



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
ประจำปีการศึกษา 2557
หน่วยงาน สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
วันที่ 21 เดือน กันยายน พ.ศ. 2558

รายชื่อคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน

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

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2557
หน่วยงาน สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
วันที่ 21 เดือน กันยายน พ.ศ. 2558

ลงนาม ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ นพ.ธวัช ชาญชฎานนท์)

ลงนาม กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.จรัญ บุญกาญจน์)

ลงนาม เลขานุการ
(นางสาววรรณวิมล นาคะ)

.....

กำหนดการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2557
 สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
 ณ ห้องประชุมพระยาอรรถกระวีสุนทร ชั้น 7 ตึก LRC
 วันจันทร์ที่ 21 กันยายน 2558 เวลา 08.30 – 16.30 น.

วันที่/เวลา	กิจกรรม	ผู้เกี่ยวข้อง
08.30 น.	คณะกรรมการประเมินฯ เดินทางถึงสำนักทรัพยากรการเรียนรู้	- คณะกรรมการประเมินฯ
9.00 – 10.00 น.	1. ประธานกรรมการประเมินฯ ชี้แจงวัตถุประสงค์และแผนการประเมินฯ 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	
13.00 – 14.00 น.	สัมภาษณ์ - นักศึกษาระดับปริญญาตรี - นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา - บุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ - บุคคลภายนอก	- คณะกรรมการประเมินฯ - ผู้ใช้บริการ
14.00 – 15.00 น.	เยี่ยมชมและสัมภาษณ์บุคลากรสำนักทรัพยากรการเรียนรู้ฯ	- คณะกรรมการประเมินฯ - บุคลากรสำนักฯ
15.00 – 16.00 น.	ประชุมคณะกรรมการประเมินฯ	- คณะกรรมการประเมินฯ
16.00 - 16.30 น.	คณะกรรมการประเมินฯ นำเสนอรายงานการตรวจเยี่ยม และร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 1. สิ่งที่น่าชื่นชมในภาพรวม ตามจุดแข็ง ตามค่านิยมของ TQA 2. โอกาสพัฒนาในภาพรวม 3. รายงานการเยี่ยมแต่ละหมวด	- คณะกรรมการประเมินฯ - ผู้บริหารและบุคลากรสำนักทรัพยากรการเรียนรู้ฯ
	คณะกรรมการประเมินฯ เดินทางกลับโดยสวัสดิภาพ	

หมายเหตุ กำหนดการอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

ส่วนที่ 1
ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

โครงสร้างองค์กร

1. ลักษณะองค์กร: คุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) องค์กรมีผลิตภัณฑ์หลักอะไรบ้าง กลไกที่องค์กรใช้ในการส่งมอบ ผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าคืออะไร

- ผลิตภัณฑ์หลัก (ลูกค้า) ได้แก่ ให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์)
- กลไกที่ใช้ส่งมอบ ได้แก่ ผ่านสำนักฯ โดยตรงและผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย

(2) ลักษณะที่สำคัญของวัฒนธรรมองค์กรคืออะไร จุดประสงค์ วิสัยทัศน์ ค่านิยมและ พันธกิจขององค์กรที่ได้ประกาศไว้คืออะไร สมรรถนะหลักขององค์กรคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจขององค์กร

- วัฒนธรรม มุ่งเน้นผู้รับบริการ
- วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ระดับชาติ ด้วยบริการที่เป็นเลิศ ภายในปี 2560
- ค่านิยม ซื่อสัตย์ พัฒนา สามัคคี มีจิตบริการ เพื่อเป้าหมายองค์กร
- พันธกิจ ได้แก่ ให้บริการสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย
- สมรรถนะหลัก ได้แก่ สร้างนวัตกรรมในการให้บริการสารสนเทศ

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

- บุคลากร 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหาร 5 คน และฝ่ายปฏิบัติการ 48 คน ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้ผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กร (ไม่ได้แยกฝ่าย) ได้แก่ การได้รับการพัฒนา ความก้าวหน้าและความมั่นคงในวิชาชีพ และหน้าที่การงาน การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม การได้รับมอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ความรักและความภูมิใจในองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- ไม่ได้ระบุสิทธิประโยชน์และข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญ (เช่น การกำหนดเวลาทำงาน การดูแลคนท้อง) ได้แก่ จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี และทำประกันอุบัติเหตุให้แก่บุคลากร

(4) องค์กรมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง

- ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ตำรา และวารสารที่เป็นฉบับพิมพ์และฉบับอิเล็กทรอนิกส์ และที่เป็นระบบ E-Database, E-Journal, E-Book, Digital Library, Open Access Links และ PSU Knowledge Bank เป็นต้น
- อุปกรณ์สนับสนุนอื่น ๆ เช่น ระบบประตูอัตโนมัติ ระบบจำหน่ายคูปองอัตโนมัติเพื่อเข้าใช้ห้องสมุด ระบบการเติมโควตาการพิมพ์อัตโนมัติ (รวมทั้งตรวจสอบโควตาการพิมพ์ ประวัติ

การเติมเงิน และประวัติการพิมพ์ผ่านเว็บไซต์) และ Online Reference: Ask a Librarian ฯลฯ

- สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ ห้องอบรมคอมพิวเตอร์ ห้องศึกษาเฉพาะกลุ่ม (Group Study Room) อินเทอร์เน็ตโซน แท็บเล็ต สำหรับอ่าน E-Book ห้องสื่อโสตทัศน์ ห้องภาพยนตร์ 3 มิติ ห้องฉายภาพยนตร์ ห้องสหนาการ ห้องเรียนรู้สำหรับเด็ก

(5) องค์กรดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎข้อบังคับอะไรบ้าง กฎข้อบังคับด้าน อาชีวอนามัยและความปลอดภัย ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับรองระบบงานการขึ้นทะเบียน หรือ ข้อกำหนดด้านการจดทะเบียนมาตรฐานอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องและกฎข้อบังคับด้าน สิ่งแวดล้อม การเงิน และผลิตภัณฑ์ ที่บังคับใช้กับองค์กรมีอะไรบ้าง

- ด้านกฎหมาย (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537) ด้านบริหารบุคลากร (ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555) มาตรฐานห้องสมุด (มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544) ด้านการเงิน (ระเบียบการเงินและงบประมาณของกระทรวงการคลัง ระเบียบพัสดุสำนักนายกรัฐมนตรี) ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554)

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้าง และระบบการกำกับดูแลขององค์กรมีลักษณะอย่างไร ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ผู้นำระดับสูง และองค์กรแม่มีลักษณะเช่นใด

- รองอธิการบดีฝ่ายการศึกษา เป็นผู้นำระดับสูงสุด ทำหน้าที่กำกับดูแล ผู้อำนวยการสำนักฯ รองผู้อำนวยการสำนัก และหัวหน้าฝ่าย 4 ฝ่าย เป็นผู้บริหารระดับสูง
- มีคณะกรรมการประจำสำนักฯ

(2) ส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง

(*) กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลิตภัณฑ์ การบริการที่สนับสนุน ลูกค้า และการปฏิบัติการอย่างไร ความต้องการและความคาดหวังของส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

- นักศึกษาปริญญาตรี (นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด สามารถเยี่ยมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถใช้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้าและพิมพ์ เอกสาร สามารถใช้บริการออนไลน์ ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล สามารถใช้บริการห้องศึกษาด้วยตนเอง)
- นักศึกษาบัณฑิตศึกษา (สามารถใช้บริการออนไลน์ ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล สามารถเยี่ยมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถใช้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้าและพิมพ์ เอกสาร นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)
- อาจารย์ (สามารถใช้บริการออนไลน์ ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล สามารถเยี่ยมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถใช้บริการห้องศึกษาด้วยตนเอง นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)
- บุคลากรสายสนับสนุน (สามารถใช้บริการออนไลน์ ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล สามารถเยี่ยมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถใช้บริการห้องศึกษาด้วยตนเอง นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)

- บุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิก (สามารถเยี่ยมชมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถนั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)
- บุคคลภายนอกที่ไม่เป็นสมาชิก (สามารถนั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)

(3) ประเภทของผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการที่สำคัญที่สุดคือใคร มีบทบาทอะไรในระบบงาน กระบวนการผลิตและการส่งมอบ ผลิตภัณฑ์และบริการที่สนับสนุนลูกค้าที่สำคัญมีกลไกที่สำคัญอะไรในการสื่อสารและจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

กลุ่มเหล่านี้มีบทบาทอะไรหรือไม่ในกระบวนการสร้างนวัตกรรมขององค์กรข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดของห่วงโซ่อุปทานขององค์กรคืออะไร

- ผู้ส่งมอบ(สิ่งส่งมอบ/ข้อกำหนดสำคัญใน supply chain) ได้แก่ บริษัทห้างร้าน/สำนักพิมพ์ (ซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ซื้อวัสดุและครุภัณฑ์/สินค้าตรงตามความต้องการ ส่งมอบของตรงตามเวลา)
- คู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ (สิ่งที่ร่วมมือ) ได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ (พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ระบบยืมอัตโนมัติ ดูและระบบอินเทอร์เน็ต) ห้องสมุดสถาบัน การศึกษา/หน่วยงานอื่นๆ (การพัฒนาห้องสมุด ยืมระหว่างห้องสมุด)

2. สภาพการณ์ขององค์กร: สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- คู่เทียบ (ประเด็นเปรียบเทียบ) สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ความพึงพอใจในการให้บริการ สัดส่วนทรัพยากรต่อจำนวนนักศึกษา จำนวนการให้บริการเชิงรุก สัดส่วนนวัตกรรมต่อจำนวนบุคลากร สถิติการเข้าใช้บริการต่อจำนวนนักศึกษา บุคลากร)
- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ข้อตกลงในการแลกเปลี่ยนข้อมูลในรอบ 1 ปี แต่มีข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ คือ ยังขาดระบบการเก็บข้อมูลที่เป็นระบบและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และระบบห้องสมุดแต่ละแห่งไม่เหมือนกัน มีทั้งแบบรวมศูนย์และแยกส่วน ห้องสมุดประจำคณะและหอสมุดมหาวิทยาลัย

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

- ความท้าทาย ด้านด้านธุรกิจ ได้แก่ การพัฒนาการบริการสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่สูงขึ้น ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องทันสมัย การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับภารกิจและความต้องการของผู้รับบริการ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ความรู้และทักษะทางวิชาชีพ การทำงานเป็นทีม มีจิตบริการ วัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การอนุรักษ์พลังงานไฟฟ้า
- ความได้เปรียบ ด้านด้านธุรกิจ ได้แก่ มีความพร้อมสูงด้านทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยได้ทุกด้าน มีความพร้อมของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศ มีเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย ความน่าเชื่อถือ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ความรู้ ความสามารถของบุคลากร

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติโดยใช้แนวคิดของ LEAN และด้วยหลักการ PDCA การจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง TQA Framework และข้อมูลย้อนกลับจากการประเมินผลคุณภาพภายในเพื่อนำมาพัฒนาองค์กร

ส่วนที่ 2 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes)

โครงร่างองค์กร

1. การจำแนกลูกค้า ส่วนตลาดที่สำคัญ เช่น ลูกค้าที่เป็นนักศึกษาปริญญาตรี สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มนุษย์และสังคมศาสตร์ ลูกค้าบัณฑิตศึกษา นักศึกษาต่างประเทศ
2. ควรทบทวนประเด็นความต้องการของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ให้มีความเฉพาะเจาะจงในแต่ละกลุ่ม เพื่อออกแบบกระบวนการ (process design) ที่ตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงได้
3. สิทธิประโยชน์และข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญในกลุ่มบุคลากร โดยเฉพาะในกลุ่มเปราะบาง (vulnerability) เช่น การกำหนดเวลาทำงาน การดูแลคนท้อง การสร้างสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานให้ปลอดภัย เป็นต้น

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

- เห็นรูปธรรมของการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม มีแนวปฏิบัติ ผู้รับผิดชอบและเป้าหมายของการติดตามเฝ้าระวัง เช่น การป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ ความเท่าเทียมในการได้ รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ การส่งเสริมจรรยาบรรณให้กับบุคลากร
- สำนักฯ ได้ทำการวิเคราะห์ปัญหาที่อาจจะเกิดกระทบเชิงลบต่อการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ และสร้างกระบวนการแก้ปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งตัววัดที่เกี่ยวข้อง เช่น การ download วารสารอิเล็กทรอนิกส์ผิดกติกา มีระบบยืนยันตัวตน มีข้อความเตือนและให้มีการรับทราบกติกา การ download เป็นต้น มีการดำเนินการในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ โดยการปิดเครื่องปรับอากาศ ปิดไฟฟ้าในที่ทำงานช่วงพักและบริเวณที่ไม่ได้ใช้งาน จัดระบบสวิตซ์ไฟฟ้าแสงสว่างใหม่ ให้สามารถควบคุมการเปิด-ปิดหลอดไฟให้แสงสว่างให้เหมาะสมกับความจำเป็นในการใช้แสงสว่างบริเวณต่าง ๆ การรณรงค์ลดการใช้กระดาษ และการนำวัสดุต่างๆมาใช้ใหม่ รวมทั้งการคัดแยกขยะ
- สำนักฯ ดำเนินการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ในเขตการศึกษา ที่ 2 อำเภอหาดใหญ่ กำหนดกิจกรรมที่สำนักฯ เข้าไปมีส่วนร่วมจากการสอบถามความต้องการของชุมชน และใช้สมรรถนะหลัก เช่น ห้องสมุดโรงเรียน การจัดอบรมความรู้ใหม่ ๆ แก่บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุด และยุวบรรณารักษ์, Open Library @your school เป็นต้น
- สำนักฯ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งเชิงรุก และเชิงรับ ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง เช่น กิจกรรม book delivery ,Library Surprise, การส่งข่าวสารเตือนผ่าน sms, การจองหนังสือผ่านเว็บ, การสมัครสมาชิกบุคคลภายนอกออนไลน์ เป็นต้น
- สำนักฯ ระบุกระบวนการสำคัญที่สร้างคุณค่าให้กับลูกค้า กระบวนการสนับสนุน และความต้องการจากกระบวนการ (process requirement) การกำหนดตัววัดที่สะท้อนประสิทธิภาพประสิทธิผลของกระบวนการ

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

- สำนักฯ ควรทบทวนและดำเนินการอย่างเป็นระบบในการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม การกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OPPORTUNITIES) การตัดสินใจว่าจะดำเนินการตามโอกาสเชิงกลยุทธ์หรือความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างฉลาด (INTELLIGENT RISK) ในประเด็นใด รวมทั้งไม่ระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร
- สำนักฯ ควรทบทวนระบบงานสำคัญขององค์กร โดยพิจารณาพร้อมกับสมรรถนะหลักขององค์กร (core competency) การกำหนดระบบงานสำคัญที่ครอบคลุมพันธกิจ เช่น ระบบงานหลัก ระบบงานสนับสนุนและระบบงานเชิงธุรกิจ การตัดสินใจว่ากระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ที่ได้คำนึงถึงสมรรถนะหลักขององค์กร และสมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่มีศักยภาพ
- ควรทบทวนความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ในประเด็นการตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ใช้ความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งทบทวนว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักอย่างไร
- ควรทบทวนเสียงของลูกค้า (voice of customers) ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ มากำหนดเป็น customer needs ออกแบบ/จัดบริการที่ตอบสนองความต้องการมากขึ้น โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของสำนักฯ
- สำนักฯ ควรทบทวนการใช้ข้อมูลและสารสนเทศการติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับองค์กร การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการสร้างนวัตกรรม
- ควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อตอบสนองการบรรลุวิสัยทัศน์การเป็น digital library และการพัฒนาการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร รองรับการใช้ประชาคมอาเซียน
- ควรมีการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร ส่งเสริมให้บุคลากรมีความผูกพันมากขึ้น (ทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร)

C. พิจารณาปัจจัยที่มีความสำคัญที่เป็นจุดแข็ง และสร้างคุณค่าแก่องค์กร (ระบุจุดแข็ง หมวด 7)

- สำนักฯ แสดงผลตัวชี้วัดการรับรู้ เข้าใจ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร ในปี 2557 พบว่ารับรู้ทิศทางจุดหมายการทำงานได้ชัดเจน 85.7% รู้ว่าต้องทำอะไร เพื่ออะไร ทำอย่างไร และเมื่อใด 84.92% และแสดงตัวชี้วัดด้านการสร้างความผูกพันกับบุคลากร โดยผลลัพธ์มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ 92.06%
- แสดงผลลัพธ์ด้านจริยธรรม แสดงตัววัดความผิดพลาดด้านจริยธรรม พบว่าไม่มีข้อร้องเรียนในการเลือกปฏิบัติ เช่น การลดหย่อนค่าปรับ การประพฤติผิดวินัยของบุคลากรและนักศึกษา ตั้งแต่ ปี 2555-57
- แสดงผลลัพธ์การสนับสนุนชุมชน ในกิจกรรมห้องสมุดโรงเรียนต้นแบบ พบว่า ความพึงพอใจการอบรมการใช้โปรแกรม ULibM มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นและสูงกว่าเป้าหมาย ความพึงพอใจการอบรมความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์และบริการห้องสมุด มีระดับสูงกว่าเป้าหมายตั้งแต่ปี 2556 ความพึงพอใจกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน Open Library@ Your School ระดับสูงกว่าเป้าหมายและมีแนวโน้มดีขึ้น

D. พิจารณาผลลัพธ์ที่มีความสำคัญแต่ยังคงเป็นช่องว่าง เพื่อการปรับปรุงขององค์กร (ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 7)

- ควรทบทวนการเก็บรวบรวมตัวชี้วัดที่เชื่อมโยงกับทั้ง 6 หมวด ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (ตัวชี้วัด input process output outcome impact) เป็นตัวชี้วัดที่สามารถพัฒนาได้ เทียบเคียงสมรรถนะกับคู่แข่งได้ มีการนำเสนอระดับ แนวโน้ม มีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญและนำเสนอ segmentation เช่น ความพึงพอใจแยกตามกลุ่มลูกค้า ความพึงพอใจ/ความผูกพันของบุคลากร ตามกลุ่ม cost per used แยกตามฐานข้อมูล เป็นต้น
- สำนักฯ ควรแสดงผลลัพธ์ที่สามารถใช้เทียบเคียงสมรรถนะกับคู่แข่งที่ได้กล่าวไว้ในโครงสร้างองค์กร เช่น สัดส่วนทรัพยากรต่อจำนวนนักศึกษา จำนวนการให้บริการเชิงรุก สัดส่วนนวัตกรรมต่อจำนวนบุคลากร สถิติการเข้าใช้บริการต่อจำนวนนักศึกษา บุคลากร)
- สำนักฯ ควรทบทวนผลลัพธ์ตัวชี้วัดสำคัญที่ตอบสนองกลุ่มลูกค้าในด้านกระบวนการ เช่น นักศึกษาปริญญาตรี ที่แสดงผลลัพธ์ด้านการค้นคว้าภายในหอสมุด ความถูกต้อง รวดเร็วในการยืมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด อุบัติการณ์ที่ไม่สามารถใช้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้า และพิมพ์เอกสารได้ กระบวนการใช้บริการออนไลน์ เป็นต้น
- สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์หรือตัวชี้วัดด้านการกำกับดูแลองค์กรในประเด็นความครอบคลุมของตัวชี้วัดผลกระทบเชิงลบของผลิตภัณฑ์ ผลลัพธ์การตรวจสอบด้านการเงินตามข้อบังคับ
- สำนักฯ ไม่แสดงผลลัพธ์ของตัวชี้วัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร รวมทั้งความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างฉลาด (INTELLIGENT RISKS) การสร้างและเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักขององค์กร (เช่น ผลลัพธ์จำนวนนวัตกรรม)
- ควรทบทวนผลลัพธ์ด้านบุคลากรที่เป็นผลจากการพัฒนา/การเรียนรู้ของบุคลากร เช่น จำนวนนวัตกรรม/แนวปฏิบัติที่ดีเทียบกับบุคลากร ผลความประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร เป็นต้น
- ควรทบทวนตัวชี้วัดทางการเงิน การตลาด การกำหนดเป้าหมายการดำเนินการทางการเงิน และการใช้ประโยชน์จากการติดตามตัวชี้วัด เช่น การจัดหาทรัพยากรการเรียนรู้ ประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์ ผลการดำเนินการเทียบกับงบประมาณ (Performance to Budget) การลดความเสี่ยงหรือการประหยัด, เปอร์เซ็นต์ค่าใช้จ่ายการบริหารต่องบประมาณ เป็นต้น

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

- Single search service
- นวัตกรรมการปฐมนิเทศ on line ผ่าน website หอสมุด

สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในภาพรวม

ผู้ให้สัมภาษณ์ : ทีมบริหาร บุคลากร

จำนวนบริการใหม่ที่ตอบสนองความต้องการอย่างมีนวัตกรรม มีอะไรบ้าง การส่งเสริมนวัตกรรม การเสริมความเข้มแข็งของความเชี่ยวชาญพิเศษ ปัญหาความท้าทายในปัจจุบันและอนาคต การทำให้บรรลุแผนกลยุทธ์ กลยุทธ์ของความเสียหายที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างฉลาด (INTELLIGENT RISKS) การจัดการความรู้ การค้นหา best practice

ข้อค้นพบ :

- ปัญหาความท้าทายในปัจจุบัน ได้แก่ การใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า ทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีประสิทธิภาพ ความท้าทายในอนาคต ในการเป็น digital library การออกแบบกระบวนการภายในให้สอดคล้อง เช่น request form การแปลงข้อมูลเป็น electronic files การเป็น subject librarian
- จำนวนบริการใหม่ที่ตอบสนองความต้องการอย่างมีนวัตกรรม เช่น book delivery ส่งตามคณะต่างๆ ในการบริการยืมคืน ระบบการยืมคืนด้วยตนเอง โดยใช้ RFID การให้บริการ 24 ชม. ที่เต็มรูปแบบมากขึ้น (ทำ digital สมอ สารนิพนธ์)
- การเสริมความเข้มแข็งของความเชี่ยวชาญพิเศษ มีนโยบายส่งเสริมระดับรองลงไปให้มีความสามารถในการสร้างนวัตกรรม กำหนด spec ของบรรณารักษ์ การส่งเสริมให้ทำวิจัยสถาบัน กลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ CoPs
- การทำงานที่ยังเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เช่น ไฟดับ

ข้อเสนอแนะ

- ควรทบทวนเรื่องการลงทุนในการพัฒนาสำนักฯ เพื่อการมุ่งสู่วิสัยทัศน์ การทำกลยุทธ์บางอย่างที่มีความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างฉลาด (INTELLIGENT RISKS)
- การเสริมความเข้มแข็งของความเชี่ยวชาญพิเศษ ในการพัฒนาคนให้มีศักยภาพในการสร้างนวัตกรรม บรรยากาศการส่งเสริมนวัตกรรม

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บุคลากร

ข้อค้นพบ :

- การมุ่งเน้นลูกค้า มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ เช่น การปฐมนิเทศ กิจกรรม road show ส่งเสริมการใช้ ภาพยนตร์ครึ่งวัน กิจกรรมสำหรับลูกค้าในอนาคต open library การจัดการเรื่องร้องเรียน library surprise ในเดือนสำคัญ บริการตามตัวเล่ม ส่งข่าวผ่าน sms รางวัลยอดนักอ่านนักยืม การแจ้งเตือนหนังสือเกินกำหนด การสมัครสมาชิกผ่าน website มารับ barcode ที่หลัง การจองยืมต่อผ่าน web book delivery ในขณะที่อยู่ไกล นวัตกรรมการปฐมนิเทศ on line ผ่าน website ห้องสมุด
- ฝ่ายจัดซื้อจัดหา รับคำสั่งการจัดซื้อ การดำเนินการสารสนเทศ digital ต่างๆ นำเข้าฐาน thailist รวบรวมแหล่ง open source เพื่อให้ผู้ใช้สืบค้นได้ง่าย การวิเคราะห์แยกหมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ แยกเป็น collection ต่างๆ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ที่รวมฐานข้อมูลกับห้องสมุดของคณะต่างๆ

- การสอนใช้โปรแกรมต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้ ใช้งานได้คล่อง โดยบริษัทผู้ขายมาสอนบรรณารักษ์ แล้ว บรรณารักษ์มาถ่ายทอดต่อ
- การลดความซ้ำซ้อนของการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ของห้องสมุดคณะแพทย์ การยกเลิกวารสารที่ใช้น้อย กระบวนการจัดซื้อที่ต้องมีการสอบเทียบราคา พิจารณาร่วมกับการบริการหลังการขาย
- ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร ใช้ e doc ของมหาวิทยาลัย การสื่อสารผ่าน intranet การเติมเงิน on line ให้ happy print ตั๋วหยอดเหรียญการใช้บริการ ที่สามารถลดคนได้
- CoPs ของการเงินพัสดุ มีการปรับปรุงกระบวนการจัดซื้อ ขึ้นกับเรื่องความเร่งด่วน การอนุมัติใบขอจัดหากระจายมาที่หัวหน้าฝ่าย แบบฟอร์ม on line ในการรายงานการเดินทาง การลงเวลาทำงานนอกเวลาใน โปรแกรม access ทำให้การเบิกจ่ายรวดเร็วขึ้น ALIST ที่ผู้ใช้โปรแกรมกับผู้พัฒนาคุยกัน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การ key ข้อมูลลงฐาน กิจกรรม morning talk ของฝ่ายบริการ ในการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน
- การทำลิ้น กระบวนการจัดซื้อที่ลดขั้นตอน ลดเวลาได้ของหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ข้อเสนอแนะ

- ควรทบทวนประสิทธิภาพของกระบวนการต่างๆ ที่สร้างคุณค่าให้กับลูกค้า
- การพัฒนาฐานข้อมูลให้สอดคล้องกับหลักสูตร
- การตามรอยการใช้งานของผู้รับบริการ ในพื้นที่ต่างๆ โปรแกรมต่างๆ เพื่อค้นหาปัญหาความไม่สะดวกต่างๆ อุปสรรคในการเข้าถึงฐานข้อมูล
- การทำ virtual library ในการนำชมห้องสมุดเพื่อความชัดเจนในภาพการให้บริการ

ผู้ให้สัมภาษณ์ : ผู้ใช้บริการ นักศึกษา อาจารย์

ข้อค้นพบ :

- นักศึกษา และอาจารย์ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก พบว่ามีบริการที่ดีมาก
- มีข้อเสนอแนะความคิดเห็นในส่วนของห้องน้ำ ที่มีความสกปรกบ้างเป็นบางเวลา
- ในอนาคตบุคลากรของห้องสมุดควรมีทักษะทางด้านภาษานานาชาติ เนื่องจากมีจำนวนนักศึกษาต่างชาติเพิ่มขึ้น และเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน
- ป้ายต่างๆในห้องสมุดควรเป็นภาษาต่างประเทศ
- มีการให้บริการเชิงรุกดีมาก เนื่องจากมีการจัดกิจกรรมที่ไปให้การแนะนำการใช้งานห้องสมุดตามคณะต่างๆ

ส่วนที่ 3
ผลการตรวจประเมิน

1.1 : การนำองค์กร (60 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- รองอธิการบดีฝ่ายการศึกษา เป็นผู้ในระดับสูงสุด ทำหน้าที่กำกับดูแล ผู้อำนวยการสำนักฯ รองผู้อำนวยการสำนักฯ และหัวหน้าฝ่าย 4 ฝ่าย เป็นผู้บริหารระดับสูง
- กรรมการกำกับดูแลองค์กร ได้แก่
 - ผลิตภัณฑ์หลัก (ลูกค้า) ได้แก่ ให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์)
 - วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ระดับชาติ ด้วยบริการที่เป็นเลิศ ภายในปี 2560 มีค่านิยม ชื่อสัตย์ พัฒนา สามัคคี มีจิตบริการ เพื่อเป้าหมายองค์กร มีพันธกิจ ได้แก่ ให้บริการสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย
 - บุคลากร 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหาร 5 คน และฝ่ายปฏิบัติการ 48 คน ปัจจัยที่สำคัญที่มุ่งใจให้ผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กร (ไม่ได้แยกฝ่าย) ได้แก่ การได้รับการพัฒนาความก้าวหน้าและความมั่นคงในวิชาชีพ และหน้าที่การงาน การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม การได้รับมอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ความรักและความภูมิใจในองค์กร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
 - ผู้ส่งมอบ(สิ่งส่งมอบ/ข้อกำหนดสำคัญใน supply chain) ได้แก่ บริษัทห้างร้าน/สำนักพิมพ์ (ซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ซื้อวัสดุและครุภัณฑ์/สินค้าตรงตามความต้องการ ส่งมอบของตรงตามเวลา)
- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านกฎหมาย (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537) ด้านบริหารบุคลากร (ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555) มาตรฐานห้องสมุด (มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544) ด้านการเงิน (ระเบียบการเงินและงบประมาณของกระทรวงการคลัง ระเบียบพัสดุสำนักนายกรัฐมนตรี) ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
1.1 ก (1)	+	คณะกรรมการระบบคุณภาพของสำนักฯ ได้ทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์ของสำนักฯ ใหม่ เพื่อให้เห็นเป้าหมายที่ชัดเจน คือ “เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ระดับชาติ ด้วยบริการที่เป็นเลิศ ภายในปี 2560” กำหนดค่านิยม “ชื่อสัตย์ พัฒนา สามัคคี มีจิตบริการ เพื่อเป้าหมายองค์กร” ผู้อำนวยการสำนักฯ ได้ประชุมบุคลากรเพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ์ ค่านิยมขององค์กร ถ่ายทอดให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ผ่านข้อความในตอนท้ายของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ทุกฉบับที่สื่อสารไปภายนอก
1.1 ก (2)	++	เห็นรูปธรรมของการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติ

		อย่างมีจริยธรรม มีแนวปฏิบัติ ผู้รับผิดชอบและเป้าหมายของการติดตามเฝ้าระวัง เช่น การป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ ความเท่าเทียมในการได้ รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ การส่งเสริมจรรยาบรรณให้กับบุคลากร
1.1 ข (2)	+	ผู้นำระดับสูง ดำเนินการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การปรับปรุงการดำเนินการ เช่น กำหนดให้หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย รายงานผลการปฏิบัติงานในแต่ละเดือนต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ กำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนผลการดำเนินการ ส่งเสริมและกระตุ้นให้ทำโครงการพัฒนางาน หรืองานวิจัยสถาบันที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับงานที่ปฏิบัติเพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ส่งเสริมกลุ่ม CoPs ให้มีการนำเสนอผลการดำเนินงาน แนวทางแก้ปัญหา รวมถึงมีการประกวดและให้รางวัลแก่ CoPs ที่มีผลงานเด่น มีการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน โดยกำหนดให้ทุกกิจกรรมจัดทำ SIPOC เพื่อให้เห็น Value chain ลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานโดยใช้ LEAN เป็นต้น

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1.1 ก (1)	-	ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูง ปฏิบัติตนอย่างไรที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ (personal action)
1.1 ก(3)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ได้ดำเนินการอย่างไรเพื่อสร้างสภาพแวดล้อมในการปรับปรุงการดำเนินการขององค์กร การสร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า และส่งเสริมความผูกพัน การสร้างสภาพแวดล้อมให้เกิดการสร้างนวัตกรรม รวมทั้งความคล่องตัวขององค์กร
1.1 ข (1)	-	ไม่ชัดเจนเรื่องการสื่อสารการตัดสินใจที่สำคัญ บทบาทเชิงรุกในการจูงใจบุคลากร การมีส่วนร่วมในการให้รางวัลยกย่องชมเชย เพื่อส่งเสริมให้มีผลการดำเนินการที่ดีและให้ความสำคัญกับลูกค้า
1.1 ข (2)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ดำเนินการอย่างไรในการสร้างนวัตกรรมและยอมรับความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างฉลาด (intelligent risk taking)

หัวข้อ 1.1 ผลการประเมิน.....20.....%

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

- รองอธิการบดีฝ่ายการศึกษา เป็นผู้นำระดับสูงสุด ทำหน้าที่กำกับดูแล ผู้อำนวยการสำนักฯ รองผู้อำนวยการสำนัก และหัวหน้าฝ่าย 4 ฝ่าย เป็นผู้บริหารระดับสูง
- มีคณะกรรมการประจำสำนักฯ หรือ คณะกรรมการดำเนินงานสำนักฯ เป็นกรรมการกำกับดูแล
- คู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ (สิ่งที่มีร่วมมือ) ได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ (พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ระบบยืมอัตโนมัติ ดูและระบบอินเทอร์เน็ต) ห้องสมุดสถาบัน การศึกษา/หน่วยงาน อื่นๆ (การพัฒนาห้องสมุด ยืมระหว่างห้องสมุด)

- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านกฎหมาย (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537) ด้านบริหารบุคลากร (ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555) มาตรฐานห้องสมุด (มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544) ด้านการเงิน (ระเบียบการเงินและงบประมาณของกระทรวงการคลัง ระเบียบพัสดุสำนักนายกรัฐมนตรี) ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554)
- ชุมชนที่สำคัญ ได้แก่โรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ในเขตการศึกษา ที่ 2 อำเภอหาดใหญ่

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
1.2 ก(1)	+	มีแนวทางในการกำกับดูแลให้เป็นไปตามระบบธรรมาภิบาล ในเรื่องความรับผิดชอบในการกระทำของผู้บริหารระดับสูง (ผอ. รอง. ผอ) โดยจัดทำข้อตกลงภาระงานตาม TOR มีการรายงานและประเมินผลการปฏิบัติงานตาม TOR การประเมินด้านต่าง ๆ จากบุคลากรสำนักฯ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการบริหาร ความรับผิดชอบด้านการเงิน มีการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่การเงินของสำนักฯ กองคลัง และหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย เป็นต้น
1.2 ก(2)	+	คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนักฯและรองผู้อำนวยการสำนักฯ ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงทุกรอบ 2 ปี โดยใช้ข้อมูลจากการรายงานของผู้อำนวยการสำนักฯและรองผู้อำนวยการสำนักฯ ข้อมูลจากการสอบถามบุคลากร ข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการประเมินทุก 6 เดือนตาม TOR มีเกณฑ์ประเมินด้านต่างๆ
1.2 ข(1)	++	สำนักฯได้ทำการวิเคราะห์ปัญหาที่อาจจะเกิดกระทบเชิงลบต่อการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์และสร้างกระบวนการแก้ปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งตัววัดที่เกี่ยวข้อง เช่น การ download วารสารอิเล็กทรอนิกส์ผิดกติกา มีระบบยืนยันตัวตน มีข้อความเตือนและให้มีการรับทราบกติกา การ download เป็นต้น มีการดำเนินการในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ โดยการปิดเครื่องปรับอากาศ ปิดไฟฟ้าในที่ทำงานช่วงพักและบริเวณที่ไม่ได้ใช้งาน จัดระบบสวิทช์ไฟฟ้าแสงสว่างใหม่ ให้สามารถควบคุมการเปิด-ปิดหลอดไฟให้แสงสว่างให้เหมาะสมกับความจำเป็นในการใช้แสงสว่างบริเวณต่าง ๆ การรณรงค์ลดการใช้กระดาษ และการนำวัสดุต่างๆมาใช้ใหม่ รวมทั้งการคัดแยกขยะ
1.2 ข (2)	+	สำนักฯระบุประเด็นด้านจริยธรรม ที่ติดต่อผู้ส่งมอบ ลูกค้า มีกระบวนการกำกับ และตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการติดตาม การดำเนินการต่อบุคลากรที่กระทำผิดต่อการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมโดยเสนอมหาวิทยาลัยลงโทษทางวินัยข้าราชการ/พนักงาน
1.2 ค (1)	+	สำนักฯ ระบุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชน มีกิจกรรมที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของสังคม เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่านของประชาชน ใน PSU Book Fair โครงการ Open Library @your school เป็นต้น
1.2 ค (2)	+	สำนักฯ ดำเนินการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ในเขตการศึกษา ที่ 2 อำเภอ

		<p>หาคัดใหญ่ กำหนดกิจกรรมที่สำนักฯ เข้าไปมีส่วนร่วมจากการสอบถามความต้องการของชุมชน และใช้สมรรถนะหลัก เช่น ห้องสมุดโรงเรียน การจัดอบรมความรู้ใหม่ ๆ แก่บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุดและยุวบรรณารักษ์ เป็นต้น</p>
--	--	---

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1.2 ก(1)	-	ไม่ชัดเจนเรื่องการทำกับดูลองค์กร ในประเด็นการคัดเลือกกรรมการกำกับดูแลสำนักฯ และนโยบายในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร
1.2 ก (2)	-	ไม่ชัดเจนเรื่องการใช้ผลการประเมินผู้นำระดับสูงเพื่อกำหนดค่าตอบแทน ไม่ได้ระบุวิธีการประเมินคณะกรรมการกำกับดูแล รวมทั้งไม่ชัดเจนเรื่องการใช้ผลการประเมินผู้นำระดับสูง ไม่แสดงรูปธรรมของการปรับปรุงประสิทธิผลการนำองค์กร
1.2 ข(1)	-	ไม่ระบุกระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิผล เช่น การจัดการสินค้าให้ตรงตามความต้องการ การส่งมอบของตรงตามเวลา เป็นต้น ไม่ระบุกระบวนการ ทั้ววัดและเป้าประสงค์ที่สำคัญในการดำเนินการเรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติการของสำนักฯ

หัวข้อ 1.2 ผลการประเมิน.....25.....%

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์(40 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ผลิตภัณฑ์หลัก (ลูกค้า) ได้แก่ ให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์)
- วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ระดับชาติ ด้วยบริการที่เป็นเลิศ ภายในปี 2560
- สมรรถนะหลัก ได้แก่ สร้างนวัตกรรมในการให้บริการสารสนเทศ
- ความท้าทาย ด้านด้านธุรกิจ ได้แก่ การพัฒนาการบริการสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่สูงขึ้น ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องทันสมัย การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับภารกิจและความต้องการของผู้รับบริการ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ความรู้และทักษะทางวิชาชีพ การทำงานเป็นทีม มีจิตบริการ วัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การอนุรักษ์พลังงานไฟฟ้า
- ความได้เปรียบ ด้านด้านธุรกิจ ได้แก่ มีความพร้อมสูงด้านทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยได้ทุกด้าน มีความพร้อมของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศ มีเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย ความน่าเชื่อถือ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ความรู้ ความสามารถของบุคลากร

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง (Strengths)
2.1 ก(1)	+	สำนักฯมีวิธีการในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ คือการจัดให้มีการสัมมนาบุคลากรนอกสถานที่ และทำการประชุมระดมความคิดเห็นของบุคลากรทุกคน เพื่อนำมาปรับปรุงแผนกลยุทธ์ และผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ ได้แก่ คณะกรรมการประกันคุณภาพ คณะกรรมการบริหารสำนักฯ บุคลากรทุกคน รวมทั้งผู้รับบริการ กรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 3 ปี
2.1 ก(4)	+	สำนักฯ ระบุระบบงานที่สำคัญในการให้บริการสารสนเทศทุกรูปแบบ ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการย่อย ๆ ได้แก่กระบวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ กระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ผู้ใช้บริการ ใช้ได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว กระบวนการให้บริการสารสนเทศ
2.1 ข(1)	+	ได้ระบุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร 5 ข้อ และเป้าประสงค์

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.1 ก(2)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม การกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OPPORTUNITIES) การตัดสินใจว่าจะดำเนินการตามโอกาสเชิงกลยุทธ์หรือความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างฉลาด (INTELLIGENT RISK) ในประเด็นใด รวมทั้งไม่ระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร
2.1 ก(3)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯได้ดำเนินการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		ความเสี่ยงที่คุกคามต่อความยั่งยืนขององค์กร จุดบอดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์และสารสนเทศ ความสามารถขององค์กรในการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ มาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์
2.1 ก(4)	--	สำนักฯควรทบทวนเรื่องการออกแบบระบบงาน การตัดสินใจว่ากระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ที่ได้คำนึงถึงสมรรถนะหลักขององค์กร (CORE COMPETENCIES) และสมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่มีศักยภาพ
2.1 ข (1)	-	สำนักฯ ไม่ระบุตารางเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว ทำให้ขาดเป้าหมายที่ชัดเจนในการดำเนินการ
2.1 ข (2)	--	ควรทบทวนความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ในประเด็นการตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ใช้ความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งทบทวนว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักอย่างไร

หัวข้อ 2.1 ผลการประเมิน....5..%

2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ : องค์กรถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติอย่างไร (50 คะแนน)
 โพรตระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 5 ข้อ คือ 1) การสร้างความเป็นเลิศในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ 2) การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการ 3) การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า 4) การบริหารให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีและยั่งยืน และ 5) การสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชน
- บุคลากร 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหาร 5 คน และฝ่ายปฏิบัติการ 48 คน
- คู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ (สิ่งที่ร่วมมือ) ได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ (พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ระบบยืมอัตโนมัติ ดูและระบบอินเทอร์เน็ต) ห้องสมุดสถาบัน การศึกษา/หน่วยงานอื่นๆ (การพัฒนาห้องสมุด ยืมระหว่างห้องสมุด)
- คู่เทียบ (ประเด็นเปรียบเทียบ) สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ความพึงพอใจในการให้บริการ สัดส่วนทรัพยากรต่อจำนวนนักศึกษาจำนวน การให้บริการเชิงรุก สัดส่วนนวัตกรรมต่อจำนวนบุคลากร สถิติการเข้าใช้บริการต่อจำนวนนักศึกษาบุคลากร)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
2.2 ก (5)	+	สำนักฯระบุว่าตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญและสนับสนุนแผนปฏิบัติการ/กิจกรรมที่ครอบคลุมเป้าประสงค์ทั้ง 5 ด้าน

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.2 ก (1)(2)	--	ควรทบทวนเรื่องความสัมพันธ์ของแผนปฏิบัติการกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่ได้ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร เช่น ศูนย์คอมพิวเตอร์ ซึ่งจะช่วยให้มั่นใจว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญสามารถที่จะบรรลุผลได้
2.2 ก(3)	-	สำนักฯไม่ระบุวิธีการจัดการความเสี่ยงด้านการเงินและด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับแผน
2.2 ก (4)	-	ไม่ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าสำนักฯมีแผนด้านทรัพยากรบุคคล ที่ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
2.2 ก (6)	-	สำนักฯไม่ระบุว่า จะดำเนินการอย่างไรในการปรับเปลี่ยนและนำแผนปฏิบัติไปปฏิบัติอย่างรวดเร็วในสถานการณ์บังคับ
2.2 ข	-	สำนักฯ ไม่ได้ระบุการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่ได้ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร

หัวข้อ 2.2 ผลการประเมิน.....5.....%

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

- สำนัก ฯ มีกระบวนการทำงานเชิงลึกและสร้างสรรค์ในการค้นหาความต้องการของลูกค้าทั้งที่ชัดเจนและไม่ชัดเจน และที่คาดการณ์ไว้ รวมทั้งความคิดเห็น ด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่นการสำรวจความต้องการสารสนเทศ/ตำรา/วารสาร จากผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พอใจของผู้รับบริการ การรับฟังข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการผ่านทางช่องทางต่าง ๆ และการประมวลผลจากความคิดเห็นที่ผู้รับบริการนำเสนอผ่านทางสื่อออนไลน์เป็นระยะๆ
- สำนัก ฯ มีช่องทางในการรับฟังสารสนเทศจากผู้รับบริการที่หลากหลาย
- สำนัก ฯ มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ โดยนำผลการสำรวจประเด็นความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
- สำนัก ฯ ได้กำหนดคู่เทียบ กับ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเทียบใน 5 ประเด็นดังนี้
 - ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนัก ฯ 5 ด้าน
 - สัดส่วนทรัพยากรต่อจำนวนนักศึกษา
 - จำนวนการให้บริการเชิงรุก
 - สัดส่วนนวัตกรรมต่อจำนวนบุคลากร
 - สถิติการเข้าใช้บริการต่อจำนวนนักศึกษา บุคลากร

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.1ก(1)	+	สำนัก ฯ มีช่องทางในการรับฟังสารสนเทศจากลูกค้าปัจจุบันหลากหลายช่องทาง
3.1ก(2)	+	สำนัก ฯ ให้ความสำคัญกับการสื่อสารกับกลุ่มลูกค้าในอนาคตโดยจำแนกเป็น 2 กลุ่มคือกลุ่มแรกได้แก่บุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการหรือเยี่ยมชมสำนัก ฯ เช่นนักเรียนและกลุ่มที่ 2 ได้แก่สมาชิกภายในได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาบัณฑิตศึกษา อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนที่ไม่เคยมาใช้บริการ
3.1ข(1)	+	สำนัก ฯ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ ปีละ 1 ครั้ง มีระบบประเมินที่ครอบคลุมภารกิจหลักของสำนัก ฯ และนำแบบประเมินไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค เพื่อให้ได้แบบประเมินที่สอดคล้องกัน
3.1ข(2)	+	สำนัก ฯ มีการประเมินความพึงพอใจเทียบกับคู่เทียบ คือสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเทียบใน 5 ด้าน

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.1ก(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนัก ฯ นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจากการฟังเสียงลูกค้ามาใช้ประกอบการวางแผนผลิตภัณฑ์และบริการของสำนัก ฯ อย่างไร และควรทบทวนการแบ่งกลุ่มลูกค้าเพื่อให้สามารถวางแผนผลิตภัณฑ์และบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น
3.1 ก(2)	-	ไม่ชัดเจนว่านำข้อมูลเสียงลูกค้าในอนาคต (นักเรียน) มาปรับปรุงหรือการวางแผน

		ผลิตภัณฑ์อย่างไร
3.1ข(1)		ประเมินความพึงพอใจมากกว่า 1 ครั้ง และแยกประเมินตามกลุ่มลูกค้าที่สำคัญ
3.1ข(2)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักได้นำผลการประเมินความพึงพอใจที่เทียบกับคู่แข่งแล้วมาปรับปรุงการให้บริการอย่างไร
3.1ข(3)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักได้ดำเนินการต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นเรื่องซับซ้อนและใช้งบประมาณภายในระยะเวลาเท่าไรและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบในช่องทางใด

หัวข้อ 3.1 ผลการประเมิน.....30.....%

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

- สำนักฯ ได้กำหนดคู่แข่งกับ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น
- สำนักฯ มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ โดยนำผลการสำรวจประเด็นความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
- สำนักฯ มีวิธีการกำหนดและสร้างนวัตกรรมให้ผลิตภัณฑ์เช่น บริการหนังสือด่วน ยืมต่อและจองทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ และ Happy Print จองห้องศึกษาเฉพาะกลุ่มออนไลน์
- สำนักฯ มีบริการเพื่อสนับสนุนผู้รับบริการที่หลากหลาย เช่น ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ บริการ Book delivery และ การเตือนก่อนถึงวันกำหนดส่งหนังสือ และการเตือนเมื่อเลยวันกำหนดส่งทาง E-Mail
- สำนักฯ มีวิธีการกำหนดและสร้างนวัตกรรมให้ผลิตภัณฑ์โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศช่องทางต่าง ๆ ในการจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ
- สำนักฯ มีวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการทั้งลูกค้าใหม่ที่สามารถเป็นสมาชิกและใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.2ก(1)	+	สำนักฯ มีวิธีการกำหนดและสร้างนวัตกรรมให้ผลิตภัณฑ์เช่น บริการหนังสือด่วน ยืมต่อและจองทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ และ Happy Print จองห้องศึกษาเฉพาะกลุ่มออนไลน์
3.2 ก(2)	+	สำนักฯ มีบริการเพื่อสนับสนุนผู้รับบริการที่หลากหลาย เช่น ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ บริการ Book delivery และ การเตือนก่อนถึงวันกำหนดส่งหนังสือ และการเตือนเมื่อเลยวันกำหนดส่งทาง E-Mail
3.2ข(1)	+	สำนักฯ มีวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่เป็นลูกค้าใหม่เชิงรุก เช่นการถ่ายโอนข้อมูลนักศึกษาใหม่และบุคลากรใหม่เข้าสู่ฐานข้อมูลของสำนักฯ โดยอัตโนมัติ สามารถใช้บริการห้องสมุดโดยใช้บัตรนักศึกษาได้ทันที และจัดปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ในช่วงปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ของคณะต่างๆ และ Road show ให้นำบริการและวิธีใช้บริการของสำนักฯ ให้กับนักศึกษาใหม่และบุคลากรใหม่

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.2ก(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักจะมีบุคลากรเฉพาะทางที่จะสามารถวิเคราะห์ความสอดคล้องของเนื้อหาหนังสือ/ตำราที่มีให้บริการกับรายวิชาตามหลักสูตรที่เปิดสอนในระดับปริญญาตรีได้
3.2ก(3)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักได้ใช้ประโยชน์จากการจำแนกกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างไร
3.2ข(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ได้ตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังในบริการด้วยบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างไร

หัวข้อ 3.2 ผลการประเมิน.....20.....%

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

- วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 5 ข้อ คือ 1) การสร้างความเป็นเลิศในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ 2) การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการ 3) การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า 4) การบริหารให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีและยั่งยืน และ 5) การสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชน
- ลูกค้ำสำคัญ ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาบัณฑิตศึกษา อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน บุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิก และบุคคลภายนอกที่ไม่เป็นสมาชิก
- คู่เทียบ (ประเด็นเปรียบเทียบ) สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ความพึงพอใจในการให้บริการ สัดส่วนทรัพยากรต่อจำนวนนักศึกษา จำนวนการให้บริการเชิงรุก สัดส่วนนวัตกรรมต่อจำนวนบุคลากร สถิติการเข้าใช้บริการต่อจำนวนนักศึกษา บุคลากร
- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ข้อตกลงในการแลกเปลี่ยนข้อมูลในรอบ 1 ปี แต่มีข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ คือ ยังขาดระบบการเก็บข้อมูลที่เป็นระบบและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และระบบห้องสมุดแต่ละแห่งไม่เหมือนกัน มีทั้งแบบรวมศูนย์และแยกส่วน ห้องสมุดประจำคณะและหอสมุดมหาวิทยาลัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
4.1 ก(1)	+	สำนักฯ กำหนดตัวชี้วัดการบรรลุกลยุทธ์ ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ (มีหนังสือ ตำรา วารสาร ฐานข้อมูล สอดคล้องการเรียนการสอน, หนังสือ ตำรา วารสาร ฐานข้อมูลพร้อมใช้งาน, จำนวนหนังสือ ตำรา ผ่านเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา ,จำนวนทรัพยากรที่จัดหาเพิ่มขึ้น) ฐานข้อมูลและวารสารสอดคล้องกับการวิจัย ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (จำนวนครั้งที่หน่วยตรวจสอบให้แก้ไข จำนวนครั้งที่ขาดสภาพ คล่อง/กระทบ, ร้อยละความพึงพอใจ, มีข้อมูลเอกสารครบถ้วนเสร็จสิ้นตามกำหนด) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (จำนวนบริการใหม่ที่ตอบสนองความต้องการอย่างมีนวัตกรรม) ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (ร้อยละของความพึงพอใจ, บุคลากรได้รับการพัฒนา, จำนวนกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่าและความผูกพันของบุคลากร) ผลลัพธ์ด้านชุมชน (จำนวนกิจกรรม, ร้อยละของความพึงพอใจ) กำหนดตัวชี้วัดของกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ เช่น รายงานบรรณานุกรมถูกต้อง ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับการเรียนการสอน กิจกรรมสนับสนุนการวิจัย เป็นต้น

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.1 ก(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯดำเนินการอย่างไรในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศการติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับองค์กร การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการสร้างนวัตกรรม

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.1 ก(2)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ เลือกและสร้างความมั่นใจว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญอย่างไร (ห้องสมุดของ มข, และ มช.) เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ (benchmarking process)
4.1 ก(3)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเสียงของลูกค้า(รวมทั้งข้อร้องเรียน) ที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้ายิ่งขึ้น การสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและกลยุทธ์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมอย่างไร
4.1 ก(4)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าระบบการวัดผลการดำเนินการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกองค์กรที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่คาดคิด
4.1 ข	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลอะไรบ้างที่สำคัญ เช่น แนวโน้มของผลการดำเนินการ การคาดการณ์ ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลและการหาความสัมพันธ์ระหว่างกันเพื่อสนับสนุนการทบทวนผลการดำเนินการ รวมทั้งการประเมินผลสำเร็จขององค์กร
4.1 ค(1)		สำนักฯ ไม่ระบุว่า มีวิธีการอย่างไรในการค้นหาหน่วยงานหรือหน่วยปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินการที่ดี ไม่ระบุว่าวิธีการอย่างไรในการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของหน่วยงานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
4.1 ค(2)	-	ไม่ปรากฏหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าสำนักฯ ใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและเชิงแข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต
4.1 ค(3)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ดำเนินการอย่างไรในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

หัวข้อ 4.1 ผลการประเมิน.....5....%

4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสารสนเทศ ความรู้ขององค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศ (40 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- บุคลากร 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหาร 5 คน และฝ่ายปฏิบัติการ 48 คน
- ผู้ส่งมอบ(สิ่งส่งมอบ/ข้อกำหนดสำคัญใน supply chain) ได้แก่ บริษัทห้างร้าน/สำนักพิมพ์ (ซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ซื้อวัสดุและครุภัณฑ์/สินค้าตรงตามความต้องการ ส่งมอบตรงตามเวลา)
- คู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ (สิ่งที่ร่วมมือ) ได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ (พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ระบบยืมอัตโนมัติ คู่มือระบบอินเทอร์เน็ต) ห้องสมุดสถาบัน การศึกษา/หน่วยงานอื่นๆ (การพัฒนาห้องสมุด ยืมระหว่างห้องสมุด)
- เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญ ได้แก่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ตำราและวารสารที่เป็นฉบับพิมพ์และฉบับอิเล็กทรอนิกส์ และที่เป็นระบบ E-Database, E-Journal, E-Book, Digital Library, Open Access Links และ PSU Knowledge Bank เป็นต้น

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
4.2 ข (3)	+	สำนักฯมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัยและใช้งานง่าย โดยทีมงานไอที โดยฮาร์ดแวร์ทำให้เชื่อถือได้ โดยการตรวจสอบดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอ มีคอมพิวเตอร์สำรองในกรณีที่คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานเกิดขัดข้อง และเปลี่ยนคอมพิวเตอร์ตามอายุการใช้งานผ่านระบบการเช่าของสำนักฯ ทุก 3 ปี วิธีการทำให้ปลอดภัย โดยมีเครื่องสำรองไฟและมีระบบสำรองข้อมูล มี Password ในการเข้าใช้เครื่อง มีระบบป้องกันผู้ไม่หวังดีกับระบบข้อมูล (Permission access) รวมทั้งจำกัด IP address ในการเข้าระบบเครือข่าย (Application filter) และวิธีทำให้ใช้งานง่ายโดยพิมพ์ป้ายวิธีใช้งาน ณ จุดที่มีเครื่องมือติดตั้งอยู่ มีเอกสาร/คู่มือการใช้งาน สามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง เป็นต้น สำหรับซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ โดยใช้ Software มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง เป็นต้น

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.2 ก(1)	-	สำนักฯ ควรทบทวนวิธีการจัดการความรู้ ตั้งแต่การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร การถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่างองค์กรกับลูกค้า ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ การแบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ รวมทั้งการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์
4.2 ก(2)	-	สำนักฯควรทบทวนวิธีการในการใช้อัจฉริยะและความรู้และทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในการปฏิบัติงานขององค์กร
4.2 ข (1)	-	สำนักฯควรทบทวนวิธีการในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศขององค์กรมีความแม่นยำถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ
4.2 ข (2)	-	สำนักฯควรทบทวนวิธีการเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งาน

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		ด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งลูกค้า โดยการสอบถามความต้องการในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ (data and information requirement) การออกแบบระบบการป้อนข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้อง รูปแบบการใช้งานที่ง่ายสำหรับผู้เกี่ยวข้อง เป็นต้น
4.2 ข (4)	-	สำนักฯ ควรทบทวนและวิเคราะห์ภาวะฉุกเฉิน (Emergency) ที่มีโอกาสเกิดขึ้น ออกแบบวิธีการเพื่อให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองลูกค้าและความจำเป็นทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้อ 4.2 ผลการประเมิน....5.....%

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ และเกื้อหนุนบุคลากร (45 คะแนน) โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนีมา 4-6 ปัจจัย

- สำนักฯ มีการกำหนดสมรรถนะแต่ละกลุ่มตำแหน่ง โดยการวิเคราะห์จากมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ออกเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มหัวหน้าฝ่าย, กลุ่มตำแหน่งปริญญาตรีหรือสูงกว่า, กลุ่มตำแหน่งต่ำกว่าปริญญาตรี และลูกจ้างประจำ หัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายจะวิเคราะห์และประเมินเบื้องต้นถึงขีดความสามารถตลอดจนทักษะของบุคลากร โดยพิจารณาจาก Job Description, แบบรายงานผลการปฏิบัติงาน (TOR) การสอบถามและสัมภาษณ์
- คณะกรรมการบริหารสำนักฯ ประชุมเพื่อประเมินอัตรากำลังบุคลากรที่สอดคล้องกับปริมาณงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต โดยวิธีการกำหนด/ทบทวน เพื่อทดแทนตำแหน่งที่เกษียณอายุราชการ ลาออก หรือต้องการอัตราเพิ่มใหม่ โดยให้ฝ่ายที่รับผิดชอบภารกิจกำหนดคุณสมบัติของตำแหน่งที่ต้องการ ซึ่งพิจารณาจากภาระงานและคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ที่ต้องการ แล้วกำหนดคุณสมบัติ ระดับการศึกษา สาขาวิชา และความสามารถพิเศษ ในแต่ละตำแหน่ง เพื่อนำมาจัดทำอัตรากำลังและเสนอกรอบอัตรากำลังต่อมหาวิทยาลัย ตามโครงสร้างแผนอัตรากำลังระยะ 4 ปี และทบทวนทุก 1 ปี พร้อมทั้งมีนโยบายให้บุคลากรทุกคนจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงการส่งบุคลากรไปพัฒนาทักษะด้านการจัดการเพื่อลดเวลาทำงานให้น้อยลง แต่ผลผลิตยังเท่าเดิมหรือเพิ่มขึ้น
- มีการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่เพื่อสร้างความเข้าใจในภารกิจของสำนักฯ และรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ และสวัสดิการ อันพึงมีพึงได้จากการทำงาน
- มอบหมายงานตามคุณสมบัติของบุคลากรเป็นหลัก มีระบบพี่เลี้ยงคอยสอนงานให้บุคลากรใหม่ และเปิดโอกาสให้บุคลากรใหม่ได้เรียนรู้งานเพิ่มเติมโดยการเลือกทำงานข้ามสายงานได้ตามความสนใจ เพื่อช่วยพัฒนางานของสำนักฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- เน้นความยืดหยุ่นของการทำงาน โดยให้บุคลากรมีอิสระในเชิงความคิด และสามารถตัดสินใจงานได้เองโดยคำนึงถึงขอบเขตที่เหมาะสม อีกทั้งยังส่งเสริมให้บุคลากรนำผลการประเมินความพึงพอใจใน

การจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ จากผู้รับบริการไปปรับปรุงแผนการปฏิบัติ งานให้บรรลุผลสำเร็จยิ่งขึ้น

- กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าของตำแหน่ง ตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย โดยศึกษาโครงสร้างของสำนักฯ และตำแหน่งงาน วิเคราะห์งาน และวิเคราะห์ความสามารถในงาน ตลอดจนกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรฐานตำแหน่งงาน และกระจายความรู้ต่าง ๆ เหล่านี้ให้บุคลากรรับทราบอย่างทั่วถึงผ่านทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
5.1(ก)	+	<ul style="list-style-type: none"> ● สำนักฯ มีการกำหนดสมรรถนะแต่ละกลุ่มตำแหน่ง สำนักฯ มีวิธีการประเมินความต้องการขีดความสามารถและอัตรากำลัง รวมทั้งทักษะสมรรถนะและกำลังบุคลากรที่มีอยู่ ● สำนักฯ จัดโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 4 ฝ่าย คือ ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร ฝ่ายบริการสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ และฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ สำนักฯ ได้ประชุมตกลงร่วมกันในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยยึดตามระบบวงจรคุณภาพ (PDCA) ตั้งแต่ขั้นตอน วางแผน การปฏิบัติ ตรวจสอบ และการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดตามภารกิจหลัก นอกจากนี้ ● สำนักฯ ยังมุ่งเน้นการพัฒนางานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานให้เกิดผลที่เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย เช่น จัดให้มีบริการ book delivery ได้แก่ ลูกค้า ผู้ส่งมอบ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชุมชน สำนักฯ ส่งเสริมให้บุคลากรมีการทำงานที่เหนือกว่าความหมายดังนี้ ● สำนักฯ มีการจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร โดยมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญ การพัฒนาให้บุคลากรทำงานทดแทนกันได้ มีการหมุนเวียนงาน การส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาวัฒนธรรมการทำงาน อบรม สัมมนา ดูงานและศึกษาต่อเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมรองรับความเปลี่ยนแปลง
5.1(ข)	+	<p>สำนักฯ ส่งเสริมให้บุคลากรมีสุขภาพแข็งแรง โดยจัดให้มีห้องออกกำลังกาย และมีการตรวจสุขภาพประจำปี ซึ่งสำนักฯ ได้ดำเนินการทุกปี และส่งเสริมให้มีกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ และมีคุณภาพอันดีงามระหว่างบุคลากร</p>

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.1(ก)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ได้มีการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้ง ทักษะ สมรรถนะ ของบุคลากรที่ต้องการเพื่อรองรับบุคลากรที่จะเกษียณอายุราชการได้ทันการณ์
5.1(ข)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ได้ประเมินสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยต่อการให้บริการแก่บุคลากรที่ครอบคลุมภาระและลักษณะของงานหรือไม่ เช่น การให้บริการห้องอ่านหนังสือสำหรับการอ่านเป็นกลุ่ม การทำงานของบุคลากรในห้องที่วางหนังสือเก่าๆ

หัวข้อ 5.1 ผลการประเมิน.....20.....%

5.2 ความผูกพันของบุคลากร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล (55 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- สำนักฯ มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบ กำหนดองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร เพื่อนำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม และให้บุคลากรทำแบบสอบถาม เพื่อนำมาประเมินผลวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร
- สำนักฯ มีวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานแบบมีส่วนร่วมและการมุ่งเน้นการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร
- สำนักฯ มีคณะกรรมการสร้างสุขขององค์กร เพื่อดำเนินการกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและสานความสัมพันธ์ของบุคลากร
- สำนักฯ มีระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย
- สำนักฯ มีการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชย และการสร้างแรงจูงใจ
- สำนักฯ ส่งเสริมระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสำหรับบุคลากรและผู้นำของสำนักฯ ตั้งแต่แรกเข้า ปฏิบัติงานมีระบบพี่เลี้ยงในการสอนงาน การแบ่งปันความรู้ การเข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน เพื่อนำความรู้ ทักษะ และประสบการณ์มาคิดค้นนวัตกรรมใหม่เพื่อเพิ่มความสามารถพิเศษให้กับองค์กรและการดำเนินงานบรรลุตามแผนปฏิบัติการขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
5.2(ก)	+	<ul style="list-style-type: none"> ● กำหนดองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร ● มีวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานแบบมีส่วนร่วมและการมุ่งเน้นการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร ● มีคณะกรรมการสร้างสุขขององค์กร เพื่อดำเนินการกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและสานความสัมพันธ์ของบุคลากร ● มีระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย
5.2(ข)	+	<ul style="list-style-type: none"> ● มีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรทั้งอย่างเป็น

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
		ทางการและไม่เป็นทางการ
5.2(ค)	+	<ul style="list-style-type: none"> • สำนักฯ ส่งเสริมระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสำหรับบุคลากรและผู้นำของสำนักฯโดยมีระบบพี่เลี้ยงในการสอนงาน การแบ่งปันความรู้ การเข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาดูงานเพื่อนำความรู้ ทักษะ และประสบการณ์มาคิดค้นนวัตกรรมใหม่เพื่อเพิ่มความสามารถพิเศษให้กับองค์กร

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.2(ก)	-	ไม่ชัดเจนว่าได้มีการดำเนินการดำเนินการอย่างบูรณาการในการกำหนดองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความผูกพันกับกิจกรรมส่งเสริมและสานความสัมพันธ์และระบบการจัดการผลการปฏิบัติการของบุคลากรเพื่อความผูกพันของบุคลากรหรือไม่อย่างไร
5.2(ข)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ได้มีการประเมินผลการจัดกิจกรรมส่งเสริมเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรทั้งในและนอกสถานที่ ว่าสามารถทำให้บุคลากรมีความรัก ความผูกพันซึ่งกันและกัน มีการช่วยเหลืองานกัน มีการทำงานที่เป็นทีมงานที่ดี และส่งผลให้บุคลากรของสำนักฯ มีความสุขในการปฏิบัติงานร่วมกัน และส่งผลดีต่อองค์กรในทางที่ดีขึ้นอย่างไร และควรกำหนดตัวชี้วัดของการประเมินที่สามารถวัดได้อย่างชัดเจน
5.2(ค)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯมีวิธีการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรที่สามารถประเมินผลการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้อ 5.2 ผลการประเมิน.....30.....%

**6.1 ระบบงาน : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบระบบงาน (60 คะแนน)
 โพรตระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

- กระบวนการทำงานโดยรวมของสำนักฯ ได้รับการออกแบบตามพันธกิจ ค่านิยมและสมรรถนะหลักขององค์กร ที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนกลยุทธ์
- มีการทบทวนหรือปรับปรุงกระบวนการการทำงานอย่างต่อเนื่องตามกรอบเวลาที่กำหนดในแผนปฏิบัติการ เพื่อปรับปรุง/พัฒนาระบบงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ความเปลี่ยนแปลงภายนอก และสมรรถนะหลักขององค์กร
- มีกรรมการบริหารและกรรมการประกันคุณภาพเป็นผู้นำกับดูแลและทบทวนระบบงาน โดยมีรองอธิการบดีฝ่ายการศึกษาเป็นผู้นำสูงสุด
- ใช้ข้อมูลสถิติการให้บริการจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ข้อร้องเรียนลูกค้าจากสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Twitter) ตู้อความคิดเห็น อีเมล บริการตอบคำถาม ข้อมูลจากผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ เป็นข้อมูลประกอบการออกแบบระบบงาน

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
6.1ก(1)	+	ออกแบบระบบงานและกระบวนการงานประจำตามพันธกิจ ค่านิยมและสมรรถนะหลักขององค์กร ที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการดำเนินงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนกลยุทธ์

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.1ข(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ใช้ข้อมูลสถิติการให้บริการจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ข้อร้องเรียนลูกค้าจากสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, Twitter) ตู้อความคิดเห็น อีเมล บริการตอบคำถาม ข้อมูลจากผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ เป็นข้อมูลประกอบการออกแบบระบบงานและหรือนำไปสู่การปรับปรุงและระบบงานอย่างไร

หัวข้อ 6.1 ผลการประเมิน.....25.....%

6.2 กระบวนการทำงาน : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ (50 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- การออกแบบกระบวนการงานประจำ สำนักงานฯ ใช้ SIPOC Diagram วิเคราะห์การปฏิบัติงานประจำ และสร้างนวัตกรรม
- กระบวนการทำงานของสำนักงานฯ ประกอบด้วย กระบวนการจัดการสารสนเทศ กระบวนการบริการสารสนเทศ กระบวนการสนับสนุนบริหาร การบริการวิชาการแก่สังคม
- ข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดที่สำคัญของบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่สร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ สำนักงานฯ พิจารณาข้อกำหนดของกระบวนการทำงานจากพันธกิจ ความต้องการของผู้รับบริการ ข้อร้องเรียน ผลการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจผู้รับบริการ
- สำนักงานฯ มีกระบวนการทำงานที่ทำให้มั่นใจว่าเป็นไปตามข้อกำหนด คือ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ใช้วิธีการมอบหมายงานตามตำแหน่ง และ หน้าที่ตาม Job Description ของบุคลากรแต่ละคน และกำหนดให้หัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายเป็นผู้กำกับ ดูแล และติดตามประเมินผลงานแต่ละงาน มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานทุกงาน เพื่อสอนงาน อบรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และชี้แจงขั้นตอนการทำงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
- กระบวนการสนับสนุนการบริหาร มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ใช้วิธีการมอบหมายงานตามตำแหน่งงาน และกำหนดให้หัวหน้าฝ่ายเป็นผู้กำกับ ดูแล และติดตามประเมินผลงานแต่ละงาน มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานทุกงาน มีการอบรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ชี้แจงขั้นตอนการทำงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ และมีระบบพี่สอนงานให้กับบุคลากรที่รับมาใหม่ เช่น พนักงานจัดชั้นหนังสือ พนักงานบริหารงานทั่วไป

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
6.2 ก(2)	++	มีการกำหนดกระบวนการหลัก กระบวนการย่อย ข้อกำหนด ตัวชี้วัดในกระบวนการ ตัวชี้วัดตามกลยุทธ์และระบุตัวอย่างนวัตกรรมของแต่ละกระบวนการอย่างชัดเจน
6.2ข(2)	++	มีการกำหนดกระบวนการสนับสนุนระบบงานที่ประกอบด้วย กระบวนการหลัก กระบวนการย่อย ข้อกำหนด ตัวชี้วัดในกระบวนการ ตัวชี้วัดตามกลยุทธ์และระบุตัวอย่างนวัตกรรมของแต่ละกระบวนการอย่างชัดเจน

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.2ข(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักงานฯ ได้นำผลการติดตามการนำกระบวนการไปปฏิบัติทุกเดือน ไปสู่การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างไร
6.2ข(3)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักงานฯ มีกระบวนการในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์อย่างไร

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ : ผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร (130 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ ให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์)
- ลูกค้า ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี (นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด สามารถเยี่ยมชมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถใช้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้าและพิมพ์เอกสาร สามารถใช้บริการออนไลน์ ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล สามารถใช้บริการห้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง)
- นักศึกษาบัณฑิตศึกษา (สามารถใช้บริการออนไลน์ ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล สามารถเยี่ยมชมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถใช้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้าและพิมพ์เอกสาร นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)
- อาจารย์ (สามารถใช้บริการออนไลน์ ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล สามารถเยี่ยมชมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถใช้บริการห้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)
- บุคลากรสายสนับสนุน (สามารถใช้บริการออนไลน์ ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล สามารถเยี่ยมชมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถใช้บริการห้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)
- บุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิก (สามารถเยี่ยมชมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถนั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)
- บุคคลภายนอกที่ไม่เป็นสมาชิก (สามารถนั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)
- ผู้ส่งมอบ(สิ่งส่งมอบ/ข้อกำหนดสำคัญใน supply chain) ได้แก่ บริษัทห้างร้าน/สำนักพิมพ์ (ซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ซื้อวัสดุและครุภัณฑ์/สินค้าตรงตามความต้องการ ส่งมอบของตรงตามเวลา)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.1 ก	+	สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ตัวชี้วัด การให้บริการสารสนเทศ ได้แก่ ร้อยละทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับการเรียนการสอน(แสดงระดับ แนวโน้มเพิ่มขึ้น) ร้อยละฐานข้อมูลและวารสารสอดคล้องกับการวิจัย (แสดงระดับ แนวโน้มเพิ่มขึ้น) ร้อยละความผิดพลาดในการให้บริการยืมคืน (แสดงระดับ) ความพึงพอใจบริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า (แสดงผลลัพธ์ ปี 2557 ที่มีระดับมากกว่าเป้าหมาย) ความพึงพอใจบริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ (แสดงระดับดีกว่าเป้าหมาย แต่แนวโน้มลดลง) ความพึงพอใจบริการ IT- Zone (มีระดับและแนวโน้มดีขึ้น)
7.1 ข (1)	+	สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ตัวชี้วัดที่สำคัญด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพของกระบวนการปฏิบัติการ ได้แก่ จำนวนการจัดหา วารสาร/ฐานข้อมูล ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น สัดส่วนจำนวนหนังสือต่อนักศึกษา สัดส่วนจำนวนหนังสือต่ออาจารย์ ผ่านเกณฑ์ในปี 2557 แสดงผลลัพธ์ หนังสือ ตำรา วารสาร ฐานข้อมูลพร้อมใช้งาน (ทรัพยากรที่จัดหามา)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
		ความถูกต้องและตรงที่ตรงการ 100% ตั้งแต่ปี 2555, ระเบียบรายการบรรณานุกรมถูกต้อง มีระดับสูงกว่าเป้าหมาย ในปี 2557 บำรุงรักษาทรัพยากรให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน สูงกว่าเป้าหมาย แต่ไม่มีแนวโน้ม)

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.1 ก	-	สำนักฯ ควรแสดงผลลัพธ์ที่สามารถใช้เทียบเคียงสมรรถนะกับคู่แข่งที่ได้กล่าวไว้ในโครงสร้างองค์กร เช่น สัดส่วนทรัพยากรต่อจำนวนนักศึกษา จำนวนการให้บริการเชิงรุก สัดส่วนนวัตกรรมต่อจำนวนบุคลากร สถิติการเข้าใช้บริการต่อจำนวนนักศึกษาบุคลากร)
	-	สำนักฯ ควรทบทวนผลลัพธ์ตัวชี้วัดสำคัญที่ตอบสนองกลุ่มลูกค้าในด้านกระบวนการ เช่น นักศึกษาปริญญาตรี ที่แสดงผลลัพธ์ด้านการค้นคว้าภายในหอสมุด ความถูกต้องรวดเร็วในการยืมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด อุบัติการณ์ที่ไม่สามารถใช้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้าและพิมพ์เอกสารได้ กระบวนการใช้บริการออนไลน์ เป็นต้น
7.1 ข(2)	-	สำนักฯ ไม่แสดงตัวชี้วัดการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
7.1 ค	-	สำนักฯ ควรทบทวนตัวชี้วัดที่สำคัญด้านห่วงโซ่อุปทานขององค์กร

หัวข้อ 7.1 ผลการประเมิน.....5....%

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

- ลูกค้าสำคัญ ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาบัณฑิตศึกษา อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน บุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิก และบุคคลภายนอกที่ไม่เป็นสมาชิก
- วิธีการรับฟังเสียงลูกค้า มีหลากหลายวิธี เช่น เคาน์เตอร์บริการ กล้องรับฟังความคิดเห็น website โทรศัพท์ บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ Road show สนทนา สัมภาษณ์ แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ แบบประเมินกิจกรรมต่างๆ วิจัยสถาบัน e-mail หนังสือราชการ เป็นต้น
- การสร้างความผูกพันกับลูกค้า ดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการ คำแนะนำ ข้อเสนอแนะของลูกค้า ปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และสร้างนวัตกรรมใหม่
- จัดการข้อเรียนของลูกค้านโดยมีคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนโดยตรง
- มีกิจกรรมส่งเสริมความผูกพัน ส่งเสริมความสัมพันธ์ และส่งเสริมการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นระบบ

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.2 ก(1.1)	+	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3 ปีย้อนหลัง แสดงให้เห็นแนวโน้มตัววัดด้านความพึงพอใจของลูกค้าดีขึ้น-
7.2ก (1.2)	+	ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า 3 ปีย้อนหลังมีแนวโน้มผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.2 ก(1.3)	-	ปรับปรุงความพึงพอใจในรายการประเมินที่มีผลการประเมินต่ำกว่าคู่เทียบ
7.2 ก (2)	-	กำหนดตัวชี้วัดสำเร็จในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าแทนจำนวนกิจกรรม

หัวข้อ 7.2 ผลการประเมิน.....15.....%

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

- บุคลากรมีประสบการณ์ในการทำงานทำให้มีความรู้ความสามารถในงานสูง
- วิเคราะห์ข้อมูลบุคลากรที่มีอยู่นำมาจัดระบบงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และความถนัด ตลอดจนมีการประชุมวางแผนพัฒนาสำหรับการประเมินขีดสมรรถนะของบุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ โดยการพิจารณาจาก Job Description, แบบรายงานผลการปฏิบัติงาน (TOR) การสอบถามและสัมภาษณ์บุคลากร และผลการประเมินการปรับปรุงงานของบุคลากรรายบุคคล
- มีการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ เพื่อสร้างความเข้าใจในภารกิจของสำนักฯ และรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ และสวัสดิการ อันพึงมีพึงได้จากการทำงาน
- มอบหมายงานตามคุณสมบัติของบุคลากรเป็นหลัก มีระบบพี่เลี้ยงคอยสอนงานให้บุคลากรใหม่ และเปิดโอกาสให้บุคลากรใหม่ได้เรียนรู้งานเพิ่มเติมโดยการเลือกทำงานข้ามสายงานได้ตามความสนใจ เพื่อช่วยพัฒนางานของสำนักฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- เน้นความยืดหยุ่นของการทำงาน โดยให้บุคลากรมีอิสระในเชิงความคิด และสามารถตัดสินใจงานได้เองโดยคำนึงถึงขอบเขตที่เหมาะสม อีกทั้งยังส่งเสริมให้บุคลากรนำผลการประเมินความพึงพอใจในการจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ จากผู้รับบริการไปปรับปรุงแผนการปฏิบัติ งานให้บรรลุผลสำเร็จยิ่งขึ้น
- ส่งเสริมการทำงานอย่างมีความสุขและมีสุขภาพดี

หัวข้ออ้างอิง	+ /++	จุดแข็ง(Strengths)
7.3 ก(3)	+	ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน
7.3ก(4)	+	บุคลากรได้รับการพัฒนาโดยการเข้าร่วมประชุม สัมมนา ครบ 100% ทุกปี

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.3(1)	-	มีกระบวนการ/วิธีการในการถ่ายทอดความรู้ เทคนิค และประสบการณ์จากบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานสูงแก่บุคลากรใหม่

หัวข้อ 7.3 ผลการประเมิน.....15.....%

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร : ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร เป็นอย่างไร (65 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ด้านกฎหมาย (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537) ด้านบริหารบุคลากร (ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากร มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2551 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากร มหาวิทยาลัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2555) มาตรฐานห้องสมุด (มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544) ด้านการเงิน (ระเบียบการเงินและงบประมาณของกระทรวงการคลัง ระเบียบพัสดุสำนักนายกรัฐมนตรี) ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554)
- รองอธิการบดีฝ่ายการศึกษา เป็นผู้นำระดับสูงสุด ทำหน้าที่กำกับดูแล ผู้อำนวยการสำนักฯ รองผู้อำนวยการสำนักฯ และหัวหน้าฝ่าย 4 ฝ่าย เป็นผู้บริหารระดับสูง
- ชุมชนที่สำคัญ ได้แก่โรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ในเขตการศึกษา ที่ 2 อำเภอหาดใหญ่
- วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 5 ข้อ คือ 1) การสร้างความเป็นเลิศในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ 2) การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการ 3) การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า 4) การบริหารให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีและยั่งยืน และ 5) การสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชน

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.4 ก (1)	+	สำนักฯ แสดงผลตัวชี้วัดการรับรู้ เข้าใจ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร ในปี 2557 พบว่า รับรู้ทิศทางจุดหมายการทำงานได้ชัดเจน 85.7% รู้ว่าต้องทำอะไร เพื่ออะไร ทำอย่างไร และเมื่อใด 84.92% และแสดงตัวชี้วัดด้านการสร้างความผูกพันกับบุคลากร โดยผลลัพธ์มีความมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ 92.06%
7.4 ก (2)	+	แสดงผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลองค์กร ในปี 2557 โดยการสำรวจความคิดเห็นต่อการบริหารของผู้บริหารระดับสูงในด้านลักษณะผู้นำและภาวะผู้นำ เห็นด้วย 86.60% ด้านการพัฒนาองค์กรเห็นด้วย 84.00% ด้านการเป็นผู้กำกับดูแลที่ดีภายใต้กรอบจริยธรรมและคุณธรรม เห็นด้วย 85.80% และด้านการจัดระบบ/กลไกการบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเห็นด้วย 81.60%
7.4 ก (3)	+	ผลลัพธ์การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย แสดงผลลัพธ์ การละเมิดข้อตกลงของผู้ใช้บริการ โดยมีการ download วารสารผิดเงื่อนไข มีแนวโน้มลดลง และเป็น 0 ตั้งแต่ปี 2556 และตัววัดการได้รับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดลิขสิทธิ์ เช่น การใช้ซอฟต์แวร์เถื่อน การสำเนาเอกสารและทำซ้ำสื่อสารสนเทศเพื่อประโยชน์อื่นที่ไม่ใช่เพื่อการศึกษา ผลคือ ไม่มีการร้องเรียน
7.4 ก (4)	+	ผลลัพธ์ด้านจริยธรรม แสดงตัววัดความผิดพลาดด้านจริยธรรม พบว่าไม่มีข้อร้องเรียนในการเลือกปฏิบัติ เช่น การลดหย่อนค่าปรับ การประพฤติผิดวินัยของบุคลากรและนักศึกษา ตั้งแต่ ปี 2555-57
7.4 ก (5)	+	แสดงผลลัพธ์การสนับสนุนชุมชน ในกิจกรรมห้องสมุดโรงเรียนต้นแบบ พบว่า ความพึงพอใจการอบรมการใช้โปรแกรม ULibM มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นและสูงกว่าเป้าหมาย ความพึงพอใจการอบรมความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์และบริการห้องสมุด มี

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
		ระดับสูงกว่าเป้าหมายตั้งแต่ปี 2556 ความพึงพอใจกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน Open Library@ Your School ระดับสูงกว่าเป้าหมายและมีแนวโน้มดีขึ้น

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.4 ก (2)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์หรือตัวชี้วัดด้านการกำกับดูแลองค์กรในประเด็นความครอบคลุมของตัวชี้วัดผลกระทบเชิงลบของผลิตภัณฑ์ ผลลัพธ์การตรวจสอบด้านการเงินตามข้อบังคับ
7.4 ข	-	สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายของตัวบ่งชี้ของผลลัพธ์ทั้ง 6 ด้านที่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย ไม่แสดงผลลัพธ์กลยุทธ์ของความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างฉลาด (INTELLIGENT RISKS) การสร้างและเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักขององค์กร

หัวข้อ 7.4 ผลการประเมิน.....15.....%

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด : ผลการดำเนินการด้านการเงินและตลาดเป็นอย่างไร(65 คะแนน) โปรตรระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ผลลัพธ์หลัก ได้แก่ ให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.5 ก(1)	+	สำนักฯ แสดงผลลัพธ์รายได้สะสมของสำนักฯ ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การจัดซื้อตำราวารสารฐานข้อมูล (การจัดซื้อฐานข้อมูลมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น)

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.5 ก(1)	-	ควรทบทวนและกำหนดเป้าหมายการดำเนินการทางการเงินในการจัดหาทรัพยากรการเรียนรู้ (การจัดซื้อวารสารมีแนวโน้มลดลง การจัดซื้อตำรา ไม่แสดงระดับและแนวโน้ม) แสดงผลการดำเนินการเทียบกับงบประมาณ (performance to budget) การลดความเสี่ยงหรือการประหยัด ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยของการใช้ (Cost per Used) วารสาร/ฐานข้อมูล (มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ซึ่งแสดงถึงความคุ้มค่า) เป็นต้น
7.5 ก(2)	-	สำนักฯควรทบทวนตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านตลาดเช่น การบริจาคเพื่อการกุศลหรือเงินช่วยเหลือ (charitable donations or grants) และจำนวนโครงการหรือการให้บริการใหม่

หัวข้อ 7.5 ผลการประเมิน.....5.....%

ตารางสรุปผลคะแนนประเมิน

หมวดที่	หัวข้อ	คะแนนเต็ม (คะแนน)	% ที่ ได้	ผลคะแนน ประเมิน (คะแนน)
หมวด 1 การนำองค์กร	หัวข้อ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	60	20	12
	หัวข้อ 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง	50	25	12.5
รวม		110		24.5
หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์	หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์	40	5	2
	หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	50	5	2.5
รวม		90		4.5
หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า	หัวข้อ 3.1 เสียงของลูกค้า	50	30	15
	หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า	50	20	10
รวม		100		25
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	หัวข้อ 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	50	5	2.5
	หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	40	5	2
รวม		90		4.5
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	หัวข้อ 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	45	20	9
	หัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร	55	30	16.5
รวม		100		25.5
หมวด 6 การมุ่งเน้นปฏิบัติการ	หัวข้อ 6.1 ระบบงาน	60	25	15
	หัวข้อ 6.2 กระบวนการทำงาน	50	25	12.5
รวม		110		27.5
หมวด 7 ผลลัพธ์	หัวข้อ 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	130	5	6.5
	หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	75	15	11.25
	หัวข้อ 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	65	15	9.75
	หัวข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	65	15	9.75
	หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด	65	5	3.25
รวม		400		40.5
รวม		1,000		152