



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
ประจำปีการศึกษา 2555
หน่วยงาน สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วันที่ 1 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2556

รายชื่อคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน

- | | |
|--|---------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์แพทย์หญิงกรัณท์รัตน์ สุนทรพันธ์ | ประธานกรรมการ |
| 2. นางรวิวรรณ ขำพล | กรรมการ |
| 3. นางสาวพิกุล แก้วน้อย | เลขานุการ |

ส่วนที่ 1
ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

โครงสร้างองค์กร

1. ลักษณะองค์กร: คุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) องค์กรมีผลิตภัณฑ์หลักอะไรบ้าง ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของแต่ละผลิตภัณฑ์ต่อความสำเร็จขององค์กรคืออะไร กลไกที่องค์กรใช้ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์คืออะไร

จัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และอิเล็กทรอนิกส์
กลไกในการส่งมอบ 3 วิธี ได้แก่

- ให้บริการโดยผ่านระบบยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ
- ให้บริการสารสนเทศออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย
- จัดสถานที่สำหรับการค้นคว้าและการอ่านของผู้รับบริการ

(2) ลักษณะเฉพาะของวัฒนธรรมองค์กรคืออะไร เจตจำนง วิสัยทัศน์ ค่านิยมและพันธกิจขององค์กรที่ได้ประกาศไว้คืออะไร สมรรถนะหลักขององค์กรคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจขององค์กร

วัฒนธรรมองค์กร คือ มุ่งเน้นผู้รับบริการ

วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ

พันธกิจ เป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยและศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศ

เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ค่านิยม ซื่อสัตย์ พัฒนา สามัคคี เพื่อเป้าหมายขององค์กร

ความสามารถพิเศษขององค์กรคือ ความพร้อมด้านบุคลากร ความรู้ และเทคโนโลยี สำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร มีการจำแนกบุคลากรหรือพนักงานออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง กลุ่มเหล่านี้มีการศึกษาระดับใด องค์กรประกอบที่สำคัญที่ทำให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กรคืออะไร บุคลากรและลักษณะงานขององค์กรมีความหลากหลายอย่างไร มีกลุ่มอะไรบ้างที่จัดตั้งให้ทำหน้าที่ต่อรองกับองค์กร สิทธิประโยชน์และข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญของบุคลากรมีอะไรบ้าง

บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร และนักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท

ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้บุคลากรผูกพัน คือ การได้รับการพัฒนา ความก้าวหน้าและความมั่นคงในวิชาชีพ และหน้าที่การงาน การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม การได้รับมอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร และความรักและความภูมิใจในองค์กร

สิทธิประโยชน์ด้านสุขภาพ คือ จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี การทำประกันอุบัติเหตุให้แก่บุคลากร การส่งเสริมการออกกำลังกาย

สิทธิประโยชน์ด้านความปลอดภัย คือ มีพนักงานรักษาความปลอดภัย มีระบบโทรทัศน์วงจรปิด มีแผนบริหารความเสี่ยงด้านการรักษาความปลอดภัย การซ้อมหนีไฟ

ไม่ระบุข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย

(4) องค์กรมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญอะไรบ้าง

อาคารสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร และอาคารหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญ ได้แก่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่เป็นตัวเล่มและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์สนับสนุนอื่นๆ เช่น ระบบประตูอัตโนมัติ ระบบจำหน่ายคูปองอัตโนมัติ ระบบการเติมโควตาการพิมพ์อัตโนมัติ

(5) องค์กรดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับอะไรบ้าง

กฎระเบียบข้อบังคับด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับรองระบบงาน การรับรองหรือข้อกำหนดด้านการจดทะเบียน มาตรฐานอุตสาหกรรม และกฎระเบียบข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม การเงิน และผลิตภัณฑ์ที่บังคับใช้กับองค์กรมีอะไรบ้าง

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

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างและระบบการกำกับดูแลขององค์กรมีลักษณะอย่างไร ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ผู้นำระดับสูง และองค์กรแม่มีลักษณะเช่นใด

ผู้บริหารสูงสุดคือผู้อำนวยการสำนักฯ ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายการศึกษา รายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนัก

(2) ส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง (*) กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลิตภัณฑ์ การบริการสนับสนุนเพื่อลูกค้าและการปฏิบัติการอย่างไร ความต้องการและความคาดหวังของส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ลูกค้า) ที่สำคัญ ได้แก่ 1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 3. อาจารย์และอาจารย์พิเศษ 4. กรรมการสภามหาวิทยาลัย กรรมการบริหารมูลนิธิ กรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย 5. บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย 6. นักเรียน บุคคลทั่วไป และ 7. ข้าราชการบำนาญ มีความต้องการหลัก ได้แก่ ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้า ความคาดหวังหลักในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ การได้รับสารสนเทศที่ต้องการ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีตำรา วารสารและฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ได้แก่ มหาวิทยาลัย คณะต่างๆ บริษัทห้างร้าน สำนักพิมพ์ ห้องสมุด สถาบันการศึกษา/หน่วยงานอื่นๆ คณะกรรมการดำเนินงานสำนักฯ และชุมชน มีความต้องการในภาพรวม ได้แก่ ความครบถ้วนครอบคลุมของสารสนเทศ บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้องและมีประสิทธิภาพ สินค้าตรงตามความต้องการ ส่งมอบของตรงตามเวลา ชำระเงินตรงเวลา ราคายุติธรรม

ชุมชนที่สำคัญ คือห้องสมุดโรงเรียนในพื้นที่รอบมหาวิทยาลัย

(3) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือที่สำคัญมีประเภทใดบ้าง มีบทบาทอะไรในการผลิต การส่งมอบผลิตภัณฑ์และการบริการสนับสนุนเพื่อลูกค้าที่สำคัญ มีกลไกที่สำคัญอะไรในการสื่อสารกับผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ กลุ่มเหล่านี้มีบทบาทอะไรหรือไม่ในกระบวนการสร้างนวัตกรรมขององค์กร ข้อกำหนดสำคัญของห่วงโซ่อุปทานขององค์กรคืออะไร

บริษัท ห้างร้าน ผู้จำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุสำนักงานและอุปกรณ์ต่างๆ แต่ไม่ได้ระบุผลการสื่อสารที่สำคัญ ไม่ระบุบทบาทที่มีในกระบวนการสร้างนวัตกรรมขององค์กร

ข้อกำหนดที่สำคัญของห่วงโซ่อุปทาน คือ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับความต้องการหรือภารกิจของมหาวิทยาลัย และการให้บริการต้องมีความสะดวก รวดเร็ว ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย (p.9)

2. สภาพการณ์ขององค์กร: สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) องค์กรอยู่ที่ลำดับใดในการแข่งขัน ให้อธิบายขนาดและการเติบโตขององค์กร เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรในธุรกิจหรือตลาดเดียวกัน รวมทั้งจำนวนและประเภทของคู่แข่ง

คู่เทียบ 1 แห่ง คือ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประเด็นการเทียบคือ การบริการที่เป็นเลิศ ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ไม่ระบุลำดับในการแข่งขัน

(2) การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญซึ่งมีผลต่อสถานะการแข่งขันขององค์กร รวมถึงโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร (*)

ปัจจัยสำคัญที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ การให้บริการสารสนเทศที่ครบถ้วนตรงตามความต้องการของผู้บริการและด้วยวิธีการที่ผู้รับบริการคาดหวัง การเปลี่ยนแปลงสำคัญ ซึ่งมีผลต่อสถานะการแข่งขันขององค์กร ได้แก่ พัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ไอที การให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร และรูปแบบการให้บริการสารสนเทศที่เป็นรูปเล่มไปสู่สิ่งพิมพ์ดิจิทัลหรือสิ่งพิมพ์ออนไลน์ การย้ายที่ทำการใหม่ของสำนักฯ นวัตกรรมการให้บริการและการพัฒนาสารสนเทศใหม่ ๆ

(3) แหล่งข้อมูลสำคัญที่มีอยู่สำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันในธุรกิจเดียวกันมีอะไรบ้าง แหล่งข้อมูลสำคัญที่มีอยู่สำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากธุรกิจอื่นมีอะไรบ้าง และมีข้อจำกัดอะไรบ้างในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้ (ถ้ามี)

ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ได้จากการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคู่เปรียบเทียบกับ ในเรื่องสถิติการใช้บริการต่างๆ และความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ มีข้อจำกัดในระบบการเก็บข้อมูล

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญด้านธุรกิจ/กิจการ ด้านการปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง และด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กรคืออะไร

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ด้านธุรกิจ ได้แก่ ผู้รับบริการมีทางเลือกในการเข้าถึงสารสนเทศมากขึ้น พฤติกรรมการใช้บริการที่เปลี่ยนไป ระบบการบริหารจัดการที่มีความเข้มแข็ง การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า ความท้าทายด้านปฏิบัติการ ได้แก่ การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับภารกิจและความต้องการของผู้รับบริการ ความท้าทายด้านบุคลากร ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ทักษะในการทำงานเป็นทีม และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ ความพร้อมของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เครือข่ายความร่วมมือทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และความรู้ความสามารถของบุคลากร

ไม่ระบุความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ส่วนประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการประเมินผล กระบวนการเรียนรู้ระดับองค์กร และกระบวนการสร้างนวัตกรรมคืออะไร

การใช้แนวคิด lean หลักการ PDCA การจัดการความรู้ การทำวิจัยสถาบัน TQA และหลักการตลาดส่งเสริมงานบริการห้องสมุด

ส่วนที่ 2
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes)

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

- ผู้นำระดับสูงและบุคลากรมีความมุ่งมั่นในการพัฒนางานให้มีคุณภาพ มีธรรมาภิบาล ปฏิบัติตามกฎหมาย และมีจริยธรรม
- มีระบบเพื่อรับฟังความคิดเห็น เพื่อพัฒนาการบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

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

- การนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยังไม่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน
- การกำหนดหอสมุดวิทยาศาสตร์สุภาพเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร แต่ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับส่วนนี้เลย โดยเฉพาะบุคลากร ซึ่งยังอยู่ในอัตรากำลังขององค์กร

C. พิจารณาปัจจัยที่มีความสำคัญที่เป็นจุดแข็ง และสร้างคุณค่าแก่องค์กร (ระบุจุดแข็ง หมวด 7)

- ผลลัพธ์ด้านการเงินมีแนวโน้มดี

D. พิจารณาผลลัพธ์ที่มีความสำคัญแต่ยังคงเป็นช่องว่าง เพื่อการปรับปรุงขององค์กร (ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 7)

- ขาดการแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญแต่ละด้านจำนวนมาก ผลลัพธ์บางอย่างไม่สอดคล้องกับที่เขียนในโครงสร้างองค์กร และหมวดต่างๆ
- ขาดการเทียบกับคู่แข่งที่กำหนดไว้

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

- มีความพยายามในการร่วมเป็นเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอก และทำให้ชุมชนที่กำหนดเข้มแข็ง

สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในภาพรวม

ผู้ให้สัมภาษณ์: ประกอบด้วยนักศึกษา บุคลากรในมหาวิทยาลัย บุคคลภายนอก

ข้อค้นพบ :

1. บุคลากรให้บริการดีมาก มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
2. พื้นที่การให้บริการสะดวกสบาย มีเก้าอี้เป็นจำนวนมากเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ
3. ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกจากการบริการของสำนักฯ ได้แก่ บริการจองหนังสือ บริการถ่ายเอกสาร บริการคอมพิวเตอร์ และบริการพิมพ์
4. หอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพมีบรรยากาศดี เงียบ ทำให้มีสมาธิ และมีห้องน้ำสบาย
5. สถานที่จอดรถมีน้อย ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการมาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. แอร์เย็นมากเกินไป โดยเฉพาะที่ชั้น 6
2. ห้องน้ำมีน้อย มีบางช่วงที่ปิดทำความสะอาดพร้อมกันในแต่ละชั้น ทำให้ไม่ได้รับความสะดวก
3. ควรขยายเวลาเปิดบริการนานกว่านี้ เปิดให้บริการเหมือนกับช่วงสอบ
4. อยากให้มีวารสารอิเล็กทรอนิกส์มากกว่านี้ เพราะมีหลายรายการที่ดาวโหลดเอกสารฉบับเต็มไม่ได้
5. ควรให้มีบริการยืมสื่อภาพยนตร์ออกภายนอกห้องสมุดได้เหมือนเดิม
6. ควรจัดให้บริการหนังสือสำหรับเด็ก

ส่วนที่ 3
ผลการตรวจประเมิน

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง: ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร (60 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ผู้บริหารสูงสุดคือผู้อำนวยการสำนักฯ ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายการศึกษา รายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนัก ผู้นำระดับสูง ได้แก่ รองผู้อำนวยการสำนักฯ หัวหน้าฝ่าย 4 ฝ่าย
- วัฒนธรรมองค์กร คือ มุ่งเน้นผู้รับบริการ วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ พันธกิจ เป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยและศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ค่านิยม ซื่อสัตย์ พัฒนา สามัคคี เพื่อเป้าหมายขององค์กร
- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร และนักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท ปัจจัยที่สำคัญที่มุ่งใจให้บุคลากรผูกพัน คือ การได้รับการพัฒนา ความก้าวหน้าและความมั่นคงในวิชาชีพ และหน้าที่การงาน การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม การได้รับมอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร และความรักและความภูมิใจในองค์กร
- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ลูกค้า) ที่สำคัญ ได้แก่ 1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 3. อาจารย์และอาจารย์พิเศษ 4. กรรมการสภามหาวิทยาลัย กรรมการบริหารมูลนิธิ กรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย 5. บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย 6. นักเรียน บุคคลทั่วไป และ 7. ชำราชการบ้านาญ มีความต้องการหลัก ได้แก่ ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้า ความคาดหวังหลักในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ การได้รับสารสนเทศที่ต้องการ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีตำรา วารสารและฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ
- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ได้แก่ มหาวิทยาลัย คณะต่างๆ บริษัทห้างร้าน สำนักพิมพ์ ห้องสมุด สถาบันการศึกษา/หน่วยงานอื่นๆ คณะกรรมการดำเนินงานสำนักฯ และชุมชน มีความต้องการในภาพรวม ได้แก่ ความครบถ้วนครอบคลุมของสารสนเทศ บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้องและมีประสิทธิภาพ สิ้นค้าตรงตามความต้องการ ส่งมอบของตรงตามเวลา ชำระเงินตรงเวลา ราคายุติธรรม
- กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ ได้แก่ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยฯ พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติปี 2542 พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อบังคับระเบียบสภามหาวิทยาลัย ระเบียบการใช้ห้องสมุด ข้อบังคับจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ระเบียบกระทรวงการคลัง ระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัยและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี พรบ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานพ.ศ. 2554 เป็นกฎข้อบังคับด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง (Strengths)
1.1 ก (1)	+	ผู้นำระดับสูงได้กำหนดและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และวัฒนธรรมองค์กรไปยังบุคลากร ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทาง การประชุม อีเมล

		เว็บไซต์ และป้ายประกาศ
1.1 ข (1)	+	ผู้นำระดับสูงกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารสองทางและตรงไปตรงมา รวมถึงการสื่อสาร การตัดสินใจที่สำคัญโดยการประชุมร่วมกับบุคลากรเป็นระยะ

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1.1 ก (3)	-	ยังไม่ชัดเจนในเรื่องการพัฒนาและเสริมสร้างทักษะความเป็นผู้นำ การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และการพัฒนาผู้นำในอนาคต ซึ่งประเด็นดังกล่าวจะส่งเสริมการเป็นองค์กรที่ยั่งยืน ช่วยให้องค์กรมีความพร้อมในการปฏิบัติงานในอนาคต
1.1 ข (1)	-	แม้ว่าผู้นำระดับสูงมีการสื่อสารกับบุคลากรทุกคนทั่วทั้งองค์กร แต่ยังไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคนทั่วทั้งองค์กรอย่างไร รวมทั้งยังไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงมีบทบาทเชิงรุกอย่างไรในการให้รางวัลและยกย่องชมเชยบุคลากร เพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินงานที่ดี รวมทั้งการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและธุรกิจ/การบริการ
1.1 ข (2)	-	ยังไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงคำนึงถึงและดำเนินการอย่างไรในการนำเรื่องการสร้างคุณค่า และทำให้เกิดความสมดุลของคุณค่าระหว่างลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ มาพิจารณา

หัวข้อ 1.1 ผลการประเมิน15..... %

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

- ผู้บริหารสูงสุดคือผู้อำนวยการสำนักฯ ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายการศึกษา รายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนัก ผู้นำระดับสูง ได้แก่ รองผู้อำนวยการสำนักฯ หัวหน้าฝ่าย 4 ฝ่าย
- กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ ได้แก่ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยฯ พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติปี 2542 พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อบังคับระเบียบสภามหาวิทยาลัย ระเบียบการใช้ห้องสมุด ข้อบังคับจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ระเบียบกระทรวงการคลัง ระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัยและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี พรบ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานพ.ศ. 2554 เป็นกฎข้อบังคับด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร และนักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท ไม่ระบุข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย
- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ลูกค้า) ที่สำคัญ ได้แก่ 1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 3. อาจารย์และอาจารย์พิเศษ 4. กรรมการสภามหาวิทยาลัย กรรมการบริหารมูลนิธิ กรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย 5. บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย 6. นักเรียน บุคคลทั่วไป และ 7. ประชาชนหน่วยงาน มีความต้องการหลัก ได้แก่ ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้า ความคาดหวังหลักในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ การได้รับสารสนเทศที่ต้องการ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีตำรา วารสารและฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ

- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ได้แก่ มหาวิทยาลัย คณะต่างๆ บริษัทห้างร้าน สำนักพิมพ์ ห้องสมุด สถาบันการศึกษา/หน่วยงานอื่นๆ คณะกรรมการดำเนินงานสำนักฯ และชุมชน มีความต้องการในภาพรวม ได้แก่ ความครบถ้วนครอบคลุมของสารสนเทศ บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้องและมีประสิทธิภาพ สินค้าตรงตามความต้องการ ส่งมอบของตรงตามเวลา ชำระเงินตรงเวลา ราคายุติธรรม
- ความสามารถพิเศษขององค์กรคือ ความพร้อมด้านบุคลากร ความรู้ และเทคโนโลยี สำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง (Strengths)
1.2 ก	+	องค์กรมีแนวทางในการกำกับดูแลเรื่องที่สำคัญอย่างมีธรรมาภิบาล ทั้งในเรื่องความรับผิดชอบในการกระทำของผู้ในระดับสูง ความรับผิดชอบด้านการเงิน และมีความโปร่งใสในการดำเนินงาน โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ในระดับสูงตาม TOR ปีละ 2 ครั้ง มีการรายงานการใช้จ่ายเงินและมีการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่การเงิน กองคลัง และหน่วยตรวจสอบภายใน รวมทั้งมีการสื่อสารแนวทางการดำเนินงานแก่บุคลากร มีการเปิดเผยรายงานการประชุมกรรมการบริหาร และมีระบบรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน
1.2 ข	+	องค์กรได้ระบุปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการให้บริการและมีแนวทางป้องกัน เช่น การละเมิดลิขสิทธิ์ เป็นต้น

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1.2 ก (2)	-	ยังไม่พบการประเมินคณะกรรมการดำเนินงานประจำสำนักฯ รวมทั้งยังไม่ชัดเจนว่าผู้ในระดับสูงใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการไปพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิผลการนำองค์กรของผู้นำแต่ละคนอย่างไร
1.2 ค (2)	-	องค์กรไม่ได้ระบุวิธีการในการกำหนดชุมชนที่สำคัญ แต่พบว่ามี การให้ความช่วยเหลือห้องสมุดโรงเรียนในพื้นที่ใกล้เคียง หากระบุชุมชนและบทบาทต่อชุมชน จะส่งผลให้สามารถสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนได้อย่างจริงจัง

หัวข้อ 1.2 ผลการประเมิน15..... %

2.1 การจัดทำกลยุทธ์: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์ (40 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้นี้มา 4-6 ปัจจัย

- ผลิตภัณฑ์และบริการ ได้แก่ การจัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และอิเล็กทรอนิกส์
- วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ พันธกิจ เป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยและศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- ความสามารถพิเศษขององค์กรคือ ความพร้อมด้านบุคลากร ความรู้ และเทคโนโลยี สำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้

- ปัจจัยสำคัญที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ การให้บริการสารสนเทศที่ครบถ้วนตรงตามความต้องการของผู้บริการและด้วยวิธีการที่ผู้รับบริการคาดหวัง การเปลี่ยนแปลงสำคัญ ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์แข่งขันขององค์กร ได้แก่ พัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ไอที การให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร และรูปแบบการให้บริการสารสนเทศที่เป็นรูปเล่มไปสู่สิ่งพิมพ์ดิจิทัลหรือสิ่งพิมพ์ออนไลน์ การย้ายที่ทำการใหม่ของสำนักฯ นวัตกรรมการให้บริการและการพัฒนาสารสนเทศใหม่ ๆ
- ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ด้านธุรกิจ ได้แก่ ผู้รับบริการมีทางเลือกในการเข้าถึงสารสนเทศมากขึ้น พฤติกรรมการใช้บริการที่เปลี่ยนไป ระบบการบริหารจัดการที่มีความเข้มแข็ง การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า ความท้าทายด้านปฏิบัติการ ได้แก่ การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับภารกิจและความต้องการของผู้รับบริการ ความท้าทายด้านบุคลากร ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ทักษะในการทำงานเป็นทีม และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
ไม่ระบุความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง
- ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ ความพร้อมของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เครือข่ายความร่วมมือทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และความรู้ความสามารถของบุคลากร
ไม่ระบุความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง (Strengths)
2.1 ก (1)	+	องค์กรมีแนวทางในการจัดทำแผนกลยุทธ์ โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการหลัก 2 ชุด เป็นผู้รับผิดชอบร่วมกัน คือ คณะกรรมการบริหารสำนักฯ และคณะกรรมการประกันคุณภาพ บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอแนะความคิดเห็น ปัจจัยนำเข้าที่นำมาพิจารณา ได้แก่ ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี สมรรถนะหลักขององค์กร และความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
2.1 ข	-	แม้ว่าองค์กรได้ระบุเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ไว้ แต่ยังไม่ชัดเจนว่าแผนการดำเนินงานได้สอดรับกลยุทธ์อย่างครบถ้วน รวมทั้งไม่ชัดเจนในการกำหนดระยะเวลาที่จะบรรลุตามแผนกลยุทธ์ ทั้งแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว ทำให้ไม่ชัดเจนในการวัดผลความก้าวหน้า และสามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงในอนาคต

หัวข้อ 2.1 ผลการประเมิน15..... %

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ : องค์กรนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติอย่างไร (50 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้นี้มา 4-6 ปัจจัย

- ปัจจัยสำคัญที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ การให้บริการสารสนเทศที่ครบถ้วนตรงตามความต้องการของผู้บริการและด้วยวิธีการที่ผู้รับบริการคาดหวัง การเปลี่ยนแปลงสำคัญ ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์แข่งขันขององค์กร ได้แก่ พัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต

อุปกรณ์ไอที การให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร และรูปแบบการให้บริการสารสนเทศที่เป็นรูปเล่ม ไปสู่สิ่งพิมพ์ดิจิทัลหรือสิ่งพิมพ์ออนไลน์ การย้ายที่ทำการใหม่ของสำนักฯ นวัตกรรมการให้บริการและการพัฒนาสารสนเทศใหม่ ๆ

- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร และนักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท
- คู่แข่ง 1 แห่ง คือ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประเด็นการแข่งขันคือ การบริการที่เป็นเลิศ ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และความพึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ไม่ระบุลำดับในการแข่งขัน

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง (Strengths)
2.2 ก (2)	+	องค์กรมีการนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยหลังจากกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์แล้ว มอบให้หัวหน้าฝ่ายเป็นทำแผนปฏิบัติการกำกับดูแล และตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหาที่พบและร่วมกันหาแนวทางแก้ไข ในที่ประชุมบุคลากร และที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร ซึ่งมีการประชุมทุกเดือน

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
2.2 ก (5)	--	องค์กรไม่แสดงตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ใช้ติดตามผลลัพธ์ และประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการว่ามีอะไรบ้าง รวมทั้งวิธีการเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการหนุนเสริมให้องค์กรสอดคล้องไปในทางเดียวกัน
2.2 ข)	--	องค์กรไม่ได้ระบุการคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัวชี้วัดเมื่อเปรียบเทียบกับผลของคู่แข่ง รวมทั้งวิธีการดำเนินการ หากพบว่ามีความแตกต่างระหว่างผลการดำเนินการปัจจุบัน หรือที่คาดการณ์ไว้เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

หัวข้อ 2.2 ผลการประเมิน.....5..... %

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

- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ลูกค้า) ที่สำคัญ ได้แก่ 1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 3. อาจารย์และอาจารย์พิเศษ 4. กรรมการสภามหาวิทยาลัย กรรมการบริหารมูลนิธิ กรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย 5. บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย 6. นักเรียน บุคคลทั่วไป และ 7. ข้าราชการบำนาญ มีความต้องการหลัก ได้แก่ ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้า ความคาดหวังหลักในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ การได้รับสารสนเทศที่ต้องการ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีตำรา วารสารและฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ
- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ได้แก่ มหาวิทยาลัย คณะต่างๆ บริษัทห้างร้าน สำนักพิมพ์ ห้องสมุด สถาบันการศึกษา/หน่วยงานอื่นๆ คณะกรรมการดำเนินงานสำนักฯ และชุมชน มีความต้องการในภาพรวม ได้แก่ ความครบถ้วนครอบคลุมของสารสนเทศ บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้องและมีประสิทธิภาพ สินค้าตรงตามความต้องการ ส่งมอบของตรงตามเวลา ชำระเงินตรงเวลา ราคายุติธรรม

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง (Strengths)
3.1 ก (1)	+	องค์กรมีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการด้วยวิธีการที่หลากหลาย ได้แก่ เคาน์เตอร์บริการ e-Mail website โทรศัพท์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ แบบสอบถาม หนังสือราชการ กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบประเมินกิจกรรม และวิจัยสถาบัน

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
3.1 ก	-	องค์กรมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการจากหลากหลายช่องทาง รวมทั้งมีการติดตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์ แต่ยังไม่ชัดเจนในวิธีการติดตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในเรื่อง การสนับสนุนผู้รับบริการ และการทำธุรกรรม รวมทั้งไม่ได้กำหนดวิธีการที่เป็นระบบในการรับฟังความเสี่ยงของผู้รับบริการในอดีต อนาคตและผู้รับบริการของคุณเทียบ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับอย่างทันท่วงที และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานต่อไป
3.1 ข	-	องค์กรไม่ระบุวิธีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ รวมถึงความไม่พึงพอใจ ไม่เห็นการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคู่แข่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับมาวิเคราะห์จัดบริการให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการ

หัวข้อ 3.1 ผลการประเมิน.....20..... %

3.2 ความผูกพันของลูกค้า: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความสัมพันธ์ (50 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ผลิตภัณฑ์และบริการ ได้แก่ การจัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และอิเล็กทรอนิกส์
- กลไกในการส่งมอบ 3 วิธี ได้แก่ ให้บริการโดยผ่านระบบยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ให้บริการสารสนเทศออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย และจัดสถานที่สำหรับการค้นคว้าและการอ่านของผู้รับบริการ
- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ลูกค้า) ที่สำคัญ ได้แก่ 1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 3. อาจารย์และอาจารย์พิเศษ 4. กรรมการสภามหาวิทยาลัย กรรมการบริหารมูลนิธิ กรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย 5. บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย 6. นักเรียน บุคคลทั่วไป และ 7. ข้าราชการบำนาญ มีความต้องการหลัก ได้แก่ ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้า ความคาดหวังหลักในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ การได้รับสารสนเทศที่ต้องการ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีตำรา วารสารและฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ
- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ได้แก่ มหาวิทยาลัย คณะต่างๆ บริษัทห้างร้าน สำนักพิมพ์ ห้องสมุด สถาบันการศึกษา/หน่วยงานอื่นๆ คณะกรรมการดำเนินงานสำนักฯ และชุมชน มีความต้องการในภาพรวม ได้แก่ ความครบถ้วนครอบคลุมของสารสนเทศ บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้องและมีประสิทธิภาพ สินค้าตรงตามความต้องการ ส่งมอบของตรงตามเวลา ชำระเงินตรงเวลา ราคายุติธรรม

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง (Strengths)
3.2 ก (1)	+	องค์กรมีการกำหนดและสร้างนวัตกรรมให้ผลิตภัณฑ์โดยนำสารสนเทศต่าง ๆ รวมทั้งสารสนเทศผู้รับบริการมาใช้ในการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ซึ่งส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
3.2 ข (1)	+	องค์กรมีวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น รักษาผู้รับบริการและเพิ่มความผูกพัน โดยการจัดกิจกรรมให้การศึกษาแก่ผู้รับบริการ กิจกรรม Road Show การปฐมนิเทศ การอบรมการใช้ฐานข้อมูล การอบรมการสืบค้นข้อมูลให้กับผู้ลงเรียนวิชาสัมมนา การอบรมการสืบค้นเพื่อทำวิจัยให้กับบุคลากรสายสนับสนุน กิจกรรมเปิดประตูสู่ผู้ใช้ จัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ฯลฯ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
3.2 ก (3,4)	-	ยังไม่ชัดเจนในการใช้สารสนเทศเพื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและส่วนตลาด ทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงการใช้สารสนเทศเพื่อให้มาใช้บริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต
3.2 ข (2)	-	องค์กรมีแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน แต่ยังไม่ชัดเจนเรื่องกรอบเวลาในการตอบสนอง ส่งผลต่อการประเมินประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียน ว่าสามารถตอบสนองต่อได้ทันเวลา รวมทั้งยังไม่พบการประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน ทำให้ไม่มั่นใจว่าได้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริงและสร้างเสริมความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ

หัวข้อ 3.2 ผลการประเมิน25..... %

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (50 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ได้จากการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคู่เปรียบเทียบ ในเรื่องสถิติการใช้บริการต่างๆ และความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ มีข้อจำกัดในระบบการเก็บข้อมูล
- ลูกค้ำที่สำคัญ ได้แก่ 1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 3. อาจารย์และอาจารย์พิเศษ 4. กรรมการสภามหาวิทยาลัย กรรมการบริหารมูลนิธิ กรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย 5. บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย 6. นักเรียน บุคคลทั่วไป และ 7. ข้าราชการ บำนาญ มีความต้องการหลัก ได้แก่ ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้า ความคาดหวังหลักในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ การได้รับสารสนเทศที่ต้องการ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีตำราวารสารและฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ
- ปัจจัยสำคัญที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ การให้บริการสารสนเทศที่ครบถ้วนตรงตามความต้องการของผู้บริการและด้วยวิธีการที่ผู้รับบริการคาดหวัง การเปลี่ยนแปลงสำคัญซึ่งมีผลต่อสถานการณ์แข่งขันขององค์กร ได้แก่ พัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ไอที การให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร และรูปแบบการให้บริการสารสนเทศที่เป็นรูปเล่มไปสู่

สิ่งพิมพ์ดิจิทัลหรือสิ่งพิมพ์ออนไลน์ การย้ายที่ทำการใหม่ของสำนักฯ นวัตกรรมการให้บริการและการพัฒนาสารสนเทศใหม่ ๆ

- การใช้แนวคิด lean หลักการ PDCA การจัดการความรู้ การทำวิจัยสถาบัน และหลักการตลาดส่งเสริมงานบริการห้องสมุด

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง (Strengths)
4.1	+	องค์กรมีการคัดเลือก ทบทวนตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ 2 ครั้ง/ปี ใช้ SIPOC และ PDCA ในการทบทวนผลการดำเนินงานเพื่อช่วยการตัดสินใจในระดับองค์กร

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
4.1 ก (2)	-	ยังไม่ชัดเจนในวิธีการเลือกและสร้างความมั่นใจว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ
4.1 ก (4)	-	ยังไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าระบบการวัดผลการดำเนินการขององค์กรสามารถตอบสนองความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่คาดคิด
4.1 ค (2)	-	ยังไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันที่สำคัญ เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต

หัวข้อ 4.1 ผลการประเมิน.....10..... %

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

- ลูกค้าที่สำคัญ ได้แก่ 1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 3. อาจารย์และอาจารย์พิเศษ 4. กรรมการสภามหาวิทยาลัย กรรมการบริหารมูลนิธิ กรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย 5. บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย 6. นักเรียน บุคคลทั่วไป และ 7. ข้าราชการบำนาญ มีความต้องการหลัก ได้แก่ ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้า ความคาดหวังหลักในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ การได้รับสารสนเทศที่ต้องการ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีตำราวารสารและฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ
- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร และนักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท
- ความท้าทายด้านบุคลากร ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ทักษะในการทำงานเป็นทีม และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง (Strengths)
4.2 ก	+	เพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศถูกต้อง เชื่อถือได้ องค์กรกำหนดให้มีคู่มือปฏิบัติ งาน กำหนดผู้รับผิดชอบและกรอบเวลาในการทำงาน รวมถึงการจัดระบบสนับสนุน เพื่อให้การบริการต่อเนื่องเช่น ระบบไฟฟ้าสำรอง เป็นต้น
4.2 ข	+	องค์กรได้กำหนดผู้รับผิดชอบ และจัดหาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เพื่อให้มั่นใจว่าระบบ เชื่อถือได้ ปลอดภัยและใช้งานง่าย

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
4.2 ก (3)	-	แม้ว่าองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่มกิจกรรม คณะกรรมการชุดต่าง ๆ และเรื่องการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ แต่ยังไม่ชัดเจนในการรวบรวมและถ่ายทอด ความรู้ของบุคลากร การถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ระหว่างองค์กรกับ ผู้รับบริการและผู้ส่งมอบ รวมทั้งความรวดเร็วในการระบุ การแบ่งปัน และการนำวิธี ปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ
4.2ข	-	องค์กรไม่ได้ระบุวิธีการกำหนดภาวะฉุกเฉินที่ต้องมีการวางแผนเพื่อป้องกันและ รองรับเมื่อเกิดเหตุ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

หัวข้อ 4.2 ผลการประเมิน.....20.... %

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิผลและ เกื้อหนุนบุคลากร (45 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร และนักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท
- ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้บุคลากรผูกพัน คือ การได้รับการพัฒนา ความก้าวหน้าและความมั่นคงในวิชาชีพ และหน้าที่การทำงาน การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม การได้รับมอบหมาย งานตามความเชี่ยวชาญ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร และความรักและความภูมิใจในองค์กร
- สิทธิประโยชน์ด้านสุขภาพ คือ จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี การทำประกันอุบัติเหตุให้แก่บุคลากร การส่งเสริมการออกกำลังกาย สิทธิประโยชน์ด้านความปลอดภัย คือ มีพนักงานรักษาความปลอดภัย มี ระบบโทรศัพท์วงจรปิด มีแผนบริหารความเสี่ยงด้านการรักษาความปลอดภัย การซ่อมหมั่นไฟ
- ไม่ระบุข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง (Strengths)
5.1ก	+	องค์กรสรรหาบุคลากรโดยไม่มีข้อจำกัด มีระบบในการสอนงานบุคลากรใหม่ อารง รักษาบุคลากรโดยการให้สวัสดิการ ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เป็นต้น มีการปรับ โครงสร้างการทำงานเพื่อลดความซ้ำซ้อน ทำให้สามารถดำเนินการได้อย่างมี ประสิทธิภาพมากขึ้น

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
5.1	--	องค์กรกำหนดหน่วยงานเป็น 2 ส่วน แต่ไม่มีระบบในการดูแลบุคลากรที่อยู่ในส่วนของหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ
5.1 ก	-	องค์กรมีการประเมินอัตรากำลังบุคลากรที่สอดคล้องกับปริมาณงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต แต่ยังไม่ชัดเจนเรื่องการประเมินขีดความสามารถของบุคลากร รวมถึงการจัดการหากมีการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (บุคลากรจะเกษียณพร้อมกันจำนวนมากในช่วง 5 ปีนี้)
5.1 ข	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรสนับสนุนบุคลากรแต่ละกลุ่มที่มีความต้องการแตกต่างกันอย่างไร

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 และนักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท
- ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้บุคลากรผูกพัน คือ การได้รับการพัฒนา ความก้าวหน้าและความมั่นคงในวิชาชีพ และหน้าที่การงาน การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม การได้รับมอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร และความรักและความภูมิใจในองค์กร
- สิทธิประโยชน์ด้านสุขภาพ คือ จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี การทำประกันอุบัติเหตุให้แก่บุคลากร การส่งเสริมการออกกำลังกาย สิทธิประโยชน์ด้านความปลอดภัย คือ มีพนักงานรักษาความปลอดภัย มีระบบโทรทัศน์วงจรปิด มีแผนบริหารความเสี่ยงด้านการรักษาความปลอดภัย การซ่อมหมั่นไฟ
- ไม่ระบุข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย
- ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านบุคลากร ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ทักษะในการทำงานเป็นทีม และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง (Strengths)
5.2 ก	+	องค์กรมีการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรโดยรวม และนำมากำหนดแผนเพื่อสร้างความผูกพัน และเพื่อให้มีการดำเนินงานที่ดี ได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน นำผลมาพิจารณาตอบสนองส่งเสริมการปฏิบัติงานที่ดี และสร้างความผูกพัน
5.2 ค (1)	+	เพื่อให้องค์กรมีการถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุราชการ โดยเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริงล่วงหน้าอย่างน้อย 6 เดือน มีการถ่ายทอดความรู้ บอกเล่าประสบการณ์ การอบรม การสอนงาน โดยบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ มีการหมุนเวียนงาน และระบบ KM อันเป็นการเพิ่มความสามารถให้กับบุคลากรในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
5.2 ก	-	การกำหนดปัจจัยของความผูกพันและความพึงพอใจไม่ได้แยกตามกลุ่มบุคลากรอาจทำให้การตอบสนองไม่ตรงจุด และอาจทำให้ไม่สามารถสร้างความผูกพันกับองค์กรได้ และขาดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ
5.2 ข	-	ยังไม่ชัดเจนในเรื่องการประเมินความผูกพันของบุคลากรตามกลุ่มที่มีต่อองค์กร และนำผลการประเมินมาทำให้ผลการดำเนินงานนั้นดียิ่งขึ้น
5.2 ค	-	ยังไม่ชัดเจนว่า ระบบการเรียนรู้และพัฒนาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ มีประสิทธิผลอย่างไร

หัวข้อ 5.2 ผลการประเมิน.....20..... %

**6.1 ระบบงาน: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงระบบงาน (60 คะแนน)
โปรตรระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

- ผลิตภัณฑ์และบริการ ได้แก่ การจัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และอิเล็กทรอนิกส์
- กลไกในการส่งมอบ 3 วิธี ได้แก่ ให้บริการโดยผ่านระบบยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ให้บริการสารสนเทศออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย และจัดสถานที่สำหรับการค้นคว้า และการอ่านของผู้รับบริการ
- ความสามารถพิเศษขององค์กรคือ ความพร้อมด้านบุคลากร ความรู้ และเทคโนโลยี สำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้
- เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญ ได้แก่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่เป็นตัวเล่มและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์สนับสนุนอื่นๆ เช่น ระบบประตูอัตโนมัติ ระบบจำหน่ายคูปองอัตโนมัติ ระบบการเติมโควตาการพิมพ์อัตโนมัติ
- ปัจจัยสำคัญที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ การให้บริการสารสนเทศที่ครบถ้วนตรงตามความต้องการของผู้บริการและด้วยวิธีการที่ผู้รับบริการคาดหวัง การเปลี่ยนแปลงสำคัญซึ่งมีผลต่อสถานการณ์แข่งขันขององค์กร ได้แก่ พัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ไอที การให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร และรูปแบบการให้บริการสารสนเทศที่เป็นรูปเล่มไปสู่สิ่งพิมพ์ดิจิทัลหรือสิ่งพิมพ์ออนไลน์ การย้ายที่ทำการใหม่ของสำนักฯ นวัตกรรมการให้บริการและการพัฒนาสารสนเทศใหม่ ๆ
- ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ ความพร้อมของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เครือข่ายความร่วมมือทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และความรู้ความสามารถของบุคลากร
- การใช้แนวคิด lean หลักการ PDCA การจัดการความรู้ การทำวิจัยสถาบัน และหลักการตลาดส่งเสริมงานบริการห้องสมุด

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง (Strengths)
6.1 ก	+	องค์กรใช้แนวคิด SIPOC และวงจรคุณภาพ PDCA ในการออกแบบระบบงาน
6.1 ข	+	องค์กรใช้ระบบวงจรคุณภาพ PDCA เป็นแนวทางในการออกแบบ ปรับปรุงและพัฒนางาน และใช้ระบบ Lean เป็นเครื่องมือช่วยในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ลดรอบเวลา ลดความสูญเสียวัสดุ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน
6.1 ค	+	องค์กรมีคณะกรรมการดำเนินงานด้านบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน รับผิดชอบการดำเนินการกำกับดูแลในเรื่องความเสี่ยงภาวะฉุกเฉิน และมีคณะกรรมการป้องกันและระงับอัคคีภัยรับผิดชอบการจัดทำแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
6.1 ข (1)	-	ไม่ได้ระบุว่าจะระบบงานขององค์กรมีอะไรบ้าง และใช้วิธีการจัดการอย่างไรเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและยั่งยืน
6.1 ค	-	แม้ว่าองค์กรมีการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินในเรื่องการป้องกันและระงับอัคคีภัย แต่ยังไม่พบวิธีการกำหนดภาวะฉุกเฉินที่สำคัญ ทำให้ขาดโอกาสในการเตรียมความพร้อมและอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรได้

หัวข้อ 6.1 ผลการประเมิน.....20..... %

6.2 กระบวนการทำงาน: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ (50 คะแนน)
 โพรตระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- การใช้แนวคิด lean หลักการ PDCA การจัดการความรู้ การทำวิจัยสถาบัน และหลักการตลาดส่งเสริมงานบริการห้องสมุด

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง (Strengths)
6.2 ก (2)	+	องค์กรมีการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญ กระบวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ กระบวนการบริการสารสนเทศ กระบวนการสนับสนุน และกระบวนการงานบริหาร ระบุตัววัดกระบวนการและตัวชี้วัดของแต่ละกระบวนการ รวมทั้งการพัฒนานวัตกรรมที่ตอบสนองข้อกำหนดและตัวชี้วัดในกระบวนการ โดยกำหนดขึ้นจากภารกิจหลัก ความต้องการของผู้รับบริการ ข้อมูลความพึงพอใจ และข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และข้อมูลอื่น ๆ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
6.2 ก (1)	-	ยังไม่ชัดเจนในการนำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ขององค์กร ความเป็นเลิศของผลิตภัณฑ์ และความคล่องตัว ที่อาจต้องการในอนาคตมาพิจารณาในกระบวนการทำงานและสร้างนวัตกรรม

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
6.2 ข (2)	-	ยังไม่ชัดเจนในการระบุว่าจะองค์กรมีการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างไร ประเมินผลการดำเนินงานของผู้ส่งมอบอย่างไร รวมถึงผู้ส่งมอบช่วยยกระดับผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร
6.2 ข (3)	-	ยังไม่ชัดเจนในการนำแนวคิด Lean การจัดการความรู้ การทำวิจัยสถาบัน และหลักการตลาดส่งเสริมงานบริการห้องสมุด ตามที่ได้ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร มาปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น ลดความแปรปรวนของกระบวนการ และปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้ดีขึ้น

หัวข้อ 6.2 ผลการประเมิน.....20..... %

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ: ผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร (130 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ผลิตภัณฑ์และบริการ ได้แก่ การจัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และอิเล็กทรอนิกส์
- ลูกค้าที่สำคัญ ได้แก่ 1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 3. อาจารย์และอาจารย์พิเศษ 4. กรรมการสภามหาวิทยาลัย กรรมการบริหารมูลนิธิ กรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย 5. บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย 6. นักเรียน บุคคลทั่วไป และ 7. ข้าราชการ บำนาญ มีความต้องการหลัก ได้แก่ ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้า ความคาดหวังหลักในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ การได้รับสารสนเทศที่ต้องการ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีตำราวารสารและฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ
- ความสามารถพิเศษขององค์กรคือ ความพร้อมด้านบุคลากร ความรู้ และเทคโนโลยี สำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง (Strengths)
7.1	-	

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
7.1 ก	-	องค์กรไม่แสดงผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่สำคัญที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กร องค์กรแสดงผลลัพธ์ของกระบวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ แต่ยังไม่เห็นแนวโน้มของผลการดำเนินงาน รวมทั้งผลลัพธ์เมื่อเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานของคู่เทียบ
7.1 ข	-	องค์กรไม่แสดงผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติการ และผลลัพธ์ด้านการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
7.1 ค	-	องค์กรไม่แสดงผลลัพธ์ของการบรรลุแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร

หัวข้อ 7.1 ผลการประเมิน.....5.....%

**7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า: ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร (75 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

- ผลลัพธ์และบริการ ได้แก่ การจัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อ
โสตทัศน และอิเล็กทรอนิกส์
- กลไกในการส่งมอบ 3 วิธี ได้แก่ ให้บริการโดยผ่านระบบยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ให้บริการ
สารสนเทศออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย และจัดสถานที่สำหรับการค้นคว้า
และการอ่านของผู้รับบริการ
- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ลูกค้า) ที่สำคัญ ได้แก่ 1. นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2. นักศึกษาระดับ
บัณฑิตศึกษา 3. อาจารย์และอาจารย์พิเศษ 4. กรรมการสภามหาวิทยาลัย กรรมการบริหารมูลนิธิ
กรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย 5. บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย 6. นักเรียน บุคคล
ทั่วไป และ 7. ข้าราชการบำนาญ มีความต้องการหลัก ได้แก่ ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูล
เพื่อการค้นคว้า ความคาดหวังหลักในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ การได้รับสารสนเทศที่ต้องการ การบริการที่
สะดวกรวดเร็ว มีตำรา วารสารและฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง (Strengths)
7.2 ก (1)	+	องค์กรแสดงผลการประเมินความพึงพอใจตามกลุ่มผู้รับบริการแยกเป็นรายด้าน เป็น เวลา 3 ปี ผลการประเมินได้ตามเป้า
7.2 ก (2)	+	มีจำนวนกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ กิจกรรมเชิงรุก บริการแบบ เบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว และบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้ตามแผน

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
7.2 ก	-	ไม่เห็นแนวโน้มของตัวชี้วัดต่างๆ ที่ระบุไว้ และไม่แสดงข้อมูลเทียบกับคู่เทียบตามแต่ ละด้าน และเพียงเทียบเพียงปีเดียว

หัวข้อ 7.2 ผลการประเมิน.....10.....%

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

- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร และนักวิทยาศาสตร์
การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท
- ความท้าทายด้านบุคลากร ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ทักษะในการทำงาน
เป็นทีม และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง (Strengths)
7.3 ก (1)	+	มีการประเมินขีดความสามารถเฉพาะตำแหน่งของบุคลากร มีแนวโน้มดี
7.3 ก (2)	+	มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปีของบุคลากร แสดงผลแยกตามประเภทของบุคลากร มี แนวโน้มดี
7.3 ก (3)	+	มีการจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มความผูกพันของบุคลากร

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
7.3 ก	--	ขาดข้อมูลของบุคลากรห้องสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ รวมถึงขาดการแสดงผลลัพธ์สำคัญด้านบุคลากร เช่น ความผูกพัน การพัฒนาบุคลากร
7.3 ก	-	แสดงข้อมูลเปรียบเทียบเพียง 2 ปี ไม่แสดงข้อมูลของคู่แข่ง

หัวข้อ 7.3 ผลการประเมิน.....5.....%

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร: ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร (65 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ
- ค่านิยม ซื่อสัตย์ พัฒนา สามัคคี เพื่อเป้าหมายขององค์กร
- ผู้บริหารสูงสุดคือผู้อำนวยการสำนักฯ ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายการศึกษา รายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ ผู้นำระดับสูง ได้แก่ รองผู้อำนวยการสำนักฯ หัวหน้าฝ่าย 4 ฝ่าย
- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร และนักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท
- กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ ได้แก่ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยฯ พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติปี 2542 พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อบังคับระเบียบสภามหาวิทยาลัย ระเบียบการใช้ห้องสมุด ข้อบังคับจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ระเบียบกระทรวงการคลัง ระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัยและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี พรบ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานพ.ศ. 2554 เป็นกฎข้อบังคับด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง (Strengths)
		-

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
7.4	-	ไม่แสดงผลลัพธ์ของการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับแนวโน้มผลการดำเนินการ และไม่แสดงข้อมูลของคู่แข่ง

หัวข้อ 7.4 ผลการประเมิน.....5.....%

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด: ผลการดำเนินการด้านการเงินและการตลาดเป็นอย่างไร (65 คะแนน)
 โปรแกรม ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง (Strengths)
7.5 ก (1)	+	แสดงผลลัพธ์ด้านการเงิน เปรียบเทียบข้อมูล 4 ปี มีแนวโน้มดี

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
7.5 ก	-	ขาดข้อมูลด้านการตลาด และไม่แสดงข้อมูลของคู่แข่ง

หัวข้อ 7.5 ผลการประเมิน.....10.....%

ตารางสรุปผลคะแนนประเมิน

หมวดที่	หัวข้อ	คะแนนเต็ม (คะแนน)	% ที่ได้	ผลคะแนน ประเมิน (คะแนน)
หมวด 1 การนำองค์กร	หัวข้อ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	60	15	9
	หัวข้อ 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง	50	15	7.5
รวม		110		16.5
หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์	หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์	40	15	6
	หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	50	5	2.5
รวม		90		8.5
หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า	หัวข้อ 3.1 เสียงของลูกค้า	50	20	10
	หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า	50	25	12.5
รวม		100		22.5
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	หัวข้อ 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	50	10	5
	หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	40	20	8
รวม		90		13
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	หัวข้อ 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	45	10	4.5
	หัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร	55	20	11
รวม		100		15.5
หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ	หัวข้อ 6.1 ระบบงาน	60	20	12
	หัวข้อ 6.2 กระบวนการทำงาน	50	20	10
รวม		110		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	5	3.25
	หัวข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	65	5	3.25
	หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด	65	10	6.5
รวม		400		27
รวมทั้งสิ้น		1,000		125

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2555
หน่วยงาน สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
วันที่ 1 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2556

ลงนาม ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์แพทย์หญิงกรัณท์รัตน์ สุนทรพันธ์)

ลงนาม กรรมการ
(นางรวิวรรณ ข้าพล)

ลงนาม เลขานุการ
(นางสาวพิกุล แก้วน้อย)