



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
ประจำปีการศึกษา 2559
สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วันที่ 11 กันยายน 2560

รายชื่อคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน

- | | |
|-------------------------------|---------------|
| 1. รศ.นพ.ธวัช ขาญชญาณนท์ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผศ.ดร.สิริรัศมี ปิ่นสุวรรณ | กรรมการ |
| 3. น.ส.กิตติยา แสะอาหลี | เลขานุการ |

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2559
สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วันที่ 11 กันยายน 2560

1.

รศ.นพ.ธวัช ชาญชฎานนท์
ประธานกรรมการ

2.

ผศ.ดร.สิริรัศมี ปิ่นสุวรรณ
กรรมการ

3.

น.ส.กิตติยา แสะอาหลี
เลขานุการ

ส่วนที่ 1
ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

โครงสร้างองค์กร

1. ลักษณะองค์กร: คุณลักษณะที่สำคัญขององค์กรคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) องค์กรมีผลิตภัณฑ์หลักอะไรบ้าง กลไกที่องค์กรใช้ในการส่งมอบ ผลิตภัณฑ์ให้แก่ ลูกค้า คือ อะไร

- ผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ ให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์)
- กลไกที่ใช้ส่งมอบ ได้แก่ ผ่านสำนักฯโดยตรง โดยให้บริการผ่านระบบยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ สถานที่สำหรับค้นคว้าและการอ่านสำหรับผู้รับบริการ และผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย

(2) ลักษณะที่สำคัญของวัฒนธรรมองค์กรคืออะไร จุดประสงค์ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และ พันธกิจขององค์กรที่ได้ประกาศไว้คืออะไร ความสามารถพิเศษขององค์กรคืออะไร และมี ความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจขององค์กร

- วัฒนธรรม มุ่งเน้นผู้รับบริการ
- วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ระดับชาติ ด้วยบริการที่เป็นเลิศ ภายในปี 2560
- ค่านิยม จิตบริการ ทำงานอย่างมืออาชีพ
- พันธกิจ ได้แก่ ให้บริการสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย
- สมรรถนะหลัก ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการวิชาชีพและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ความพร้อมด้านบุคลากร เทคโนโลยีสำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ นวัตกรรมที่สร้างขึ้นใช้เอง ความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศ

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร มีการจำแนกบุคลากรหรือพนักงาน ออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง กลุ่มเหล่านี้มีการศึกษาระดับใด ปัจจัยที่สำคัญที่จูงใจให้ พวกเขาผูกพันในการบรรลุพันธกิจขององค์กรคืออะไร บุคลากร และภาระงานในองค์กรมี ความหลากหลายอย่างไร มีกลุ่มอะไรบ้างที่จัดตั้งให้ทำหน้าที่ ต่อรองกับองค์กร สิทธิประโยชน์ และข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญมีอะไรบ้าง

- บุคลากร 5 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร 5 คน บรรณารักษ์ 11 คน สนับสนุนห้องสมุด 20 คน สนับสนุนงานบริหาร 9 คน และสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 คน ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผูกพัน(ไม่ได้แยกกลุ่ม) ได้แก่ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในวิชาชีพ การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม การได้รับมอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ความรักและความภูมิใจในองค์กร และการมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- ไม่ได้ระบุสิทธิประโยชน์และข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญ (เช่น การกำหนดเวลาทำงาน การดูแลคนท้อง) แต่จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี และทำประกันอุบัติเหตุให้แก่บุคลากร

(4) องค์กรมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ที่สำคัญอะไรบ้าง

- เทคโนโลยี และอุปกรณ์สนับสนุน มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ตำราและวารสาร ระบบ E-Database, E-Journal, E-Book, Digital Library, Open Access Links และ PSU Knowledge Bank เป็นต้น

- อุปกรณ์สนับสนุนอื่น ๆ เช่น ระบบประตูอัตโนมัติ ระบบจำหน่ายคูปองอัตโนมัติเพื่อเข้าใช้ห้องสมุด ระบบการเติมโควตาการพิมพ์อัตโนมัติ (รวมทั้งตรวจสอบโควตาการพิมพ์ ประวัติการเติมเงิน และประวัติการพิมพ์ผ่านเว็บไซต์) และ Online Reference: Ask a Librarian ฯลฯ
- สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ ห้องอบรมคอมพิวเตอร์ ห้องศึกษาเฉพาะกลุ่ม (Group Study Room) ห้องประชุม ห้องฉายภาพยนตร์ อินเทอร์เน็ตโซน แท็บเล็ตสำหรับอ่าน E-Book คอมพิวเตอร์สำหรับสื่อโสตทัศนศึกษา เครื่องชมภาพยนตร์ 3 มิติ เครื่องชมสื่อวีดิทัศน์ และห้องเรียนรู้สำหรับเด็ก

(5) องค์กรดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎข้อบังคับอะไรบ้าง กฎข้อบังคับด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัย ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับรองระบบงาน การขึ้นทะเบียน หรือ ข้อกำหนดด้านการจดทะเบียนมาตรฐานอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง และกฎข้อบังคับด้าน สิ่งแวดล้อม การเงิน และผลิตภัณฑ์ ที่บังคับใช้กับองค์กรมีอะไรบ้าง

- ด้านกฎหมาย (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558 พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2558 พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2522, 2529) ด้านบริหารบุคลากร (ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย 2559 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการบริหารงานสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ 2551 ด้านมาตรฐานห้องสมุด (มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544) ด้านการเงิน (ระเบียบการเงินและงบประมาณของกระทรวงการคลัง ระเบียบพัสดุสำนักนายกรัฐมนตรี) ด้านอาชีพอนามัยและความปลอดภัย (พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554)

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้าง และระบบการกำกับดูแลขององค์กรมีลักษณะอย่างไร ระบบการ รัายงาน ระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร ผู้นำระดับสูง และองค์กรแม่มีลักษณะเช่นใด

- รองอธิการบดีฝ่ายการศึกษา เป็นผู้ในระดับสูงสุด ทำหน้าที่กำกับดูแล มีผู้อำนวยการสำนักฯ รองผู้อำนวยการสำนัก และหัวหน้าฝ่าย 4 ฝ่าย เป็นผู้บริหารระดับสูง
- มีคณะกรรมการประจำสำนักฯ

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

- นักศึกษาปริญญาตรี (นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด สามารถยืมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถใช้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้าและพิมพ์เอกสาร สามารถใช้บริการออนไลน์ ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล สามารถใช้บริการห้องศึกษาด้วยตนเอง)
- นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (สามารถใช้บริการออนไลน์ ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล สามารถยืมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถใช้บริการห้องศึกษาด้วยตนเอง สามารถใช้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้าและพิมพ์เอกสาร นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)
- บุคลากรสายวิชา (สามารถใช้บริการออนไลน์ ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล สามารถยืมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถใช้บริการห้องศึกษาด้วยตนเอง นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)
- บุคลากรสายสนับสนุน (สามารถใช้บริการออนไลน์ ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล สามารถยืมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถใช้บริการห้องศึกษาด้วยตนเอง นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)

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

(3) ประเภทของผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และคู่ความร่วมมืออย่างไม่ เป็นทางการ ที่สำคัญที่สุดคือใคร มีบทบาทอะไรในระบบงาน กระบวนการผลิตและการส่งมอบ ผลิตภัณฑ์และการบริการที่สนับสนุนลูกค้าที่สำคัญ มีกลไกที่สำคัญอะไรในการสื่อสารและ จัดการด้านความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ กลุ่มเหล่านี้มีบทบาทอะไรหรือไม่ในกระบวนการสร้างนวัตกรรมขององค์กร ข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดของห่วงโซ่อุปทานขององค์กรคืออะไร

- ผู้ส่งมอบ(สิ่งส่งมอบ/ข้อกำหนดสำคัญใน supply chain) ได้แก่ บริษัทห้างร้าน/สำนักพิมพ์ (ชื่อทรัพยากรสารสนเทศ ชื่อวัสดุและครุภัณฑ์/สินค้าตรงตามความต้องการ ส่งมอบของตรงตามเวลา)
- พันธมิตร(สิ่งที่ร่วมมือ) ได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ (พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ระบบยืมอัตโนมัติ ดูและระบบอินเทอร์เน็ต) คู่ความร่วมมือ(สิ่งที่ร่วมมือ) ได้แก่ ห้องสมุดสถาบันการศึกษา/หน่วยงานอื่น ๆ (การพัฒนาห้องสมุด ยืมระหว่างห้องสมุด)

2. สภาพการณ์ขององค์กร: สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรคืออะไร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- ลำดับในการแข่งขัน คู่เทียบ (ประเด็นเปรียบเทียบ) สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ความพึงพอใจในการให้บริการ สัดส่วนทรัพยากรต่อจำนวนนักศึกษาจำนวน การให้บริการเชิงรุก สัดส่วนนวัตกรรมต่อจำนวนบุคลากร สถิติการเข้าใช้บริการต่อจำนวนนักศึกษา บุคลากร)
- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ข้อตกลงในการแลกเปลี่ยนข้อมูลในรอบ 1 ปี แต่มีข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ คือ ยังขาดระบบการเก็บข้อมูลที่เป็นระบบและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และระบบห้องสมุดแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน มีทั้งแบบรวมศูนย์และแยกส่วน

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ด้านธุรกิจ ด้านการปฏิบัติการ และด้านทรัพยากรบุคคลขององค์กรคืออะไร ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กรมีอะไรบ้าง

- ความท้าทาย ด้านธุรกิจ ได้แก่ ค่าารวารสารและฐานข้อมูลมีราคาแพง งบประมาณจำกัด ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่สูงขึ้น คณะ/หน่วยงานจัดตั้งใหม่ มีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องทันสมัย การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยและความต้องการของผู้รับบริการ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ความรู้และทักษะทางวิชาชีพ การทำงานเป็นทีม มีจิตบริการ วัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การอนุรักษ์พลังงานไฟฟ้า การพัฒนาบรรณารักษ์และห้องสมุดโรงเรียน
- ความได้เปรียบ ด้านด้านธุรกิจ ได้แก่ มีความพร้อมสูงด้านทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยได้ทุกด้าน มีความพร้อมของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศและคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้ความรู้ในการเข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้บริการ มีเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการจัดการและให้ความรู้ในการเข้าใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ความ

ร่วมมือกับหน่วยงานในมหาวิทยาลัยในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง (ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการ) ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ความรู้ ความสามารถของบุคลากร บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ บุคลากรสามารถถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน มีความหลากหลายของวัยการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ความพร้อมด้านบุคลากร บุคลากรพร้อมในการให้ความร่วมมือ

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ส่วนประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการ ประเมินผล กระบวนการเรียนรู้ระดับองค์กร และกระบวนการสร้างนวัตกรรมคืออะไร

- ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติโดยใช้แนวคิดของ LEAN และด้วยหลักการ PDCA การจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และข้อมูลย้อนกลับจากการประเมินคุณภาพภายในเพื่อวางแผนทางพัฒนาองค์กร

ส่วนที่ 2

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes)

A. จุดแข็งที่สำคัญที่สุด หรือการปฏิบัติงานที่โดดเด่น (แนวโน้มที่มีค่าต่อองค์กรอื่นๆ) ที่ได้รับบุไว้ คือ อะไร? (ระบุจุดแข็งหมวด 1-6)

- สำนักฯ มอบหมายให้คณะกรรมการบริการวิชาการ กำหนดชุมชนที่สำคัญ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการพัฒนาชุมชน กำหนดกิจกรรมสนับสนุน เช่น ชุมชนโรงเรียน มีกิจกรรมพัฒนาห้องสมุดโรงเรียน ชุมชนบรรณารักษศาสตร์ โดยการเพิ่มพูนทักษะการใช้โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักจากบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ความพร้อมด้านบุคลากร เทคโนโลยีสำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ
- สำนักฯ กำหนดวิธีการในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศขององค์กรมีความแม่นยำถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ โดยกำหนดประเภทของข้อมูล การจัดเก็บ คุณลักษณะของข้อมูล วิธีดำเนินการ เพื่อให้ได้ตามคุณลักษณะเหล่านั้น เช่น ความแม่นยำถูกต้อง ได้ใช้มาตรฐาน MARC Standard การลงรายการ required field จึงจะบันทึกข้อมูลได้ เป็นต้น
- สำนักฯ กำหนดวิธีการเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งลูกค้า โดยเก็บข้อมูลและสารสนเทศส่วนใหญ่ไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ สามารถเข้าถึงได้ผ่านทางระบบเครือข่าย ตลอด 24 ชั่วโมง
- บุคลากรมีความผูกพันกับสำนักฯ แสดงถึงระดับความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน พัฒนาตัวเองพัฒนางานในการตอบสนองต่อพันธกิจ ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ การวัดผลลัพธ์ด้านความผูกพันมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น
- สำนักฯ ออกแบบกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับสมรรถนะ ประกอบด้วย กระบวนการทำงานหลัก (กระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ กระบวนการบริการทรัพยากรสารสนเทศ) กระบวนการสนับสนุน (การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ การเงินและพัสดุ ทรัพยากรบุคคล สถานที่และโครงสร้างพื้นฐาน) และกระบวนการบริหารจัดการ

B. อะไรเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในโอกาส ความวิตกกังวล หรือความไม่แน่นอนที่ได้รับบุไว้?

(ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 1-6)

- สำนักฯ ควรทบทวนปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต และดำเนินการอย่างเป็นระบบ (ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไร) โดยการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้บรรลุพันธกิจ การปรับปรุง วัฒนธรรมการทำงาน ส่งเสริมความผูกพัน นวัตกรรม การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง

- ผู้นำระดับสูง ควรทบทวนและดำเนินการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์กรและลูกค้าสำคัญ การนำเอาปัจจัยความผูกพันมาสู่การปฏิบัติ เช่น ความก้าวหน้าและความมั่นคงในวิชาชีพ การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม การได้รับมอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ความรักและความภูมิใจในองค์กร และการมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
 - ควรทบทวน Intelligent risk taking เช่น การบริการ การเปลี่ยนแปลงทบทวนผลิตภัณฑ์/บริการ ที่เกี่ยวข้องกับความท้าทายในพฤติกรรมการใช้บริการห้องสมุด ฐานข้อมูลต่างๆ
 - สำนักฯ ควรทบทวนกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ในประเด็นผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญเกี่ยวข้องในขั้นตอนไหน เวลาที่ดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเป็นอย่างไร การนำแผนปฏิบัติการที่สำคัญไปปฏิบัติโดยมีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อให้มั่นใจว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญจะบรรลุผล แผนด้านทรัพยากรบุคคล ที่ทำให้บรรลุแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ
 - สำนักฯ ควรทบทวนกลุ่มลูกค้าที่สอดคล้องกับพันธกิจที่จะเป็นแหล่งทรัพยากรและสารสนเทศให้มหาวิทยาลัย เช่น ลูกค้าที่เป็นหลักสูตรต่างๆ โดยเฉพาะในวิทยาเขตขนาดใหญ่
 - สำนักฯ ควรทบทวนระบบการวัด ผลการดำเนินการ ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการระดับองค์กร การระบุตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานประจำวัน การใช้ข้อมูลและสารสนเทศเสี่ยงของลูกค้า(รวมทั้งข้อร้องเรียน) ที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้ายิ่งขึ้น การสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมอย่างไร มีระบบการวัดผลการดำเนินการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกองค์กรที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือไม่คาดคิด (measurement agility) การแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม
 - การวิเคราะห์ขีดความสามารถและอัตรากำลังในอนาคต เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ
 - การกำหนดมาตรฐานของงาน การวิเคราะห์ความสูญเสียในแต่ละกระบวนการ การสร้างนวัตกรรมให้กับกระบวนการทำงาน ที่ตอบสนองลูกค้า การประกันเวลาในการให้บริการในส่วนต่างๆ
 - ควรทบทวนการจัดการนวัตกรรมในองค์กร เนื่องจากเป็นสมรรถนะหลัก โดยการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ การสนับสนุนโดยผู้นำ กระบวนการออกแบบนวัตกรรมที่ตอบสนองเสียงของลูกค้า การใช้กระบวนการเทียบเคียงสมรรถนะ
- C. พิจารณาปัจจัยที่มีความสำคัญที่เป็นจุดแข็ง และสร้างคุณค่าแก่องค์กร (ระบุจุดแข็ง หมวด 7)**
- สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ที่มีระดับ แนวโน้มดี เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม ความพึงพอใจต่อบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักฯ ร้อยละของบรรยากาศในการทำงานของบุคลากร ผลเฉลี่ยความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักฯ การละเมิดข้อตกลงของผู้ใช้บริการ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดลิขสิทธิ์ เป็น 0 ตั้งแต่ปี 2557 ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยของการใช้วารสาร/ฐานข้อมูลลดลง ระยะเวลาที่ได้รับตัวเล่มหลังจากสั่งซื้อ ใช้เวลาดลดลง เป็นต้น
- D. พิจารณาผลลัพธ์ที่มีความสำคัญแต่ยังคงเป็นช่องว่าง เพื่อการปรับปรุงขององค์กร (ระบุโอกาส ในการปรับปรุง หมวด 7)**
- ควรทบทวนการเก็บรวบรวมตัวชี้วัดที่เชื่อมโยงกับทั้ง 6 หมวด เป็นตัวชี้วัดที่สามารถพัฒนาได้ เทียบเคียงสมรรถนะได้ มีการนำเสนอระดับ แนวโน้ม และมีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ
 - ควรทบทวนและหาสาเหตุผลการดำเนินการเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง พบว่าในปี 2559 สำนักฯ มีผลการดำเนินการส่วนใหญ่ต่ำกว่าคู่แข่ง
 - ควรทบทวนการวิเคราะห์ข้อมูลรายกลุ่มผู้รับบริการ เช่น ความผูกพันของผู้รับบริการ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
- E. หัวข้อ/ประเด็นการปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ของคณะ/หน่วยงานที่ค้นพบ**

สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในภาพรวม

ผู้ให้สัมภาษณ์ : ผู้อำนวยการสำนัก และหัวหน้าฝ่าย 4 คน

ข้อค้นพบ :

- ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต ได้แก่ การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการที่สะดวก เครือข่ายอินเทอร์เน็ตพร้อม ทรัพยากรสารสนเทศ ตรงความต้องการ บุคลากรมีจิตบริการ
- Valuing on staff สำนักฯมีนโยบาย วิธีการให้คุณค่าอย่างไร ส่งเสริมให้ผูกพันให้ผูกพัน โดยการจัดหาเครื่องมือสวัสดิการ ใส่ใจความก้าวหน้า
- การดูแลบุคลากร ส่วนใหญ่ อายุมากกว่า 50 ปี มีการสอนงาน ถ่ายทอด การทำงานเป็นทีม
- การวางแผนสืบทอดบุคลากร การวิเคราะห์ขีดความสามารถและอัตรากำลังในอนาคต เปิดโอกาสบรรณาธิกรักษ์ได้ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในอาเซียน ญี่ปุ่น มีทีมรุ่นน้องไปเรียนรู้ด้วย การพัฒนาด้านภาษาอังกฤษ การใช้โปรแกรม tell me more การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเครือข่ายห้องสมุด ผู้บริหารสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร
- Intelligent risk taking เช่น การบริการ การเปลี่ยนแปลงทบทวนผลิตภัณฑ์/บริการ มีความท้าทายเรื่องฐานข้อมูลที่อยู่ในมือสำนักพิมพ์หรือผู้ให้บริการฐานที่เปลี่ยนแปลง จะทำอย่างไร
- ตัวอย่างการใช้ VOC ในการปรับกระบวนการ สร้างนวัตกรรม (customer driven excellence) มีการกำหนดนโยบาย อบรมการสร้างนวัตกรรม พัฒนาจากเสียงลูกค้า สภาพแวดล้อมรอบตัว มีคณะกรรมการจัดการความรู้ ส่งเสริม คิดสิ่งประดิษฐ์ เวทีนำเสนอ เช่นนวัตกรรมการแปลงสิ่งพิมพ์รูปเล่มเป็น electronic files

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บุคลากร

ข้อค้นพบ :

- ออกแบบระบบ IT การพัฒนา hardware และงาน software เช่นเติมเงิน ยืมคืน และงานสนับสนุน บำรุงรักษา คอมพิวเตอร์ การทำคู่มือการทำงานอย่างง่าย
- สนับสนุนการจัดซื้อจัดหา การเดินทางของบุคลากร ทำคู่มือการทำงาน
- รับข้อเสนอแนะจากลูกค้า มาทำ morning talk
- มีการพูดคุยในฝ่าย เพื่อปรับปรุง
- จัดทำดัชนีวารสาร บุคลากรลดลงทุกปี หาวิธีเชื่อมโยงการ full text
- การสร้างนวัตกรรม เช่น ประตุ ยืมคืนอัตโนมัติ internet zone เอาข้อมูลการใช้งานของนักศึกษาออกมาออกแบบบริการ การลงทุน การออกแบบโปรแกรม ลดขั้นตอนการทำงาน แบบฟอร์มออนไลน์ใน share point โปรแกรม excel การทำงานยืมเงิน โปรแกรมการใช้สารสนเทศด่วน การออกดัชนีวารสารให้เร็วขึ้น
- ปัจจัยให้ผูกพัน ได้แก่ การมีแรงบันดาลใจในการสร้างสิ่งใหม่ๆ รู้สึกเหมือนเป็นครอบครัว สภาพแวดล้อมการทำงานดี ได้รับประสบการณ์ที่ดีในการเป็นลูกค้าตอนเป็นนักศึกษา มีโอกาสเรียนรู้งานได้เร็ว (น้องใหม่) การพัฒนาตัวเองให้มีความก้าวหน้า
- ให้คะแนน 5, 6, 7, 7, 7, 8 อยากพัฒนาเพื่อให้เข้าสู่ความเป็นเลิศ นิยามความเข้าใจเรื่องความเป็นเลิศ พัฒนาด้านภาษา การติดตามประเมินผลงานในภาพรวมและผลงานบุคคล WIFI โครงสร้างอาคาร โปรแกรมสนับสนุนการทำงาน ความก้าวหน้าของพนักงาน ความเข้มแข็งงานไอที

ข้อเสนอแนะ

- การส่งเสริมให้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ
- การส่งเสริมให้บุคลากรผูกพัน ตามปัจจัยความผูกพันที่วิเคราะห์ได้

ผู้ให้สัมภาษณ์ : นักศึกษา

ข้อค้นพบ :

- ความประทับใจ เรื่องความสะดวก เปิดบริการตลอดเวลา มีฐานข้อมูล ได้ความรู้ในการทำวิจัย การคัดเลือก journal ในการตีพิมพ์ มีคอมพิวเตอร์ให้ใช้ study room
- คะแนนเต็ม 10 ให้คะแนน 8, 8, 8.5, 8-10 ห้องนี้ไม่ค่อยสะอาด การปรับอุณหภูมิตามจำนวนการใช้งานของลูกค้า ด้านบริการของเจ้าหน้าที่ ควรมีหนังสือเกี่ยวกับนานาชาติ สอดคล้องกับระดับการศึกษา เช่น การให้คำแนะนำ การจัดอบรมที่เสริมหลักสูตร เช่น การตีพิมพ์อย่างมีประสิทธิภาพ ที่อ่านหนังสือช่วงสอบ ช่วงสอบเสียงดัง การเข้าถึงฐานข้อมูล 24 ชั่วโมง
- การมีโอกาสเสนอข้อคิดเห็น หรือรับทราบข้อมูลจากเพื่อน การประชาสัมพันธ์ในลิฟต์

ข้อเสนอแนะ

- ข้อเสนอแนะเรื่องพฤติกรรมการใช้ห้องสมุด การแสดงออกที่ไม่เหมาะสม
- ห้องสมุดในอนาคต น่าจะปรับเรื่องเทคโนโลยี นโยบายเชิงรุกในการสอบถามความต้องการจากคณะ เชิญให้บรรณารักษ์ไปสอนวิชาห้องสมุด การประชาสัมพันธ์สิ่งที่ห้องสมุดมี provide ให้ ห้องสมุดมีชีวิต สื่อสารกับผู้ใช้หลายภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ

ผู้ให้สัมภาษณ์ : อาจารย์

ข้อค้นพบ :

- ประทับใจในการใช้บริการ
- การปรับปรุงเรื่องหนังสือใหม่ๆ
- การสื่อสารกับห้องสมุดผ่านอินเทอร์เน็ต
- ให้คะแนน 9

ข้อเสนอแนะ

- การจัดหาหนังสือใหม่ๆ การมุ่งสู่ห้องสมุดที่เป็นอินเทอร์เน็ต

ผู้ให้สัมภาษณ์ : บุคคลภายนอก

ข้อค้นพบ :

- มีความสะดวกในการยืมคืน การต่ออายุการยืม ใช้บริการหนังสือเด็กและเยาวชน หนังสือคอมพิวเตอร์
- สามารถเสนอความคิดเห็นผ่านกล่องได้

ข้อเสนอแนะ

- การต่ออายุการยืมจากคนนอก ยังไม่สามารถผ่าน web ได้ ต้องมาด้วยตนเอง

ส่วนที่ 3
ผลการตรวจประเมิน

หมวด 1 การนำองค์กร

หัวข้อที่ 1.1 : การนำองค์กร

โปรแกรม ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ระดับชาติ ด้วยบริการที่เป็นเลิศ ภายในปี 2560
- ค่านิยม จิตบริการ ทำงานอย่างมืออาชีพ
- บุคลากร 5 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร 3 คน บรรณารักษ์ 11 คน สนับสนุนห้องสมุด 20 คน สนับสนุนงานบริหาร 9 คน และสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 คน ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผูกพัน(ไม่ได้แยกกลุ่ม) ได้แก่ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในวิชาชีพ การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม การได้รับมอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ความรักและความภูมิใจในองค์กร และการมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- ลูกค้า ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชา บุคลากรสายสนับสนุน บุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิก และบุคคลภายนอกที่ไม่เป็นสมาชิก
- ผู้ส่งมอบ(สิ่งส่งมอบ/ข้อกำหนดสำคัญใน supply chain) ได้แก่ บริษัทห้างร้าน/สำนักพิมพ์ (ซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ซื้อวัสดุและครุภัณฑ์/สินค้าตรงตามความต้องการ ส่งมอบของตรงตามเวลา)
- พันธมิตร(สิ่งที่ร่วมมือ) ได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ (พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ระบบยืมอัตโนมัติ ดูแลระบบอินเทอร์เน็ต) คู่ความร่วมมือ(สิ่งที่ร่วมมือ) ได้แก่ ห้องสมุดสถาบันการศึกษา/หน่วยงานอื่น ๆ (การพัฒนาห้องสมุด ยืมระหว่างห้องสมุด)
- ด้านกฎหมาย (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558 พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2558 พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2522, 2529) ด้านบริหารบุคลากร (ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย 2559 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการบริหารงานสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ 2551 ด้านมาตรฐานห้องสมุด (มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544) ด้านการเงิน (ระเบียบการเงินและงบประมาณของกระทรวงการคลัง ระเบียบพัสดุสำนักนายกรัฐมนตรี) ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554)
- สมรรถนะหลัก ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ความพร้อมด้านบุคลากร เทคโนโลยีสำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ นวัตกรรมที่สร้างขึ้นใช้เอง ความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศ
- ความท้าทาย ด้านธุรกิจ ได้แก่ ค่ารวารสารและฐานข้อมูลมีราคาแพง งบประมาณจำกัด ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่สูงขึ้น คณะ/หน่วยงานจัดตั้งใหม่ มีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องทันสมัย การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยและความต้องการของผู้รับบริการ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ความรู้และทักษะทางวิชาชีพ การทำงานเป็นทีม มีจิตบริการ วัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การอนุรักษ์พลังงานไฟฟ้า การพัฒนาบรรณารักษ์และห้องสมุดโรงเรียน

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
1.1 ก (1)	+	กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมโดยคณะกรรมการประกันคุณภาพ ได้วิสัยทัศน์และค่านิยมใหม่ ในปี 2558 เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ระดับชาติ ด้วยบริการที่เป็นเลิศ ภายในปี 2560 และค่านิยม จิตบริการ ทำงานอย่างมืออาชีพ กำหนดวิธีการถ่ายทอดไปยังบุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
1.1 ก (2)	+	การปฏิบัติตนของผู้บริหารระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม ในเรื่อง การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศและ software การปกป้องลิขสิทธิ์ ความเท่าเทียมในการได้รับบริการ รวมทั้งจรรยาบรรณบุคลากร

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1.1 ก (3)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรดำเนินการอย่างเป็นระบบอย่างไร (ใคร ทำอะไร ที่ไหน อย่างไรให้ประสบความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต โดยการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้บริการลูกค้า การปรับปรุง วัฒนธรรมการทำงาน ส่งเสริมความผูกพัน นวัตกรรม การวางแผนสืบ தொடตำแหน่ง
1.1 ข (1)	-	ไม่ชัดเจนว่าผู้บริหารระดับสูง ดำเนินการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร และลูกค้าสำคัญอย่างไร การนำเอาปัจจัยความผูกพันมาสู่การปฏิบัติ เช่น ความก้าวหน้า และความมั่นคงในวิชาชีพ การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม การได้รับมอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ความรัก และความภูมิใจในองค์กร และการมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
1.1 ข (2)	-	การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง (focus on action) โดยผู้บริหารระดับสูง กำหนดนโยบายในด้านต่าง ๆ แต่ไม่ชัดเจนว่าผู้บริหารระดับสูงดำเนินการเป็นระบบอย่างไรเพื่อให้บรรลุพันธกิจ นวัตกรรม intelligent risk taking การกำหนดจุดเน้นองค์กร การดำเนินการให้เกิดคุณค่ากับ stakeholders

หัวข้อ 1.1 ผลการประเมิน.....35.....%

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

- รองอธิการบดีฝ่ายการศึกษา เป็นผู้บริหารระดับสูงสุด ทำหน้าที่กำกับดูแล มีผู้อำนวยการสำนักฯ รองผู้อำนวยการสำนักฯ และหัวหน้าฝ่าย 4 ฝ่าย เป็นผู้บริหารระดับสูง และมีคณะกรรมการประจำสำนักฯ
- ด้านกฎหมาย (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558 พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2558 พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2522, 2529) ด้านบริหารบุคลากร (ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการบริหารงานบุคลากรพนักงานมหาวิทยาลัย 2559 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการบริหารงานสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ 2551 ด้านมาตรฐานห้องสมุด (มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544) ด้านการเงิน (ระเบียบการเงินและงบประมาณของกระทรวงการคลัง ระเบียบพัสดุสำนักนายกรัฐมนตรี) ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554)
- ความท้าทาย ด้านธุรกิจ ได้แก่ ค่ารวารสารและฐานข้อมูลมีราคาแพง งบประมาณจำกัด ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่สูงขึ้น คณะ/หน่วยงานจัดตั้งใหม่ มีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องทันสมัย การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยและความต้องการของผู้รับบริการ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมี

ประสิทธิภาพและมีความสุข ความรู้และทักษะทางวิชาชีพ การทำงานเป็นทีม มีจิตบริการ วัฒนธรรมการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การอนุรักษ์พลังงานไฟฟ้า การพัฒนาบรรณารักษ์และ ห้องสมุดโรงเรียน

- ผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ ให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์)
- ชุมชนที่สำคัญ ได้แก่ โรงเรียนสังกัดสพฐ. ระดับอนุบาลถึงประถมปีที่ 6 และชุมชนบรรณารักษ์ในเขตการศึกษา 2 หาดใหญ่

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
1.2 ก(1)	+	องค์กรดำเนินการเรื่องการกำกับดูแลที่มีความรับผิดชอบของผู้บริหาร โดยจัดทำข้อตกลงภาระงาน รายงานและประเมินผลตาม TOR ปีละ 2 ครั้ง การรายงานการใช้จ่ายเงินหมวดต่าง ๆ การตรวจสอบการใช้จ่ายเงินของสำนักฯ จากกองคลัง หน่วยตรวจสอบภายใน การเปิดเผยรายงานการประชุมคณะกรรมการบริหาร โดยบุคลากรสามารถดูได้จากระบบ share point ของสำนักฯ
1.2 ข (1)	+	สำนักฯดำเนินการอย่างเป็นระบบ ในการคาดการณ์ล่วงหน้าและดำเนินการถึงความกังวลของ สาธารณะที่มีผลต่อผลิตภัณฑ์และบริการทั้งในปัจจุบันและอนาคต (ให้บริการสารสนเทศทั้งใน รูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูล ออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์)) และดำเนินการเชิงรุก เช่น การใช้ software ละเมิดลิขสิทธิ์ โดยการจัดหา open source การใช้ software ถูกกฎหมาย การไม่อนุญาตให้ผู้รับบริการติดตั้ง software ใด ๆ ในระบบคอมพิวเตอร์
1.2 ข(2)	+	สำนักฯ ดำเนินการอย่างมีจริยธรรมในการจัดซื้อวัสดุ/ครุภัณฑ์ การจัดซื้อตำรา การให้บริการ การดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมทั้งนักศึกษา บุคลากรและบุคคลภายนอก
1.2 ค (2)	+	สำนักฯ มอบหมายให้คณะกรรมการบริการวิชาการ กำหนดชุมชนที่สำคัญ การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการพัฒนาชุมชน กำหนดกิจกรรมสนับสนุน เช่น ชุมชนโรงเรียน มีกิจกรรมพัฒนาห้องสมุด โรงเรียน ชุมชนบรรณารักษ์ โดยการเพิ่มพูนทักษะการใช้โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักจากบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพและเทคโนโลยี สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ความพร้อมด้านบุคลากร เทคโนโลยีสำหรับให้บริการทรัพยากร สารสนเทศ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1.2 ก(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าองค์กรดำเนินการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่ามีระบบการกำกับดูแลที่มีความรับผิดชอบ ในเรื่อง ความรับผิดชอบต่อแผนกลยุทธ์ ความโปร่งใสการคัดเลือกกรรมการกำกับดูแล (คณะกรรมการประจำสำนัก) ประสิทธิภาพการตรวจสอบภายในและภายนอก
1.2 ก(2)	-	ไม่ชัดเจนว่า องค์กรดำเนินการอย่างไรในการประเมินผู้นำสูงสุด (รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ) และคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร(คณะกรรมการประจำสำนักฯ) การใช้ผลการประเมิน
1.2 ค (1)	-	ไม่ชัดเจนว่า สำนักฯ ดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับการคำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของ สังคมที่เป็นส่วนหนึ่งในแผนกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวัน เช่น การกำหนดเป็น วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ด้านความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคม กลยุทธ์สำคัญที่จะ ดำเนินการ รวมทั้งกำหนดอยู่ในการปฏิบัติงานประจำวัน

หัวข้อ 1.2 ผลการประเมิน.....35.....%

หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์

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

- ผลลัพธ์หลัก ได้แก่ ให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์)
- ลูกค้า ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชา บุคลากรสายสนับสนุน บุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิก และบุคคลภายนอกที่ไม่เป็นสมาชิก
- ลำดับในการแข่งขัน คู่เทียบ (ประเด็นเปรียบเทียบ) สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ความพึงพอใจในการให้บริการ สัดส่วนทรัพยากรต่อจำนวนนักศึกษาจำนวน การให้บริการเชิงรุก สัดส่วนนวัตกรรมต่อจำนวนบุคลากร สถิติการเข้าใช้บริการต่อจำนวนนักศึกษา บุคลากร)
- สมรรถนะหลัก ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ความพร้อมด้านบุคลากร เทคโนโลยีสำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ นวัตกรรมที่สร้างขึ้นใช้เอง ความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศ
- ความท้าทาย ด้านธุรกิจ ได้แก่ ตำราวารสารและฐานข้อมูลมีราคาแพง งบประมาณจำกัด ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่สูงขึ้น คณะ/หน่วยงานจัดตั้งใหม่ มีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องทันสมัย การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยและความต้องการของผู้รับบริการ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ความรู้และทักษะทางวิชาชีพ การทำงานเป็นทีม มีจิตบริการ วัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การอนุรักษ์พลังงานไฟฟ้า การพัฒนาบรรณารักษ์และห้องสมุดโรงเรียน
- ความได้เปรียบ ด้านด้านธุรกิจ ได้แก่ มีความพร้อมสูงด้านทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยได้ทุกด้าน มีความพร้อมของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศและคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูล ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้ความรู้ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มีความพร้อมด้านสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้บริการ มีเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการจัดการและให้ความรู้ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ความร่วมมือกับหน่วยงานในมหาวิทยาลัยในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง (ลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินการ) ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ความรู้ ความสามารถของบุคลากร บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ บุคลากรสามารถถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน มีความหลากหลายของวัยการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในวิชาชีพบรรณารักษ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ความพร้อมด้านบุคลากร บุคลากรพร้อมในการให้ความร่วมมือ

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง (Strengths)
2.1 ก (4)	+	สำนักฯระบบงานสำคัญ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ได้แก่ ระบบหลัก (การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ระบบบริการทรัพยากรสารสนเทศ) ระบบการจัดการและระบบสนับสนุน
2.1 ข (1)(2)	+	สำนักฯ ระบุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ เป้าประสงค์ (GOALS) ที่สำคัญที่สุดของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เหล่านั้น (ตาราง OP 2-2) แสดงความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ในประเด็นการตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ใช้ความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งแสดงให้เห็นว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก เช่น ความพร้อมด้านบุคลากร เทคโนโลยีสำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.1 ก(1)	-	ถึงแม้สำนักฯ ได้กำหนดขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำกลยุทธ์โดยคณะกรรมการประกันคุณภาพ แต่ไม่ชัดเจนว่าผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญเกี่ยวข้องในขั้นตอนไหน เวลาที่ดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเป็นอย่างไร
2.1 ก(2)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในกระบวนการจัดทำกลยุทธ์ที่กระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม การกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC OPPORTUNITIES) เช่นวิธีการ ที่มา การตัดสินใจว่าจะดำเนินการตามโอกาสเชิงกลยุทธ์หรือความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างฉลาด (INTELLIGENT RISK) ในประเด็นใด รวมทั้งไม่ระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กร
2.1 ก(3)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ได้ดำเนินการอย่างไรในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ความเสี่ยงที่คุกคามต่อความยั่งยืนขององค์กร จุดบอดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์และสารสนเทศ ความสามารถขององค์กรในการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ มาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์
2.1 ก(4)	-	สำนักฯ ควรทบทวนเรื่องการออกแบบระบบงาน การตัดสินใจว่ากระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ที่ได้คำนึงถึงสมรรถนะหลักขององค์กร (CORE COMPETENCIES) และสมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่มีศักยภาพ

หัวข้อ 2.1 ผลการประเมิน.....15.....%

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

- บุคลากร 5 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร 3 คน บรรณารักษ์ 11 คน สนับสนุนห้องสมุด 20 คน สนับสนุนงานบริหาร 9 คน และสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 คน ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้ก่อกำเนิด (ไม่ได้แยกกลุ่ม) ได้แก่ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในวิชาชีพ การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม การได้รับมอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ความรักและความภูมิใจในองค์กร และการมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- ลำดับในการแข่งขัน คู่เทียบ (ประเด็นเปรียบเทียบ) สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ความพึงพอใจในการให้บริการ สัดส่วนทรัพยากรต่อจำนวนนักศึกษาจำนวน การให้บริการเชิงรุก สัดส่วนนวัตกรรมต่อจำนวนบุคลากร สถิติการเข้าใช้บริการต่อจำนวนนักศึกษา บุคลากร)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
2.2 ก (1)	+	สำนักฯ ระบุแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว ทำให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยเมื่อแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ ได้รับการจัดทำแล้ว หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ นำประเด็นกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของฝ่ายไปจัดทำแผนปฏิบัติการ โดยการประชุมร่วมกันในฝ่าย กำหนดแผนดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบแต่ละแผนงานและกิจกรรมย่อย และกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อให้ได้ผลตามเป้าประสงค์ และนำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพอีกครั้ง เพื่อดูความสอดคล้องและสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ
2.2 ข	+	การปรับเปลี่ยนแผน ในกรณีที่ผลการดำเนินการที่นำเสนอโดยหัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องในที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร ไม่เป็นไปตามเป้าประสงค์ เมื่อร่วมกันพิจารณาหาสาเหตุและวิธีแก้ไขแล้ว ให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องนำไปปรับใช้ตามรูปแบบเดียวกันกับการนำแผนปฏิบัติงานไปใช้ตามที่กล่าวแล้ว แต่ในกรณีเร่งด่วนและจำเป็น สำนักฯ ให้อำนาจหัวหน้าฝ่ายพิจารณา

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
		แก้ไขและปรับใช้ไปก่อนได้ทันที และรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารต่อไป

หัวข้ออ้างอิง	- / -	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.2 ก (2)	-	ไม่ชัดเจนเรื่องการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการเพื่อนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร ไปยังบุคลากร ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่ได้ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร เช่น ศูนย์คอมพิวเตอร์ ทำให้ไม่มั่นใจว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญจะบรรลุได้อย่างไร
2.2 ก (3)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ดำเนินการอย่างไรให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน การประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับแผน (strategic risk assessment) การจัดการความเสี่ยงด้านการเงินและด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแผน
2.2 ก (4)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯมีแผนด้านทรัพยากรบุคคล ที่ทำให้บรรลุแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว
2.2 ก (5)	-	ไม่ชัดเจนเรื่องตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ (ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ) มีอะไรบ้างและสนับสนุน สอดคล้องกันอย่างไร รวมทั้งความครอบคลุม
2.2 ก (6)	-	สำนักฯ ไม่ได้ระบุการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งที่ได้ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร

หัวข้อ 2.2 ผลการประเมิน.....15.....%

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

3.1 ความผูกพันของลูกค้า : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการ และสร้างความสัมพันธ์(50 คะแนน)

โปรตรระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ ให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์)
- กลไกที่ใช้ส่งมอบ ได้แก่ ผ่านสำนักฯโดยตรง โดยให้บริการผ่านระบบยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ สถานที่สำหรับค้นคว้าและการอ่านสำหรับผู้รับบริการ และผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย
- วัฒนธรรม มุ่งเน้นผู้รับบริการ
- นักศึกษาปริญญาตรี (นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด สามารถยืมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถใช้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้าและพิมพ์เอกสาร สามารถใช้บริการออนไลน์ ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล สามารถใช้บริการห้องศึกษาด้วยตนเอง)
- นักศึกษาบัณฑิตศึกษา (สามารถใช้บริการออนไลน์ ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล สามารถยืมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถใช้บริการห้องศึกษาด้วยตนเอง สามารถใช้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้าและพิมพ์เอกสาร นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)
- บุคลากรสายวิชา (สามารถใช้บริการออนไลน์ ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล สามารถยืมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถใช้บริการห้องศึกษาด้วยตนเอง นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)
- บุคลากรสายสนับสนุน (สามารถใช้บริการออนไลน์ ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล สามารถยืมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถใช้บริการห้องศึกษาด้วยตนเอง นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)
- บุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิก (สามารถยืมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถนั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)
- บุคคลภายนอกที่ไม่เป็นสมาชิก (สามารถนั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.1ก(1)	++	สำนักฯ กำหนดผู้รับบริการ 5 กลุ่ม ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนและบุคลากรภายนอก มอบหมายผู้รับผิดชอบในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ โดยมีช่องทางที่หลากหลาย ทั้งเชิงรุกและเชิงรับ มีการนำเสียงจากผู้รับบริการมาแยกประเภท วิเคราะห์และนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารทุกเดือน เพื่อให้ข้อเสนอแนะ และนำข้อสรุปไปปรับปรุงคุณภาพ
3.1ข(1)	+	สำนักฯ กำหนดนโยบายและมอบหมายให้ฝ่ายบริการฯ ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม โดยนำผลที่ได้แจ้งผู้บริหารและบุคลากรทางอีเมล เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุงเบื้องต้น และนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร เพื่อหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาบริการและนวัตกรรมให้เหนือความคาดหวัง
3.1ข(2)	+	สำนักฯ มีความร่วมมืออย่างเป็นทางการในการเป็นคู่เทียบผลการดำเนินงานและข้อมูลความพึงพอใจกับสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่นและมหาวิทยาลัย เชียงใหม่ ผ่านระบบ share-point

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.1 ก(1)	-	แม้สำนักฯจะมีช่องทางการรับฟังเสียงผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง แต่ยังไม่ชัดเจนว่าช่องทางดังกล่าวมีความเหมาะสมหรือมีประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างไรในแต่ละ

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		กลุ่มของผู้รับบริการฯ ซึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อคุณภาพของสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ ผู้รับบริการและส่วนตลาด
3.1ก(2)	--	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการรับฟังเสียงผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึง มี ทั้งในอดีต อนาคต และของคู่แข่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่ง อาจส่งผลต่อการขยายตลาดและการให้บริการในอนาคต
3.1ข(1)	-	แม้ว่าสำนักฯจะมีการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ แต่ยังไม่ชัดเจนว่ามี กระบวนการอย่างมีระบบในการวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่มาของความไม่พึงพอใจ รวมทั้ง ความแตกต่างระหว่างกลุ่มผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ และหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในอนาคต
3.1 ข(1)	-	ไม่พบการทบทวนและปรับปรุงวิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และ ความผูกพันของผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ
3.1 ข(2)	-	แม้จะมีการเทียบเคียงความพึงพอใจในการให้บริการกับคู่แข่งแต่ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มี การวิเคราะห์จากข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอย่างเป็นระบบเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อการ แข่งขันและการขยายตลาด

หัวข้อ 3.1 ผลการประเมิน.....15.....%

3.2 เสียงของลูกค้า : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการเสาะหาและใช้สารสนเทศจากลูกค้า (60 คะแนน)
 โพรตระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนีมา 4-6 ปัจจัย

- วัฒนธรรม มุ่งเน้นผู้รับบริการ
- สมรรถนะหลัก ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ความพร้อมด้านบุคลากร เทคโนโลยีสำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ นวัตกรรมที่สร้างขึ้นใช้เอง ความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศ
- ลำดับในการแข่งขัน คู่เทียบ (ประเด็นเปรียบเทียบ) สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ความพึงพอใจในการให้บริการ สัดส่วนทรัพยากรต่อจำนวนนักศึกษาจำนวน การ ให้บริการเชิงรุก สัดส่วนนวัตกรรมต่อจำนวนบุคลากร สถิติการเข้าใช้บริการต่อจำนวนนักศึกษา บุคลากร)
- ความท้าทาย ด้านธุรกิจ ได้แก่ ตำราวารสารและฐานข้อมูลมีราคาแพง งบประมาณจำกัด ความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการที่สูงขึ้น คณะ/หน่วยงานจัดตั้งใหม่ มีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศ เพิ่มขึ้น ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องทันสมัย การจัดหาทรัพยากร สารสนเทศที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยและความต้องการของผู้รับบริการ ด้านทรัพยากร บุคคล ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ความรู้และทักษะทางวิชาชีพ การทำงาน เป็นทีม มีจิตบริการ วัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การอนุรักษ์ พลังงานไฟฟ้า การพัฒนาบรรณารักษ์และห้องสมุดโรงเรียน

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.2ก(1)	+	สำนักฯ มีแนวทางในการค้นหาความต้องการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ โดยวิเคราะห์ข้อมูล และสารสนเทศ จากเสียงของผู้รับบริการ (ตาราง 3.1-2 และภาพ 3.2-1) ข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ ข้อมูลสถิติ การศึกษาทำงานของบุคลากร ความก้าวหน้า ทางเทคโนโลยี และงานวิจัย มาเป็นข้อมูลนำเข้าในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้เหนือ ความคาดหวังของผู้รับบริการ มีการทบทวนปีละ 1 ครั้ง
3.2ก(2)	+	สำนักฯ มีการออกแบบการให้บริการเพื่อสนับสนุนผู้รับบริการทุกกลุ่ม โดยมีกลไกการ สื่อสารหลายรูปแบบ เช่น เว็บไซต์ และ application มือถือ เป็นต้น

3.2ข(1)	++	สำนักฯ มีกระบวนการจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ 6 ขั้นตอน ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูล การจัดทำแผนดำเนินงานประจำปี การสื่อสารผู้เกี่ยวข้อง การปฏิบัติตามแผน ประเมินผล และทบทวนปรับปรุง
3.2ข(2)	+	สำนักฯ มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน (ภาพ 3.2-1)

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.2ก(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีวิธีการที่เป็นระบบในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และการบริการ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกัน เพื่อสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หรือ เจาะตลาดใหม่
3.2ก(2)	-	ไม่พบการประเมินและทบทวนวิธีการที่สำนักฯ ใช้ เพื่อสนับสนุนผู้รับบริการในแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกัน รวมถึงประสิทธิภาพของกลไกการสื่อสาร ซึ่งจะมีผลต่อความผูกพันของผู้รับบริการ
3.2ก(3)	-	ไม่ชัดเจนว่า สำนักฯ ใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการ เพื่อกำหนดส่วนตลาดและลูกค้าในอนาคต และลูกค้าของคู่แข่ง ซึ่งจะมีผลต่อการขยายตลาดและการแข่งขัน
3.2ข(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าวิธีประเมินและทบทวนระบบการจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ซึ่งจะมี ความสำคัญต่อส่วนแบ่งตลาด และความผูกพันของผู้รับบริการ รวมถึงภาพลักษณ์ของ สำนักฯ

หัวข้อ 3.2 ผลการประเมิน.....15.....%

หมวด 4 การวัด การ วิเคราะห์ และการ จัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร :องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (40 คะแนน)
 โพรตระบบ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ระดับชาติ ด้วยบริการที่เป็นเลิศ ภายในปี 2560
- บุคลากร 5 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร 3 คน บรรณารักษ์ 11 คน สนับสนุนห้องสมุด 20 คน สนับสนุนงานบริหาร 9 คน และสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 คน
- ลูกค้า ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชา บุคลากรสายสนับสนุน บุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิก และบุคคลภายนอกที่ไม่เป็นสมาชิก
- ผู้ส่งมอบ(สิ่งส่งมอบ/ข้อกำหนดสำคัญใน supply chain) ได้แก่ บริษัทห้างร้าน/สำนักพิมพ์ (ซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ซื้อวัสดุและครุภัณฑ์/สินค้าตรงตามความต้องการ ส่งมอบของตรงตามเวลา)
- พันธมิตร(สิ่งที่ร่วมมือ) ได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ (พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ระบบยืมอัตโนมัติ คู่มือระบบอินเทอร์เน็ต) คู่ความร่วมมือ(สิ่งที่ร่วมมือ) ได้แก่ ห้องสมุดสถาบันการศึกษา/หน่วยงานอื่น ๆ (การพัฒนาห้องสมุด ยืมระหว่างห้องสมุด)
- ลำดับในการแข่งขัน คู่เทียบ (ประเด็นเปรียบเทียบ) สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ความพึงพอใจในการให้บริการ สัดส่วนทรัพยากรต่อจำนวนนักศึกษาจำนวน การให้บริการเชิงรุก สัดส่วนนวัตกรรมต่อจำนวนบุคลากร สถิติการเข้าใช้บริการต่อจำนวนนักศึกษา บุคลากร)
- แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ข้อตกลงในการแลกเปลี่ยนข้อมูลในรอบ 1 ปี แต่มีข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ คือ ยังขาดระบบการเก็บข้อมูลที่เป็นระบบและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และระบบห้องสมุดแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน มีทั้งแบบรวมศูนย์และแยกส่วน
- สมรรถนะหลัก ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ความพร้อมด้านบุคลากร เทคโนโลยีสำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ นวัตกรรมที่สร้างขึ้นใช้เอง ความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศ
- ความท้าทาย ด้านธุรกิจ ได้แก่ ค่าราวารสารและฐานข้อมูลมีราคาแพง งบประมาณจำกัด ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่สูงขึ้น คณะ/หน่วยงานจัดตั้งใหม่ มีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องทันสมัย การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยและความต้องการของผู้รับบริการ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ความรู้และทักษะทางวิชาชีพ การทำงานเป็นทีม มีจิตบริการ วัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การอนุรักษ์พลังงานไฟฟ้า การพัฒนาบรรณารักษ์และห้องสมุดโรงเรียน
- ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติโดยใช้แนวคิดของ LEAN และด้วยหลักการ PDCA การจัดการความรู้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และข้อมูลย้อนกลับจากการประเมินคุณภาพภายในเพื่อวางแผนทางพัฒนาองค์กร

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
4.1 ก(1)	+	สำนักฯดำเนินการในการเลือกตัวชี้วัดหลักตามแผนกลยุทธ์ โดยผู้บริหารและคณะกรรมการ ประกันคุณภาพ เพื่อติดตามความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ หัวหน้าฝ่ายและ ผู้ปฏิบัติงาน เลือกตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานประจำวัน
4.1 ก(2)	+	สำนักฯได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบโดยเปรียบเทียบผลการดำเนินการปัจจุบันกับ ผลที่ผ่านมา เปรียบเทียบผลการดำเนินการกับคู่เทียบ กรณีผลการดำเนินการน้อยกว่าผลที่ผ่านมาหรือน้อยกว่าคู่เทียบ จะมีการปรับปรุงกระบวนการ/พัฒนานวัตกรรม

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.1 ก(1)	-	สำนักฯไม่ระบุว่ามิตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการระดับองค์กรว่ามีอะไรบ้าง
4.1 ก(2)	-	ไม่ชัดเจนว่า สำนักฯเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบอย่างไร
4.1 ก(3)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯใช้ข้อมูลและสารสนเทศเสียงของลูกค้า(รวมทั้งข้อร้องเรียน) ที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กรอย่างไรมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้ายิ่งขึ้น การสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมอย่างไร
4.1 ก(4)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯทำให้มั่นใจได้อย่างไรว่าระบบการวัดผลการดำเนินการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกองค์กรที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่คาดคิด (measurement agility)
4.1 ข	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯได้ดำเนินการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการ และขีดความสามารถขององค์กร การวิเคราะห์ข้อมูลอะไรบ้างที่สำคัญ เช่น แนวโน้มของผลการดำเนินการ การคาดการณ์ ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลและการหาค่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเพื่อสนับสนุนการทบทวนผลการดำเนินการ รวมทั้งการประเมินผลสำเร็จขององค์กร
4.1 ค(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯมีวิธีการอย่างไรในการค้นหาหน่วยงานหรือหน่วยปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินการที่ดี ไม่ระบุว่ามิตัวชี้วัดวิธีการอย่างไรในการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของหน่วยงานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
4.1 ค(2)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีวิธีการอย่างไรที่ได้ผลในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต
4.1 ค(3)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯดำเนินการอย่างไรในการแปลงผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้ จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

หัวข้อ 4.1 ผลการประเมิน.....10.....%

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

- บุคลากร 5 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร 3 คน บรรณารักษ์ 11 คน สนับสนุนห้องสมุด 20 คน สนับสนุนงานบริหาร 9 คน และสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 คน
- ผู้ส่งมอบ(สิ่งส่งมอบ/ข้อกำหนดสำคัญใน supply chain) ได้แก่ บริษัทห้างร้าน/สำนักพิมพ์ (ซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ซื้อวัสดุและครุภัณฑ์/สินค้าตรงตามความต้องการ ส่งมอบของตรงตามเวลา)
- พันธมิตร(สิ่งที่ร่วมมือ) ได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ (พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ระบบยืมอัตโนมัติ ดูแลระบบอินเทอร์เน็ต) คู่ความร่วมมือ(สิ่งที่ร่วมมือ) ได้แก่ ห้องสมุดสถาบันการศึกษา/หน่วยงานอื่น ๆ (การพัฒนาห้องสมุด ยืมระหว่างห้องสมุด)

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
4.2 ก(1)	+	คณะกรรมการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ ทบทวนและประยุกต์วิธีการจัดการความรู้ของสำนักฯ เป็น 7 ขั้นตอน
4.2 ข (1)(2)	+	สำนักฯกำหนดวิธีการในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศขององค์กรมีความแม่นยำถูกต้องและเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ โดยกำหนดประเภทของข้อมูล การจัดเก็บคุณลักษณะของข้อมูล วิธีดำเนินการเพื่อให้ได้ตามคุณลักษณะเหล่านั้น เช่น ความแม่นยำถูกต้อง ได้ใช้มาตรฐาน MARC Standard การลงรายการ required field จึงจะบันทึกข้อมูล

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
		ได้ เป็นต้น
4.2 ข (3)	+	สำนักฯ กำหนดวิธีการเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่ายสำหรับบุคลากร ผู้ส่งมอบ ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งลูกค้า โดยเก็บข้อมูลและสารสนเทศส่วนใหญ่ไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ สามารถเข้าถึงได้ผ่านทางระบบเครือข่าย ตลอด 24 ชั่วโมง
4.2 ข (4)	+	งานเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักฯ เป็นผู้รับผิดชอบดูแลฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ใช้ภายในสำนักฯ มีการติดตาม ทบทวน และปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจในระบบที่เกี่ยวข้องว่ามีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย โดยกำหนดวิธีการทำให้เชื่อถือได้ วิธีการทำให้ปลอดภัย วิธีการทำให้ใช้งานง่าย
4.2 ข (5)	+	สำนักฯ ทบทวนและวิเคราะห์ภาวะฉุกเฉิน (Emergency) ที่มีโอกาสเกิดขึ้น ออกแบบวิธีการป้องกันเพื่อให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์รวมทั้งข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองลูกค้าและความจำเป็นทางธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.2 ก(2)	-	สำนักฯ ควรทบทวนวิธีการในการใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในการปฏิบัติงานขององค์กร

หัวข้อ 4.2 ผลการประเมิน.....45.....%

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 ความผูกพันของบุคลากร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล (55 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ค่านิยม จิตบริการ ทำงานอย่างมืออาชีพ
- สมรรถนะหลัก ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ความพร้อมด้านบุคลากร เทคโนโลยีสำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ นวัตกรรมที่สร้างขึ้นใช้เอง ความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศ
- บุคลากร 5 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร 5 คน บรรณารักษ์ 11 คน สนับสนุนห้องสมุด 20 คน สนับสนุนงานบริหาร 9 คน และสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 คน ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผูกพัน(ไม่ได้แยกกลุ่ม) ได้แก่ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในวิชาชีพ การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม การได้รับมอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ความรักและความภูมิใจในองค์กร และการมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- ไม่ได้ระบุสิทธิประโยชน์และข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญ (เช่น การกำหนดเวลาทำงาน การดูแลคนท้อง) แต่จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี และทำประกันอุบัติเหตุให้แก่บุคลากร

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
5.1ก(1)	+	สำนักฯ มีการประเมินขีดความสามารถ (ตาราง 5.1-1) และอัตรากำลัง (ตาราง 5.1-2) ตามรูปแบบและรอบเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด
5.1ก(2)	+	มีกระบวนการสรรหาบุคลากรใหม่ (ตาราง 5.1-3) โดยเปิดรับบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความหลากหลาย ทางศาสนา วัฒนธรรม ภูมิภาคนา และสถาบันการศึกษา
5.1ก(3)	+	สำนักฯ กำหนดโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารงานตามภารกิจ (OP1-5) และนโยบายการบริหารบุคคลสอดคล้องกับระบบงานซึ่งมีการกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการ และการกำหนด TOR ระดับบุคคล ใช้ระบบทำงานเป็นทีมและทีมแบบข้ามสายงาน
5.1ก(4)	+	สำนักฯ มีแนวทาง จัดการด้านการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรโดยมีคู่มือปฏิบัติงานและกระบวนการทำงานที่สำคัญ มีแผนการหมุนเวียนงาน ส่งเสริมให้พัฒนานวัตกรรม อบรม สัมมนา ดูงานและศึกษาต่อ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.1ก(1)	--	สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดกรอบอัตรากำลังที่ครอบคลุม และเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ เช่น ความเชื่อมโยงระหว่างกรอบอัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากรกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ซึ่งจะส่งผลต่อการผลักดันสำนักฯ ให้บรรลุวิสัยทัศน์
5.1ก(2)	-	ไม่ชัดเจนในระบบการสรรหาและรักษาบุคลากรใหม่ ว่าสามารถเป็นตัวแทนสะท้อนความคิดและนวัตกรรมที่หลากหลาย ที่จะก่อให้เกิดสมรรถนะหลักแก่องค์กร ซึ่งอาจส่งผลต่อการสนับสนุนภารกิจต่อสังคมและชุมชน
5.1ก(3)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีวิธีจัดระบบการบริหารบุคลากรเพื่อให้งานบรรลุผล เช่น การใช้สมรรถนะหลักของสำนักฯ ในการให้บริการสารสนเทศเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		โดดเด่นเป็นต้น วิธีการที่เป็นระบบข้างต้นจะทำให้สำนักฯ สามารถคาดการณ์อัตรากำลังและขีดความสามารถของบุคลากรทุกกลุ่มในการขับเคลื่อนให้แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวบรรลุผล
5.1ก(4)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีการเตรียมบุคลากร โดยเฉพาะบรรณารักษ์ซึ่งมีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่องอย่างไร ซึ่งอาจมีผลต่อการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องหรือการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น
5.1ข(2)	-	แม้สำนักฯ ให้สิทธิประโยชน์แก่บุคลากร (ตาราง 51-6) เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี ประกันอุบัติเหตุ ค่าใช้จ่ายเจ้าภาพงานศพบุคลากรสายตรง บ้านพัก/ที่อยู่อาศัย และการกู้ยืมเงินกองทุนสำนักฯ แต่ไม่ชัดเจนว่าการจัดสิทธิประโยชน์ดังกล่าวจะสนองตอบตามความต้องการของบุคลากรแต่ละกลุ่มหรือไม่ เนื่องจากไม่ได้ระบุข้อมูลเรื่ององค์ประกอบที่ทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างจริงจังเพื่อให้สำนักฯบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ จึงอาจส่งผลกระทบต่อการสนับสนุนบุคลากรแต่ละกลุ่มให้มีความผูกพันและสร้างความสำเร็จให้องค์กร

หัวข้อ 5.1 ผลการประเมิน.....15.....%

5.2 สภาพแวดล้อมของบุคลากร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิผลและเกื้อหนุนบุคลากร (45 คะแนน) โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้นี้มา 4-6 ปัจจัย
--

- บุคลากร 5 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร 3 คน บรรณารักษ์ 11 คน สนับสนุนห้องสมุด 20 คน สนับสนุนงานบริหาร 9 คน และสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 คน

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
5.2ก(1)	+	สำนักฯ กำหนดวัฒนธรรมการทำงานแบบมีส่วนร่วม เน้นการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีนโยบายในการสื่อสารทั่วทั้งองค์กร ผ่านระบบเครือข่าย และช่องทางการสื่อสารอื่นๆ เช่น ไลน์ ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การประชุม เป็นต้น
5.2ก(2)	+	สำนักฯ มีแนวทางในการสำรวจความผูกพันของบุคลากร วิเคราะห์และกำหนดองค์ประกอบที่มีผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรในภาพรวม
5.2 ข(1 2)	+	สำนักฯ มีแผนระยะยาวด้านความก้าวหน้าทางวิชาการของบุคลากร (ตาราง 5.2-1) มีแนวทางการสนับสนุน เช่น การจัดสรรทุน การให้ความรู้ ระบบพี่เลี้ยง และกำหนดเป็นภาระงาน เป็นต้น และกำหนดแนวทางในการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร (ตาราง 5.2-4)

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.2ก(1)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีวิธีการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี รวมถึงการใช้ประโยชน์จากความหลากหลายของความคิด และการเอื้ออำนาจการตัดสินใจ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสร้างความผูกพันภายในองค์กร
	--	ไม่พบกระบวนการที่เป็นระบบในการทบทวนและการปรับปรุงระบบการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งอาจมีผลต่อความเข้าใจที่ตรงกันของบุคลากรต่อเป้าหมายขององค์กรในการบรรลุวิสัยทัศน์ รวมถึงความพึงพอใจของบุคลากรทุกกลุ่ม
5.2ก(2)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีกระบวนการที่เป็นระบบในการเสริมสร้างความผูกพันภายในองค์กร เช่น การวิเคราะห์และจัดการปัจจัยความผูกพันตามกลุ่มบุคลากรแต่ละกลุ่ม ซึ่งอาจ

		ส่งผลต่อการเพิ่มผลิตภาพในการปฏิบัติงานตามพันธกิจของสำนักในระยะยาว
5.2 ก(3 4)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯมีวิธีการที่เป็นระบบในการกำหนดปัจจัยสำคัญที่จะผลักดันบุคลากรแต่ละกลุ่มให้มีความผูกพันและทุ่มเททำงานให้แก่คณะและไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีวิธีการอย่างเป็นขั้นตอนทำให้การจัดการผลการดำเนินการของบุคลากรเพื่อทำให้เกิดนวัตกรรมและองค์กรบรรลุผลสำเร็จ นอกจากนี้ยังไม่พบประสิทธิผลของสิ่งที่คณะดำเนินการ เช่น การให้รางวัลยก ย่องชมเชย และการสร้างแรงจูงใจ
5.2 ข(1)	-	ไม่ชัดเจนในข้อมูลการพิจารณาความสำคัญของสมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และแผนระยะสั้น-ยาว เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ของบุคลากรให้ตรงความต้องการของสำนักฯ
5.2 ข(2)	-	ยังไม่เห็นกระบวนการที่เป็นระบบในการประเมินประสิทธิผลของการเรียนรู้และพัฒนา เช่น ความเชื่อมโยงผลของการเรียนรู้และพัฒนากับผลประเมินความผูกพัน โอกาสในการปรับปรุงความผูกพันภายในองค์กร การพัฒนาเส้นทางก้าวหน้าอาชีพของบุคลากรทุกกลุ่ม เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลต่อการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์

หัวข้อ 5.2 ผลการประเมิน.....15.....%

หมวด 6 การมุ่งเน้นปฏิบัติการ

6.1 ระบบงาน : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบระบบงาน (50 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ผลิตภัณ์หลัก ได้แก่ ให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์)
- กลไกที่ใช้ส่งมอบ ได้แก่ ผ่านสำนักฯโดยตรง โดยให้บริการผ่านระบบยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ สถานที่สำหรับค้นคว้าและการอ่านสำหรับผู้รับบริการ และผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย
- เทคโนโลยี และอุปกรณ์สนับสนุน มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ตำราและวารสาร ระบบ E-Database, E-Journal, E-Book, Digital Library, Open Access Links และ PSU Knowledge Bank เป็นต้น
- อุปกรณ์สนับสนุนอื่น ๆ เช่น ระบบประตูอัตโนมัติ ระบบจำหน่ายคูปองอัตโนมัติเพื่อเข้าใช้ห้องสมุด ระบบการเติมโควตาการพิมพ์อัตโนมัติ (รวมทั้งตรวจสอบโควตาการพิมพ์ ประวัติการเติมเงิน และประวัติการพิมพ์ผ่านเว็บไซต์) และ Online Reference: Ask a Librarian ฯลฯ
- สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ ห้องอบรมคอมพิวเตอร์ ห้องศึกษาเฉพาะกลุ่ม (Group Study Room) ห้องประชุม ห้องฉายภาพยนตร์ อินเทอร์เน็ตโซน แท็บเล็ตสำหรับอ่าน E-Book คอมพิวเตอร์สำหรับสื่อโสตทัศน์และภาษา เครื่องชมภาพยนตร์ 3 มิติ เครื่องชมสื่อวีดิทัศน์ และห้องเรียนรู้สำหรับเด็ก
- นักศึกษาปริญญาตรี (นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด สามารถยืมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถใช้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้าและพิมพ์เอกสาร สามารถใช้บริการออนไลน์ ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล สามารถใช้บริการห้องศึกษาด้วยตนเอง สามารถใช้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้าและพิมพ์เอกสาร นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)
- บุคลากรสาขาวิชา (สามารถใช้บริการออนไลน์ ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล สามารถยืมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถใช้บริการห้องศึกษาด้วยตนเอง นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)

- บุคลากรสายสนับสนุน (สามารถใช้บริการออนไลน์ ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล สามารถเยี่ยมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถใช้บริการห้องศึกษาด้วยตนเอง นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)
- บุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิก (สามารถเยี่ยมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด สามารถนั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)
- บุคคลภายนอกที่ไม่เป็นสมาชิก (สามารถนั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด)
- ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติโดยใช้แนวคิดของ LEAN และด้วยหลักการ PDCA การจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และข้อมูลย้อนกลับจากการประเมินคุณภาพภายในเพื่อวางแนวทางพัฒนาองค์กร

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
6.1ก(1 2)	+	สำนักฯ จัดทำข้อกำหนดและตัววัดของกระบวนการทำงานประจำ (ตาราง 6.1-1) มีการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการโดยพิจารณาจากพันธกิจ ค่านิยมและสมรรถนะหลักขององค์กร ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ ใช้ SIPOC Diagram ในการออกแบบกระบวนการทำงานประจำ (ภาพ 6.1-1)
6.1ข(1 2 3)	+	สำนักฯ ใช้ PDCA เป็นเครื่องมือในการออกแบบและกำหนดวิธีการปฏิบัติ (ภาพ 6.1-4) ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการให้เป็นไปตามเป้าหมายและตัวชี้วัดขององค์กร โดยใช้ LEAN KM PDCA เป็นเครื่องมือ (ภาพ 6.1-5)
6.1ค	+	สำนักฯ กำหนดนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนานวัตกรรม (ตาราง 6.1-2) มี นวัตกรรมที่พัฒนาจากปัจจัยนำเข้าต่างๆ (ตาราง 6.1-3)

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.1ข(1 2)	-	ไม่พบแนวทางการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน เช่น การติดตามข้อกำหนดในการปฏิบัติงานประจำวัน วิธีการในการควบคุมกระบวนการทำงาน และความเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานและคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการให้บริการ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อบรรลุพันธกิจที่ตั้งไว้ขององค์กร
6.1 ข(3)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีวิธีการอย่างเป็นระบบในการปรับปรุงกระบวนการทำงานสำคัญ เช่น ผู้รับผิดชอบในการปรับปรุง, ขั้นตอนดำเนินการ, กรอบระยะเวลาของการปรับปรุง, ตัววัดความสำเร็จของการปรับปรุงของทุกกระบวนการ เป็นต้น การขาดกระบวนการดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อค่านิยม และ สมรรถนะหลักขององค์กร
6.1ค	-	สำนักฯ ยังไม่มีกระบวนการจัดการนวัตกรรมเชิงระบบ ไม่พบความเชื่อมโยงการจัดการนวัตกรรมกับ สมรรถนะหลัก ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมถึงการขยายตลาดเพื่อการแข่งขัน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อบรรลุวิสัยทัศน์

หัวข้อ 6.1 ผลการประเมิน.....15.....%

6.2 กระบวนการทำงาน : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ (60 คะแนน) โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- สมรรถนะหลัก ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องความพร้อมด้านบุคลากร เทคโนโลยีสำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ นวัตกรรมที่สร้างขึ้นใช้เอง ความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศ
- ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติโดยใช้แนวคิดของ LEAN และด้วยหลักการ PDCA การจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และข้อมูลย้อนกลับจากการประเมินคุณภาพภายในเพื่อวางแนวทางพัฒนาองค์กร

- ผู้ส่งมอบ(สิ่งส่งมอบ/ข้อกำหนดสำคัญใน supply chain) ได้แก่ บริษัทห้างร้าน/สำนักพิมพ์ (ซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ซื้อวัสดุและครุภัณฑ์/สินค้าตรงตามความต้องการ ส่งมอบของตรงตามเวลา)
- พันธมิตร(สิ่งที่ร่วมมือได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ (พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ระบบยืมอัตโนมัติ และระบบอินเทอร์เน็ต) คู่ความร่วมมือ(สิ่งที่ร่วมมือ) ได้แก่ ห้องสมุดสถาบันการศึกษา/หน่วยงานอื่น ๆ (การพัฒนาห้องสมุด ยืมระหว่างห้องสมุด)
- ความท้าทาย ด้านธุรกิจ ได้แก่ ตำราวารสารและฐานข้อมูลมีราคาแพง งบประมาณจำกัด ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่สูงขึ้น คณะ/หน่วยงานจัดตั้งใหม่ มีความต้องการทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น ด้านปฏิบัติการ ได้แก่ การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องทันสมัย การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยและความต้องการของผู้รับบริการ ด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ความรู้และทักษะทางวิชาชีพ การทำงานเป็นทีม มีจิตบริการ วัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การอนุรักษ์พลังงานไฟฟ้า การพัฒนาบรรณารักษ์และห้องสมุดโรงเรียน

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
6.2ก	+	สำนักฯ มีการกำหนดแผนการใช้จ่ายเงินเพื่อควบคุมต้นทุนในการดำเนินการ มีการรายงานการใช้จ่ายเงินต่อที่ประชุมบริหารและที่ประชุมบุคลากรทุกเดือน และมีการควบคุม/ลดต้นทุนของกระบวนการที่มีค่าใช้จ่ายสูง (ตาราง 6.2-1)
6.2 ข	+	สำนักฯ มีแนวทางในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน กับกระบวนการย่อยที่มีการใช้งบประมาณสูง เช่น การจัดหาหนังสือวารสาร และพัสดุ
6.2 ค (1 2)	+	สำนักฯ กำหนดผู้รับผิดชอบในการเตรียมความพร้อมด้านการปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน มีการกำหนดการควบคุมภายใน 3 เรื่องหลัก คือ ด้านระบบสำรองข้อมูล ด้านระบบสารสนเทศบุคลากร และด้านชีวอนามัย มีคณะกรรมการ 5 ส ดำเนินงานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย (ตาราง 6.2-2)

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.2 ก ข	--	ไม่พบการทบทวนและปรับปรุงการควบคุมต้นทุนและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งอาจมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการและการส่งมอบคุณค่าให้กับผู้รับบริการ รวมถึงการวิเคราะห์ถึงความสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้รับบริการ
6.2 ค (1 2)	--	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน เช่น ระบบการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน แผนการบริหารความต่อเนื่อง และการฟื้นฟูสภาพ ซึ่งการขาดการเตรียมความพร้อมอาจส่งผลกระทบต่อกรดำเนินการพันธกิจในกรณีเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

หัวข้อ 6.2 ผลการประเมิน.....15.....%

หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ : ผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์มีอะไรบ้าง (70 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- ผลิตภัณฑ์หลัก ได้แก่ ให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์)
- ลูกค้า ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชา บุคลากรสายสนับสนุน บุคคลภายนอกที่เป็นสมาชิก และบุคคลภายนอกที่ไม่เป็นสมาชิก

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.1 ก	+	สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ที่มีระดับ แนวโน้มดี เช่น จำนวนการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.1 ก	-	ควรทบทวนและหาสาเหตุผลการดำเนินการเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง พบว่าในปี 2559 สำนักฯ มีผลการดำเนินการส่วนใหญ่ต่ำกว่าคู่แข่ง

หัวข้อ 7.1 ผลการประเมิน.....5....%

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า : ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

มีอะไรบ้าง (70 คะแนน)โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.2 ก(1)	+	สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ที่มีระดับ แนวโน้มดี เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม ความพึงพอใจต่อบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักฯ

หัวข้อ 7.2 ผลการประเมิน.....5.....%

7.3 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด : ผลการดำเนินการด้านการเงินและตลาดมีอะไรบ้าง (65 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

- สมรรถนะหลัก ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ความพร้อมด้านบุคลากร เทคโนโลยีสำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ นวัตกรรมที่สร้างขึ้นใช้เอง ความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศ
- บุคลากร 5 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร 5 คน บรรณารักษ์ 11 คน สนับสนุนห้องสมุด 20 คน สนับสนุนงานบริหาร 9 คน และสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 คน ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผูกพัน(ไม่ได้แยกกลุ่ม) ได้แก่ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในวิชาชีพ การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม การได้รับมอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ความรักและความภูมิใจในองค์กร และการมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- ไม่ได้ระบุสิทธิประโยชน์และข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่สำคัญ (เช่น การกำหนดเวลาทำงาน การดูแลคนท้อง) แต่จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี และทำประกันอุบัติเหตุให้แก่บุคลากร

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.3ก(1)	+	สำนักฯ มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถจากประสบการณ์ทำงานสูง (ภาพ 7.3.3)
7.3ก(2)	+	ความพึงพอใจต่อบรรยากาศในการทำงานมีแนวโน้มสูงขึ้น (ภาพ7.3.7)

7.3ก(3)	+	ผลเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มสูงขึ้น (ภาพ 7.3-11)
---------	---	--

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.3ก(1 2 3)		ผลลัพธ์การมุ่งเน้นบุคลากรหลายด้านไม่ได้จำแนกตามกลุ่มของบุคลากร เช่น ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถ/อายุงาน รวมถึงผลลัพธ์ที่เกี่ยวกับการมุ่งเน้นบุคลากร เช่น ความพึงพอใจต่อสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ เป็นต้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการบริหารบุคลากรให้เพียงพอและมีความสามารถในการทำให้คณะบรรลุแผนกลยุทธ์และพันธกิจหลัก
7.3ก(4)		ไม่พบผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำในมิติที่รายงานในหัวข้อ 5.2 ข(1) : ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา เช่น ข้อมูลสำรวจความต้องการพัฒนาความสามารถตามความต้องการของบุคลากรแต่ละกลุ่มที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของบุคลากร

หัวข้อ 7.3 ผลการประเมิน.....5.....%

7.4 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร : ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากรมีอะไรบ้าง (65 คะแนน)
 โปรระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ /++	จุดแข็ง(Strengths)
7.4 ก	+	การละเมิดข้อตกลง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดลิขสิทธิ์ เป็น 0 ตั้งแต่ปี 2557

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.4 ข	-	สำนักฯไม่แสดงผลลัพธ์ของตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร รวมทั้งความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างฉลาด (INTELLIGENT RISKS) การสร้างและเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักขององค์กร

หัวข้อ 7.4 ผลการประเมิน.....5.....%

7.5 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ : ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการมีอะไรบ้าง (65 คะแนน)
 โปรระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ /++	จุดแข็ง(Strengths)
7.5 ก(2)	+	สำนักฯแสดงผลลัพธ์ ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยของการใช้วารสาร/ฐานข้อมูลลดลง

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.5 ก(1)	-	ร้อยละเงินรายได้สะสม ที่ลดลง
7.5 ก(2)	-	สำนักฯควรทบทวนตัววัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านตลาดเช่น การบริจาคเพื่อการกุศลหรือเงินช่วยเหลือ (charitable donations or grants) และจำนวนโครงการหรือการให้บริการใหม่

หัวข้อ 7.5 ผลการประเมิน.....5.....%

ตารางสรุปคะแนนผลการประเมิน

หมวดที่	หัวข้อ	คะแนนเต็ม (คะแนน)	% ที่ได้	ผลคะแนน ประเมิน (คะแนน)
หมวด 1 การนำ องค์กร	หัวข้อ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	60	35	21.00
	หัวข้อ 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม ในวงกว้าง	50	35	17.50
รวมหมวด 1		110		38.50
หมวด 2 การ วางแผนกลยุทธ์	หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	15	6.75
	หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	50	15	7.50
รวมหมวด 2		95		14.25
หมวด 3 การ มุ่งเน้นลูกค้า	หัวข้อ 3.1 เสียงของลูกค้า	45	15	6.75
	หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า	50	15	7.50
รวมหมวด 3		95		14.25
หมวด 4 การวัด การ วิเคราะห์ และการ จัดการ ความรู้	หัวข้อ 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการ ดำเนินการขององค์กร	55	10	5.50
	หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยี สารสนเทศ	45	45	20.25
รวมหมวด 4		100		25.75
หมวด 5 การ มุ่งเน้น บุคลากร	หัวข้อ 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	45	15	6.75
	หัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร	55	15	8.25
รวมหมวด 5		100		15.00
หมวด 6 การ มุ่งเน้นปฏิบัติการ	หัวข้อ 6.1 ระบบงาน	55	15	8.25
	หัวข้อ 6.2 กระบวนการทำงาน	45	15	6.75
รวมหมวด 6		100		15.00
หมวด 7 ผลลัพธ์	หัวข้อ 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	120	5	6.00
	หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	70	5	3.50
	หัวข้อ 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	70	5	3.50
	หัวข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	65	5	3.25
	หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด	75	5	3.75
รวมหมวด 7		400		20.00
รวม		1,000		142.75