



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
ประจำปีการศึกษา 2554
สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วันที่ 15 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2555

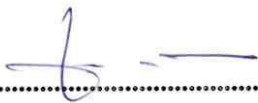
รายชื่อคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน

- | | |
|-----------------------------------|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ฐวัช ชาญชญาณนท์ | ประธานกรรมการ |
| 2. นางรวีวรรณ ขำพล | กรรมการ |
| 3. นางสาวปรีรัตน์ โททอง | เลขานุการ |

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2554

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง

วันที่ 15 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2555

ลงนาม  ประธานกรรมการ

ลงนาม  กรรมการ

ลงนาม  เลขานุการ



ส่วนที่ 1

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

โครงร่างองค์กร

1. ลักษณะองค์กร: คุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

- (1) องค์กรมีผลิตภัณฑ์หลักอะไรบ้าง กลไกที่องค์กรใช้ในการส่งมอบ ผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าคืออะไร

จัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสาร สิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่อวีดิทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์)

กลไกในการส่งมอบ 3 วิธี ได้แก่ ให้บริการโดยผ่านระบบยืมคืน จัดสถานที่สำหรับการค้นคว้าและการอ่านของผู้รับบริการ และให้บริการสารสนเทศออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย

- (2) ลักษณะที่สำคัญของวัฒนธรรมองค์กรคืออะไร จุดประสงค์ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และ พันธกิจขององค์กรที่ได้ประกาศไว้คืออะไร ความสามารถพิเศษขององค์กรคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องกับอย่างไรกับพันธกิจขององค์กร

วัฒนธรรมองค์กร คือ มุ่งเน้นผู้รับบริการ

วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ

พันธกิจ เป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยและศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเองและการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ค่านิยม ซื่อสัตย์ พัฒนา สามัคคี เพื่อเป้าหมายขององค์กร

ความสามารถพิเศษขององค์กร คือ ความพร้อมด้านบุคลากร ความรู้ และเทคโนโลยี สำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้

- (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร มีการจำแนกบุคลากรหรือพนักงานออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง กลุ่มเหล่านี้มีการศึกษาระดับใด ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กรคืออะไร บุคลากร และภาระงานในองค์กรมี ความหลากหลายอย่างไร มีกลุ่มอะไรบ้างที่จัดตั้งให้ทำหน้าที่ต่อรองกับองค์กร สิทธิประโยชน์และข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญมีอะไรบ้าง

บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหารและนักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท

ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้บุคลากรผูกพัน ในกลุ่มบรรณารักษ์ และนักวิทยาศาสตร์ คือ การยอมรับและการยกย่องชมเชย ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด และฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร คือ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากร

ไม่ระบุข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย

- (4) องค์กรมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง

เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญ ได้แก่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ทรัพยากรสารสนเทศ อุปกรณ์สนับสนุนอื่นๆ เช่น ระบบประตูอัตโนมัติระบบจำหน่ายคู่มืออัตโนมัติ ระบบการเติมโควตาการพิมพ์อัตโนมัติและ Online reference

- (5) องค์กรดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎข้อบังคับอะไรบ้าง กฎข้อบังคับด้าน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับรองระบบงาน การขึ้นทะเบียน หรือ ข้อกำหนดด้านการจดทะเบียน มาตรฐานอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง และกฎข้อบังคับด้าน สิ่งแวดล้อม การเงิน และผลิตภัณฑ์ ที่บังคับใช้กับองค์กร มีอะไรบ้าง

กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ ได้แก่ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยฯ พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติปี 2542 พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อบังคับระเบียบสภามหาวิทยาลัย ระเบียบการใช้ห้องสมุด ระเบียบกระทรวงการคลัง ระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัยและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี พรบ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานพ.ศ. 2554 เป็นกฎข้อบังคับด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

- (1) โครงสร้าง และระบบการกำกับดูแลขององค์กรมีลักษณะอย่างไร ระบบการ รายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ผู้นำระดับสูง และองค์กรแม่มีลักษณะเช่นใด
- ผู้บริหารสูงสุดคือผู้อำนวยการสำนักฯ ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนาบุคลากร รายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนัก**

- (2) ส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง
- (* กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลิตภัณฑ์ การบริการที่สนับสนุน ลูกค้าและการปฏิบัติการอย่างไร ความต้องการและความคาดหวังของส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ลูกค้า) ที่สำคัญ ได้แก่ 1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2. บัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 3. อาจารย์ที่สอนระดับปริญญาตรี และ 4. อาจารย์สอนบัณฑิตศึกษา 5. นักวิจัย 6. บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย และ 7. นักเรียน บุคคลทั่วไป มีความต้องการหลัก ได้แก่ ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ รฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้า ความคาดหวังหลักในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ได้แก่ มหาวิทยาลัย คณะต่างๆ บริษัทห้างร้าน สำนักพิมพ์ ห้องสมุด สถาบันการศึกษา/หน่วยงานอื่นๆ มีความต้องการในภาพรวม ได้แก่ ความครบถ้วนครอบคลุมของสารสนเทศ ประสิทธิภาพ ความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพ สวัสดิการที่ดี การเลือกใช้บริการของสำนักพิมพ์

ชุมชนที่สำคัญ ได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดชุมชน นักศึกษาของสถาบันต่างๆ นักเรียน ประชาชนในชุมชน

- (3) ประเภทของผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการที่สำคัญที่สุดคือใคร มีบทบาทอะไรในระบบงาน กระบวนการผลิตและการส่งมอบ ผลิตภัณฑ์และการบริการที่สนับสนุนลูกค้าที่สำคัญ มีกลไกที่สำคัญอะไรในการสื่อสารและจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

กลุ่มเหล่านี้มีบทบาทอะไรหรือไม่ในกระบวนการสร้างนวัตกรรมขององค์กร ข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดของห่วงโซ่อุปทานขององค์กรคืออะไร

ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการ ได้แก่ บริษัท/สำนักพิมพ์(ผู้ส่งมอบ) มหาวิทยาลัย/คณะต่างๆ บุคลากรสำนัก ศูนย์คอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หอสมุดของมหาวิทยาลัยอื่นๆ (เป็นคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ) มีบทบาทในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ ให้บริการสารสนเทศ ให้บริการผ่านระบบเครือข่าย กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร ได้แก่ การประชุม โทรศัพท์ e-mail website ไปรษณีย์และอื่นๆ ไม่ระบุข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดของห่วงโซ่อุปทานขององค์กร

2. สภาพการณ์ขององค์กร: สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- (1) องค์กรอยู่ที่ลำดับใดในการแข่งขัน ให้อธิบายขนาดและการเติบโตขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรในอุตสาหกรรมหรือตลาดเดียวกัน รวมทั้งจำนวนและประเภทของกลุ่มแข่ง

คู่แข่ง/คู่แข่งเปรียบเทียบ 3 แห่งในประเด็นของการบริการที่เป็นเลิศ ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยได้แก่ สำนักหอสมุด มข. หอสมุดและคลังความรู้ มม. และสำนักวิทยบริการ มข. แต่ไม่ระบุลำดับในการแข่งขัน

- (2) อะไรคือปัจจัยหลักที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอะไรที่สำคัญ ซึ่งมีผลต่อสถานะการแข่งขันขององค์กร รวมถึงโอกาส สำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือ (*)

ปัจจัยหลักที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ การให้บริการสารสนเทศที่ครบถ้วนตรงตามความต้องการของผู้บริการและด้วยวิธีการที่ผู้รับบริการคาดหวัง การเปลี่ยนแปลงสำคัญ ซึ่งมีผลต่อสถานะการแข่งขันขององค์กร ได้แก่ พัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ไอที

การให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร และรูปแบบการให้บริการสารสนเทศ ไปสู่สิ่งพิมพ์ดิจิทัลหรือสิ่งพิมพ์ออนไลน์ นวัตกรรมการให้บริการและการพัฒนาสารสนเทศใหม่ๆ

- (3) แหล่งข้อมูลสำคัญที่มีอยู่สำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน มีอะไรบ้าง แหล่งข้อมูลสำคัญที่มีอยู่สำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากอุตสาหกรรมอื่นมีอะไรบ้าง และมีข้อจำกัดอะไรบ้างในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้ (ถ้ามี)

ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ได้จากการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคู่แข่งเปรียบเทียบในเรื่องสถิติการใช้บริการต่างๆ และความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ มีข้อจำกัดในระบบการเก็บข้อมูล

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ด้านธุรกิจ ด้านการปฏิบัติการ และด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กรคืออะไร ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กรมีอะไรบ้าง

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ด้านธุรกิจและผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการมีทางเลือกในการเข้าถึงสารสนเทศมากขึ้น พฤติกรรมการใช้บริการที่เปลี่ยนไป การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ ความท้าทายด้านปฏิบัติการ ได้แก่ ระบบบริหารจัดการที่มีความเข้มแข็ง ความรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต พัฒนาการของอุปกรณ์ด้านไอที ความท้าทายด้านบุคลากร ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสุข ทักษะในการทำงานเป็นทีม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ ความพร้อมของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เครือข่ายความร่วมมือทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และความรู้ความสามารถของบุคลากร

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ส่วนประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน รวมทั้งกระบวนการประเมินผลกระบวนการเรียนรู้ระดับองค์กร และกระบวนการสร้างนวัตกรรมคืออะไร

การใช้แนวคิด Lean หลักการ PDCA การจัดการความรู้และการทำวิจัยสถาบัน

ส่วนที่ 2

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes)

- A. จุดแข็งที่สำคัญที่สุด หรือการปฏิบัติงานที่โดดเด่น (แนวโน้มน่ามีค่าต่อองค์กรอื่นๆ) ที่ได้รับระบุไว้คืออะไร? (ระบุจุดแข็งหมวด 1-6)
- องค์กรส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบงานสำคัญในการจัดหาและบริการสารสนเทศที่เกิดขึ้นจากหน้างาน ส่งผลให้มีการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น เช่น Happy Print และ จัดทำ application การจ่ายค่าปรับหนังสือค้างส่งด้วยตนเองผ่านเครื่องเติมเงิน Happy Print การใช้ข้อความสั้นเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ การบริการหนังสือด่วน เป็นต้น
 - องค์กรมีวิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการในอดีต เช่น ศึกษาปัญหาและสาเหตุที่ไม่ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับผู้รับบริการในอนาคต องค์กรมีการออกไปพบปะกับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในพื้นที่ ผ่านโครงการ Open Library@your school เพื่อนำข้อมูลที่รวบรวมได้ไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
 - องค์กรมีการดำเนินการและมีวิธีส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมมุ่งเน้นผู้รับบริการหลากหลายวิธี เช่น ระบบจัดการข้อร้องเรียน โครงการประกวดขวัญใจผู้รับบริการ โครงการจัดชั้นดีเด่น กิจกรรมสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกวันศุกร์ และการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกปี มีบริการตอบคำถามปัญหาที่เกิดขึ้นหน้างาน Online
 - องค์กรมีการดำเนินการจัดการความรู้ที่เป็นรูปธรรม โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการที่รับผิดชอบ มีการรวบรวมและถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ผ่านชุมชนนักปฏิบัติ มีการแบ่งปันความรู้หลายวิธี เช่น บอร์ด เวทีสนทนา Blog KM, morning talk เปิดเวทีสนทนาทุกเช้าวันจันทร์ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้ทันเวลากับการให้บริการกับผู้ใช้ โดยตรง After action review เล่าสู่กันฟังทุกครั้งที่ได้ไปดูงาน ประชุมวิชาการหรืออบรม รวมทั้ง share.psu.ac.th องค์กรจัดเก็บสารสนเทศผ่านการดำเนินกิจกรรม (KM) และการใช้ประโยชน์จากความรู้ที่อยู่ในอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา
 - องค์กรกำหนดให้เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบดูแล hardware และ software ที่ใช้ในสำนักฯ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัยและใช้งานง่าย เช่น การตรวจสอบดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอ เครื่องสำรองไฟ และระบบสำรองข้อมูล ป้ายวิธีการใช้งาน ณ จุดที่มีเครื่องมือติดตั้งอยู่ การใช้ software

ลิขสิทธิ์ การพัฒนาระบบฐานข้อมูลและโปรแกรมการประยุกต์ใช้งาน การมีโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เป็นต้น

- องค์การดำเนินการเพื่อให้เกิดความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่า ข้อมูลและสารสนเทศพร้อมใช้ ได้แก่ ระบบการสำรองข้อมูลไปยังศูนย์คอมพิวเตอร์และเครื่องแม่ข่าย ระบบไฟฟ้าสำรอง การ back up ข้อมูลสำหรับห้องสมุดอัตโนมัติ มีแผนฉุกเฉินกรณีเพลิงไหม้ เครื่องปรับอากาศเสีย ไฟฟ้าขัดข้อง UPS ใช้งานไม่ได้ ทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองลูกค้าและความต้องการธุรกิจ

B. อะไรเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในโอกาส ความวิตกกังวล หรือความไม่แน่นอนที่ได้ระบุไว้?

(ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 1-6)

- ผู้นำระดับสูงไม่ได้ระบุว่าดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมไปยังผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือสำคัญ ลูกค้าตามที่ได้ระบุไว้ใน โครงร่างองค์กร เช่น บริษัท/สำนักพิมพ์(ผู้ส่งมอบ) มหาวิทยาลัย/คณะต่างๆ ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หอสมุดของมหาวิทยาลัยอื่นๆ (เป็นคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ) ซึ่งมีบทบาทในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ ให้บริการสารสนเทศ ให้บริการผ่านระบบเครือข่าย อันอาจส่งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวไม่รับทราบหรือเข้าใจทิศทางขององค์กรตามวิสัยทัศน์ ค่านิยม รวมทั้งไม่ได้ระบุว่าผู้นำระดับสูง แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กรในเรื่อง **ชื่อสำนัก พัฒนา สามัคคี เพื่อเป้าหมายขององค์กร** อย่างไร
- ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงได้ดำเนินการอย่างไร เพื่อส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติ ตามกฎหมายและจรรยาบรรณ การสร้างบรรยากาศ กำกับและส่งผลให้มีการประพฤติปฏิบัติ ตามกฎหมายและจรรยาบรรณอย่างไร
- ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไร เพื่อความยั่งยืนขององค์กร ในด้านการปรับปรุงผลการดำเนินการ การบรรลุพันธกิจ และการสร้างนวัตกรรม การเรียนรู้เพื่อสร้างความผูกพันของลูกค้า รวมทั้งการเรียนรู้กับมีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ พันธมิตร เช่น ศูนย์คอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หอสมุดของมหาวิทยาลัยอื่นๆ ที่ได้ระบุไว้ใน โครงร่างองค์กรอันเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความสำเร็จ ในการดำเนินงานของสำนักฯ
- ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ปรับปรุงผลการดำเนินการและบรรลุวิสัยทัศน์ เป็น**ศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ** ซึ่งต้องคำนึงถึง กลยุทธ์ บุคลากร ระบบงานและสินทรัพย์

ที่จับต้องได้ขององค์กร รวมทั้งนวัตกรรมและการปรับปรุงผลิตภาพอย่างต่อเนื่อง การขจัดความสูญเปล่าหรือลดรอบเวลา โดยใช้สิน ผู้นำระดับสูงไม่ได้ระบุว่าบทวนตัววัดผลการดำเนินการอะไรบ้างเป็นประจำเพื่อระบุสิ่งที่ต้องทำ

- ถึงแม้องค์กร จะระบุในเรื่องการประเมินผู้นำสูงสุดในรอบ 2 ปี โดยใช้ข้อมูลจากรายงานของผู้นำสูงสุด ข้อมูลจากการสอบถามบุคลากร ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ไม่ชัดเจนว่าประเด็นการประเมินมีเรื่องอะไรบ้าง ผลการประเมินเป็นอย่างไร รวมทั้งองค์กร ไม่ได้ระบุเรื่องการปรับปรุงประสิทธิผลของการนำองค์กรของผู้นำแต่ละคน
 - องค์กร ไม่ได้ระบุวิธีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ การเตรียมการเชิงรุก การกำหนดเป้าประสงค์ กระบวนการและตัววัดที่สำคัญในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดด้านกฎข้อบังคับและกฎหมาย รวมทั้งความเสี่ยง
 - องค์กร ไม่ได้ระบุในเรื่องการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านขององค์กรมีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญ ในการจัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสาร สิ่งพิมพ์ สื่อโซเชียลมีเดีย สื่อวิดีโอ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์) ประเด็นจริยธรรมในกลไกในการส่งมอบ 3 วิธี ได้แก่ ให้บริการโดยผ่านระบบยืมคืน จัดสถานที่สำหรับการค้นคว้าและการอ่านของผู้รับบริการ และให้บริการสารสนเทศออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย
- องค์กรไม่ได้ระบุว่าจะมีวิธีการอย่างไรในการกำกับดูแลและดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม**
- ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการกำหนดชุมชนเพื่อการตอบสนองที่สอดคล้องกับความต้องการ
 - ไม่ชัดเจนว่าองค์กร กำหนดให้แผนใดเป็นแผนปฏิบัติการระยะสั้นและแผนระยะยาว รวมทั้งการดำเนินการตามแผนที่ครอบคลุมแผนทุกด้าน เช่น ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่นำแผนสู่การปฏิบัติ ช่วงเวลาดำเนินการ องค์กรไม่ได้ระบุการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้าและตลาด ผู้ส่งมอบและพันธมิตร ที่ได้วางแผนไว้มีอะไรบ้าง และองค์กรจะดำเนินการอย่างไร
 - องค์กรไม่ได้ระบุว่า มีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติไปยังผู้ส่งมอบ และพันธมิตรสำคัญ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้อง เช่น การมีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเครือข่ายความร่วมมือของข่ายงานห้องสมุดฯ การพัฒนาสารสนเทศร่วมกับศูนย์คอมพิวเตอร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นต้น อันอาจส่งผลให้แผนปฏิบัติการดังกล่าว ไม่สามารถ
ทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้

- องค์กรไม่ได้ระบุการคาดการณ์ผลการดำเนินการเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง รวมทั้ง
วิธีการดำเนินการหากพบว่ามีแตกต่างระหว่างผลการดำเนินการปัจจุบัน
หรือที่คาดการณ์ไว้เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
- องค์กรมีการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างประเภทกลุ่มผู้ใช้ ยังไม่ชัดเจน
ในการใช้ผลการประเมินเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้แต่ละประเภทที่เหนือ
ความคาดหวัง และ องค์กรไม่ระบุวิธีการประเมินความผูกพันของผู้รับบริการอาจส่งผลให้
องค์กรไม่สามารถตอบสนองปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันได้ เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์
และบริการ
- ตัวชี้วัดที่องค์กร วิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ มีทั้งตัวชี้วัดที่ใช้ติดตาม
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ ไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ได้กล่าวไว้ใน
หมวดที่ 2 ทำให้ไม่มั่นใจว่าการทบทวนดังกล่าวจะทำให้ครอบคลุมผลการดำเนินการ
อย่างไร
- องค์กรไม่ได้ระบุว่าวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ
ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม องค์กรไม่ได้ระบุว่าวิธีการอย่างไร
ในการถ่ายทอดเรื่องที่จัดลำดับความสำคัญดังกล่าว เพื่อให้กลุ่มงานและระดับปฏิบัติการ
นำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร องค์กรไม่ได้ระบุว่าวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดเรื่องดังกล่าว
ไปสู่ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ที่ได้กล่าวไว้ในโครงสร้างองค์กร เช่น ศูนย์คอมพิวเตอร์
และผู้ให้ความร่วมมือขององค์กร เพื่อทำให้มั่นใจว่ามีการนำไปปฏิบัติอย่างสอดคล้อง
ไปในแนวทางเดียวกันกับองค์กร

C. พิจารณปัจจัยที่มีความสำคัญที่เป็นจุดแข็ง และสร้างคุณค่าแก่องค์กร (ระบุจุดแข็ง หมวด 7)

.....
.....

D. พิจารณาผลลัพธ์ที่มีความสำคัญแต่ยังคงเป็นช่องว่าง เพื่อการปรับปรุงขององค์กร(ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 7)

ควรทบทวนเรื่องการรายงานผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับบริบทโครงสร้างองค์กร โดยครอบคลุมผลิตภัณฑ์และบริการในการจัดหา จัดเก็บและบริการสารสนเทศแสดงระดับแนวโน้ม และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ

E. หัวข้อ/ประเด็นการปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ของคณะ/หน่วยงานที่ค้นพบ

ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญที่สามารถบอกได้ว่าเป็น good practice ได้

สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในภาพรวม

ผู้ให้สัมภาษณ์ :: ประกอบด้วยนักศึกษา บุคลากรในมหาวิทยาลัย บุคคลภายนอก

ข้อค้นพบ :

1. ตำราตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอน สามารถเสนอรายการหนังสือที่ต้องการได้ ยืม video ได้ ไปประกอบการเรียนการสอน เช่น รายการบนอกกะลา การใช้บริการวารสาร สะดวกดี ไม่ค่อยได้ใช้บริการบรรณารักษ์
2. สามารถค้นข้อมูลวิจัยได้ ผ่าน search ต่างๆ ได้สะดวก
3. ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด รวดเร็วดี อาจจะให้ถ่ายเอกสารมาให้ หรือยืมเล่มจริงมาให้ กรณีที่ไม่มี contact จะหาไม่ได้
4. การ download เอกสารงานวิจัย ไม่สามารถ load ได้
5. มีโอกาสร้องเรียน ผ่านทางวาจา เช่น การเปิดปิดห้องสมุด ที่ไม่สอดคล้องกับการเรียนการสอน ในหลักสูตรปริญญาโท เอก
6. สามารถเสนอรายการหนังสือที่ต้องการได้
7. มีจิตบริการ เช่นการค้นหาหนังสือ การช่วยเหลือต่างๆ

ข้อเสนอแนะ

1. หนังสือ ไม่ update มีหนังสือตำราไม่ครบทุกสาขา รวมทั้งการ update งานวิจัยของอาจารย์
2. ไม่มีที่จอดรถ โดยเฉพาะตอนกลางวัน
3. การทำความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเอกชน ในการยืมระหว่างห้องสมุด
4. ขยายเวลาเปิดปิดห้องสมุดให้สอดคล้องกับการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ขยายเวลาช่วงสอบทั้งคืน
5. นวัตกรรมการทำงาน เช่น การยืมคืนหนังสือด้วยตนเอง

ส่วนที่ 3
ผลการตรวจประเมิน

หัวข้อที่ 1.1 : การนำองค์กร (60 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ผู้บริหารสูงสุดคือผู้อำนวยการสำนักฯ ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และพัฒนาบุคลากร ผู้นำระดับสูง ได้แก่ รองผู้อำนวยการสำนักฯ หัวหน้าฝ่าย 4 ฝ่าย
- วัฒนธรรมองค์กรคือ มุ่งเน้นผู้รับบริการ วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการ ที่เป็นเลิศ _____ พันธกิจ เป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยและศูนย์กลาง การให้บริการ สาธารณชน เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ ตลอดชีวิตค่านิยม ชื่อสโลโก้ พัฒนา สามัคคี เพื่อเป้าหมายขององค์กร
- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร และ นักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท ปัจจัยที่สำคัญที่มุ่งใจ ให้บุคลากรผูกพัน ในกลุ่มบรรณารักษ์ และนักวิทยาศาสตร์คือ การยอมรับและการยกย่อง ชมเชย ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด และฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร คือ ความสัมพันธ์ ที่ดีระหว่างบุคลากร
- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ลูกค้า)ที่สำคัญ ได้แก่ 1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2. บัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 3. อาจารย์ที่สอนระดับปริญญาตรีและ 4. อาจารย์สอนบัณฑิตศึกษา 5. นักวิจัย 6. บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยและ 7. นักเรียน บุคคลทั่วไป มีความต้องการหลัก ได้แก่ ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้า ความคาดหวังหลักในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ การบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ
- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ได้แก่ มหาวิทยาลัย คณะต่างๆ บริษัทห้างร้าน สำนักพิมพ์ ห้องสมุด สถาบันการศึกษา/หน่วยงานอื่นๆ มีความต้องการในภาพรวม ได้แก่ ความครบถ้วนครอบคลุมของสารสนเทศ ประสิทธิภาพ ความก้าวหน้าทางวิชาการ และวิชาชีพ สวัสดิการที่ดี การเลือกใช้บริการของสำนักพิมพ์
- ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการ ได้แก่ บริษัท/สำนักพิมพ์(ผู้ส่งมอบ) มหาวิทยาลัย/คณะต่างๆบุคลากรสำนัก ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หอสมุดของมหาวิทยาลัยอื่นๆ (เป็นคู่ความร่วมมือ อย่างเป็นทางการ) มีบทบาทในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ ให้บริการสารสนเทศ ให้บริการผ่านระบบเครือข่าย กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร ได้แก่

การประชุม โทรศัพท์ e-mail website ไปรษณีย์และอื่นๆ ไม่ระบุข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดของห่วงโซ่อุปทานขององค์กร

- กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ ได้แก่ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยฯ พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ ปี 2542 พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อบังคับระเบียบสภามหาวิทยาลัย ระเบียบการใช้ห้องสมุด ระเบียบกระทรวงการคลัง ระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัยและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี พรบ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานพ.ศ. 2554 เป็นกฎข้อบังคับด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1.1ก(1)	--	ผู้นำระดับสูงไม่ได้ระบุว่าดำเนินการอย่างไรในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมไปยังผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือสำคัญ ถูกจำกัดที่ได้ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร เช่น บริษัท/สำนักพิมพ์(ผู้ส่งมอบ) มหาวิทยาลัย/คณะต่างๆ ศูนย์คอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หอสมุดของมหาวิทยาลัยอื่นๆ (เป็นคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ) ซึ่งมีบทบาทในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ ให้บริการสารสนเทศให้บริการ ผ่านระบบเครือข่าย อันอาจส่งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวไม่รับทราบหรือเข้าใจวิสัยทัศน์ ค่านิยม รวมทั้งไม่ได้ระบุว่าผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กร ในเรื่อง <u>ข้อสัต์ย์ พัฒนาสามัคคี เพื่อเป้าหมายขององค์กร</u> อย่างไร
1.1ก(2)	--	ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงได้ดำเนินการอย่างไร เพื่อส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม <u>เช่น พรบ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน</u> ซึ่งได้กำหนดขึ้นมาใช้ใน พ.ศ. 2554 การสร้างบรรยากาศ กำกับและส่งผลให้มีการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรมอย่างไร
1.1ก(3)	--	ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรเพื่อความยั่งยืนขององค์กร ในด้านการปรับปรุงผลการดำเนินการ การบรรลุพันธกิจ และการสร้างนวัตกรรม การเรียนรู้เพื่อสร้างความผูกพันของลูกค้า รวมทั้งการเรียนรู้กับมีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ พันธมิตร เช่น ศูนย์คอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หอสมุดของมหาวิทยาลัยอื่นๆ ที่ได้ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรอันเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความสำเร็จ

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		ในการดำเนินงานของสำนักฯ
1.1ข(1)	-	ผู้นำระดับสูง ไม่ได้ระบุเรื่องที่จะสื่อสาร รวมทั้งการสื่อสารผลการตัดสินใจที่สำคัญให้กับคู่ความร่วมมือ เช่น ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อันอาจส่งผลให้แผนปฏิบัติการที่สำคัญ การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ไม่สามารถส่งถึงผู้ที่เกี่ยวข้องและไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงมีบทบาทเชิงรุกในการให้รางวัลและยกย่องชมเชยบุคลากร เพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินการที่ดียังไง ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูง ดำเนินการอย่างไรเพื่อสร้างความผูกพัน โดยเฉพาะปัจจัยที่สำคัญ ในกลุ่มบรรณารักษ์ และนักวิทยาศาสตร์คือ การยอมรับและการยกย่องชมเชย ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด และฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร คือ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากร
1.1ข(2)	--	ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ปรับปรุงผลการดำเนินการและบรรลุวิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ ซึ่งต้องคำนึงถึงกลยุทธ์ บุคลากร ระบบงานและสินทรัพย์ที่จับต้องได้ขององค์กร รวมทั้งนวัตกรรมและการปรับปรุงผลิตภาพอย่างต่อเนื่อง การขจัดความสูญเปล่าหรือลดรอบเวลา โดยใช้สิน ผู้นำระดับสูงไม่ได้ระบุว่าทบทวนตัววัดผลการดำเนินการอะไรบ้างเป็นประจำเพื่อระบุสิ่งที่ต้องทำ

หัวข้อ 1.1 ผลการประเมิน 5 %

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

- ผู้บริหารสูงสุดคือผู้อำนวยการสำนักฯ ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และพัฒนาบุคลากร ผู้นำระดับสูง ได้แก่ รองผู้อำนวยการสำนักฯ หัวหน้าฝ่าย 4 ฝ่าย
- กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ ได้แก่ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยฯ พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ ปี 2542 พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อบังคับระเบียบสภามหาวิทยาลัย ระเบียบการใช้ห้องสมุด ระเบียบกระทรวงการคลัง ระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัยและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี พรบ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานพ.ศ. 2554 เป็นกฎข้อบังคับด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร และ นักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท ไม่ระบุข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย
- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ลูกค้า) ที่สำคัญ ได้แก่ 1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2. บัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 3. อาจารย์ที่สอนระดับปริญญาตรีและ 4. อาจารย์สอนบัณฑิตศึกษา 5. นักวิจัย 6. บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยและ 7. นักเรียน บุคคลทั่วไป มีความต้องการหลัก ได้แก่ ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้า ความคาดหวังหลักในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ การบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ
- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ได้แก่ มหาวิทยาลัย คณะต่างๆ บริษัทห้างร้าน สำนักพิมพ์ ห้องสมุด สถาบันการศึกษา/หน่วยงานอื่นๆ มีความต้องการในภาพรวม ได้แก่ ความครบถ้วนครอบคลุมของสารสนเทศ ประสิทธิภาพ ความก้าวหน้าทางวิชาการ และวิชาชีพ สวัสดิการที่ดี การเลือกใช้บริการของสำนักพิมพ์
- ชุมชนที่สำคัญ ได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดชุมชน นักศึกษาของสถาบันต่างๆ นักเรียน ประชาชนในชุมชน
- ความสามารถพิเศษขององค์กรคือ ความพร้อมด้านบุคลากร ความรู้ และเทคโนโลยี สำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
1.2ก(1)	+	องค์กรดำเนินการกำกับดูแลในเรื่องสำคัญที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบในการกระทำของผู้บริหารสูงสุด ผู้บริหารระดับสูง โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน กำกับความรับผิดชอบด้านการเงิน โดยมีการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่การเงินของสำนักฯ กองคลัง และหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย กำกับความโปร่งใสในการดำเนินงาน โดยการสื่อสารแนวทางการดำเนินการที่สำคัญแก่บุคลากร

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1.2ก(1)	-	ถึงแม้ว่าองค์กร จะมีระบบการสื่อสารแนวทางการดำเนินการที่สำคัญ แต่ไม่ชัดเจนเรื่องการเปิดเผยข้อมูลของคณะกรรมการกำกับดูแล ซึ่งได้ระบุไว้คือ คณะกรรมการประจำสำนักฯ และถึงแม้จะมีระบบการรายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน เพื่อการปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ แต่ไม่ชัดเจนว่าคณะกรรมการดำเนินงานซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานระดับคณะจะมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรครบถ้วนหรือไม่ เช่น นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัยและบุคคลทั่วไป
1.2ก(2)	--	ถึงแม้องค์กร จะระบุในเรื่องการประเมินผู้นำสูงสุดในรอบ 2 ปี โดยใช้ข้อมูลจากรายงานของผู้นำสูงสุด ข้อมูลจากการสอบถามบุคลากร ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แต่ไม่ชัดเจนว่าประเด็นการประเมินมีเรื่องอะไรบ้าง ผลการประเมินเป็นอย่างไร องค์กรไม่ได้ระบุเรื่องการปรับปรุงประสิทธิผลของการนำองค์กรของผู้นำแต่ละคน
1.2ข(1)	--	องค์กร ไม่ได้ระบุวิธีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ การเตรียมการเชิงรุก การกำหนดเป้าประสงค์ กระบวนการและตัววัดที่สำคัญในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดด้านกฎข้อบังคับและกฎหมาย รวมทั้งความเสี่ยง
1.2ข(2)	--	องค์กร ไม่ได้ระบุในเรื่องการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านขององค์กรมีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญ ในการจัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสาร สิ่งพิมพ์ สื่อโซเชียล สื่อวิดีโอ

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์) ประเด็นจริยธรรมในกลไกในการส่งมอบ 3 วิธี ได้แก่ ให้บริการโดยผ่านระบบยืมคืน จัดสถานที่สำหรับการค้นคว้าและการอ่านของผู้รับบริการ และให้บริการสารสนเทศออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย องค์กรไม่ได้ระบุว่าจะมีวิธีการอย่างไรในการกำกับดูแลและดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
1.2ค(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรใช้วิธีการอย่างไรในการทำให้เกิดความผาสุกของสังคมในวงกว้าง ในการเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวัน รวมทั้งการสร้างความสำเร็จให้กับระบบสิ่งแวดล้อม สังคมและเศรษฐกิจ
1.2ค(2)	-	ถึงแม้องค์กร จะมีกิจกรรมที่สร้างประโยชน์ให้กับชุมชน โดยการกำหนดชุมชนที่สำคัญ และมีกิจกรรมการสนับสนุนต่างๆ แต่ไม่ชัดเจนว่าสิ่งที่องค์กรทำ จะสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนหรือไม่ อย่างไร รวมทั้งไม่ระบุว่าผู้นำระดับสูงและบุคลากร ร่วมมือกันพัฒนาชุมชนนั้นอย่างไร

หัวข้อ 1.2 ผลการประเมิน 10 %

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์(40 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ผลิตภัณฑ์และบริการ ได้แก่ จัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสาร สิ่งพิมพ์ สื่อ โสตทัศน์ สื่อวีดิทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์)
- วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ พันธกิจ เป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยและศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเองและการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- ความสามารถพิเศษขององค์กรคือ ความพร้อมด้านบุคลากร ความรู้ และเทคโนโลยี สำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้
- ปัจจัยหลักที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ การให้บริการสารสนเทศที่ครบถ้วนตรงตามความต้องการของผู้บริการและด้วยวิธีการที่ผู้รับบริการคาดหวัง การเปลี่ยนแปลงสำคัญ ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์แข่งขันขององค์กร ได้แก่ พัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ไอที การให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร และรูปแบบการให้บริการสารสนเทศไปสู่สิ่งพิมพ์ดิจิทัลหรือสิ่งพิมพ์ออนไลน์ นวัตกรรม การให้บริการและการพัฒนาสารสนเทศใหม่ๆ
- ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ด้านธุรกิจและผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการมีทางเลือกในการเข้าถึงสารสนเทศมากขึ้น พฤติกรรมการใช้บริการที่เปลี่ยนไป การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ความท้าทายด้านปฏิบัติการ ได้แก่ ระบบบริหารจัดการที่มีความเข้มแข็ง ความรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต พัฒนาการของอุปกรณ์ด้านไอที ความท้าทายด้านบุคลากร ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ทักษะในการทำงานเป็นทีม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- **ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์** ได้แก่ ความพร้อมของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เครือข่ายความร่วมมือทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และความรู้ความสามารถของบุคลากร

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
2.1ก(1)	+	องค์กร มีกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ โดยมอบหมายให้คณะกรรมการ ประกันคุณภาพเป็นผู้รับผิดชอบหลัก ระบุขั้นตอนสำคัญของกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ รวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง ระบุความสามารถพิเศษจากการที่สำนักงานมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่ตรงกับหน้าที่และความพร้อมด้านทรัพยากรสารสนเทศ ระบุความท้าทายเชิงกลยุทธ์ในด้านธุรกิจ ด้านปฏิบัติการและด้านบุคลากร กำหนดความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ในด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย บริการที่เป็นเลิศและความน่าเชื่อถือ
2.1ข(1)	+	องค์กร ระบุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ไว้ 5 ข้อ สมดุลระหว่างความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดตามมุมมอง balance score card ซึ่งจะนำไปสู่เป้าประสงค์ที่สำคัญ 5 ข้อ ได้แก่ การเป็นศูนย์กลางการบริการสารสนเทศที่ทันสมัย ศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเอง สนับสนุนมหาวิทยาลัยในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ เป็นมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการวิจัยและสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน ระบุ ปีที่จะบรรลุตามวัตถุประสงค์เหล่านั้น

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.1ก(1)	-	องค์กรไม่ได้ระบุว่าในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ สามารถระบุจุดบอด (ประเด็นที่คู่แข่งทราบ แต่องค์กรไม่ทราบข้อมูล) ที่อาจเกิดขึ้นได้หรือไม่ รวมทั้งไม่ชัดเจนเรื่องวิธีการกำหนดกรอบเวลา ที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขององค์กร ทำให้องค์กรอาจไม่ไวต่อการเปลี่ยนแปลงทันต่อความต้องการของธุรกิจ เช่น รอบเวลาของการพัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ไอที การให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร
2.1ก(2)	-	ถึงแม้องค์กร จะได้ระบุถึงข้อมูลสำคัญมาประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์ เช่น จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร ข้อมูลสัญญาฉบับชี้แจงถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของการให้บริการสารสนเทศ เทคโนโลยี ผู้ส่งมอบ ความต้องการของลูกค้า เป็นต้น แต่ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวิเคราะห์ข้อมูล ช่วงเวลารวบรวมข้อมูล เพื่อให้ทันกับกรอบเวลาในการวางแผนกลยุทธ์

หัวข้ออ้างอิง	/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.1ข(2)	-	ไม่ชัดเจนว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ ได้ กำหนดไว้ ตอบสนองต่อความ ท้าทายและใช้ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ตอบสนอง ต่อการสร้างนวัตกรรม ความสามารถพิเศษขององค์กรอย่างไร เชื่อมโยงความท้าทายเชิงกลยุทธ์ โอกาสการสร้างนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์ และการปฏิบัติการ และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร

หัวข้อ 2.1 ผลการประเมิน 10 %

2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ : องค์กรถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติอย่างไร
(50 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ปัจจัยหลักที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ การให้บริการสารสนเทศที่ครบถ้วนตรงตามความต้องการของผู้บริการและด้วยวิธีการที่ผู้รับบริการคาดหวัง การเปลี่ยนแปลงสำคัญ ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์แข่งขันขององค์กร ได้แก่ พัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ไอที การให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร และรูปแบบการให้บริการสารสนเทศไปสู่สิ่งพิมพ์ดิจิทัลหรือสิ่งพิมพ์ออนไลน์ นวัตกรรม การให้บริการและการพัฒนาสารสนเทศใหม่ๆ
- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร และ นักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท
- ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการ ได้แก่ บริษัท/สำนักพิมพ์(ผู้ส่งมอบ) มหาวิทยาลัย/คณะต่างๆบุคลากรสำนัก ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หอสมุดของมหาวิทยาลัยอื่นๆ (เป็นคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ) มีบทบาทในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ ให้บริการสารสนเทศ ให้บริการผ่านระบบเครือข่าย กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร ได้แก่ การประชุม โทรศัพท์ e-mail website ไปรษณีย์และอื่นๆ ไม่ระบุข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดของห่วงโซ่อุปทานขององค์กร
- คู่แข่ง/คู่แข่งเปรียบเทียบ 3 แห่งในประเด็นของการบริการที่เป็นเลิศ ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย ได้แก่ สำนักหอสมุดมข. หอสมุดและคลังความรู้ม. และสำนักวิทยบริการมข. แต่ไม่ระบุลำดับในการแข่งขัน

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
2.2ก(1)	+	องค์กร ระบุแผนปฏิบัติการที่สำคัญที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
2.2ก(2)	+	องค์กรถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กรโดยผู้อำนวยความสะดวกในที่ประชุมบุคลากร และให้บุคลากรร่วมแสดงความคิดเห็น มอบหมายผู้รับผิดชอบนำไปปฏิบัติ กำหนดให้หัวหน้าฝ่ายติดตามผลการดำเนินการ และแจ้งที่ประชุมทีมบริหารทุก 2 เดือนเพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการตามแผน และเพื่อการประเมิน/ทบทวน/ปรับเปลี่ยนแผน

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.2ก(1)	--	ไม่ชัดเจนว่าองค์กร กำหนดให้แผนใดเป็นแผนปฏิบัติการระยะสั้น และแผนระยะยาว รวมทั้งการดำเนินการตามแผนที่ครอบคลุมแผนทุกด้าน เช่น ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่นำแผนสู่การปฏิบัติ ช่วงเวลาดำเนินการ องค์กรไม่ได้ระบุการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้าและตลาด ผู้ส่งมอบและพันธมิตร ที่ได้วางแผนไว้มีอะไรบ้าง และองค์กรจะดำเนินการอย่างไร
2.2ก(2)	--	องค์กรไม่ได้ระบุว่ามีวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติไปยัง ผู้ส่งมอบและพันธมิตรสำคัญ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้อง เช่น การมีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านเครือข่ายความร่วมมือของข่ายงานห้องสมุดฯ การพัฒนาสารสนเทศ ร่วมกับ ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นต้น อันอาจส่งผลให้แผนปฏิบัติการดังกล่าว ไม่สามารถทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้
2.2ก(3)	-	ไม่ชัดเจนเรื่องวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนให้แผนปฏิบัติการบรรลุ รวมทั้งการประเมินและจัดการความเสี่ยงด้านการเงิน
2.2ก(4)	-	องค์กรไม่ระบุว่ามีแผนด้านทรัพยากรบุคคลอะไรบ้างที่สำคัญที่ทำให้บรรลุ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากรตามปัจจัยหลักที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง
2.2ก(5)	-	องค์กรแสดงตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลลัพธ์ และประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ ไม่ครอบคลุม ทำให้ไม่มั่นใจว่าระบบ การวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการหนุนเสริมให้องค์กรสอดคล้อง ไปในทางเดียวกันอย่างไร
2.2ก(6)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรจะมีวิธีการสร้างความมั่นใจได้อย่างไรว่า ในกรณี ที่สถานการณ์บังคับ และมีการปรับเปลี่ยนแผน จะสามารถถ่ายทอดแผน ที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว รวมทั้งการกำหนดแผนปฏิบัติการ ที่สอดคล้อง
2.2ข	--	องค์กรไม่ได้ระบุการคาดการณ์ผลการดำเนินการเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง รวมทั้งวิธีการดำเนินการ หากพบว่ามี ความแตกต่างระหว่าง ผลการดำเนินการปัจจุบันหรือที่คาดการณ์ไว้เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

หัวข้อ 2.2 ผลการประเมิน 10 %

3.1 เสียงของลูกค้า : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาและใช้สารสนเทศจากลูกค้า (50 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ลูกค้า) ที่สำคัญ ได้แก่ 1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2. บัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 3. อาจารย์ที่สอนระดับปริญญาตรี และ 4. อาจารย์สอนบัณฑิตศึกษา 5. นักวิจัย 6. บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยและ 7. นักเรียน บุคคลทั่วไป มีความต้องการหลัก ได้แก่ ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้า ความคาดหวังหลักในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ
- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ได้แก่ มหาวิทยาลัย คณะต่างๆ บริษัทห้างร้าน สำนักพิมพ์ ห้องสมุด สถาบันการศึกษา/หน่วยงานอื่นๆ มีความต้องการในภาพรวม ได้แก่ ความครบถ้วนครอบคลุมของสารสนเทศ ประสิทธิภาพ ความก้าวหน้าทางวิชาการ และวิชาชีพ สวัสดิการที่ดี การเลือกใช้บริการของสำนักพิมพ์
- ชุมชนที่สำคัญกำหนดเฉพาะในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดชุมชน นักศึกษาของสถาบันต่างๆ นักเรียน ประชาชนในชุมชน

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.1ก(2)	++	องค์กรมีวิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการในอดีต เช่น ศึกษาปัญหาและสาเหตุที่ไม่ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ สำหรับผู้รับบริการ ในอนาคต องค์กรมีการออกไปพบปะกับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาในพื้นที่ผ่านโครงการ Open Library@your school เพื่อนำข้อมูลที่รวบรวมได้ไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและการมีผู้รับบริการเพิ่มขึ้น
3.1ข(3)	+	องค์กรมีการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และมีการนำผลการสำรวจไปวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหา ตลอดจนมีการกำหนดเป็นแนวปฏิบัติ และสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานนำไปถือปฏิบัติ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.1ก(1)	-	องค์กรมีการรับฟังความเห็นของผู้รับบริการจากหลากหลายช่องทาง รวมทั้งมีการติดตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์ แต่ยังไม่ชัดเจนในวิธีการติดตามความคิดเห็นของลูกค้าในเรื่อง การสนับสนุนลูกค้า และการทำธุรกรรม เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับ

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		อย่างทันท่วงที และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานต่อไป
3.1ข(1)	--	องค์กรมีการเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างประเภทกลุ่มผู้รับบริการ แต่ยังไม่ชัดเจนในการใช้ผลการประเมินเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่เหนือความคาดหมาย รวมทั้งองค์กรไม่ระบุวิธีการประเมินความผูกพันของผู้รับบริการ อาจส่งผลให้องค์กรไม่สามารถตอบสนองให้เหนือความคาดหมายได้
3.1ข(2)	-	องค์กรไม่ระบุวิธีการเสาะหาและใช้สารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร โดยเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคู่แข่งเปรียบเทียบ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับมาใช้วิเคราะห์จัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

หัวข้อ 3.1 ผลการประเมิน 5 %

3.2 ความผูกพันของลูกค้า : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความสัมพันธ์(50 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ผลิตภัณฑ์และบริการ ได้แก่ จัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสาร สิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่อวีดิทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์)
- กลไกในการส่งมอบ 3 วิธี ได้แก่ ให้บริการโดยผ่านระบบยืมคืน จัดสถานที่สำหรับการค้นคว้าและการอ่านของผู้รับบริการ และให้บริการสารสนเทศออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย
- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ลูกค้า) ที่สำคัญ ได้แก่ 1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2. บัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 3. อาจารย์ที่สอนระดับปริญญาตรี และ 4. อาจารย์สอนบัณฑิตศึกษา 5. นักวิจัย 6. บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยและ 7. นักเรียน บุคคลทั่วไป มีความต้องการหลัก ได้แก่ ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้า ความคาดหวังหลักในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ
- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ได้แก่ มหาวิทยาลัย คณะต่างๆ บริษัทห้างร้าน สำนักพิมพ์ ห้องสมุด สถาบันการศึกษา/หน่วยงานอื่นๆ มีความต้องการในภาพรวม ได้แก่ ความครบถ้วนครอบคลุมของสารสนเทศ ประสิทธิภาพ ความก้าวหน้าทางวิชาการ และวิชาชีพ สวัสดิการที่ดี การเลือกใช้บริการของสำนักพิมพ์

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.2ก(1)	+	องค์กรมีการนำสารสนเทศต่าง ๆ รวมทั้งสารสนเทศผู้รับบริการมาใช้ในการกำหนดและสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เห็นถึงความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ซึ่งส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการ
3.2ก(2)	+	องค์กรมีการกำหนดกลไกที่สำคัญ ด้านอาคารสถานที่ เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร ผลิตภัณฑ์ และด้านการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ เพื่อสนับสนุนให้ผู้รับบริการมาใช้บริการและได้รับความพึงพอใจมากที่สุด
3.2ข(1)	+	องค์กรมีวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการกลุ่มต่าง ๆ รวมทั้งมีการดำเนินการและมีวิธีส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมมุ่งเน้น

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
		ผู้รับบริการหลากหลายวิธี เช่น ระบบจัดการข้อร้องเรียน โครงการประกวดขวัญใจผู้รับบริการ โครงการจัดชั้นดีเด่น กิจกรรมสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกวันศุกร์ และการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกปี มีบริการตอบคำถามปัญหาที่เกิดขึ้นหน้างาน Online ส่งผลให้ตอบสนองความต้องการและทำให้เห็นถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.2ก(2)	-	- องค์กรมีวิธีการสื่อสารหลากหลายรูปแบบ แต่ยังไม่ชัดเจนถึงความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้รับบริการ ส่งผลให้องค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม - แม้ว่าองค์กรมีการจัดกิจกรรมสนับสนุนผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม แต่ยังไม่ชัดเจนในวิธีการระบุข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนลูกค้า รวมทั้งการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ
3.2ก(3)	-	ยังไม่ชัดเจนในวิธีการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า ตลาด และผลิตภัณฑ์ เพื่อจำแนกกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดในปัจจุบันแลในอนาคต
3.2ก(4)	-	องค์กรมีการดำเนินกิจกรรมในการสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ แต่ยังไม่ชัดเจนในวิธีการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า ตลาด และผลิตภัณฑ์ เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ
3.2ข(2)	-	องค์กรมีแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน แต่ยังไม่ชัดเจนในการกำหนดผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอน และยังไม่ชัดเจนเรื่องกรอบเวลาในการตอบสนอง ส่งผลต่อการประเมินประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียน ว่าสามารถตอบสนองได้ทันเวลา

หัวข้อ 3.2 ผลการประเมิน 25 %

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร :องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (50 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ได้จากการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคู่แข่งเปรียบเทียบ ในเรื่องสถิติการให้บริการต่างๆ และความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ มีข้อจำกัดในระบบการเก็บข้อมูล
- ลูกค้ำที่สำคัญ ได้แก่ 1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2. บัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 3. อาจารย์ที่สอนระดับปริญญาตรีและ 4. อาจารย์สอนบัณฑิตศึกษา 5. นักวิจัย 6. บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยและ 7. นักเรียน บุคคลทั่วไปมีความต้องการหลัก ได้แก่ ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้า ความคาดหวังหลักในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ
- ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการ ได้แก่ บริษัท/สำนักพิมพ์(ผู้ส่งมอบ) มหาวิทยาลัย/คณะต่างๆบุคลากรสำนัก ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หอสมุดของมหาวิทยาลัยอื่นๆ (เป็นคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ) มีบทบาทในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ ให้บริการสารสนเทศ ให้บริการผ่านระบบเครือข่าย กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร ได้แก่ การประชุม โทรศัพท์ e-mail website ไปรษณีย์และอื่นๆ ไม่ระบุข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดของห่วงโซ่อุปทานขององค์กร
- ปัจจัยหลักที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ การให้บริการสารสนเทศที่ครบถ้วนตรงตามความต้องการของผู้บริการและด้วยวิธีการที่ผู้รับบริการคาดหวัง การเปลี่ยนแปลงสำคัญ ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์แข่งขันขององค์กร ได้แก่ พัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ไอที การให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร และรูปแบบการให้บริการสารสนเทศไปสู่สิ่งพิมพ์ดิจิทัลหรือสิ่งพิมพ์ออนไลน์ นวัตกรรม การให้บริการและการพัฒนาสารสนเทศใหม่ๆ
- ระบบการปรับปรุง มีการใช้แนวคิด lean หลักการ PDCA การจัดการความรู้และการทำวิจัยสถาบัน

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
4.1ก(1)	+	ทีมบริหารองค์กรร่วมกับคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในองค์กร ร่วมกันคัดเลือกและรวบรวมตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPIs) จำนวน 27 ตัวเพื่อติดตามผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กร ตามแผนกลยุทธ์ เลือกตัวชี้วัดกระบวนการสำคัญในหมวดที่ 6 และเลือกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานประจำวัน การติดตามผลการดำเนินงานประจำวัน

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
		รับผิดชอบโดยหัวหน้าฝ่ายฯ การติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดหลัก โดยทีมบริหารมีทั้งรายเดือน 3 เดือน 6 เดือนหรือหนึ่งปี
4.1ก(2)	+	องค์กรมีวิธีการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติงานประจำวันเลือกเปรียบเทียบเฉพาะข้อมูลผลการปฏิบัติงานประจำวันที่ส่งผลกระทบต่อตัวชี้วัดหลักขององค์กร โดยนำข้อมูลจากฝ่ายต่างๆ เช่น ข้อมูลสถิติการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากรในแต่ละทีมงาน ข้อมูลสถิติปฏิบัติงานกับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ขององค์กรฯ เปรียบเทียบกับข้อมูลห้องสมุดของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น องค์กรเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับกลยุทธ์จากการเทียบเคียงกับคู่แข่ง เช่น benchmark การจัดหาและการใช้วารสาร/ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กับสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล
4.1ก(3)	+	องค์กรใช้ข้อมูลสารสนเทศและเสียงของลูกค้า (รวมถึงข้อร้องเรียน) เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการ โดยนำข้อร้องเรียนและความต้องการของผู้รับบริการต่อหัวหน้าฝ่ายทุกสัปดาห์ นำเข้าทบทวนในที่ประชุมทีมบริหารทุกเดือน เพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงผลการดำเนินงาน

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.1ก(1)	-	องค์กรไม่แสดงตัวชี้วัดในระดับต่างๆ ทั้งตัวชี้วัดตามกลยุทธ์ กระบวนการสำคัญและตัวชี้วัดผลการดำเนินงานประจำวัน ทำให้ไม่มั่นใจว่าการติดตามและใช้ตัวชี้วัดจะสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันอย่างไร รวมทั้งไม่แสดงตัวชี้วัดด้านการเงินที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว และถึงแม้ทีมบริหารและคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน จะทำหน้าที่ติดตามตัวชี้วัดทุกรอบตามที่ได้กำหนดไว้ แต่ไม่ได้ระบุว่ามีวิธีการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับองค์กรและสร้างนวัตกรรม ซึ่งเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จ
4.1ก(2)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพอย่างไร
4.1ก(3)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรดำเนินการอย่างไรในการใช้สารสนเทศเสียงของลูกค้า

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		ในการตัดสินใจระดับกลยุทธ์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ
4.1ก(4)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้ระบบการวัดผลการดำเนินการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกองค์กรที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิด การกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน การสื่อสารสร้างความเข้าใจตัวชี้วัดและติดตามจำนวนการบรรลุเป้าหมาย ไม่ได้สร้างความมั่นใจว่าระบบการวัดจะไวพอ (real time)
4.1ข	--	ตัวชี้วัดที่องค์กร วิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ มีทั้งตัวชี้วัดที่ใช้ติดตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ ไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ได้กล่าวไว้ในหมวดที่ 2 ทำให้ไม่มั่นใจว่าการทบทวนดังกล่าวจะทำให้ครอบคลุมผลการดำเนินการอย่างไร
4.1ค(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรดำเนินการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้บทเรียนและวิปฏิบัติที่เป็นเลิศข้ามหน่วยงานและกระบวนการทำงาน
4.1ค(2)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตอย่างไร
4.1ค(3)	--	องค์กรไม่ได้ระบุว่าวิธีการอย่างไรในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม องค์กรไม่ได้ระบุว่าวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดเรื่องที่สำคัญดังกล่าว เพื่อให้กลุ่มงานและระดับปฏิบัติการนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร องค์กรไม่ได้ระบุว่าวิธีการอย่างไรในการถ่ายทอดเรื่องดังกล่าวไปสู่ผู้ส่งมอบพันธมิตร ที่ได้กล่าวไว้ในโครงสร้างองค์กร เช่น ศูนย์คอมพิวเตอร์ และผู้ให้ความร่วมมือขององค์กร เพื่อทำให้มั่นใจว่ามีการนำไปปฏิบัติอย่างสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับองค์กร

หัวข้อ 4.1 ผลการประเมิน 10 %

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

- ลูกจ้างที่สำคัญ ได้แก่ 1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2. บัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 3. อาจารย์ที่สอนระดับปริญญาตรีและ 4. อาจารย์สอนบัณฑิตศึกษา 5. นักวิจัย 6. บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยและ 7. นักเรียน บุคคลทั่วไปมีความต้องการหลัก ได้แก่ ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้า ความคาดหวังหลักในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ
- ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการ ได้แก่ บริษัท/สำนักพิมพ์(ผู้ส่งมอบ) มหาวิทยาลัย/คณะต่างๆบุคลากรสำนัก ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หอสมุดของมหาวิทยาลัยอื่นๆ (เป็นคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ) มีบทบาทในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ ให้บริการสารสนเทศ ให้บริการผ่านระบบเครือข่าย กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร ได้แก่ การประชุม โทรศัพท์ e-mail website ไปรษณีย์และอื่นๆ ไม่ระบุข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดของห่วงโซ่อุปทานขององค์กร
- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร และ นักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท
- ความท้าทายที่สำคัญด้านบุคลากร ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ทักษะในการทำงานเป็นทีม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
4.2ก(2)	+	องค์กรมีวิธีการเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการมีความพร้อมใช้งาน โดยเก็บอยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนใหญ่ จัดเก็บในเครื่องแม่ข่าย และทำสำเนาเป็นสองชุดทุกครั้งที่มีการจัดเก็บ เมื่อข้อมูลใดชำรุดข้อมูลสำรองจะทำหน้าที่โดยอัตโนมัติ พร้อมทั้งส่งข้อความเตือนผู้ดูแลระบบ มีการตั้งเวลาทำสำเนาข้อมูลไปยังอีกสถานที่หนึ่งเพื่อป้องกันข้อมูล ปัจจุบันสูญหาย รวมทั้งมีการตรวจสอบอายุการใช้งานของอุปกรณ์ และปรับเปลี่ยนตามรอบเวลาที่เหมาะสม มีระบบสำรองไฟฟ้าให้อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายสามารถให้บริการอย่างต่อเนื่อง และปิดระบบเมื่อหมดพลังงาน

4.2ก(3)	++	องค์กรมีการดำเนินการจัดการความรู้ที่เป็นรูปธรรม โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการที่รับผิดชอบ มีการรวบรวมและถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ผ่านชุมชนนักปฏิบัติ มีการแบ่งปันความรู้หลายวิธี เช่น บอร์ดเวทียสนทนา Blog KM, morning talk เปิดเวทียสนทนาทุกเช้าวันจันทร์ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้ทันเวลากับการให้บริการกับผู้ใช้โดยตรง After action review เล่าสู่กันฟังทุกครั้งที่ได้ปฏิบัติงาน ประชุมวิชาการ หรืออบรม รวมทั้ง share.psu.ac.th องค์กรจัดเก็บสารสนเทศผ่านการดำเนินกิจกรรม (KM) และการใช้ประโยชน์จากความรู้ที่อยู่ในอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา
4.2ข(1)	++	องค์กรกำหนดให้เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบดูแล hardware และ software ที่ใช้ในสำนักเพื่อให้มั่นใจว่ามีความน่าเชื่อถือได้ปลอดภัยและใช้งานง่าย เช่น การตรวจสอบดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอ เครื่องสำรองไฟและระบบสำรองข้อมูล ป้ายวิธีการใช้งาน ณ จุดที่มีเครื่องมือติดตั้งอยู่ การใช้ software ลิขสิทธิ์ การพัฒนาระบบฐานข้อมูลและโปรแกรมการประยุกต์ใช้งาน การมีโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ เป็นต้น
4.2ข(2)	+	องค์กรดำเนินการเพื่อให้เกิดความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่า ข้อมูลและสารสนเทศพร้อมใช้ ได้แก่ ระบบการสำรองข้อมูลไปยังศูนย์คอมพิวเตอร์และเครื่องแม่ข่าย ระบบไฟฟ้าสำรอง การ back up ข้อมูลสำหรับห้องสมุดอัตโนมัติ มีแผนฉุกเฉินกรณีเพลิงไหม้ เครื่องปรับอากาศเสีย ไฟฟ้าขัดข้อง UPS ใช้งานไม่ได้ ทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองลูกค้าและความต้องการธุรกิจ

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.2ก(1)	-	ถึงแม้องค์กรจะมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศสำหรับการให้บริการและข้อมูลในการปฏิบัติงานที่มีการจัดการอย่างเป็นระบบ แต่ไม่ชัดเจนว่าองค์กรได้ดำเนินการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศ มีความแม่นยำ ถูกต้องและเชื่อถือได้ ทันกาล เช่น ผู้ที่ทำหน้าที่ป้อนข้อมูล การออกแบบระบบ โปรแกรมการบันทึกข้อมูล เพื่อป้องกันความผิดพลาดหรือระบบการดักจับความผิดพลาดของข้อมูล วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นต้น

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.2ก(2)	-	ถึงแม้องค์กรจะมีการดำเนินการให้ข้อมูลและสารสนเทศพร้อมใช้ แต่ไม่ได้ระบุว่าวิธีวิธีการที่แตกต่างกันอย่างไรในการเข้าถึงข้อมูลของบุคลากร ผู้ส่งมอบ (บริษัท/สำนักพิมพ์) คู่ความร่วมมือ (เช่น ศูนย์คอมพิวเตอร์) รวมทั้งลูกค้า เช่น ชั้นความลับของข้อมูล
4.2ก(3)	-	องค์กรไม่ได้ระบุว่าจะมีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างองค์กรกับลูกค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตรและผู้ให้ความร่วมมืออย่างไร ไม่ได้ระบุการนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการอย่างรวดเร็วได้อย่างไร รวมทั้งไม่ระบุว่า จะรวบรวมความรู้และถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์อย่างไร

หัวข้อ 4.2 ผลการประเมิน 35 %

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิผล และเกื้อหนุนบุคลากร (45 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร และ นักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท
- ปัจจัยที่สำคัญที่มุ่งใจให้บุคลากรผูกพัน ในกลุ่มบรรณารักษ์ และนักวิทยาศาสตร์ คือ การยอมรับและการยกย่องชมเชย ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด และฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร คือ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากร
- ไม่ระบุข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
5.1ก(4)	+	องค์กรมีการมอบหมายงานให้บุคลากร 1 คน สามารถทำงานได้ 2-3 งานเป็นอย่างน้อย เพื่อบริหารอัตรากำลังให้เกิดประโยชน์สูงสุด
5.1ข(2)	+	องค์กรมีสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย โดยมีโครงการตรวจสุขภาพประจำปี แบ่งตามอายุของบุคลากรเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 35 ปี และกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี โดยองค์กรรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในส่วนที่นอกเหนือจากสิทธิ์ของบุคลากร และมีสวัสดิการด้านประกันอุบัติเหตุให้แก่บุคลากรทุกคน อันส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.1ก(1)	-	มีการดำเนินการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลัง แต่ยังไม่ชัดเจนเรื่องกรอบเวลา
5.1ก(2)	-	ยังไม่ชัดเจนในการระบุวิธีการต่าง ๆ ที่ดำเนินการเพื่อรักษาบุคลากรไว้ นั่นคือตอบสนองต่อปัจจัยผูกพันใด เพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองได้ทุกปัจจัย
5.1ก(3)	-	ยังไม่ชัดเจนในการใช้ประโยชน์จากความสามารถพิเศษขององค์กร เพื่อเสริมสร้างการมุ่งเน้นผู้รับบริการและธุรกิจ เพื่อให้มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหมาย เพื่อตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ และเพื่อให้เกิดความคล่องตัวที่จะตอบสนองต่อความต้องการทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.1ก(4)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรได้มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการ ด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลังบุคลากร
5.1ข(1)	-	องค์กรไม่ได้ระบุข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย
5.1ข(2)	-	ถึงแม้ว่าองค์กรสนับสนุนบุคลากรด้านการบริการและผลประโยชน์ของบุคลากร แต่ไม่ชัดเจนว่าสิ่งที่ได้ดำเนินการดังกล่าวตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรครอบคลุมทุกประเภทหรือไม่

หัวข้อ 5.1 ผลการประเมิน 10 %

5.2 ความผูกพันของบุคลากร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล (55 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร และ นักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท
- ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้บุคลากรผูกพัน ในกลุ่มบรรณารักษ์ และนักวิทยาศาสตร์คือ การยอมรับและการยกย่องชมเชย ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด และฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร คือ ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากร
- ไม่ระบุข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย
- ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ด้านบุคลากร ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ทักษะในการทำงานเป็นทีม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
5.2ก(1)	+	มีการถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่เกษียณอายุ โดยให้มีการเรียนรู้งานล่วงหน้า 1 ปี และบุคลากรที่เกษียณทุกคนต้องมีคู่มือการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน ระบบพี่เลี้ยง และระบบ KM อันเป็นการเพิ่มความสามารถให้กับบุคลากรในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน
5.2ก(3)	+	องค์กรมีแนวทางการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากร แยกตามประเภทของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานให้บรรลุผลการดำเนินการที่ดี

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.2ก(1)	-	มีการกล่าวถึงปัจจัยผูกพันของบุคลากรแต่ละกลุ่มใน โครงร่างองค์กร แต่ยังไม่พบวิธีการที่ชัดเจนในการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร
5.2ก(2)	-	ยังไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้มีการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีและบุคลากรมีความผูกพันอย่างไร
5.2ก(3)	-	ถึงแม้องค์กรจะระบุขั้นตอนวิธีการในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร แต่ยังไม่ชัดเจนในการเสริมสร้างการมุ่งเน้นผู้รับบริการ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.2ข(1)	-	องค์กรยังไม่ได้อธิบายให้ชัดเจนในเรื่องของการประเมินความผูกพันของบุคลากร
5.2ข(2)	-	ยังไม่ชัดเจนถึงวิธีการนำผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ทางธุรกิจ
5.2ค(1)	-	ยังไม่ชัดเจนว่าระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสำหรับบุคลากรและผู้นาองค์กร สอดคล้องกับการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการขององค์กร ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
5.2ค(2)	-	องค์กรมีการประเมินผลการส่งบุคลากรที่เข้ารับการอบรมปีละ 1 ครั้ง แต่ยังไม่ครอบคลุมการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาองค์กร
5.2ค(3)	-	ยังไม่ชัดเจนในการระบุวิธีการในการวางแผนสืบทอดตำแหน่งผู้บริหารและผู้นาอย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้อ 5.2 ผลการประเมิน 10 %

6.1 ระบบงาน : องค์กรรมวิธีการอย่างไรในการออกแบบระบบงาน (60 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- พันธกิจ จัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสาร สิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่อวีดิทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์)
- กลไกในการส่งมอบ 3 วิธี ได้แก่ ให้บริการโดยผ่านระบบยืมคืน จัดสถานที่สำหรับการค้นคว้าและการอ่านของผู้รับบริการ และให้บริการสารสนเทศออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย
- ความสามารถพิเศษขององค์กรคือ ความพร้อมด้านบุคลากร ความรู้ และเทคโนโลยี สำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้
- เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญ ได้แก่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย ทรัพยากรสารสนเทศ อุปกรณ์สนับสนุนอื่นๆ เช่น ระบบประตูอัตโนมัติ ระบบจำหน่ายคูปองอัตโนมัติ ระบบการเติมโควตาการพิมพ์อัตโนมัติและ Online reference
- ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการ ได้แก่ บริษัท/สำนักพิมพ์(ผู้ส่งมอบ) มหาวิทยาลัย/คณะต่างๆบุคลากรสำนัก **ศูนย์คอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์** หอสมุดของมหาวิทยาลัยอื่นๆ (เป็นคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ) มีบทบาทในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ ให้บริการสารสนเทศ ให้บริการผ่านระบบเครือข่าย กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร ได้แก่ การประชุม โทรศัพท์ e-mail website ไปรษณีย์และอื่นๆ **ไม่ระบุข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดของห่วงโซ่อุปทานขององค์กร**
- ปัจจัยหลักที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ การให้บริการสารสนเทศที่ครบถ้วนตรงตามความต้องการของผู้บริการและด้วยวิธีการที่ผู้รับบริการคาดหวัง การเปลี่ยนแปลงสำคัญ ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์แข่งขันขององค์กร ได้แก่ พัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ไอที การให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร และรูปแบบการให้บริการสารสนเทศไปสู่สิ่งพิมพ์ดิจิทัลหรือสิ่งพิมพ์ออนไลน์ นวัตกรรมการให้บริการและการพัฒนาสารสนเทศใหม่ๆ
- **ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์** ได้แก่ ความพร้อมของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เครือข่ายความร่วมมือทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และความรู้ความสามารถของบุคลากร

- ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน โดยการใช้แนวคิด Lean หลักการ PDCA การจัดการความรู้และการทำวิจัยสถาบัน

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
6.1ข(2)	+	องค์กรส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบงานสำคัญในการจัดหาและบริการสารสนเทศที่เกิดขึ้นจากหน้างาน ส่งผลให้มีการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น เช่น Happy Print และ จัดทำ application การจ่ายค่าปรับหนังสือค้างส่งด้วยตนเองผ่านเครื่องเติมเงิน Happy Print การใช้ข้อความสั้นเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ การบริการหนังสือด่วน เป็นต้น
6.1ค	+	องค์กรมีการเตรียมความพร้อมต่อกภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน เกี่ยวกับอัคคีภัย 3 ประเด็น ได้แก่ พื้นที่ควบคุมอัคคีภัย ระบบแจ้งเหตุเพลิงไหม้ และเครื่องดับเพลิง

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.1ก(1)	-	ยังไม่ชัดเจนในวิธีการออกแบบระบบงานและการสร้างนวัตกรรมด้านระบบงาน
6.1ก(2)	-	องค์กรยังไม่ได้อธิบายให้เห็นความเชื่อมโยงอย่างชัดเจน ระหว่างความสามารถพิเศษขององค์กรกับระบบงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญ ซึ่งส่งผลต่อการสร้างคุณค่าที่สำคัญและส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จ
6.1ข(1)	-	ยังไม่ชัดเจนในวิธีการจัดการและปรับปรุงระบบงานในการส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและยั่งยืน

หัวข้อ 6.1 ผลการประเมิน 20 %

6.2 กระบวนการทำงาน : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ (50 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน โดยการใช้แนวคิด Lean หลักการ PDCA การจัดการความรู้และการทำวิจัยสถาบัน

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
6.2ก(2)	+	องค์กรมีการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานที่สำคัญ กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ กระบวนการบริการสารสนเทศ และกระบวนการสนับสนุน ระบุตัวชี้วัดของแต่ละกระบวนการ รวมทั้งการพัฒนานวัตกรรมที่ตอบสนองข้อกำหนดและตัวชี้วัดในกระบวนการ โดยใช้ข้อมูลจากนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือ และข้อมูลอื่น ๆ
6.2ข(3)	+	องค์กรนำเครื่องมือคุณภาพที่หลากหลายมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เช่น 5ส, KM, Lean, Benchmarking และ TQA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.2ก(1)	-	การออกแบบและสร้างนวัตกรรมของกระบวนการทำงาน มีการนำข้อกำหนด ค่าใช้จ่ายที่ลดลง คุณภาพสูงขึ้นและเวลาที่ใช้น้อยลง มาพิจารณาในกิจกรรมการออกแบบระบบงาน แต่ยังไม่ชัดเจนในขั้นตอนกระบวนการออกแบบและปรับปรุงระบบงาน รวมทั้งยังไม่ชัดเจนในการนำความรู้ขององค์กรและความคล่องตัวที่อาจจำเป็นในอนาคต มาพิจารณาในการออกแบบกระบวนการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ความคล่องตัวของระบบงานและการสร้างคุณค่ากับผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง
6.2ข(1)	-	ยังไม่ชัดเจนในการระบุว่ากระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรสัมพันธ์กับระบบงานขององค์กรอย่างไร
6.2ข(2)	-	ยังไม่ชัดเจนในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน อันส่งผลต่อการยกระดับผลการดำเนินการขององค์กรและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
6.2ข(3)	-	ไม่ชัดเจนในการนำ PDCA และการวิจัยสถาบันมาใช้ในการปรับปรุง

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		กระบวนการทำงานตามที่ได้กล่าวไว้ใน โครงร่างองค์กร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและยั่งยืน

หัวข้อ 6.2 ผลการประเมิน 20 %

หัวข้อ 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ : ผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และประสิทธิภาพของกระบวนการเป็นอย่างไร (130 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ผลิตภัณฑ์และบริการ ได้แก่ จัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสาร สิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่อวีดิทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์)
- ลูกค้านำที่สำคัญ ได้แก่ 1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2.บัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 3. อาจารย์ที่สอนระดับปริญญาตรีและ 4. อาจารย์สอนบัณฑิตศึกษา 5. นักวิจัย 6. บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยและ 7. นักเรียน บุคคลทั่วไปมีความต้องการหลัก ได้แก่ ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้า ความคาดหวังหลักในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ
- ความสามารถพิเศษขององค์กรคือ ความพร้อมด้านบุคลากร ความรู้ และเทคโนโลยี สำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.1ก(1)		องค์กรแสดงผลลัพธ์ระดับร้อยละทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับการเรียนการสอน 35.79 ในปี 2554 ต่ำกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ร้อยละ 50 ไม่มีแนวโน้ม แสดงร้อยละของฐานข้อมูลและวารสารที่สอดคล้องกับงานวิจัย ได้ร้อยละ 100 ในปี 2554 ไม่แสดงแนวโน้ม

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.1ก(1)	-	องค์กรไม่แสดงผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วน ได้แก่ จัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศ เช่น การบริการข้อมูลสารสนเทศภาคใต้ เป็นต้น
7.1ค	-	องค์กรไม่แสดงผลลัพธ์ของการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร

หัวข้อ 7.1 ผลการประเมิน.....5.....%

หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า : ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร
(75 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ผลิตภัณฑ์และบริการ ได้แก่ จัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสาร สิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่อวีดิทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์)
- กลไกในการส่งมอบ 3 วิธี ได้แก่ ให้บริการโดยผ่านระบบยืมคืน จัดสถานที่สำหรับการค้นคว้าและการอ่านของผู้รับบริการ และให้บริการสารสนเทศออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย
- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ลูกค้า) ที่สำคัญ ได้แก่ 1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2. บัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 3. อาจารย์ที่สอนระดับปริญญาตรี และ 4. อาจารย์สอนบัณฑิตศึกษา 5. นักวิจัย 6. บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยและ 7. นักเรียน บุคคลทั่วไป มีความต้องการหลัก ได้แก่ ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้า ความคาดหวังหลักในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.2ก(1)	+	มีการวัดความพึงพอใจเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง มีการประเมินค่าผลความพึงพอใจแยกตามประเภทการให้บริการ คะแนนความพึงพอใจมากกว่าคู่แข่งเปรียบเทียบ 1 องค์กร
7.2ก(2)	+	มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับผู้รับบริการ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.2ก(1)	-	- แสดงตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ไม่ได้แยก segment ตามที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กร - แสดงข้อมูลของกลุ่มเปรียบเทียบไม่ครบถ้วน
7.2ก(2)	-	- ไม่แสดงข้อมูลแนวโน้มของผลลัพธ์และการเปรียบเทียบกับคู่แข่งเปรียบเทียบกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับผู้รับบริการ

หัวข้อ 7.2 ผลการประเมิน.....10.....%

หัวข้อ 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร : ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรเป็นอย่างไร (65 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร และ นักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท
- ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ด้านบุคลากร ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ทักษะในการทำงานเป็นทีม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.3ก(3)	+	องค์กรแสดงตัวชี้วัดเรื่อง จำนวนกิจกรรมที่ส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร มีแนวโน้มดี
7.3ก(4)	+	ตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรมีแนวโน้มดี มีการสอบถามความต้องการของบุคลากร

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.3ก(1)	-	ไม่ได้แสดงตัวชี้วัดด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร
7.3ก(2)	-	ไม่เห็นแนวโน้มของตัวชี้วัดด้านบรรยากาศการทำงาน
7.3ก(3)	-	ไม่ได้แสดงตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของบุคลากร ความผูกพันของบุคลากร

หัวข้อ 7.3 ผลการประเมิน.....10.....%

หัวข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร : ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร (65 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ
- ค่านิยม ชื่อองค์กร พัฒนา สามัคคี เพื่อเป้าหมายขององค์กร
- ผู้บริหารสูงสุดคือผู้อำนวยการสำนักฯ ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนานุเคราะห์ รายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนัก ผู้นำระดับสูง ได้แก่รองผู้อำนวยการสำนักฯ หัวหน้าฝ่าย 4 ฝ่าย
- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร และ นักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท
- กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ ได้แก่ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยฯ พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติปี 2542 พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อบังคับระเบียบสภามหาวิทยาลัยระเบียบการใช้ห้องสมุด ระเบียบกระทรวงการคลัง ระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัยและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี พรบ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 เป็นกฎข้อบังคับด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- ชุมชนที่สำคัญ ได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดชุมชน นักศึกษาของสถาบันต่างๆ นักเรียน ประชาชนในชุมชน

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.4ก(1)	-	องค์กรไม่แสดงผลลัพธ์ตัวชี้วัดที่สำคัญของการสื่อสารและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรของผู้นำระดับสูง
7.4ก(2)	-	องค์กรไม่แสดงผลลัพธ์ตัวชี้วัดที่สำคัญของการกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบด้าน <u>การเงิน</u>
7.4ก(3)	-	องค์กรไม่แสดงผลลัพธ์ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามหรือปฏิบัติได้เหนือกว่าข้อกำหนดด้านกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย
7.4ก(4)	-	องค์กรไม่แสดงผลลัพธ์ตัวชี้วัดที่สำคัญของการประพฤติปฏิบัติ <u>อย่างมีจริยธรรม</u> ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้นำระดับสูงและการกำกับดูแลองค์กร พฤติกรรมที่ละเมิดจริยธรรม
7.4ก(5)	-	องค์กรไม่แสดงผลลัพธ์ตัวชี้วัดที่สำคัญของการรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้างและการสนับสนุนชุมชนให้ครอบคลุม เช่น ผลลัพธ์ของการทำให้ชุมชนเข้มแข็ง

หัวข้อ 7.4 ผลการประเมิน.....0.....%

หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด : ผลการดำเนินการด้านการเงินและตลาดเป็นอย่างไร
(65 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.5ก(1)	+	องค์กรแสดงผลลัพธ์ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยของการใช้ฐานข้อมูล ในปี 2554 ได้ 93.11 บาทต่อครั้ง สูงกว่าเป้าหมาย ไม่แสดงแนวโน้ม

หัวข้อ 7.5 ผลการประเมิน.....0.....%

ตารางสรุปผลคะแนนประเมิน

หมวดที่	หัวข้อ	คะแนนเต็ม (คะแนน)	% ที่ได้	ผลคะแนน ประเมิน (คะแนน)
หมวด 1 การนำองค์กร	หัวข้อ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	60	5	3
	หัวข้อ 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง	50	10	5
	รวม	110	15	8
หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์	หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์	40	10	4
	หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	50	10	5
	รวม	90	20	9
หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า	หัวข้อ 3.1 เสี่ยงของลูกค้า	50	25	12.5
	หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า	50	25	12.5
	รวม	100	50	25
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	หัวข้อ 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	50	10	5
	หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	40	35	14
	รวม	90	45	19
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	หัวข้อ 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	45	10	4.5
	หัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร	55	10	5.5
	รวม	100	20	10
หมวด 6 การมุ่งเน้นปฏิบัติการ	หัวข้อ 6.1 ระบบงาน	60	20	12
	หัวข้อ 6.2 กระบวนการทำงาน	50	20	10
	รวม	110	40	22
หมวด 7 ผลลัพธ์	หัวข้อ 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	130	5	6.5
	หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	75	10	7.5
	หัวข้อ 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	65	10	6.5
	หัวข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	65	0	0
	หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด	65	0	0
	รวม	400	25	20.5
	รวมทั้งสิ้น	1,000		114

