



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
ประจำปีการศึกษา 2556
สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วันที่ 20 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2557

รายชื่อคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน

- | | |
|--------------------------------------|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ นพ.ธวัช ชาญชฎานนท์ | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.จรัญ บุญกาญจน์ | กรรมการ |
| 3. นางสาววรรณวิมล นาคะ | เลขานุการ |

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2556
หน่วยงาน สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
วันที่ 20 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2557

ลงนาม ประธานกรรมการ

ลงนาม กรรมการ

ลงนาม เลขานุการ

.....

กำหนดการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2556
 สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
 วันที่ 20 สิงหาคม 2557 เวลา 08.30 – 16.30 น.

| วันที่/เวลา | กิจกรรม | ผู้เกี่ยวข้อง |
|------------------|--|--|
| 08.30-9.00 น. | คณะกรรมการประเมินฯ เดินทางถึงสำนักทรัพยากรการเรียนรู้ และประชุมเตรียมความพร้อมก่อนการประเมิน | - คณะกรรมการประเมินฯ |
| 9.00 – 10.00 น. | 1. ประธานกรรมการประเมินฯ ชี้แจงวัตถุประสงค์ และแผนการประเมินฯ 2. ผอ.สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ฯ นำเสนอผลการดำเนินงาน 3. คณะกรรมการประเมินฯ ชักถามประเด็นข้อสงสัย | - คณะกรรมการประเมินฯ - ผู้บริหารและบุคลากรสำนักฯ |
| 10.00 – 11.00 น. | สัมภาษณ์ - ผู้อำนวยการสำนักฯ - รองผู้อำนวยการสำนักฯ | - คณะกรรมการประเมินฯ - ผู้บริหาร |
| 11.00 – 12.00 น. | สัมภาษณ์ - หัวหน้าฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ - หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ - หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ - หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร | - คณะกรรมการประเมินฯ - หัวหน้าฝ่ายฯ |
| 12.00 – 13.00 น. | รับประทานอาหารกลางวัน | |
| 13.15 – 14.00 น. | เยี่ยมชมและสัมภาษณ์บุคลากรสำนักทรัพยากรการเรียนรู้ฯ | - คณะกรรมการประเมินฯ - บุคลากรสำนักฯ |
| 14.00 – 15.00 น. | ประชุมคณะกรรมการประเมินฯ | - คณะกรรมการประเมินฯ |
| 15.00 - 16.30 น. | คณะกรรมการประเมินฯ นำเสนอรายงานการตรวจเยี่ยม และร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 1. รายงานผลการเยี่ยมในแต่ละหมวด 2. จุดเด่นในภาพรวม ตามจุดแข็ง ตามค่านิยมของ TQA 3. โอกาสพัฒนาในภาพรวม | - คณะกรรมการประเมินฯ - ผู้บริหารและบุคลากรสำนักทรัพยากรการเรียนรู้ฯ |
| 16.30 น. | คณะกรรมการประเมินฯ เดินทางกลับ | |

ส่วนที่ 1

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

โครงสร้างองค์กร

1. ลักษณะองค์กร: คุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรคืออะไร

(1) องค์กรมีผลิตภัณฑ์หลักอะไรบ้าง กลไกที่องค์กรใช้ในการส่งมอบ ผลิตภัณฑ์ให้แก่ ลูกค้าคืออะไร จัดหา จัดเก็บ (ไม่น่าจะใช้ผลิตภัณฑ์) และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์)

กลไกในการส่งมอบ ผ่าน ❶ การบริการที่สำนักฯ ❷ เครือข่ายคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัย ❸ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไป ❹ การจัดสถานที่สำหรับการศึกษา ค้นคว้าและการอ่านของผู้รับบริการ

(2) ลักษณะที่สำคัญของวัฒนธรรมองค์กรคืออะไร จุดประสงค์ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ ขององค์กรที่ได้ประกาศไว้คืออะไร สมรรถนะหลักขององค์กร คืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจขององค์กร

วัฒนธรรม มุ่งเน้นผู้รับบริการ

วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ

พันธกิจ ❶ เป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยและศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศ ❷

เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเอง และ ❸ การศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ค่านิยม ซื่อสัตย์ พัฒนา สามัคคี เพื่อเป้าหมายองค์กร

สมรรถนะหลักขององค์กร คือ ❶ ความพร้อมด้านบุคลากร ❷ ความรู้และเทคโนโลยีสำหรับให้บริการ ❸

นวัตกรรม ❹ การบริหารจัดการเพื่อให้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศ

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

บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหารและนักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท อายุบุคลากร ร้อยละ 48 อายุมากกว่า 51 ปี อายุงานมากกว่า 20 ปี ร้อยละ 60

ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้บุคลากรผูกพัน (ไม่ได้แยกตามกลุ่ม) ได้แก่ ความก้าวหน้า ความเป็นธรรม สวัสดิการ มอบหมายงาน ส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ความรักและความภูมิใจในองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ไม่ระบุข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย

(4) องค์กรมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง

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

(5) องค์กรดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎข้อบังคับอะไรบ้าง กฎข้อบังคับด้าน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับรองระบบงาน การขึ้นทะเบียน หรือ ข้อกำหนดด้านการจดทะเบียนมาตรฐานอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง และกฎข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม การเงิน และผลิตภัณฑ์ ที่บังคับใช้กับองค์กรมีอะไรบ้าง

กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ ด้านกฎหมายได้แก่ พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติปี 2542 พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ ปี 2537 พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านรับรองระบบงาน ได้แก่ ข้อบังคับระเบียบสภามหาวิทยาลัย ข้อบังคับ มหาวิทยาลัยฯ มาตรฐานห้องสมุด ได้แก่ มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ด้านการเงิน ได้แก่ ระเบียบการเงิน และงบประมาณของกระทรวงการคลัง ระเบียบพัสดุสำนักนายกรัฐมนตรี ระเบียบเงินรายได้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ได้แก่ พรบ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้าง และระบบการกำกับดูแลขององค์กรมีลักษณะอย่างไร ระบบการ รายงาน ระหว่าง คณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ผู้นำระดับสูง และองค์กรแม่มีลักษณะเช่นใด

ผู้บริหารสูงสุดคือผู้อำนวยการสำนักฯ ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายการศึกษา

คณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร คือ คณะกรรมการดำเนินการสำนักฯ

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

กลุ่มลูกค้า ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ บุคคลทั่วไปที่เป็นสมาชิกหอสมุด และผู้รับบริการที่ไม่ใช่สมาชิก ความต้องการ/ความคาดหวัง (ไม่ได้แยกตามกลุ่มย่อย เช่น อาจารย์ที่เป็นนักวิจัย สอน หรือบริการ) ได้แก่ การยืม ใช้บริการออนไลน์ ใช้บริการคอมพิวเตอร์ ห้องศึกษา นั่งอ่านหนังสือ)

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ มหาวิทยาลัยฯ คณะต่างๆ ส่วนราชการ

ชุมชนที่สำคัญได้แก่ หอสมุดโรงเรียน หอสมุดชุมชน นักศึกษาของสถาบันต่างๆ นักเรียน ประชาชนในชุมชน

(3) ประเภทของผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และคู่ความร่วมมืออย่างไม่ เป็นทางการที่สำคัญที่สุดคือใคร มีบทบาทอะไรในระบบงาน กระบวนการผลิตและการส่งมอบผลิตภัณฑ์และการ บริการที่สนับสนุนลูกค้าที่สำคัญ มีกลไกที่สำคัญอะไรในการสื่อสารและจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ กลุ่มเหล่านี้มีบทบาทอะไรหรือไม่ในกระบวนการสร้างนวัตกรรมขององค์กร ข้อกำหนดที่สำคัญสุดของห่วงโซ่อุปทานขององค์กรคืออะไร

-ผู้ส่งมอบ(ความต้องการ/ความคาดหวัง) ได้แก่ บริษัท ห้างร้าน สำนักพิมพ์ ผู้จำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุสำนักงานและอุปกรณ์ต่างๆ (สินค้าตรงตามความต้องการ ส่งมอบของตรงเวลา)

-คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการได้แก่ เครือข่ายห้องสมุดใน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (PSULINET) ช่างงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ช่างงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ศูนย์คอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สำนักวิจัยฯ บัณฑิตวิทยาลัย คณะต่าง มีบทบาทในความ ร่วมมือในการพัฒนาห้องสมุด ยืมระหว่างห้องสมุด กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร ได้แก่ หนังสือราชการ สื่อสารออนไลน์ โทรศัพท์ การประชุม/สัมมนา

2. สภาพการณ์ขององค์กร: สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) องค์กรอยู่ที่ลำดับใดในการแข่งขัน ให้อธิบายขนาดและการเติบโตขององค์กร เมื่อ เปรียบเทียบกับ องค์กรในอุตสาหกรรมหรือตลาดเดียวกัน รวมทั้งจำนวนและประเภทของคู่แข่ง

คู่แข่ง/คู่แข่งเปรียบเทียบในประเด็นของความพึงพอใจในการให้บริการ สัดส่วนทรัพยากรต่อจำนวนนักศึกษา จำนวนการให้บริการเชิงรุก นวัตกรรม และการเข้าใช้บริการ คู่เทียบ ได้แก่ สำนักวิทยบริการมข. สำนักหอสมุดมข. แต่ไม่ระบุลำดับในการแข่งขัน

(2) อะไรคือปัจจัยหลักที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอะไรที่สำคัญ ซึ่งมีผลต่อสถานะการแข่งขันขององค์กร รวมถึงโอกาสสำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือ (*)

ปัจจัยหลักที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับระบบการให้บริการของห้องสมุดสมัยใหม่ เครื่องมือที่พร้อมสำหรับการให้บริการสารสนเทศ การให้บริการสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการและนวัตกรรมที่ส่งเสริมการให้บริการและการปฏิบัติงาน การเปลี่ยนแปลงสำคัญ ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์การแข่งขันขององค์กร ได้แก่ พัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาการของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและการให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการสารสนเทศ

(3) แหล่งข้อมูลสำคัญที่มีอยู่สำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน มีอะไรบ้าง แหล่งข้อมูลสำคัญที่มีอยู่สำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากอุตสาหกรรมอื่นมีอะไรบ้าง และมีข้อจำกัดอะไรบ้างในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้ (ถ้ามี)

การแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคู่แข่งเปรียบเทียบ ในเรื่องสถิติการใช้บริการต่างๆ และความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ด้านธุรกิจ ด้านการปฏิบัติการ และด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กรคืออะไร ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กรมีอะไรบ้าง

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่ ผู้รับบริการมีทางเลือกในการเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นความรู้อย่างมากขึ้น พฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการเปลี่ยนไป การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย การจัดหาทรัพยากรที่สอดคล้องกับภารกิจและความต้องการของผู้รับบริการ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ความรู้และทักษะทางวิชาชีพ จิตบริการ วัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีบริการวิชาการสู่ชุมชนเพื่อส่งเสริมและพัฒนาวิชาชีพ มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชน

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ ความพร้อมของระบบเครือข่าย ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย ความน่าเชื่อถือ และความรู้ความสามารถของบุคลากร

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ส่วนประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการ ประเมินผล กระบวนการเรียนรู้ระดับองค์กร และกระบวนการสร้างนวัตกรรมคืออะไร

การใช้แนวคิด lean หลักการ PDCA การจัดการความรู้และการทำวิจัยสถาบัน

ส่วนที่ 2

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes)

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

- องค์กรกำหนดวิธีการสื่อสารที่หลากหลาย ความถี่ กิจกรรมที่ต้องการสื่อสาร เพื่อให้ครอบคลุมผู้เกี่ยวข้อง เช่น การประชุม group mail, e office รวมทั้งการประชุมร่วมกับคู่ความร่วมมือต่างๆ
- องค์กรคำนึงถึงผลประโยชน์ของสังคมในภาพใหญ่ และกำหนดเป็นกลยุทธ์ เช่น จัดให้มีบริการวิชาการสู่ชุมชนเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาวิชาชีพบรรณารักษ์ สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชน รวมทั้งมีแผนปฏิบัติการที่สอดคล้อง เช่น โครงการอบรม/สัมมนาวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ ให้แก่ผู้รับผิดชอบห้องสมุด สถาบันการศึกษาในชุมชน
- องค์กรมีช่องทางที่หลากหลายในการให้ข้อมูล การขอใช้บริการ มีกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า รวมทั้งการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ การตอบกลับเพื่อให้ผู้รับบริการประทับใจ
- องค์กรระบุตัววัด ตัวชี้วัดที่วิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการรายวัน รายสัปดาห์ ราย 1-6 เดือน และรายปี การทบทวนผลการดำเนินการ การติดตามความก้าวหน้าเมื่อเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ
- องค์กรดำเนินการให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ โดยใช้กิจกรรม morning talk ดำเนินการในลักษณะชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้ทันเวลากับความต้องการของผู้รับบริการโดยตรง ช่วยให้ผู้รับบริการพึงพอใจกับบริการห้องสมุดมากขึ้นในปี 2556 และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วยนวัตกรรม ALIST ให้มีความทันสมัย ใช้งานง่าย ยกระดับคุณภาพเพื่อการแข่งขันในอนาคต
- องค์กรกำหนดให้เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบดูแล hardware และ software ที่ใช้ในสำนักงานเพื่อให้มั่นใจว่ามีความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัยและใช้งานง่าย
- บุคลากรมีความผูกพัน ทุ่มเทเสียสละกับองค์กร มีวัฒนธรรม การมุ่งเน้นผู้รับบริการ และมีจิตบริการ (service mind)
- องค์กรกำหนด ระบบงาน กระบวนการทำงานที่ชัดเจน พยายามปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น โดยใช้ SIPOC model, วงจร PDCA และ lean process
- องค์กรดำเนินการในการจัดหาสารสนเทศร่วมกันในเครือข่ายหอสมุดภูมิภาค ทำให้ลดค่าใช้จ่าย ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในเรื่องความรวดเร็ว

B. อะไรเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในโอกาส ความวิตกกังวล หรือความไม่แน่นอนที่ได้ระบุไว้?

(ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 1-6)

- องค์กรควรมีการประเมินระบบงานสำคัญ วิเคราะห์ ทบทวนเพื่อหาโอกาสพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบการประเมินผู้นำ ผลการกำกับดูแลกิจการ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ประเมินผลการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมทั้งผลลัพธ์ด้านกระบวนการหลัก เป็นต้น
- องค์กรควรประเมินผลการรับรู้ ความเข้าใจในเรื่องวิสัยทัศน์ ค่านิยมของบุคลากร รวมทั้งการปฏิบัติตัวของผู้หน้าที่เป็นรูปธรรมในการปฏิบัติตามค่านิยม ได้แก่ ซื่อสัตย์ พัฒนา สามัคคีเพื่อเป้าหมายองค์กร

- ไม่ชัดเจนว่าองค์กรใช้วิธีการอย่างไรในการทราบความต้องการของชุมชน (community requirement) ที่องค์กรกำหนดไว้ มีการจัดกิจกรรมที่ตอบสนองสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนเหล่านั้น รวมทั้งมีการติดตามตัวชี้วัด
- ถึงแม้องค์กรจะระบุเป้าประสงค์ที่สำคัญ กลยุทธ์ กิจกรรม ตัวชี้วัด ควรทบทวนเรื่องความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ที่องค์กรกำหนด กับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งการใช้ประโยชน์จากข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
- ควรทบทวนเรื่องการแบ่งกลุ่มลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหลักที่ชัดเจนมากขึ้น เช่น นักศึกษา อาจารย์ที่ทำวิจัย เป็นต้น
- ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์ ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร
- ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือกและใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้า รวมทั้งข้อร้องเรียน เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ
- ควรทบทวนเรื่องการพัฒนาบุคลากร การทดแทนบุคลากรที่กำลังจะเกษียณอายุ การนำความรู้ tacit knowledge มาใช้ให้เกิดประโยชน์

C. พิจารณาปัจจัยที่มีความสำคัญที่เป็นจุดแข็ง และสร้างคุณค่าแก่องค์กร (ระบุจุดแข็ง หมวด 7)

- องค์กรเริ่มใช้ข้อมูลของคู่แข่งมาทำให้เกิดประโยชน์ ได้แก่ ความพึงพอใจการให้บริการ สัดส่วนหนังสือต่อนักศึกษา การเข้าใช้บริการ สัดส่วนหนังสือต่ออาจารย์ สัดส่วนค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อหนังสือ เป็นต้น

D. พิจารณาผลลัพธ์ที่มีความสำคัญแต่ยังคงเป็นช่องว่าง เพื่อการปรับปรุงขององค์กร (ระบุโอกาส ในการปรับปรุง หมวด 7)

- การเก็บข้อมูลผลลัพธ์ที่ครอบคลุมทุกหมวดที่แสดงระดับ แนวโน้มและการเทียบเคียงกับคู่แข่งเปรียบเทียบ ที่ได้ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร
- องค์กรควรแสดงผลลัพธ์ในแต่ละ segment ที่สำคัญ เช่น ความพึงพอใจ ความผูกพันของบุคลากรรายกลุ่ม ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นต้น

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

- โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ที่ทันสมัย ใช้งาน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- การใช้สิ้น process ในการทำงาน เช่น การเบิกค่าตอบแทนล่วงเวลาบุคลากร การลงบัญชี e office ส่งเอกสารระบบ on line ลินการจัดเก็บเอกสาร การ download ข้อมูลสมาชิกจากศูนย์คอมพิวเตอร์ การกรอกข้อมูลสมาชิก one stop service ในการยืมคืน book drop คืนหนังสือ ตู้ขายคุปอง ตู้เติมเงิน print เอกสาร on line บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดโดย e service การส่ง file ขอให้จัดหาหนังสือ การบันทึกรายงานการประชุม ท่านขอมา เราจัดให้ e form หน้า web เป็นต้น

สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในภาพรวม

ผู้ให้สัมภาษณ์ ::

จุดแข็ง :

1. ผู้ใช้บริการห้องสมุดพึงพอใจในการให้บริการยืม คืน ของห้องสมุดในระดับที่ดีมาก
2. เจ้าหน้าที่สำนักฯ ให้บริการดี
3. ระบบ opac สามารถสืบค้นได้ง่าย
4. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับดีมาก (ให้คะแนนจาก 9 เต็ม 10)

ข้อเสนอแนะ

1. โครงสร้างของสำนักฯ อาจอันตราย อาจตกลงไปได้ถ้าโครงสร้างไม่แข็งแรง เสนอเรื่อง การป้องกันเหตุ รั้วกันในห้องสมุด
2. บางช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการมาก มีเสียงดังรบกวน
3. ห้องน้ำไม่สะอาด
4. E-journal บางฐานมีการใช้งานน้อย มีช่วงต่อวารสารเป็นเดือนทำให้ต้องรอดำเนินสำหรับผู้ใช้บางกลุ่ม ควรมีการเปิดใช้งานต่อไป

ส่วนที่ 3 ผลการตรวจประเมิน

- ผู้บริหารสูงสุดคือผู้อำนวยการสำนักฯ ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายการศึกษา
- คณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร คือ คณะกรรมการดำเนินการสำนักฯ
- วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ พันธกิจ ❶ เป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยและศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศ ❷ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเอง และ ❸ การศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ค่านิยม ซื่อสัตย์ พัฒนา สามัคคี เพื่อเป้าหมายองค์กร
- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหารและนักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท อายุบุคลากร ร้อยละ 48 อายุมากกว่า 51 ปี อายุงานมากกว่า 20 ปี ร้อยละ 60
- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ มหาวิทยาลัยฯ คณะต่างๆ ส่วนราชการ ชุมชนที่สำคัญได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดชุมชน นักศึกษาของสถาบันต่างๆ นักเรียน ประชาชนในชุมชน
- กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ ได้แก่ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยฯ พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติปี 2542 พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อบังคับระเบียบสภามหาวิทยาลัย ระเบียบการใช้ห้องสมุด ระเบียบกระทรวงการคลัง ระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัยและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|--|
| 1.1ก(1) | + | องค์กรกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม จากการทบทวนในคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ สื่อสารผ่านวิธีการที่หลากหลาย เช่น ที่ประชุมบุคลากรสำนักฯ ในตอนท้ายของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ประกาศทาง website และหน้าสำนักฯ |
| 1.1ก(3) | + | องค์กร สร้างความยั่งยืนด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน blog และสังคมออนไลน์ การประกวดนวัตกรรม การอบรม ส่งเสริมให้เกิดชุมชนนักปฏิบัติ โครงการพัฒนางาน R2R โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST) แผนการพัฒนาผู้นำในอนาคต แผนพัฒนาบุคลากร การทำงานแบบ cross function รวมทั้งการแบ่งปันการใช้ทรัพยากรผ่านระบบการยืมระหว่างห้องสมุด |
| 1.1ข(1) | ++ | องค์กรกำหนดวิธีการสื่อสารที่หลากหลาย ความถี่กิจกรรมที่ต้องการสื่อสาร เพื่อให้ครอบคลุมผู้เกี่ยวข้อง เช่น การประชุม group mail e office รวมทั้งการประชุมร่วมกับคู่ความร่วมมือต่างๆ |
| 1.1 ข(2) | + | ผู้นำระดับสูงได้ดำเนินการให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ปรับปรุงผลการดำเนินการและบรรลุวิสัยทัศน์ รวมทั้งนวัตกรรมและการปรับปรุงผลิตภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การส่งเสริมและกระตุ้นให้ทำโครงการพัฒนางาน การทำกิจกรรม SIPOC เพื่อให้เห็น value chain และลดขั้นตอน เพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานโดยใช้สิ้น |

| หัวข้ออ้างอิง | -/-- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|------|---|
| 1.1 ก(1) | - | องค์กรควรประเมินผลการรับรู้ ความเข้าใจในเรื่องวิสัยทัศน์ ค่านิยมของบุคลากร รวมทั้งการปฏิบัติตัวของผู้นำที่เป็นรูปธรรมในการปฏิบัติตามค่านิยม ได้แก่ ซื่อสัตย์ พัฒนา สามัคคีเพื่อเป้าหมายองค์กร |

หัวข้อ 1.1 ผลการประเมิน.....15.....%

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

- จัดหา จัดเก็บ (ไม่น่าจะใช้ผลิตภัณฑ์) และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์)
- กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ ด้านกฎหมายได้แก่ พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติปี 2542 พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ ปี 2537 พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านรับรองระบบงาน ได้แก่ ข้อบังคับระเบียบสภามหาวิทยาลัย ข้อบังคับมหาวิทยาลัยฯ มาตรฐานห้องสมุด ได้แก่ มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ด้านการเงิน ได้แก่ ระเบียบการเงินและงบประมาณของกระทรวงการคลัง ระเบียบพัสดุสำนักนายกรัฐมนตรี ระเบียบเงินรายได้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ได้แก่ พรบ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554
- ผู้บริหารสูงสุดคือผู้อำนวยการสำนักฯ ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายการศึกษา
- คณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร คือ คณะกรรมการประจำสำนักฯ ??
- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ มหาวิทยาลัยฯ คณะต่างๆ ส่วนราชการ
- ชุมชนที่สำคัญได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียน ห้องสมุดชุมชน นักศึกษาของสถาบันต่างๆ นักเรียน ประชาชนในชุมชน

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|---|
| 1.2 ก (1) | + | องค์กรดำเนินการกำกับดูแลในเรื่องสำคัญที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมในการกระทำของผู้บริหาร ความรับผิดชอบต่อด้านการเงิน ความโปร่งใสในการดำเนินงาน การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย |
| 1.2 ก (2) | + | องค์กร ระบุในเรื่องการประเมินผู้นำสูงสุดในรอบ 2 ปี โดยใช้ข้อมูลจากรายงานของผู้นำสูงสุด ข้อมูลจากการสอบถามบุคลากร ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้อำนวยการสำนักฯ ได้รับการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยมีอธิการบดีเป็นประธาน ทารอบ 6 เดือน และประเมินโดยบุคลากรสำนักฯ ในเรื่องต่างๆ รายงานผลการประเมินให้ผู้นำสูงสุดรับทราบ |
| 1.2 ข | + | องค์กรได้ทำการวิเคราะห์ปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ และสร้างกระบวนการแก้ปัญหาต่างๆ รวมทั้งตัววัดที่เกี่ยวข้อง |
| 1.2 ค(1) | ++ | องค์กรคำนึงถึงผลประโยชน์ของสังคมในภาพใหญ่ และกำหนดเป็นกลยุทธ์ เช่น จัดให้มีบริการวิชาการสู่ชุมชนเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาวิชาชีพบรรณารักษ์ |

| | | |
|--|--|---|
| | | สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชน รวมทั้งมีแผนปฏิบัติการที่สอดคล้อง เช่น โครงการอบรม/สัมมนาวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ ให้แก่ผู้รับผิดชอบห้องสมุดสถาบันการศึกษาในชุมชน |
| | | |

| หัวข้ออ้างอิง | -/-- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|------|---|
| 1.2 ค(2) | - | ไม่ชัดเจนว่าองค์กรใช้วิธีการอย่างไรในการทราบความต้องการของชุมชน (community requirement) ที่องค์กรกำหนดไว้ รวมทั้งการจัดกิจกรรมที่ตอบสนองสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนเหล่านั้น |

หัวข้อ 1.2 ผลการประเมิน.....20...%

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

- วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ พันธกิจ เป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยและศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ และการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ค่านิยม มุ่งเน้นผู้รับบริการ
- ความสามารถพิเศษขององค์กรคือ ความพร้อมในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้
- คู่แข่ง/คู่แข่งเปรียบเทียบในประเด็นของความพึงพอใจในการให้บริการ สัดส่วนทรัพยากรต่อจำนวนนักศึกษา จำนวนการให้บริการเชิงรุก นวัตกรรม และการเข้าใช้บริการ คู่เทียบ ได้แก่ สำนักวิทยบริการ มช. สำนักหอสมุด มช. แต่ไม่ระบุลำดับในการแข่งขัน
- ปัจจัยหลักที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับระบบการให้บริการของห้องสมุดสมัยใหม่ เครื่องมือที่พร้อมสำหรับการให้บริการสารสนเทศ การให้บริการสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการและนวัตกรรมที่ส่งเสริมการให้บริการและการปฏิบัติงาน การเปลี่ยนแปลงสำคัญ ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์แข่งขันขององค์กร ได้แก่ พัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาการของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและการให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการสารสนเทศ
- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ได้แก่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคู่แข่งเปรียบเทียบ ในเรื่องสถิติการให้บริการต่างๆ และความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ
- ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่ ผู้รับบริการมีทางเลือกในการเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นความรู้มากขึ้น พฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการเปลี่ยนไป การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย การจัดหาทรัพยากรที่สอดคล้องกับภารกิจและความต้องการ ผู้รับบริการ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ความรู้และทักษะทางวิชาชีพ จิตบริการ วัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีบริการวิชาการสู่ชุมชนเพื่อส่งเสริมและพัฒนาวิชาชีพ มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชน **ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์** ได้แก่ ความพร้อมของระบบเครือข่ายทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย ความน่าเชื่อถือ และความรู้ความสามารถของบุคลากร

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|---|
| 2.1ก(1) | + | องค์กร ระบุขั้นตอนสำคัญของกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ รวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง ระบุความสามารถพิเศษจากการที่สำนักฯมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่ตรงกับหน้าที่และความพร้อมด้านทรัพยากรสารสนเทศ ระบุความท้าทายเชิงกลยุทธ์ในด้านธุรกิจ ด้านปฏิบัติการและด้านบุคลากร กำหนดความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ในด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย บริการที่เป็นเลิศและความน่าเชื่อถือ |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|--------|--|
| 2.1ก(1) | - | องค์กรไม่ได้ระบุว่าในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ สามารถระบุจุดบอดที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างไร |
| 2.1ก(2) | - | ถึงแม้องค์กร จะได้ระบุถึงข้อมูลสำคัญมาประกอบการวางแผนเชิงกลยุทธ์ เช่น จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคขององค์กร การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของการให้บริการสารสนเทศ เทคโนโลยี เป็นต้น แต่ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล เช่น ผู้รับผิดชอบ ช่วงเวลารวบรวมข้อมูล รวมทั้งวิธีการวิเคราะห์ |
| 2.1ข | - | ถึงแม้องค์กรจะระบุเป้าประสงค์ที่สำคัญ กลยุทธ์ กิจกรรม ตัวชี้วัด แต่ไม่ชัดเจนว่ากลยุทธ์ที่องค์กรกำหนด จะตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์อย่างไร รวมทั้งไม่ระบุว่าได้ใช้ข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์อย่างไร |

หัวข้อ 2.1 ผลการประเมิน.....10.....%

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

- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหารและนักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท
- คู่แข่ง/คู่เปรียบเทียบในประเด็นของความพึงพอใจในการให้บริการ สัดส่วนทรัพยากรต่อจำนวนนักศึกษา จำนวนการให้บริการเชิงรุก นวัตกรรม และการเข้าใช้บริการ คู่เทียบ ได้แก่ สำนักวิทยบริการมข. สำนักหอสมุดมข. แต่ไม่ระบุลำดับในการแข่งขัน
- ปัจจัยหลักที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับระบบการให้บริการของห้องสมุดสมัยใหม่ เครื่องมือที่พร้อมสำหรับการให้บริการสารสนเทศ การให้บริการสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการและนวัตกรรมที่ส่งเสริมการให้บริการและการปฏิบัติงาน การเปลี่ยนแปลงสำคัญ ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์แข่งขันขององค์กร ได้แก่ พัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาการของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและการให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการสารสนเทศ
- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ได้แก่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคู่เปรียบเทียบ ในเรื่องสถิติการให้บริการต่างๆ และความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|--|
| 2.2 ก (1) | + | องค์กร ระบุแผนปฏิบัติการที่สำคัญที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ |
| 2.2 ก (2) | + | องค์กรถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติโดยแผนกลยุทธ์ในแต่ละด้านจัดผู้รับผิดชอบสำหรับจัดทำแผนปฏิบัติการแล้วนำเสนอต่อกรรมการบริหารและกรรมการประกันคุณภาพเพื่อพิจารณาเห็นชอบ |
| 2.2 ก (6) | + | องค์กร กำหนดดัชนีชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการ |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|--------|--|
| 2.2 ก (3) | - | ไม่ชัดเจนเรื่องวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนให้แผนปฏิบัติการบรรลุ รวมทั้งการประเมินและจัดการความเสี่ยงด้านการเงิน |
| 2.2 ก (4) | - | ไม่ชัดเจนว่าองค์กรจะมีวิธีการสร้างความมั่นใจได้อย่างไรว่า ในกรณีที่สถานการณ์บังคับ และมีการปรับเปลี่ยนแผน จะสามารถถ่ายทอดแผนที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว |
| 2.2 ก (5) | - | ถึงแม้องค์กร จะมีแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร แต่ไม่ชัดเจนว่าแผนด้านทรัพยากรบุคคลดังกล่าว จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการได้อย่างไร โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากรตามปัจจัยหลักที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง |
| 2.2 ข | - | องค์กรไม่ได้ระบุการคาดการณ์ผลการดำเนินการเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง รวมทั้งวิธีการดำเนินการหากพบว่ามีแตกต่างระหว่างผลการดำเนินการปัจจุบันหรือที่คาดการณ์ไว้เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง |
| | | |

หัวข้อ 2.2 ผลการประเมิน.....10....%

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

- การรับฟังลูกค้าในอดีต โดยผ่านหลายช่องทางได้แก่โดยการสำรวจศึกษาปัญหาและสาเหตุที่ไม่ใช้บริการ ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ ผลการสำรวจบัณฑิตที่จบใหม่ช่วงรับพระราชทานปริญญาบัตรถึงความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักฯ บริการเครือข่ายสังคมและโทรศัพท์
- การสื่อสารกับกลุ่มลูกค้า (กลุ่มผู้รับบริการ) ในอนาคต โดยเฉพาะกลุ่มนักเรียนในโรงเรียนต่างๆ การสื่อสารกับกลุ่มนี้มีวิธีการหลากหลายเช่น รับฟังผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ การจัดกิจกรรมบริการวิชาการ เช่น มอ. วิชาการ โครงการจัดทำห้องสมุดต้นแบบ การนำชมสำนักฯให้กับผู้เข้าเยี่ยมชม เช่น นักเรียน นักศึกษาและผู้สนใจ
- การรับฟังลูกค้าของคู่แข่ง รับฟังผ่านผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของคู่แข่ง เว็บไซต์คู่แข่ง และการเยี่ยมชมห้องสมุดคู่แข่ง

| หัวข้อ อ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|-------------------|--------|---|
| 3.1ก(1) | + | สำนักฯ มีช่องทางหลากหลายในการรับฟังสารสนเทศจากผู้รับบริการซึ่งเป็นลูกค้าปัจจุบันแยกตามกลุ่มของสมาชิกภายใน สมาชิกภายนอก และ บุคคลที่ไม่ได้เป็นสมาชิก |
| 3.1ก(2) | + | สำนักฯ ให้ความสำคัญกับการสื่อสารกับกลุ่มลูกค้า (กลุ่มผู้รับบริการ) ในอนาคต โดยเฉพาะกลุ่มนักเรียนในโรงเรียนต่าง ๆ โดยใช้ช่องทางที่หลากหลาย |
| 3.1ข(1) | + | สำนักฯ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและของผู้รับบริการ ปีละ 1 ครั้ง โดยมีระบบประเมินความพึงพอใจที่ชัดเจน |
| 3.1ข(3) | + | สำนักฯ มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และนำผลมาพิจารณาปรับปรุง แล้วแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนักฯ พร้อมทั้งติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ |

| หัวข้อ อ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|-------------------|--------|---|
| 3.2ข(1) | + | สำนักฯ มีช่องทางในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการสำหรับกลุ่มลูกค้าใหม่ และลูกค้าปัจจุบันที่หลากหลายและมีการใช้ระบบ PDCA มาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า |
| 3.2ข(2) | + | สำนักฯ จัดการกับข้อร้องเรียนโดยมีคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน โดยจำแนกข้อร้องเรียนเป็น 2 ประเภท คือ ข้อร้องเรียนที่อยู่นอกเหนือการควบคุมและไม่สามารถแก้ไขได้และข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขได้ เพื่อแก้ปัญหาให้ได้เร็วที่สุด และมีระบบการสื่อสารกับผู้ร้องเรียน ทั้งการแจ้งผู้ร้องเรียนโดยตรง การติดประกาศที่บอร์ดเสียงสะท้อนกลับจากผู้รับบริการ และแขวนในเว็บสำนักฯ เพื่อให้ผู้รับบริการทั่วไปทราบ |

| หัวข้อ อ้างอิง | -/-- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|-------------------|------|---|
| 3.1ก(1) | - | ทบทวนการแบ่งกลุ่มลูกค้าเพื่อให้สามารถรับฟังเสียงลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการบริการให้ตรงและเหนือความคาดหมายของลูกค้าได้ |
| 3.1ก(2) | - | มีแนวทางในการรับฟังเสียงลูกค้าในอนาคตเชิงรุกเช่น Road Show ไปตามโรงเรียนต่างๆ และสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับห้องสมุดของโรงเรียนต่างๆ |
| 3.1ข(1) | - | ประเมินความพึงพอใจมากกว่า 1 ครั้ง และแยกประเมินตามกลุ่มลูกค้าที่สำคัญ |
| 3.2ก(3) | -- | ยังไม่มีหลักฐานการจำแนกกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการอย่างชัดเจน |
| 3.2ก(4) | -- | ยังไม่มี การนำข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของลูกค้ามาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการที่ดีและตอบสนองความต้องการของลูกค้า |

หัวข้อ 3.1 ผลการประเมิน.....30.....%

หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความสัมพันธ์ (50 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- สํารวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการหลากหลายวิธี โดยใช้เกณฑ์ ความถี่ และความสำคัญ ของปัญหาที่มีผลกระทบต่อผู้รับบริการที่มีค่าประเมินความพึงพอใจต่ำกว่า 4 (เปรียบเสมือนความไม่พึงพอใจ) และประเด็นความไม่พึงพอใจโดยตรงมาจัดลำดับและพิจารณาแก้ปัญหาในแต่ละเรื่อง และใช้สื่อออนไลน์ฟังเสียงของผู้รับบริการผ่านเว็บ เช่น ผ่านกระดานถามตอบ ติดต่อผู้อำนวยการ ถามบรรณารักษ์ แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ บริการเครือข่ายสังคม เช่น เฟสบุ๊ก โดยเสียงเหล่านั้นจะได้รับคำตอบในทันทีอย่างช้าไม่เกิน 24 ชั่วโมง
- วิธีการประเมิน มีขั้นตอนดังนี้
 - สํารวจความพึงพอใจ (ฉบับพิมพ์/ออนไลน์)
 - วิเคราะห์/สรุปผลการประเมิน
 - รายงานคณะกรรมการบริหาร
 - ผู้ที่เกี่ยวข้องทำแผนพัฒนา
 - ปฏิบัติตามแผน
 - บริการ

| หัวข้อ อ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|-------------------|--------|---|
| 3.2ก(1) | ++ | สำนักฯ ใช้วิธีการกำหนดและสร้างนวัตกรรมให้ผลิตภัณฑ์ ที่เป็นจุดเด่นๆ ได้แก่ การจัดให้มีบริการในลักษณะ One Stop Service มากขึ้น เช่น บริการหนังสือด่วน ยืมต่อ และจองทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ จัดให้มีบริการ Happy Print และ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เชิงรุก รูปแบบต่างๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการตามตัวเล่ม บริการเพื่อนช่วยหาหนังสือ Book Delivery บรรณารักษ์สัญจร |
| 3.2ข(1) | + | สำนักฯ มีช่องทางในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการสำหรับกลุ่มลูกค้าใหม่ และลูกค้าปัจจุบันที่หลากหลายและมีการใช้ระบบ PDCA มาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า |
| 3.2ข(2) | + | สำนักฯ จัดการกับข้อร้องเรียนโดยมีคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน โดยจำแนกข้อร้องเรียนเป็น 2 ประเภท คือ ข้อร้องเรียนที่อยู่นอกเหนือการควบคุมและไม่สามารถแก้ไขได้และข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขได้ เพื่อแก้ปัญหาให้ได้เร็วที่สุด และมีระบบการสื่อสารกับผู้ร้องเรียน ทั้งการแจ้งผู้ร้องเรียนโดยตรง การติดประกาศที่บอร์ดเสียงสะท้อนกลับจากผู้รับบริการ และแขวนในเว็บสำนักเพื่อให้ผู้รับบริการทั่วไปทราบ |

| หัวข้อ อ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|-------------------|--------|---|
| 3.2ก(3) | - | ยังไม่มีหลักฐานการจำแนกกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการอย่างชัดเจน |
| 3.2ก(4) | - | ยังไม่มี การนำข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการของลูกค้ามาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการที่ดีและตอบสนองความต้องการของลูกค้า |
| 3.2ข(1) | - | ไม่แสดงให้เห็นว่ามีการประเมินกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ว่าสามารถสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าได้ตามวัตถุประสงค์หรือไม่อย่างไร |
| 3.2ข(2) | - | ควรจัดทำผัง/ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนให้ชัดเจน |

หัวข้อ 3.2 ผลการประเมิน...20...%

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร :องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (40 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- จัดทำ จัดเก็บ (ไม่น่าจะใช้ผลิตภัณฑ์) และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์)
- กลไกในการส่งมอบ ผ่าน ❶ การบริการที่สำนักฯ ❷ เครือข่ายคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัย ❸ เครือข่าย อินเทอร์เน็ตทั่วไป ❹ การจัดสถานที่สำหรับการศึกษา ค้นคว้าและการอ่านของผู้รับบริการ
- ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ได้แก่ ผู้รับบริการมีทางเลือกในการเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นความรู้มากขึ้น พฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการเปลี่ยนไป การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า การบริการที่ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย การจัดหาทรัพยากรที่สอดคล้องกับภารกิจและความต้องการผู้รับบริการ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ความรู้และทักษะทางวิชาชีพ จิตบริการ วัฒนธรรมการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีบริการวิชาการสู่ชุมชนเพื่อส่งเสริมและพัฒนาวิชาชีพ มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ กับชุมชน
- ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ ความพร้อมของระบบเครือข่าย ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย ความ น่าเชื่อถือ และความรู้ความสามารถของบุคลากร
- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหารและ นักวิทยาศาสตร์ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท
- ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน โดยการใช้แนวคิด lean หลักการ PDCA การจัดการความรู้และการทำ วิจัยสถาบัน
- คู่แข่ง/คู่เปรียบเทียบในประเด็นของความพึงพอใจในการให้บริการ สัดส่วนทรัพยากรต่อจำนวนนักศึกษา จำนวนการให้บริการเชิงรุก นวัตกรรม และการเข้าใช้บริการ คู่เทียบ ได้แก่ สำนักวิทยบริการมข. สำนัก หอสมุดมข. แต่ไม่ระบุลำดับในการแข่งขัน
- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ได้แก่ การแลกเปลี่ยนข้อมูลกับคู่เปรียบเทียบ ในเรื่องสถิติการให้บริการต่างๆ และความพึงพอใจต่อบริการต่างๆ

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|---|
| 4.1ก(1) | + | องค์กรเลือกตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPIs) จำนวน 37 ตัว เพื่อติดตามผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กร ตามแผนกลยุทธ์ และมีผู้รับผิดชอบ องค์กรระบุตัวชี้วัดเพื่อติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน เช่น ปัญหาที่พบจากการ ปฏิบัติงาน ขอร้องเรียนข้อมูลจากผู้ให้บริการส่วนหน้า ข้อมูลจากเครือข่ายสังคม ออนไลน์ สถิติปฏิบัติงานประจำวัน |
| 4.1 ข | + | องค์กรระบุตัวชี้วัด ตัวชี้วัดที่วิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการรายวัน ราย สัปดาห์ 1-6 เดือน รายปี การทบทวนผลการดำเนินการ การติดตามความก้าวหน้า เทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ |
| 4.1 ค | + | องค์กรดำเนินการให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ โดยใช้ morning talk ดำเนินการในลักษณะชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้ทันเวลากับ |

| | | |
|--|--|--|
| | | ความต้องการของผู้รับบริการโดยตรง ช่วยให้ผู้รับบริการพึงพอใจกับบริการ ห้องสมุดมากขึ้นในปี 2556 มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วยนวัตกรรม ALIST ให้มี ความทันสมัย ใช้งาน ยกระดับคุณภาพเพื่อการแข่งขันในอนาคต |
| | | |

| หัวข้ออ้างอิง | -/-- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|------|---|
| 4.1ก(2) | - | ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ ที่สำคัญเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์ |
| 4.1ก(3) | -- | ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเลือกและใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้า รวมทั้งข้อ ร้องเรียน เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์ รวมทั้งการ สร้างนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ |
| 4.1 ก(4) | - | ไม่ชัดเจนว่าองค์กรดำเนินการอย่างไรว่าระบบการวัดการดำเนินการขององค์กร สามารถตอบสนองความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกองค์กรที่เกิดขึ้นอย่าง รวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิด |
| | | |

หัวข้อ 4.1 ผลการประเมิน.....15.....%

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

- ปัจจัยหลักที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ความสามารถ
เกี่ยวกับระบบการให้บริการของห้องสมุดสมัยใหม่ เครื่องมือที่พร้อมสำหรับการให้บริการสารสนเทศ การ
ให้บริการสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการและนวัตกรรมที่ส่งเสริมการให้บริการและการปฏิบัติงาน การ
เปลี่ยนแปลงสำคัญ ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์แข่งขันขององค์กร ได้แก่ พัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของ
เทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาการของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและการให้บริการขององค์กรด้าน
การสื่อสาร และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการสารสนเทศ
- บุคลากรมี 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร และ นักวิทยาศาสตร์
การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาโท
- ผู้ส่งมอบ(ความต้องการ/ความคาดหวัง) ได้แก่ บริษัท ห้างร้าน สำนักพิมพ์ ผู้จำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศ
วัสดุสำนักงานและอุปกรณ์ต่างๆ (สินค้าตรงตามความต้องการ ส่งมอบของตรงเวลา)

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|--|
| 4.2ก(1) | + | องค์กรได้ดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศ มีความแม่นยำ ถูกต้อง และ เชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ โดยให้คู่มือการปฏิบัติงาน การ ตรวจสอบซ้ำก่อนการส่งมอบงาน การจัดเก็บ รวบรวม ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ ตามรอบเวลา รวมทั้งการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้ระบบในระดับต่างๆ การสำรอง ข้อมูลอัตโนมัติทุกวัน |

| | | |
|-----------|---|--|
| 4.2ก(2) | + | องค์กรได้ดำเนินการเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้ โดยมีผู้รับผิดชอบนำเข้า ตรวจสอบข้อมูล และเข้าถึงข้อมูลได้ตามสิทธิ์ที่กำหนดและสำหรับการเข้าถึงข้อมูลของผู้ส่งมอบ (บริษัท/สำนักพิมพ์) คู่ความร่วมมือ รวมทั้งลูกค้า สามารถเข้าถึงข้อมูลโดยการขอใช้ข้อมูลได้ในส่วนที่เกี่ยวข้อง |
| 4.2 ก (3) | + | องค์กรได้ดำเนินการอย่างเป็นระบบในการจัดการความรู้ ตั้งแต่การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร การถ่ายทอดความรู้โดยการประชุม จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดกิจกรรมการจัดการความรู้ร่วมกับลูกค้า รายงานผลตามแผนการจัดการความรู้ในระบบ intranet และ website ของสำนักฯ และเผยแพร่องค์ความรู้ใน website การจัดการความรู้สำนักฯ |
| 4.2 ข (1) | + | องค์กรกำหนดให้เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบดูแล hardware และ software ที่ใช้ในสำนักฯ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัยและใช้งานง่าย |
| 4.2 ข (2) | + | องค์กรมีระบบบริหารความเสี่ยง การ upgrade คอมพิวเตอร์เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ วิเคราะห์ทบทวนการเปลี่ยนแปลง/พัฒนาที่รวดเร็วของอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้ข้อมูลจากการศึกษาดูงานข้อมูลจากบริษัท/สำนักพิมพ์ต่างๆ |

| หัวข้อ อ้างอิง | -/- - | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|-------------------|----------|--|
| 4.2 ก(3) | - | ไม่ชัดเจนว่าองค์กรดำเนินการอย่างไรในการรวบรวมความรู้และถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องไปใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ |
| | | |

หัวข้อ 4.2 ผลการประเมิน.....25.....%

หัวข้อ 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพและเกื้อหนุนบุคลากร (45 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้นี้มา 4-6 ปัจจัย

- มีการกำหนดสมรรถนะแต่ละกลุ่มตำแหน่ง โดยการวิเคราะห์จากมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ออกเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มหัวหน้าฝ่าย, กลุ่มตำแหน่งปริญญาตรีหรือสูงกว่า, กลุ่มตำแหน่งต่ำกว่าปริญญาตรี และลูกจ้างประจำ หัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายจะวิเคราะห์และประเมินเบื้องต้นถึงขีดความสามารถตลอดจนทักษะของบุคลากร โดยพิจารณาจาก Job Description แบบรายงานผลการปฏิบัติงาน (TOR) และการสอบถามและสัมภาษณ์ หากเห็นว่า อัตรากำลังไม่เพียงพอกับภาระงานก็จะนำเสนอเข้าที่ประชุมหรือจัดหานักศึกษาทำงานแลกเปลี่ยน เพื่อแบ่งเบาภาระงานที่มีมากในขณะนั้น รวมทั้งพิจารณาทบทวนภาระงานให้เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรที่มีในปัจจุบัน และวางแผนจัดหาบุคคลทดแทนในอนาคต มีระบบถ่ายทอดความรู้จากรุ่นสู่รุ่น (เรียนรู้จากบุคลากรที่จะเกษียณ)

- ส่งเสริมให้เกิดระบบการทำงานเป็นทีมแบบข้ามสายงาน เพื่อให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมรับรู้ ร่วมคิดวางแผน และร่วมกันรับผิดชอบงานต่าง ๆ อย่างทั่วถึง สามารถช่วยเหลือและทำงานทดแทนกันได้ในยามจำเป็น
- มีสภาพแวดล้อมด้านต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรซึ่งได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจ ด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 หรือร้อยละ 80.40
- สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรโดยการกำหนดนโยบาย การบริการ และสิทธิประโยชน์ ซึ่งพิจารณาจากความหลากหลายของบุคลากรเพื่อให้สนองต่อความต้องการของบุคลากรได้ครบถ้วนและเหมาะสม

| หัวข้อ อ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|-------------------|--------|--|
| 5.1ก(2) | + | สำนักฯ มีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุและรักษาบุคลากรใหม่ที่เป็นระบบปฏิบัติได้ |
| 5.1ก(3) | + | มีการทำงานเป็นทีมที่เข้มแข็ง ส่งผลดีต่อการดำเนินงานของสำนักฯ ให้มีความคล่องตัวสูง สามารถขับเคลื่อนโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่องและบรรลุผลสำเร็จเกินความคาดหมายของลูกค้าและผู้รับบริการทุกกลุ่ม |
| 5.1ข(1) | + | มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สะอาดปลอดภัยสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร |
| 5.1 ข (2) | + | มีการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานแก่บุคลากรโดยจัดให้มีสิทธิประโยชน์ที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากรนอกเหนือจากสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานได้แก่ ห้องคาราโอเกะ การออกกำลังกาย ด้วยการเดินแอร์โรบิค เป็นต้น |
| หัวข้อ อ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
| 5.1ก(1) | - | ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ได้มีการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้ง ทักษะ สมรรถนะ ของบุคลากรที่ต้องการเพื่อรองรับบุคลากรที่จะเกษียณอายุราชการได้ทันการณ์ |
| 5.1ก(4) | - | ไม่มีแผนการถ่ายทอดความรู้เพื่อรองรับการเกษียณอายุราชการและไม่มีการจัดทำหรือแนวทางการขับเคลื่อนบุคลากรที่มีประสบการณ์อายุราชการมากๆ เข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการพิเศษและ/หรือเชี่ยวชาญพิเศษ |

หัวข้อ 5.1 ผลการประเมิน.....20.....%

หัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล (55 คะแนน)
ไปรตระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- มีวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานแบบมีส่วนร่วมและการมุ่งเน้นการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร โดยกำหนดนโยบายในการสื่อสารทั่วทั้งองค์กรผ่านระบบเครือข่าย ส่งผลต่อความรู้สึกการร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและเกิดความผูกพัน
- เสริมสร้างความเข้มแข็งในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจที่จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สำนักฯ เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนระบุความต้องการการพัฒนาตนเอง ในด้านต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาบุคลากรและการเลื่อนเงินเดือน/เพิ่มค่าจ้าง สำหรับบุคลากรแต่ละคน จะได้รับการกำหนดสมรรถนะหลัก (Core competency) และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน (Functional Competency) ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน
- มีการประเมินความพึงพอใจด้านความผูกพันของบุคลากรอย่างเป็นทางการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านความพึงพอใจต่อบรรยากาศสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจของหน่วยงาน และด้านกระบวนการ
- มีระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ดังนี้
 - สนับสนุนให้มีการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีและเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากร
 - การดำเนินงานของสำนักฯ มุ่งให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และภารกิจหลักที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย
 - ในการจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ บุคลากรทุกคนจะได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบตามความถนัดและความสนใจของตน
 - ส่งเสริมให้บุคลากรทำงานเป็นทีม โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรผู้ร่วมงานแบ่งเป็นทีมต่าง ๆ อันเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้กันอย่างหลากหลาย อีกทั้งยังส่งผลดีต่อการพัฒนาองค์กร พัฒนางาน และพัฒนาบุคลากรไปพร้อมกัน

| หัวข้อ อ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|-------------------|--------|--|
| 5.2ก(2) | + | บุคลากร มีการปฏิบัติตนตามวัฒนธรรมองค์กร คือ มุ่งเน้นผู้รับบริการ |
| 5.2ข(1) | + | บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรโดยมีความพึงพอใจด้านความผูกพันของบุคลากรสูงถึงร้อยละ 79.40 มีการสะสมองค์ความรู้ในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร |
| 5.2ข(2) | + | มีการนำผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ทางธุรกิจ/กิจการที่สำคัญที่รายงานในหมวด 7 เพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงความผูกพันของบุคลากรและจัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการพัฒนา และกำหนดวิธีการพัฒนาให้สอดคล้องกับลำดับความสำคัญ |
| 5.2ค(1) | + | สำนักมีระบบการเรียนรู้และการพัฒนาโดยนำข้อมูลความต้องการด้านการเรียนรู้และพัฒนาจากรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคลากรตามรอบการประเมินมาประกอบการพัฒนาบุคลากรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว และมี |

| หัวข้อ อ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|-------------------|--------|---|
| | | การถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่ลาออกหรือที่เกษียณอายุราชการโดยการ จัดให้มีระบบพี่เลี้ยงเพื่อสอนงานแก่บุคลากรใหม่ และการทำงานเป็นทีม หรือทีมข้ามสายงานเพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานแทนกันได้ทั้งในปัจจุบัน และในกรณีที่บุคลากรลาออกหรือเกษียณอายุ |

| หัวข้อ อ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|-------------------|--------|---|
| 5.2ก(1) | - | ไม่มีความชัดเจนในการกำหนดองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อการผูกพัน |
| 5.2ค(2) | - | ไม่มีรูปแบบวิธีการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการ เรียนรู้และการพัฒนาที่ชัดเจน รูปแบบการประเมินการเรียนรู้และพัฒนาโดย อาศัยการสังเกตของหัวหน้าฝ่าย และใช้ตัวชี้วัดที่กำหนด เช่น ผลการ ดำเนินงานดีขึ้นหรือ มีข้อผิดพลาดน้อยลง จะไม่สามารถประเมินผลการ เรียนรู้และการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการกำหนดรูปแบบการ ประเมินในมิติอื่นๆที่แสดงให้เห็นว่าบุคลากรได้เรียนรู้และมีการพัฒนาตนเอง ประกอบด้วย |

หัวข้อ 5.2 ผลการประเมิน.....20.....%

หัวข้อ 6.1 ระบบงาน : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการและปรับปรุงระบบงาน (60 คะแนน)โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- กระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรประกอบด้วย การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และการบริการ และมีกระบวนการสนับสนุน เช่นงานงบประมาณและการเงิน อาคารสถานที่และครุภัณฑ์ บุคลากร
- ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน กำหนดขึ้นจากภารกิจหลักตามพันธกิจ และความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาผลความพึงพอใจ ข้อมูลข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ ทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญ ทุกรอบ 6 เดือน เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ

| หัวข้อ อ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|-------------------|--------|--|
| 6.1ก(2) | + | สำนัก มีนโยบายหรือมีข้อกำหนดให้นำระบบวงจรคุณภาพ PDCA และ SIPOC มาใช้ในการทำงาน และเนื่องจากผลิตภัณฑ์หลักขององค์กรคือ การ |

| | | |
|---------|---|---|
| | | บริการ และในการสร้างระบบงานทุกระบบให้คำนึงถึงความต้องการและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ และมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา |
| 6.1ข(1) | + | สำนักฯ ใช้วิธีการมอบหมายงานตามตำแหน่ง และ หน้าที่ตาม Job Description ของบุคลากรแต่ละคน และกำหนดให้หัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายเป็นผู้กำกับ ดูแล และติดตามประเมินผลงานแต่ละงานและรายงานต่อที่ประชุมกรรมการบริหาร โดยใช้กระบวนการ PDCA ในการดำเนินการ |
| 6.1ข(2) | + | ใช้ระบบวงจรคุณภาพ PDCA เป็นแนวทางในการออกแบบ ปรับปรุง และพัฒนางาน นำระบบ Lean มาเป็นเครื่องมือช่วยในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้ในองค์กรเพื่อ ควบคุมความผิดพลาดในการดำเนินงาน ลดต้นทุน และควบคุมต้นทุนในการดำเนินงาน |

| หัวข้อ อ้างอิง | -/-- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|-------------------|------|---|
| 6.1ข(2) | - | การจัดการห่วงโซ่อุปทานไม่ครอบคลุมกระบวนการหลักขององค์กร |
| 6.1ข (ค) | -- | ไม่พบข้อมูล/วิธีการป้องกันภัยทางระบบสารสนเทศที่สำคัญๆ ของ สำนัก |

หัวข้อ 6.1 ผลการประเมิน.....20.....%

หัวข้อ 6.2 กระบวนการทำงาน : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ (50 คะแนน)โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- นำระบบวงจรคุณภาพ PDCA และ SIPOC มาใช้ในการทำงาน และออกแบบกระบวนการทำงานโดยคำนึงถึงความต้องการและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ และมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
- มีกระบวนการทำงานที่ทำให้มั่นใจว่าเป็นไปตามข้อกำหนด คือ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ และให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานทุกงาน มีการถ่ายทอด สอนงาน อบรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และชี้แจงขั้นตอนการทำงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ และนำความต้องการ ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการมาพิจารณาเพื่อปรับปรุง แก้ไข กระบวนการทำงาน
- มีกระบวนการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานหลายกระบวนการ โดยใช้ SIPOC Diagram และระบบวงจรคุณภาพ PDCA
- การควบคุมต้นทุน สำนักฯ กำหนดให้
 - ใช้ระบบวงจรคุณภาพ PDCA เป็นแนวทางในการออกแบบ ปรับปรุง และพัฒนางาน
 - ทำการพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้ในองค์กร

| หัวข้อ อ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|-------------------|--------|--|
| 6.2ก(1) | + | สำนัก ฯ ได้ใช้เครื่องมือหลากหลายเช่น แผนที่ความคิด (Mind Map), SIPOC Diagram และระบบวงจรคุณภาพ PDCA ในการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานประจำและสร้างนวัตกรรม และจัดทำข้อกำหนดกระบวนการโดยใช้ข้อมูลหรือสารสนเทศจากการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งข้อมูลจากการทบทวนตัวชี้วัด แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ซึ่งมีการทบทวนกระบวนการหรือกระบวนการทำงานด้วยวงจรคุณภาพ PDCA เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ |
| 6.2 ก(2) | + | มีการกำหนดข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน ที่กำหนดขึ้นมาจากภารกิจหลักตามพันธกิจ และความต้องการของผู้ใช้บริการ และกำหนดตัวชี้วัดในกระบวนการทำงานในทุกกระบวนการสำคัญ |
| 6.2ข (3) | + | มีกระบวนการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานหลายกระบวนการ โดยใช้ SIPOC Diagram และระบบวงจรคุณภาพ |

| หัวข้อ อ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|-------------------|--------|--|
| 6.2ข (1) | — | ไม่พบข้อมูลว่ามีกระบวนการการติดตามตัวชี้วัดของกระบวนการที่มีการกำหนดไว้ในข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานที่มีการติดตามตัวชี้วัดเหล่านี้หรือไม่ |

หัวข้อ 6.2 ผลการประเมิน.....20.....%

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

- จัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่อวีดิทัศน์ และสื่อดิจิทัล

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|--|
| 7.1ก(1) | + | แสดงตัวชี้วัดการจัดการ วิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการสารสนเทศ (สิ่งพิมพ์ ภาษาอังกฤษและหนังสือ electronics มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น แต่ไม่แสดงผลกับคู่แข่ง) การแปลงวิทยานิพนธ์และงานวิจัยฉบับพิมพ์เป็นสื่อ electronics (ไม่มี trend) การจัดหาวารสาร/ฐานข้อมูลที่ตรงกับความต้องการใช้ (ไม่มี trend) การจัดหาวารสาร/ฐานข้อมูลที่สอดคล้องและสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์การวิจัยของมหาวิทยาลัย (ไม่มี trend) สถิติผู้เข้าใช้ห้องสมุด |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|--------|--|
| 7.1ก | | ไม่ได้แสดงผลเชิงเปรียบเทียบกับคู่แข่งตามผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่สำคัญ |
| 7.1 ก(1) | | ผลลัพธ์ที่แสดงไว้มีเฉพาะกระบวนการย่อย คือ การจัดหาสิ่งที่จะนำมาให้บริการ ซึ่งไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ของสำนัก |
| 7.1 ค | | ไม่ได้แสดงผลด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ |

หัวข้อ 7.1 ผลการประเมิน.....5...%

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

| หัวข้อ อ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|-------------------|--------|--|
| 7.2 ก(1.1) | + | สำนัก ฯ ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวมของสำนักสูงขึ้นกว่า 2 ปีที่ผ่านมาเล็กน้อย |
| 7.2 ก(1.2) | + | สำนัก ฯ มีผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ที่ทำข้อตกลงกับมหาวิทยาลัย ทั้ง 4 ข้อบรรลุตามข้อตกลงทั้งหมดและมีแนวโน้มผลลัพธ์ที่ดีขึ้น |
| 7.2 ก (1.3) | + | มีผลลัพธ์ที่เปรียบเทียบกับคู่เทียบที่ชัดเจน ทั้งในเรื่องของความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม สัดส่วนหนังสือทั้งหมดต่อจำนวนนักศึกษา จำนวนการให้บริการเชิงรุก จำนวนนวัตกรรม สถิติการเข้าใช้บริการต่อจำนวนนักศึกษา สถิติการเข้าใช้บริการต่อจำนวนบุคลากร สัดส่วนหนังสือต่อจำนวนอาจารย์ สัดส่วนค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการจัดซื้อหนังสือในปีงบประมาณต่อจำนวนนักศึกษา และสัดส่วนค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการจัดซื้อหนังสือในปีงบประมาณต่อจำนวนอาจารย์ |

| หัวข้อ อ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|-------------------|--------|--|
| 7.2ก(2) | - | มีระบุไว้เฉพาะจำนวนกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับผู้รับบริการแต่ไม่มีผลลัพธ์ที่สะท้อนความสัมพันธ์และความผูกพันกับผู้รับบริการ |

หัวข้อ 7.2 ผลการประเมิน.....10.....%

**7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร : ผลการดำเนินการด้านบุคลากรมีอะไรบ้าง (65 คะแนน)
 โปรแกรม บุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|---|
| 7.3ก(1) | + | องค์กรแสดงข้อมูลตัวชี้วัดเรื่องจำนวนบริการเชิงรุกทำได้ 12 ครั้งในปี 2553 สูงกว่าเป้าหมายขององค์กร |
| 7.3 ก(3) | + | มีประเมินความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ในปีการศึกษา 2556 ผลการประเมิน เท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.40 ปี |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|--------|---|
| 7.3ก(1) | - | จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนการวิจัย 0 ครั้งในปี 2553 |
| 7.3ก(1) | -- | ตัวชี้วัดที่กำหนดคือ การเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการ ซึ่งไม่ครอบคลุมผลลัพธ์ด้านบุคลากรที่ต้องมีผลลัพธ์ที่สะท้อนการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลัง การทำงานให้บรรลุผล และการจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงบุคลากร |
| 7.3ก(2) | -- | กำหนดตัวชี้วัดไม่ครอบคลุมโดยกำหนดไว้เฉพาะประเด็นการตรวจสอบสุขภาพประจำปี |
| 7.3ก(4) | - | ตัวชี้วัดที่กำหนดคือจำนวนกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่าและความผูกพันของบุคลากร ควรเชื่อมโยงผลของการดำเนินกิจกรรมเข้ากับผลการประเมินความผูกพัน และ ควรกำหนดตัวชี้วัดที่สามารถวัดหรือสะท้อนผลลัพธ์ในเรื่องการเพิ่มคุณค่าของบุคลากรด้วย |

หัวข้อ 7.3 ผลการประเมิน.....5.....%

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร : ผลการดำเนินการด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร มีอะไรบ้าง (65 คะแนน)
 โพรตระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|--|
| 7.4ก(3) | + | แสดงผลลัพธ์ด้านกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ ในเรื่อง ไม่มีการละเมิดข้อตกลงของผู้ใช้บริการโดยการ download เอกสารผิดเงื่อนไขในปี 2556 ไม่มีการละเมิดลิขสิทธิ์ |
| 7.4ก(4) | + | แสดงผลด้านจริยธรรม ได้แก่ ไม่พบข้อร้องเรียนเรื่องการเลือกปฏิบัติ การประพฤติผิดวินัยของบุคลากร/นักศึกษา |
| 7.4ก(5) | + | แสดงผลด้านสังคม ได้แก่ จัด/มีส่วนร่วมห้องสมุดโรงเรียน 1 แห่ง ส่งเสริมการอ่านของประชาชน 1 ครั้ง จัดอบรมความรู้ใหม่ๆแก่บรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดชุมชน 1 ครั้ง |

| หัวข้ออ้างอิง | - / -- | โอกาสในการปรับปรุง(OFI) |
|---------------|--------|----------------------------------|
| 7.4ก(1) | - | ไม่แสดงผลลัพธ์การนำองค์กร |
| 7.4ก(2) | - | ไม่แสดงผลลัพธ์การกำกับดูแลองค์กร |
| 7.4ก(3) | - | กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ |
| 7.4ก(4) | | จริยธรรม |
| 7.4ก(5) | | สังคม |

หัวข้อ 7.4 ผลการประเมิน.....5....%

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด : ผลการดำเนินการด้านการเงินและตลาด มีอะไรบ้าง (65 คะแนน)
 โพรตระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

| หัวข้ออ้างอิง | + / ++ | จุดแข็ง(Strengths) |
|---------------|--------|---|
| 7.5 ก | + | แสดงผลลัพธ์ ร้อยละของเงินที่ได้รับจัดสรรเพิ่มขึ้นเทียบกับเป้าหมาย ไม่มีแนวโน้มและการเปรียบเทียบ |
| | | แสดงผลลัพธ์ Cost per use 41.25 บาทต่อปี แนวโน้มลดลง ที่ยังไม่ถึงเป้าหมาย 25 บาทต่อปี |
| | | |

หัวข้อ 7.5 ผลการประเมิน.....5.....%

ตารางสรุปผลคะแนนประเมิน

| หมวดที่ | หัวข้อ | คะแนนเต็ม (คะแนน) | % ที่ได้ | ผลคะแนนประเมิน (คะแนน) |
|--|---|----------------------|----------|---------------------------|
| หมวด 1 การนำองค์กร | หัวข้อ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง | 60 | 15 | 9 |
| | หัวข้อ 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง | 50 | 20 | 10 |
| | รวม | 110 | | 19 |
| หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์ | หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ | 40 | 10 | 4 |
| | หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ | 50 | 10 | 5 |
| | รวม | 90 | | 9 |
| หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า | หัวข้อ 3.1 เสียงของลูกค้า | 50 | 30 | 15 |
| | หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า | 50 | 20 | 10 |
| | รวม | 100 | | 25 |
| หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และจัดการความรู้ | หัวข้อ 4.1 การวัดการวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร | 50 | 15 | 7.5 |
| | หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ | 40 | 25 | 10 |
| | รวม | 90 | | 17.5 |

| หมวดที่ | หัวข้อ | คะแนนเต็ม (คะแนน) | % ที่ได้ | ผลคะแนนประเมิน (คะแนน) |
|--------------------------------------|--|----------------------|----------|---------------------------|
| หมวด 5 การ มุ่งเน้น บุคลากร | หัวข้อ 5.1 สภาพแวดล้อมของ บุคลากร | 45 | 20 | 9 |
| | หัวข้อ 5.2 ความ ผูกพันของบุคลากร | 55 | 20 | 11 |
| | รวม | 100 | | 20 |
| หมวด 6 การ มุ่งเน้น ปฏิบัติการ | หัวข้อ 6.1 ระบบงาน | 60 | 20 | 12 |
| | หัวข้อ 6.2 กระบวนการทำงาน | 50 | 20 | 10 |
| | รวม | 110 | | 22 |
| หมวด 7 ผลลัพธ์ | หัวข้อ 7.1 ผลลัพธ์ ด้านผลิตภัณฑ์และ กระบวนการ | 130 | 5 | 6.5 |
| | หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า | 75 | 10 | 7.5 |
| | หัวข้อ 7.3 ผลลัพธ์ ด้านการมุ่งเน้น บุคลากร | 65 | 5 | 3.25 |
| | หัวข้อ 7.4 ผลลัพธ์ ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแล องค์กร | 65 | 5 | 3.25 |
| | หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ ด้านการเงินและ การตลาด | 65 | 5 | 3.25 |
| | รวม | 400 | | 23.75 |
| | รวมทั้งสิ้น | 1,000 | | 136.25 |