



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
ประจำปีการศึกษา 2553
หน่วยงาน .สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วันที่ 29 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2554

รายชื่อคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน

- | | | |
|---------------------------------|------------|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ นพ.ธวัช | ชาญชฎานนท์ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิวัติ | แก้วประดับ | กรรมการ |
| 3. นางสาวพิกุล | แก้วน้อย | เลขานุการ |

ส่วนที่ 1
ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

โครงสร้างองค์กร

1. ลักษณะองค์กร: คุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) องค์กรมีผลิตภัณฑ์หลักอะไรบ้าง กลไกที่องค์กรใช้ในการส่งมอบ ผลิตภัณฑ์ให้แก่ ลูกค้าคืออะไร จัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่อวีดิทัศน์ และสื่อดิจิทัล

กลไกในการส่งมอบโดยการจัดสถานที่สำหรับอ่าน ระบบยืมคืน เครือข่ายมหาวิทยาลัยและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

(2) ลักษณะที่สำคัญของวัฒนธรรมองค์กรคืออะไร จุดประสงค์ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจขององค์กรที่ได้ประกาศไว้คืออะไร ความสามารถพิเศษขององค์กรคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจขององค์กร

วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ

พันธกิจ เป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยและศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ค่านิยม มุ่งเน้นผู้รับบริการ

ความสามารถพิเศษขององค์กร คือ ความพร้อมในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร มีการจำแนกบุคลากรหรือพนักงานออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง กลุ่มเหล่านี้มีการศึกษาระดับใด ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กรคืออะไร บุคลากร และภาระงานในองค์กรมีความหลากหลายอย่างไร มีกลุ่มอะไรบ้างที่จัดตั้งให้ทำหน้าที่ต่อตรงกับองค์กร สิทธิประโยชน์ และข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญมีอะไรบ้าง

บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหารและนักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท

ไม่ระบุปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้บุคลากรผูกพัน

ไม่ระบุข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย

(4) องค์กรมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง

เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญ ได้แก่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ทรัพยากรสารสนเทศ อุปกรณ์สนับสนุนอื่นๆ เช่น ระบบการเติมโควตาการพิมพ์อัตโนมัติและ online reference

(5) องค์กรดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎข้อบังคับอะไรบ้าง กฎข้อบังคับด้าน อาชีวอนามัย และความปลอดภัย ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับรองระบบงาน การขึ้นทะเบียน หรือ ข้อกำหนดด้านการจดทะเบียน มาตรฐานอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง และกฎข้อบังคับด้าน สิ่งแวดล้อม การเงิน และผลิตภัณฑ์ ที่บังคับใช้กับองค์กรมีอะไรบ้าง

กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ ได้แก่ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยฯ พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติปี 2542 พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อบังคับระเบียบสภามหาวิทยาลัย ระเบียบการใช้ห้องสมุด ระเบียบกระทรวงการคลัง ระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัยและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ไม่ระบุ กฎข้อบังคับด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้าง และระบบการกำกับดูแลขององค์กรมีลักษณะอย่างไร ระบบการรายงาน ระหว่าง คณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ผู้นำระดับสูง และองค์กรแม่มีลักษณะเช่นใด

ผู้บริหารสูงสุดคือผู้อำนวยการสำนักฯ ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และพัฒนาบุคลากร

(2) ส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง (*) กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลิตภัณฑ์ การบริการที่สนับสนุนลูกค้าและการปฏิบัติการอย่างไร ความต้องการและความคาดหวังของส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ นักศึกษาทุกคนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทั้งระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยและบุคคลทั่วไป(นักเรียน นักศึกษาสถาบันอื่นๆ รวมทั้งประชาชน) มีความต้องการหลัก ได้แก่ ยืมทรัพยากรสารสนเทศ สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศและอบรมการใช้บริการต่างๆ ความต้องการ/ความคาดหวัง ได้แก่ ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ บริการพึงพอใจ สืบค้นได้สะดวก

ไม่ได้ระบุว่าแต่ละกลุ่มแตกต่างกันอย่างไร

ชุมชนที่สำคัญได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดชุมชน นักศึกษาของสถาบันต่างๆ นักเรียนประชาชนในชุมชน

(3) ประเภทของผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการที่สำคัญที่สุดคือใคร มีบทบาทอะไรในระบบงาน กระบวนการผลิตและการส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการที่สนับสนุนลูกค้าที่สำคัญ มีกลไกที่สำคัญอะไรในการสื่อสารและจัดการด้าน ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ กลุ่มเหล่านี้มีบทบาทอะไรหรือไม่ในกระบวนการสร้างนวัตกรรมขององค์กร ข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดของห่วงโซ่อุปทานขององค์กรคืออะไร

ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการได้แก่ บริษัท/สำนักพิมพ์(ผู้ส่งมอบ) มหาวิทยาลัย/คณะต่างๆบุคลากรสำนัก ศูนย์คอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หอสมุดของมหาวิทยาลัยอื่นๆ (เป็นคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ) มีบทบาทในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ ให้บริการสารสนเทศ ให้บริการผ่านระบบเครือข่าย กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร ได้แก่ การประชุม โทรศัพท์ e-mail website ไปรษณีย์และอื่นๆ

ไม่ระบุข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดของห่วงโซ่อุปทานขององค์กร

2. สภาพการณ์ขององค์กร: สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) องค์กรอยู่ที่ลำดับใดในการแข่งขัน ให้อธิบายขนาดและการเติบโตขององค์กร เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรในอุตสาหกรรมหรือตลาดเดียวกัน รวมทั้งจำนวนและประเภทของคู่แข่ง

คู่แข่ง/คู่แข่งเปรียบเทียบ 3 แห่งในประเด็นของการบริการที่เป็นเลิศ ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยได้แก่ สำนักหอสมุดมช. หอสมุดและคลังความรู้มช. และสำนักวิทยบริการมช. แต่ไม่ระบุลำดับในการแข่งขัน

(2) อะไรคือปัจจัยหลักที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอะไรที่สำคัญ ซึ่งมีผลต่อสถานะการแข่งขันขององค์กร รวมถึง โอกาส สำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือ (*)

ปัจจัยหลักที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับระบบการให้บริการของห้องสมุดสมัยใหม่ เครื่องมือที่พร้อมสำหรับการให้บริการสารสนเทศ การให้บริการสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการและนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ การเปลี่ยนแปลงสำคัญ ซึ่งมีผลต่อสถานะการแข่งขันขององค์กร ได้แก่ พัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ไอที การให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร และรูปแบบการให้บริการสารสนเทศ

(3) แหล่งข้อมูลสำคัญที่มีอยู่สำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน มีอะไรบ้าง แหล่งข้อมูลสำคัญที่มีอยู่สำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากอุตสาหกรรมอื่นมีอะไรบ้าง และมีข้อจำกัดอะไรบ้างในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้ (ถ้ามี)

การแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคู่แข่งเปรียบเทียบ ในเรื่องสถิติการใช้บริการต่างๆ และความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ด้านธุรกิจ ด้านการปฏิบัติการ และด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กรคืออะไร ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กรมีอะไรบ้าง

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่ การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย บริการที่เป็นเลิศ และความน่าเชื่อถือ

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ส่วนประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการประเมินผลกระบวนการเรียนรู้ระดับองค์กร และกระบวนการสร้างนวัตกรรมคืออะไร

การใช้แนวคิด lean หลักการ PDCA การจัดการความรู้และการทำวิจัยสถาบัน

ส่วนที่ 2
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes)

A. จุดแข็งที่สำคัญที่สุด หรือการปฏิบัติงานที่โดดเด่น (แนวโน้มที่มีค่าต่อองค์กรอื่นๆ) ที่ได้ระบุไว้คืออะไร? (ระบุจุดแข็งหมวด 1-6)

- องค์กรสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่ โดยการถ่ายโอนข้อมูลนักศึกษาใหม่เข้าฐานข้อมูลของสำนัก กิจกรรม road show การปฐมนิเทศ การอบรมการใช้ฐานข้อมูล การอบรมการสืบค้นข้อมูลให้กับผู้ลงเรียนวิชาสัมมนา การอบรมสืบค้นเพื่อทำวิจัย เป็นต้น ตอบสนองความต้องการในแต่ละขั้นตอนของวงจรชีวิตของการเป็นลูกค้า ตั้งแต่ศึกษาระดับปริญญาตรี บุคลากรใหม่ นักศึกษาที่จบไปแล้ว นักศึกษาบัณฑิตศึกษา บุคคลภายนอก รวมทั้งบุคลากรที่เกษียณ โดยใช้ผลงานวิจัยในเรื่องความคาดหวัง พฤติกรรมการใช้ห้องสมุด การรับรู้และความต้องการข่าวสารและสำรวจความพึงพอใจมาปรับการบริการ เช่น การให้บริการแบบ one stop service บริการเชิงรุก บริการรูปแบบ electronics เป็นต้น
- องค์กรรับฟังเสียงของลูกค้าในอดีตที่ไม่ใช้บริการ ยืม-คืนเป็นเวลานานกว่า 2 ปี โดยการทำวิจัยพบว่าเกิดจากการมีแหล่งสารสนเทศอื่นๆที่สามารถใช้ทดแทนได้ โดยเฉพาะแหล่งสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตนำมาซึ่งการปรับปรุงการให้บริการ ปรับปรุงนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
- องค์กรระบุวิธีการรับฟังเสียงของ potential customers โดยใช้กิจกรรมเปิดประตูห้องสมุดสู่ผู้ใช้ปีละครั้ง เช่น นักศึกษาของสถาบันต่างๆ นักเรียน ประชาชนในชุมชน ทำให้มีโอกาสรับทราบความต้องการ ความคาดหวังและความปรารถนาของลูกค้าในอนาคต นำมาสู่การปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและได้ลูกค้าเพิ่ม
- องค์กรระบุกระบวนการทำงานที่สำคัญ ที่ส่งมอบคุณค่าให้กับผู้รับบริการ จัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญจากพันธกิจ และเป้าประสงค์ของสำนักฯ ความคาดหวัง ความต้องการของผู้รับบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ ศักยภาพพื้นฐานขององค์กรและบุคลากร แนวโน้มความต้องการของตลาด ข้อมูลจากลูกค้า คู่ความร่วมมือ
- การปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยใช้ group benchmarking กับสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ใน 3 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการจัดซื้อฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ กระบวนการประชาสัมพันธ์ และกระบวนการส่งเสริมการเรียนรู้

B. อะไรเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในโอกาส ความวิตกกังวล หรือความไม่แน่นอนที่ได้ระบุไว้? (ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 1-6)

- ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงสร้างบรรยากาศ กำกับ และส่งผลให้มีการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และจริยธรรมอย่างไร
- ผู้นำระดับสูง ไม่ได้ระบุเรื่องที่จะสื่อสาร รวมทั้งการสื่อสารผลการตัดสินใจที่สำคัญให้กับบุคลากร ไม่ชัดเจนในบทบาทเชิงรุกในการให้รางวัลและยกย่องชมเชยบุคลากรเพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินงานที่ดี
- ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ปรับปรุงผลการดำเนินงานและบรรลุวิสัยทัศน์ ซึ่งต้องคำนึงถึงกลยุทธ์ บุคลากร ระบบงานและสินทรัพย์ที่จับต้องได้ขององค์กร รวมทั้งนวัตกรรมและการปรับปรุงผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง

- ผู้นำระดับสูงไม่ได้ระบุว่าทบทวนตัววัดผลการดำเนินการอะไรบ้างเป็นประจำเพื่อระบุสิ่งที่ต้องทำ
- ถึงแม้องค์กรจะระบุในเรื่องการประเมินผู้นำสูงสุดในรอบ 2 ปี โดยใช้ข้อมูลจากรายงานของผู้นำสูงสุด ข้อมูลจากการสอบถามบุคลากร ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ไม่ชัดเจนว่าประเด็นการประเมินมีเรื่องอะไรบ้าง
- องค์กรไม่ได้ระบุเรื่องการปรับปรุงประสิทธิภาพของการนำองค์กรของผู้นำแต่ละคน
- องค์กร ไม่ได้ระบุวิธีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ การเตรียมการเชิงรุก การกำหนดเป้าประสงค์ กระบวนการและตัววัดที่สำคัญในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดด้านกฎข้อบังคับและกฎหมาย รวมทั้งความเสี่ยง
- องค์กรไม่ได้ระบุในเรื่องการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านขององค์กรมีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- ถึงแม้ว่าองค์กรได้กำหนดขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน แต่ไม่ชัดเจนว่าในแต่ละขั้นตอนใครเป็นผู้รับผิดชอบ โดยเฉพาะข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นที่หน้างาน ทำให้ไม่อาจมั่นใจได้ว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจะทำให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันที่และมีประสิทธิภาพ
- ไม่ชัดเจนในวิธีการที่องค์กรใช้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน รวมทั้งการปรับปรุงที่เกิดขึ้นจากข้อร้องเรียนเหล่านั้น
- องค์กรเลือกตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPIs) จำนวน 19 ตัวเพื่อติดตามผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กร ตามแผนกลยุทธ์ แต่ไม่สอดคล้องกับแผนที่ระบุตัวชี้วัดไว้ 23 ตัว
- องค์กรไม่ได้ระบุวิธีการรวบรวมตัวชี้วัด และผู้รับผิดชอบ
- ถึงแม้ทีมบริหารและคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน จะทำหน้าที่ติดตามตัวชี้วัดทุก 3 เดือน แต่ไม่ได้ระบุว่ามีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับองค์กรและสร้างนวัตกรรม ซึ่งเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ
- องค์กรไม่ได้ระบุวิธีการในการเลือก รวบรวมตัวชี้วัดเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน
- ถึงแม้องค์กรจะแปลผลการดำเนินการเป็น 3 ระดับ แต่ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีการอย่างไรในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญ รวมทั้งนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม
- ไม่ชัดเจนว่าองค์กรดำเนินการอย่างเป็นระบบอย่างไรในการจัดการความรู้ ตั้งแต่การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร การถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ระหว่างองค์กรกับลูกค้า ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ การค้นหา best practices รวมทั้งการรวบรวมความรู้และถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องไปใช้ในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

C. พิจารณาปัจจัยที่มีความสำคัญที่เป็นจุดแข็ง และสร้างคุณค่าแก่องค์กร (ระบุจุดแข็ง หมวด 7)

-

D. พิจารณาผลลัพธ์ที่มีความสำคัญแต่ยังคงเป็นช่องว่าง เพื่อการปรับปรุงขององค์กร(ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 7)

การเก็บข้อมูลผลลัพธ์ที่แสดงระดับ แนวโน้มและการเทียบเคียงกับคู่แข่งที่เปรียบเทียบกับที่ได้ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร ให้ครอบคลุมในประเด็นสำคัญ

E. หัวข้อ/ประเด็นการปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ของคณะ/หน่วยงานที่ค้นพบ
ระบบงานพิมพ์อัตโนมัติ happy print

สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในภาพรวม

ผู้ให้สัมภาษณ์ : นักศึกษา บุคคลภายนอก

ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

1. ผู้รับบริการพึงพอใจ และรู้สึกว่าจะเต็มใจให้บริการ บรรยากาศเอื้อต่อการศึกษาค้นหา
2. ความทันสมัยและจำนวนของตำรา จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ สมรรถนะของคอมพิวเตอร์ และการแนะนำหนังสือใหม่
3. เวลาในการเปิดให้บริการ ในช่วงสอบ อยากให้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง
4. ควรมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย และเข้าถึงได้
5. ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการสูญหาย และการดูแลทรัพย์สิน

ส่วนที่ 3
ผลการตรวจประเมิน

1.1 : การนำองค์กร

โปรตรระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ผู้บริหารสูงสุดคือผู้อำนวยการสำนักฯ ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนามนุษยศาสตร์
- วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ พันธกิจ เป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยและศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ และการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ค่านิยม มุ่งเน้นผู้รับบริการ
- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร และ นักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท
- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยและบุคคลทั่วไป (ชุมชนที่สำคัญได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดชุมชน นักศึกษาของสถาบันต่างๆ นักเรียนประชาชนในชุมชน)
- กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ ได้แก่ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยฯ พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติปี 2542 พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อบังคับระเบียบสภามหาวิทยาลัย ระเบียบการใช้ห้องสมุด ระเบียบกระทรวงการคลัง ระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัยและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|--------------------|
| 1.1ก(1) | | - |
| 1.1ก(2) | | - |
| 1.1ก(3) | | - |
| 1.1ข(1) | | - |
| 1.1ข(2) | | - |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|--------|---|
| 1.1ก(1) | - | ● ผู้นำระดับสูงไม่ได้ระบุว่าดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมไปยังผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ลูกค้ำ รวมทั้งไม่ได้ระบุว่าผู้นำระดับสูง แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กรอย่างไร |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|--------|---|
| 1.1ก(2) | -- | ● ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงสร้างบรรยากาศ กำกับและส่งผลให้มีการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรมอย่างไร |
| 1.1 ก(3) | - | ● ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรเพื่อความยั่งยืนขององค์กร ในด้าน |

| | | |
|----------|----|---|
| | | การปรับปรุงผลการดำเนินการ การบรรลุพันธกิจ และการสร้างนวัตกรรม ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักฯ |
| 1.1 ข(1) | -- | <ul style="list-style-type: none"> ● ผู้นำระดับสูง ไม่ได้ระบุเรื่องที่จะสื่อสาร รวมทั้งการสื่อสารผลการตัดสินใจที่สำคัญให้กับบุคลากร ไม่ชัดเจนในบทบาทเชิงรุกในการให้รางวัลและยกย่องชมเชยบุคลากรเพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินการที่ดี |
| 1.1 ข(2) | -- | <ul style="list-style-type: none"> ● ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ปรับปรุงผลการดำเนินการและบรรลุวิสัยทัศน์ ซึ่งต้องคำนึงถึง กลยุทธ์ บุคลากร ระบบงานและสินทรัพย์ที่จับต้องได้ขององค์กร รวมทั้งนวัตกรรมและการปรับปรุงผลิตภาพอย่างต่อเนื่อง ● ผู้นำระดับสูงไม่ได้ระบุว่าทบทวนตัววัดผลการดำเนินการอะไรบ้างเป็นประจำ เพื่อระบุสิ่งที่ต้องทำ |

หัวข้อ 1.1 ผลการประเมิน.....5.....%

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพใหญ่: องค์กรดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กร และทำให้บรรลุด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพใหญ่ (50 คะแนน)
 โพรตระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้นี้มา 4-6 ปัจจัย

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|--|
| 1.2 ก (1) | + | <ul style="list-style-type: none"> ● องค์กรดำเนินการกำกับดูแลในเรื่องสำคัญที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม การกระทำของผู้บริหาร ความรับผิดชอบต่อด้านการเงิน ความโปร่งใสในการดำเนินงาน |
| 1.2 ค(1) | + | <ul style="list-style-type: none"> ● องค์กรคำนึงถึงผลประโยชน์ของสังคมในภาพใหญ่ และกำหนดเป็นวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ในการสร้างความเข้มแข็งทางความรู้สู่ชุมชน รวมทั้งมีแผนปฏิบัติการที่สอดคล้อง |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|--------|--|
| 1.2 ก(1) | - | <ul style="list-style-type: none"> ● ถึงแม้ว่าองค์กร จะมีระบบการรายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน เพื่อการปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ แต่ไม่ชัดเจนว่าคณะกรรมการดำเนินงานซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานระดับคณะจะมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรครบถ้วนหรือไม่ เช่น นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยและบุคคลทั่วไป |
| 1.2 ก (2) | -- | <ul style="list-style-type: none"> ● ถึงแม้ว่าองค์กร จะระบุในเรื่องการประเมินผู้นำสูงสุดในรอบ 2 ปี โดยใช้ข้อมูลจากรายงานของผู้นำสูงสุด ข้อมูลจากการสอบถามบุคลากร ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ไม่ชัดเจนว่าประเด็นการประเมินมีเรื่องอะไรบ้าง |

| | | |
|----------|----|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> ● องค์กรไม่ได้ระบุเรื่องการปรับปรุงประสิทธิภาพของการนำองค์กรของผู้นำแต่ละคน |
| 1.2 ข | -- | <ul style="list-style-type: none"> ● องค์กร ไม่ได้ระบุวิธีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ การเตรียมการเชิงรุก การกำหนดเป้าประสงค์ กระบวนการและตัววัดที่สำคัญในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดด้านกฎข้อบังคับ และกฎหมาย รวมทั้งความเสี่ยง ● องค์กร ไม่ได้ระบุในเรื่องการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านขององค์กรมีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม |
| 1.2 ค(2) | - | <ul style="list-style-type: none"> ● ไม่ชัดเจนว่าองค์กรใช้วิธีการอย่างไรในการกำหนดชุมชน การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน รวมทั้งการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน |

หัวข้อ 1.2 ผลการประเมิน.....10...%

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์(40 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ พันธกิจ เป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยละศูนย์กลางการเรียนรู้ให้บริการสารสนเทศ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ และการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ค่านิยม มุ่งเน้นผู้รับบริการ
- ความสามารถพิเศษขององค์กรคือ ความพร้อมในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้
- คู่แข่ง/คู่แข่งเปรียบเทียบ 3 แห่งในประเด็นของการบริการที่เป็นเลิศ ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย ได้แก่ สำนักหอสมุดมช. หอสมุดและคลังความรู้มม. และสำนักวิทยบริการมช. แต่ไม่ระบุลำดับในการแข่งขัน
- ปัจจัยหลักที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับระบบการให้บริการของห้องสมุดสมัยใหม่ เครื่องมือที่พร้อมสำหรับการให้บริการสารสนเทศ การให้บริการสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการและนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการเปลี่ยนแปลงสำคัญ ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์แข่งขันขององค์กร ได้แก่ พัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ไอที การให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร และรูปแบบการให้บริการสารสนเทศ
- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ได้แก่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคู่แข่งเปรียบเทียบ ในเรื่องสถิติการใช้บริการต่างๆ และความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ
- ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่ การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย บริการที่เป็นเลิศ และความน่าเชื่อถือ

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|---|
| 2.1ก(1) | + | <ul style="list-style-type: none"> องค์กร ระบุขั้นตอนสำคัญของกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ รวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง ระบุความสามารถพิเศษจากการที่สำนักฯมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่ตรงกับหน้าที่และความพร้อมด้านทรัพยากรสารสนเทศ ระบุความท้าทายเชิงกลยุทธ์ในด้านธุรกิจ ด้านปฏิบัติการและด้านบุคลากร กำหนดความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ในด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย บริการที่เป็นเลิศและความน่าเชื่อถือ |
| 2.1ข | + | <ul style="list-style-type: none"> องค์กร ระบุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์ที่สำคัญ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ตอบสนองต่อความท้าทายและใช้ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ตอบสนองต่อการสร้างนวัตกรรม ความสามารถพิเศษขององค์กร เชื่อมโยงความท้าทายเชิงกลยุทธ์ โอกาสการสร้างนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติการ และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|--------|---|
| 2.1ก(1) | - | <ul style="list-style-type: none"> องค์กรไม่ได้ระบุว่าในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ สามารถระบุจุดบอดที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างไร รวมทั้งไม่ชัดเจนเรื่องกรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว วิธีการกำหนดกรอบเวลา ทำให้องค์กรอาจไม่ไวต่อการเปลี่ยนแปลง ทันท่วงทีความต้องการของธุรกิจ |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|--------|---|
| 2.1ก(2) | - | <ul style="list-style-type: none"> ถึงแม้องค์กร จะได้ระบุถึงข้อมูลสำคัญมาประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์ เช่น จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของการให้บริการสารสนเทศ เทคโนโลยี เป็นต้น แต่ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล เช่น ผู้รับผิดชอบช่วงเวลารวบรวมข้อมูล รวมทั้งวิธีการวิเคราะห์ |

หัวข้อ 2.1 ผลการประเมิน.....15.....%

2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ : องค์กรถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติอย่างไร (40 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหารและนักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท
- คู่แข่ง/คู่เปรียบเทียบ 3 แห่งในประเด็นของการบริการที่เป็นเลิศ ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยได้แก่ สำนักหอสมุดมช. หอสมุดและคลังความรู้ม. และสำนักวิทยบริการมช. แต่ไม่ระบุลำดับในการแข่งขัน
- ปัจจัยหลักที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับระบบการให้บริการของห้องสมุดสมัยใหม่ เครื่องมือที่พร้อมสำหรับการให้บริการสารสนเทศ การให้บริการสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการและนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

เปลี่ยนแปลงสำคัญ ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์แข่งขันขององค์กร ได้แก่ พัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ไอที การให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร และรูปแบบการให้บริการสารสนเทศ

- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ได้แก่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคู่แข่งเปรียบเทียบ ในเรื่องสถิติการให้บริการต่างๆ และความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|---|
| 2.2 ก (1) | + | ● องค์กร ระบุแผนปฏิบัติการที่สำคัญที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ |
| 2.2 ก (2) | + | ● องค์กรถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติโดยผู้อำนวยการฯ กำหนดให้หน่วยงานส่งโครงการ/กิจกรรมกลับให้ทีมบริหารพิจารณาภายใน 1 เดือน ทีมบริหารกำหนดให้หัวหน้าฝ่ายติดตามผลการดำเนินการ และแจ้งที่ประชุมทีมบริหารทุก 2 เดือนเพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการตามแผน และเพื่อการประเมิน/ทบทวน/ปรับเปลี่ยนแผน |
| 2.2 ก (6) | + | ● องค์กร กำหนดดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการ |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|--------|--|
| 2.2 ก (1) | - | ● ไม่ชัดเจนว่าองค์กร กำหนดให้แผนใดเป็นแผนปฏิบัติการระยะสั้นและแผนระยะยาว รวมทั้งการดำเนินการตามแผน เช่น ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่นำแผนสู่การปฏิบัติ ช่วงเวลาดำเนินการ |
| 2.2 ก (3) | - | ● ไม่ชัดเจนเรื่องวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนให้แผนปฏิบัติการบรรลุ รวมทั้งการประเมินและจัดการความเสี่ยงด้านการเงิน |
| 2.2 ก (4) | - | ● ไม่ชัดเจนว่าองค์กรจะมีวิธีการสร้างความมั่นใจได้อย่างไรว่า ในกรณีที่สถานการณ์บังคับ และมีการปรับเปลี่ยนแผน จะสามารถถ่ายทอดแผนที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว |
| 2.2 ก (5) | - | ● ถึงแม้องค์กร จะมีแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร แต่ไม่ชัดเจนว่าแผนด้านทรัพยากรบุคคลดังกล่าว จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการได้อย่างไร โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากรตามปัจจัยหลักที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง |
| 2.2 ข | - | ● องค์กรไม่ได้ระบุการคาดการณ์ผลการดำเนินการเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง รวมทั้งวิธีการดำเนินการหากพบว่ามีแตกต่างระหว่างผลการดำเนินการปัจจุบันหรือที่คาดการณ์ไว้เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง |

หัวข้อ 2.2 ผลการประเมิน.....20....%

| |
|--|
| <p>3.1 ความผูกพันของลูกค้า : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความสัมพันธ์ (50 คะแนน) โพรตระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย</p> |
|--|

- ผลิตภัณฑ์และบริการ ได้แก่ จัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่อวีดิทัศน์ และสื่อดิจิทัล
- กลไกในการส่งมอบโดยการจัดสถานที่สำหรับอ่าน ระบบยืมคืน เครือข่ายมหาวิทยาลัยและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยและบุคคลทั่วไป มีความต้องการหลัก ได้แก่ ยืมทรัพยากรสารสนเทศ สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศและอบรมการใช้บริการต่างๆ ความต้องการ/ความคาดหวัง ได้แก่ ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ บริการพึงพอใจ สืบค้นได้สะดวก ไม่ได้ระบุว่าแต่ละกลุ่มแตกต่างกันอย่างไร

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|--|
| 3.1ข(1) | + | <ul style="list-style-type: none"> • องค์กรดำเนินการและมีกิจกรรมเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี ในการใช้บริการห้องสมุด โดยวิธีหลากหลาย เช่น การมอบนโยบาย ผู้นำกระตุ้นผ่าน morning talk การอบรมจิตอาสากับการให้บริการห้องสมุด vote ขวัญใจผู้ใช้บริการ การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการทุกปี |
| 3.1 ข (2) | ++ | <ul style="list-style-type: none"> • องค์กรสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้ได้ลูกค้าใหม่ โดยการถ่ายโอนข้อมูลนักศึกษาใหม่เข้าฐานข้อมูลของสำนัก กิจกรรม road show การปฐมนิเทศ การอบรมการใช้ฐานข้อมูล การอบรมการสืบค้นข้อมูลให้กับผู้ลงเรียนวิชาสัมมนา การอบรมสืบค้นเพื่อทำวิจัย เป็นต้น ตอบสนองความต้องการในแต่ละขั้นตอนของวงจรชีวิตของการเป็นลูกค้า ตั้งแต่นักศึกษาปริญญาตรี บุคลากรใหม่ นักศึกษาที่จบไปแล้ว นักศึกษาบัณฑิตศึกษา บุคคลภายนอก รวมทั้งบุคลากรที่เกษียณ โดยใช้ผลงานวิจัยในเรื่องความคาดหวัง พฤติกรรมการใช้ห้องสมุด การรับรู้และความต้องการข่าวสารและสำรวจความพึงพอใจมาปรับการบริการ เช่น การให้บริการแบบ one stop service บริการเชิงรุก บริการรูปแบบ electronics เป็นต้น |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|--------|--|
| 3.1ก(1) | - | <ul style="list-style-type: none"> • ถึงแม้องค์กรจะพัฒนาการให้บริการ โดยใช้นวัตกรรมต่างๆ มากมาย แต่ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดและสร้างนวัตกรรมให้ผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่มลูกค้า ที่หลากหลายแต่ละกลุ่ม ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยและบุคคลทั่วไป |
| 3.1ก(2) | - | <ul style="list-style-type: none"> • ถึงแม้องค์กรจะมีกลไกสนับสนุนให้ลูกค้ามาใช้ผลิตภัณฑ์และบริการหลากหลายวิธี เช่น ด้านโครงสร้างกายภาพ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านให้การศึกษาค้นคว้าผู้ใช้บริการ เป็นต้น แต่ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดกลไกที่สำคัญเหล่านั้น รวมทั้งความแตกต่างระหว่างลูกค้าแต่ละกลุ่ม ข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนลูกค้า ถ้าวิธีการกำหนดกลไกที่สำคัญไม่ชัดเจนหรือไม่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า องค์กรอาจเสียโอกาสในการสนับสนุนการใช้บริการที่สำคัญจากลูกค้าได้ |

| | | |
|-----------|---|--|
| 3.1 ก (3) | - | <ul style="list-style-type: none"> ● ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้แนวทางในการกำหนดและสร้างนวัตกรรมให้ผลิตภัณฑ์ รวมทั้งแนวทางในการสนับสนุนลูกค้าทันต่อทิศทางและความต้องการของธุรกิจ |
|-----------|---|--|

| หัวข้ออ้างอิง | -/-- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|------|---|
| 3.1ข(1) | - | <ul style="list-style-type: none"> ● ไม่ชัดเจนว่าองค์กรทำอย่างไรในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับประสบการณ์ที่ดีและผูกพัน เช่น การวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ ผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มได้รับประสบการณ์ที่ดีมาออกแบบระบบการทำงาน เป็นต้น และไม่ได้ระบุว่าองค์กรมีระบบจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและระบบพัฒนาบุคลากรและผู้นำที่เกื้อหนุนวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้าอย่างไร เช่น การกำหนดหัวข้อในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การพัฒนาบุคลากรแต่ละกลุ่มที่สอดคล้องกับปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจลูกค้า |
| 3.1 ข(3) | - | <ul style="list-style-type: none"> ● ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้แนวทางในการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้าและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทันต่อทิศทางความต้องการของธุรกิจอยู่เสมอ |

หัวข้อ 3.1 ผลการประเมิน.....25.....%

3.2 เสียงของลูกค้า : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาและใช้สารสนเทศจากลูกค้า (60 คะแนน) โปรตรระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยและบุคคลทั่วไป มีความต้องการหลัก ได้แก่ ยืมทรัพยากรสารสนเทศ สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศและอบรมการใช้บริการต่างๆ ความต้องการ/ความคาดหวัง ได้แก่ ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการบริการพึงพอใจ สืบค้นได้สะดวก **ไม่ได้ระบุว่าแต่ละกลุ่มแตกต่างกันอย่างไร**
- ชุมชนที่สำคัญได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดชุมชน นักศึกษาของสถาบันต่างๆ นักเรียนประชาชนในชุมชน

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|---|
| 3.2ก(2) | ++ | <ul style="list-style-type: none"> ● องค์กรรับฟังเสียงของลูกค้าในอดีตที่ไม่ใช้บริการยืม-คืนเป็นเวลานานกว่า 2 ปี โดยการทำวิจัย พบว่าเกิดจากการมีแหล่งสารสนเทศอื่นๆที่สามารถใช้ทดแทนได้ โดยเฉพาะแหล่งสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ตนำมาซึ่งการปรับปรุงการให้บริการ ปรับปรุงนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ● องค์กรระบุวิธีการรับฟังเสียงของ potential customers โดยใช้กิจกรรมเปิดประตูห้องสมุดสู่ผู้ใช้ ปีละครั้ง เช่น นักศึกษาของสถาบันต่างๆ นักเรียนประชาชนในชุมชน ทำให้มีโอกาสรับทราบความต้องการ ความคาดหวังและความปรารถนาของลูกค้าในอนาคต นำมาสู่การปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและได้ลูกค้าเพิ่ม |

| หัวข้ออ้างอิง | -/-- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|------|--|
| 3.2ก(1) | - | <ul style="list-style-type: none"> ถึงแม้องค์กรจะกำหนดช่องทางรับฟังเสียงของผู้รับบริการที่หลากหลาย เช่น แบบแสดงความคิดเห็น เสียงโดยตรงทางโทรศัพท์ การพูดคุย เป็นต้น แต่ไม่ได้ระบุว่าวิธีการรับฟังดังกล่าวแตกต่างกันอย่างไรในผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะวิธีการเชิงรุก |
| 3.2ก(3) | -- | <ul style="list-style-type: none"> ถึงแม้ว่าองค์กรได้กำหนดขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน แต่ไม่ชัดเจนว่าในแต่ละขั้นตอนใครเป็นผู้รับผิดชอบ โดยเฉพาะข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นที่หน้างาน ทำให้ไม่อาจมั่นใจได้ว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจะทำให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล ไม่ชัดเจนในวิธีการที่องค์กรใช้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน รวมทั้งการปรับปรุงที่เกิดขึ้นจากข้อร้องเรียนเหล่านั้น |
| 3.2 ข (1) | - | <ul style="list-style-type: none"> ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการประเมินความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างไรในผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม รวมทั้งการใช้ผลการประเมินเพื่อตอบสนองความต้องการที่เหนือกว่าความคาดหวัง การปรับปรุงองค์กรไม่ระบุวิธีการประเมินความผูกพันของผู้รับบริการ |
| 3.2 ข (2) | - | <ul style="list-style-type: none"> องค์กรไม่ระบุวิธีการเสาะหาและใช้สารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กรเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักฯ |
| 3.2 ข (3) | - | <ul style="list-style-type: none"> องค์กรไม่ระบุวิธีการประเมินความไม่พึงพอใจ |

หัวข้อ 3.2 ผลการประเมิน.....20.....%

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร :องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (40 คะแนน)
 โพรตระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- จัดทำ จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่อวีดิทัศน์ และสื่อดิจิทัล
- กลไกในการส่งมอบโดยการจัดสถานที่สำหรับอ่าน ระบบยืมคืน เครือข่ายมหาวิทยาลัยและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่ การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า การบริการที่สะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข **ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์** ได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย บริการที่เป็นเลิศ และความน่าเชื่อถือ
- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหารและ นักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท
- ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน โดยการใช้แนวคิด lean หลักการ PDCA การจัดการความรู้และการทำวิจัยสถาบัน

- คู่แข่ง/คู่เปรียบเทียบ 3 แห่งในประเด็นของการบริการที่เป็นเลิศ ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยได้แก่ สำนักหอสมุดมช. หอสมุดและคลังความรู้ม. และสำนักวิทยบริการมช. แต่ไม่ระบุลำดับในการแข่งขัน
- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ได้แก่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคู่เปรียบเทียบ ในเรื่องสถิติการใช้บริการต่างๆ และความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|---|
| 4.1ก(2) | + | <ul style="list-style-type: none"> ● องค์กรมีวิธีการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการจากหน้าที่และความรับผิดชอบที่กำหนดในแต่ละฝ่ายๆหรือกลุ่มกิจกรรม เช่น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จำนวนการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ จำนวนผู้ใช้บริการ เปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ● องค์กรเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับกลยุทธ์จากการเทียบเคียงกับคู่แข่ง ได้แก่ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|--------|---|
| 4.1ก(1) | -- | <ul style="list-style-type: none"> ● องค์กรเลือกตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPIs) จำนวน 19 ตัวเพื่อติดตามผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กร ตามแผนกลยุทธ์ แต่ไม่สอดคล้องกับแผนที่ระบุตัวชี้วัดไว้ 23 ตัว ● องค์กรไม่ได้ระบุวิธีการรวบรวมตัวชี้วัด และผู้รับผิดชอบ ● ถึงแม้ทีมบริหารและคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน จะทำหน้าที่ติดตามตัวชี้วัดทุก 3 เดือน แต่ไม่ได้ระบุว่ามีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับองค์กรและสร้างนวัตกรรม ซึ่งเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ ● องค์กรไม่ได้ระบุวิธีการในการเลือก รวบรวมตัวชี้วัดเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน |
| 4.1ก(3) | - | <ul style="list-style-type: none"> ● ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการทันต่อความต้องการ ไวต่อการเปลี่ยนแปลง |
| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
| 4.1 ข | - | <ul style="list-style-type: none"> ● องค์กรไม่ได้ระบุวิธีการวิเคราะห์ที่ชัดเจน ตัวชี้วัดที่ได้วิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการมีจำนวน 10 ตัว ไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (หน้า 18-20) ที่มีทั้งหมด 23 ตัว และไม่ได้ระบุว่าผู้นำสูงสุดมีบทบาทอย่างไรในการประเมินความสำเร็จขององค์กร |
| 4.1 ค | -- | <ul style="list-style-type: none"> ● ถึงแม้องค์กรจะแปลผลการดำเนินการเป็น 3 ระดับ แต่ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญ รวมทั้งนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม |

หัวข้อ 4.1 ผลการประเมิน.....5.....%

4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสารสนเทศ ความรู้ขององค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศ (40 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ปัจจัยหลักที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับระบบการให้บริการของห้องสมุดสมัยใหม่ เครื่องมือที่พร้อมสำหรับการให้บริการสารสนเทศ การให้บริการสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการและนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการเปลี่ยนแปลงสำคัญ ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์แข่งขันขององค์กร ได้แก่ พัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ไอที การให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร และรูปแบบการให้บริการสารสนเทศ
- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร และ นักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท
- ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการ ได้แก่ บริษัท/สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัย/คณะต่างๆบุคลากรสำนัก ศูนย์คอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|--|
| 4.2 ข (1) | + | <ul style="list-style-type: none"> • องค์กรกำหนดให้เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบดูแล hardware และ software ที่ใช้ในสำนักฯ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัยและใช้งานง่าย |
| 4.2 ข (3) | + | <ul style="list-style-type: none"> • องค์กรมีระบบบริหารความเสี่ยง การ upgrade คอมพิวเตอร์เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ วิเคราะห์ทบทวนการเปลี่ยนแปลง/พัฒนาที่รวดเร็วของอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้ข้อมูลจากการศึกษาดูงาน ข้อมูลจากบริษัท/สำนักพิมพ์ต่างๆ |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|--------|--|
| 4.2ก(1) | - | <ul style="list-style-type: none"> • ถึงแม้องค์กรจะมีระบบถ่ายโอนข้อมูลสมาชิก บุคลากรจากฐานข้อมูลกองการเจ้าหน้าที่ แต่ไม่ชัดเจนว่าองค์กรได้ดำเนินการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศ มีความแม่นยำ ถูกต้องและเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ เช่น ระบบการดักจับความผิดพลาดของข้อมูล |
| 4.2ก(2) | - | <ul style="list-style-type: none"> • ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้ และไม่ได้ระบุว่าได้มีวิธีการที่แตกต่างกันอย่างไรในการเข้าถึงข้อมูลของบุคลากร ผู้ส่งมอบ (บริษัท/สำนักพิมพ์) คู่ความร่วมมือ รวมทั้งลูกค้า เช่น ชั้นความลับของข้อมูล |
| 4.2 ก (3) | -- | <ul style="list-style-type: none"> • ไม่ชัดเจนว่าองค์กรดำเนินการอย่างเป็นทางการเป็นระบบอย่างไรในการจัดการความรู้ ตั้งแต่การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร การถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ระหว่างองค์กรกับลูกค้า ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ การค้นหา best practices รวมทั้งการรวบรวมความรู้และถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องไปใช้ใน |

| | | |
|-----------|---|---|
| | | กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ |
| 4.2 ข (2) | - | <ul style="list-style-type: none"> ถึงแม้ว่าองค์กรมีระบบการจัดเก็บข้อมูล การสำรองข้อมูล แต่ไม่ชัดเจนว่าองค์กรได้ดำเนินการอย่างไรให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งระบบ hardware และ software มีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน เช่น ไฟฟ้าดับ |

หัวข้อ 4.2 ผลการประเมิน.....20.....%

5.1 ความผูกพันของบุคลากร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล (55 คะแนน)
 โพรตระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร และนักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท
- ไม่ระบุปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้บุคลากรผูกพัน
- ไม่ระบุข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย
- ปัจจัยหลักที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับระบบการให้บริการของห้องสมุดสมัยใหม่

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|--|
| 5.1 ข (2) | + | <ul style="list-style-type: none"> • ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร ได้พิจารณาปัจจัยความต้องการด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ทั้งเรื่องที่เป็นความต้องการของตนเองและที่กำหนดโดยหัวหน้างาน (พิจารณาประเด็นตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการนั้น) • มีระบบถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่ลาออก โดยการจัดสรรบุคคลที่จะรับผิดชอบงานของผู้เกษียณ ร่วมปฏิบัติงานเป็นเวลาหนึ่งปีงบประมาณ เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ ภายใต้การดูแลของหัวหน้ากิจกรรม หัวหน้าฝ่ายหรือผู้นำระดับสูง ทำให้ในปีงบประมาณ 2553 ทางสำนักฯได้รับรางวัลแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ เรื่องระบบงานพิมพ์อัตโนมัติ |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|--------|---|
| 5.1ก(1) | - | <ul style="list-style-type: none"> • องค์กรไม่ได้ระบุวิธีการในการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน ความพึงพอใจของบุคลากร ทำให้ไม่สามารถทราบได้ว่าในบุคลากรแต่ละกลุ่มอะไรบ้างเป็นปัจจัยสำคัญ ทำให้องค์กรไม่สามารถตอบสนองต่อปัจจัยเหล่านั้นได้อย่างถูกต้อง |
| 5.1ก(2) | - | <ul style="list-style-type: none"> • ไม่ชัดเจนว่าองค์กรส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้างอย่างไร รวมทั้งการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีและบุคลากรมีความผูกพัน |
| 5.1 ก(3) | - | <ul style="list-style-type: none"> • ถึงแม้้องค์กรจะระบุขั้นตอนวิธีการในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร |

| หัวข้ออ้างอิง | -/-- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|------|---|
| | | แต่ไม่ชัดเจนว่าวิธีการจัดการผลการปฏิบัติงานดังกล่าวจะส่งผลและสนับสนุนให้มีผลการดำเนินการที่ได้อย่างไร และสร้างความผูกพันได้อย่างไร |
| 5.1 ข(1) | - | ● ถึงแม้องค์กรจะกำหนดให้บุคลากรและผู้นำได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศและต่างประเทศ แต่ไม่ชัดเจนว่าวิธีการดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับความสามารถพิเศษ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการอย่างไร รวมทั้งเรื่องของ จริยธรรม |
| 5.1 ข (3) | - | ● ไม่ชัดเจนว่าองค์กรดำเนินการอย่างไรในการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา |
| 5.1 ข (4) | - | ● องค์กรมีบุคลากร 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหารและนักวิทยาศาสตร์ ซึ่งมีระดับการศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท ไม่ชัดเจนว่าได้ดำเนินการอย่างไรในการจัดการความก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งไม่ระบุวิธีการอย่างเป็นระบบในการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง |
| 5.1 ค (1) | - | ● องค์กรไม่ได้อธิบายว่าทำอย่างไรในการประเมินความผูกพันของบุคลากร รวมทั้งไม่ได้ระบุว่ามีความวิตกกังวลอะไรบ้าง แตกต่างกันอย่างใดในแต่ละกลุ่มบุคลากร |
| 5.1 ค (2) | - | ● ไม่ชัดเจนถึงวิธีการนำผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ทางธุรกิจ |

หัวข้อ 5.1 ผลการประเมิน.....5....%

| |
|--|
| 5.2 สภาพแวดล้อมของบุคลากร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพและเกื้อหนุนบุคลากร (45 คะแนน) โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย |
|--|

- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหารและนักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท
- ไม่ระบุปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้บุคลากรผูกพัน
- ไม่ระบุข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย
- ไม่ระบุ กฎข้อบังคับด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|--------------------|
| 5.2ก(1) | | - |
| 5.2ก(2) | | - |

| หัวข้ออ้างอิง | -/-- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|------|--|
| 5.2ก(1) | - | ● ไม่ชัดเจนเรื่องวิธีการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตราค่าลงบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะและกำลังที่มีอยู่ |
| 5.2ก(2) | - | ● ถึงแม้องค์กรจะมีวิธีการรักษาบุคลากรใหม่ไว้โดยกำหนดแผนพัฒนาบุคลากร จัดให้มีสวัสดิการต่างๆ การประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการบริหารค่า |

| หัวข้ออ้างอิง | -/-- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|------|---|
| | | ตอบแทนอย่างเป็นธรรมชาติ องค์กรมั่นใจได้อย่างไรว่าวิธีการดังกล่าวจะช่วยรักษาบุคลากรไว้ได้อย่างดีถ้าวิธีการนั้นไม่ได้ตอบสนองหรือเป็นปัจจัยที่ทำให้คนอยากอยู่กับองค์กร |
| 5.2 ก (3) | - | ● ถึงแม้องค์กรจะได้จัดโครงสร้างการบริหารเป็น 4 ฝ่าย องค์กรมีวิธีการที่มั่นใจได้ อย่างไรก็ตามการจัดโครงสร้างดังกล่าว จะได้ใช้ประโยชน์จากความสามารถพิเศษ ได้มีโอกาสมุ่งเน้นลูกค้า หรือตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ |
| 5.2 ก (4) | - | ● ไม่ชัดเจนว่าองค์กรดำเนินการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร |
| 5.2 ข (1) | - | ● ไม่มีหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรดำเนินการอย่างไร ในการดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อสร้างความมั่นใจและปรับปรุงสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพของบุคลากร รวมทั้งองค์กรไม่ได้ระบุข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยไม่ระบุ กฎข้อบังคับด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่มีต่อบุคลากร |
| 5.2 ข (2) | - | ● ถึงแม้องค์กรจะได้ระบุสิทธิประโยชน์ของบุคลากร แต่ไม่ชัดเจนว่าสิ่งที่ได้ดำเนินการดังกล่าวตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรที่หลากหลายหรือไม่ |

หัวข้อ 5.2 ผลการประเมิน.....5.....%

6.1 ระบบงาน : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบระบบงาน (50 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- พันธกิจ จัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน สื่อวีดิทัศน์ และสื่อดิจิทัล
- กลไกในการส่งมอบโดยการจัดสถานที่สำหรับอ่าน ระบบยืมคืน เครือข่ายมหาวิทยาลัยและเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- ความสามารถพิเศษขององค์กรคือ ความพร้อมในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้
- เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญ ได้แก่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายทรัพยากรสารสนเทศ อุปกรณ์สนับสนุนอื่นๆ เช่น ระบบการเติมโควตาการพิมพ์อัตโนมัติและ online reference
- ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการได้แก่ บริษัท/สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัย/คณะต่างๆบุคลากรสำนัก มีบทบาทในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ ให้บริการสารสนเทศ ให้บริการผ่านระบบเครือข่าย กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร ได้แก่ การประชุม โทรศัพท์ e-mail website ไปรษณีย์และอื่นๆ **ไม่ระบุข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดของห่วงโซ่คุณค่าขององค์กร**
- ปัจจัยหลักที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับระบบการให้บริการของห้องสมุดสมัยใหม่ เครื่องมือที่พร้อมสำหรับการให้บริการสารสนเทศ การให้

บริการสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการและนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการการเปลี่ยนแปลงสำคัญ ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์แข่งขันขององค์กร ได้แก่พัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ไอที การให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร และรูปแบบการให้บริการสารสนเทศ

- ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน โดยการใช้แนวคิด lean หลักการ PDCA การจัดการความรู้และการทำวิจัยสถาบัน

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|---|
| 6.1 ข (1)(2) | ++ | <ul style="list-style-type: none"> ● องค์กรระบุกระบวนการทำงานที่สำคัญ ที่ส่งมอบคุณค่าให้กับผู้รับบริการ จัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญจากพันธกิจ และเป้าประสงค์ของสำนักฯ ความคาดหวัง ความต้องการของผู้รับบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ ศักยภาพพื้นฐานขององค์กรและบุคลากร แนวโน้มความต้องการของตลาด ข้อมูลจากลูกค้า คู่ความร่วมมือ |
| 6.1 ค | + | <ul style="list-style-type: none"> ● องค์กรได้มีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ที่เกี่ยวกับอัคคีภัยใน 3 ประเด็น ได้แก่ พื้นที่ควบคุมอัคคีภัย ระบบแจ้งเหตุเพลิงไหม้ และเครื่องดับเพลิง |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|--------|--|
| 6.1ก(1) | - | <ul style="list-style-type: none"> ● ไม่ชัดเจนว่าองค์กรออกแบบระบบงานอย่างไร รวมทั้งการตัดสินใจว่ากระบวนการใดในระบบงานเป็นกระบวนการภายในองค์กรและกระบวนการใดจะใช้ทรัพยากรจากแหล่งภายนอก |
| 6.1ก(2) | - | <ul style="list-style-type: none"> ● องค์กรได้ระบุความสามารถพิเศษคือ ความพร้อมในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ แต่ไม่ชัดเจนว่าองค์กรใช้ความสามารถพิเศษดังกล่าวเชื่อมโยงกับระบบงานและกระบวนการสำคัญอย่างไร |

หัวข้อ 6.1 ผลการประเมิน....20...%

| |
|--|
| <p>6.2 กระบวนการทำงาน : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ (60 คะแนน) โพรตระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้นมา 4-6 ปัจจัย</p> |
|--|

- ระบบการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยการใช้แนวคิด lean หลักการ PDCA การจัดการความรู้และการทำวิจัยสถาบัน

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|---|
| 6.2 ข (2) | + | <ul style="list-style-type: none"> ● องค์กรมีระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อลดต้นทุนในด้านค่าใช้จ่ายของระบบ |

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|--|
| | | จัดการห้องสมุด ลดความซ้ำซ้อนในการจัดหาทรัพยากรของห้องสมุดโดยให้ห้องสมุดตรวจสอบทรัพยากรสารสนเทศก่อนการจัดหา โปรแกรมการจัดซื้อวารสาร ระบบป้องกันหนังสือหายมาใช้เพื่อลดต้นทุนทางด้านบุคลากร |
| 6.2 ค | ++ | <ul style="list-style-type: none"> ● การปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยใช้ group benchmarking กับสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ใน 3 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการจัดซื้อฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ กระบวนการประชาสัมพันธ์และกระบวนการส่งเสริมการเรียนรู้ |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|--------|--|
| 6.2 ก | - | <ul style="list-style-type: none"> ● การออกแบบและสร้างนวัตกรรมของกระบวนการทำงาน ไม่ชัดเจนว่าองค์กรได้ดำเนินการอย่างไรในการนำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ขององค์กร ความคล่องตัว รอบเวลา ผลผลิตภาพ การควบคุมต้นทุน มาใช้ |
| 6.2 ข (1) | - | <ul style="list-style-type: none"> ● ไม่ชัดเจนว่าองค์กรดำเนินการอย่างไร ในการสร้างความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงาน จะเป็นไปตามข้อกำหนด (process control) |
| 6.2 ข (2) | - | <ul style="list-style-type: none"> ● องค์กรไม่ระบุว่าได้ดำเนินการอย่างไรเพื่อลดความผิดพลาดของการให้บริการและการทำงานซ้ำ รวมทั้งการลดต้นทุนโดยรวมที่เกี่ยวกับการตรวจสอบ การทดสอบ |

หัวข้อ 6.2 ผลการประเมิน.....25.....%

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ : ผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์มีอะไรบ้าง (70 คะแนน)
 โพรตระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- จัดทำ จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่อวีดิทัศน์ และสื่อดิจิทัล

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|--|
| 7.1 ก(1) | + | <ul style="list-style-type: none"> ● แสดงตัวชี้วัดจำนวนผู้เข้าใช้ห้องสมุดเพื่อการค้นคว้า อ่านหนังสือ ● การให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ● การเข้าใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ● มีระบบการจัดการทรัพยากรที่สอดคล้องกับหลักสูตรและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ● มีระบบการจัดการทรัพยากรที่สอดคล้องกับการวิจัยของมหาวิทยาลัย ● พัฒนาโปรแกรมเสริมให้กับระบบ PSU Knowledge bank |

| หัวข้ออ้างอิง | -/-- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|------|-------------------------|
| 7.1ก(1) | | - |
| 7.1ก(2) | | - |

หัวข้อ 7.1 ผลการประเมิน.....10...%

**7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า : ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้ามีอะไรบ้าง (70 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

| หัวข้ออ้างอิง | + /++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|-------|---|
| 7.2ก(1) | + | <ul style="list-style-type: none"> ● แสดงผลลัพธ์ระบบบริการที่ตอบสนองอย่างมีนวัตกรรม ● ร้อยละของนักศึกษาทั้งหมดที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ 53.14 ในปี 2553 สูงกว่าเป้าหมาย 10 เท่า ● ช่องทางการสื่อสารข้อมูลสารสนเทศเฉพาะกลุ่ม ● จำนวนผู้รับบริการข่าวสารสนเทศ |

| หัวข้ออ้างอิง | -/-- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|------|---|
| 7.2ก(1) | - | <ul style="list-style-type: none"> ● แสดงตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ไม่มี segment ของผู้รับบริการ trend ไม่ดี คะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าคู่แข่งเทียบ ● ผลลัพธ์จำนวนครั้งที่ระบบขัดข้อง 20 ครั้ง ในปี 2553 สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ น้อยกว่า 4 ครั้งต่อปี |

หัวข้อ 7.2 ผลการประเมิน.....10.....%

**7.3 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด : ผลการดำเนินการด้านการเงินและตลาดมีอะไรบ้าง (65 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

| หัวข้ออ้างอิง | + /++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|-------|---|
| 7.3ก(1) | + | <ul style="list-style-type: none"> ● องค์กรแสดงข้อมูลตัวชี้วัดเรื่องจำนวนบริการเชิงรุกทำได้ 12 ครั้งในปี 2553 สูงกว่าเป้าหมายขององค์กร |

| หัวข้ออ้างอิง | -/-- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|------|--|
| 7.3ก(1) | - | <ul style="list-style-type: none"> ● จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนการวิจัย 0 ครั้งในปี 2553 |

หัวข้อ 7.3 ผลการประเมิน.....5.....%

7.4 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร : ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรมีอะไรบ้าง
(65 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|--|
| 7.4ก(1) | + | <ul style="list-style-type: none"> องค์กรแสดงข้อมูลตัวชี้วัดเรื่อง จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิต 2 ครั้งในปี 2553 (แผนมากกว่า 1 ครั้ง) |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|--------|---|
| 7.4ก(1) | - | <ul style="list-style-type: none"> ตัวชี้วัด ร้อยละบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพ ไม่ระบุว่าการพัฒนาความรู้ที่สอดคล้องกับ competency ที่ต้องการหรือไม่ |
| 7.4ก(2) | - | <ul style="list-style-type: none"> ไม่ได้แสดงตัวชี้วัดความพึงพอใจของบุคลากร ความผูกพันของบุคลากร ไม่ได้แสดงตัวชี้วัดด้านอาชีวอนามัย อุบัติเหตุจากการทำงาน |

หัวข้อ 7.4 ผลการประเมิน.....5....%

7.5 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ : ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการมีอะไรบ้าง
(65 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|--|
| 7.5ก(1) | + | <ul style="list-style-type: none"> องค์กรแสดงข้อมูลตัวชี้วัดเรื่องเวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศและออกให้บริการ มีระดับ ทำได้ 3 วัน (ตั้งเป้าหมายน้อยกว่า 7 วัน)ไม่มี trend |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|--------|--|
| 7.5ก(1) | - | <ul style="list-style-type: none"> ไม่แสดงผลลัพธ์เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่รับหนังสือข้อมและออกให้บริการ เวลาเฉลี่ยที่ใช้แก้ไขระบบขัดข้อง |
| 7.5ก(2) | - | <ul style="list-style-type: none"> ไม่แสดงผลลัพธ์ในหมวด 6 เกือบทั้งหมดในกระบวนการทำงานที่สำคัญ เช่น กระบวนการพัฒนาสารสนเทศ กระบวนการบริการสารสนเทศ กระบวนการสนับสนุนงานบริหาร |

หัวข้อ 7.5 ผลการประเมิน.....5.....%

7.6 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร : ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรมีอะไรบ้าง (65 คะแนน)
 โพรตระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|--|
| 7.6ก(1) | + | <ul style="list-style-type: none"> ● แสดงตัวชี้วัดระบบสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับการบริหารงาน ผลลัพธ์มีคุณภาพ |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|--------|--|
| 7.6ก(1) | - | <ul style="list-style-type: none"> ● ไม่แสดงผลลัพธ์ร้อยละการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด |

หัวข้อ 7.6 ผลการประเมิน.....5.....%

แผนการดำเนินงานรายตัวบ่งชี้ (KPIs)

| ตัวชี้วัด | ตัวชี้วัดหมวดที่ 7 | แผน/ ผล | แผนการดำเนินงาน | | | | | หมายเหตุ |
|-----------|--|------------|-----------------|------|------|------|------|----------|
| | | | 2553 | 2554 | 2555 | 2556 | 2557 | |
| 1. | ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณท์ | | | | | | | |
| 1.1 | มีระบบการจัดการทรัพยากรที่สอดคล้องกับหลักสูตร และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง | แผน ผล | มี มี | มี | มี | มี | มี | |
| 1.2 | มีระบบจัดการทรัพยากรที่สอดคล้องกับการวิจัยของมหาวิทยาลัย | แผน ผล | มี มี | มี | มี | มี | มี | |
| 1.3 | พัฒนาโปรแกรมเสริมให้กับระบบ PSU Knowledge Bank | แผน ผล | 1 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 2. | ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการ | | | | | | | |
| 2.1 | จำนวนบริการที่ตอบสนองความต้องการอย่างมีนวัตกรรม | แผน ผล | - 1 | 1 | - | 1 | - | |
| 2.2 | จำนวนครั้งที่ระบบขัดข้อง/รอบปีการประเมิน | แผน ผล | ≤ 4 20 | ≤ 4 | ≤ 3 | ≤ 3 | ≤ 2 | |
| 2.3 | เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการแก้ไขระบบที่ขัดข้อง(ชม./ครั้ง) | แผน ผล | ≤ 2 1.43 | ≤ 2 | ≤ 2 | ≤ 2 | ≤ 2 | |
| 2.4 | จำนวนกิจกรรมการรับรู้สารสนเทศ (Information Literacy) และการเรียนรู้ตลอดชีวิต | แผน ผล | - 3 | ≥ 1 | ≥ 1 | ≥ 1 | ≥ 1 | |

แผนการดำเนินงานรายตัวบ่งชี้ (KPIs)

| ตัวชี้วัด | ตัวชี้วัดหมวดที่ 7 | แผน/ ผล | แผนการดำเนินงาน | | | | | หมายเหตุ |
|-----------|--|------------|-----------------|-------|-------|-------|-------|----------|
| | | | 2553 | 2554 | 2555 | 2556 | 2557 | |
| 2.5 | ร้อยละของนักศึกษาทั้งหมดที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ สารสนเทศ | แผน | - | ≥ 5 | ≥ 6 | ≥ 6 | ≥ 5 | |
| | | ผล | 53.14 | | | | | |
| 2.6 | ร้อยละความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด | แผน | ≥ 80 | ≥ 5 | ≤ 6 | ≤ 6 | ≤ 7 | |
| | | ผล | 82 | | | | | |
| 2.7 | จำนวนช่องทางการสื่อสารข้อมูลสารสนเทศเฉพาะกลุ่ม เช่น e-mail Alert, RSS เป็นต้น | แผน | - | ≥ 1 | ≥ 2 | ≥ 2 | ≥ 2 | |
| | | ผล | 1 | | | | | |
| 2.8 | จำนวนผู้รับบริการข่าวสารสนเทศ | แผน | - | ≥ 100 | ≥ 150 | ≥ 200 | ≥ 250 | |
| | | ผล | | | | | | |
| 3. | ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด | | | | | | | |
| 3.1 | จำนวนบริการเชิงรุก | แผน | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| | | ผล | 12 | | | | | |
| 3.2 | จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนการวิจัย | แผน | - | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ผล | 0 | | | | | |
| 4. | ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร | | | | | | | |
| 4.1 | ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และ ทักษะในวิชาชีพ | แผน | ≥ 90 | ≥ 90 | ≥ 90 | ≥ 90 | ≥ 90 | |
| | | ผล | 100 | | | | | |

แผนการดำเนินงานรายตัวบ่งชี้ (KPIs)

| ตัวชี้วัด | ตัวชี้วัดหมวดที่ 7 | แผน/ ผล | แผนการดำเนินงาน | | | | | หมายเหตุ |
|-----------|---|------------|-----------------|-------|-------|-------|-------|----------|
| | | | 2553 | 2554 | 2555 | 2556 | 2557 | |
| 4.2 | จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิต | แผน | ≥ 1 | ≥ 1 | ≥ 1 | ≥ 1 | ≥ 1 | |
| | | ผล | 2 | | | | | |
| 5. | ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ | | | | | | | |
| 5.1 | จำนวนโครงการพัฒนางานที่สอดคล้องกับภารกิจของสำนักฯ | แผน | ≥ 1 | ≥ 1 | ≥ 1 | ≥ 1 | ≥ 1 | |
| | | ผล | 1 | | | | | |
| 5.2 | เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศและออกให้บริการ | แผน | 7 วัน | 7 วัน | 7 วัน | 5 วัน | 5 วัน | |
| | | ผล | 3 วัน | | | | | |
| 6 | ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร | | | | | | | |
| 6.1 | ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด | แผน | ≥ 90 | ≥ 90 | ≥ 90 | ≥ 90 | ≥ 90 | |
| | | ผล | | | | | | |
| 6.2 | ระบบสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับการบริหารงาน | แผน | มี | มี | มี | มี | มี | |
| | | ผล | มี | | | | | |

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2553
หน่วยงาน สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
วันที่ 28 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2554

ลงนาม ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ นพ.ธวัช ชาญชยานนท์)

ลงนาม กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิวัติ แก้วประดับ)

ลงนาม เลขานุการ
(นางสาวพิกุล แก้วน้อย)