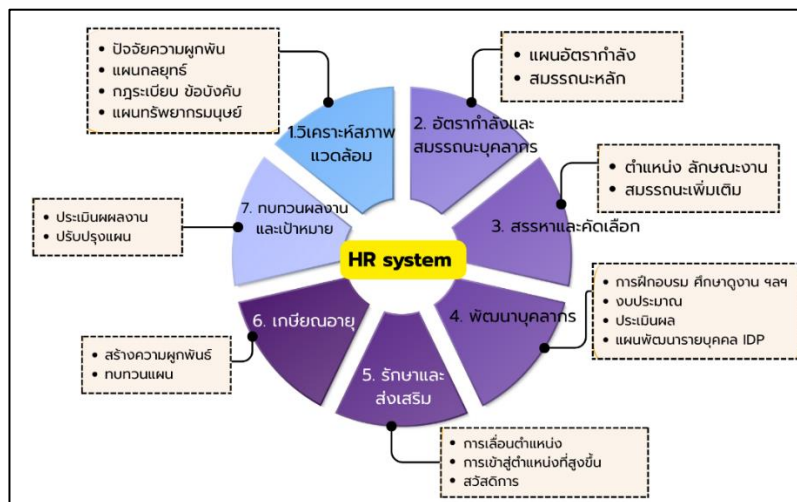


ภาพที่ 4.2ค กระบวนการมุ่งสร้างนวัตกรรม

## หมวดที่ 5 บุคลากร

### 5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่มีหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอน และเป็นแหล่งเรียนรู้ของนักศึกษา บุคลากรของมหาวิทยาลัยและภาคประชาชนทั่วไป ซึ่งในการดำเนินงานเพื่อบริการส่วนที่มีความสำคัญคือ “บุคลากร” การบริหารจัดการด้านบุคลากรเป็นหนึ่งในนโยบายที่สำคัญขององค์กร และมีการจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้มีศักยภาพรวมถึงการทำงานที่มีความสุข มีขวัญและกำลังใจในการสร้างสรรค์งานบริการที่มีคุณภาพ เหมือนวัฒนธรรมองค์กร "ใจรักบริการ บริหารงานโปร่งใส ร่วมใจสามัคคี" ซึ่งรวมถึงความผูกพันของบุคลากรที่มีผลต่อการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ พันธกิจให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ดังนั้นในการบริหารจัดการด้านบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์จำเป็นจะต้องมีการวางแผนและดำเนินการหลายมิติเพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ



แผนผัง 5.1 สภาพแวดล้อมและระบบการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์

ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 5.1 ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

##### 5.1 ก.(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

สำนักฯ ได้มีวิธีการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร โดยนำกรอบอัตรากำลังของบุคลากร และสมรรถนะหลักและสมรรถนะในตำแหน่งงานมาใช้ในการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรประจำปี ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลของบุคลากร เช่น จำนวนบุคลากร ระดับการศึกษา ช่วงอายุ ระดับที่สูงขึ้น อายุของบุคลากร และอัตราการเกษียณอายุ และการเข้าร่วมกิจกรรม โครงการการพัฒนาบุคลากรรายบุคคลที่ได้ดำเนินการ เพื่อนำมาวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ของหน่วยงาน และนำมาทบทวนและจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรของ

สำนักวิทยบริการและแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (IDP) โดยมีการสำรวจข้อมูลรายบุคคลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน ทักษะ สมรรถนะ และเป้าหมายที่ต้องการพัฒนา กำหนดตัวชี้วัด และระยะเวลาในการพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับศักยภาพและแนวทางการปฏิบัติงาน

### 5.1 ก. (2) บุคลากรใหม่

เมื่อมีการกำหนดกรอบอัตรากำลังและทบทวนตามกรอบของมหาวิทยาลัยกำหนด นำมาจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรประจำปี เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทั้งในกรณีเพิ่มหรือทดแทนอัตราเกษียณ โดยเข้าสู่กระบวนการสรรหาซึ่งต้องเป็นไปตามกระบวนการของมหาวิทยาลัยคือกองบริหารงานบุคคล และผู้บริหารของสำนักเพื่อดำเนินการตามระบบสรรหาบุคคล โดยมีกระบวนการดังนี้ 1) กำหนดคุณสมบัติ 2) ประกาศรับสมัคร 3) แต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือก 4) ประกาศผลคัดเลือก 5) รายงานผลการคัดเลือก 6) ออกคำสั่งและสัญญาจ้าง

กระบวนการของสำนักฯ มีส่วนร่วมในกระบวนการ 1) การระบุคุณสมบัติของตำแหน่งและสมรรถนะที่ต้องการพิเศษเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงาน 2) การคัดเลือกโดยการสอบความรู้ สอบสัมภาษณ์เพื่อรับฟังทัศนคติ 3) กระบวนการรับเข้าทำงาน เช่น การปฐมนิเทศเพื่อรับรูวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม นโยบาย โครงสร้างองค์กร สิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่างๆ และการส่งเสริมความรู้ต่างๆ ที่ต้องพัฒนาศักยภาพ 4) ระบบช่วยเหลือเพื่อปรับตัว โดยมีการมอบหมายพี่เลี้ยงสอนงานและแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและการปรับตัวกับวัฒนธรรมองค์กรใหม่ให้มีความสมดุลทั้งเรื่องงานและชีวิตส่วนตัว 5) ประเมินผลการทดลองปฏิบัติงานวงรอบการประเมิน 2รอบ รอบละ 6 เดือน

ตารางที่ 5.1ก(2) การดูแลบุคลากรเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้กับวัฒนธรรมองค์กร

กิจกรรม	กิจกรรม/ข้อมูลที่สำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
การแนะนำการปฏิบัติงานในสำนัก สวัสดิการ สิทธิประโยชน์	ชี้แจงเกี่ยวกับภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ กฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ การปฏิบัติงาน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์	งานบุคคล หัวหน้าสำนักงาน
การแนะนำสถานที่ บุคลากร และผู้บริหาร	แนะนำส่วนงานต่าง ๆ ที่สำคัญของสำนักฯ และพบปะพูดคุยกับ ผู้บริหารเพื่อให้ทราบถึงวัฒนธรรมขององค์กร	งานบุคคล และ หัวหน้าสำนักงาน
การชี้แจงการปฏิบัติงานและการทำข้อตกลงร่วมก่อนการปฏิบัติงาน	ชี้แจงเกี่ยวกับการประเมินและรอบของการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	งานบุคคล หัวหน้า สำนักงาน
แต่งตั้งพี่เลี้ยงเพื่อให้คำแนะนำ และช่วยเหลือ ในการปฏิบัติงาน การปรับตัวในองค์กร	ผู้อำนวยการสั่งให้งานบุคคลแต่งตั้งพี่เลี้ยง โดยให้เจ้าหน้าที่ที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกัน	งานบุคคล

### 5.1ก(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

สำนักฯ มีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง มีการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร วิเคราะห์ประเด็นที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรทั้งปัจจัยภายในและภายนอกโดยสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เพื่อเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง และลดผลกระทบที่เกิดจากอัตรากำลังที่จะเกษียณอายุ โดยสำนักฯ ได้เตรียมความพร้อมเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามเป้าหมายของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่อง เช่น การสนับสนุนให้ก้าวหน้าในสายอาชีพ การอบรม/ประชุม/สัมมนา/ศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจของสำนัก และส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเพื่อให้สามารถทดแทนกันได้อย่างเหมาะสม โดยมีการมอบหมายงานหลัก(ตำแหน่ง) และงานมอบหมายพิเศษ(เสริม) เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลายยิ่งขึ้นกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งการเพิ่มหรือลดจำนวนบุคลากร และเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานหลักและงานพิเศษที่ได้รับมอบหมาย กำหนดให้นำงานพิเศษมากำหนดให้เป็นผลงานท้าทายต่อผู้บริหารเพื่อรับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีได้

### 5.1ก(4) การทำงานให้บรรลุผล

สำนักฯ มีระบบการทำงานและการบริหารงานบุคลากรให้บรรลุตามภารกิจของหน่วยงานโดยให้สอดคล้องกับโครงสร้างและสมรรถนะหลักขององค์กร โดยมอบหมายให้รองผู้อำนวยการแต่ละฝ่ายกำกับดูแลและให้กลุ่มงานดำเนินงานในทิศทางเดียวกันโดยขับเคลื่อนการทำงานเป็นทีม และส่งผลการพัฒนางานรายบุคคลตามแผนการพัฒนารายบุคคลที่กำหนดไว้ ซึ่งในการขับเคลื่อนความสำเร็จของการปฏิบัติงานสามารถแยกได้ดังนี้

#### ตาราง 5.1ก(4) การทำงานให้บรรลุผล

การทำงานให้บรรลุผล	วิธีการจัดการระบบและการบริหารงานบุคคล
1. การบรรลุผลตามยุทธศาสตร์ของสำนัก	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้บริหารกำหนดนโยบาย ปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรตามยุทธศาสตร์และพันธกิจ</li> <li>2. ผู้บริหารมีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ให้กับบุคลากร</li> <li>3. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานโครงการและกิจกรรมต่างๆ ภายใต้แผนงาน และตัวชี้วัดที่สำคัญตามแผน</li> <li>4. บุคลากรจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลเพื่อพัฒนางานในระดับบุคคล</li> </ol>
2. การบรรลุตามสมรรถนะตำแหน่งงาน	ดำเนินการภายใต้การคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ เริ่มตั้งแต่กระบวนการรับบุคลากรใหม่ เช่น การกำหนดคุณสมบัติที่ต้องการ การคัดเลือกสมรรถนะที่เหมาะสม ฯลฯ

การทำงานให้บรรลุผล	วิธีการจัดการระบบและการบริหารงานบุคคล
3. การบรรลุความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำรวจความต้องการเพื่อทราบข้อมุ่งความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>2. พัฒนารูปแบบการให้บริการให้ตรงกับความต้องการ</li> <li>3. พัฒนารูปแบบการทำงานและบริหารบุคลากรที่สนับสนุนและส่งเสริมให้สอดคล้องกับสมรรถนะหลักขององค์กร</li> <li>4. ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อวัดผลประเมินผลและปรับปรุงกระบวนการ</li> </ol>
4. การบรรลุผลในด้านอื่นๆ ที่เหนือความคาดหวังและส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบริการยืมคืนแบบออนไลน์</li> <li>2. การส่งเสริมการลดปริมาณขยะและการทำ 5ส. ในหน่วยงาน</li> <li>3. การได้รับรางวัลยกย่องจากหน่วยงานอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น รางวัลเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการเรียนการสอน</li> <li>4. การเป็นหน่วยงานต้นแบบในงานสร้างสรรค์ เช่น การเสนอเป็นหน่วยงานร่วมโครงการอนุรักษ์พลังงาน และกิจกรรม 5ส.ของมหาวิทยาลัย</li> </ol>

### 5.1ข บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

#### 5.1ข(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน

สำนักฯ มีการดำเนินงานเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ ความมั่นคงและความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร โดยดำเนินการให้บุคลากรทุกคนมีความมุ่งมั่นและพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมของการทำงานและการเรียนการสอน ด้วยระบบมาตรฐาน 5ส ภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งกำหนดผู้ปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบแต่ละหน่วยงานที่ชัดเจน ครอบคลุมสภาพแวดล้อมและรองรับการทำงานของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการกิจกรรม 5ส เพื่อตรวจประเมิน ตรวจสอบอุปกรณ์และห้อง ปฏิบัติการให้มีความพร้อมต่อการทำงานอย่างสม่ำเสมอ สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานและการบริการ เพื่อความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเข้ากับสถานการณ์ในยุคดิจิทัล เช่น การประชุมออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ ให้บริการเครือข่ายส่วนตัวเสมือนจริง (VPN) มหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในการทำงานคือผลการประเมินคุณภาพการศึกษา AUN-QA และความต้องการของผู้ใช้บริการที่สะท้อน ส่งผลให้การดำเนินการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความเหมาะสมและสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ซึ่งสำนักฯ ได้ดำเนินการ 3 ด้าน ดังนี้

ตาราง 5.1ข(1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน

ด้าน	เป้าประสงค์และตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
1. ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	1. บุคลากรได้รับสภาพแวดล้อมที่ดี 2. บุคลากรมีสุขภาวะที่ดี	-ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก	กำหนดนโยบายและมาตรการด้านสิ่งแวดล้อมด้วยมาตรฐาน 5ส. และให้บุคลากรดูแลทำความสะอาดร่วมกัน และจัดกิจกรรม Big Cleaning day เป็นประจำทุกปี เพื่อให้พื้นที่การทำงานมีความเป็นระเบียบ สะอาดต่อการทำงาน และมีความปลอดภัย	รอง ผอ.ฝ่ายบริหารและสำนักงาน
2. ด้านสภาพแวดล้อมความปลอดภัยและสุขอนามัย	1. บุคลากรได้รับความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน	-ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก 2. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการกิจกรรมซ้อมดับเพลิงประจำปี	ผู้บริหารและหัวหน้าสำนักงานดำเนินการประชุมและวิเคราะห์ความเสี่ยงร่วมกับบุคลากร ด้านไฟฟ้า ด้านอัคคีภัย และความเสื่อมโทรมของครุภัณฑ์ที่ต้องบำรุงรักษา และให้บุคลากรดำเนินการสำรวจและดำเนินการซ่อมบำรุงรวมทั้งกิจกรรมการฝึกซ้อมการหนีไฟเบื้องต้นและการดูแลคุณภาพอากาศภายในอาคาร เช่น การบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ การปลูกต้นไม้พอกอากาศ การติดกล่องวงจรปิด	รอง ผอ.ฝ่ายบริหารและฝ่ายห้องสมุดและสำนักงาน
3. ด้านเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	บุคลากรมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	- ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก	-ฝ่ายบริหารและสำนักงานได้มีการสำรวจและจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานและอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสารและปริ้นเตอร์ ตู้เก็บเอกสาร โต๊ะ เก้าอี้	รอง ผอ.ฝ่ายเทคโนโลยีและสำนักงาน

ด้าน	เป้าประสงค์และตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
			และอุปกรณ์กระจายสัญญาณ Wifi เพิ่มขึ้น -มีการพัฒนาระบบการจัด	

### 5.1ข(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

สำนักฯ มุ่งสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรโดยบริการ สิทธิประโยชน์ และนโยบายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้ครบถ้วนและเหมาะสม ดังนี้ 1) จัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้บุคลากร เช่น การจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากร การจัดฝึกอบรม ประชุม สัมมนาศึกษาดูงานในประเทศ เป็นต้น 2) มีนโยบายให้บุคลากรออกแบบปรับปรุงสำนักงาน ห้องปฏิบัติงาน และพื้นที่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการฯ โดยแบ่งขอบเขตพื้นที่ในการปฏิบัติงานเป็นสัดส่วนเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน เพื่อให้บริการตามลักษณะงานที่แตกต่างกัน 3) จัดกิจกรรมสังสรรค์ประจำปีและงานประเพณีต่างๆ 4) การสร้างขวัญและกำลังใจ โดยการเสนอชื่อบุคลากรให้ได้รับการพิจารณาเป็นบุคลากรดีเด่นประจำปี

สิทธิประโยชน์และการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการฯ เพื่อให้บุคลากรได้รับความสะดวกสบาย และได้สิทธิ์ที่เหมาะสมกับการทำงาน ดังนี้

#### ตาราง 5.1ข(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

สิทธิประโยชน์	ข้อมูลการให้สิทธิประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
1. การตรวจสุขภาพประจำปี	ปีละ 1 ครั้ง	มหาวิทยาลัย สำนักงาน
2. สวัสดิการที่พัก	ห้องพักสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัย
3. การมอบกระเช้า/ของขวัญ/แจกันดอกไม้	กรณีบุคลากรหรือญาติสายตรงเข้ารับการรักษาหรือคลอดบุตร	สำนักฯ
4. เงินช่วยเหลือฌาปนกิจสงเคราะห์	กรณีบุคลากรหรือญาติสายตรงเสียชีวิต	สำนักฯ
5. การประกันอุบัติเหตุเป็นหมู่คณะเพื่อไปปฏิบัติงานนอกสถานที่/ศึกษาดูงานนอกสถานที่	บุคลากรที่เดินทางจะได้รับการคุ้มครองกรณีเกิดเหตุเสียชีวิตและทุพพลภาพ	คณะกรรมการจัด โครงการ
6. ค่าตอบแทนการตีพิมพ์ผลงานในการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	ค่าตอบแทน 3000 บาทต่อผลงานตีพิมพ์ต่อปีการศึกษา	ผู้บริหาร

สิทธิประโยชน์	ข้อมูลการให้สิทธิประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
7. ด้านการเงินและสถาบันการเงิน	1) สหกรณ์ออมทรัพย์มหาวิทยาลัย ราชภัฏมหาสารคาม 2) กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	มหาวิทยาลัย

## 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

### 5.2ก การประเมินความผูกพันของบุคลากร

#### 5.2ก(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

สำนักฯ มีสแนวทางในการปฏิบัติเพื่อกำหนดปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร ดังนี้

- 1) สำรวจแรงจูงใจและความผูกพันของบุคลากรทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ การสังเกต การประชุมและการสอบถาม
- 2) ประชุมวางแผนและพิจารณาเพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติและวางแผนกิจกรรม
- 3) ดำเนินการโครงการพัฒนาบุคลากรและกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน
- 4) สรุปการดำเนินการ
- 5) ทบทวนผลการดำเนินการและวิเคราะห์วางแผนในปีต่อไป

ผลจากการทบทวนในปีที่ผ่านมา ในปี 2567 ปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อการขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร โดยแบ่งเป็น 6 ด้านคือด้านลักษณะงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผู้บริหารสำนักฯ ได้ตระหนักถึงความสุขในการทำงานของบุคลากรจึงกำหนดนโยบายและจัดกิจกรรมโครงการต่างๆ โดยพิจารณางบประมาณและกำหนดในแผนปฏิบัติราชการประจำปีเพื่อให้บุคลากรพัฒนาศักยภาพตนเอง และเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น รวมทั้งมีความสุขและสุขภาวะที่ดีในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้มีกิจกรรมส่งเสริมความผูกพันที่เป็นขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรเช่น กิจกรรมกีฬาสัมพันธ์ งานเกษียณอายุราชการ กิจกรรมวันปีใหม่ กิจกรรมประเพณีสำคัญ

#### 5.2ก(2) การประเมินความผูกพัน

สำนักฯ มีวิธีการประเมินความผูกพันของบุคลากรทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งแบบเป็นทางการเป็นการประเมินผ่านแบบสอบถามออนไลน์ (google form) ซึ่งประกอบด้วย 1) สำรวจความพึงพอใจในปัจจัยที่สำคัญ 6 ด้าน และ 2) แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน ประกอบกับการสังเกต การสอบถาม และการประชุมในสำนักฯ เพื่อนำมาวิเคราะห์และพัฒนากิจกรรมโครงการให้มีความเหมาะสม เช่น การศึกษาดูงาน การอบรมและการส่งบุคลากรอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพที่สูงขึ้นและสอดคล้องความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น ในปี 2567 ปัจจัยที่สำคัญต่อความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นจากปี 2566 จากค่าเฉลี่ย 4.06 เป็น 4.26 และพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และปัจจัยด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ยังเป็นสิ่งที่ยังไม่พึงพอใจเพราะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดซึ่งสอดคล้องกับการสนทนาและสอบถามแบบไม่เป็นทางการในเรื่องของการบรรจุตำแหน่งและค่าจ้างเงินเดือน ส่วนความผูกพันที่

มีต่อองค์กรโดยเฉลี่ยพบว่าบุคลากรมีความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร (มีค่าเฉลี่ยสูงสุด) และมีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จขององค์กร ดังข้อมูลในตาราง

ตาราง 5.2ก(2) การประเมินความผูกพัน

ลำดับ	ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับ
1.	ความพยายามทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร	4.50	0.35	90.00	มาก
2	ความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร	4.71	0.24	94.12	มาก
3	การดำรงสมาชิกภาพและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	4.66	0.40	93.18	มาก

### 5.2ข. วัฒนธรรมองค์กร

ผอ. และคณะกรรมการบริหารสำนักฯ รับผิดชอบในการเสริมสร้างวัฒนธรรมโดยมีการทบทวนค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรผ่านกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ และมีการถ่ายทอดไปยังบุคลากร และนำไปสู่การปฏิบัติและดำเนินการส่งเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้เกิดขึ้นร่วมกัน รวมถึงการเปิดโอกาสการรับฟังความคิดเห็น การทำงาน ปัญหาและอุปสรรคทั้งรูปแบบทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การทำ Morning Talk การประชุมกลุ่มย่อยกลุ่มงาน หรือช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ลดช่องว่างและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม ตามนโยบายเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร "ใจรักบริการ บริหารงานโปร่งใส ร่วมใจสามัคคี" เพื่อมุ่งไปสู่ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดจากการร่วมแรงร่วมใจกัน ทำงานอย่างมืออาชีพ ซึ่งในปี 2567 บุคลากรมีการให้บริการและมีการทำงานเป็นทีมร่วมกันเพื่อส่งเสริมการให้บริการทั้งภายในมหาวิทยาลัยและชุมชนท้องถิ่น ส่งผลให้มีความพึงพอใจการให้บริการที่สูงขึ้น

### 5.2ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

#### 5.2ค(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

สำนักฯ มีระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีที่สุดโดยใช้ระบบการประเมินผล ดังนี้ 1) ประชาสัมพันธ์ให้รับรู้วงรอบการประเมิน 2) กำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนและรวบรวมผลงานผ่าน Google drive 3) แต่งตั้งคณะกรรมการให้คะแนนประเมินและให้คะแนน 4) คณะกรรมการนำคะแนนพิจารณาร่วมกัน 5) แจ้งให้บุคลากรได้รับรู้ผลการประเมิน เพื่อรับทราบและเสนอแนะการพัฒนาในปีต่อไป ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินตามระเบียบของมหาวิทยาลัยกำหนดเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรู้ความสามารถ ทักษะ พฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (สมรรถนะประจำตำแหน่งและสายงาน) ของบุคลากรเพื่อให้เกิดการพัฒนา แล้วนำผลมาใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน สนับสนุนบุคลากรที่มีผลงานโดดเด่น และการประกาศชื่นชมบุคลากรที่มีผลการประเมินในระดับดีเด่น เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร ให้มีผลปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

### 5.2ค.(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

สำนักฯ มีการวางแผนเพื่อหาความต้องการของบุคลากรและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทั้งในบุคลากรและผู้นำในด้านต่างๆ โดยมีการสำรวจความต้องการผ่านการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคลประจำปีเพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้เหมาะสม และนำข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการประกอบการวางแผนและสื่อสารให้บุคลากรได้รับทราบ และมีการจัดสรรงบประมาณและแนวทางการพัฒนาสำหรับบุคลากรในการเข้าร่วมประชุมอบรม/สัมมนาที่มีผลต่อความเชี่ยวชาญในสายงาน เช่น เทคนิคการสืบค้นข้อมูล และฐานข้อมูลต่างๆ ที่ทันสมัย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ หรือการใช้โปรแกรม AI ในการสืบค้นและสร้างสรรค์สื่อ และเข้าโครงการของมหาวิทยาลัยเพื่อเตรียมพร้อมการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมผู้บริหารเกี่ยวกับกฎหมายการละเมิดในการปฏิบัติหน้าที่ การพัฒนาระบบประเมินบุคลากรผ่านระบบสารสนเทศออนไลน์โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี และการเตรียมพร้อมเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษาแบบ EdPEx ของหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

### 5.2ค(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

สำนักฯ มีการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาโดยการกำหนดประเด็นกลุ่มเป้าหมาย วิธีการพัฒนา และประสิทธิภาพการเรียนรู้ จากผลการประเมินและการสำรวจความต้องการในการพัฒนา ได้นำมาจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล และมีการแบ่งกลุ่มประเภทกิจกรรมที่เข้าร่วมเพื่อพัฒนาให้ตรงกับสมรรถนะในตำแหน่งงาน เช่น ประเด็นทางด้านการสืบค้น เทคนิคและฐานข้อมูลที่ทันสมัย กลุ่มเป้าหมายคือกลุ่มบรรณารักษ์ ประเด็นเรื่องการระบบพัสดุครุภัณฑ์และการเงินการคลังตามระเบียบของกระทรวง หรือการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพคือกลุ่มสำนักงานและกลุ่มงานสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และนำมาพัฒนางานการให้บริการและการทำงานในองค์กร

### 5.2ค(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

สำนักฯ มีกระบวนการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพทั้งเรื่องการขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ดังนี้ 1) การเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของสายสนับสนุน มีกระบวนการดังนี้ มีการประชุมบุคลากรเพื่อให้บุคลากรวางแผนการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และส่งเสริมให้บุคลากรเข้าอบรมโครงการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของมหาวิทยาลัย มีระบบพี่เลี้ยงเพื่อแนะนำและให้ข้อเสนอแนะ สนับสนุนงบประมาณค่าตีพิมพ์เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ 2) ความเชี่ยวชาญในตำแหน่งงานเพื่อบริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากความต้องการของบุคลากรที่กำหนดไว้ในแบบประเมินผลการปฏิบัติงานราชการประจำปีและแผนพัฒนารายบุคคล และกำหนดบุคลากรเข้าอบรม เช่น เทคนิคการสืบค้น โดยอย่างน้อยปีละ 3 ครั้งทั้งรูปแบบออนไลน์และออนไซต์ 3) การส่งเสริมให้ผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในการบริหารแบบมืออาชีพ ประกอบด้วย เข้าร่วมโครงการอบรมเพิ่มพูนความรู้และศักยภาพในการสืบสวนหาข้อเท็จจริง การสอบสวนทางวินัยและความรับผิดชอบละเมิดของเจ้าหน้าที่ และโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารเพื่อความเป็นเลิศในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเพื่อพัฒนาผู้บริหารระดับสูงและระดับกลาง และในปี 2567 มีบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นระดับชำนาญการ จำนวน 2 คน และกำลังส่งเอกสารเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นอีก 3 คน และจะมีการส่งเสริมให้สายสนับสนุนเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานใน

## หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

### 6.1 กระบวนการทำงาน

#### 6.1 ก.(1) การออกแบบบริการฯและกระบวนการ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดำเนินการออกแบบข้อกำหนดของการให้บริการอย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม ตลอดจนเป้าหมายและพันธกิจของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การให้บริการของห้องสมุดเกิดประสิทธิภาพสูงสุดและส่งผลกระทบต่อคุณภาพการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ

ในปี 2567 สำนักฯ มีกระบวนการปรับปรุงการออกแบบบริการ โดยการนำการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการหลัง และมีส่วนในข้อเสนอแนะ ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจจากการใช้บริการ การประเมินผลและวิเคราะห์ผลที่ได้เป็นแนวทางการจัดการปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการพัฒนาอย่างเป็นระบบ ข้อกำหนดและมาตรฐานที่สำคัญของหลักสูตรและบริการที่สำคัญต่อการให้บริการตามตาราง OP.1 ก(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566-2570 ตามกระบวนการดังภาพ



ภาพที่ 6.1ก การออกแบบหลักสูตรและบริการฯ และกระบวนการ

ข้อกำหนดของออกแบบบริการของสำนักวิทยบริการยี่ดหลัก "ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง (Customer-Centered Design)" โดยใช้ข้อมูลจากหลายแหล่งประกอบการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญ (Service Requirements) 1) การรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการหลัง และมีส่วนในข้อเสนอแนะ ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจจากการใช้บริการ 2) การประเมินผลและวิเคราะห์ผลที่ได้เป็นแนวทางการจัดการปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการพัฒนาอย่างเป็นระบบ ข้อกำหนดและมาตรฐานที่สำคัญของหลักสูตรและบริการที่สำคัญต่อการให้บริการตามตาราง OP.1 ก(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม 3) ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2566-2570 4) สถิติการใช้

บริการ เช่น การยืมคืนหนังสือ การสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ การเข้าใช้พื้นที่อ่านหนังสือ การใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก 5) จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ 6) แบบสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะประจำปี 7) การสัมภาษณ์และประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) กับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร 8) การรวบรวมข้อร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็นและช่องทางออนไลน์ (Facebook, Line, Website, อีเมล)

ทั้งนี้ ข้อกำหนดของสำนักฯ เพื่อเป็นศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ทันสมัยและบริการที่มีคุณภาพตามโครงสร้างองค์กรในตารางที่ OP1ก ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ตามตารางที่ OP1ข จากข้อมูลดังกล่าว สำนักฯ ได้สังเคราะห์และกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของการให้บริการ ดังภาพ



ภาพที่ 6.1ก(1) ข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการ

#### 6.1ก(2) การออกแบบบริการ (Service Design)

สำนักฯ กำหนดมีวิธีการในการออกแบบบริการฯ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญจากในมุมมองของความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตาม ตารางที่ OP1 ข(2) ใช้ทฤษฎีการให้บริการที่แยกองค์ประกอบเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1)ด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) 2)ด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) 3)และด้านคุณค่าของลูกค้า (Customer Value) กำหนดใช้เป็นของทุกงาน นำไปสู่การประมวลผลตัวชี้วัดความสำเร็จตามแนวคิดที่นำมาใช้ในการดำเนินงาน นำมาเป็นแนวทางในการสื่อสารข้อกำหนดที่สำคัญไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก ในกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ เห็นเป็นรูปธรรม กำหนดให้ทุกกิจกรรมที่จัดต้องดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม ใช้หลักการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กำหนดปฏิทินการ

ดำเนินงาน มีการถ่ายทอดและกำกับติดตาม นำเข้าสู่กระบวนการทบทวน วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน สรุปผล และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเป็นประจำทุกปี

### 6.1ก(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ (Process Requirements)

สำนักฯ ได้กำหนดกระบวนการปฏิบัติงานหลัก (Core Work Processes) และกระบวนการสนับสนุน (Support Processes) เพื่อให้สามารถดำเนินภารกิจหลักด้านบริการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน และตอบสนองความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยมีวิธีการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการ สำนักฯ ใช้วิธีการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Approach) และอิงจากกรอบ TQVEdPEx โดยเริ่มจาก 1) การวิเคราะห์พันธกิจ เป้าหมาย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักของหน่วยงาน 2) การทบทวนกระบวนการที่มีอยู่และวิเคราะห์จุดแข็ง/จุดอ่อน (SWOT) 3) การประชุมร่วมระหว่างหัวหน้างานและเจ้าหน้าที่เพื่อระบุขั้นตอนการทำงานที่สำคัญ 4) การศึกษาข้อเสนอแนะจากการประเมินผลบริการ ข้อร้องเรียน และแนวโน้มเทคโนโลยี นำมาจัดทำ 5) ข้อกำหนดของแต่ละกระบวนการ เช่น วัตถุประสงค์ ผู้รับผิดชอบ ทรัพยากรที่ใช้ ตัวชี้วัดผล และระยะเวลา มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ จัดทำระบบควบคุม/เกณฑ์การประเมินที่ช่วยตรวจสอบและวัดผลการดำเนินงาน ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน การบริการ ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี และสถานการณ์ในปัจจุบัน จัดอบรม/ส่งเสริมให้บุคลากรให้มีศักยภาพที่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานของกระบวนการที่สำคัญและการบริการติดตามการดำเนินงานและผลลัพธ์ในการดำเนินงานของกระบวนการที่สำคัญ ให้ดำเนินการได้ตามข้อกำหนดที่ตั้งไว้ มีการประเมินผลลัพธ์ของกระบวนการ เพื่อให้ได้ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่ดี

กระบวนการ	ตัววัด	ตัววัดภายในกระบวนการ	ตัวชี้วัด
กระบวนการจัดหา และพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ 1.1 จัดหา จัดซื้อ ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้บริการ 1.2 วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศได้ ถูกต้องตามมาตรฐาน 1.3 การพัฒนาเป็นห้องสมุดดิจิทัล	การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-ร้อยละหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่จัดหาเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา -ร้อยละความพึงพอใจที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศ
2.กระบวนการบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ	จำนวนนวัตกรรมหรือผลงานบริการที่สามารถสร้างคุณค่า	ลดขั้นตอนการยืมคืน ทรัพยากรสารสนเทศ	-จำนวนการยืมต่อ ทรัพยากร

กระบวนการ	ตัววัด	ตัววัดภายในกระบวนการ	ตัวชี้วัด
2.1 บริการยืมคืน ทรัพยากร 2.2 บริการฐานข้อมูล เพื่อการสืบค้น 2.3 บริการสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ (Netflix) 2.4 บริการห้อง ประชุม ห้องค้นคว้า กลุ่ม	แก่ผู้รับบริการ ชุมชน และสังคม	จำนวนการยืมต่อด้วยตัวเองผ่าน ระบบสารสนเทศ	สารสนเทศด้วย ตนเอง -จำนวนการใช้ บริการสืบค้น ฐานข้อมูลที่ มหาวิทยาลัยบอกรับ
กระบวนการบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ	การให้บริการที่ สอดคล้องกับความ ต้องการของลูกค้า หลักและลูกค้ากลุ่ม อื่น	-การบำรุงรักษาเครื่อง คอมพิวเตอร์แม่ข่าย -การจัดการอุปกรณ์เครือข่าย และ ระบบสำรองข้อมูลเครื่องแม่ข่ายที่ ให้บริการระบบห้องสมุด	-ร้อยละของ ความสำเร็จของการ แก้ปัญหาตามคำร้อง ขอของผู้ใช้บริการ -ร้อยละความพึง พอใจและไม่พึง พอใจต่อการ ให้บริการของ สำนัก ฯ
กระบวนการพัฒนา และดูแลระบบ สารสนเทศที่ให้บริการ	การให้บริการระบบ สารสนเทศได้ต่อเนื่อง	-การบำรุงรักษาเครื่อง คอมพิวเตอร์แม่ข่าย -การจัดการอุปกรณ์เครือข่ายและ ระบบสำรองข้อมูล	ร้อยละความพร้อม ใช้งานของระบบ สารสนเทศ

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

สำนักฯ มีแนวคิดในการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญ การออกแบบกระบวนการที่สำคัญให้  
เป็นไปตามข้อกำหนด พันธกิจ วิสัยทัศน์ สมรรถนะหลัก ตาม OP1ก.(2) การนำเสียงของลูกค้า ความต้องการ  
และความคาดหวัง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของลูกค้า ตาม OP1ข.(2) กำหนดตัวชี้วัดเพื่อให้สามารถ  
ประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติการ นำผลลัพธ์ไปปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมถึงจัดการความ  
เสี่ยง ความท้าทายและสถานการณ์ที่อาจเปลี่ยนแปลงในอนาคต ตาม OP.2.(2) มีการพัฒนากระบวนการต่าง  
ๆ ได้แก่ เพิ่มช่องทางการยืมด้วยตนเอง (Renew) เพิ่มช่องทางการให้บริการตอบคำถามแบบเรียลไทม์ (24

ชั่วโมง) เพิ่มประสิทธิภาพความปลอดภัยการเข้าใช้บริการห้องสมุดให้สะดวกเร็วขึ้น โดยใช้ระบบป้ายแสดกนไบหน้า ประตูทางเข้าแทนการใช้บัตรนักศึกษา และมีการพัฒนาระบบ OneLib:ระบบ QR Code แบบบูรณาการเพื่อการบริการห้องสมุดอัจฉริยะให้ครอบคลุมทุกกระบวนการบริการและหน่วยงาน การปฏิบัติงานสามารถวิเคราะห์รายละเอียดได้ ตามตารางที่ 6.1ก.(3)

ตารางที่ 6.1ก.(3) การออกแบบกระบวนการ

กระบวนการทำงานที่สำคัญ				
1) กระบวนการด้านห้องสมุด			2) กระบวนการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	
กระบวนการจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	กระบวนการบริการทรัพยากรสารสนเทศ	กระบวนการบริการวิทยุวิชาการ	กระบวนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ	กระบวนการพัฒนาและดูแลระบบสารสนเทศ
- สำนักพิมพ์ - ร้านหนังสือ	- บริษัทผู้ผลิตระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	- มหาวิทยาลัย - ชุมชน - เครือข่าย	- บริษัทผู้จำหน่ายคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี - มหาวิทยาลัย	- มหาวิทยาลัยคณะ/ หน่วยงานบริษัทผู้ผลิตและพัฒนา
- หลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย - นโยบายมหาวิทยาลัย - งบประมาณ - ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า - ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของลูกค้า - พฤติกรรมการเรียนรู้ในยุคสมัยปัจจุบัน - พันธกิจ วิสัยทัศน์				
- งานวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวัง - งานสำรวจหลักสูตรการเรียนการสอน - งานวางแผนงบประมาณ - งานสำรวจสำนักพิมพ์/ร้านหนังสือ - งานจัดซื้อ-จัดหาสารสนเทศทั้งในแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ - งานวิเคราะห์หมวดหมู่ - งานนำออกให้บริการ	- การกำหนดนโยบายการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้ในยุคสมัยปัจจุบัน - การพัฒนากระบวนการให้บริการยืม-คืน ด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ - พัฒนารูปแบบการให้บริการแบบออนไลน์	- การแนะนำการใช้บริการและทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยุบริการฯ - กิจกรรมส่งเสริมการอ่านและการใช้บริการสำนักวิทยุบริการฯ - กิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ - กำหนดนโยบายการดำเนินงานเพื่อการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม	- ตั้งงบประมาณ - จัดซื้อจัดหาตามกระบวนการ - งานพัฒนาระบบซ่อมบำรุงจัดการเว็บไซต์ และปรับปรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์แบบออนไลน์ - งานเตรียมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย และห้องอบรมสัมมนา	- การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย - การจัดการอุปกรณ์เครือข่าย และระบบสำรองข้อมูลเครื่องแม่ข่าย
- มีรูปแบบการแนะนำหนังสือแบบออนไลน์ - มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบ(สื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์)สอดคล้องกับความต้องการของหลักสูตรการเรียนการสอนและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	- ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (OPAC Search) - การให้บริการผ่านระบบ Line - การให้บริการยืมหนังสือด้วยตนเองแบบออนไลน์ (Renew) - ขยายระยะเวลาการยืม-คืน	- การบริการห้องสมุดเชิงรุก - จำนวนนิทรรศการออนไลน์ - มหกรรมสัปดาห์ห้องสมุดยุคดิจิทัล - งานห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว	- บริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์แบบออนไลน์ - บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องบรรยาย และห้องอบรมสัมมนา	- ระบบการบริหารจัดการ - ระบบสำรองข้อมูล
ลูกค้าหลัก - นักศึกษา - บุคลากรสายวิชาการ -บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ลูกค้าอื่น ๆ - หน่วยงานทางการศึกษา - ประชาชน - ชุมชน				

## 6.1x.การจัดการและปรับปรุงกระบวนการ (Process Management and Implementation)

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

ผู้บริหารระดับสูงและผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการที่สำคัญ มีการออกแบบกระบวนการ และกำหนดแนวทางในการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ สื่อสาร ถ่ายทอดไปสู่ผู้ปฏิบัติและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยใช้วงจรบริหารคุณภาพ PDCA เพื่อกำกับ ติดตาม ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน ให้บังเกิดได้จากการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญเป็นไปตามข้อกำหนดที่กำหนดไว้

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

**Do: D** = มีการถ่ายทอด P สู่อำนาจปฏิบัติ โดยการประชุม จัดสรรงบประมาณ มอบหมายภาระงานรายบุคคล (TORs) ซึ่งแสดงแนวทางการดำเนินงาน ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ

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

สำนักฯ มีการติดตามกระบวนการทำงานด้านวิชาการและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แบบทันทีทันใด (Real time) แบบประเมิน ติดตาม ตรวจสอบ โดยกลไกหัวหน้างาน ผู้บริหาร คณะกรรมการดำเนินงานต่าง ๆ ทั้งทางการและไม่ทางการ คณะกรรมการดำเนินงานและประกันคุณภาพของสำนักฯ (ราย 3 เดือน) คณะกรรมการประจำมหาวิทยาลัย(รายเดือน) คณะกรรมการเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณ (รายเดือน) กองนโยบายและแผนติดตามผลการดำเนินงานราย 6 เดือน และ 12 เดือน

**Action: A** = การนำผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะจากผู้ปฏิบัติงาน (Feedback) นำผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการปรับปรุงกิจกรรมต่าง ๆ ปีละ 2 ครั้ง ประเมินประสิทธิผลการจัดทำโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ นำผลการประเมินไปใช้ในการกำหนดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ การพัฒนาทักษะให้แก่ผู้เรียน ทักษะ Up-skill Re-skill สนับสนุนให้ผู้เรียนมีทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานที่สำคัญ บรรลุวัตถุประสงค์ตัวชี้วัดของหน่วยงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2567

### 6.1x.(2) การจัดการและปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement)

สำนักฯ กำหนดแนวทางการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการที่สนับสนุนที่สำคัญ โดยใช้หลักการของวงจรคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act) กำหนดกระบวนการทำงานหลักที่ต้องปรับปรุงตามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เช่น ความล่าช้า ความผิดพลาด หรือข้อร้องเรียนของผู้ใช้ วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ผลการประเมินคุณภาพทุกกระบวนการ โดยเฉพาะข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำสำนักผู้บริหารสำนักวิทยบริการฯ กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการต่างๆ นำมาเป็นข้อมูลเข้าที่จะสามารถปรับปรุงกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดยผู้รับผิดชอบแต่ละส่วนงาน นำประเด็น

ดังกล่าวพิจารณาในที่ประชุมหรือกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทบทวนหลังการปฏิบัติงาน เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงให้สามารถมั่นใจได้ว่าเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ ส่งผลให้บรรลุวิสัยทัศน์และตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี 2567

## 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (Operational Effectiveness)

6.2ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ (Operational Efficiency and Effectiveness) สำนักฯ นำแนวทางการจัดการต้นทุนและเพิ่มประสิทธิผลของกระบวนการตามแนวทางของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีกระบวนการการควบคุมและลดต้นทุน โดยการกำหนดเป้าหมายและแนวปฏิบัติในการลดต้นทุนตามพันธกิจ บริการ และกระบวนการ และกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในแต่ละพันธกิจ เพื่อควบคุมระยะเวลาและประสิทธิผลของกระบวนการ ลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการลดลง โดยมีกระบวนการดังนี้ 1) วิเคราะห์และค้นหาความสูญเสียและต้นทุนของการปฏิบัติงาน รวมทั้งปรับระบบค่าของสูญเสีย จากผลการดำเนินงานด้านการเงินและงบประมาณที่ผ่านมา 2) จัดลำดับความสำคัญของข้อมูล ใช้ในการจัดทำ กำหนดเป้าหมายและแนวปฏิบัติในการลดต้นทุนหรือตกลงสู่เป้าหมาย กำหนดโครงการ/แผน มอบหมายผู้รับผิดชอบ เพื่อสำรวจประสิทธิภาพในการทำงานและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า 3) ดำเนินการลดความสูญเสีย/ ความผิดพลาด ข้อบกพร่อง/การทำงานที่เกิดความเสียหายหรือความสูญเสียโดยใช้เครื่องมือที่เหมาะสม กำหนดนโยบายการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเกิดความคุ้มค่าสูงสุด โดยการบริหารจัดการงบประมาณประจำปีเพื่อขับเคลื่อนพันธกิจอย่างมีธรรมาภิบาล ตรวจสอบได้และมีระบบการติดตามประเมินผลของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดกรอบเงินงบประมาณรายหัวให้เป็นไปตามแผนการใช้งบประมาณ ผ่านคณะกรรมการเร่งรัดติดตามการเบิกจ่ายและประเมินผลการใช้งบประมาณอย่างมีคุณภาพ 4) การวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วย/ต่อกิจกรรม/ต่อผลผลิต เพื่อกำหนดเป้าหมายการใช้งบประมาณของ สำนักฯ มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพสูงสุด สำนักฯ มีการนำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบของกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏมาพัฒนาขีดสมรรถนะและเป้าหมายของงานตามพันธกิจของสำนักฯ

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

สำนักฯ ดำเนินการจัดการเครือข่ายอุปทาน โดยเน้นการทำงานร่วมกับคู่ค้าและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีเป้าหมายร่วมกันในการสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการและการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์ความต้องการของห้องสมุด และผู้ให้บริการ เพื่อระบุสิ่งจำเป็นต่อการจัดหา เช่น หนังสือใหม่ ฐานข้อมูล อุปกรณ์บริการ 2) การกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้บริการ/คู่ค้า เช่น ความน่าเชื่อถือ ระยะเวลาในการส่งมอบ คุณภาพสินค้า การให้บริการหลังการขาย 3) การกำหนดข้อตกลงและมาตรฐานการทำงานร่วมกันกับผู้ขายหรือหน่วยงานสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัย เช่น งานพัสดุ งานอาคาร 4) สำนักฯ รวบรวมข้อมูลจากประสบการณ์การทำงานกับผู้ให้บริการ เช่น ระยะเวลาการจัดส่ง ความครบถ้วนของสินค้า การสนับสนุนหลังการขาย เพื่อนำมาใช้ในการประเมินประจำปี สถานที่ ฯลฯ

### ตารางที่ 6.1ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

กระบวนการ	บทบาทหน้าที่ผู้ส่งมอบ	วิธีการคัดเลือก
กระบวนการด้านวิทยบริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามความต้องการของหลักสูตรการศึกษาและความต้องการของผู้รับบริการ</li> <li>- ผลิตและพัฒนาโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix เพื่อให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกประเภท</li> <li>- จัดทำ ออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและการให้บริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ</li> <li>- รองรับหลักสูตรการเรียนการสอนแต่ละสาขาวิชา</li> <li>- มีทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ</li> <li>- เป็นสำนักพิมพ์ที่มีมาตรฐานได้รับความนิยมาจากสถาบันการศึกษาต่าง ๆ</li> <li>- ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา</li> <li>- การติดต่อประสานงานและการบริการหลังการขาย</li> <li>- การปรับปรุงระบบให้ทันสมัย สอดคล้องตามยุคสมัยและความต้องการของสำนักวิทยบริการฯ</li> <li>- ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาและการให้บริการหลังการจัดซื้อ</li> <li>- การให้ข้อมูลย้อนกลับ</li> </ul>
กระบวนการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดหาหรือพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการบริการที่เปลี่ยนไป</li> <li>- ออกแบบและพัฒนาระบบและวิเคราะห์ข้อมูลให้สอดคล้องตามนโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ</li> <li>- การตอบสนองพันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์ หลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัย ของมหาวิทยาลัย</li> <li>- สนับสนุนระบบการบริหารจัดการของสำนักฯ ตามพันธกิจ นโยบาย ยุทธศาสตร์</li> </ul>
กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดซื้อวัสดุ/ครุภัณฑ์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คุณภาพของวัสดุ/บริการ</li> <li>- ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา</li> <li>- ผลการดำเนินงาน</li> <li>- กรรมกรกลั่นกรอง</li> <li>- นโยบายของมหาวิทยาลัย</li> <li>- ได้รับการเป็นSME</li> <li>- การจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข (เช่น การเสียค่าปรับการยกเลิกสัญญา การขึ้น Blacklist)</li> </ul>

### 6.2ค ความปลอดภัย ความต่อเนื่องของธุรกิจ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วและการบริหารความเสี่ยง (Safety, Business continuity and Resilience and risk management)

#### 6.2ค (1) ความปลอดภัย (Safety)

สำนักฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานและการใช้บริการที่ปลอดภัยทั้งสำหรับบุคลากรภายในและผู้รับบริการ โดยมีแนวทางการดำเนินงานอย่างเป็นระบบในการดูแลความปลอดภัยทั้งด้านกายภาพ สุขภาพ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักฯ มีการกำหนดแนวทางในการรักษาความปลอดภัย ดังนี้

ความปลอดภัย	แนวทางการกำกับ/ควบคุม/ดูแลสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย
1) ความปลอดภัยในอาคารสถานที่และกายภาพ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดตั้ง กล้องวงจรปิด (CCTV) ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการทุกชั้น และบริเวณจุดเสี่ยง เช่น ทางขึ้น-ลง หอรั้ว บริเวณจอดรถ</li> <li>- จัดเวร เจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยตลอดเวลาทำการ โดยร่วมมือกับฝ่ายรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัย</li> </ul>

ความปลอดภัย	แนวทางการกำกับ/ควบคุม/ดูแลสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีการตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ความปลอดภัยประจำเดือน เช่น ถังดับเพลิง, ป้ายหนีไฟ, ไฟฉุกเฉิน</li> <li>- จัดทำ แผนผังทางหนีไฟและจุดรวมพล โดยติดตั้งให้เห็นเด่นชัดทุกชั้น</li> <li>- กำหนดมาตรการจำกัดการเข้าถึงพื้นที่ที่สำคัญ เช่น ห้องเซิร์ฟเวอร์ ห้องควบคุมต่างๆ</li> </ul>
2) ความปลอดภัยของบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดอบรมเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน เช่น การใช้เครื่องดับเพลิงเบื้องต้น การปฐมพยาบาล</li> <li>- จัดให้มีพื้นที่ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับสรีระ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ตามหลักการยศาสตร์ (Ergonomics)</li> <li>- ให้บุคลากรลงทะเบียนเข้า-ออกงานผ่านระบบเพื่อความปลอดภัย และจัดทำข้อมูลสำหรับติดต่อฉุกเฉิน</li> </ul>
3) ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์จุดแจ้งเหตุ ช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่ และแนวปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน</li> <li>- ติดตั้ง Wi-Fi และระบบไฟฟ้าให้ปลอดภัย โดยร่วมกับหน่วยงานอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัย</li> </ul>
4) ด้านการจัดเก็บและการดูแลรักษาข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้เกิดความมั่นคงปลอดภัยและมีความพร้อมในการที่จะนำข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวไปใช้งานได้ อย่างเต็มประสิทธิภาพตลอดเวลา	<ul style="list-style-type: none"> <li>- มีระบบสำรองข้อมูลสารสนเทศ (Back-up Server) เป็นประจำ</li> <li>- จำกัดสิทธิ์การเข้าถึงระบบห้องสมุดตามระดับหน้าที่</li> </ul>

## 6.2ค (2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว

สำนัก ตระหนักถึงความจำเป็นในการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management: BCM) เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องในภาวะปกติและสามารถฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด ทั้งภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน และการเปลี่ยนแปลงเชิงพลิกผัน (Disruption) สำนักฯ มีแผนในการดำเนินการจัดทำแนวทางการความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP – Business Continuity Plan) ดังนี้ 1)การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบจากเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม ไวรัสมัลแวร์ ระบบล่ม โรคระบาด 2)การกำหนดกระบวนการสำคัญที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เช่น การเข้าถึงฐานข้อมูลดิจิทัล การให้คำปรึกษาการค้นคว้า 3)การกำหนดแผนฟื้นฟูบริการ แผนสำรองระบบ และการประสานงานกับหน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัย โดยมีแผนการดำเนินการหากเกิดเหตุฉุกเฉินดังนี้

ตาราง 6.2ค(2) แนวทางการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ภัยพิบัติและแนวทางการฟื้นตัว

การเตรียมพร้อมก่อนเกิดเหตุ	การดำเนินการระหว่างเกิดเหตุ	การฟื้นฟูหลังเหตุการณ์
<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำคู่มือปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น ไฟไหม้ ไฟดับ น้ำท่วม ระบบเครือข่ายล่ม และสื่อสารให้บุคลากรทราบทุกคน</li> <li>- มีการสำรองข้อมูลห้องสมุดอัตโนมัติ และฐานข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดทีม “หน่วยประสานสถานการณ์ฉุกเฉิน” เพื่อบริหารจัดการภายในสำนักฯ โดยตรง</li> <li>- มีช่องทางการแจ้งข่าวสารภายในและสื่อสารกับผู้ใช้บริการ เช่น LINE, Facebook, เว็บไซต์</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการตรวจสอบความเสียหายของระบบหรือทรัพย์สิน</li> <li>- ฟื้นฟูฐานข้อมูลที่เสียหายจากข้อมูลสำรอง</li> </ul>

การเตรียมพร้อมก่อนเกิดเหตุ	การดำเนินการระหว่างเกิดเหตุ	การฟื้นฟูหลังเหตุการณ์
<p>ผู้ใช้บริการทั้งในเซิร์ฟเวอร์ภายในและคลาวด์</p> <p>- ติดตั้งอุปกรณ์ความปลอดภัย เช่น เครื่องสำรองไฟฟ้า (UPS) เครื่องดับเพลิง ระบบสำรองน้ำ</p> <p>- จัดอบรมและซ้อมแผนฉุกเฉินร่วมกับฝ่ายอาคาร สำนักงาน อธิการบดี และหน่วยรักษาความปลอดภัยของมหาวิทยาลัย</p>	<p>- เปลี่ยนรูปแบบบริการจาก On-site เป็น Online ทันที เช่น การยึดเวลาคืนหนังสือโดยอัตโนมัติ</p> <p>การปรับกิจกรรมให้เป็น Virtual Event ผ่านระบบออนไลน์</p>	<p>- ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในช่วงเหตุการณ์</p> <p>- ประชุมสรุปบทเรียน และจัดทำรายงานสำหรับการปรับปรุง BCP ในรอบถัดไป</p>

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

สำนักฯ นำแนวทางการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย มากำหนดเป็นแนวทางในการบริหารความเสี่ยงของสำนักฯ โดยผู้บริหาร และบุคลากรมีส่วนร่วมกำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยง กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง มีการจัดประชุมร่วมกันเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงในด้านต่างๆ ที่สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ ค้นหาปัจจัยความเสี่ยง ความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากความเสี่ยงนั้น โดยสำนักฯ แบ่งความเสี่ยงออกเป็น ด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านเทคโนโลยี

ตารางที่ 6.2ค.(3) ปัจจัยความเสี่ยงซึ่งอาจจะทำให้การดำเนินงานตามพันธกิจไม่บรรลุเป้าหมาย

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: ผู้ปฏิบัติงานบางตำแหน่ง ถูกมอบหมายให้ปฏิบัติงานไม่ตรงตามความเชี่ยวชาญและสาขาที่สำเร็จการศึกษา	- ขาดทักษะความรู้ ความชำนาญในงานที่มอบหมาย - การตีความข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงานผิดพลาด	- ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน - เกิดความผิดพลาดในการทำงานได้ง่าย - ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่ผิดพลาด
PR2: การทดแทนอัตราจำเป็นที่ขาดแคลนในอนาคต	- บุคลากรเกษียณอายุราชการ	- ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน
<b>ด้านการเงิน (Financial Risk : FR)</b>		
FR1: การเบิกจ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายที่กำหนด	ความผันผวนของต้นทุนของสินค้าและการตลาด	เป็นปัจจัยทำให้การเบิกจ่ายงบประมาณอาจไม่เป็นไปตามค่าเป้าหมาย
<b>ด้านเทคโนโลยี (Technology Risk: TR)</b>		

ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	ความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น
TR1: ระบบฐานข้อมูลหรือโปรแกรมที่ให้บริการเกิดความเสียหาย	ข้อบกพร่องในโปรแกรมหรือระบบอาจทำให้ผู้ไม่ประสงค์ดีสามารถเข้าถึงระบบหรือข้อมูลได้โดยไม่ได้รับอนุญาต เช่น ช่องโหว่ในรหัส (code vulnerabilities) หรือข้อผิดพลาดในการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึง (access control)	หากมีช่องโหว่ในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่น การเข้าถึงข้อมูลที่เก็บไว้ในฐานข้อมูลหรือการถอดรหัสข้อมูล 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 การเปลี่ยนแปลงที่</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสูญเสียข้อมูลสำคัญอาจส่งผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยโดยตรง เช่น ข้อมูลนักศึกษา ข้อมูลการเงิน หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความลับทางธุรกิจ ส่งผลให้ขาดความต่อเนื่องต่อการเรียนการสอน</li> <li>- การสูญเสียความต่อเนื่องในการดำเนินงาน การขัดข้องหรือการเสียหายของระบบเครือข่ายสื่อสารหลักอาจทำให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยช้าลงเนื่องจากไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลหรือการสื่อสารกันในมหาวิทยาลัยและนอกมหาวิทยาลัยได้</li> </ul>
	<p>รวดเร็วในเทคโนโลยีที่อาจทำให้โครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่ล้าสมัยหรือไม่สามารถแข่งขันได้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดการอุปกรณ์เครือข่ายไม่เหมาะสมการตั้งค่าที่ไม่ถูกต้องหรือการจัดการอุปกรณ์ (เช่น เราเตอร์ สวิตช์) ที่ไม่เหมาะสมอาจทำให้เกิดช่องโหว่</li> <li>- ขาดการบำรุงรักษา และการอัปเดต ฮาร์ดแวร์/ซอฟต์แวร์ทำให้ไม่สามารถปรับใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ทันเวลา อาจมีช่องโหว่ที่สามารถถูกโจมตีได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สูญเสียภาพลักษณ์ การเสียหายหรือการขัดข้องของระบบเครือข่ายสื่อสารหลักอาจส่งผลให้เกิดความเสียหายทางภาพลักษณ์ต่อมหาวิทยาลัย โดยที่ผู้ใช้งานหรือสาธารณชนอาจมองว่ามหาวิทยาลัยนั้นไม่มีความน่าเชื่อถือหรือมีปัญหาในด้านความปลอดภัย</li> </ul>
<b>ด้านเครือข่ายอุปทาน (Supply Chain Risk: SR)</b>		
SR1: ไม่สามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	ภาวะการแปรเปลี่ยนเศรษฐกิจ สังคม การเมือง	การบริหารจัดการไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรืออาจเกิดความล่าช้า
<b>ด้านการปฏิบัติการ (Operational Risk : OR)</b>		
OR1: ไม่มีการใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์	การเข้าใช้บริการมีน้อย	ใช้งบประมาณไม่คุ้มค่า
OR2: โรคระบบทางเดินหายใจที่เกิดจากฝุ่น ความชื้น หรือเชื้อราในหนังสือ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่มีระบบถ่ายเทอากาศ</li> <li>- กลิ่นอับชื้นจากผู้ใช้บริการ</li> <li>- สภาพหนังสือเก่า</li> </ul>	เกิดการสะสมของฝุ่นละออง เป็นอันตรายต่อระบบทางเดินหายใจ ของผู้ปฏิบัติงานจัดชั้น และผู้ให้บริการ

## หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

### 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ

#### 7.1 ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

สำนักฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญตามกระบวนการทำงานหลักทั้ง 4 ด้าน ตามพันธกิจที่ตั้งไว้ จึงได้จัดโครงการ/กิจกรรม/บริการ เพื่อกระตุ้นการใช้บริการให้ เกิดความคุ้มค่ามากที่สุดซึ่งโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นจะต้องมีตัวชี้วัดเพื่อตอบสนองให้ได้ผลลัพธ์ที่เพิ่มขึ้น

**7.1ก(1) ตัวชี้วัดและผลลัพธ์ในโครงการ/กิจกรรม ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าเป็นสำคัญในปีการศึกษา 2567**

ตารางที่ 7.1ก(1)-1 สถิติการเข้าใช้บริการ

สถิติการเข้าใช้บริการ	ปี 2566	ปี 2567	ปี 2568
Onsite	53,126 คน	69,298 คน	69,249 คน*ข้อมูล ณ วันที่ 31 ก.ค.68
Online	91,866 คน	9,8629 คน	45,120 คน *ข้อมูล ณ วันที่ 31 ก.ค.68

ตารางที่ 7.1ก(1)-2 จำนวนสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อื่นๆ

สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อื่นๆ	จำนวน
บอร์ดเกมส์	35 เกมส์
บริการ streaming online (Netflix)	8 หน้าจอ

ตารางที่ 7.1ก(1)-3 จำนวนผู้ใช้บริการสตรีมมิงคอนเทนต์ Netflix

ปี 2566	ปี 2567
331 คน	705 คน

ตารางที่ 7.1ก(1)-4 สถิติการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

สถิติการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	2566	2567
ยืม	11,687 รายการ	12,901 รายการ
คืน	11,376 รายการ	12,111 รายการ

ตารางที่ 7.1ก(1)-6 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีในห้องสมุด

ลำดับที่	รายการ	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ	
		ภาษาไทย	ภาษาอังกฤษ
1	หนังสือ	79,188 ชื่อเรื่อง	16,445 ชื่อเรื่อง
2	วารสาร/นิตยสาร	893 ชื่อเรื่อง	
3	หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book)	2,745 ชื่อเรื่อง	8,351 ชื่อเรื่อง
4	ฐานข้อมูลออนไลน์	4 ฐานข้อมูล	9 ฐานข้อมูล
5	สื่อสตัททัศน์	10,544 ชื่อเรื่อง	-
6	บอร์ดเกม	32 เกม	
7	บริการสตรีมมิงคอนเทนต์ (Netflix)	2 บัญชี 8 หน้าจอ	
8	อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ	65 รายการ	

ตารางที่ 7.1ก(1)-7 จำนวนครั้งในการกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ

2566	2567
5 ครั้ง	6 ครั้ง

ตารางที่ 7.1ก(1)-8 สถิติการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับโดย สกอ.

2566	2567
78,804 ครั้ง	32,311 ครั้ง

ตารางที่ 7.1ก(1)-9 จำนวนการเข้าสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (OPAC)

2566	2567
22,203	11,503

ตารางที่ 7.1ก(1)-10 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ

2566	2567
4.53	4.60

ตารางที่ 7.1ก(1)-11 จำนวนโปรแกรมที่ใช้ในการเขียนบรรณานุกรม การประชุมออนไลน์ การออกแบบสื่อและมัลติมีเดีย

โปรแกรม	จำนวน
CANVA Team	1 สิทธิ์

Adobe creative suites	1 สิทธิ์
Zoom Meeting	1 สิทธิ์
Mandaley	1 โปรแกรม

### 7.1 ข(1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

ตารางที่ 7.1 ข(1)-1. ร้อยละของความสำเร็จของการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นไปตามความต้องการและแผนการจัดซื้อ

2566	2567
ร้อยละ 100	ร้อยละ 100

ตารางที่ 7.1 ข(1)-2. จำนวนการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

ประเภท	จำนวนที่จัดซื้อจัดหา	
	2566	2567
หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (อังกฤษ)	42	1123
หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (ไทย)	186	809
หนังสือแบบรูปเล่ม (อังกฤษ)	36	14
หนังสือแบบรูปเล่ม (ไทย)	131	478
วารสาร	13	13
บอร์ดเกม	23	7

ตารางที่ 7.1 ข(1)-3. จำนวนบริษัทสำนักพิมพ์ ตัวแทนหรือคู่ค้าที่ส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศได้ตามกำหนด

บริษัทสำนักพิมพ์	ร้อยละ
1.บริษัท บุก โพรโมชัน แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	100
2.บริษัท นิว โนเวลจ อินฟอร์เมชัน จำกัด (GALE e-books)	100
3.บริษัท EBSCO Information Services	100
4.บริษัท บุกคคาเซ จำกัด	100
5.บริษัท อมารินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)	100
6.บมจ.ซีเอ็ดยูเคชั่น (ซีเอ็ด)	100
7.ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	100

บริษัทสำนักพิมพ์	ร้อยละ
8.ศูนย์หนังสือจุฬาฯ	100
9.บริษัทเป็นหนึ่ง โฮลดิ้ง จำกัด	100
10.เมอร์แดนบอร์ดเกม	100

ตารางที่ 7.1 ข(1)-4. จำนวนกิจกรรมความร่วมมือที่เกิดขึ้นระหว่างพันธมิตรห้องสมุดในระดับภูมิภาคและระดับประเทศ

ปี	จำนวนครั้งในการจัดกิจกรรม
2566	2
2567	2

ตารางที่ 7.1 ข(1)-5. สถิติการยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด

การยืมระหว่างห้องสมุด	ปี 66	ปี 67	ปี 68
<b>MALINET ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม</b>			
การขอยืม (รายการ)	15	26	9
การให้ยืม (รายการ)	6	5	10
<b>ISANULINET ช่างงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</b>			
การขอยืม (รายการ)	2	-	1
การให้ยืม (รายการ)	2	1	2
<b>UCTAL เครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไทย</b>			
การขอยืม (รายการ)	-	-	1
การให้ยืม (รายการ)	-	-	-

ตารางที่ 7.1 ข(1)-6. จำนวนการให้บริการในสถานที่และนอกสถานที่

2566		2567	
บริการภายนอกสถานที่	บริการภายในสถานที่	บริการภายนอกสถานที่	บริการภายในสถานที่
5 ครั้ง	10	6 ครั้ง	12 ครั้ง

ตารางที่ 7.1 ข(1)-7. จำนวนการเข้าทรัพยากรสารสนเทศประเภทวิทยานิพนธ์ บทความ วารสาร รายงานการวิจัย

ปี 2566	ปี 2567	ปี 68
200	100	300

ตารางที่ 7.1 ข(1)-8 จำนวนเครือข่ายความร่วมมือที่เกิดขึ้นใหม่

2566	2567
5	10
1.เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏตะวันออกเฉียงเหนือ	1.เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏตะวันออกเฉียงเหนือ
2.ชุมชน โรงเรียนบ้านดอนหวานหัวหนอง ต.ดอนหวาน อ.เมือง จ.มหาสารคาม	2.ชุมชน โรงเรียนบ้านดอนหวานหัวหนอง ต.ดอนหวาน อ.เมือง จ.มหาสารคาม
3.หมู่บ้านเกษตรอินทรีย์ บ้านหัวขัว อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม	3.หมู่บ้านเกษตรอินทรีย์ บ้านหัวขัว อำเภอกุดรัง จังหวัดมหาสารคาม
4.ชุมชนโพธิ์ศรี อำเภอมือเมือง จังหวัดมหาสารคาม	4.ชุมชนโพธิ์ศรี อำเภอมือเมือง จังหวัดมหาสารคาม
5.โรงเรียนเทศบาลสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม	5.โรงเรียนเทศบาลสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม
	6.สำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม
	7.โรงเรียนบ้านหนองหล่ม อ.เมือง จ.มหาสารคาม
	8.สโมสรโรตารีจังหวัดมหาสารคาม
	9.เครือข่ายสมาคมหมอลำ
	10. กลุ่ม YEC (Young Entrepreneur Chamber of Commerce )มหาสารคาม

### 7.1ข(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ร้อยละของระบบสารสนเทศที่พัฒนาและนำมาใช้ในการพัฒนางานตามภารกิจ มีความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศไม่ติดขัด ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด web opac

ประเด็นความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	ปี 2566	ปี 2566	ปี 2566
ร้อยละความพร้อมใช้งานของระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด web opac	100	100	100

### 7.1ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน ร้อยละการส่งมอบพัสดุตามกำหนดเวลา

บริษัทสำนักพิมพ์	ร้อยละ
11.บริษัทบุ๊ก โปรโมชั่น แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	100
12.บริษัท นิว โนวเลจ อินฟอร์เมชั่น จำกัด (GALE e-books)	100
13.บริษัท EBSCO Information Services	100

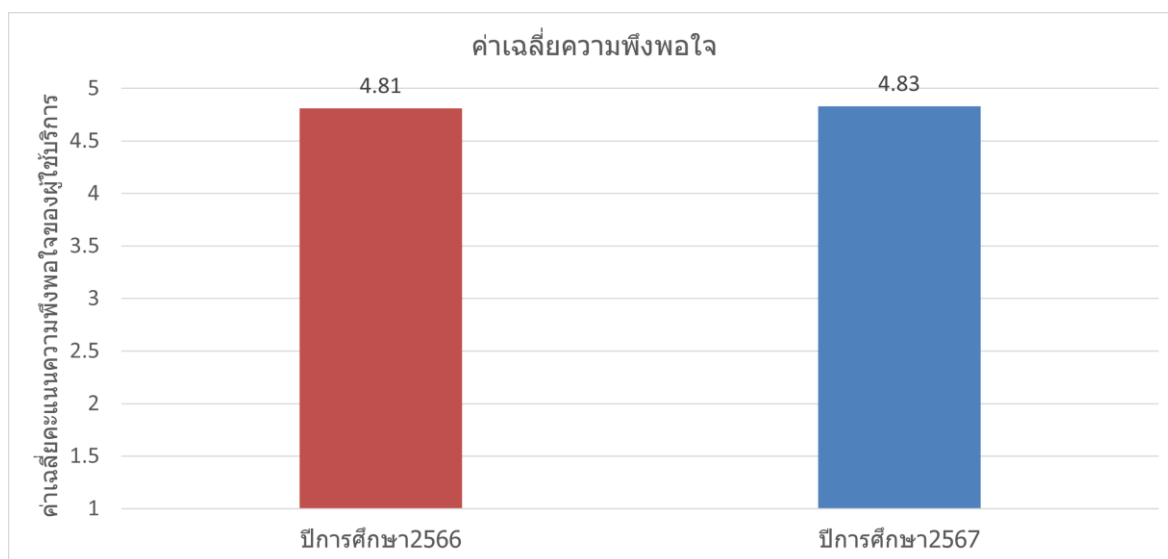
บริษัทสำนักพิมพ์	ร้อยละ
14.บริษัท บุ๊กส์คาเซ่ จำกัด	100
15.บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)	100
16.บมจ.ซีเอ็ดยูเคชั่น (ซีเอ็ด)	100
17.ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	100

## 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

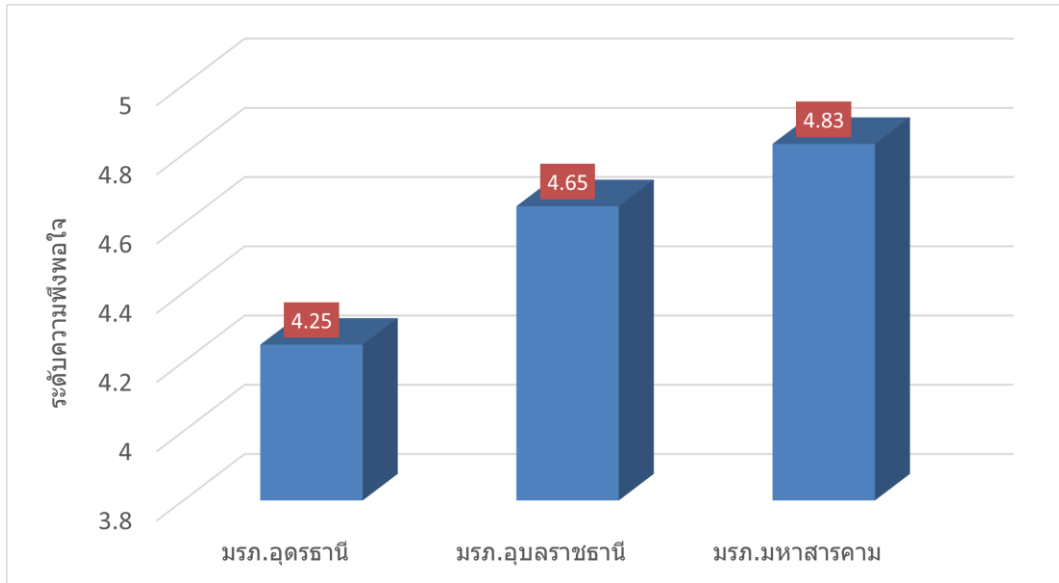
### 7.2 ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

#### 7.2 ก.(1) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

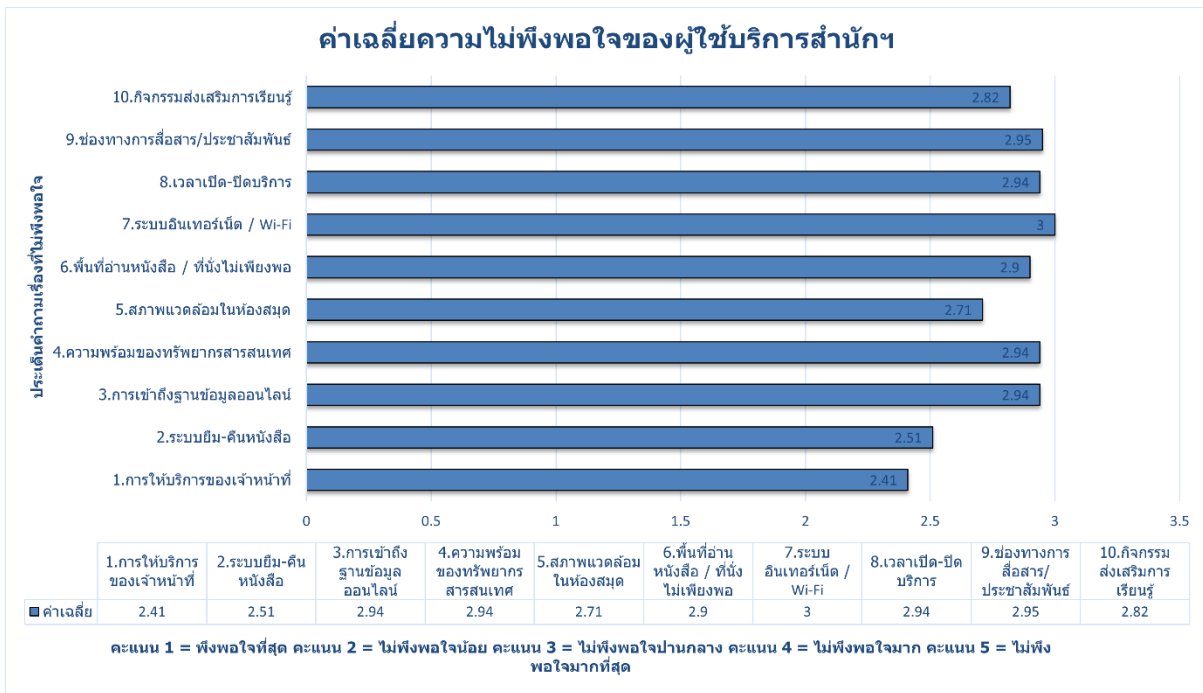
สำนัก มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยนำเสนอข้อมูลเปรียบเทียบ 2 ปี ย้อนหลัง ได้แก่ ปีการศึกษา 2566-2567 และมีการเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีพันธกิจเหมือนกัน ตารางที่ 7.1 ข(1)-1. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักฯ



ภาพที่ 7.1 ข(1)-2. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักฯ เทียบกับ สำนักวิทยบริการฯ มรภ.อุดรธานี และมรภ.อุบลราชธานี



ภาพที่ 7.1 ข(1)-3.ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักฯ



ภาพที่ 7.1 ข(1)-4.ร้อยละข้อแนะนำและข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ



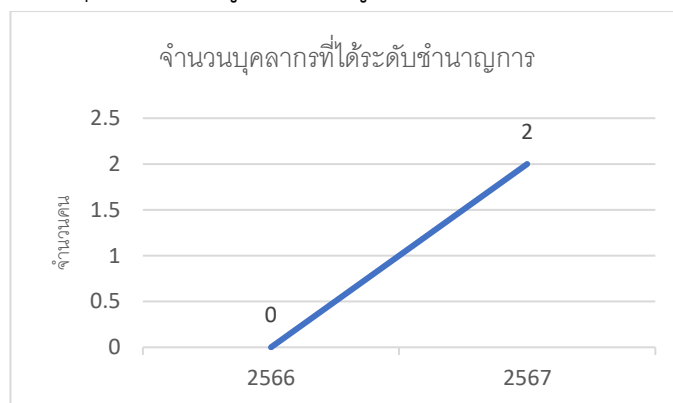
### 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

#### 7.3ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

##### 7.3ก(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

สำนักฯ ได้มีการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องส่งผลให้บุคลากรได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นระดับชำนาญการ (ตารางที่ 7.3 ก.(1)-1)บุคลากรได้มีการพัฒนาตนเองและผลิตผลงานได้รับรางวัลเพิ่มมากขึ้น (ตารางที่ 7.3 ก.(1)-2) และส่งผลต่อการผลิตนวัตกรรมที่เพิ่มขึ้น (ตารางที่ 7.3 ก.(1)-3) เพื่อให้การบริการที่ดีขึ้น

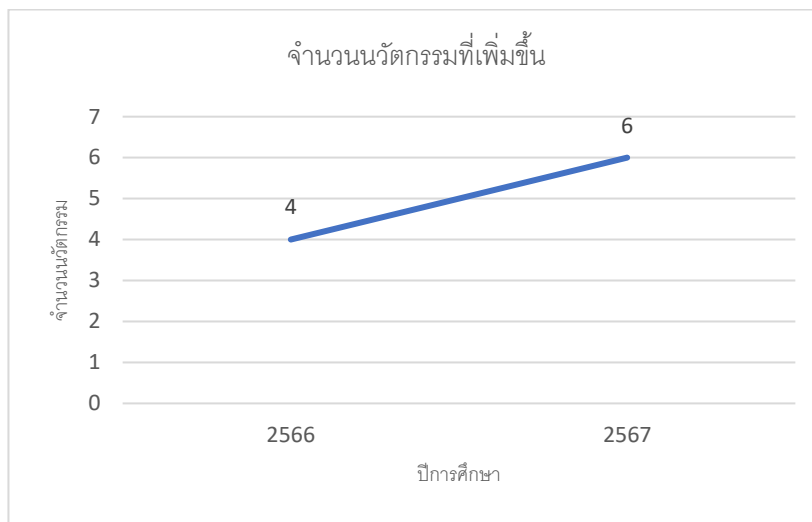
ตารางที่ 7.3 ก.(1)-1 จำนวนบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ในปีการศึกษา 2566 - 2567



ตารางที่ 7.3 ก.(1)-2 จำนวนบุคลากรที่ได้รับรางวัล ปีการศึกษา 2566 - 2567

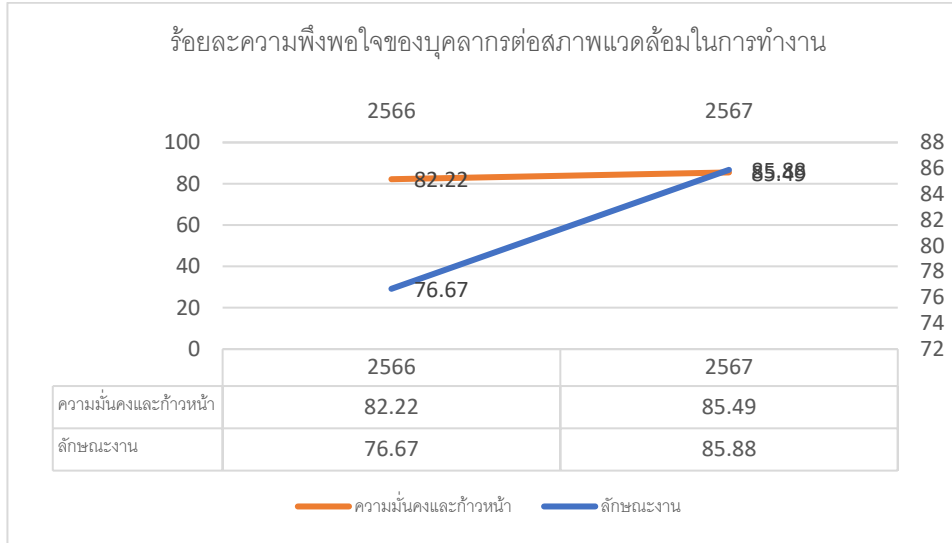


ตารางที่ 7.3 ก.(1)-3 จำนวนนวัตกรรมที่เพิ่มขึ้นปีการศึกษา 2566 - 2567



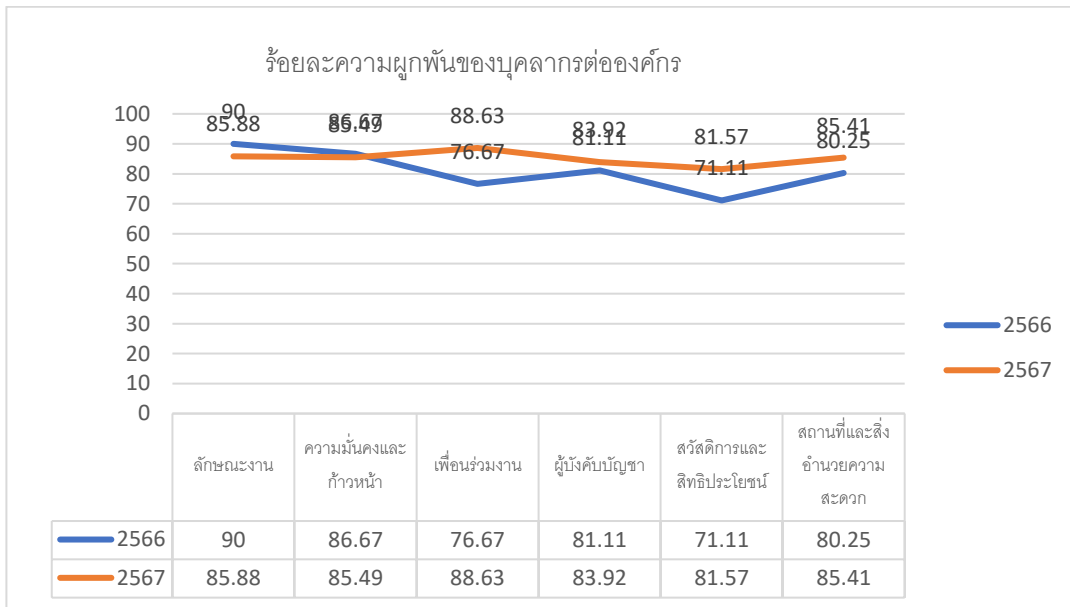
### 7.3ก. (2) บรรยายภาพการทำงาน

ตารางที่ 7.3 ก.(2)-1 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประจำปีการศึกษา 2566-2567



7.3ก. (3) ความผูกพันของบุคลากร

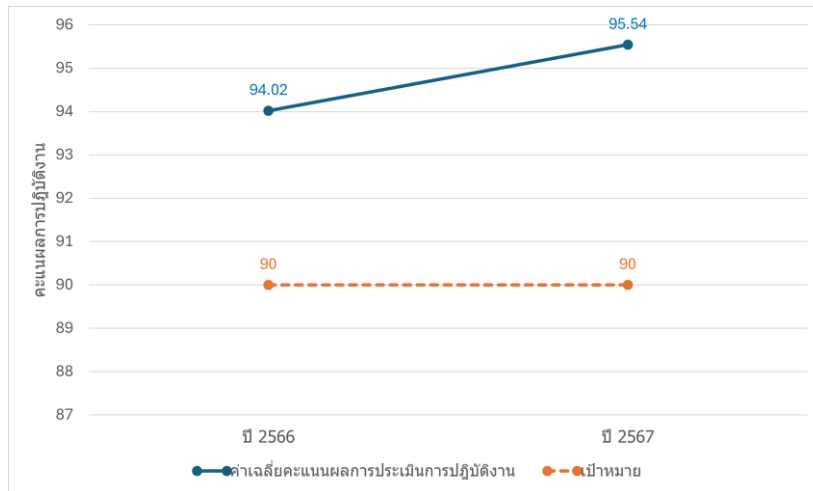
ตารางที่ 7.3 ก.(3)-1 ร้อยละความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ประจำปีการศึกษา 2566-2567



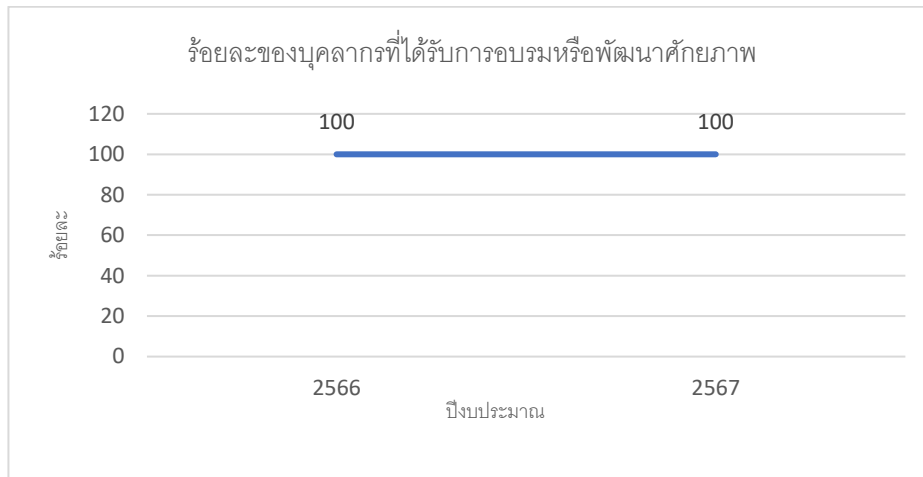
7.3 ก(4) การพัฒนาบุคลากร

ในปีการศึกษา 2567 บุคลากรได้รับการส่งเสริมและพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น โดยมีผลจากการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี มีค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้น (ตารางที่ 7.3 ก.(4)-1) และบุคลากรได้รับการส่งเสริมให้รับการอบรมหรือพัฒนาศักยภาพครบทุกคน (ตารางที่ 7.3ก.(4)-2) และการพัฒนาศักยภาพส่งผลให้เกิดนวัตกรรมต่อจำนวนบุคลากรทั้งหมด 22 คนที่ได้รับการอบรมหรือพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมีการตั้งเป้าหมายร้อยละ 20 (ตารางที่ 7.3ก.(4)-3)

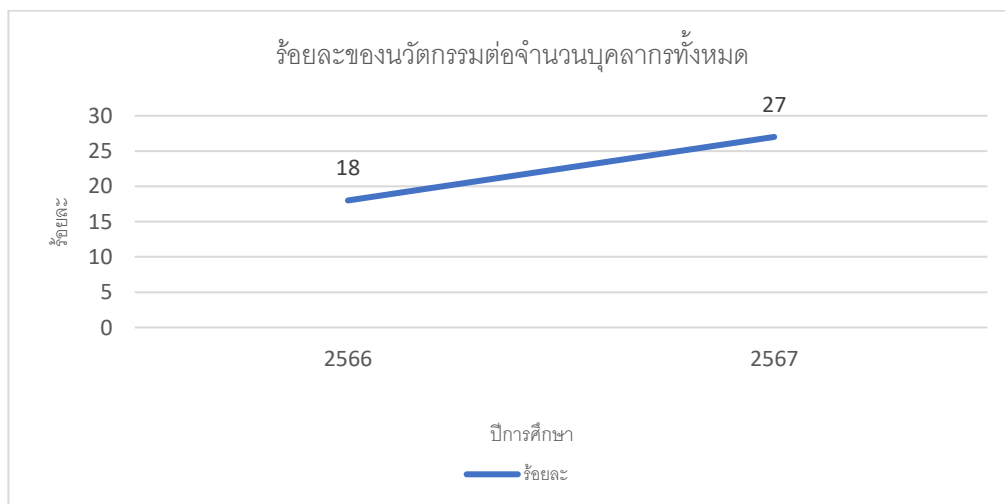
ตารางที่ 7.3 ก.(4)-1 ค่าเฉลี่ยคะแนนผลการประเมินการปฏิบัติงาน ปีการศึกษา 2566 - 2567 (ค่าเป้าหมาย ร้อยละ 90)



ตารางที่ 7.3ก.(4)-2 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการอบรมหรือพัฒนาศักยภาพ



ตารางที่ 7.3ก.(4)-3 ร้อยละของนวัตกรรมต่อจำนวนบุคลากรทั้งหมดที่ได้รับการอบรมหรือพัฒนาศักยภาพ (เป้าหมาย ร้อยละ20)



## 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

### 7.4ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

#### 7.4ก.(1) การนำองค์กร

ผู้บริหารมีแนวทางและระบบการสื่อสารเรื่องวิสัยทัศน์และค่านิยมหลักให้บุคลากรทราบในหลายช่องทางมีการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและบุคลากรเป็นประจำทุกเดือน ในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักฯ ตลอดจนการติดตามผลการดำเนินงานประจำเดือนอย่างต่อเนื่อง ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรร้อยละการรับรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์และร้อยละการรับรู้เกี่ยวกับค่านิยมหลักของบุคลากรสำนักฯ

ตาราง 7.4 ก.(1)-1 การรับรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์และการรับรู้เกี่ยวกับค่านิยมหลัก

ประเด็น	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ 2566	ปีงบประมาณ 2567
ความรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์	ร้อยละ	95	95
ความรู้เกี่ยวกับค่านิยม	ร้อยละ	95	95

#### 7.4ก.(2) การกำกับดูแลองค์กร

ผู้บริหารสำนักฯ กำกับดูแลการดำเนินการที่สำคัญของสำนักฯ ในการกำกับดูแลจากองค์กรภายนอกอย่างต่อเนื่อง นอกจากนั้นยังได้รับการตรวจสอบทางการเงินจากผู้ตรวจสอบภายในระดับมหาวิทยาลัย โดยในปีงบประมาณ 2567 สำนักฯ ดำเนินการด้านการเงินและบัญชีเป็นไปตามนโยบายกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่งและมติคณะรัฐมนตรี ไม่พบว่ามีประเด็นที่ต้องได้รับการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของสำนักงานตรวจสอบภายใน และมีการดำเนินงานอย่างโปร่งใส ทั้งสำนักฯ มีการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและตามแผนกลยุทธ์ที่ตั้งไว้การกำกับดูแลองค์กร จำนวนประเด็นที่ต้องได้รับการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดและตามแผนกลยุทธ์

ตาราง 7.4 ก.(2)-1 การกำกับดูแลองค์กร

ประเด็น	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ 2566	ปีงบประมาณ 2566
ประเด็นที่ได้รับการแก้ไขของสำนักงานตรวจสอบภายใน	ร้อยละ	100	100

ผลการติดตามการดำเนินงานมีการประเมินระดับสำนัก/สถาบัน โดยคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปี พ.ศ. 2567 ได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก คะแนนที่ได้ 3.95 ตามตารางที่ 7.4 ก.(2)-2

ตาราง 7.4 ก.(2)-2 ร้อยละผลการประเมินการปฏิบัติงาน ผู้อำนวยการสำนักฯ พ.ศ. 2567

ประเด็น	ปีงบประมาณ 2567	
	คะแนน	คะแนนที่ได้
ผลการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน	5.00	1.25
ผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	5.00	0.75
ผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการใช้จ่ายงบประมาณ	5.00	0.75
ผลการประเมินการพัฒนาและการใช้นวัตกรรมในการบริหารจัดการองค์กรตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย	4.43	0.44
ผลการประเมินสมรรถนะในการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1.62	0.32
ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	2.20	0.22
ผลการประเมินของคณะกรรมการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย	4.46	0.22
<b>รวม</b>		<b>3.95</b>

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

สำนักฯ มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่ระบุไว้ใน ตาราง 7.4 ก.(3)-1 อย่างเคร่งครัดจึงไม่พบประเด็นการกระทำผิดหรือขัดต่อกฎหมายหรือไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่กำหนดขึ้น เช่น จำนวนประเด็นการกระทำผิดหรือขัดต่อกฎหมาย จำนวนครั้งการละเมิดกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเกิดขึ้น

#### ตาราง 7.4 ก.(3)-1 กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

ตัววัดผล	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ 2566
จำนวนครั้งการละเมิดระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วย การใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2565	ครั้ง	0
จำนวนครั้งการละเมิดประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรื่อง การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2567	ครั้ง	0

จำนวนข้อร้องเรียนที่บุคลากรทำผิดกฎหมาย/ข้อบังคับ	ครั้ง	0
จำนวนครั้งการละเมิดจรรยาบรรณของบุคลากร พ.ศ 2549	ครั้ง	0
จำนวนครั้งการละเมิดพรบ.คุ้มครองส่วนบุคคล (PDPA) พ.ศ.2562	ครั้ง	0

#### 7.4ก.(4) จริยธรรม

ผู้บริหารสำนักฯ ประพฤติปฏิบัติตามหลักจริยธรรมของมหาวิทยาลัยและบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลโดยมีผลการประเมินการบริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลจากผลประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารงานและคุณลักษณะของผู้อำนวยการสำนักฯ (ภาพที่ 7.4 ก(1)-1) พร้อมทั้งมีการเปิดช่องทางในการแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการเก็บข้อมูลข้อร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ (ตาราง 7.4 ก.(4)-1)

(ภาพที่ 7.4 ก(1)-1) ช่องทางในการแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

ตาราง 7.4 ก.(4)-1 จริยธรรม

ตัววัดผล	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ 2566	ปีงบประมาณ 2567
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผอ. รอง ผอ.	ครั้ง	0	0
ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรกลุ่มวิชาชีพ	ครั้ง	0	0
ข้อร้องเรียนด้านการบริการ	ครั้ง	0	0
ข้อร้องเรียนด้านการบริหารจัดการ	ครั้ง	0	0

## 7.4ก.(5) สังคม

## 7.4ก.(5)1 ความผาสุกของชุมชน

ผู้นำระดับสูงมีการดำเนินการตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มาตรา 7 และพระบรมราโชบายรัชกาลที่ 10 ตามพระราชดำริ “การศึกษาคือความมั่นคงของประเทศ” กำหนดโครงการ/กิจกรรมที่จะเข้ามาช่วยสังคม 3 ด้าน ได้แก่ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม

ตาราง 7.4 ก.(5)-1 โครงการสร้างความผาสุกของสังคม

โครงการ	ด้านเศรษฐกิจ	ด้านสังคม	ด้านสิ่งแวดล้อม
โครงการบริการวิชาการสู่ชุมชน/กิจกรรมยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนโพธิ์ศรี เทศบาลเมืองมหาสารคาม	✓	✓	✓
โครงการบริการวิชาการสู่ชุมชนพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนให้สามารถบริการห้องสมุดและสารสนเทศแก่นักเรียนและครูโรงเรียนบ้านดอนหวานหัวหนอง ต.ดอนหวาน อ.เมืองมหาสารคาม		✓	✓
โครงการพัฒนาระบบการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลส่งเสริมให้บริการจัดการสำนักฯ ด้วยการประหยัดพลังงาน และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม		✓	✓
โครงการประชุมสัมมนาเครือข่ายห้องสมุดมนุษยแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 13 “มนมิ่งภูมิปัญญา อีสานพาออนซอนหลาย”		✓	
โครงการบริการวิชาการสู่ชุมชน พัฒนาห้องสมุดโรงเรียนบ้านหนองหล่ม ตำบลดอนหวาน อำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม		✓	✓
โครงการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้หมอลำจังหวัดมหาสารคาม	✓	✓	

## 7.4ก.(5)2 การสนับสนุนชุมชน

ผู้นำระดับสูงมีการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน โดยจัดโครงการ ประชุมสัมมนาเครือข่ายห้องสมุดมนุษยแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 13 “มนมิ่งภูมิปัญญา อีสานพาออนซอนหลาย” และโครงการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้หมอลำจังหวัดมหาสารคาม เป็นการยกระดับองค์ความรู้เรื่องหมอลำที่ดำเนินการต่อเนื่องส่งผลให้เกิดเครือข่ายหมอลำและศิลปินอีสาน และเกิดแหล่งเรียนรู้ด้านหมอลำขึ้นในจังหวัด

มหาสารคามเป็นการส่งเสริมทั้งมิติทุนทางสังคมและแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง 3 ระยะ ดังนี้ ระยะที่ 1 คลังความรู้ดิจิทัลด้านหมอลำ ระยะที่ 2 เผยแพร่และยกระดับเป็นห้องสมุดชุมชนด้านหมอลำ ระยะที่ 3 สร้างศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิตด้านหมอลำ

#### ตาราง 7.4ก.(5)2 การสนับสนุนชุมชน

โครงการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้หมอลำจังหวัดมหาสารคาม	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลลัพธ์
สร้างศูนย์การเรียนรู้	ศูนย์	1	1
องค์ความรู้	องค์ความรู้	1	1
กลุ่มเป้าหมาย	จำนวน	100	100

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

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

##### 7.5ก.(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน (Budgetary, Financial Result)

สำนักฯ ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากมหาวิทยาลัย โดยแบ่งออกเป็นงบบำรุงการศึกษา งบ กศ.บป. และงบโครงการพิเศษบัณฑิต ดังนี้

ตาราง 7.5ก (1) -1 จำนวนงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 - 2568

ประเภทงบประมาณ	2566	2567	2568
งบบำรุงการศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ (บกศ.)	1,412,300	1,412,300	1,253,700
งบโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป)	119,300	119,300	128,500
งบโครงการพิเศษบัณฑิต	-	-	26,880
<b>รวม</b>	<b>1,531,600</b>	<b>1,531,600</b>	<b>1,409,080</b>

การเบิกจ่ายงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2566 – 2568 ดำเนินการเบิกจ่ายเป็นไปตามเป้าหมาย สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เข้าสู่ไตรมาสที่ 4 และดำเนินการตามแผนงบประมาณ ตามตารางต่อไปนี้ ตารางที่ 7.5 ก.(1)-2 ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 - 2568

ประเภทงบประมาณ	2566		2567		2568	
	งบประมาณ	ร้อยละ เบิกจ่าย	งบประมาณ	ร้อยละ เบิกจ่าย	งบประมาณ	ร้อยละ เบิกจ่าย
งบบำรุงการศึกษาระดับปริญญาตรีภาคปกติ (บกศ.)	1,412,300	98.85	1,412,300	98.53	1,253,700	56.33

งบโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป)	119,300	99.08	119,300	89.80	128,500	95.89
งบโครงการพิเศษบัณฑิต	-		-		26,880	95.00
<b>รวม</b>	<b>1,531,600</b>	<b>98.96</b>	<b>1,531,600</b>	<b>94.16</b>	<b>1,409,080</b>	<b>82.40</b>

### 7.5ก(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด

สำนักฯ ดำเนินการจัดหา จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศด้วยงบประมาณเงินรายได้ ในปีงบประมาณ 2566 – 2568 เพื่อให้บริการดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 7.5ก(2)-1 ผลการดำเนินการด้านตลาด

ประเภท	ปีงบประมาณ 2566	ปีงบประมาณ 2567	ปีงบประมาณ 2568
e-Book ภาษาไทย	186 ชื่อเรื่อง	809 ชื่อเรื่อง	1198 ชื่อเรื่อง
e-Book ภาษาต่างประเทศ	42 ชื่อเรื่อง	1,123 ชื่อเรื่อง	8,351 ชื่อเรื่อง
หนังสือภาษาไทย	131 ชื่อเรื่อง	478 ชื่อเรื่อง	79 ชื่อเรื่อง
หนังสือภาษาอังกฤษ	36 ชื่อเรื่อง	14 ชื่อเรื่อง	4 ชื่อเรื่อง
วารสาร	13 ชื่อเรื่อง	13 ชื่อเรื่อง	10 ชื่อเรื่อง
Bord Game	23 ชื่อเรื่อง	7 ชื่อเรื่อง	2 ชื่อเรื่อง

### 7.5ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม

#### 7.5ข.(1) ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม

สำนักฯ มีการดำเนินตามตัวชี้วัดปฏิบัติราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 และมีการดำเนินการตามตัววัดผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

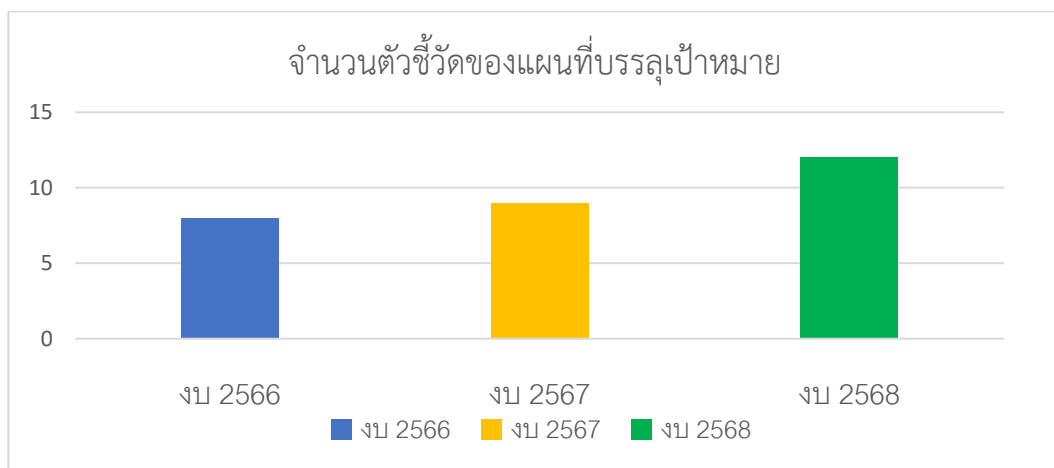
ตาราง ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัดและโครงการของสำนักฯ ปีงบประมาณ 2568

ตาราง 7.5ข.(1) ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม

ประเด็นยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย	ประเด็นยุทธศาสตร์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	โครงการ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 พันธกิจสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างสร้างสรรค์	ยุทธศาสตร์ที่ 1 ศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยและท้องถิ่นอย่างสร้างสรรค์	มี 2 เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดที่ ๑ - ๔	จำนวน 2 โครงการ
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การผลิตและพัฒนาคู่มืออาชีพ	-	-	-	-

ประเด็นยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย	ประเด็นยุทธศาสตร์สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ	เป้าประสงค์	ตัวชี้วัด	โครงการ
ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ยกระดับ คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็น เลิศ	ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาศูนย์บริการ สารสนเทศเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ ตลอดชีวิต	มี 1 เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดที่ 5,6	จำนวน 1 โครงการ
	ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย	มี 1 เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดที่ 5,6, 7	จำนวน 1 โครงการ
ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนาระบบ การบริหารจัดการบนพื้นฐาน ธรรมาภิบาล	ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การพัฒนาระบบบริหาร การจัดการบนพื้นฐาน หลักธรรมาภิบาล	มี 4 เป้าประสงค์	ตัวชี้วัดที่ 8 - 12	จำนวน 3 โครงการ
รวม	4 ประเด็นยุทธศาสตร์	8 เป้าประสงค์	12 ตัวชี้วัด	7 โครงการ

ในการประเมินผลการนำไปสู่การปฏิบัติโดยวิเคราะห์จากการบรรลุตัวชี้วัดโครงการ เป้าประสงค์ และบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจของสำนัก ซึ่งในแต่ละปีงบประมาณจำนวนตัวชี้วัดความสำเร็จทั้งหมดของแผนมีความแตกต่างกันคือ ปีงบประมาณ 2566 มี 8 ตัวชี้วัด ปี 2567 มี 9 ตัวชี้วัดและปี 2568 มี 12 ตัวชี้วัด ดังนี้



แผนภูมิ 7.5ข.(1) ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม