



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
ประจำปีการศึกษา 2564

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วันที่ 27 พฤษภาคม 2565

รายชื่อคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัทฉัย	เอื้ออนันต์สันต์	ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.วีระพงศ์	เกิดสิน	กรรมการ
3. นางสาวศศิประภา	ทองคำ	เลขานุการ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

โครงสร้างองค์กร

หัวข้อ	ข้อมูล
1. ผลិតภัณฑ์	<p>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ: สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อดิจิทัล โดยมีกลไกการส่งมอบผ่านบริการสื่อการเรียนรู้ภายในห้องสมุด บริการนำส่งทรัพยากรผ่านบริการส่งหนังสือ บริการ Find Full-Text 4U และบริการสารสนเทศออนไลน์ 24 ชั่วโมง</p> <p>ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก: พื้นที่ในการเรียนรู้ พื้นที่ในการทำงาน และอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีกลไกการส่งมอบผ่านบริการพื้นที่ภายในสำนักฯ ในช่วงเวลาต่าง ๆ</p> <p>ด้านระบบสารสนเทศ: ระบบห้องสมุดดิจิทัล ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบจองห้อง ย่อลิงก์ ระบบจองโต๊ะ PSU Knowledge Bank ฐานข้อมูลท้องถิ่นภาคใต้ และ Website โดยมีกลไกการส่งมอบผ่านการให้บริการออนไลน์ 24 ชั่วโมง</p>
2. วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ ค่านิยมและวัฒนธรรม	<p>วิสัยทัศน์: เป็นห้องสมุดดิจิทัล ที่สนับสนุนการเรียนรู้ทุกช่วงวัย ภายใต้การพัฒนาอย่างยั่งยืน</p>
	<p>พันธกิจ: สร้างสภาพแวดล้อมใหม่ในการเรียนรู้ การวิจัย และนวัตกรรมในยุคดิจิทัล สำหรับทุกช่วงวัย</p>
	<p>ค่านิยม: มีจิตบริการ ทำงานอย่างมืออาชีพ</p> <p>วัฒนธรรม: มุ่งเน้นผู้รับบริการ</p>
3. สมรรถนะหลัก	<p>I - Innovation สร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อการบริการ</p> <p>C - Customer มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ</p> <p>A - Alliance สร้างเครือข่ายด้านการบริการและสิ่งแวดล้อม</p> <p>N - New Learning Environment สร้างสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และใส่ใจสิ่งแวดล้อม</p>
4. บุคลากร	<p>ทั้งหมด 34 คน</p> <p>แบ่งเป็น ผู้บริหาร (จำนวน 4 คน) บรรณารักษ์ (จำนวน 11 คน) สนับสนุนงานห้องสมุด (จำนวน 9 คน) สนับสนุนงานบริหาร (จำนวน 8 คน) สนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (จำนวน 2 คน) โดยมี พนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ 1 คน ตำแหน่งชำนาญการพิเศษ จำนวน 2 คน ชำนาญการ จำนวน 13 คน ปฏิบัติการ จำนวน 17 คน และ แม่บ้าน จำนวน 1 คน</p>
5. ปัจจัยความผูกพันของบุคลากร	<p>ปัจจัยสำคัญจากการสำรวจผ่านเครื่องมือ Emo Meter ของมหาวิทยาลัย</p> <p>1) ความชัดเจนในหน้าที่ และ อำนวยความสะดวกตามความรับผิดชอบ (Clear Accountability/Empowerment: CA)</p> <p>2) ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security: JS)</p> <p>3) สวัสดิการ (Benefit: BF)</p>

หัวข้อ	ข้อมูล
	<p>4) ผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน (Compensation: CO)</p> <p>ปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ในส่วนของสำนักฯ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 2) ได้รับการมอบหมายงานที่มีความท้าทายความสามารถ 3) มีความก้าวหน้าในการทำงาน 4) มีความมั่นคงในการทำงาน 5) มีหัวหน้าที่ดี 6) มีทีมงาน/เพื่อนร่วมงานที่ดี 7) มีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในกาปฏิบัติงาน 8) มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี 9) หน่วยงานมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ
6. สินทรัพย์	<p>อาคารสถานที่: ได้แก่ อาคารศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้ (ชั้น 3 - 7) พื้นที่รวม 12,275 ตร.ม.</p> <p>ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ: ได้แก่ ระบบ PSU eLibrary ระบบ GDC (Green Data Collector) ระบบย่อลิงก์ (Shorten URL) ระบบจองห้องประชุม Meeting room ระบบจองห้อง Study room ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (PSU Knowledge Bank) ระบบฐานข้อมูลท้องถิ่นภาคใต้ ระบบรวบรวมสารสนเทศ (Apps dot clib) ระบบค่าตอบแทนล่วงเวลาระบบกล้องวงจรปิด และระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST</p> <p>อุปกรณ์: ได้แก่ คอมพิวเตอร์สำหรับศึกษาค้นคว้า (75 เครื่อง) คอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงาน(55 เครื่อง) iPad (4 เครื่อง) เครื่องเล่นวีดิทัศน์ (2 เครื่อง) และโทรทัศน์ (33 เครื่อง)</p>
7. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	<p>ด้านกฎหมาย: พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (และแก้ไขเพิ่มเติม 2545, 2553), พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 (และแก้ไขเพิ่มเติม 2538, 2561), พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2559, พ.ร.บ. ข้อมูลส่วนบุคคล 2562 และพ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560</p> <p>ด้านบริหารบุคลากร: ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2559 และข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2559</p> <p>ด้านมาตรฐานห้องสมุด: มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 และมาตรฐานห้องสมุดสีเขียว พ.ศ. 2558</p> <p>ด้านการเงิน: ระเบียบการเงินและงบประมาณ กระทรวงการคลัง, ระเบียบพัสดุสำนักนายกรัฐมนตรี</p> <p>และข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการบริหารการเงินและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2562</p>

หัวข้อ	ข้อมูล
	<p>ด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัย: พ.ร.บ.ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554</p>
<p>8. โครงสร้างองค์กร</p>	<p>ผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารระดับสูง ทำงานอธิการบดี คณะกรรมการผู้อำนวยการห้องสมุด มหาวิทยาลัย และรองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์</p> <p>โครงสร้างการบริหารงานประกอบด้วย คณะกรรมการประจำสำนักงานทรัพยากรการเรียนรู้ คุณหญิงหลงฯ หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ และหัวหน้าฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร</p>
<p>9. ลูกค้า ความต้องการ และความคาดหวัง</p>	<p>นักศึกษาระดับปริญญาตรี รับการบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้, สื่อการเรียนรู้ ประเภทสิ่งพิมพ์ สื่อดิจิทัล และสื่อการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนออนไลน์ - ต้องการ 1) สื่อและทรัพยากรที่สอดคล้องกับรายวิชาที่เรียน โดยเฉพาะวิชาพื้นฐานหรือวิชาบังคับ 2) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับบริการ</p> <p>นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา รับการบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ประเภทสารสนเทศ ประกอบการวิจัย, การผลิตสื่อการเรียนรู้ประเภท รายงาน วิจัย โปสเตอร์ และแผ่นพับ - ต้องการ 1) สื่อและทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการวิจัยในสาขาวิชาเฉพาะทาง 2) เครื่องมือที่ช่วยให้การทำงานวิจัย และการทำเล่มง่ายขึ้น</p> <p>บุคลากรสายวิชาการ รับการบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ประเภทสารสนเทศ ประกอบการสอนและการวิจัย, การผลิตสื่อการเรียนรู้ ประเภทสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์, การเผยแพร่ผลงานของคณาจารย์หรือนักวิจัย - ต้องการ 1) สื่อและทรัพยากรสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย 2) เครื่องมือที่ช่วยในการผลิตเอกสาร ประกอบการสอนและการทำวิจัย 3) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับบริการ</p> <p>บุคลากรสายสนับสนุน รับการบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ประเภทสารสนเทศ สนับสนุนการปฏิบัติงาน งานวิจัย, การผลิตสื่อการเรียนรู้ ประเภทสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ - ต้องการ 1) สื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะเพื่อการทำงาน และการทำความเข้าใจในตำแหน่ง 2) เครื่องมือที่ช่วยในการเรียนรู้ วิจัยและการจัดทำเล่ม รายงาน 3) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับบริการ</p> <p>บุคคลหรือหน่วยงานภายนอก รับการบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้, การผลิตสื่อการเรียนรู้ ประเภทสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์, การบริการความรู้ - ต้องการ 1) สื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะในทุกช่วงวัย 2) เครื่องมือที่ช่วยในการเรียนรู้ในทุกช่วงวัย 3) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับบริการ</p>
<p>10. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความ ต้องการ/ ความคาดหวัง</p>	<p>คณะกรรมการผู้อำนวยการห้องสมุด 5 วิทยาเขต ต้องการ มาตรฐานการบริการในระดับเดียวกันทั้ง 5 วิทยาเขต</p> <p>คณะและหลักสูตร/สาขาต่าง ๆ ต้องการ 1) สารสนเทศที่สอดคล้องหลักสูตรการเรียนการสอน</p>

หัวข้อ	ข้อมูล
	<p>2) สารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรและระดับคณะ</p> <p>3) ความสะดวกและรวดเร็วในการรับบริการ</p>
<p>11. ผู้ส่งมอบ พันธมิตร คู่ความร่วมมือ และ ข้อกำหนดที่สำคัญ</p>	<p>ผู้ส่งมอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศ – ส่งมอบตามคำร้องขอรับบริการ, ส่งมอบเอกสารร้องเรียน, ส่งมอบคำขอข้อมูลข่าวสาร – ข้อกำหนดที่สำคัญได้แก่ ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดในเอกสารกำกับกระบวนการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา - ผู้ส่งมอบวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยี – ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์, ส่งมอบการบริการ – ข้อกำหนดที่สำคัญได้แก่ ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดในเอกสารกำกับกระบวนการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา - ผู้ส่งมอบในการเช่าอุปกรณ์ – ส่งมอบอุปกรณ์เครื่องถ่ายเอกสาร – ข้อกำหนดที่สำคัญได้แก่ ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดในเอกสารกำกับกระบวนการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา <p>พันธมิตร</p> <ul style="list-style-type: none"> - สำนักนวัตกรรมดิจิทัลและระบบอัจฉริยะ - พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST, บริหารจัดการระบบเครือข่าย – ข้อกำหนดที่สำคัญได้แก่ สนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา <p>ผู้ให้ความร่วมมือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - เครือข่าย PULINET – แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการพัฒนาบริการร่วมกันและเป็นผู้เทียบ – ข้อกำหนดที่สำคัญได้แก่ 1) การพัฒนาระบบงานห้องสมุดและเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงาน 2) การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา - เครือข่าย PSULINET – แลกเปลี่ยนเรียนรู้และบริการสารสนเทศร่วมกัน – ข้อกำหนดที่สำคัญได้แก่ การพัฒนาระบบงานห้องสมุดและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา - เครือข่าย ThaiLIS – แลกเปลี่ยนเรียนรู้และบริการสารสนเทศร่วมกัน – ข้อกำหนดที่สำคัญได้แก่การพัฒนาระบบงานห้องสมุดและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา - เครือข่าย AUNILo – แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน – ข้อกำหนดที่สำคัญได้แก่ 1) การพัฒนาระบบงานห้องสมุดและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา 2) การพัฒนาบุคลากร - เครือข่ายห้องสมุดสีเขียว – แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในเรื่องการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมของห้องสมุด – ข้อกำหนดที่สำคัญได้แก่ มีการจัดทำมาตรฐานและเกณฑ์การพัฒนาห้องสมุดสีเขียวร่วมกัน

หัวข้อ	ข้อมูล
12. ลำดับในการแข่งขัน	คู่เทียบหอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้ตัวชี้วัด 20 ตัวชี้วัดตามตาราง OP1-7 (ไม่ได้ระบุลำดับในการแข่งขันจากห้องสมุด/หอสมุดของสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ จำนวนมากกว่า 147 แห่ง)
13. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	1) สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ (Learning Environment) กำกับติดตามผ่านการรับรองห้องสมุดสีเขียว (Green Library) และสำนักงานสีเขียว (Green Office) 2) ห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) มีระบบ PSU eLibrary และระบบการจองโต๊ะ 3) สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 4) การบริการการตรวจสอบความถูกต้องทางบรรณานุกรม
14. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)
15. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ 1) ทรัพยากรสารสนเทศมีราคาสูง และราคาเพิ่มขึ้นทุกปี ทำให้ไม่สามารถจัดหาได้ครอบคลุมความต้องการ 2) ระบบข้อมูลสารสนเทศที่พร้อมใช้สำหรับการตัดสินใจ 3) การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การบริการทรัพยากรสารสนเทศ แหล่งทรัพยากรสารสนเทศมีหลายแหล่ง ทำให้ไม่สะดวกในการใช้งาน การบริการสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ การปรับเปลี่ยนที่รวดเร็วในทุกมิติของโลกในยุคปัจจุบัน การเงิน การบริหารงบประมาณด้านการเงินที่มีการปรับลดลงอย่างต่อเนื่องให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด บุคลากร 1) การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ 2) การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล
16. ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ การรวมตัวกันของห้องสมุดต่าง ๆ เป็นภาคีเพื่อร่วมกันต่อรองราคา การบริการทรัพยากรสารสนเทศ ผู้รับบริการมีแหล่งสารสนเทศให้เลือกสืบค้นและใช้งาน การบริการสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ ความสามารถในการเข้าถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การเงิน การเป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยส่งผลให้ยังได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากมหาวิทยาลัย

หัวข้อ	ข้อมูล
17. โอกาสเชิงกลยุทธ์	<p>การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ</p> <p>1) มีการขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ Open Science หรือ Open Access มากขึ้น</p> <p>2) อำนาจการต่อรองราคาทรัพยากรสารสนเทศกับสำนักพิมพ์ต่าง ๆ</p> <p>การบริการทรัพยากรสารสนเทศ</p> <p>พัฒนา Portal กลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ</p> <p>การบริการสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่</p> <p>1) พัฒนาระบบบริหารจัดการให้การใช้งานของสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>2) นำเทคโนโลยีมาปรับใช้</p> <p>การเงิน</p> <p>1) การจัดการกระบวนการด้านงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>2) การจัดการทรัพย์สิน</p> <p>บุคลากร</p> <p>การปรับเปลี่ยนแนวคิดในการทำงานของบุคลากรให้รู้เท่าทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลก</p>
18. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	<p>ระบบประกันคุณภาพ LEAN, PDCA, KM และ 5ส เพื่อพัฒนาไปสู่ KAIZEN</p> <p>เกณฑ์มาตรฐาน TQA ในการประเมิน</p> <p>การรับรองสำนักงานสีเขียว (Green Office)</p> <p>การประเมินห้องสมุดสีเขียว (Green Library)</p>

ส่วนที่ 2 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes)

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

- สำนักฯ มีแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยมองค์กร รวมถึงวางแผนกลยุทธ์ โดยมีกระบวนการจัดทำ 6 ขั้นตอน ได้เป็นยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ 4 ด้าน และถ่ายทอดไปเป็นแผนปฏิบัติการสู่บุคลากร รวมถึงมีการกำหนดกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน โดยผ่านแนวคิดในการจัดทำข้อกำหนด และผู้รับผิดชอบในแต่ละกระบวนการ
- สำนักฯ ให้ความสำคัญต่อการมุ่งเน้นผู้รับบริการ มีการรับฟังเสียงและปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หลากหลายช่องทางทั้งลูกค้าปัจจุบันและอนาคต มีการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันกับผู้รับบริการ มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน นำผลการรับฟังมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการในการสนับสนุนผู้รับบริการ ทั้งส่งเสริมการให้บริการเชิงรุก
- บุคลากรรับรู้ เข้าใจทิศทาง มีความมุ่งมั่น และมีส่วนร่วมต่อเป้าหมายความสำเร็จขององค์กร ผ่านการปฏิบัติที่รวบรวมเป็นความรู้ มีการแบ่งปันระหว่างบุคลากรในสำนักฯ

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

- สำนักฯ ไม่ได้แสดงกระบวนการที่เป็นระบบในหลายเรื่อง เช่น การสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากร แผนด้านทรัพยากรและบุคลากร การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้สำนักฯ ประสบความสำเร็จ ความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาหน้าทีการทำงาน การจัดการนวัตกรรม และการจัดการเครือข่ายอุปทาน
- สำนักฯ ไม่ได้แสดงการประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการที่ครอบคลุมทุกด้าน รวมถึงเป้าหมายของแผนแต่ละระยะ เป้าหมายของกระบวนการทำงานที่ครบถ้วนครอบคลุม ซึ่งอาจช่วยให้สำนักฯ มีข้อมูลที่สำคัญในการทบทวนและปรับปรุงกลยุทธ์และการปฏิบัติการ

C. พิจารณาปัจจัยที่มีความสำคัญที่เป็นจุดแข็ง และสร้างคุณค่าแก่องค์กร (ระบุจุดแข็ง หมวด 7)

- สำนักฯ แสดงผลลัพธ์การดำเนินการที่ทำได้ตามเป้าหมาย ได้แก่ ความปลอดภัยและความน่าอยู่ ตัวชี้วัดการพัฒนาบุคลากร การปลดปล่อยก๊าซเรือนกระจก และการผลิตขยะ
- สำนักฯ มีผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มที่ดี เช่น จำนวนรวมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อ จำนวนกิจกรรมที่ใช้ LEAN ในการลดรอบเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวนข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานที่ขัดต่อกฎหมายและข้อบังคับ

D. พิจารณาผลลัพธ์ที่มีความสำคัญแต่ยังคงเป็นช่องว่าง เพื่อการปรับปรุงขององค์กร (ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 7)

- ผลลัพธ์ที่ยังไม่ได้ตามเป้าหมาย หรือยังไม่เห็นแนวโน้มที่ดีและยังไม่แสดงแนวโน้ม เช่น จำนวนของการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละผลสัมฤทธิ์ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการให้การศึกษาผู้ใช้ ความพึงพอใจของลูกค้า ผลลัพธ์การบรรลุแผนกลยุทธ์

- สำคัญๆ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์หลายด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการทำงานที่สำคัญ ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน อัตรากำลังที่มีอยู่เทียบกับแผน ด้านภาระความรับผิดชอบในการกำกับดูแลองค์กร ด้านการเงินและการตลาดที่สำคัญ รวมถึงผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับตัววัดของแผนกลยุทธ์ (ตารางที่ 2.2-3) และผลลัพธ์ที่สะท้อนตัววัดของกระบวนการทำงานที่ครอบคลุมตามทีระบุในตารางที่ 6.1-1
- * ไม่มีการกำหนดเป้าหมายของผลลัพธ์หลายเรื่อง

ส่วนที่ 3 ผลการตรวจประเมิน

หมวด 1 การนำองค์กร (110 คะแนน)

หัวข้อที่ 1.1 : การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (60 คะแนน)

โปรตรระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง (Strengths)
1.1ก(1)	+	<p>สำนักฯ ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมตามภาวะผู้บริหาร มีการนำข้อมูลความคาดหวังของผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้รับบริการมาใช้ในการพิจารณา โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วม ในปี 2565 กำหนดวิสัยทัศน์ใหม่ “เป็นห้องสมุดดิจิทัล ที่สนับสนุนการเรียนรู้ทุกช่วงวัย ภายใต้การพัฒนาอย่างยั่งยืน” และค่านิยม “มีจิตบริการ ทำงานอย่างมีอาชีพ” นอกจากนี้ผู้นำระดับสูงได้สื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมให้บุคลากรและผู้รับบริการ ผ่านทางเว็บไซต์ จดหมายข่าวออนไลน์ ไลน์ อีเมล เอกสารทางราชการ ป้ายประกาศ การกำหนดวิสัยทัศน์อย่างชัดเจนและสื่อสารไปยังบุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือและผู้ส่งมอบ อาจสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้</p>

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
1.1ก(1)	-	<p>สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบที่ทำให้มั่นใจว่าพฤติกรรมของผู้นำระดับสูง ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม ตั้งแต่การกำหนดแนวทางการดำเนินการของทั้งสำนักฯ และตัวชี้วัดที่สามารถกำกับติดตามการดำเนินการของสำนักฯ ให้เป็นไปตามกฎหมายและจริยธรรมที่กำหนดไว้ รวมถึงทำการสื่อสารการดำเนินการเหล่านั้นไปยังบุคลากรทุกระดับผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าว อาจส่งเสริมความผูกพันของบุคลากรในด้านความชัดเจนในหน้าที่และอำนาจตามความรับผิดชอบ</p>
1.1ข	-	<p>สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตั้งแต่ผู้รับผิดชอบการกำหนดกลุ่ม วิธีการสื่อสาร ประเด็นที่ต้องการสื่อสาร รอบเวลาในการทบทวนวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม การนำผลมาใช้ประโยชน์เพื่อการทบทวนปรับปรุง วิธีการสื่อสารอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถสร้างความผูกพันกับบุคลากรส่งผลต่อการเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ</p>
1.1ค(1)	-	<p>ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จที่ตอบสนองต่อความต้องการและเป้าหมายของสำนักฯ ในปัจจุบัน ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลง</p>

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
		ความสามารถในการแข่งขันที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร รวมถึงจัดการให้เกิดความคล่องตัวอันสามารถจัดการกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งปัจจุบันและอนาคต อันนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักฯ
1.1ค(2)	-	ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบที่ผู้นำระดับสูงทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจังในการบรรลุความสำเร็จตามพันธกิจ โดยคำนึงถึงบุคลากร ระบบงาน และสินทรัพย์ของสถาบัน ความกล้าเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน การสร้างนวัตกรรมรวมถึงการปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าวอาจส่งผลให้สำนักฯ มีความพร้อมในการส่งมอบคุณค่าและผลิตภัณฑ์ที่เกิดกว่าความคาดหวังของลูกค้าของสำนักฯ

หัวข้อ 1.1 ผลการประเมิน.....30....%

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการทำประโยชน์ให้สังคม (50 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง (Strengths)
1.2ก(1)	+	สำนักฯ มีการกำกับดูแลองค์กรโดยกำหนดประเด็นความรับผิดชอบ การกำกับติดตามแต่ละประเด็นตามตารางที่ 1.2-1 ซึ่งรวมถึงการจัดทำข้อตกลงภาระงานของผู้นำระดับสูง การกำหนดแผนกลยุทธ์ การรายงานการใช้จ่ายเงิน การกำหนดคณะกรรมการตรวจสอบ และการรายงานผลการดำเนินการของสำนักฯ วิธีการดังกล่าวอาจส่งผลต่อความมั่นใจของลูกค้าและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการดำเนินการของสำนักฯ
1.2ค(1)	+	สำนักฯ ดำเนินการด้านความผาสุกของสังคม โดยกำหนดแนวทางด้านการอนุรักษ์พลังงานและด้านสิ่งแวดล้อม อาทิ การลดการใช้กระดาษและแยกขยะ รวมถึงการเข้าร่วมการตรวจประเมินห้องสมุดสีเขียวและมหาวิทยาลัยสีเขียว การดำเนินการดังกล่าวอาจส่งเสริมการใช้สมรรถนะหลักของสำนักฯ ในด้าน Alliance สร้างเครือข่ายด้านการบริการและสิ่งแวดล้อม

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1.2ก(2)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารและคณะกรรมการประจำสำนักฯ เช่น การนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารมาใช้ในการกำหนดค่าตอบแทน รวมถึงกำหนดแนวทางในการพัฒนาผู้บริหารและระบบการนำองค์กร วิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลอาจช่วยสนับสนุนการปรับปรุงแนวทางการนำองค์กรอันจะนำ

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		สำนักฯ สามารถดำเนินการตามพันธกิจที่กำหนดไว้ได้อย่างยั่งยืน
1.2ข(1)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินการด้านกฎหมาย ภาวะเทียบข้อบังคับในปัจจุบัน ที่ครอบคลุมกฎ ระเบียบ ข้อบังคับตามที่ระบุไว้ใน โครงร่างองค์กร รวมถึงความกังวลของชุมชน ที่มีต่อบริการฯ และการปฏิบัติการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงด้านภาวะเทียบข้อบังคับในอนาคต การดำเนินการที่เป็น ระบบ อาจช่วยส่งเสริมความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อองค์กร
1.2ข(2)	-	ไม่พบแนวทางเป็นระบบของสำนักฯ ในการส่งเสริมพฤติกรรมที่มีจริยธรรม ตั้งแต่ การกำหนดนโยบาย การจัดการและวิธีการกำกับติดตามการปฏิบัติการของสำนักฯ ในทุกพันธกิจ รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัด อาทิ ตัวชี้วัดที่สะท้อนการตอบสนอง ต่อเหตุการณ์การละเมิดจริยธรรม ตัวชี้วัดสำหรับติดตามเฝ้าระวังในเรื่อง ผลประโยชน์ทับซ้อน ตัวชี้วัดการป้องกันและการใช้สารสนเทศที่มีประเด็นความ อ่อนไหว แนวทางที่เป็นระบบอาจส่งเสริมค่านิยมขององค์กรที่มีจิตบริการ ทำงาน อย่างมีมืออาชีพ
1.2ค(2)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงชัดเจนถึงแนวทางการดำเนินการอย่างเป็นระบบในด้านความ รับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ เช่น วิธีการกำหนดชุมชนที่ สำคัญ รวมถึงการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กรตามที่ระบุในโครงร่าง องค์กรเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนดังกล่าว แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจสนับสนุนการดำเนินการตามค่านิยมของสำนักฯ “มีจิตบริการ ทำงานอย่าง มีมืออาชีพ”

หัวข้อ 1.2 ผลการประเมิน.....35.....%

หมวด 2 กลยุทธ์ (95 คะแนน)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (45 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ /++	จุดแข็ง(Strengths)
2.1ก(1)	+	สำนักฯ ทบทวนและจัดทำแผนกลยุทธ์ประจำปีผ่านกระบวนการ 6 ขั้นตอน ตามภาพที่ 2.1-1 มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กรด้วย SWOT Analysis และทบทวนโอกาสเชิงกลยุทธ์ด้วย TOWS Matrix มีการกำหนดเป้าประสงค์ และตัวชี้วัดขององค์กร แนวทางที่เป็นระบบอาจสนับสนุนให้สำนักฯ มีทิศทาง ในการดำเนินการที่ช่วยในการบรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักฯ

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.1ก(2)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นว่ากระบวนการจัดทำกลยุทธ์ของสำนักฯ กระตุ้นให้ เกิดการสร้างนวัตกรรมอย่างเป็นระบบอย่างไร เช่น สำนักฯ นำโอกาส เชิงกลยุทธ์ที่จัดทำไว้ มาผ่านการพิจารณาความเสี่ยงอย่างรอบด้าน เพื่อนำมาใช้

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		ในการกำหนดนวัตกรรมอย่างไร การจัดทำกลยุทธ์ที่กระตุ้นการสร้างนวัตกรรม อาจส่งผลให้สำนักฯ สามารถใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักในการสร้างสรรค์ นวัตกรรมเพื่อการบริการ
2.1ก(3)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นกระบวนการที่เป็นระบบในการรวบรวมและวิเคราะห์ ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในข้อมูลแต่ละด้าน เพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดทำ แผนกลยุทธ์สำนักฯ เช่น ความต้องการ ความคาดหวัง โอกาส และความเสี่ยง ในด้านลูกค้า ด้านการเงิน ภาวะเทียบข้อบังคับ เทคโนโลยี ความปลอดภัย และการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ วิธีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความสำคัญอย่างเป็นระบบที่คำนึงถึงความสามารถของการระดมทรัพยากรและ ความรู้ที่จำเป็นในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ รวมถึงการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ อาจ ส่งผลให้สำนักฯ มีข้อมูลรอบด้านในการตัดสินใจกำหนดกลยุทธ์ที่ตอบสนอง ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
2.1ก(4)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นกระบวนการที่เป็นระบบในการกำหนดระบบงาน การตัดสินใจกำหนดกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนภายใน สำนักฯ ที่แสดงตามตารางที่ 6.1-1 ได้ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของ องค์กรอย่างไร และไม่ได้แสดงวิธีการตัดสินใจว่ากระบวนการใดจะเป็น กระบวนการที่ดำเนินการโดยบุคลากรของสำนักฯ และกระบวนการใดจะเป็น กระบวนการที่ให้ผู้ส่งมอบภายนอกดำเนินการ การกำหนดระบบงานอย่างเป็น ระบบ อาจช่วยสนับสนุนสำนักฯ ในการดำเนินการตามพันธกิจที่กำหนดไว้อย่าง มีประสิทธิภาพ
2.1ข(1)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์ (โดยกำหนดในชื่อ เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์) 4 ด้านที่สำนักฯ กำหนด ไว้ ซึ่งการกำหนดเป้าประสงค์ที่ชัดเจนตามแต่ละวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์อาจ ช่วยให้สำนักฯ มีแนวทางทบทวนและปรับปรุงตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์ ตามตารางที่ 2.2-5 ให้สอดคล้องกับเป้าหมายมากยิ่งขึ้น
2.1ข(2)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการในการพิจารณากำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ให้ สามารถสร้างสมดุลที่เหมาะสมระหว่างความต้องการที่หลากหลายและแข่งขัน กันเองในองค์กรได้ การดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยเกื้อหนุนให้การ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กร ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอบด้านอย่างเหมาะสม

หัวข้อ 2.1 ผลการประเมิน...35..%

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (50 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
2.2n(1) ก(5)	+	สำนักฯ แสดงแผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งตัวชี้วัดที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการตามตาราง 2.2-3

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.2n(2)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติของบุคลากร คู่ความร่วมมือ และผู้ส่งมอบ สำนักฯ เช่น การสื่อสารของผู้บริหารระดับสูง และการถ่ายทอดผ่านเครื่องมือ TOR ไปสู่ผู้รับผิดชอบในแต่ละแผนและกระบวนการ รวมถึงการที่สำนักฯ มีวิธีการที่เป็นระบบอาจช่วยให้สำนักฯ มั่นใจในการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในการบรรลุยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2.2n(3)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น เช่น การจัดทำแผนงบประมาณสนับสนุนแผนปฏิบัติงานแต่ละแผนโดยพิจารณาจากลำดับความสำคัญ ซึ่งอาจช่วยให้เกิดความมั่นใจว่าสำนักฯ สามารถเอาชนะความท้าทายและบรรลุพันธกิจของสำนักฯ
2.2n(4)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงแผนบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ นอกเหนือจากแผนด้านการพัฒนาสมรรถนะและอัตรากำลังของบุคลากรในภาพรวมตามตารางที่ 2.2-4 การกำหนดแผนด้านบุคลากรที่ครอบคลุมสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวแต่ละด้าน อาจช่วยให้สำนักฯ มั่นใจว่าขีดความสามารถและอัตรากำลัง สามารถตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถดำเนินการเพื่อการเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ระดับชาติด้วยบริการที่เป็นเลิศ
2.2n(6)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงค่าคาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวของแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้ตามตารางที่ 2.2-3 การระบุค่าคาดการณ์ผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ อาจช่วยให้สำนักฯ สามารถประเมินความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ วิเคราะห์และปรับแผนฯ ส่งผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
2.2ข	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบเพื่อรับรู้และตอบสนองในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนปฏิบัติการและนำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว เช่น การตอบสนองต่อการคาดการณ์ตามตารางที่ 2.2-6 ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวของสำนักฯ อย่างไรก็ตาม รวมถึงการคาดการณ์ผลการดำเนินการเทียบกับคู่เทียบอย่างไร การดำเนินการดังกล่าว

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		อย่างครบถ้วนอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถติดตามแผนปฏิบัติการที่มีความสำคัญต่อยุทธศาสตร์เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสามารถบรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หัวข้อ 2.2 ผลการประเมิน.....35.....%

หมวด 3 ลูกค้ำ (95 คะแนน)

3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ (45 คะแนน)

โปรแกรม ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ /++	จุดแข็ง(Strengths)
3.1ก(1)(2)	+	สำนักฯ มีเริ่มวิธีการอย่างเป็นระบบในการรับฟังและมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้ำปัจจุบันและอนาคต ผ่านวิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ 7 วิธีการ ตามรูป 3.1-1 มีการนำข้อมูลเสียงของลูกค้ำไปใช้ในการออกแบบ ปรับปรุง พัฒนา บริการใหม่ นำไปสู่การวางแผนกลยุทธ์ มีการแบ่งกลุ่มลูกค้ำในอนาคต การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมความสำเร็จขององค์กรและเสริมสมรรถนะหลักด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.1ก(1)	-	ไม่พบวิธีการอย่างเป็นระบบในการจำแนกลูกค้ำ เช่น ไม่พบว่าใช้เกณฑ์ใดในการจำแนกกลุ่มลูกค้ำ มีการใช้พฤติกรรม สารสนเทศ สัดส่วนการตลาดมาใช้ในการจำแนกหรือไม่อย่างไร รวมทั้งกลุ่มลูกค้ำใดที่มีความสำคัญ เป็นต้น การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้องค์กรสามารถสร้างสภาพแวดล้อมใหม่ในการเรียนรู้ การวิจัย และนวัตกรรมในยุคดิจิทัล สำหรับทุกช่วงวัย
3.1ก(2)	-	ไม่พบวิธีการอย่างเป็นระบบในการกำหนดผลิตภัณฑ์ ว่ามีวิธีการกำหนดด้วยวิธีการใด ใช้สารสนเทศจากลูกค้ำและตลาดอย่างไร มีวิธีการอย่างไรในการกำหนดผลิตภัณฑ์ใหม่เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้ำ การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยเสริมสมรรถนะหลักสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อการบริการ

หัวข้อ 3.1 ผลการประเมิน.....25.....%

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (50 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.2ก(1)	+	สำนักฯ เริ่มมีระบบในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการผ่านวิธีการ 6 วิธีการ ตามตาราง 3.2-3 การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมสมรรถนะหลัก มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ
3.2ก(2)	+	สำนักฯ มีวิธีการอย่างเป็นระบบในการสร้างการเข้าถึงและสนับสนุนผู้รับบริการ ผู้รับบริการสามารถทราบและสอบถามถึงวิธีการรับบริการต่างๆ การเข้าถึงสารสนเทศ ตามตาราง 3.2-4 การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจส่งเสริม I - Innovation สร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อการบริการ และ C - Customer มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ
3.2ก(3)	+	สำนักฯ เริ่มมีวิธีการอย่างเป็นระบบในการจัดการข้อร้องเรียน ผ่านกระบวนการ 3 ขั้นตอน รับข้อร้องเรียน จัดลำดับข้อร้องเรียน จัดการข้อร้องเรียน 4 ระดับ และการรายงานผล มีการทบทวนการจัดการข้อร้องเรียน ถ่ายทอดวิธีการจัดการไปยังบุคลากร การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมวัฒนธรรม: มุ่งเน้นผู้รับบริการ
3.2ข(1)	+	สำนักฯ เริ่มมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้ Likert Scale 5 ระดับ และนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมวัฒนธรรม: มุ่งเน้นผู้รับบริการ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.2ข	-	ไม่พบการดำเนินการอย่างเป็นระบบในการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ รวมทั้งการประเมินความพึงพอใจเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมการสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อการบริการ
3.2ค	-	ไม่พบวิธีการอย่างเป็นระบบในการใช้ข้อมูลเสียงลูกค้าและตลาด เช่น มีการเลือกใช้ข้อมูลสารสนเทศใดบ้างนำไปใช้ในกระบวนการต่างๆ ซึ่งระบุในรูป 3.2-2 เป็นต้น การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถสร้างผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และมีบริการที่เหนือความคาดหมายได้

หัวข้อ 3.2 ผลการประเมิน.....25.....%

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (100 คะแนน)

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (55 คะแนน)
โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
4.1ก(1)	+	สำนักฯ เริ่มมีตัวชี้วัดผลการดำเนินงานและการติดตามตัวชี้วัดทั้งระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการ การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ เป็นห้องสมุดดิจิทัล ที่สนับสนุนการเรียนรู้ทุกช่วงวัย ภายใต้การพัฒนาอย่างยั่งยืน

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.1ก(2)	-	ไม่พบวิธีการอย่างเป็นระบบในการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ เพื่อให้เกิดการใช้ข้อมูลจริงในการตัดสินใจ การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยให้องค์กรเห็นถึงโอกาสในการพัฒนาสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัล ที่สนับสนุนการเรียนรู้ทุกช่วงวัย ภายใต้การพัฒนาอย่างยั่งยืน
4.1ก(3)	-	ไม่พบวิธีการอย่างเป็นระบบเพื่อให้มั่นใจว่าการวัดผลดำเนินการของสำนักฯ สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ เป็นห้องสมุดดิจิทัล ที่สนับสนุนการเรียนรู้ทุกช่วงวัย ภายใต้การพัฒนาอย่างยั่งยืนได้
4.1ข	-	ไม่พบวิธีการอย่างเป็นระบบในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการที่สำคัญ ข้อมูลเปรียบเทียบ ความมั่นคงทางการเงิน การบรรลุแผนฯ เป็นต้น การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยให้องค์กรเห็นโอกาสในการปรับปรุงพัฒนาสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัล ที่สนับสนุนการเรียนรู้ทุกช่วงวัย ภายใต้การพัฒนาอย่างยั่งยืน
4.1ค	-	ไม่พบวิธีการอย่างเป็นระบบในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต ใช้ผลการทบทวนการดำเนินการ ข้อมูลเปรียบเทียบที่สำคัญอย่างไร ในการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคต รวมทั้งการจัดลำดับความสำคัญเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม เป็นต้น การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยให้องค์กรสามารถแข่งขันและสร้างสภาพแวดล้อมใหม่ในการเรียนรู้ การวิจัย และนวัตกรรมในยุคดิจิทัล สำหรับทุกช่วงวัย

หัวข้อ 4.1 ผลการประเมิน.....15.....%

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (45 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
4.2ก(1)	+	สำนักฯ เริ่มมีระบบในการทวนสอบคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ มีวิธีการดำเนินการและรอบในการดำเนินการ การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศที่พร้อมใช้สำหรับการตัดสินใจ และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ
4.2ข	+	สำนักฯ มีระบบในการจัดการความรู้โดยใช้แนวทางการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอนของ ก.พ.ร. รวมทั้งมีวิธีการในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศ การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจส่งเสริมสมรรถนะหลัก ICAN

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.2ก(2)	-	ไม่พบวิธีการอย่างเป็นระบบในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศของสำนักฯ มีความพร้อมใช้งาน ทันท่วงเวลาสำหรับบุคลากร ผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบพันธมิตร และคู่ความร่วมมือ การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมการสร้างสภาพแวดล้อมใหม่ในการเรียนรู้ การวิจัย และนวัตกรรมในยุคดิจิทัล สำหรับทุกช่วงวัย

หัวข้อ 4.2 ผลการประเมิน.....30.....%

หมวด 5 บุคลากร (100 คะแนน)

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (45 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
5.1ก(1)		สำนักฯ มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการสร้างความมั่นใจด้านสุขภาพ ความปลอดภัย ความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงาน และมีสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ขั้นพื้นฐาน รวมทั้งเพิ่มเติมเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจส่งเสริมให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.1ก(1)	-	ไม่พบวิธีการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการวิเคราะห์ความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง มีวิธีการอย่างไร มีวิธีการอย่างไรในการประเมินทักษะที่จำเป็นในการดำเนินการตามพันธกิจและกลยุทธ์ที่วางไว้ จำนวนบุคลากรที่ต้องการในแต่ละระดับ เป็นต้น การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจส่งเสริมให้สำนักฯ สามารถดำเนินงานตามพันธกิจที่วางไว้ได้
5.1ก(2)	-	ไม่พบวิธีการอย่างเป็นระบบในการสรรหาว่าจ้างและดูแลบุคลากรใหม่ เช่น

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		มีวิธีการอย่างไรในการกำหนดคุณสมบัติ เพื่อให้ตรงกับขีดความสามารถที่ได้ทำการวิเคราะห์ไว้ บุคลากรที่ได้มีความหลากหลายมุมมอง วัฒนธรรม วิถีคิด และเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจส่งเสริมให้สำนักฯ สามารถดำเนินการตามพันธกิจและทิศทางที่จะเป็นห้องสมุดดิจิทัลได้
5.1ก(3)	-	ไม่พบวิธีการอย่างเป็นระบบในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถเป็นห้องสมุดดิจิทัล ที่สนับสนุนการเรียนรู้ทุกช่วงวัย ภายใต้การพัฒนาที่ยั่งยืน
5.1ก(4)	-	ไม่พบระบบในการจัดรูปแบบในการทำงานและบริหารงานบุคลากรเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จมีผลดำเนินการสูงกว่าความคาดหวัง เช่น วิธีการถ่ายทอดตัวชี้วัดไปยังส่วนงาน บุคลากร การประเมินที่ยึดโยงต่อความสำเร็จขององค์กร การใช้สมรรถนะหลักอย่างเต็มที่ เป็นต้น การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมให้ผลการดำเนินการตามพันธกิจเกินกว่าความคาดหวังได้

หัวข้อ 5.1 ผลการประเมิน.....20.....%

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (55 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
5.2ก(1)(2)	+	สำนักฯ มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการหาปัจจัยความผูกพัน จาก EMO-METER ทุก 2 ปี และนำ 4 ปัจจัยดังกล่าวพิจารณาทำแผนความก้าวหน้าทางวิชาชีพของบุคลากร เป็นต้น การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร
5.2ค(4)	+	สำนักฯ เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการพัฒนาหน้าที่การงานของบุคลากร การมีกระบวนการส่งเสริมความก้าวหน้าในการกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจเป็นกลไกในการขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.2ข	-	ไม่พบวิธีการอย่างเป็นระบบในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.2ค(1)(2)(3)	-	ไม่พบวิธีการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการจัดการผลปฏิบัติงาน การจัดการผลเพื่อการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการ การยกย่องชมเชย การนำผลปฏิบัติงานไปพัฒนาผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งวิธีการประเมินผลการพัฒนาผลปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ การดำเนินการในเรื่องดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี

หัวข้อ 5.2 ผลการประเมิน.....20.....%

หมวด 6 การปฏิบัติการ (110 คะแนน)

6.1 กระบวนการทำงาน (55 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
6.1ก(1)	+	สำนักฯ มีวิธีการในจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการโดยใช้ SIPOC Model ตามภาพที่ 6.1-1 โดยนำพันธกิจ ค่านิยม สมรรถนะหลัก ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ กฎหมายระเบียบข้อบังคับ ตามตาราง OP1-4 มาเป็นข้อมูลนำเข้าในการจัดทำข้อกำหนด ซึ่งอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถออกแบบกระบวนการทำงานที่ตอบสนองลูกค้า
6.1ก(2, 3)	+	สำนักฯ มีวิธีการในการออกแบบกระบวนการโดยใช้ Design Thinking Process 5 ขั้นตอน ตามภาพที่ 6.1-2 ระบุกระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนด ตัวชี้วัด และผู้รับผิดชอบ ตามตารางที่ 6.1-1 ซึ่งอาจสนับสนุนสำนักฯ ในการสร้างผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
6.1ข(1)	+	สำนักฯ กำกับติดตามผลการดำเนินการของกระบวนการทำงานโดยใช้ PDCA ในการทบทวนตัวชี้วัด ตามตารางที่ 6.1-1 ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการประจำสำนักฯ และผู้อำนวยการ เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ และการปฏิบัติงานประจำวัน วิธีการดังกล่าวอาจทำให้สำนักฯ มั่นใจว่าการดำเนินการแต่ละกระบวนการจะสนับสนุนพันธกิจที่กำหนดไว้

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.1ข(2)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญเพื่อให้การดำเนินงานหลักของสำนักฯ ประสบความสำเร็จ
6.1ข(3)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และกระบวนการสนับสนุนเพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์และผลการดำเนินการของกระบวนการ เสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะ หลักขององค์กร และ

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		ลดความแปรปรวนของกระบวนการ เช่น แนวทางในการใช้เครื่องมือ SIPOC Model, Design Thinking, PDCA, LEAN, Risk Management และ KM ในการปรับปรุงแต่ละกระบวนการ วิธีการติดตามผลการดำเนินการของแต่ละกระบวนการสำคัญเพื่อนำไปวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน วิธีการที่เป็นระบบอาจสนับสนุนให้สำนักฯ ก้าวข้ามความท้าทายเชิงกลยุทธ์ในหลายด้าน
6.1ค	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีจัดการเครือข่ายอุปทานอย่างเป็นระบบ เช่น การดำเนินการในการควบคุมและติดตามการดำเนินการของผู้ส่งมอบพันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ตามตาราง OP1-6 วิธีการที่เป็นระบบในการจัดการเครือข่ายอุปทานอาจส่งเสริมสมรรถนะหลักของสำนักฯ ในด้าน A - Alliance สร้างเครือข่ายด้านการบริการและสิ่งแวดล้อม
6.1ง	-	ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบที่สำนักฯ ดำเนินการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรม การใช้ประโยชน์จากโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำนักฯ กำหนดตามตารางที่ OP1-8 มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญจนนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมที่ได้ผ่านการประเมินความเสี่ยงอย่างไร มีการเตรียมทรัพยากรสนับสนุนและต่อยอดเพื่อใช้ประโยชน์อย่างไร การเผยแพร่คู่มือปฏิบัติงาน สิ่งประดิษฐ์ แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ บทความวิจัยในที่ประชุมวิชาการ บทความวิจัยในวารสารระดับชาติ/นานาชาติ ทำให้เกิดนวัตกรรมอย่างไร การจัดการ KM ตามภาพที่ 6.1-3 และการดำเนินการ ตามตารางที่ 6.102 มีการพิจารณาความเสี่ยงอย่างรอบด้านอย่างไร การดำเนินการที่เป็นระบบอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถจัดสรรทรัพยากรที่เกื้อหนุนกับการสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบสนองสมรรถนะหลักของสำนักฯ ใน I - Innovation สร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อการบริการ

หัวข้อ 6.1 ผลการประเมิน.....40.....%

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (45 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้นี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
6.2ข	+	สำนักฯ เริ่มมีวิธีการที่เป็นระบบจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศที่มีความอ่อนไหว มีความปลอดภัยและมีการเฝ้าระวังป้องกันบนโลกไซเบอร์ ผ่านการกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้แต่ละระดับ ระบบยืนยันตัวตนเพื่อเข้าใช้งาน การสำรองข้อมูลตามภาพที่ 6.2-4 และการกู้คืนข้อมูลตามภาพที่ 6.2-5 การติดตามและเฝ้าระวังสิ่งคุกคาม รวมถึงปรับปรุงระบบปฏิบัติการและโปรแกรมอย่าง

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
		สม่ำเสมอ วิธีการดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักรฯ มีแนวทางในการป้องกันสินทรัพย์ที่สำคัญในระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงข้อมูลที่อยู่ในระบบ
6.2ค(1)	+	สำนักรฯ เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน โดยนำแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงมาวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงตามตารางที่ 6.2-4 ที่มีการกำหนดการป้องกัน/แผนสำรอง ผู้รับผิดชอบ และความถี่ในการดำเนินการ แนวทางดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักรฯ มีสถานที่ที่พร้อมและปลอดภัยในการให้บริการ สอดคล้องกับสมรรถนะหลักใน C - Customer มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.2ก	-	สำนักรฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการจัดการต้นทุน รวมถึงการควบคุมประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน การใช้เครื่องมือคุณภาพ อาทิ LEAN, PDCA, KM และ 5ส เพื่อพัฒนาไปสู่ KAIZEN มาใช้ในกระบวนการทำงานที่สำคัญ เช่น การสนับสนุนการเรียนรู้ทุกช่วงวัย และการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ นอกเหนือจากกิจกรรมตามตารางที่ 6.2-3 รวมถึงวิธีการลดต้นทุน ลดการใช้ทรัพยากรและลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ความผิดพลาดของการให้บริการ และการทำงานซ้ำ ซึ่งอาจตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านการเงินของสำนักรฯ ในด้านการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และด้านการเงิน
6.2ค(2)	-	สำนักรฯ ไม่ได้แสดงการดำเนินการอย่างเป็นระบบที่ครอบคลุมในการทำให้เกิดสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ปลอดภัย นอกเหนือจากการดำเนินการตามตารางที่ 6.2-5 เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติการทุกอย่างจะเป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องต่อการพึ่งพาบุคลากรหรือเครือข่ายอุปทาน คู่ความร่วมมือต่าง ๆ เพื่อให้สามารถเกิดการให้บริการแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม เช่น แผนต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) หากเกิดภัยพิบัติน้ำท่วม การให้บริการลูกค้าจากวิทยาเขตอื่น และจากภายนอกจะสามารถดำเนินการต่อเนื่องได้อย่างไร การดำเนินการกับผู้ส่งมอบจะเกิดความต่อเนื่องอย่างไร

หัวข้อ 6.2 ผลการประเมิน.....35.....%

หมวด 7 ผลลัพธ์ (400 คะแนน)

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (120 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.1ก	+	สำนักฯ แสดงผลการดำเนินการที่มีแนวโน้มที่ดีในด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า เช่น จำนวนการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (ภาพที่ 7.1-4) จำนวนของการใช้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (ภาพที่ 7.1-5) จำนวนรวมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (ภาพที่ 7.1-6) และร้อยละของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อ (ภาพที่ 7.1-12) ซึ่งสะท้อนถึงก้าวหน้าของการปฏิบัติตามพันธกิจ
7.1ข(1, 2)	+	สำนักฯ แสดงผลการดำเนินการที่มีแนวโน้มที่ดีด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน ได้แก่ จำนวนนวัตกรรมที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน/บริการ (ภาพที่ 7.1-17) จำนวนกิจกรรมที่ใช้ LEAN ในการลดรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (ภาพที่ 7.1-17) ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข(ภาพที่ 7.1-19) และรายงานผลความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินในด้านไฟฟ้าดับ ลิฟต์ค้าง ไฟไหม้ (ตารางที่ 7.1-1) ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในการเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.1	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์หลายด้าน ได้แก่ การบริการลูกค้าแยกเป็นลูกค้าทุกกลุ่ม ผลลัพธ์ของการดำเนินการสนับสนุนผู้รับบริการ (ตารางที่ 3.2-4) ผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปัจจัยเสี่ยง (ตารางที่ 6.2-6) ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่สำคัญ ในการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ การจัดการสารสนเทศดิจิทัล และการบริการสารสนเทศตามี่ระบุในกระบวนการที่สำคัญ (ตารางที่ 6.1-1) และผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดที่สำคัญตามที่กำหนดในโครงสร้างองค์กร การติดตามผลลัพธ์เหล่านี้อาจช่วยให้สำนักฯ สามารถประเมินความสำเร็จของพันธกิจ รวมถึงความก้าวหน้าในการพัฒนาอย่างยั่งยืน
7.1ก	-	สำนักฯ มีผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าที่ไม่ได้แสดงแนวโน้มที่ดี ได้แก่ จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด (ภาพที่ 7.1-1) จำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์ (ภาพที่ 7.1-2) จำนวนของการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (ภาพที่ 7.1-3) ร้อยละของผู้รับบริการ Find Full-Text 4U (ภาพที่ 7.1-10) และร้อยละผลสัมฤทธิ์ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการให้การศึกษาผู้ใช้

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		(ภาพที่ 7.1-13) การขับเคลื่อนให้มีผลลัพธ์ที่ดีในด้านดังกล่าวอาจสะท้อนการมุ่งเน้นการบริการที่ตอบสนองลูกค้า
7.1ข(1, 2)	-	สำนักฯ มีผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงานที่ไม่ได้แสดงแนวโน้มที่ดี ได้แก่ จำนวนสารสนเทศ/ความรู้ที่จัดเก็บในระบบ KM/SharePoint (ภาพที่ 7.1-16) ระยะเวลาที่ได้รับตัวเล่มหลังจากที่ผู้รับบริการเสนอข้อ (วัน) (ภาพที่ 7.1-20) และรายงานผลความปอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินในด้านความพยายามในการคุ้มครองทรัพย์สินจากผู้ไม่หวังดีเพื่อเข้ามาควบคุมเครื่องแม่ข่าย และความพยายามในการโจมตีจากผู้ไม่หวังดีในรูปแบบ DDoS (ตารางที่ 7.1-1) การขับเคลื่อนให้มีผลลัพธ์ที่ดีในด้านดังกล่าวอาจสนับสนุนให้สำนักฯ มีเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการปฏิบัติการ

หัวข้อ 7.1 ผลการประเมิน.....20.....%

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า : (70 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้นี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ /++	จุดแข็ง(Strengths)
7.2ก(2)	+	สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ความผูกพันที่มีแนวโน้มที่ดีในบางกลุ่ม คือ กลุ่มนักศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มนักศึกษาบัณฑิตศึกษา ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจแสดงถึงบริการที่มีตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มนักศึกษา

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.2ก(1)	-	สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ความพึงพอใจของลูกค้าเพียงปีเดียว และไม่พบค่าเป้าหมาย อีกทั้งไม่พบความพึงพอใจเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่น และไม่พบการแสดงผลลัพธ์ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ การแสดงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องและเทียบกับองค์กรอื่นอาจช่วยให้เห็นโอกาสในการพัฒนาเพื่อ: เป็นห้องสมุดดิจิทัล ที่สนับสนุนการเรียนรู้ทุกช่วงวัย ภายใต้การพัฒนาอย่างยั่งยืน
7.2ก(2)	-	สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ด้านความผูกพันและการจัดการความสัมพันธ์ที่ค่อนข้างจำกัด เช่น ไม่พบผลลัพธ์ด้านการสร้างความสัมพันธ์ต่างๆ ซึ่งระบุไว้ในหมวดที่ 3 เป็นต้น การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าวอย่างเพียงพออาจช่วยให้สำนักฯ เห็นโอกาสในการพัฒนาด้านการจัดการความสัมพันธ์และความผูกพันของผู้รับบริการ

หัวข้อ 7.2 ผลการประเมิน.....15.....%

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร : (75 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.3ก(2)		สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและความน่าอยู่สูงกว่าเป้าหมาย ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจแสดงถึงความมุ่งมั่นในการจัดการด้านความปลอดภัยและความน่าอยู่ของสถานที่ทำงาน
7.3ก(4)		สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ด้านพัฒนาบุคลากรที่ผ่านเป้าหมายที่วางไว้ ดังนี้ จำนวนผลงานวิชาการ/ผลงานวิจัย/นวัตกรรม ของบุคลากร การเข้าตำแหน่งสูงขึ้นของบุคลากร จำนวนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ความรู้ที่ได้รับจากการพัฒนาจากการอบรม/ดูงาน รวมทั้งผลงานเชิงพัฒนามีแนวโน้มที่สูงขึ้น ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจแสดงถึงการส่งเสริมด้านการพัฒนาความก้าวหน้าของบุคลากร

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.3ก(1)		ไม่พบผลลัพธ์ด้านจำนวนบุคลากรที่ต้องการในแต่ละระดับ การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยให้องค์กรสามารถวางแผนการรับบุคลากร รวมทั้งบริหารเรื่องการเปลี่ยนแปลงอัตรากำลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7.3ก(1)		จำนวนบุคลากรด้านสนับสนุนงานห้องสมุดมีแนวโน้มที่ลดลง ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจแสดงถึงความท้าทายในการบริหารการเปลี่ยนแปลงบุคลากรขององค์กร

หัวข้อ 7.3 ผลการประเมิน.....20.....%

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (65 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.4	+	สำนักฯ มีผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กรที่ทำได้ดีกว่าปีก่อน หรือมีแนวโน้มที่ดี เช่น ผลการดำเนินงานด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ (ตารางที่ 7.4-11) ผลการดำเนินงานด้านจรรยาบรรณและจริยธรรม (ตารางที่ 7.4-11) และผลลัพธ์ด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของ สำนักฯ ในด้านการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การใช้พลังงานไฟฟ้า การใช้น้ำ การใช้กระดาษ และการผลิตขยะ (ตารางที่ 7.4-13) ซึ่งสะท้อนสมรรถนะหลักของสำนักฯ ใน N – New Learning Environment สร้างสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และใส่ใจสิ่งแวดล้อม

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.4ก(1)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ในด้านการนำองค์กรที่สำคัญหลายประเด็น เช่น การรับรู้วิสัยทัศน์และค่านิยมตามช่องทางต่าง ๆ ที่ระบุไว้ใน 1.1ก(1)

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		ด้านการสื่อสารของผู้ในระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า ตามที่ระบุไว้ในข้อ 1.1x ด้านการนำองค์กรตามที่ระบุไว้ในตารางที่ 1.2-1 ผลการประเมินการดำเนินงานของผู้บริหารและคณะกรรมการประจำสำนักฯ ตามตารางที่ 1.2-2 และด้านการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ทั้งในภาพรวมและตามโครงการต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในตาราง 1.2-4 รวมถึงการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินการด้านต่าง ๆ ของสำนักฯ การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวจะช่วยให้สำนักฯ สามารถประเมินประสิทธิผลของการกำกับดูแลเพื่อให้สำนักฯ สร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมความผูกพันกับบุคลากร ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือ และสังคม

หัวข้อ 7.4 ผลการประเมิน.....15.....%

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (75 คะแนน) โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย
--

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.5ก		-

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.5ก(1, 2)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการเงิน และตลาดที่สำคัญของสำนักฯ เช่น ผลตอบแทนต่อทุนซึ่งเป็นผลมาจากการเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินการ ผลลัพธ์ด้านรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เพิ่มขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไป ผลลัพธ์ประเภทของลูกค้า ความถี่ และช่วงเวลาของลูกค้าเข้ามาใช้บริการทั้งในสถานที่และออนไลน์ รวมถึงผลลัพธ์ที่แสดงถึงปริมาณลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปจากผลิตภัณฑ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งอาจช่วยให้สำนักฯ มีข้อมูลเพียงพอในการวิเคราะห์การดำเนินการที่ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์โดยเฉพาะด้านงบประมาณ
7.5ก	-	ผลลัพธ์ของสำนักฯ ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์ไม่บรรลุเป้าหมาย หรือไม่แสดงแนวโน้มที่ดี ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านการออมเงินของสำนักฯ (ตารางที่ 7.5-14) ผลลัพธ์การสนับสนุนเพื่อช่วยเหลือและการกุศล (ตารางที่ 7.5-15) อัตราส่วนการดำเนินกิจกรรมตามแผนกลยุทธ์(ภาพที่ 7.5-37) และผลลัพธ์การบรรลุแผนกลยุทธ์ระหว่างเดือนตุลาคม 2564 - มีนาคม 2565 (ตารางที่ 7.5-16) การทบทวนและปรับปรุงผลลัพธ์ด้านดังกล่าว อาจสนับสนุนให้สำนักฯ มีเครื่องมือในการสนับสนุนการดำเนินการที่นำไปสู่ความสำเร็จด้านกลยุทธ์และบรรลุวิสัยทัศน์

หัวข้อ 7.5 ผลการประเมิน.....15.....%

คะแนนผลการประเมิน

หัวข้อ	คะแนนเต็ม	% ที่ได้	ผลคะแนนประเมิน
	(คะแนน)		(คะแนน)
หมวด 1 การนำองค์กร	110.00		35.50
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	60.00	30.00	18.00
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการทำประโยชน์ให้สังคม	50.00	35.00	17.5
หมวด 2 กลยุทธ์	95.00		33.25
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45.00	35.00	15.75
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	50.00	35.00	17.50
หมวด 3 ลูกค้า	95.00		23.75
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	45.00	25.00	11.25
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	50.00	25.00	12.50
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	100.00		21.75
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	55.00	15.00	8.25
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	45.00	30.00	13.50
หมวด 5 บุคลากร	100.00		20.00
5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	45.00	20.00	9.00
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	55.00	20.00	11.00
หมวด 6 การปฏิบัติการ	100.00		37.75
6.1 กระบวนการทำงาน	55.00	40.00	22.00
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	45.00	35.00	15.75
หมวด 7 ผลลัพธ์	400.00		69.50
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	120.00	20.00	24.00
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	70.00	15.00	10.50
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	70.00	20.00	14.00
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	65.00	15.00	9.75
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์	75.00	15.00	11.25
กระบวนการ			172.00
ผลลัพธ์			69.50
คะแนนรวม	1000.00		241.50