



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน  
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)  
ประจำปีการศึกษา 2558  
หน่วยงาน สำนักการเรียนรู้หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วันที่ 5 เดือน กันยายน พ.ศ. 2559

---

รายชื่อคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน

- |                               |            |               |
|-------------------------------|------------|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์นายแพทย์ธวัช | ชาญชฎานนท์ | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.จรัญ     | บุญกาญจน์  | กรรมการ       |
| 3. นางสาวกิตติยา              | เสะอาหลี   | เลขานุการ     |

## ส่วนที่ 1 ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

โครงสร้างองค์กร สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง

1. ลักษณะองค์กร: คุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) องค์กรมีผลิตภัณฑ์หลักอะไรบ้าง กลไกที่องค์กรใช้ในการส่งมอบ ผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าคืออะไร

- ผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ ให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์) เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ส่งมอบผ่านสำนักทรัพยากรการเรียนรู้และผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย

(2) ลักษณะที่สำคัญของวัฒนธรรมองค์กรคืออะไร จุดประสงค์ วิสัยทัศน์ ค่านิยมและ พันธกิจขององค์กรที่ได้ประกาศไว้คืออะไร ความสามารถพิเศษขององค์กรคืออะไร และมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจขององค์กร

- วัฒนธรรม มุ่งเน้นผู้รับบริการ
- วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ระดับชาติ ด้วยบริการที่เป็นเลิศ ภายในปี 2560
- ค่านิยม ได้แก่ มีจิตบริการ ทำงานอย่างมืออาชีพ
- พันธกิจ คือเป็นองค์กรที่ให้บริการสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย
- ความสามารถพิเศษ ได้แก่ 1. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง 2. มีความพร้อมด้านบุคลากรที่สอดคล้องกับภารกิจหลักขององค์กร 3. มีเทคโนโลยี สำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ 4. มีนวัตกรรมที่สร้างขึ้นใช้เองในองค์กร 5. มีความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยงบประมาณที่จำกัด

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร มีการจำแนกบุคลากรหรือพนักงานออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง กลุ่มเหล่านี้มีการศึกษาระดับใด ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กรคืออะไร บุคลากร และภาระงานในองค์กรมีความหลากหลายอย่างไร มีกลุ่มอะไรบ้างที่จัดตั้งให้ทำหน้าที่ต่อรองกับองค์กร สิทธิประโยชน์และข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญมีอะไรบ้าง

- บุคลากรมี 5 กลุ่ม(ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจ) คือ กลุ่มผู้บริหาร 4 คน กลุ่มบรรณารักษ์ 18 คน กลุ่มสนับสนุนงานห้องสมุด 35 คน กลุ่มสนับสนุนงานบริหาร 13 คน และกลุ่มสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 3 คน (การได้รับการพัฒนา ความก้าวหน้าและความมั่นคงในวิชาชีพ และหน้าที่การงาน การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม การได้รับมอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ความรักและความภูมิใจในองค์กร และการมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์)
- ไม่ได้ระบุสิทธิประโยชน์และข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญมีอะไรบ้าง

(4) องค์กรมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง

- ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ(ALIST) ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ตาราและวารสารที่เป็นฉบับพิมพ์และฉบับอิเล็กทรอนิกส์ และที่เป็นระบบ E-Database, E-Journal, E-Book, Digital Library, Open Access Links, PSU Knowledge Bank เป็นต้น
- อุปกรณ์สนับสนุนอื่นๆ เช่นระบบประตูอัตโนมัติ ระบบจำหน่ายคูปองอัตโนมัติเพื่อเข้าใช้ห้องสมุด ระบบการเติมโควตาการพิมพ์อัตโนมัติ (รวมทั้งตรวจสอบโควตาการพิมพ์ ประวัติการเติมเงิน และประวัติการพิมพ์ผ่านเว็บไซต์) และ Online Reference: Ask a Librarian ฯลฯ
- สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ ห้องอบรมคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 ห้อง ห้องศึกษาเฉพาะกลุ่ม (Group Study Room) ห้องสื่อโสตทัศน์ ห้องภาพยนตร์ 3 มิติ เป็นต้น

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

- สถาบันดำเนินงานภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบ เช่น พรบ การศึกษา ลิขสิทธิ์ ข้อบังคับมหาวิทยาลัย มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ระเบียบการเงินและงบประมาณของกระทรวงการคลัง ระเบียบพัสดุสำนักงานนายกรัฐมนตรี พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

#### ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้าง และระบบการกำกับดูแลขององค์กรมีลักษณะอย่างไร ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ผู้นำระดับสูง และองค์กรแม่มีลักษณะเช่นใด

- สถาบันฯมีอธิการบดี และรองอธิการบดี ฝ่ายการศึกษา เป็นผู้นำสูงสุด ทำหน้าที่กำกับ ควบคุม ดูแลการบริหารจัดการและการดำเนินงานของสำนักฯ
- มีคณะกรรมการประจำสำนักฯและคณะกรรมการดำเนินงานสำนักฯ
- ผู้นำระดับสูง ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และหัวหน้าฝ่ายคือหัวหน้าฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ และหัวหน้าฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

(2) ส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญขององค์กรมีอะไรบ้าง

(\*) กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลิตภัณฑ์ การบริการที่สนับสนุน ลูกค้าและการปฏิบัติกรอย่างไร ความต้องการและความคาดหวังของส่วนตลาด กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

- ลูกค้าบุคคลภายใน(ความต้องการ)ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาบัณฑิตศึกษา อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน (นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด สามารถยืมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถใช้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้าและพิมพ์เอกสาร สามารถใช้บริการออนไลน์ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล สามารถใช้บริการห้องศึกษาด้วยตนเอง)
- ลูกค้าบุคคลภายนอก เป็นสมาชิก (สามารถยืมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถนั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด) ไม่เป็นสมาชิก (สามารถนั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)

(3) ประเภทของผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการที่สำคัญที่สุดคือใคร มีบทบาทอะไรในระบบงาน กระบวนการผลิตและการส่งมอบ ผลิตภัณฑ์และการบริการที่สนับสนุนลูกค้าที่สำคัญมีกลไกที่สำคัญอะไรในการสื่อสารและจัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ กลุ่มเหล่านี้มีบทบาทอะไรหรือไม่ในกระบวนการสร้างนวัตกรรมขององค์กรข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดของห่วงโซ่อุปทานขององค์กรคืออะไร

- ผู้ส่งมอบ (บทบาท) ได้แก่ บริษัทห้างร้าน/สำนักพิมพ์ (ซื้อทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุและครุภัณฑ์)
- คู่ความร่วมมือ/พันธมิตร (บทบาท) ได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ (ร่วมกันพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST และระบบยืมอัตโนมัติ และดูแลระบบอินเทอร์เน็ต) ห้องสมุดสถาบัน การศึกษา/หน่วยงานอื่นๆ (ความร่วมมือในการพัฒนาห้องสมุด ยืมระหว่างห้องสมุด)

## 2. สภาพการณ์ขององค์กร: สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรคืออะไร

### ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- แข่งขันกับภาคเหนือ (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (มหาวิทยาลัยขอนแก่น) ประเด็นการเทียบได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการ สัดส่วนทรัพยากรต่อจำนวนนักศึกษา จำนวนการให้บริการเชิงรุก สัดส่วนนวัตกรรมต่อจำนวนบุคลากร สถิติการเข้าใช้บริการต่อจำนวนนักศึกษา บุคลากร
- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ใช้วิธีทำข้อตกลงในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ในรอบ 1 ปี ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบคือ ยังขาดระบบการเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ระบบห้องสมุดแต่ละแห่งไม่เหมือนกัน มีทั้งแบบรวมศูนย์และแยกส่วน ห้องสมุดประจำคณะและหอสมุดมหาวิทยาลัย

### ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

- ความท้าทาย ด้านธุรกิจ ได้แก่ ค่ารวบรวบและฐานข้อมูลมีราคาแพง(สูง)และปรับราคาสูงขึ้น ทุกปี งบประมาณที่จำกัดความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีสูงขึ้น คณะ/หน่วยงานตั้งขึ้นใหม่ มีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและทันสมัย การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ สอดคล้องกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยและ ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข มีความรู้และทักษะทางวิชาชีพ เทคโนโลยีสารสนเทศ การทำงานเป็นทีม และมีจิตบริการ มีวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม(พลังงาน ไฟฟ้า) การพัฒนาบรรณารักษ์และห้องสมุดโรงเรียน(โรงเรียนขาดแคลนครูที่มีความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์)
- ความได้เปรียบ ด้านธุรกิจ ได้แก่ มีความพร้อมด้านทรัพยากรสารสนเทศ ที่สามารถสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยได้ทุกด้าน มีความพร้อมของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศ และคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล มีความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้ ความรู้ในการเข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์ อำนวยความสะดวกให้บริการ มีเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย มีความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการจัดการ และให้ความรู้ในการเข้าใช้ ทรัพยากรสารสนเทศ มีความร่วมมือกับหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ มีเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง(ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการ) ด้านบุคลากร ได้แก่ ความรู้ความสามารถของบุคลากร บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ บุคลากรสามารถถ่ายทอดความรู้ซึ่งกัน และกัน มีความหลากหลายของวิทยากรทางาน และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพบรรณารักษ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพร้อมด้านบุคลากร บุคลากรพร้อมในการให้ความร่วมมือ

#### ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- ทบทวน และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติโดยใช้แนวคิดของ Lean และด้วยหลักการ PDCA
- ใช้การจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง
- ข้อมูลย้อนกลับจากการประเมินผลคุณภาพภายใน เพื่อนำมาพัฒนาองค์กร
- TQA Framework

**ส่วนที่ 2**  
**บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes)**

**A. จุดแข็งที่สำคัญที่สุด หรือการปฏิบัติงานที่โดดเด่น (แนวโน้มที่มีค่าต่อองค์กรอื่นๆ) ที่ได้ระบุไว้คืออะไร?**

(ระบุจุดแข็งหมวด 1-6)

- สำนักฯ กำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม ผ่านการดำเนินการของคณะกรรมการระบบคุณภาพของสำนักฯ มีการรับฟังข้อคิดเห็นจากบุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หรือผู้รับบริการ) ตลอดจนการประชุมระดมความคิดเห็น ในปีที่ผ่านมา คณะกรรมการระบบคุณภาพของสำนักฯ ได้ทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์ของสำนักฯ ใหม่ เพื่อให้เห็นเป้าหมายที่ชัดเจน คือ “เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ระดับชาติ ด้วยบริการที่เป็นเลิศ ภายในปี 2560”
- ผู้นำดำเนินการในการส่งเสริมให้ปฏิบัติตามกฎหมายสำคัญที่กล่าวถึงในโครงร่างองค์กร เช่น พรบ. การศึกษา ลิขสิทธิ์ การทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ มาตราฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นต้น โดยกำหนดวิธีปฏิบัติ เป้าหมายการกำกับ ทำให้มั่นใจว่าบุคลากรจะมีปฏิบัติตนโดยไม่มีการละเมิด
- สำนักฯ ตอบสนองต่อผลการประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจโดยเพิ่มช่องทางการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการบริการทันทีด้วย Tablet และกำหนดแนวทางปรับปรุงพัฒนาและนวัตกรรมให้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ เช่น ข้อร้องเรียนเรื่องหูฟัง ได้มีการปรับปรุงแนวปฏิบัติ โดยการเปลี่ยนหูฟังใหม่ทั้งหมด และมีการตรวจสอบสภาพหูฟังทุกเดือน พร้อมทั้งมีน้ำยาฆ่าเชื้อที่บริเวณ internet zone และเคาเตอร์บริการยืมคืน
- สำนักฯ มีการปรับปรุงกระบวนการจัดการผลสำรวจความไม่พึงพอใจที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว (กรณีไม่ซับซ้อน 1 วัน กรณีซับซ้อนไม่เกิน 15 วัน ) และนำไปสู่การปฏิบัติจริง
- สำนักฯ มีการสนับสนุนให้ผู้รับบริการสามารถใช้ผลิตภัณฑ์ได้ง่าย โดยการพัฒนาเว็บไซต์ บริการสมัครสมาชิกผ่านเว็บสำหรับบุคคลภายนอก บริการยืมต่อหนังสือออนไลน์ บริการนำส่งหนังสือถึงที่ บริการเพื่อนช่วยหาหนังสือ และบริการท่านขอมาเราจัดให้ รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการระบบสนับสนุนมากขึ้น
- สำนักฯ แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ เพื่อจัดทำแผนและสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมทั้งสร้างเครือข่ายความรู้กับองค์กรอื่นเพื่อจะได้นำองค์ความรู้ที่ได้มาใช้ในการบริหารจัดการสู่วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรต่อไป ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการความรู้เป็น 6 ขั้นตอน กิจกรรมการดำเนินการ วิธีการสู่ความสำเร็จ ระยะเวลาและผู้รับผิดชอบ
- สำนักฯ ใช้ระบบทำงานเป็นทีมและทีมข้ามสายงาน และสามารถทำงานทดแทนกันได้ เช่น การให้คำปรึกษา ตอบคำถามกับผู้ที่มาใช้บริการ, การจัดซื้อ เป็นต้น ทำให้การทำงานคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ
- สำนักฯ ใช้ SIPOC MODEL ในการออกแบบกระบวนการทำงาน โดยคำนึงถึงความต้องการและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

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

- ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไร ในการสื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญ บทบาทเชิงรุกอย่างไร ในการจูงใจบุคลากร ซึ่งหมายรวมถึงการมีส่วนร่วมในการให้รางวัลและยกย่องชมเชย เพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินการที่ดี และให้ความสำคัญกับลูกค้าและธุรกิจ/กิจการ
- สำนักฯ ไม่ได้ระบุระบบงานสำคัญ การตัดสินใจเรื่องระบบงาน เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ กระบวนการทำงานสำคัญอะไรที่จะดำเนินการโดยพันธมิตร (ศูนย์คอมพิวเตอร์) การกำหนดสมรรถนะหลักและระบบงานในอนาคต
- สำนักฯ ไม่แสดงข้อมูลตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับการปฏิบัติตามแผนระยะสั้นที่ได้ระบุไว้ ได้แก่ การพัฒนาการจัดการทรัพยากรเชิงรุกเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การสร้างความร่วมมือกับคณะ/หน่วยงานเพื่อ

สนับสนุนการวิจัย วิเคราะห์และทบทวนภาระงานของบุคลากร เพื่อรองรับการเกษียณอายุราชการ มีระบบติดตามงาน มีระบบรองรับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างเท่าเทียม ทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งวิธีการคาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว

- การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าให้มีความถี่เพิ่มขึ้นมากกว่า 1 ครั้ง/ต่อปี และควรแยกประเมินตามกลุ่มลูกค้าที่สำคัญ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเสียงของลูกค้า(รวมทั้งข้อร้องเรียน) ที่เป็นระบบอย่างไรในการสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและกลยุทธ์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม
- ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ได้ดำเนินการที่เป็นระบบอย่างไรในการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมทั้งเกณฑ์ในการเลือกแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ดำเนินการอย่างไร ในการทวนสอบและทำให้มั่นใจถึงคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศขององค์กร
- ไม่ชัดเจนในเรื่องของการกำหนด training need ของบุคลากรในองค์กร และการใช้ข้อมูลการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมของบุคลากร ที่เป็นปัจจุบัน เพื่อนำมากำหนดแผนพัฒนา
- ถึงแม้สำนักฯ มีการควบคุมค่าใช้จ่ายในค่าใช้จ่ายหลักๆ เช่น การซื้อวารสาร/ฐานข้อมูล หนังสือ ซอฟต์แวร์ และ ค่าไฟฟ้าเพื่อควบคุมต้นทุน แต่ไม่ชัดเจนว่าการควบคุม/ปรับลดค่าใช้จ่ายของสำนักสามารถลดต้นทุนได้มากน้อยเพียงใด
- ถึงแม้สำนักฯ ได้กำหนดเรื่องของกระบวนการทำงาน แต่ยังไม่ชัดเจนเรื่องข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน (Process requirement) รวมทั้งการติดตามตัวชี้วัดของกระบวนการที่มีการกำหนดไว้ในข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ และกระบวนการทำงานว่ามีการติดตามตัวชี้วัดเหล่านั้นอย่างไร

#### C. พิจารณาปัจจัยที่มีความสำคัญที่เป็นจุดแข็ง และสร้างคุณค่าแก่องค์กร (ระบุจุดแข็ง หมวด 7)

- แสดงผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีระดับดีในด้านต่างๆ
- แสดงระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรสำนักฯ ที่มีระดับดี บรรลุเป้าหมาย มีแนวโน้มสูงขึ้น

#### D. พิจารณาผลลัพธ์ที่มีความสำคัญแต่ยังคงเป็นช่องว่าง เพื่อการปรับปรุงขององค์กร (ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 7)

- ควรทบทวนการแสดงผลลัพธ์ที่เชื่อมโยงกับบริบท (linkage) ผลลัพธ์ที่แสดงระดับการตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ครบถ้วน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของกระบวนการหลัก
- การใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับคู่แข่งให้ครอบคลุมผลลัพธ์ทุกด้าน
- การใช้ประโยชน์จากการทบทวนผลลัพธ์เพื่อให้เกิดการปรับปรุงให้ดีขึ้น เช่น การวิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันของบุคลากร cost per use ของหนังสือและตำราที่จัดซื้อ เป็นต้น

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

- ผลงานนวัตกรรมที่นำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง ตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น ห้องสมุดอัตโนมัติ(ALIST) ระบบประตูอัตโนมัติ ระบบจำหน่ายคูปองอัตโนมัติเพื่อเข้าใช้ห้องสมุด ระบบการเติมโควตาการพิมพ์อัตโนมัติ การสืบค้นข้อมูลผ่าน smart phone ด้วยระบบ OPAC

#### สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในภาพรวม

##### ข้อมูลการสัมภาษณ์หลังจากนำเสนอ opening session

- การเปลี่ยนแปลงสำคัญในรอบหนึ่งปี การแบ่งกลุ่มบุคลากรใหม่ การกำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากร การพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความสามารถด้านต่างๆ มีการตรวจสอบสมรรถนะ (ทักษะด้านภาษา ความสามารถในการสืบค้น

ข้อมูลทาง internet ค่ะแนนต่ำ) ห้องสมุด digital anywhere anytime โดยการแปลงเอกสารเป็น digital การทำสิ้น pdf single file การทำงานเชิงระบบ

- แผนการเก็บตัวชี้วัดผลงาน ที่ต้องชัดเจนเป็นรูปธรรม ตอนนี้ไม่ชัด
- การกำหนดลูกค้าในปัจจุบัน customer needs ต่างกัน? ยังไม่ชัดเจน อยุ่ ประจำหลักสูตร เป็นลูกค้าหรือไม่ และลูกค้าในอนาคตมีกลุ่มไหนบ้าง

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** ผู้อำนวยการสำนักฯ รองผู้อำนวยการ

**ข้อค้นพบ :**

- การสื่อสาร รวมทั้งการสื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญ ผ่านการประชุมบุคลากรทุกคน ในปีที่แล้วสื่อสาร เรื่อง การกำหนดสัดส่วนการทำงาน ประจำ เชิงรุกและทั่วไป เชื่อมกับความก้าวหน้า การประเมินผล
- การวางแผนด้าน intelligent risk และการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ เช่น การลงระบบ EDS ที่เป็น เครื่องมือในการ ค้นหาแบบ single search จากฐานข้อมูลทั้งหมดที่องค์กรมี
- การใช้ประโยชน์จาก VOC มาออกแบบบริการ การสร้างนวัตกรรม เช่น tablet หูฟัง
- การจัดการความรู้ มีความรู้ใหม่อะไรบ้างที่เกิดขึ้น เช่น การเพิ่มฐานข้อมูลให้สมบูรณ์ การอ่าน thesis โดยทำ local call number

**ข้อเสนอแนะ**

- ควรทบทวนการสื่อสาร รวมทั้งการสื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญ การติดตามผลการสื่อสาร
- การประเมินความต้องการชุมชน การจัดการสนับสนุน และการวัดผลลัพธ์
- วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นระบบ และการพัฒนาสารสนเทศ สำหรับกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่เป็นรูปธรรม

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** หัวหน้าฝ่ายฯ

**ข้อค้นพบ :**

- การออกแบบกระบวนการทำงานเพื่อตอบสนองลูกค้า ตัวอย่างการปรับปรุง เป็นกิจกรรม ยังไม่ค่อยเห็นระบบ
- ฝ่ายบริการ มีการฟังเสียงลูกค้า หลายช่องทาง มีการเพิ่มสื่อสังคมออนไลน์ พบว่า อยุ่ ต้องการ website ห้องสมุดเพื่อการสื่อสาร ได้พัฒนานวัตกรรมระบบนำชมห้องสมุด แขนงไว้หน้า web เพื่ออธิบายระบบงานห้องสมุด การยืมหนังสือกรณีพิเศษ สามารถยืมในระบบได้ การเลือกซื้อหนังสือในงาน PSU book fair
- ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ ทำสิ่งงาน การใช้ข้อมูลจากการสอบถามคณะมาใช้ ทรัพยากรที่ซื้อให้ได้ใช้แค่นั้น อยุ่อยากได้อะไร วางแผนการจัดซื้อทรัพยากรให้สอดคล้องกับการเรียนการสอน เช่น มคอ 3
- ฝ่ายหอสมุดวิทยุสุขภาพ วิเคราะห์ cost per use ตำราภาษาอังกฤษยังสูงอยู่ การซื้อ e book ที่ตอบสนองลูกค้ามากขึ้น บริการส่งเสริมการใช้ผ่าน e service การ copy บทความ โครงการบรรณารักษ์สัญจร ในการแนะนำการใช้ห้องสมุด แนะนำฐานข้อมูล บริการค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเฉพาะเรื่อง การสอน end note
- ฝ่ายสนับสนุน เน้นการพัฒนาบุคลากร การใช้ IT ในการสื่อสารติดตามงานผ่าน share point การกรอง mail ที่มีเฉพาะเรื่องสำคัญส่งให้บุคลากร การสอบถามความต้องการของบุคลากร การวิเคราะห์ข้อมูลสุขภาพบุคลากร ค่าล่วงเวลา การเบิกจ่ายต่างๆ

**ข้อเสนอแนะ**

- การพัฒนาบุคลากรระดับกลางที่เป็นภาพรวมของมหาวิทยาลัย
- การจัดหาทรัพยากรบุคคลเพื่อทดแทนคนที่จะเกษียณ ลาออก การทำให้คนทำงานมีความสามารถในการทำงาน
- การสร้างความผูกพัน จากการพิจารณาความดีความชอบ ความเป็นธรรม การส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในงาน ประสิทธิภาพการสื่อสาร

**ผู้ให้สัมภาษณ์ :** นักศึกษา ปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา อาจารย์

ข้อค้นพบ : การเข้าถึงบริการ การร้องเรียน การตอบสนองการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

- นักศึกษาปีสาม เคยใช้บริการ หาหนังสือ ใช้หนังสือเป็นเล่ม หาหนังสือยาก หาแล้วไม่วางในชั้น ประมาณ 20% หนังสือไม่ตรงกับเนื้อหา เคยใช้บริการห้องภาพยนตร์ ห้อง study room รับทราบข่าวสารผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์
- ให้คะแนนเต็ม 8 เพราะบางช่วงเวลา อยากรู้เวลาให้คุ้มค่า อยากรู้เปิดนานขึ้นช่วงสอบ ห้องละมอด บางช่วงเต็มความไม่พร้อมในการใช้บริการห้องน้ำ เพราะทำความสะอาดพร้อมกัน
- อยากรู้มีหนังสือมากกว่านี้ (ตำราภาษาไทย)
- นักศึกษาบัณฑิตศึกษา จบ ปริญญาเอกแล้ว ชื่นชมห้องสมุดมาก บริการดี อยากรู้เสนอเรื่องการแยกตำแหน่งที่วางวิทยานิพนธ์ของแต่ละคณะ

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บุคคลภายนอก

ข้อค้นพบ : ได้ใช้บริการยืมหนังสือ สะดวกดี บริการดี

ข้อเสนอแนะ :

- อยากรู้ปรับปรุงเรื่องการยืมหนังสือ ตอนนี้ยืมไม่ได้

### ส่วนที่ 3 ผลการตรวจประเมิน

#### 1.1 : การนำองค์กร (60 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ระดับชาติ ด้วยบริการที่เป็นเลิศ ภายในปี 2560
- บุคลากรมี 5 กลุ่ม(ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจ) คือ กลุ่มผู้บริหาร 4 คน กลุ่มบรรณารักษ์ 18 คน กลุ่มสนับสนุนงานห้องสมุด 35 คน กลุ่มสนับสนุนงานบริหาร 13 คน และกลุ่มสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 3 คน (การได้รับการพัฒนา ความก้าวหน้าและความมั่นคงในวิชาชีพ และหน้าที่การงาน การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม การได้รับมอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ความรักและความภูมิใจในองค์กร และการมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์)
- สถาบันฯ ดำเนินงานภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบ เช่น พรบ การศึกษา ลิขสิทธิ์ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ระเบียบการเงินและงบประมาณของกระทรวงการคลัง ระเบียบพัสดุสำนักนายกรัฐมนตรี พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ลูกค้ายุคภายใน(ความต้องการ)ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาบัณฑิตศึกษา อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน (นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด สามารถยืมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถใช้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้าและพิมพ์เอกสาร สามารถใช้บริการออนไลน์ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล สามารถใช้บริการห้องศึกษาด้วยตนเอง)
- ลูกค้ายุคภายนอก เป็นสมาชิก (สามารถยืมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถนั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด) ไม่เป็นสมาชิก (สามารถนั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)
- ผู้ส่งมอบ (บทบาท) ได้แก่ บริษัทห้างร้าน/สำนักพิมพ์ (ซื้อทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุและครุภัณฑ์)



- คู่ความร่วมมือ/พันธมิตร (บทบาท) ได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ (ร่วมกันพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST และระบบยืมอัตโนมัติ และดูแลระบบอินเทอร์เน็ต) ห้องสมุดสถาบัน การศึกษา/หน่วยงานอื่นๆ (ความร่วมมือในการพัฒนาห้องสมุด ยืมระหว่างห้องสมุด)
- ความสามารถพิเศษ ได้แก่ 1. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง 2. มีความพร้อมด้านบุคลากรที่สอดคล้องกับภารกิจหลักขององค์กร 3. มีเทคโนโลยี สำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ 4. มีนวัตกรรมที่สร้างขึ้นใช้เองในองค์กร 5. มีความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยงบประมาณที่จำกัด
- ความท้าทาย ด้านธุรกิจ ได้แก่ ตำราวารสารและฐานข้อมูลมีราคาแพง(สูง)และปรับราคาสูงขึ้น ทุกปี งบประมาณที่จำกัดความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีสูงขึ้น คณะ/หน่วยงานตั้งขึ้นใหม่ มีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและทันสมัย การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ สอดคล้องกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยและ ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข มีความรู้และทักษะทางวิชาชีพ เทคโนโลยีสารสนเทศ การทำงานเป็นทีม และมีจิตบริการ มีวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม(พลังงาน ไฟฟ้า) การพัฒนาบรรณารักษ์และห้องสมุดโรงเรียน(โรงเรียนขาดแคลนครูที่มีความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
1.1 ก (1)	+	สำนักฯ กำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม ผ่านการดำเนินการของคณะกรรมการระบบคุณภาพของสำนักฯ มีการรับฟังข้อคิดเห็นจากบุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หรือผู้รับบริการ) ตลอดจนการประชุมระดมความคิดเห็น ในปีที่ผ่านมา คณะกรรมการระบบคุณภาพของสำนักฯ ได้ทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์ของสำนักฯ ใหม่ เพื่อให้เห็นเป้าหมายที่ชัดเจน คือ “เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ระดับชาติ ด้วยบริการที่เป็นเลิศภายในปี 2560”
1.1 ก (2)	+	ผู้นำดำเนินการในการส่งเสริมให้ปฏิบัติตามกฎหมายสำคัญที่กล่าวถึงในโครงสร้างองค์กร เช่น พรบ. การศึกษา ลิขสิทธิ์ การทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เป็นต้น โดยกำหนดวิธีปฏิบัติ เป้าหมายการกำกับ ทำให้มั่นใจว่าบุคลากรจะมีปฏิบัติตามโดยไม่มีการละเมิด
1.1 ข (1)	+	ผู้นำสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ลูกค้า ผ่านรูปแบบช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งทางเดียวและสองทาง
1.1 ข (2)	+	ผู้นำส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังในเรื่องการทบทวนผลการปฏิบัติงานในแต่ละฝ่าย การรับและพิจารณาแก้ไขข้อร้องเรียน ส่งเสริมให้มีการวิจัย R2R CoPs และ KM ของสำนักฯ วิเคราะห์กระบวนการทำงานและใช้สินในการลดความสูญเปล่าของกระบวนการ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1.1 ก(3)	-	ถึงแม้สำนักฯ จะมีการแผนพัฒนาผู้นำในอนาคตขององค์กร โดยพิจารณาจากรายชื่อผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อเป็นหัวหน้าฝ่ายที่มีความถี่สูง จำนวน 8-10 คน เป็นกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดให้เข้าร่วมกิจกรรมในเชิงพัฒนาผู้นำทั้งที่จัดโดยสำนักฯ และจัดโดยหน่วยงานภายนอกแต่ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ดำเนินการเรื่องอื่นๆอย่างไรในการสร้างองค์กรที่ประสบความสำเร็จ เช่น การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงการดำเนินการขององค์กร สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม
1.1 ข (1)	-	ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไร ในการสื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญ บทบาทเชิงรุกอย่างไรในการจูงใจบุคลากร ซึ่งหมายรวมถึงการมีส่วนร่วมในการให้รางวัลและยกย่องชมเชย เพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินการที่ดี และให้ความสำคัญกับลูกค้าและธุรกิจ/กิจการ
1.1 ข (2)	-	ไม่ชัดเจนว่าผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรในการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง ในการสร้างนวัตกรรม

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

- สถาบันฯดำเนินงานภายใต้กฎหมาย ข้อบังคับ กฎระเบียบ เช่น พรบ การศึกษา ลิขสิทธิ์ ข้อบังคับมหาวิทยาลัย มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ระเบียบการเงินและงบประมาณของกระทรวงการคลัง ระเบียบพัสดุสำนักนายกรัฐมนตรี พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- สถาบันฯมีอธิการบดี และรองอธิการบดี ฝ่ายการศึกษา เป็นผู้นำสูงสุด ทำหน้าที่กำกับ ควบคุม ดูแลการบริหารจัดการและการดำเนินงานของสำนักฯ
- มีคณะกรรมการประจำสำนักฯและคณะกรรมการดำเนินงานสำนักฯ
- ผู้นำระดับสูง ได้แก่ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และหัวหน้าฝ่ายคือหัวหน้าฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ และหัวหน้าฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ
- ชุมชนสำคัญ ได้แก่ ห้องสมุดโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ในเขตการศึกษา 2 อำเภอหาดใหญ่

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
1.2 ก(1)	+	สำนักฯ มีระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE System) และดำเนินการ ในการทบทวนและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในเรื่องที่สำคัญต่างๆ ในระบบการกำกับดูแลองค์กร ทั้งเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมในการกระทำของผู้บริหาร ความรับผิดชอบต่อด้านการเงิน ความโปร่งใสในการดำเนินการ
1.2 ข(1)	+	สำนักฯได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะ (Public Concerns) ที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติการในปัจจุบัน มีการเตรียมการเชิงรุกต่อความกังวลและผลกระทบเหล่านี้ โดยกำหนดกระบวนการและเป้าประสงค์ที่สำคัญเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามกฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนด
1.2 ข (2)	+	สำนักฯ กำหนดประเด็นด้านจริยธรรม กระบวนการ และตัวชี้วัดที่สะท้อนผลการกำกับในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าการปฏิสัมพันธ์ทุกด้านเป็นไปอย่างมีจริยธรรม มีตัวอย่างกระบวนการในการส่งเสริมและกำกับดูแลให้มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมภายใต้โครงสร้างการกำกับดูแล เช่น การจัดซื้อตำรา ที่ดำเนินการเลือกการของผู้ขายรายที่ให้ราคาต่ำกว่า รวมทั้งกำหนดวิธีการในการกำกับดูแลและดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
1.2 ค (2)	+	สำนักฯ กำหนดให้คณะกรรมการบริการวิชาการ ดำเนินการเรื่องการสนับสนุนชุมชน โดยประชุมกำหนดพื้นที่ กำหนดเรื่องที่จะไปมีส่วนร่วมและผู้รับผิดชอบ เช่น การพัฒนาห้องสมุดโรงเรียน การอบรมให้ความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์ ซึ่งสอดคล้องกับสมรรถนะขององค์กร

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1.2 ก (1)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีระบบการกำกับดูแลองค์กร (GOVERNANCE System) และดำเนินการอย่างไรในการทบทวนและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในเรื่องที่สำคัญต่างๆ ในระบบการกำกับดูแลองค์กร ในเรื่องความโปร่งใสในการดำเนินการ การคัดเลือกคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร (คณะกรรมการประจำสำนักฯ) และนโยบายในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของคณะกรรมการ

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		กำกับดูแลองค์กร วิธีการตรวจสอบภายในและภายนอกที่เป็นอิสระและมีประสิทธิผล (EFFECTIVENESS) การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1.2 ก (2)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ใช้การประเมินผลการดำเนินการของผู้ในระดับสูง เพื่อกำหนดค่าตอบแทนของผู้บริหารอย่างไร ไม่ชัดเจนว่าองค์กรดำเนินการอย่างไรในการประเมินผลการดำเนินการของคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ผู้ในระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรใช้ผลการประเมินผลการดำเนินการข้างต้นไปพัฒนาต่อและปรับปรุงประสิทธิผลทั้งการนำองค์กรของผู้นำแต่ละคนและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรแต่ละคน และระบบการนำองค์กรอย่างไร
1.2 ข(1)		ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะ (Public Concerns) ที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติการในอนาคตอย่างไร รวมทั้งการเตรียมการเชิงรุกต่อความกังวลและผลกระทบ
1.2 ค (1)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ คำนึงถึงความผูกพันและผลประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวันอย่างไร รวมถึงได้มีส่วนร่วมในการสร้างความสมบูรณ์ให้กับระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจอย่างไร

หัวข้อ 1.2 ผลการประเมิน.....25.....%

#### 2.1 การจัดทำกลยุทธ์ : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์(40 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ผลลัพธ์หลัก ได้แก่ ให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์) เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ส่งมอบผ่านสำนักทรัพยากรการเรียนรู้และผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย
- ลูกค้ายุคภายใน(ความต้องการ) ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน (นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด สามารถยืมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถใช้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้าและพิมพ์เอกสาร สามารถใช้บริการออนไลน์ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล สามารถใช้บริการห้องศึกษาด้วยตนเอง)
- ลูกค้ายุคภายนอก เป็นสมาชิก (สามารถยืมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถนั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด) ไม่เป็นสมาชิก (สามารถนั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)
- แข่งขันกับภาคเหนือ (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (มหาวิทยาลัยขอนแก่น) ประเด็นการเทียบได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการ สัดส่วนทรัพยากรต่อจำนวนนักศึกษา จำนวนการให้บริการเชิงรุก สัดส่วนนวัตกรรมต่อจำนวนบุคลากร สถิติการเข้าใช้บริการต่อจำนวนนักศึกษา บุคลากร
- ความสามารถพิเศษ ได้แก่ 1. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง 2. มีความพร้อมด้านบุคลากรที่สอดคล้องกับภารกิจหลักขององค์กร 3. มีเทคโนโลยี สำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ 4. มีนวัตกรรมที่สร้างขึ้นใช้เองในองค์กร 5. มีความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยงบประมาณที่จำกัด
- ความท้าทาย ด้านธุรกิจ ได้แก่ ค่าวารสารและฐานข้อมูลมีราคาแพง(สูง)และปรับราคาสูงขึ้น ทุกปีงบประมาณที่จำกัดความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีสูงขึ้น คณะ/หน่วยงานตั้งขึ้นใหม่ มีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและทันสมัย การจัดทำทรัพยากรสารสนเทศที่ สอดคล้องกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยและ ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข มีความรู้และทักษะทางวิชาชีพ เทคโนโลยีสารสนเทศ การ

ทำงานเป็นทีม และมีจิตบริการ มีวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม(พลังงาน ไฟฟ้า) การพัฒนาบรรณารักษ์และห้องสมุดโรงเรียน(โรงเรียนขาดแคลนครูที่มีความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์)

- ความได้เปรียบ ด้านธุรกิจ ได้แก่ มีความพร้อมด้านทรัพยากรสารสนเทศ ที่สามารถสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยได้ทุกด้าน มีความพร้อมของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศ และคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล มีความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้ ความรู้ในการเข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์ อำนวยความสะดวกให้บริการ มีเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย มีความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการจัดการ และให้ความรู้ในการเข้าใช้ ทรัพยากรสารสนเทศ มีความร่วมมือกับหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ มีเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง(ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการ) ด้านบุคลากร ได้แก่ ความรู้ความสามารถของบุคลากร บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ บุคลากรสามารถถ่ายทอดความรู้ซึ่งกัน และกัน มีความหลากหลายของวัยการทำงาน และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการวิชาชีพบรรณารักษ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพร้อมด้านบุคลากร บุคลากรพร้อมในการให้ความร่วมมือ

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
2.1 ก(1)	+	สำนักฯ กำหนดขั้นตอนและผู้มีส่วนร่วมในการวางแผนกลยุทธ์ ระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 3-5 ปี และได้คำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงความต้องการของผู้ใช้บริการสารสนเทศแบบพลิกโฉม
2.1 ข (1)(2)	+	สำนักฯ ระบุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ มี 5 ข้อ คือ 1) การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการ 2) การสร้างความเป็นเลิศในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ 3) การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า 4) การบริหารให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดีและยั่งยืน 5) การสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชน กำหนดเป้าประสงค์ และ KPI ตอบสนองต่อความท้าทายและใช้ข้อได้เปรียบโอกาสเชิงกลยุทธ์

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.1 ก(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ดำเนินการอย่างไรให้การวางแผนกลยุทธ์ ได้คำนึงถึงความคล่องตัวและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน
2.1 ก(2)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ดำเนินการอย่างไรในกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ว่าจะกระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรมอย่างไร
2.1 ก (3)	-	ไม่ชัดเจนว่า สำนักฯ ดำเนินการอย่างไรในวิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นระบบ และการพัฒนาสารสนเทศ สำหรับกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์
2.1 ก (4)	--	สำนักฯ ไม่ได้ระบุระบบงานสำคัญ การตัดสินใจเรื่องระบบงาน เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ กระบวนการทำงานสำคัญอะไรที่จะดำเนินการโดยพันธมิตร (ศูนย์คอมพิวเตอร์) การกำหนดสมรรถนะหลักและระบบงานในอนาคต

หัวข้อ 2.1 ผลการประเมิน...15...%

2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ : องค์กรถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติอย่างไร (50 คะแนน)  
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้นมา 4-6 ปัจจัย

- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ใช้วิธีทำข้อตกลงในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ในรอบ 1 ปี ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบคือ ยังขาดระบบการเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ระบบห้องสมุดแต่ละแห่งไม่เหมือนกัน มีทั้งแบบรวมศูนย์และแยกส่วน ห้องสมุดประจำคณะและหอสมุดมหาวิทยาลัย
- บุคลากรมี 5 กลุ่ม(ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจ) คือ กลุ่มผู้บริหาร 4 คน กลุ่มบรรณารักษ์ 18 คน กลุ่มสนับสนุนงานห้องสมุด 35 คน กลุ่มสนับสนุนงานบริหาร 13 คน และกลุ่มสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 3 คน (การได้รับการพัฒนา ความก้าวหน้าและความมั่นคงในวิชาชีพ และหน้าที่การงาน การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม การได้รับมอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ความรักและความภูมิใจในองค์กร และการมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์)
- ผู้สับสนุน (บทบาท) ได้แก่ บริษัทห้างร้าน/สำนักพิมพ์ (ซื้อทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุและครุภัณฑ์
- คู่ความร่วมมือ/พันธมิตร (บทบาท) ได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ (ร่วมกันพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST และระบบยืมอัตโนมัติ และดูแลระบบอินเทอร์เน็ต) ห้องสมุดสถาบัน การศึกษา/หน่วยงานอื่นๆ (ความร่วมมือในการพัฒนาห้องสมุด ยืมระหว่างห้องสมุด)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
2.2 ก(1)	+	สำนักฯ ระบุแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ นำประเด็นกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของฝ่ายไปจัดทำแผนปฏิบัติการ โดยการประชุมร่วมกันในฝ่าย กำหนดแผนดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบแต่ละแผนงานและกิจกรรมย่อย และกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อให้ได้ผลตามเป้าประสงค์ และนำเสนอเข้าที่ประชุมกรรมการคุณภาพ เพื่อดูความสอดคล้องและสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสำนักฯที่วางไว้ ก่อนการนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน
2.2 ก(2)	+	การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติผ่านการประชุมฝ่าย และผู้บริหารสำนักฯนำเสนอในที่ประชุมบุคลากรประจำเดือนอีกครั้ง และกำหนดให้หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ รับผิดชอบในการติดตามผลการปฏิบัติงาน ตรวจสอบกำกับดูแลให้มีการบันทึกผลการปฏิบัติงานต่าง ๆ ไว้ในระบบสารสนเทศสำนักฯ
2.2 ข	+	สำนักฯ ระบุวิธีการปรับเปลี่ยนแผน โดยในกรณีที่ผลการดำเนินการที่นำเสนอโดยหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องในที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร ไม่เป็นไปตามเป้าประสงค์ เมื่อร่วมกันพิจารณาสาเหตุและวิธีแก้ไขแล้ว ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องนำไปปรับใช้ตามรูปแบบเดียวกันกับการนำแผนปฏิบัติงานไปใช้ตามที่กล่าวแล้ว แต่ในกรณีเร่งด่วนและจำเป็น สำนักฯ ให้อำนาจหัวหน้าฝ่ายพิจารณาแก้ไขและปรับใช้ไปก่อนได้ทันที และรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารต่อไป

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.2 ก (3)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯดำเนินการอย่างไร เพื่อให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินพร้อมในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุพันธกิจในปัจจุบัน
2.2 ก (4)	-	ไม่ชัดเจนเรื่องแผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนวัตถุประสงค์ทางกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว
2.2 ก (5)	-	สำนักฯ ไม่แสดงข้อมูลตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับการปฏิบัติตามแผนระยะสั้นที่ได้รับไว้ ได้แก่ การพัฒนาการจัดหาทรัพยากรเชิงรุกเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การสร้างความร่วมมือกับคณะ/หน่วยงานเพื่อสนับสนุนการวิจัย วิเคราะห์และทบทวนภาระงานของบุคลากร เพื่อรองรับการเกษียณอายุราชการ มีระบบติดตามงาน มีระบบรองรับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างเท่าเทียม ทุกที่ทุกเวลา
2.2 ก (6)	-	สำนักฯ ไม่ระบุวิธีการคาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว

หัวข้อ 2.2 ผลการประเมิน.....10.....%

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

- มีกระบวนการเชิงรุก เพื่อเสาะหาสารสนเทศจากผู้รับบริการ
- มีการสำรวจความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของผู้รับบริการ
- มีการสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
- มีการรับฟังข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ
- มีการสำรวจเยี่ยมเยียนผู้รับบริการ

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.1ก(1)	+	สำนักฯ มีกระบวนการและช่องทางรับฟังเสียงผู้รับบริการในปัจจุบันที่ชัดเจนและปฏิบัติได้
3.1ก(2)	+	สำนักฯ มีกิจกรรมบริการสู่ชุมชนแก่ลูกค้าในอนาคต
3.1ข(1)	+	สำนักฯ ตอบสนองต่อผลการประเมินความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจโดยเพิ่มช่องทางการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการบริการทันทีด้วย Tablet (รอConfirm ผลการประเมิน) และกำหนดแนวทางปรับปรุงพัฒนาและนวัตกรรมให้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ
3.1ข(2)	+	สำนักฯ มีความร่วมมือกับสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัยอื่นๆในภูมิภาคมีผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจกับสำนักหอสมุดอื่นๆในเกณฑ์ที่ดีและมีการนำบริการที่ดีของสำนักหอสมุดอื่นมาปรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
3.1ข(3)	+	สำนักฯ มีการปรับปรุงกระบวนการจัดการผลสำรวจความไม่พึงพอใจที่สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว (กรณีไม่ซับซ้อน 1 วัน กรณีซับซ้อนไม่เกิน 15 วัน ) และนำไปสู่การปฏิบัติจริง

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.1ก(1)	-	แบ่งกลุ่มลูกค้าในอนาคตให้ชัดเจนเพื่อให้สามารถกำหนดกิจกรรมการรับฟังเสียงลูกค้าในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3.1ก(2)	-	มีแนวทางในการรับฟังเสียงลูกค้าในอนาคตเชิงรุกเช่น Road Show ไปตามโรงเรียนต่างๆ และสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับห้องสมุดของโรงเรียนต่างๆให้มากขึ้น
3.1ข(1)	-	ประเมินความพึงพอใจมากกว่า 1 ครั้ง/ต่อปี และแยกประเมินตามกลุ่มลูกค้าที่สำคัญ

หัวข้อ 3.1 ผลการประเมิน.....35.....%

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

- มีการทบทวนปรับปรุงรูปแบบของผลิตภัณฑ์และมีระบบสนับสนุนให้ผู้รับบริการให้สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ได้ง่าย
- มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่สามารถจำแนกกลุ่มผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- มีขั้นตอนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า/ผู้รับบริการที่ชัดเจน
- มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเหตุการณ์

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.2ก(1)	+	สำนักฯ มีการปรับปรุงรูปแบบของผลิตภัณฑ์คือ การให้บริการวิทยานิพนธ์ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
3.2ก(2)	+	สำนักฯ มีการสนับสนุนให้ผู้รับบริการสามารถใช้ผลิตภัณฑ์ได้ง่าย โดยการพัฒนาเว็บไซต์ บริการสมัครสมาชิกผ่านเว็บสำหรับบุคคลภายนอก บริการยืมต่อหนังสือออนไลน์ บริการนำส่งหนังสือถึงที่ บริการเพื่อนช่วยหาหนังสือ และบริการทำนอมาเราจัดให้ รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการระบบสนับสนุนมากขึ้น
3.2ก(3)	+	สำนักฯ มีฐานข้อมูลสมาชิกจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST) ที่สามารถจำแนกลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3.2 ข(1)	+	สำนักฯ มีขั้นตอนการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการที่ครบวงจรตั้งแต่การวิเคราะห์ข้อมูลผู้รับบริการจนถึงขั้นตอนการทบทวนและปรับปรุงวิธีการและมีการนำไปสู่การปฏิบัติ ทบทวนปรับปรุงการสร้างสัมพันธ์กับผู้รับบริการส่งผลให้ผลการประเมินความผูกพันสูงขึ้น
3.2ข(2)	+	สำนักฯ มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน โดยจำแนกข้อร้องเรียนเป็น 2 ประเภท คือ ข้อร้องเรียนที่แก้ไขได้ทันทีจะแก้ไขภายใน 1 วัน และข้อร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขได้ทันทีจะดำเนินการและแจ้งผู้ร้องเรียนภายใน 15 วัน โดยกำหนดกระบวนการจัดการและช่องทางการแจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียนไว้ชัดเจน

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.2ก(3)	-	นำข้อมูลการจำแนกกลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3.2ข(1)	-	ดำเนินกิจกรรมสำหรับระดับที่มีความผูกพันและประเมินผลความผูกพันที่เกิดจากกิจกรรมต่างๆ

หัวข้อ 3.2 ผลการประเมิน.....30.....%

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

- ผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ ให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์) เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ส่งมอบผ่านสำนักทรัพยากรการเรียนรู้และผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย
- บุคลากรมี 5 กลุ่ม(ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจ) คือ กลุ่มผู้บริหาร 4 คน กลุ่มบรรณารักษ์ 18 คน กลุ่มสนับสนุนงานห้องสมุด 35 คน กลุ่มสนับสนุนงานบริหาร 13 คน และกลุ่มสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 3 คน (การได้รับการพัฒนา ความก้าวหน้าและความมั่นคงในวิชาชีพ และหน้าที่การทำงาน การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม การได้รับมอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ความรักและความภูมิใจในองค์กร และการมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์)
- ความท้าทาย ด้านธุรกิจ ได้แก่ ค่าารวารสารและฐานข้อมูลมีราคาแพง(สูง)และปรับราคาสูงขึ้น ทุกปี งบประมาณที่จำกัดความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีสูงขึ้น คณะ/หน่วยงานตั้งขึ้นใหม่ มีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ การบริการที่สะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและทันสมัย การจัดหาทรัพยากร

สารสนเทศที่ สอดคล้องกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยและ ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข มีความรู้และทักษะทางวิชาชีพ เทคโนโลยีสารสนเทศ การทำงานเป็นทีม และมีจิตบริการ มีวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม(พลังงาน ไฟฟ้า) การพัฒนาบรรณารักษ์และห้องสมุดโรงเรียน(โรงเรียนขาดแคลนครูที่มีความรู้ด้านบรรณารักษศาสตร์)

- การปรับปรุงผลการดำเนินการ ทบทวน และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติโดยใช้แนวคิดของ Lean และด้วยหลักการ PDCA ใช้การจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลย้อนกลับจากการประเมินผลคุณภาพภายใน เพื่อนำมาพัฒนาองค์กร TQA Framework

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
4.1 ก(1)	+	สำนักฯ ทำการเลือกตัววัดโดย ผู้บริหาร และคณะกรรมการประกันคุณภาพพิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรตามแผนกลยุทธ์ ผ่านกระบวนการทบทวนแผนกลยุทธ์ประจำปี สำหรับผลการดำเนินงานจากการปฏิบัติงานประจำ และการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการนั้น ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้กำหนดตัวชี้วัด และหัวหน้าฝ่ายพิจารณาอีกครั้งก่อนนำมาใช้จริง
4.1 ค (2)	+	สำนักฯ วิเคราะห์แนวโน้มผลการดำเนินการในอนาคต โดยพิจารณาจากผลการดำเนินการ 3 ปี ย้อนหลัง และการเทียบเคียงกับคู่แข่ง คำนวณเป็นผลการดำเนินการในอนาคต

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.1 ก(2)	--	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญอย่างไรเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับกลยุทธ์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ (benchmarking process)
4.1 ก(3)	--	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯใช้ข้อมูลและสารสนเทศเสียงของลูกค้า(รวมทั้งข้อร้องเรียน) ที่เป็นระบบอย่างไรในการสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและกลยุทธ์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม
4.1 ก(4)	-	ไม่ปรากฏหลักฐานที่แสดงว่าสำนักฯได้ดำเนินการอย่างไรว่าระบบการวัดผลการดำเนินการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกองค์กรที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือไม่คาดคิด
4.1 ข	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลอะไรบ้างที่สำคัญ เช่น แนวโน้มของผลการดำเนินการ การคาดการณ์ ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลและการหาความสัมพันธ์ระหว่างกันเพื่อสนับสนุนการทบทวนผลการดำเนินการ
4.1 ค(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ได้ดำเนินการที่เป็นระบบอย่างไรในการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมทั้งเกณฑ์ในการเลือกแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ
4.1 ค(3)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯดำเนินการอย่างไรในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

หัวข้อ 4.1 ผลการประเมิน.....5.....%

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

- บุคลากรมี 5 กลุ่ม(ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจ) คือ กลุ่มผู้บริหาร 4 คน กลุ่มบรรณารักษ์ 18 คน กลุ่มสนับสนุนงานห้องสมุด 35 คน กลุ่มสนับสนุนงานบริหาร 13 คน และกลุ่มสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 3 คน (การได้รับการพัฒนา ความก้าวหน้าและความมั่นคงในวิชาชีพ และหน้าที่การงาน การ



ได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม การได้รับมอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ความรักและความภูมิใจในองค์กร และการมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์)

- ผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ ให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์) เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ส่งมอบผ่านสำนักทรัพยากรการเรียนรู้และผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย
- ผู้ส่งมอบ (บทบาท) ได้แก่ บริษัทห้างร้าน/สำนักพิมพ์ (ชื่อทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุและครุภัณฑ์
- คู่ความร่วมมือ/พันธมิตร (บทบาท) ได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ (ร่วมกันพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST และระบบยืมอัตโนมัติ และดูแลระบบอินเทอร์เน็ต) ห้องสมุดสถาบัน การศึกษา/หน่วยงานอื่นๆ (ความร่วมมือในการพัฒนาห้องสมุด ยืมระหว่างห้องสมุด)
- คู่เทียบ แข่งขันกับภาคเหนือ (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (มหาวิทยาลัยขอนแก่น) ประเด็นการเทียบได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการ สัดส่วนทรัพยากรต่อจำนวนนักศึกษา จำนวนการให้บริการเชิงรุก สัดส่วนนวัตกรรมต่อจำนวนบุคลากร สถิติการเข้าใช้บริการต่อจำนวนนักศึกษา บุคลากร
- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ใช้วิธีทำข้อตกลงในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ในรอบ 1 ปี ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบคือ ยังขาดระบบการเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ระบบห้องสมุดแต่ละแห่งไม่เหมือนกัน มีทั้งแบบรวมศูนย์และแยกส่วน ห้องสมุดประจำคณะและหอสมุดมหาวิทยาลัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
4.2 ก(1)	+	สำนักฯ แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ เพื่อจัดทำแผนและสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมทั้งสร้างเครือข่ายความรู้กับองค์กรอื่นเพื่อจะได้นำองค์ความรู้ที่ได้มาใช้ในการบริหารจัดการสู่วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรต่อไป ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการความรู้เป็น 6 ขั้นตอน กิจกรรมการดำเนินการ วิธีการสู่ความสำเร็จ ระยะเวลาและผู้รับผิดชอบ
4.2 ข (3)	+	สำนักฯ ได้ดำเนินการในการทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้งาน โดยกำหนดประเภทของข้อมูลที่ต้องใช้ ผู้นำเข้าและตรวจสอบ ผู้สามารถเข้าถึงข้อมูล ความถี่ในการตรวจสอบข้อมูลและลำดับชั้นความลับ
4.2 ข (4)	+	สำนักฯ กำหนดผู้รับผิดชอบดูแลฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ใช้ภายในสำนักฯ มีการติดตาม ทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจในระบบที่เกี่ยวข้องว่ามีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย โดยกำหนดวิธีการที่ทำให้เชื่อถือได้ วิธีการทำให้ปลอดภัย วิธีการทำให้ใช้งานง่าย และผู้รับผิดชอบ เช่น การใช้ Software open source การจัดทำเอกสารต่าง ๆ เช่น คู่มือการใช้งานระบบต่างๆ วิธีการ/รายละเอียดค่าต่างๆ ที่ใช้ในการติดตั้ง ซอฟต์แวร์ประเภท open source และเอกสารประกอบอื่น ๆ ไว้อย่างเป็นระบบ
4.2 ข (5)	+	สำนักฯ ดำเนินการเป็นระบบในการเตรียมความพร้อมในภาวะฉุกเฉิน โดยวิเคราะห์ภาวะเสี่ยงผลกระทบ การป้องกันและผู้รับผิดชอบ ในสถานการณ์ ไฟฟ้าดับ hardware เสีย ไวรัสมัลแวร์คอมพิวเตอร์

หัวข้ออ้างอิง	- / -	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.2 ก(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ดำเนินการอย่างไรในการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนกลยุทธ์
4.2 ก(3)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึก ลงไปในวิธีการปฏิบัติงานอย่างไร
4.2 ข (1)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ดำเนินการอย่างไร ในการทวนสอบและทำให้มั่นใจถึงคุณภาพของข้อมูลและ

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		สารสนเทศขององค์กร
4.2 ข (2)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ดำเนินการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหว หรือ สำคัญมีความปลอดภัย
4.2 ข (5)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ได้เตรียมการอย่างไรในการดำเนินการเป็นระบบในการเตรียมความพร้อมใน ภาวะฉุกเฉิน ที่เป็นภัยพิบัติที่เกิดจากธรรมชาติ เช่น ไฟไหม้

หัวข้อ 4.2 ผลการประเมิน....20.....%

**5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิผล และเกื้อหนุนบุคลากร (45 คะแนน)**  
**โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

- มีการวิเคราะห์อัตรากำลังระยะ 4 ปี และ ทบทวนทุก 1 ปี โดยครอบคลุมอัตรากำลังที่เกษียณอายุราชการ ลาออก หรือ อัตรากำลังใหม่ และ มีกระบวนการสรรหาและธำรงรักษาบุคลากรใหม่ที่ชัดเจน
- ส่งเสริมให้เกิดระบบการทำงานเป็นทีมแบบข้ามสายงาน เพื่อให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมรับรู้ ร่วมคิดวางแผน และร่วมกัน รับผิดชอบงานต่าง ๆ อย่างทั่วถึง สามารถช่วยเหลือและทำงานทดแทนกันได้โดยง่าย
- มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญ
- พัฒนาให้บุคลากรทำงานทดแทนกันได้ มีแผนการหมุนเวียนงาน
- ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนานวัตกรรมการทำงาน อบรม สัมมนา ดูงาน และศึกษาต่อ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง
- มีคณะกรรมการ 5 ส และคณะกรรมการสร้างสุของค์กร ให้มีความสำคัญต่อสุขภาพชีวนามัย ความสุขในการทำงาน และ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน
- สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรโดยการกำหนดนโยบาย การบริการ และสิทธิประโยชน์ ซึ่งพิจารณาจากความ หลากหลายของบุคลากรเพื่อให้สนองต่อความต้องการของบุคลากรได้ครบถ้วนและเหมาะสม

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
5.1ก(1)	+	สำนักฯ วิเคราะห์ข้อมูลบุคลากรและนำมาจัดระบบงานให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และ ความถนัด
5.1ก(2)	+	สำนักฯ มีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุและรักษาบุคลากรใหม่ที่เป็นระบบ ปฏิบัติได้
5.1ก(3)	+	สำนักฯ ใช้ระบบทำงานเป็นทีมและทีมข้ามสายงาน
5.1ก(4)	+	มีคู่มือการปฏิบัติงาน พัฒนาให้บุคลากรทำงานทดแทนกันได้ หมุนเวียนงาน และมีโครงการที่ เลียง
5.1ข(1)	+	มีคณะกรรมการดำเนินการด้านชีวนามัยและความปลอดภัย ด้านความสุขในการทำงาน และ ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกและกำหนดวิธีการดำเนินงานและตัวชี้วัดในแต่ละด้าน
5.1 ข (2)	+	มีการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานแก่บุคลากรโดยจัดให้มีสิทธิประโยชน์ที่ตอบสนองความ ต้องการของบุคลากรตามกลุ่มของบุคลากร

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.1ก(2)	-	กำหนดความรู้ด้านภาษาอังกฤษเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นในทุกตำแหน่งในการรับบุคลากรใหม่ (ระดับปริญญาตรีขึ้นไป)
5.1ก(4)	-	การสำรวจความต้องการของบุคลากรโดยเฉพาะความต้องการด้านการฝึกอบรมเพื่อนำมา พัฒนางานควรดำเนินการทุกปี

หัวข้อ 5.1 ผลการประเมิน.....25.....%

5.2 ความผูกพันของบุคลากร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล (55 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- มีการประเมินการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และ ความผูกพันต่อองค์กรและมีการกำหนดแนวทางการแก้ไข
- มีวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานแบบมีส่วนร่วม มุ่งเน้นการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
- มีการสื่อสารในช่องทางที่เข้าถึงได้สะดวก ได้แก่ e-mail, line กลุ่มต่างๆ
- ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม
- นำผลการประเมินบุคลากรมากำหนดเป็นแผนพัฒนาบุคลากร
- มีการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- มีแผนการพัฒนาบุคลากรระยะยาว 5 ปี ครอบคลุมด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพและการพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากรตามความต้องการของสำนักวิชาและบุคลากร
- สนับสนุนความก้าวหน้าในวิชาชีพของบุคลากรโดยมีแผนการพัฒนาความก้าวหน้าของบุคลากรครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่ม ทั้งเพื่อการทำงาน การเลื่อนตำแหน่ง และการพัฒนาผู้นำ

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
5.2ก(1)	+	มีการสำรวจและกำหนดองค์ประกอบในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และ ความผูกพันต่อองค์กร
5.2ก(2)	+	การทำงานเป็นทีม มุ่งเน้นการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีการสื่อสารทั่วทั้งองค์กร
5.2ข(1)	+	มีการประเมินการ ความผูกพันต่อองค์กรและมีการกำหนดแนวทางการแก้ไข
5.2ค(1)	+	มีแผนพัฒนาบุคลากรที่ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาครอบคลุมด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพและการพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากรตามความต้องการของสำนักวิชาและบุคลากร
5.2ค(3)	+	มีแผนการพัฒนาความก้าวหน้าของบุคลากรครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่ม ทั้งเพื่อการทำงาน การเลื่อนตำแหน่ง และการพัฒนาผู้นำ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.2ก(1)	-	พัฒนาองค์ประกอบการสร้างแรงจูงใจและองค์ประกอบที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรให้เป็นองค์ประกอบที่เป็นมาตรฐานแทนการกำหนดจากแบบสอบถาม
5.2ก(3)	-	นำผลการประเมินบุคลากรรายบุคคลไปกำหนดเป็นแผนพัฒนาบุคลากรตามความต้องการของสำนักวิชาและตามความต้องการของบุคลากร

หัวข้อ 5.2 ผลการประเมิน.....25.....%

6.1 ระบบงาน : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบระบบงาน (60 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ออกแบบระบบและกระบวนการทำงานโดยใช้ SIPOC MODEL

- กระบวนการประกอบด้วย กระบวนการบริหารจัดการ และ กระบวนการหลัก
- กระบวนการบริหารจัดการ ประกอบด้วย กระบวนการจัดการลูกค้า กระบวนการพัฒนาคุณภาพ และ กระบวนการจัดการแผนกลยุทธ์
- กระบวนการหลัก ประกอบด้วย การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และ การบริการสารสนเทศ
- ข้อกำหนดของกระบวนการ กำหนดขึ้นจากภารกิจหลักตามพันธกิจ ความต้องการของผู้ใช้บริการ ความต้องการของบุคลากรและตามระเบียบมาตรฐาน และกำหนดตัวชี้วัดที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
- นำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติโดยใช้ PDCA ในการกำหนดวิธีการปฏิบัติ
- มีกระบวนการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยใช้ SIPOC MODEL และ วงจรคุณภาพ PDCA
- มีกรรมการบริหารความเสี่ยงรับผิดชอบในการแก้ปัญหาด้านความปลอดภัยและต่อสถานะฉุกเฉิน

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
6.1ก(1)	+	สำนักฯ ใช้ SIPOC MODEL ในการออกแบบกระบวนการทำงาน โดยคำนึงถึงความต้องการและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง
6.1ก(2)	+	สำนักฯ จัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทุกกระบวนการที่สำคัญ โดยข้อกำหนดของกระบวนการ กำหนดขึ้นความต้องการของผู้ใช้บริการ ความต้องการของบุคลากรและตามระเบียบมาตรฐาน และกำหนดตัวชี้วัดที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
6.1ข(1)(2)	+	การออกแบบและกำหนดวิธีการปฏิบัติในการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติโดยใช้ PDCA เป็นเครื่องมือ
6.1ข(3)	+	สำนักฯ มีกระบวนการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยใช้ SIPOC MODEL และ วงจรคุณภาพ PDCA และมีแผนป้องกันและระงับอัคคีภัยและมีผู้รับผิดชอบที่มีอำนาจสั่งการได้ทันที

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.1 ก	-	ไม่ชัดเจนว่าการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการว่าสามารถทำให้สำนักฯสามารถดำเนินการต่างๆ ได้ตามแผน

หัวข้อ 6.1 ผลการประเมิน.....25.....%

6.2 กระบวนการทำงาน : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ (50 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- มีการกำหนดแผนการใช้จ่ายเงินเพื่อควบคุมต้นทุนในการดำเนินการที่กำกับดูแลโดยคณะกรรมการบริหาร
- ติดตามและควบคุม/ลดต้นทุนของกระบวนการที่มีค่าใช้จ่ายสูง
- มีการจัดการห่วงโซ่อุปทานในกระบวนการย่อยที่ใช้งบประมาณสูงเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้
- มีการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อสถานะฉุกเฉินที่กำกับดูแลโดยคณะกรรมการที่สำนักฯแต่งตั้ง

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
6.2ก	+	มีการกำหนดต้นทุน วิธีการควบคุม/ปรับลด และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน
6.2 ค(1)	+	มีการกำหนดประเด็นความปลอดภัย วิธีดำเนินการ และผู้รับผิดชอบ พร้อมทั้งแต่งตั้งผู้ที่มีอำนาจสั่งการแทนผู้อำนวยการในกรณีฉุกเฉินเพื่อให้สามารถรับมือกับปัญหาต่างๆ ได้ทันที

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.2 ก	-	ไม่ชัดเจนว่าการควบคุม/ปรับลดค่าใช้จ่ายของสำนักสามารถลดต้นทุนได้มากนัก เพียงใด

หัวข้อ 6.2 ผลการประเมิน.....25.....%

**7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ : ผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และประสิทธิผลของกระบวนการเป็นอย่างไร (130 คะแนน)**

**โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

- สำนักฯ แสดงข้อมูลจำนวนผู้รับบริการแยกตามประเภท จำนวนบริการเชิงรุก งบประมาณในการจัดหาทรัพยากร และจำนวนทรัพยากรที่จัดหา
- แสดงผลของการดำเนินการเทียบกับคู่แข่ง โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมดี
- แสดงผลลัพธ์ของกระบวนการจัดการสารสนเทศและการบริการสารสนเทศ ในเชิงงบประมาณและจำนวนที่จัดหาได้
- แสดงผลการดำเนินการของกระบวนการจัดการสารสนเทศ และการบริการสารสนเทศ

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.1 ก	+	มีจำนวนการบริการเชิงรุกเพิ่มขึ้นส่งผลให้มีจำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดและการเข้าใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน
7.1 ก	+	มีการเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับคู่แข่งในเรื่องของความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม สัดส่วนทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนนักศึกษา จำนวนการให้บริการเชิงรุก และจำนวนนวัตกรรม

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.1 ก	--	ไม่ชัดเจนว่าทางสำนักฯ ได้กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในด้านจำนวนผู้รับบริการจำนวนบริการเชิงรุก หรือไม่อย่างไร
7.1 ข	--	ไม่ชัดเจนว่าทางสำนักฯ ได้กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดในด้านงบประมาณในการจัดหาทรัพยากร จำนวนสารสนเทศที่ต้องจัดหาอย่างไร

หัวข้อ 7.1 ผลการประเมิน.....20.....%

**7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า : ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร (75 คะแนน)**

**โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

- มีการบริการที่ดีส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการของสำนักฯ ในภาพรวม มีแนวโน้มสูงขึ้นในทุกปี
- มีการบริการที่ดีส่งผลให้แนวโน้มของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีแนวโน้มสูงขึ้น
- มีการบริการที่ดีส่งผลให้ผลการเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับคู่แข่งและผลการประเมินสูงกว่าคู่แข่ง
- สำนักฯ ให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการ

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.2 ก(1)	+	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการใช้บริการของสำนักฯ ในภาพรวม มีแนวโน้มสูงขึ้นในทุกปี
7.2 ก(2)	+	สำนักฯ ให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและมีการประเมินความผูกพัน

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.2 ก(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีแนวทางในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขแล้วไม่ให้เกิดซ้ำ

หัวข้อ 7.2 ผลการประเมิน.....30.....%

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

- บุคลากรมีอายุงานสูง
- บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดกระบวนการประเมินปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน
- ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้น
- สำนักฯ มีนโยบายและกำกับดูแลการพัฒนาบุคลากรเป็นไปตามเป้าหมาย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.3 ก(2)	+	สภาพแวดล้อมด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน
7.3 ก(3)	+	ความผูกพันของบุคลากร

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.3ก(2)	--	ผลการประเมินบรรยากาศการทำงานในประเด็น นโยบายและแนวทางในการบริหารของผู้บริหาร ความไว้วางใจของผู้บริหาร และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
7.3ก(2)	--	ผลการประเมินบรรยากาศการทำงานในประเด็นปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานสืบเนื่องจากการออกนอกระบบของมหาวิทยาลัย
7.3ก(4)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดของการประเมินผลการพัฒนาบุคลากร ที่สอดคล้องกับการประเมินสมรรถนะในภาพรวมขององค์กรหรือไม่อย่างไร

หัวข้อ 7.3 ผลการประเมิน.....20.....%

**7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร : ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร (65 คะแนน)**  
**โปรตรระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

- การสื่อสาร วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรม และ ค่านิยมองค์กร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรรู้และมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ และ พันธกิจ ของสำนัก
- ผู้บริหารระดับสูงได้รับการยอมรับในระดับสูง
- สำนักฯ กำกับดูแลและส่งเสริมการมีจรรยาบรรณอย่างมีประสิทธิภาพ
- สำนักฯตระหนักถึงความสำคัญของชุมชน

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.4 ก(1)	+	บุคลากรรับรู้ เข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร และ มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ
7.4ก(2)	+	ผู้นำองค์กรมีสภาวะผู้นำและมีความสามารถในการสื่อสาร
7.4 ก(3)	++	มีการดำเนินการไม่ให้เกิดการละเมิดลิขสิทธิ์ ซอฟต์แวร์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7.4ก(4)	+	บุคลากรมีจรรยาบรรณในการทำงาน
7.4ก(5)	+	การมีส่วนร่วมกับชุมชนในการจัดทำห้องสมุดโรงเรียนให้เป็นห้องสมุดต้นแบบ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.4ก(2)	--	การจัดระบบ/กลไกการบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้อ 7.4 ผลการประเมิน.....15.....%

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

- ผลลัพธ์หลัก ได้แก่ ให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์) เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ส่งมอบผ่านสำนักทรัพยากรการเรียนรู้และผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.5 ก(1)	-	แสดงบที่ได้รับจัดสรรจากเงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้ รายได้สะสมของสำนักฯ ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยของการใช้ (Cost per Used) วารสาร/ฐานข้อมูล แต่ไม่แสดงการเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย สถาบันฯควรทบทวนตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเงินเพิ่มเติม เช่น ผลการดำเนินการเทียบกับงบประมาณ (performance to budget) การลดความสิ้นเปลืองหรือการประหยัด เป็นต้น
7.5 ก(2)	-	สถาบันฯควรทบทวนตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านตลาดเช่น การบริจาคเพื่อการกุศล หรือเงินช่วยเหลือ (charitable donations or grants) และจำนวนโครงการหรือการให้บริการใหม่

หัวข้อ 7.5 ผลการประเมิน.....0.....%



ตารางสรุปผลคะแนนประเมิน

หมวดที่	หัวข้อ	คะแนนเต็ม (คะแนน)	% ที่ได้	ผลคะแนนประเมิน (คะแนน)
หมวด 1 การนำองค์กร	หัวข้อ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	60	20	12.00
	หัวข้อ 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง	50	25	12.50
รวมหมวด 1		110		24.50
หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์	หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์	40	15	6.00
	หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	50	10	5.00
รวมหมวด 2		90		11.00
หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า	หัวข้อ 3.1 เสี่ยงของลูกค้า	50	35	17.50
	หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า	50	30	15.00
รวมหมวด 3		100		32.50
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	หัวข้อ 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	50	5	2.50
	หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	40	20	8.00
รวมหมวด 4		90		10.50
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	หัวข้อ 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	45	25	11.25
	หัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร	55	25	13.75
รวมหมวด 5		100		25.00
หมวด 6 การมุ่งเน้นปฏิบัติการ	หัวข้อ 6.1 ระบบงาน	60	25	15.00
	หัวข้อ 6.2 กระบวนการทำงาน	50	25	12.50
รวมหมวด 6		110		27.50
หมวด 7 ผลลัพธ์	หัวข้อ 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	130	20	26.00
	หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	75	30	22.50
	หัวข้อ 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	65	20	13.00
	หัวข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	65	15	9.75
	หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด	65	0	0.00
รวมหมวด 7		400		71.25
รวม		1,000		202.25