



# TQA

รายงานการตรวจประเมิน

Feedback Report

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

ตรวจเยี่ยมพื้นที่ : วันที่ 11 มิถุนายน 2567

โดยใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

Thailand Quality Award (TQA)

ประจำปีการศึกษา 2566

# สารบัญ

	หน้า
1. รายนามคณะกรรมการประเมิน	1
2. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)	2
3. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ	6
4. ตารางสรุปผลการประเมิน (Overall Band)	37
5. ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)	43

**1. รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน**

- |  |               |
|--|---------------|
| 1) ศาสตราจารย์ นายแพทย์สงวนสิน รัตน์เลิศ | ประธานกรรมการ |
| 2) รองศาสตราจารย์ ดร. ชีรกมล เฟื่องสกุล  | กรรมการ       |
| 3) นางสาวพยุดา ขาวพิมล                   | เลขานุการ     |

## 2. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

### ก. Process strength

#### 1. ผู้นำระดับสูง นำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ โดย

- กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ผ่านการทบทวนโดยการจัดประชุมร่วมกับคณะกรรมการประจำสำนักฯ และบุคลากรทั้งสำนักฯ เพื่อให้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการทบทวนปรับปรุงวิสัยทัศน์ ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาสำนักฯในอนาคต รวมทั้งความคาดหวังของผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้รับบริการ
- ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมสู่บุคลากรและผู้รับบริการผ่านการสื่อสารที่หลากหลายช่องทาง
- นำวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร เข้าสู่การกำหนดกลยุทธ์และแผนปฏิบัติในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์
- กำกับดูแลและประเมินผลการดำเนินการของผู้นำระดับสูงจากคณะกรรมการของมหาวิทยาลัย ที่นำโดยอธิการบดี เช่น ความรับผิดชอบต่อแผนกลยุทธ์ ความโปร่งใสในการดำเนินการ รวมถึงการวางแผนสืบทอดตำแหน่งสำหรับผู้นำระดับสูง
- สำนักฯ ผ่านการรับรองสำนักงานสีเขียว (Green Office) ระดับเหรียญทอง จากกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และผ่านการตรวจประเมินห้องสมุดสีเขียว (Green Library)

การดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับค่านิยม integrity และการทำงานอย่างมีอาชีพ

#### 2. สำนักฯมีวิธีการอย่างเป็นระบบที่แสดงถึงความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า ด้วยการ

- รับฟังเสียงของลูกค้าทั้งเชิงรุกและเชิงรับเพื่อให้บริการที่ตอบสนองตามความต้องการและเป็นไปตามคาดหวังของลูกค้า
- แบ่งกลุ่มลูกค้า 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิกและกลุ่มบุคคลที่ไม่เป็นสมาชิก โดยใช้สมมติฐานตามความแตกต่างที่สามารถสังเกตหรือเปรียบเทียบได้ง่าย ได้แก่ 1) ปัจจัยประชากรศาสตร์ 2) ความต้องการบริการสารสนเทศ 3) แบ่งตามพฤติกรรมการใช้บริการและมีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
- สนับสนุนผู้รับบริการจำแนกตามกลุ่มด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการให้บริการและสนับสนุนด้านการทำธุรกรรมของผู้รับบริการ
- กำหนดวิธีปฏิบัติต่อผู้รับบริการที่มีความเท่าเทียมและเป็นธรรมในเรื่องต่าง ๆ 5 เรื่อง เช่น การให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนผู้สูงอายุหรือทุพพลภาพ
- ควบคุมต้นทุนของกระบวนการที่เพิ่มประสิทธิผลการส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการ เช่น เพิ่มความสะดวกแก่ผู้รับบริการในบริการ One day WiFi และลดเวลารอคอยของผู้รับบริการในกระบวนการบริการนำส่ง เผยแพร่ หนังสือตำรา

การจัดการอย่างเป็นระบบ สนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ

## ข. Process OFI

### 1. สำนักงานไม่ได้แสดงความเป็นระบบในแนวทางที่สำคัญหลายด้าน เช่น

- วิธีการสื่อสารอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งสำนักงาน
- การจัดการด้านความผาสุกของสังคมและการสนับสนุนชุมชน
- วิธีการกำหนดผลิตภัณฑ์ทั้งด้านบริการทรัพยากรสารสนเทศและบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น วิธีการกำหนดเป้าหมายของผลิตภัณฑ์ แนวทางการนำสารสนเทศที่สำคัญโดยเฉพาะสารสนเทศด้านผู้รับบริการมาพัฒนาปรับปรุง
- การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการเพื่อให้ทราบขีดความสามารถของสำนักงาน
- วิธีการวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลให้มีการดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาและสร้างนวัตกรรม

การดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบ ส่งเสริมสมรรถนะหลัก ICAN ของสำนักงาน

### 2. สำนักงานมีโอกาสดูพัฒนาระบบการประเมิน และปรับปรุงอย่างเป็นระบบในกระบวนการทำงานที่สำคัญหลายกระบวนการ เช่น

- แนวทางการทบทวนการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จของสำนักงาน
- ทบทวนแนวทางการประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารระดับสูงและระบบการกำกับดูแลองค์กร
- ทบทวนและประเมินการจัดการความสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสร้างความสัมพันธ์
- ทบทวนแนวทางการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ
- ทบทวนและประเมินแนวทางการออกแบบกระบวนการของสำนักงานให้มีความคล่องตัวและบูรณาการกับแนวคิดการออกแบบ รวมทั้งการทบทวนกระบวนการสนับสนุน
- ทบทวนและประเมินผลการดำเนินการด้านการเตรียมความพร้อมต่อความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

การดำเนินการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบ ส่งเสริมค่านิยม Lifelong learning และวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ

### 3. สำนักงาน ไม่ได้แสดงความเป็นระบบของการจัดการด้านบุคลากรในหลายประเด็นที่สำคัญ เช่น

- จัดทำแผนงานด้านบุคลากรเพื่อสนับสนุนความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
- การประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร
- การกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากร

- การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง และบุคลากรมีความผูกพัน
- การพัฒนาผลการปฏิบัติงานรวมทั้งการพิจารณาประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

การดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยเพิ่มความผูกพันของบุคลากร

### ค. Result Strength

#### 1. ผลลัพธ์การดำเนินการที่สำคัญของสำนักฯ ในบางด้าน มีระดับที่ดีกว่าค่าเป้าหมายหรือดีกว่าปีที่ผ่านมา และมีแนวโน้มที่ดีต่อเนื่อง ดังนี้

- ด้านผลิตภัณฑ์ บริการและกระบวนการ เช่น จำนวนผู้ใช้บริการ Find Fulltext 4U จำนวนการใช้บริการตรวจสอบคุณภาพวารสารเพื่อการตีพิมพ์ จำนวนนวัตกรรมที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน
- ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ เช่น ระยะเวลาที่ได้รับตัวเล่มหลังจากที่ผู้รับบริการเสนอชื่อ (วัน) ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลในระบบที่ออกให้บริการ
- ด้านลูกค้า ได้แก่ ร้อยละความผูกพันของผู้รับบริการ (บุคลากรสนับสนุน)
- ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร เช่น ผลการดำเนินงานด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ผลการดำเนินงานด้านจรรยาบรรณและจริยธรรม

ผลลัพธ์ที่ดีดังกล่าว อาจสนับสนุนความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ การจัดการข้อมูลที่สำคัญขององค์กร

#### 2. สำนักฯ มีผลการดำเนินการที่ดีกว่าคู่แข่งในหลายเรื่อง ได้แก่

- ด้านงานบริการ เช่น จำนวนบริการออนไลน์ที่มีมากกว่ามหาวิทยาลัยมหิดล จำนวนบริการสนับสนุนงานวิจัยที่มากกว่ามหาวิทยาลัยมหิดล
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เช่น E-book ที่มากกว่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวนคลังสารสนเทศและฐานข้อมูลที่มากกว่ามหาวิทยาลัยมหิดลและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ด้านระบบสารสนเทศ เช่น จำนวนระบบสารสนเทศที่พัฒนาเองและจำนวนระบบที่ให้บริการแบบ Self service ที่มากกว่าจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผลลัพธ์ดังกล่าว สะท้อนการพัฒนาวิชาชีพตลอดเวลา ที่เป็นค่านิยมของสำนักฯ

## ง. Result OFI

### 1.องค์กรไม่แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญหลายด้าน ดังนี้

- ด้านผลิตภัณฑ์ บริการและกระบวนการ เช่น ผลลัพธ์ที่สำคัญต่อความสำเร็จที่ระบุในโครงร่างองค์กร ผลลัพธ์ตัวชี้วัดกระบวนการ ผลลัพธ์การบริหารเครือข่ายอุปทาน ผลลัพธ์การควบคุมต้นทุนและการปรับปรุงกระบวนการ
- ด้านลูกค้า เช่น ผลลัพธ์ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันต่อผลิตภัณฑ์ บริการกระบวนการและต่อการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ รวมทั้งความพึงพอใจของการจัดการข้อร้องเรียน
- ด้านบุคลากร เช่น ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและการจัดกลุ่มบุคลากร ผลลัพธ์ความพึงพอใจของการจัดการผลการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน
- ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร เช่น ผลลัพธ์ความเข้มแข็งของชุมชนจากการสนับสนุนของสำนักฯ
- ด้านการเงิน ตลาด และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เช่น ผลลัพธ์ด้านความมั่นคงทางการเงิน ผลลัพธ์ด้านการควบคุมต้นทุน ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า คุ้มทุนของกระบวนการ ผลลัพธ์ด้านตลาดการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่สะท้อนความสำเร็จของวิสัยทัศน์ ผลลัพธ์การดำเนินการตามจุดเน้นระยะ 5 ปี

การติดตามและปรับปรุงผลลัพธ์ดังกล่าว อาจช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการจัดการเชิงระบบด้านการใช้ข้อมูลจริงในการตัดสินใจ

### 2. ผลลัพธ์การดำเนินการของสำนักฯ มีระดับที่ต่ำกว่าปีที่ผ่านมา/ไม่บรรลุเป้าหมาย และไม่ได้แสดงแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

- ด้านผลิตภัณฑ์ บริการและกระบวนการ เช่น จำนวนสื่อเพื่อกิจกรรมการให้การศึกษาผู้ใช้ จำนวนองค์ความรู้ที่จัดเก็บในระบบ KM จำนวนกิจกรรมที่ใช้ LEAN ในการลดรอบเวลาในการปฏิบัติงาน
- ด้านบุคลากร เช่น จำนวนผลงานวิชาการ/ผลงานวิจัย (นำเสนอผลงานหรือตีพิมพ์ในวารสาร) การปรับปรุงผลการดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยเพิ่มประสิทธิผลการส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ด้วยการจัดบริการและมุ่งเน้นลูกค้าของบุคลากร

### 3. สำนักฯมีการดำเนินการที่คู่เทียบดีกว่าในหลายเรื่อง เช่น

- ด้านงานบริการ เช่น จำนวนบริการออนไลน์ที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดีกว่า
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เช่น E-book ที่มหาวิทยาลัยมหิดลดีกว่า จำนวนทรัพยากรที่ให้บริการรองรับชาวต่างชาติที่มหาวิทยาลัยมหิดลและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ดีกว่า
- ด้านระบบสารสนเทศ เช่น ระบบ e- library ที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ดีกว่า อัตราการ Downtime ของระบบสารสนเทศ ที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยดีกว่า

การปรับปรุงหรือพัฒนาให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี ย่อมสะท้อนความเป็นผู้นำตามค่านิยมของสำนักฯ

### 3. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ

#### หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง Overall score = .....25..... %

#### STRENGTHS

- Item Reference : 1.1ก(1)

**Finding :** สำนักฯมีแนวทางการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม

**Evidence:**

- การทบทวนและประชุมร่วมกันโดยคณะกรรมการประจำสำนักฯ จัดประชุมเพื่อให้บุคลากรทั้งสำนักฯ ร่วมแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมขององค์กรใหม่
- สำนักฯทบทวนวิสัยทัศน์ ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาสำนักฯในอนาคตรวมทั้งความคาดหวังของผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้รับบริการ
- ผู้นำระดับสูงถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมสู่บุคลากรและผู้รับบริการผ่านการสื่อสารที่หลากหลายช่องทาง เช่น การประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ เว็บไซต์ของสำนักฯ ป้ายประชาสัมพันธ์และสื่อสังคมออนไลน์

**Potential Impact of Addressing:** การดำเนินการดังกล่าว สนับสนุนการทำงานตามค่านิยม Being Professional

- Item Reference : 1.1ค(1)

**Finding :** ผู้นำระดับสูงมีแนวทางสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จของสำนักฯ

**Evidence:**

- ผู้นำระดับสูงกำหนดเป้าหมายและจุดเน้นการดำเนินการในแต่ละปี ตั้งแต่ 2023-2027 (ภาพที่ 2.1- 3)
- จัดโครงสร้างงานเป็น 3 ฝ่าย ที่มีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารองค์กร เพื่อรองรับการเป็นห้องสมุดดิจิทัล
- สร้าง Mindset แก่บุคลากร ที่ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ทั้งสนับสนุนให้มีกิจกรรมในเชิงคุณภาพ เช่น กิจกรรม 5ส การขับเคลื่อนสู่มาตรฐานห้องสมุดสีเขียว และสำนักงานสีเขียว เป็นต้น ส่งผลให้สำนักฯ ได้รับการรับรองให้เป็นสำนักงานสีเขียว ในระดับดีมาก จากกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในปี 2565 และในปี 2566 ซึ่งแสดงถึงสำนักฯ มีระบบการบริหารจัดการเพื่อความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- ใช้ประโยชน์จากเครือข่ายทั้ง 5 ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุนของการดำเนินการ เช่น การจัดซื้อโปรแกรม iThenticate ของปี 2566 ที่มีราคาต่ำกว่า Turnitin และมีประสิทธิภาพมากกว่า Copyleaks



**Potential Impact of Addressing:** อาจช่วยให้สำนักสามารถดำเนินการให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

#### OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- **Item Reference:** 1.1ก(2)

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯ มีการทบทวนเป็นระบบเพื่อให้มั่นใจในการปฏิบัติตนของผู้ นำได้แสดงถึงความมุ่งมั่นของการประพฤติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

**Evidence:**

- ไม่พบระบบการประเมินการปฏิบัติตนของผู้ นำระดับสูงที่เป็นต้นแบบการประพฤติปฏิบัติตนตามกฎหมายและมีจริยธรรม เพื่อจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดีและสร้างการเรียนรู้ในสำนักฯ
- ไม่พบการทบทวนและประเมินแนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรมของผู้ นำระดับสูง เช่น การกำกับติดตามและปรับปรุงแนวปฏิบัติที่เป็นธรรมกับทุกฝ่ายและการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้รับบริการทุกกลุ่มได้รับการปฏิบัติและการบริการที่เท่าเทียมจากผู้ปฏิบัติงาน

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการอย่างเป็นระบบ ส่งเสริมการดำเนินการอย่างมีอาชีพ

- **Item Reference:** 1.1ข

**Finding :** ไม่พบว่าผู้ นำระดับสูงมีวิธีการสื่อสารอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งสำนักฯ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าผู้ นำระดับสูงสื่อสารที่สร้างความผูกพันกับบุคลากรและหัวหน้าฝ่ายจากการประชุมบุคลากรและการประชุมหัวหน้าฝ่ายตามตารางที่ 1.1-1
- ไม่พบว่าผู้ นำระดับสูงทบทวนการสื่อสาร เช่น การประเมินผลช่องทางการสื่อสารในปี พ.ศ 2566

**Potential Impact of Addressing :** การสื่อสารอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้สำนักฯสามารถสร้างความร่วมมือกับบุคลากรในการพัฒนาให้บรรลุเป้าหมาย

- **Item Reference:** ค2

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯมีการจัดการที่มุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังเป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าผู้ นำระดับสูงสร้างสภาพแวดล้อม ให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังตามจุดเน้นระยะ 5 ปีที่แสดงในภาพที่ 2.1-3
- ไม่พบว่าผู้ นำระดับสูงดำเนินการเพื่อให้เกิดการพัฒนาวัฒนธรรมอย่างจริงจัง

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของสำนักฯ

1.2 การกำกับดูแลและการตอบแทนสังคม Overall score = .....15.....%

#### STRENGTHS

- **Item Reference:** 1.2ก(1)

**Finding :** สำนักฯมีแนวทางในการกำกับดูแลองค์กร

**Evidence :**

- สำนักฯมีแนวทางการกำกับดูแลองค์กรตามตารางที่ 1.2-1 โดยมีประเด็นการกำกับดูแลตั้งแต่การกระทำของผู้บริหารระดับสูง ความรับผิดชอบต่อแผนกลยุทธ์ และด้านการเงิน ความโปร่งใสในการดำเนินการรวมถึงการวางแผนสืบทอดตำแหน่งสำหรับผู้บริหารระดับสูง
- ผู้บริหารระดับสูงได้รับการประเมินด้านต่างๆจากคณะกรรมการของมหาวิทยาลัยนำโดยอธิการบดี หัวหน้าฝ่ายได้รับการประเมินทุกปีโดยคณะกรรมการที่มีผู้อำนวยการสำนักเป็นประธาน

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับค่านิยม integrity และการทำงานอย่างมีอาชีพ

#### OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- **Item Reference:** 1.2ก(2)

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการทบทวนแนวทางการประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารระดับสูง และระบบการกำกับดูแลองค์กรเป็นระบบ

**Evidence :**

- ไม่พบว่าสำนักฯทบทวนประสิทธิผลของการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานของผู้บริหารโดยการใช่แบบสอบถาม
- ไม่พบว่าสำนักฯทบทวนการประเมินความเสี่ยงที่ตรงกับบริบท เพื่อให้ได้ผลการประเมินที่สามารถนำไปใช้ได้

**Potential Impact of Addressing :** การทบทวนปรับปรุงอย่างเป็นระบบสนับสนุนค่านิยม Livelong Learning

- **Item Reference:** 1.2ข(1)

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯมีแนวทางที่เป็นระบบในการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบและการรับรองคุณภาพ

**Evidence :**

- ไม่พบว่า สำนักฯปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบครอบคลุมตามรายการที่แสดงในตารางที่ OP 1-4 รวมทั้งในประเด็นPDPA
- ไม่พบว่าสำนักฯจัดการด้านความกังวลของชุมชน ต่อการปฏิบัติการของสำนักฯเป็นระบบ

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการที่เป็นระบบ อาจส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรในการเป็นผู้ให้บริการทรัพยากรการเรียนรู้

- **Item Reference:** 1.2ข(2)

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯถ่ายทอดและทบทวนแนวทางการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมเป็นระบบ

**Evidence :** •

- ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการถ่ายทอดการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม นอกเหนือจากการดำเนินการผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ต่างๆ และกิจกรรม ที่ทำให้มั่นใจว่าจะเกิดผลในทางปฏิบัติ เช่น ไม่มั่นใจว่ากิจกรรมคู่มือจรรยาบรรณ ในตาราง 1.2-1 จะส่งผลให้มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม
- ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการทบทวนที่ทำให้มั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของสำนักฯดำเนินการไปอย่างมีจริยธรรม เช่น การทบทวนด้วยการสำรวจการรับรู้จรรยาบรรณปีละครั้ง ไม่มั่นใจว่าการรับรู้ดังกล่าว จะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติจริง

**Potential Impact of Addressing :** การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมอย่างเป็นระบบ สนับสนุนการดำเนินการตามค่านิยม integrity

- **Item Reference:** 1.2ค(1)

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯจัดการด้านความผาสุกของสังคมเป็นระบบ

**Evidence :** •

- ไม่พบว่าความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์ของสำนักฯ
- ไม่พบว่าสำนักฯมีแนวทางและการกำกับติดตามให้การปฏิบัติประจำวันโดยเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อม ให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติและสร้างความผาสุกให้กับสังคม

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยส่งเสริมสมรรถนะหลักขององค์กร ในด้านการสร้างเครือข่ายด้านการบริการและสิ่งแวดล้อม และการใส่ใจสิ่งแวดล้อม

- **Item Reference:** 1.2ค(2)

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯสนับสนุนชุมชนเป็นระบบ

**Evidence :** •

- ไม่พบว่าสำนักฯมีแนวทางในการกำหนดชุมชนที่สำคัญ
- ไม่พบว่าสำนักฯมีแนวทางสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนเป็นระบบ

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการที่เป็นระบบ อาจสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้รับบริการแบบ Lifelong Learning

## หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ Overall score =.....25.....%

### STRENGTHS

- Item Reference: 2.1ก(1)

**Finding :** สำนักฯมีแนวทางการวางแผนกลยุทธ์

**Evidence:**

- กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสำนักฯประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลักได้แก่ 1) วิเคราะห์สถานการณ์ 2) กำหนดบริบทเชิงกลยุทธ์ 3) กำหนดกลยุทธ์ 4) นำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ 5) ควบคุมและประเมินผลเชิงกลยุทธ์ ตามภาพที่ 2.1- 1
- ในขั้นตอนที่ 1 คณะกรรมการประจำสำนักฯร่วมกับเจ้าหน้าที่งานยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กร ประชุมวิเคราะห์สถานการณ์ภาพรวมขององค์กรที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจในการดำเนินการ 5 ปีตั้งแต่พ.ศ 2566 ถึง 2570
- ในขั้นตอนที่ 3 เจ้าหน้าที่งานยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กรนำประเด็น OKR ที่ไม่บรรลุเป้าหมายมาพิจารณาร่วมด้วยเพื่อบรรจุเป็นแผนกิจกรรม ก่อนนำมาประชุมบุคลากรเพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในแต่ละแผน

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการดังกล่าว สนับสนุนการดำเนินการในลักษณะการทำงานอย่างมืออาชีพ

- Item Reference : 2.1ข(1)

**Finding :** สำนักฯกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

**Evidence:**

- สำนักฯกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ 5 ด้าน ตามตารางที่ 2.1-2
- สำนักฯกำหนดจุดเน้นที่สำคัญระยะ 5 ปี ตามภาพที่ 2.1

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยให้สำนักฯสามารถผลักดันและพัฒนาผลการดำเนินการได้อย่างมีทิศทาง

### OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- Item Reference: 2.1ก(2)

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯกระตุ้นการสร้างนวัตกรรมในกระบวนการจัดทำกลยุทธ์เป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าการกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมเกิดขึ้นในขั้นตอนใดของกระบวนการตามภาพที่ 2.1- 1
- ไม่พบว่ามีวิธีการพิจารณาโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่นำไปสู่การพัฒนาวัตกรรม

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการอย่างเป็นระบบสนับสนุนสมรรถนะหลัก Innovation

- **Item Reference:** 2.1ก(3)

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์เป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าสำนักฯมีแนวทางการค้นหาและวิเคราะห์ข้อมูล
- ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการพิจารณาความเสี่ยงโดยรวมของสำนักฯเพื่อให้การจัดทำกลยุทธ์สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงและสร้างความแตกต่างให้กับสำนักฯ
- ไม่พบว่าวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 2.1-1 ดำเนินการเพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปใช้พัฒนาหรือปรับปรุงกลยุทธ์

**Potential Impact of Addressing:** การดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยให้สำนักฯสามารถจัดทำแผนกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และการเปลี่ยนแปลงทั้งที่มีอยู่และที่จะมีมาในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- **Item Reference:** 2.1ก(4)

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการพิจารณาระบบงานเป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการแบ่งระบบงานที่สำคัญเป็น 3 ระบบและนำไปสู่ Call Service ตามภาพที่ 2.1-2
- ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการพิจารณาสมรรถนะหลักองค์กร รวมทั้งการพิจารณาว่ากระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และพันธมิตร

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบ สนับสนุนการใช้ประโยชน์จากธรรมชาติหลักของสถาบันให้มีการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- **Item Reference:** 2.1ข(2)

**Finding:** ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ให้สามารถสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการที่หลากหลาย เช่น ความต้องการของสารสนเทศดิจิทัลกับสารสนเทศสิ่งพิมพ์ ความต้องการการสนับสนุนวิจัยกับงานบริการสารสนเทศพื้นฐาน

**Potential Impact of Addressing :** การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพ อาจช่วยสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักฯ ได้

## 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ Overall score = .....25.....%

### STRENGTHS

- Item Reference: 2.2ก(1)

**Finding :** สำนักงานมีแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการ

**Evidence :**

- สำนักงานมีแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการตามภาพที่ 2.2-1
- สำนักงานแสดงแผนปฏิบัติการทั้งแผนระยะสั้นและระยะยาวในตารางที่ 2.1-2

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักงานประสบความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

- Item Reference: 2.2ก(3)

**Finding:** สำนักงานมีวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนให้แผนปฏิบัติการประสบความสำเร็จ

**Evidence:**

- สำนักงานมีแผนการบริหารจัดการงบประมาณเพื่อคงเสถียรภาพทางการเงินให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพและตอบตัวชี้วัดได้ชัดเจน
- สำนักงานสนับสนุนทรัพยากรด้านการเงินงบประมาณ ใน 4 ขั้นตอนคือ 1) ผู้บริหารร่วมกับการประชุมประจำสำนักพิจารณาของงานที่ถูกลงในแผนปฏิบัติการประจำปี 2) วางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ 3) การจัดสรรงบประมาณและ 4) ติดตามผลการดำเนินการรายไตรมาส

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบสนับสนุนความก้าวหน้าของการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

### OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- Item Reference: 2.2ก(2)

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักงานมีวิธีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติเป็นระบบ

**Evidence :**

- ไม่พบว่าสำนักงานมีการกำหนดผู้รับผิดชอบของแผนปฏิบัติการและถ่ายทอด แผนสู่การปฏิบัติตามตารางที่ 2.2-1 ด้วย Customer คือบุคลากรของสำนักไม่ใช่ผู้รับผิดชอบแผนปฏิบัติการหรือคณะทำงานตามที่ปรากฏในข้อ 3 ของหัวข้อนี้
- ไม่พบว่ามีการพิจารณาปัจจัยเสี่ยงของสำนักเข้าสู่กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการตามตารางที่ 2.2-1
- ไม่พบว่าคณะกรรมการประจำสำนักมีบทบาทในลักษณะของ supplier

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้ สำนักงานสามารถปฏิบัติงานในลักษณะมืออาชีพ

- **Item Reference:** 2.2ก(4)

**Finding:** ไม่พบว่าสำนักฯจัดทำแผนงานด้านบุคลากรเพื่อสนับสนุนความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าสำนักฯมีการพิจารณาผลกระทบต่อบุคลากรที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และจุดเน้นของสำนักฯ เพื่อให้สามารถจัดทำแผนด้านบุคลากรได้อย่างสอดคล้อง
- ไม่พบว่าสำนักฯทบทวนผลการดำเนินการด้านบุคลากรเพื่อรองรับจุดเน้นที่ผ่านมาในปี 2566 เพื่อนำมาประกอบการพัฒนาด้านบุคลากรให้ตอบสนองต่อจุดเน้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**Potential Impact of Addressing:** การจัดทำแผนด้านบุคลากรอย่างเป็นระบบส่งเสริมให้บุคลากรสร้างผลงานที่โดดเด่น

- **Item Reference:** 2.2ก(5,6)

**Finding:** ไม่พบว่าสำนักฯจัดทำตัวชี้วัดและคาดการณ์ผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการเป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบหลักฐานการแสดงตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการทั้งในตาราง 2.1-2 และ 2.2-3
- ไม่พบวิธีการคาดการณ์ผลการดำเนินการจากผลการดำเนินการหรือตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการหรือแผนกลยุทธ์นอกเหนือจากตัวชี้วัดบทที่ 7 ที่แสดงในตารางที่ 2.2-4 เพื่อให้สามารถพิจารณาความสามารถของการดำเนินการให้บรรลุความสำเร็จ ของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบสนับสนุนความก้าวหน้าของการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

- **Item Reference:** 2.2 ข

**Finding:** ไม่พบว่าสำนักฯมีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการเป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่ามียุทธศาสตร์การปรับเปลี่ยนแปลงแผนปฏิบัติการเพื่อนำสู่การจัดลำดับความสำคัญและเรื่องที่ต้องพัฒนา
- ไม่พบว่ามียุทธศาสตร์การจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ฉุกเฉินเร่งด่วนและจำเป็นแยกออกจากปฏิบัติการที่ไม่เร่งด่วน
- ไม่พบความสอดคล้องของการปรับแผนในขั้นตอน C และ A ของภาพที่ 2.2-1 กับแนวทางตามภาพที่ 2.2-2

**Potential Impact of Addressing:** การดำเนินการที่เป็นระบบ อาจช่วยให้สำนักฯสามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### หมวดที่ 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ Overall score =.....35.....%

#### STRENGTHS

- **Item Reference:** 3.1ก(1)

**Finding :** สำนักฯมีวิธีการรับฟังและสังเกตลูกค้ำอย่างเป็นระบบ

**Evidence:**

- สำนักฯมีวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้ำทั้งเชิงรุกและเชิงรับเพื่อให้สามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและเป็นไปตามคาดหวังของลูกค้ำ ตามตารางที่ 3.1-2
- ในปี 2566 สำนักฯมีวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้ำ 8 วิธีตามตารางที่ 3.1-1 ซึ่งเพิ่มเติมมาจาก 7 วิธีเดิม
- แบบสอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจและความผูกพันเพื่อให้ได้ข้อมูล 1) ได้ทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านบริการ/กระบวนการต่างๆ 3) ด้านบุคลากร 4) ด้าน/สิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ 6) ด้านความผูกพันกับห้องสมุดและประเด็นความไม่พึงพอใจในทุกด้าน
- หัวหน้าฝ่ายจัดการและบริการนำข้อมูลเสียงของลูกค้ำทั้ง 8 วิธีมารวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลนำเข้ารายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯตามรอบการประชุม

**Potential Impact of Addressing:** การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักฯ

- **Item Reference:** 3.1ข(1)

**Finding :** สำนักฯมีวิธีการที่เป็นระบบในการจำแนกลูกค้ำ

**Evidence:**

- สำนักฯแบ่งกลุ่มลูกค้ำโดยใช้สมมติฐานตามความแตกต่างที่สามารถสังเกตหรือเปรียบเทียบได้ง่ายได้แก่ 1) ปัจจัยประชากรศาสตร์ 2) ความต้องการบริการสารสนเทศ 3) แบ่งตามพฤติกรรมการใช้บริการและมีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
- แบ่งกลุ่มผู้รับบริการ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิกและกลุ่มบุคคลที่ไม่เป็นสมาชิก
- ภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของสำนักฯแสดงในภาพที่ 3.1.2

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยสำนักฯสามารถพัฒนาการดำเนินการที่เพิ่มความผูกพันของผู้รับบริการ



## OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- **Item Reference:** 3.1ก(1,2)

**Finding:** ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการที่เป็นระบบในการทบทวนประเมินวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและลูกค้าที่พึงมี

**Evidence:**

- ไม่พบว่าวิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการตามตารางที่ 3.1-1 และ 3.12 มีความสอดคล้องกัน เช่น การสังเกตพฤติกรรมไม่พบในตารางที่ 3.1.2
- ไม่พบว่าวิธีการประเมินประสิทธิผลของ Road Show ต่อผู้รับบริการ F1 และ F2 ตั้งแต่การค้นหาผู้รับบริการที่พึงมีในกลุ่ม F2
- ไม่พบในวิธีการประเมินประสิทธิผลของการรับฟังที่มีต่อลูกค้าที่พึงมี เช่น จำนวนการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ ความคิดเห็นของผู้รับบริการออนไลน์

**Potential Impact of Addressing :** การทบทวนอย่างเป็นระบบส่งเสริมการดำเนินการตามค่านิยม “สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต”

- **Item Reference:** 3.1ข(2)

**Finding:** ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการเป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าสำนักฯ มีวิธีการกำหนดผลิตภัณฑ์ทั้งด้านบริการทรัพยากรสารสนเทศ และบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีวิธีการกำหนดเป้าหมายของผลิตภัณฑ์ แนวทางการนำสารสนเทศ เช่น เสียงของลูกค้า ประสิทธิภาพของการดำเนินการและเทคโนโลยีมาใช้ การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ
- ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการทบทวนประสิทธิผลของผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น ประสิทธิภาพของการบริการบอร์ดเกมที่มีต่อผลของการเรียนรู้ของผู้เรียน
- ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามตารางที่ OP 1-5 เช่น การผลิตสื่อการเรียนรู้ของบุคลากรสายสนับสนุน เครื่องมือที่ช่วยให้การทำเลื่อง่ายขึ้นของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

**Potential Impact of Addressing:** การดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้สำนักฯสามารถสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ความผูกพันของลูกค้า Overall score = .....40.....%

#### STRENGTHS

- **Item Reference:** 3.2ก(2)

**Finding :** สำนักฯมีวิธีการสนับสนุนลูกค้า

**Evidence:**

- สำนักฯมีวิธีการสำคัญในการสนับสนุนลูกค้าอยู่ 2 รูปแบบ คือ 1) การสนับสนุนโดยการให้บริการการศึกษาผู้ใช้ 2) การสนับสนุนผ่านคลิวิดีโอ นอกจากนี้ยังมีพัฒนาการสนับสนุนโดยการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกรรมในปี 2565 และการบริการตอบคำถามออนไลน์ผ่านช่องทางต่างๆ
- สำนักฯมีวิธีการสนับสนุนจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการในตารางที่ 3.2-2

**Potential Impact of Addressing :** การจัดการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยเพิ่มความผูกพันของผู้รับบริการ

- **Item Reference:** 3.2ก(4)

**Finding :** สำนักฯมีวิธีปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อผู้รับบริการ

**Evidence:**

- สำนักฯกำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยึดหลักการให้บริการด้วยจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พ.ศ 2559
- สำนักฯกำหนดวิธีปฏิบัติต่อผู้รับบริการที่มีความเท่าเทียมและเป็นธรรมในเรื่องต่างๆ 5 เรื่อง ตั้งแต่การดูแลข้อมูลของผู้รับบริการตามนโยบาย PDPA จนถึงการแก้ไขปัญหาและการจัดการข้อร้องเรียน
- สำนักฯมีวิธีการให้ผู้รับบริการเข้าใช้บริการของสำนักฯที่สนับสนุนผู้สูงอายุหรือทุพพล

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการดังกล่าวสนับสนุนค่านิยม integrity ของสถาบัน

- **Item Reference:** 3.2ข(1)

**Finding :** สำนักฯมีวิธีการประเมินความพึงพอใจ

**Evidence:**

- สำนักฯประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการทุกกลุ่มใน 2 ลักษณะ 1) การประเมินโดยแบบสอบถามปีละ 1 ครั้งที่สอบถามประเด็นการให้บริการ 5 ด้าน 2) การประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจภายหลังการบริการโดยการประเมินทันทีหลังการจัด/บริการ

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยให้สำนักฯมีสารสนเทศที่สามารถใช้ปรับปรุงกระบวนการบริการ

## OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- **Item Reference:** 3.2ก(1)

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการกำหนดและทบทวนการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าสำนักฯ ทบทวนและประเมินการจัดการความสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการสร้างความสัมพันธ์
- ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการกำหนดกิจกรรมสนับสนุนผู้รับบริการตามตารางที่ 3.2-1 เพื่อยกระดับภาพลักษณ์องค์กร ที่เป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต เช่น กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ E-mail การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน

**Potential Impact of Addressing:** การจัดการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยยกระดับภาพลักษณ์ขององค์กร

- **Item Reference:** 3.2ก(3)

**Finding:** ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนเป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการกำหนดช่องทางการรับเข้าร้องเรียน มีช่องทางหรือวิธีการอะไรบ้าง และผู้ร้องมีวิธีการรับรู้และแสดงข้อร้องเรียนต่อสำนักฯ
- ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อให้สามารถจัดลำดับข้อร้องเรียน รวมทั้งการจำแนกประเด็นเรื่องร้องเรียนและการนำเข้าสู่กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการที่เป็นระบบ อาจช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร

- **Item Reference:** 3.2ค

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าเป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการจัดการ ทั้งการจำแนกข้อมูลเสียงของลูกค้าเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ทันที รวมทั้งการนำข้อมูลเสียงของลูกค้าเพื่อการจัดการตามภาพที่ 3.2.1 ในรอบเวลาที่สอดคล้องกับกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ และรอบเวลาของการปรับปรุงกระบวนการหรือผลิตภัณฑ์

**Potential Impact of Addressing :** การจัดการอย่างเป็นระบบ สนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ

## หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร Overall score = .....25.....%

### STRENGTHS

- **Item Reference:** 4.1ก(1)

**Finding:** สำนักฯมีวิธีการรวบรวมและติดตามข้อมูลสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวมของสำนักฯอย่างเป็นระบบ

**Evidence:**

- สำนักฯมีวิธีการติดตามผลการดำเนินการขององค์กรตามตารางที่ 4.1-1 และ 4.1-2
- ข้อมูลสารสนเทศที่สำนักฯใช้ติดตามประกอบด้วย 1) รายงานผลการดำเนินการ 2) รายงานสถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ 3) ALIST Report 4) รายงานผลการปฏิบัติงาน 5) รายงานแผนกลยุทธ์ 6) ผลการประเมินการให้บริการ 7) สารสนเทศจากระบบที่ให้บริการ
- สำนักฯติดตามขบวนการทำงานที่สำคัญตามตัวชี้วัดของกระบวนการหลักและสนับสนุนในตารางที่ 4.1-2

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการดังกล่าวเป็นการปฏิบัติตามค่านิยมที่ทำงานอย่างมืออาชีพ

- **Item Reference:** 4.1ก(2)

**Finding :** สำนักฯมีวิธีการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ

**Evidence :**

- สำนักฯจัดการข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญและกำหนดคู่แข่ง 3 ด้าน คือ ด้านการบริการเป็นมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และมหาวิทยาลัยมหิดล ด้านทรัพยากรสารสนเทศในมหาวิทยาลัยมหิดลและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และด้านกระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศคือ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การแสดงในตารางที่ OP 1-7
- สำนักฯ ใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบมาประกอบพิจารณาลำดับการแข่งขัน การกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของแผนและความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่ง ซึ่งจะนำไปสู่การทบทวนกลยุทธ์รายไตรมาส

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการดังกล่าว ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของสำนักฯ

## OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- **Item Reference:** 4.1ก(3)

**Finding :** ไม่พบว่าระบบการวัดผลของสำนักฯมีความคล่องตัว

**Evidence :**

- ไม่พบว่าระบบการวัดผลหรือการกำหนดตัววัด กระบวนการวัดวิเคราะห์ผลลัพธ์ เพื่อให้สามารถเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายใน เช่น การปรับปรุงจุดเน้นหรือค่าคาดการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงจากภายนอก

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบ สนับสนุนความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของสำนักฯ

- **Item Reference:** 4.1ข

**Finding:** ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการเป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าคณะมีวิธีการวิเคราะห์หรือใช้เครื่องมือทางสถิติอะไรบ้าง ในชั้นตอนที่ 1 ตามภาพที่ 4.1-1
- ไม่พบว่าผู้รับผิดชอบการติดตามผลการดำเนินการตามตารางที่ 4.1-1 และการติดตามกระบวนการในตารางที่ 4.1-2 มีวิธีการวิเคราะห์อย่างไร
- ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการวิเคราะห์เพื่อให้ทราบขีดความสามารถของสำนักฯ

**Potential Impact of Addressing :** การจัดการอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้สำนักฯสามารถพัฒนาที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของสำนักฯ

- **Item Reference:** 4.1ค(1)

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตเป็นระบบ

**Evidence :**

- ไม่พบว่ามีวิธีการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตด้วยเครื่องมือ innovative Thinking
- ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการนำผลการดำเนินการสู่การคาดการณ์ในอนาคตของผู้รับผิดชอบในแต่ละระดับ

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการอย่างเป็นระบบ ช่วยให้สำนักฯพัฒนาการดำเนินการอย่างมีทิศทางให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

- **Item Reference:** 4.1ค(2)

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและนวัตกรรมเป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่จะปรับปรุง
- ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการสู่การระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการอย่างเป็นระบบ ช่วยให้สำนักพัฒนาการดำเนินการอย่างมีทิศทางให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ Overall score = .....15.....%

#### STRENGTHS

- **Item Reference:** 4.2ก(2)

**Finding :** สำนักจัดการให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้เป็นระบบ

**Evidence:**

- สำนักจัดการให้ระบบข้อมูลและสารสนเทศใช้งานง่ายสำหรับบุคลากรโดย ช่วยเหลือทดสอบประเมินและปรับปรุงระบบก่อนการใช้งานจริง
- ความพร้อมใช้งานดำเนินการโดยจัดให้มีผู้รับผิดชอบนำเข้าข้อมูล ตรวจสอบข้อมูลและความสำเร็จในการปรับปรุงข้อมูลตามตารางที่ 4.2-4 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศประเภทต่างๆผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ง่าย
- สำนักเตรียมพร้อมรับมือกับภาวะฉุกเฉินโดยมีระบบแจ้งเตือนผู้ดูแลระบบเมื่อเกิดปัญหา มีเครื่องสำรองไฟฟ้าและเครื่องปั่นไฟฟ้าพร้อมสำรองข้อมูลทุกวันซึ่งในทำไปจัดเก็บไว้ยัง Server ภายนอกสำนัก

**Potential Impact of Addressing :** -

#### OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- **Item Reference:** 4.2 ก(1)

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักมีวิธีการจัดการด้านคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศอย่างเป็นระบบ

**Evidence:**

- สำนักไม่ได้แสดงหลักฐานว่ามีการดำเนินการให้ข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้ในตาราง 4.1-1 และ 4.1-2 มีคุณภาพ ถูกต้องแม่นยำ นอกเหนือจากการที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารองค์กรเป็นผู้รับผิดชอบด้านการจัดการระบบ Hardware ซอฟต์แวร์ เครือข่ายและอบรมให้ความรู้กับบุคลากร
- ไม่พบว่าการกำกับเพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงาน รวมทั้งแนวทางการทบทวน ข้อมูลสารสนเทศให้มีความเป็นปัจจุบันถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้ เช่น วิธีการตรวจสอบการปฏิบัติงานทุกภาคการศึกษา และมีการประเมินรวมทั้งการปรับปรุงความถูกต้องของระบบที่ต้องมีการตรวจซ้ำด้วยบุคลากรตามที่แสดงในตารางที่ 4.2-3

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยให้สำนักมีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการรวบรวมวิเคราะห์ได้อย่างมั่นใจในคุณภาพ

- **Item Reference:** 4.2ข(1)

**Finding:** ไม่พบว่าสำนักฯมีการทบทวนแนวทางการจัดการความรู้เป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าสำนักฯประเมินวิธีการจัดการความรู้ตามตารางที่ 4.2-5 เพื่อให้สามารถพัฒนาระบบการจัดการความรู้ที่สร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีสมรรถนะทางวิชาการและวิชาชีพ
- ไม่พบว่าสำนักฯทบทวนการจัดโครงสร้างความรู้ตามตารางที่ 4.2-5เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

**Potential Impact of Addressing :** การจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ส่งเสริมค่านิยม knowledge

- **Item Reference:** 4.2ข(2)

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการจัดการด้านการปฏิบัติที่เป็นเลิศเป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ มีหลักเกณฑ์อะไรบ้างและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดการความรู้
- ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นระบบ
- **Potential Impact of Addressing :** การแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเป็นระบบ ส่งเสริมการสร้างสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้รวมทั้งการเรียนรู้ตลอดชีวิตของบุคลากรในสำนักฯ

- **Item Reference:** 4.2ข(3)

**Finding:** ไม่พบว่าสำนักฯมีการเรียนรู้ระดับองค์กร

**Evidence:**

- ไม่พบวิธีการสร้างและแสวงหาที่เป็นระบบในขั้นตอนที่ 2 ของการเรียนรู้ระดับองค์กร (ภาพที่ 4.2-1)
- ไม่พบแนวทางการสร้างองค์ความรู้จากงานประจำที่ทำและการถอดบทเรียนจากผู้อาวุโส ในขั้นตอนที่ 7 ตามตารางที่ 4.2-5

**Potential Impact of Addressing:** การแข่งขันอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้สำนักฯมีความก้าวหน้าของการบรรลุความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตในยุคดิจิทัล

## หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร Overall score =.....35.....%

### STRENGTHS

- **Item Reference:** 5.1ก(2)

**Finding :** สำนักฯมีวิธีการสรรหา ว่าจ้างและดูแลบุคลากรใหม่

**Evidence :**

- กระบวนการสรรหาและคัดเลือกเป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย โดยดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ซึ่งทำให้ได้ผู้สมัครที่มีความหลากหลายมากขึ้น
- กระบวนการดูแลบุคลากรใหม่ของสำนักฯแสดงในภาพที่ 5.1-5
- บุคลากรใหม่จะได้รับการปฐมนิเทศเพื่อให้เข้าใจโครงสร้างองค์การการบริหารงานวิสัยทัศน์ พันธกิจความคาดหวังในการปฏิบัติงานเรียนรู้วัฒนธรรมองค์กรและอื่นๆ มีการมอบหมายพี่เลี้ยงคอยสอนงานเพื่อให้เริ่มทำงานอย่างมีความสุขและเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร
- มีคณะกรรมการประเมินผลการทดลองปฏิบัติงานบุคลากรใหม่ทุก 3 และ 6 เดือน

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้เกิดความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานภายใต้วัฒนธรรมองค์กร มุ่งเน้นผู้รับบริการ

- **Item Reference:** 5.1ข(1)

**Finding:** สำนักมีการจัดสภาพแวดล้อมการทำงาน ที่ทำให้มั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาพและความสะดวกในการเข้าถึงที่ทำงานของบุคลากร

**Evidence:**

- คณะกรรมการด้านการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อมเป็นผู้รับผิดชอบในการทำให้สำนักงานมีความน่าอยู่และมีความปลอดภัยตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานสีเขียว ซึ่งทำให้สำนักฯได้รับการรับรองให้เป็นสำนักงานสีเขียวในระดับดีมากจากกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
- สำนักจัดเตรียมพื้นที่ออกกำลังกายสำหรับบุคลากรช่วยส่งเสริมให้บุคลากรได้ดูแลสุขภาพให้แข็งแรง

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการดังกล่าว ส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร

- **Item Reference:** 5.1ข(2)

**Finding :** สำนักมีการจัดการด้านนโยบายและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากรอย่างเป็นระบบ

**Evidence:**

- สำนักฯจัดสิทธิประโยชน์และสวัสดิการตามนโยบายของรัฐบาลตามตารางที่5.1-1
- บุคลากรกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัยได้รับสวัสดิการที่มหาวิทยาลัยจัดให้ สำหรับกลุ่มพนักงานเงินรายได้จะได้รับสวัสดิการดังกล่าวเช่นกันโดยใช้งบประมาณรายได้ของสำนักฯ รวมทั้งมีการเพิ่มสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแก่บุคลากรกลุ่มนี้ในปี 2566



- สำนักฯจัดโครงการและกิจกรรมเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร เช่น โครงการศึกษาคูงานของขวัญตอบแทนผู้เกษียณอายุราชการ

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการดังกล่าว ส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร

#### OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- **Item Reference:** 5.1ก(1)

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของสำนักฯเป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการประเมินและวิเคราะห์ขีดความสามารถและอัตรากำลังที่จำเป็นตามภาพที่ 5.1-2 เช่น วิธีการจัดกลุ่มประเภทบุคลากร สมรรถนะของบุคลากรเพื่อการดำเนินการภายใต้มาตรฐานอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- ไม่พบว่าสำนักฯจัดการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรสอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการอย่างเป็นระบบส่งเสริมความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ

- **Item Reference:** 5.1ก(3)

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรเป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าสำนักฯมีการเตรียมบุคลากรด้านขีดความสามารถให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง เช่น การจัดการด้านบุคลากรให้พร้อมต่อความสำเร็จของจุดเน้นในระยะ 5 ปีตามภาพที่ 2.1-3
- ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการพัฒนาทักษะบุคลากรให้สามารถทำงานที่หลากหลาย รวมทั้งการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้อยู่ในรูปแบบ staff-less library

**Potential Impact of Addressing:** การดำเนินการอย่างเป็นระบบสนับสนุนค่านิยมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

- **Item Reference:** 5.1ก(4)

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคคลเป็นระบบที่มีประสิทธิผล

**Evidence:**

- ไม่พบว่าบริหารจัดการด้านบุคลากรตอบสนองต่อการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังในประเด็นการพัฒนานวัตกรรมรวมทั้งการทบทวนและประเมินประสิทธิผลของการพัฒนาบุคลากรที่ระบุใน 1.1 ค2 รวมทั้งความสำเร็จของพันธกิจที่แสดงความเป็นมาตรฐาน ความเป็นมืออาชีพและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- ไม่พบว่ามีการปรับปรุงกระบวนการทำงานในรูปแบบ staff-less library เพื่อให้การทำงานเป็นทีมและการมอบหมายภารกิจข้ามสายงานประสบความสำเร็จ

- ไม่พบว่าคณะกรรมการประจำสำนักฯติดตามผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์เพื่อนำมาปรับปรุงการบริหารบุคคล

**Potential Impact of Addressing:** การดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผล ช่วยเพิ่มความผูกพันของผู้รับบริการ

5.2 ความผูกพันของบุคลากร Overall score = .....15.....%

#### STRENGTHS

- **Item Reference:** 5.2ก(2)

**Finding :** สำนักฯ มีวิธีการประเมินความผูกพันของบุคลากร

**Evidence:**

- สำนักฯ กำหนดให้บุคลากรทุกคนเข้าทำแบบสำรวจความผูกพันผ่านเครื่องมือที่มหาวิทยาลัยกำหนด ผ่านช่องทางออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด
- บุคลากรสามารถให้ข้อเสนอแนะ ปัญหาอุปสรรคและข้อร้องเรียนต่างๆโดยตรงถึงผู้บังคับบัญชา ผ่านช่องทาง Email และช่องทาง MS Teams เพื่อให้สำนักฯปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการที่ส่งผลให้เพิ่มความผูกพันของบุคลากร

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยให้สำนักฯได้สารสนเทศที่นำไปปรับปรุงปัจจัยแวดล้อมต่างๆที่ส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร

#### OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- **Item Reference:** 5.2ก(1)

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันของบุคลากรเป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าสำนักฯกำหนดปัจจัยความผูกพันของบุคลากรเพื่อให้ได้ปัจจัยที่แสดงถึงความมุ่งมั่นของบุคลากรทางด้านจิตใจและสติปัญญาเพื่อให้งานสำเร็จบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสำนักฯ
- ไม่พบว่าสำนักฯมีการทบทวนประสิทธิผลของแบบประเมินการสำรวจสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี เพื่อสนับสนุนการเป็นองค์กรสุขภาพที่ยั่งยืน

**Potential Impact of Addressing :** การกำหนดปัจจัยความผูกพันอย่างเป็นระบบ อาจช่วยเพิ่มผลการดำเนินการของสำนักฯ

- **Item Reference:** 5.2ข

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินการที่โดดเด่นและบุคลากรมีความผูกพัน

**Evidence:**

- ไม่พบว่าสำนักฯ ส่งเสริมวัฒนธรรมในแผนงานด้านวัฒนธรรมองค์กรตามตารางที่ 5.2.1 เพื่อให้มั่นใจถึงการสื่อสารที่เปิดกว้าง และบุคลากรมีความผูกพัน

- ไม่พบว่าสำนักฯเสริมสร้างวัฒนธรรม เพื่อให้มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น

**Potential Impact of Addressing :** การจัดการอย่างเป็นระบบ มาช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของสำนักฯ ในความเป็นมืออาชีพของการเป็นหน่วยงานกลางสนับสนุนการเรียนการสอนและวิจัยของมหาวิทยาลัย

- **Item Reference:** 5.2ค(1)

**Finding:** ไม่พบว่าสำนักฯมีการจัดการผลการปฏิบัติงานเป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานสนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น
- ไม่พบว่าการประมวลผลการปฏิบัติงานส่งผลให้สำนักฯประสบความสำเร็จของจุดเน้นตามภาพที่ 2.1- 3 และจุดเน้นของผลการปฏิบัติงานทั้ง 3 ด้านที่ระบุใน 1.1 ค 2
- ไม่พบว่าสำนักฯประเมินผลการสนับสนุนบุคลากรเข้าคัดเลือกบุคลากรดีเด่นของมหาวิทยาลัย ในด้านประสิทธิผลและการสนับสนุนผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่นของบุคลากร

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการอย่างเต็มระบบ อาจช่วยส่งเสริมความผูกพันของบุคลากรทั้งในด้านการได้รับมอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญและมีการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

- **Item Reference:** 5.2ค(2,3)

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯพัฒนาผลการปฏิบัติงานรวมทั้งการพิจารณาประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรเป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าสำนักฯนำผลการปฏิบัติงานมาสู่การพัฒนาบุคลากรให้ตรงกับกลุ่มบุคลากรคุณลักษณะ สมรรถนะหลักที่จำเป็นของบุคคลแต่ละประเภท
- ไม่พบว่าสำนักฯประเมินประสิทธิผลของการพัฒนาผลการปฏิบัติงานเพื่อเสริมสร้างความรู้และทักษะใหม่ในการปฏิบัติงาน การปรับปรุงในเรื่องของการมุ่งเน้นผู้รับบริการที่เป็นวัฒนธรรมขององค์กร และประเด็นอื่นๆทั้งในด้านการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และการมุ่งเน้นความสำเร็จขององค์กร

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร

- **Item Reference:** 5.2ค(4)

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯมีการพัฒนาหน้าที่การงานของบุคลากรเป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าสำนักฯมีกระบวนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่สนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากร
- ไม่พบว่าการวางแผนสืบทอดตำแหน่งผู้นำแบบสูง มีการถ่ายทอดสดการปฏิบัติ

- ไม่พบว่าสำนักฯมีการจัดการในด้าน Career Path สอดคล้องกับกลุ่มและประเภทของบุคลากรรวมทั้งโครงสร้างการบริหารงานอย่าง

**Potential Impact of Addressing :** การจัดการอย่างเป็นระบบ ส่งเสริมความผูกพันของบุคลากร

## หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน Overall score = .....20.....%

### STRENGTHS

- **Item Reference:** 6.1ก(1)

**Finding:** สำนักฯมีวิธีจัดทำข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

**Evidence:**

- สำนักฯใช้แนวคิด SIPOC Model ในการจัดทำข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการโดยมีเป้าหมายบนความคุ้มค่าและต้นทุนในการจัดหาและการทำงานที่เป็นเลิศ
- คณะกรรมการประจำสำนักและงานยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กรร่วมกันพิจารณาข้อกำหนดที่สำคัญ โดยนำสารสนเทศด้านต่างๆมาเป็นตัวกำหนด ตามแสดงในภาพที่ 6.1-1

**Potential Impact of Addressing:** การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯสามารถสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตรวมทั้งการทำงานอย่างมืออาชีพ

- **Item Reference:** 6.1ข(1)

**Finding:** สำนักฯมีวิธีการที่ทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติประจำวันเป็นไปตามข้อกำหนดของกระบวนการ

**Evidence:**

- สำนักฯกำหนดผู้รับผิดชอบของแต่ละกระบวนการในตาราง 6.1-2 และเป็นผู้รับผิดชอบติดตามความก้าวหน้าในที่ประชุมฝ่าย มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหรือกำหนดแนวปฏิบัติ
- มีการสรุปรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯเดือนละ 1 ครั้งหรือการติดตามความก้าวหน้าโดยผู้อำนวยการทุกสัปดาห์ เพื่อพิจารณาผลการดำเนินการวิเคราะห์ปัญหา ประเมินความสำเร็จ จัดลำดับความสำคัญและหาทางแก้ไข

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยให้สำนักฯมั่นใจการส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการให้เป็นไปตามที่กำหนด

- **Item Reference:** 6.1ค

**Finding :** สำนักฯมีการจัดการเครือข่ายอุปทานอย่างเป็นระบบ

**Evidence:**

- สำนักฯดำเนินการเรื่องผู้ส่งมอบโดยใช้เกณฑ์การคัดเลือก ดังตารางที่ OP 1-6 โดยปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐพ.ศ 2560
- เมื่อคัดเลือกแล้วจะทำสัญญาซื้อขายระหว่างผู้ส่งมอบกับสำนักฯซึ่งมีการกำกับติดตามโดยผู้ในระดับสูงและมั่นใจว่าจะไม่ทำให้สำนักฯเสียเปรียบ

- สำนักฯมีแนวทางการจัดการเครือข่ายอุปทานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ เช่น การเลือกซื้อโปรแกรม iThenticate ทดแทน Turnitin
- สำนักฯดำเนินการด้านเครือข่ายกับพันธมิตรและคู่ความร่วมมือดังแสดงในตารางที่ 6.1-2

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการดังกล่าว สนับสนุนสมรรถนะหลักขององค์กร ในการสร้างเครือข่ายด้านการบริการและสิ่งแวดล้อม

## OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- **Item Reference:** 6.1ก(2)

**Finding:** ไม่พบว่าสำนักฯกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าสำนักฯกำหนดกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนตามตารางที่ 6.1-1 สอดคล้องกับระบบงานที่แสดงในภาพที่ 2.1- 2
- ไม่พบว่ากระบวนการที่แสดงใหม่ 6.1-1 สะท้อนการเตรียมการเพื่อการทำงานในรูปแบบ staff-less library

**Potential Impact of Addressing :** การจัดการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้สำนักฯประสบความสำเร็จตามจุดเน้นที่สำคัญ

- **Item Reference:** 6.1ก(3)

**Finding:** ไม่พบว่าสำนักฯทบทวนและประเมินแนวทางการออกแบบกระบวนการของสำนักฯให้มีความคล่องตัวและบูรณาการกับแนวคิดการออกแบบเป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าแนวทางการออกแบบที่แสดงในภาพที่ 6.1-2 มีความสอดคล้องกับแนวทาง SIPOC Model ตามภาพที่ 6.1-1และแนวทางที่แสดงในตาราง 6.1-1
- ไม่พบว่าสำนักฯทบทวนการออกแบบเพื่อสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมตามที่ระบุใน 1.1 ค1

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการอย่างเป็นระบบช่วยให้สำนักฯสามารถดำเนินการให้บรรลุจุดเน้นและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ

- **Item Reference:** 6.1ข(2)

**Finding:** ไม่พบว่าสำนักฯมีการทบทวนกระบวนการสนับสนุนเป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าสำนักฯทบทวนกระบวนการสนับสนุนตามตารางที่ 6.1-1 เพื่อให้สำนักฯส่งมอบผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่มีความคุ้มค่าและคุ้มค่าทุนรวมถึงมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- ไม่พบว่าสำนักฯทบทวนกระบวนการสนับสนุนที่ปรากฏในระบบงานภาพที่ 2.1-2 และมีความสอดคล้องกับกระบวนการสนับสนุนในตารางที่ 6.1-1

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการทบทวนอย่างเป็นระบบ สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต

- **Item Reference:** 6.1ข(3)

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯมีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการเป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียน และความก้าวหน้าของการบริการที่เป็นเลิศ
- ไม่พบว่าสำนักฯใช้เครื่องมือที่หลากหลายเช่น SIPOC Model, Design Thinking, Lean ในการปรับปรุง

**Potential Impact of Addressing:** การดำเนินการที่เป็นระบบ สนับสนุนค่านิยมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและวัฒนธรรมการมุ่งเน้นผู้รับบริการ

- **Item Reference:** 6.1ง

**Finding:** ไม่พบว่าสำนักฯจัดการนวัตกรรมเป็นระบบ

**Evidence:**

- ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลให้มีการดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาและสร้างนวัตกรรม ที่สำนักฯกำหนดขึ้น
- ไม่พบว่าการจัดการความรู้มีการบูรณาการกับการจัดการนวัตกรรม นอกเหนือจากการรับฟังผลการพัฒนานวัตกรรมที่มีการจัดเก็บและถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับบุคลากรใน SharePoint และเว็บไซต์ KM

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการดังกล่าวส่งเสริม การสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อ การบริการที่เป็นสมรรถนะหลักขององค์กร

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ Overall score =.....35.....%

#### STRENGTHS

- **Item Reference:** 6.2ก

**Finding :** สำนักฯมีวิธีการจัดการด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการอย่างเป็นระบบ

**Evidence :**

- สำนักฯกำหนดแนวทางการควบคุม/ลดต้นทุนของระบบงานทั้งในระดับกลยุทธ์และปฏิบัติการ โดยในระดับกลยุทธ์ได้กำหนด Action Plan ให้สอดคล้องกับแผน KYL Road Map ตามภาพที่ 2.1-3
- สำนักฯมีแนวทางการควบคุมต้นทุนแสดงในตารางที่ 6.2-1 ซึ่งแสดงการควบคุมต้นทุนในกระบวนการ เครื่องมือที่ใช้ในการจัดการมีการแสดงเทียบเคียงก่อนและหลังการปรับปรุง ทั้งแสดงผลการปรับปรุง เช่น การลดเวลาการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในบริการ One day WiFi

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการดังกล่าวสนับสนุนการทำงานอย่างมืออาชีพ

- **Item Reference:** 6.2ค(1)

**Finding :** สำนักฯมีวิธีการจัดการด้านความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ

**Evidence :**

- ผู้รับผิดชอบด้านความปลอดภัยของสำนักฯ คือ คณะทำงานด้านการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม ฝ่ายสำนักงานบริหาร นักวิชาการคอมพิวเตอร์และกองกายภาพและสิ่งแวดล้อมเป็นผู้รับผิดชอบด้านเตรียมความพร้อมต่อความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินดังแสดงในตารางที่ 6.2-2

**Potential Impact of Addressing :** -

#### OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- **Item Reference:** 6.2ข

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการจัดการด้านสารสนเทศที่อ่อนไหวและเป็นสิทธิพิเศษ

**Evidence :**

- ไม่พบว่าสารสนเทศที่มีความสำคัญหรืออ่อนไหว มีวิธีการปกป้องที่นอกเหนือจากการดำเนินการที่มีการกำหนดสิทธิและกระบวนการพิสูจน์ตัวตน
- ไม่พบว่าวิธีการกำหนดสารสนเทศที่อ่อนไหวและเป็นสิทธิพิเศษ เพื่อจะได้นำมาสู่การจัดการกระบวนการด้านการปกป้องภัยบนโลกไซเบอร์

**Potential Impact of Addressing :** การดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้สำนักฯสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

- **Item Reference:** 6.2ค(1,2)

**Finding :** ไม่พบว่าสำนักฯมีการทบทวนและประเมินผลการดำเนินการด้านการเตรียมความพร้อมต่อความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินเป็นระบบ

**Evidence :**

- ไม่พบว่าสำนักฯนำผลการดำเนินการด้านการป้องกันความเสี่ยงตามตารางที่ 6.2-2 มาปรับปรุง กำหนดและติดตามตัวชี้วัดของการป้องกันความเสี่ยง รวมถึงการดำเนินการประเมินและทบทวน
- ไม่พบว่าสำนักฯมีวิธีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่จะอาจเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน
- ไม่พบว่าสำนักฯทบทวนแนวทางการดำเนินการต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินตามตารางที่6.2-3 เพื่อให้มั่นใจว่าจะคงความต่อเนื่องทางธุรกิจ

**Potential Impact of Addressing :** ค่าดำเนินการอย่างเป็นระบบสนับสนุนการทำงานอย่างมืออาชีพ

## หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ Overall score = .....35.....%

### STRENGTHS

- **Item Reference:** 7.1 กข

**Finding:** สำนักฯมีผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์ บริการและกระบวนการที่มีระดับและแนวโน้มที่ดี

**Evidence :** 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

- 7.1-1จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด (walk in)
- 7.1-2 จำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศ
- 7.1-3 จำนวนการใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์
- 7.1- 6 จำนวนผู้ให้บริการ Find Fulltext 4U
- 7.1- 8 จำนวนการใช้บริการตรวจสอบคุณภาพวารสารเพื่อการตีพิมพ์
- 7.1-18 จำนวนผู้ให้บริการห้อง Study Room
- 7.1- 23 จำนวนการใช้งานระบบย่อลิงก์ (Shorten Link)
- 7.1- 25 จำนวนการยืมอุปกรณ์และเทคโนโลยี
- 7.1- 26 ร้อยละของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อ
- 7.1- 29 จำนวนนวัตกรรมที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน
- 7.1- 30 ระยะเวลาที่ได้รับตัวเล่มหลังจากที่ ผู้รับบริการเสนอซื้อ (วัน)
- 7.1- 31 ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลในระบบที่ ออกให้บริการ
- ตารางที่ 7.1-1 รายงานผลความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (ยกเว้นข้อ 1 ไฟฟ้าดับ/กระชาก)

**Potential Impact of Addressing :** -

- **Item Reference:** 7.1 กข

**Finding :** สำนักฯแสดงผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์ บริการและกระบวนการที่มีระดับที่ดี

**Evidence :** 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

**Potential Impact of Addressing :**

- 7.1-1 จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด (walk in)
- 7.1-2 จำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศ
- 7.1-3 จำนวนการใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์
- 7.1-4 จำนวนการใช้บริการ Book Delivery
- 7.1- 5 ร้อยละของผู้รับบริการ Book Delivery
- 7.1- 6 จำนวนผู้ให้บริการ Find Fulltext 4U
- 7.1- 7 ร้อยละของผู้รับบริการ Find Full-Text 4U
- 7.1- 8 จำนวนการใช้บริการตรวจสอบคุณภาพวารสารเพื่อการตีพิมพ์
- 7.1- 9 จำนวนการใช้บริการ eLibrary



- 7.1- 10 ร้อยละของผู้ใช้งานระบบ PSU elibrary
- 7.1- 11 จำนวนผู้เข้ารับบริการฝึกอบรมของห้องสมุด
- 7.1- 12 จำนวนผู้เข้าอบรมแยกตามเรื่องฝึกอบรม
- 7.1- 13 จำนวนสื่อเพื่อกิจกรรมการให้การศึกษาผู้ใช้
- 7.1-14 ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการให้การศึกษาผู้ใช้
- 7.1-19 ร้อยละของผู้ใช้บริการห้อง Study Room
- 7.1- 24 จำนวนการยืมบอร์ดเกม
- 7.1- 27 จำนวนองค์ความรู้ที่จัดเก็บในระบบ KM
- 7.1- 28 จำนวนกิจกรรมที่ใช้ LEAN ในการลดรอบ เวลาในการปฏิบัติงาน
- 7.1- 31 ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลในระบบที่ ออกให้บริการ

● **Item Reference:** 7.1 ก

**Finding :** สำนักฯมีการดำเนินการที่ดีกว่าคู่แข่งในหลายเรื่อง

**Evidence:**

- ด้านงานบริการ เช่น จำนวนบริการออนไลน์ที่มีมากกว่ามหาวิทยาลัยมหิดล จำนวนบริการสนับสนุนงานวิจัยที่มากกว่ามหาวิทยาลัยมหิดล
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เช่น E-book ที่มากกว่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวนคลังสารสนเทศและฐานข้อมูล ที่มากกว่ามหาวิทยาลัยมหิดล และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ด้านระบบสารสนเทศ เช่นจำนวนระบบสารสนเทศที่พัฒนาเอง และจำนวนระบบที่ให้บริการแบบ Self service ที่มากกว่าจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

**Potential Impact of Addressing :** ผลลัพธ์ดังกล่าว สะท้อนการพัฒนาวิชาชีพตลอดเวลา ที่เป็นค่านิยมของสำนักฯ

## OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

● **Item Reference:** 7.1 กข

**Finding :** ผลการดำเนินการของสำนักฯด้านผลิตภัณฑ์ บริการและกระบวนการไม่ได้แสดงแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่อง และบางผลลัพธ์มีระดับที่ด้อยกว่าปีที่ผ่านมา

**Evidence:**

- ตารางที่ 7.1-1 รายงานผลความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (ข้อ 1 ไฟฟ้าดับ/ กระจก)
- 7.1- 12 จำนวนผู้เข้าอบรมแยกตามเรื่องฝึกอบรม (ยกเว้นการเขียนบรรณานุกรม)
- 7.1- 13 จำนวนสื่อเพื่อกิจกรรมการให้การศึกษาผู้ใช้
- 7.1- 27 จำนวนองค์ความรู้ที่จัดเก็บในระบบ KM
- 7.1- 28 จำนวนกิจกรรมที่ใช้ LEAN ในการลดรอบ เวลาในการปฏิบัติงาน
- 7.1- 31 ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลในระบบที่ออกให้บริการ

**Potential Impact of Addressing:** การปรับปรุงผลการดำเนินการอาจช่วยเพิ่มประสิทธิผลการส่งมอบคุณค่าแก่ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

● **Item Reference:** 7.1 กข

**Finding :** สำนักฯมีการดำเนินการที่คู่เทียบดีกว่าในหลายเรื่อง

**Evidence :**

- ด้านงานบริการ เช่น จำนวนบริการออนไลน์ที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ดีกว่า
- ด้านทรัพยากรสารสนเทศ เช่น E-book ที่มหาวิทยาลัยมหิดลดีกว่า จำนวนทรัพยากรที่ให้บริการรองรับชาวต่างชาติที่มหาวิทยาลัยมหิดลและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ดีกว่า
- ด้านระบบสารสนเทศ เช่น ระบบ e- library ที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ดีกว่า อัตราการ Downtime ของระบบสารสนเทศ ที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยดีกว่า

**Potential Impact of Addressing :** การปรับปรุงหรือพัฒนาให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี ย่อมสะท้อนการเป็นผู้นำตามค่านิยมของสำนักฯ

● **Item Reference:** 7.1 กขค

**Finding :** สำนักฯมีโอกาพัฒนาตัวชี้วัดเพื่อให้มีสารสนเทศปรับปรุงกระบวนการให้บริการเป็นส่วนงานสนับสนุนภารกิจกลางของมหาวิทยาลัย

**Evidence :**

- ผลลัพธ์ที่สำคัญต่อความสำเร็จที่แสดงในตาราง OP 1-1 เช่น ผู้รับบริการได้รับข้อมูลหรือทรัพยากรสารสนเทศครบถ้วนตรงตามความต้องการ การสนับสนุนการทำวิจัยตามนโยบายของมหาวิทยาลัย
- ผลลัพธ์ของการบริการระดับสากล
- ผลลัพธ์สะท้อนสมรรถนะหลักของสำนักฯ เช่น นวัตกรรมเพื่อการบริการ(การรวบรวมงานนวัตกรรมในแต่ละช่วงเวลา ให้มองภาพรวมการดำเนินการ นอกเหนือจากที่รายงานในเชิงผลลัพธ์ของกระบวนการหรือกิจกรรม ที่ปรากฏในตาราง 6.1-3 รวมทั้งการปฏิบัติงานที่สะท้อนค่านิยม เช่น การทำงานอย่างมืออาชีพ
- ผลลัพธ์การปรับปรุงกระบวนการทำงาน ซึ่งเป็นประเด็นที่ผู้บริหารระดับสูง ต้องการให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง (1.1 ค1) คือการปรับปรุงกระบวนการ การพัฒนานวัตกรรม
- ผลลัพธ์การบริหารเครือข่ายอุปทาน ที่แสดงในตาราง 6.1-2
- ผลลัพธ์การควบคุมต้นทุนและการปรับปรุงกระบวนการในตารางที่ 6.2-1 ในมิติต่างๆ เช่น มิติคุณภาพของการจัดการ Waste ที่ดำเนินการโดยใช้ LEAN
- ผลลัพธ์ตัวชี้วัดกระบวนการในตาราง 6.1-1 เช่น ระยะเวลาในการจัดซื้อจัดจ้าง รวมทั้งผลลัพธ์ ที่สะท้อนข้อกำหนดเช่น ประสิทธิภาพของระบบฐานข้อมูลทางการเงินและพัสดุ ผลลัพธ์ตามมาตรฐาน Matadata
- ผลลัพธ์ของการจัดทำข้อกำหนดที่ตั้งเป้าหมายบนความคุ้มค่าและคุ้มทุน และการทำงานที่เป็นเลิศ(6.1 ก1)

**Potential Impact of Addressing :** การติดตามวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯบรรลุความสำเร็จของการทำงานที่เป็นเลิศและเป็นมืออาชีพ

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า Overall score = .....15.....%

#### STRENGTHS

- **Item Reference:** 7.2 ก (2)

**Finding :** สำนักฯมีระดับและแนวโน้มผลการดำเนินการด้านลูกค้าที่ดี

**Evidence :**

- 7.2- 7 ร้อยละความผูกพันของผู้รับบริการ (บุคลากรสนับสนุน)

**Potential Impact of Addressing :** -

- **Item Reference:** 7.2 ก(1,2)

**Finding :** สำนักฯมีผลการดำเนินการด้านลูกค้าที่มีระดับที่ดี

**Evidence :**

- 7.2- 1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านทรัพยากร
- 7.2- 2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านบริการ
- 7.2- 3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านบุคลากร
- 7.2- 4 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสถานที่
- 7.2- 5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการสื่อสาร
- 7.2- 7 ร้อยละความผูกพันของผู้รับบริการ (นักศึกษา ป.ตรีและบัณฑิตศึกษา)

**Potential Impact of Addressing :**

#### OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- **Item Reference:** 7.2 ก(1,2)

**Finding :** ผลลัพธ์ด้านลูกค้าของสำนักฯไม่ได้แสดงแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่อง

**Evidence :**

- 7.2- 7 ร้อยละความผูกพันของผู้รับบริการ (นักศึกษาปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา)

**Potential Impact of Addressing :** การปรับปรุงแนวโน้มผลการดำเนินการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง สะท้อนวัฒนธรรมการมุ่งเน้นผู้รับบริการ

- **Item Reference:** 7.2 ก (1,2)

**Finding :** สำนักฯไม่ได้แสดงผลลัพธ์สำหรับด้านลูกค้าที่มีผลต่อความสำเร็จของสำนักฯ

**Evidence :**

- ผลลัพธ์ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันต่อผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการและต่อการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ในตารางที่ OP1-5
- ผลลัพธ์ประสบการณ์ของผู้รับบริการที่ระบุใน 3.2ก1 รวมทั้งการปฏิบัติที่เป็นธรรม

- ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการในการสร้างความสัมพันธ์ในตารางที่ 3.2-1 รวมทั้งผลลัพธ์การให้การสนับสนุนผู้รับบริการในตารางที่ 3.2-2
- ผลลัพธ์การจัดการข้อร้องเรียนในระดับต่างๆที่ระบุใน 3.2ก4 รวมทั้งการจัดการข้อร้องเรียนเชิงรุก

**Potential Impact of Addressing :** การกำหนดและกำกับติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯประสบความสำเร็จการทำงานแบบมืออาชีพ

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร Overall score = .....15.....%

#### STRENGTHS

- **Item Reference:** 7.3 (2,2,3)

**Finding :** สำนักฯมีผลการดำเนินการด้านบุคลากรที่มีระดับและแนวโน้มที่ดี

**Evidence :**

- ตารางที่ 7.3- 2 ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและความน่าอยู่ (สูงสุด 90.4% ที่หมวดที่ 5)
- ตารางที่ 7.3- 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมด้านการทำงานดี (Happy work life) (เกิน 90% ที่ความถูกต้องและตรงเวลาของการจ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา)
- ตารางที่ 7.3- 8 ตัวชี้วัดการพัฒนาบุคลากร
- 7.3- 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์กร (มิติ 1-8) ประจำปี 2566 (เกิน 75% ที่น้ำใจดี จิตวิญญาณดีและไม่รู้ดี)

**Potential Impact of Addressing :** -

#### OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- **Item Reference:** 7.3 ก(4)

**Finding :** สำนักฯมีโอกาสพัฒนาผลการดำเนินการด้านบุคลากรให้ดีขึ้นทั้งระดับและแนวโน้มของผลลัพธ์

**Evidence :**

ภาพที่ 7.3- 7 จำนวนผลงานวิชาการ/ผลงานวิจัย (นำเสนอผลงานหรือตีพิมพ์ในวารสาร)

**Potential Impact of Addressing :** การติดตามปรับปรุงผลการพัฒนาบุคลากร อาจช่วยเพิ่มความผูกพันของบุคลากร

- **Item Reference:** 7.3 ก(1- 4)

- **Finding:** สำนักฯไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการจัดการบุคลากร

**Evidence:**

- ผลลัพธ์ด้านสมรรถนะและอัตรากำลังที่แสดงในตารางที่ 2.2-2 รวมทั้ง-ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและการจัดกลุ่มบุคลากรที่ระบุใน 5.1ก1
- ผลลัพธ์ของกระบวนการดูแลบุคลากรใหม่ตามภาพที่ 5.1-5
- ผลลัพธ์การบริหารบุคลากร เช่นการทำงานเป็นทีม การมอบหมายภารกิจข้ามสายงาน

- ผลลัพธ์ความพึงพอใจของการจัดการ
- ผลการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน
- ผลลัพธ์ด้านบุคลากรที่สะท้อนสมรรถนะหลักของสำนักฯ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร
- ผลลัพธ์การจัดการความรู้ที่มีต่อขีดความสามารถของบุคลากร

**Potential Impact of Addressing:** การติดตามปรับปรุงผลการดำเนินการด้านบุคลากรที่ครอบคลุม อาจช่วยให้สำนักฯมีการปฏิบัติด้วยจิตบริการ ทำงานอย่างมืออาชีพ

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร Overall score = .....20.....%

#### STRENGTHS

- Item Reference : 7.4ก(2,3,4,5)

**Finding :** สำนักฯมีผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรที่มีระดับดีกว่าปีที่ผ่านมาและแสดงแนวโน้มที่ดี

**Evidence:**

- ตารางที่ 7.4- 4 ผลการดำเนินงานด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ
- ตารางที่ 7.4- 5 ผลการดำเนินงานด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ
- ตารางที่ 7.4- 6 ผลการดำเนินงานด้านจรรยาบรรณและจริยธรรม
- ตารางที่ 7.4- 7 ผลลัพธ์ด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของสำนัก (เฉพาะการใช้กระดาษ และการใช้น้ำมัน)
- ตารางที่ 7.4- 8 ผลลัพธ์ด้านการสนับสนุนชุมชน

**Potential Impact of Addressing :** -

- Item Reference : 7.4 ก(1)

**Finding :** สำนักฯมีผลการดำเนินการด้านการนำองค์กรที่มีระดับที่ดี

**Evidence:**

- ตารางที่ 7.4- 1 ผลสัมฤทธิ์การสื่อสารและการรับรู้ของบุคลากร (ได้ 100% ยกเว้นการรับรู้ค่านิยมที่ได้ 94.1%)
- ตารางที่ 7.4- 2 ผลสัมฤทธิ์การรับทราบข้อมูลข่าวสารของบุคลากรผ่านช่องทางต่างๆ ของสำนักฯ (รับรู้ผ่านช่องทางการประชุมบุคลากรสูงสุดที่ 19.02%)

**Potential Impact of Addressing :** -

#### OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- Item Reference: 7.4ก(1-5)

**Finding:** สำนักฯแสดงข้อมูลอย่างจำกัดในด้านการนำกระบวนการกำกับดูแลองค์กร

**Evidence:**

- ผลลัพธ์ด้านจริยธรรม เช่น ความคิดเห็นของบุคลากรต่อจริยธรรมองค์กร การเข้าถึงทรัพยากรอย่างเท่าเทียม รวมทั้งผลการสนับสนุนจริยธรรมหรือจรรยาบรรณที่มหาวิทยาลัยจัดทุกปี(1.2ข2)
- ผลลัพธ์การได้รับรองมาตรฐานที่สำคัญที่สะท้อนการบริการระดับสากล
- ผลลัพธ์ความเข้มแข็งของชุมชนจากการสนับสนุนของสำนักฯ
- ผลลัพธ์ความกังวลของชุมชน เช่น Staff-less library ที่อาจมีผลต่อการจ้างงาน การบริจาคหนังสือที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการ การใช้สถานที่ผิดวัตถุประสงค์ของนักศึกษา ผลของAI ต่อการสร้างงานวิจัย
- ผลลัพธ์ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารสำนักฯ
- ผลลัพธ์การกำกับดูแลด้านความเสี่ยงนอกเหนือจากการคัดเลือกคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร

**Potential Impact of Addressing :** การกำหนดและกำกับติดตามผลลัพธ์ดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของสำนักฯ

● **Item Reference:** 7.41ก(5)

**Finding:** สำนักฯมีผลลัพธ์ด้านสังคมที่มีระดับต่ำกว่าปีที่ผ่านมา

**Evidence:**

- ตารางที่ 7.4- 7 ผลลัพธ์ด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของสำนัก (ยกเว้นการใช้กระดาษ และการใช้น้ำมัน)

**Potential Impact of Addressing :** การปรับปรุงให้มีผลการดำเนินการที่สูงกว่าเป้าหมาย สะท้อนสมรรถนะหลักของสำนักฯข้อ Alliance

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์ Overall score =.....15.....%

**STRENGTHS**

● **Item Reference:** 7.5ก1

**Finding:** สำนักฯมีผลดำเนินการด้านการเงินงบประมาณที่เป็นไปตามเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดี

**Evidence:**

- ภาพที่ 7.5- 3 เปรียบเทียบรายได้ รายจ่ายงบดำเนินงาน ปีงบประมาณ 2560 – 2566
- ภาพที่ 7.5- 4 แสดงข้อมูลผู้เข้าใช้บริการของสำนัก ระหว่างปี 2019-2023 (5 ปี)

**Potential Impact of Addressing:** -

● **Item Reference:** 7.5ข

**Finding:** ผลลัพธ์ด้านกลยุทธ์ของสำนักฯมีแนวโน้มที่ดี

**Evidence:**

- ภาพที่ 7.5- 6 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์

**Potential Impact of Addressing:** -

## OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- **Item Reference:** 7.5ก(1,2), ข

**Finding:** สำนักฯมีโอกาสพัฒนาตัวชี้วัดด้านการเงิน ตลาดและกลยุทธ์

**Evidence:**

- ผลลัพธ์ด้านการควบคุมต้นทุน ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า คุ้มทุนของกระบวนการ
- ผลลัพธ์ด้านตลาดใน 5 วิทยาเขต รวมทั้งตลาดการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่สะท้อนความสำเร็จของวิสัยทัศน์
- ผลลัพธ์ด้านความมั่นคงทางการเงิน เช่น ประสิทธิภาพการใช้สินทรัพย์ ประมาณการรายได้ ประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดหา
- ผลลัพธ์การดำเนินการตามจุดเน้นระยะ 5 ปี (ภาพที่ 2.1-3)

**Potential Impact of Addressing:** การกำหนดและกำกับติดตามตัววัดดังกล่าว อาจสนับสนุนสำนักฯให้ประสบความสำเร็จของการเป็นห้องสมุดดิจิทัลที่สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต

## 4. ตารางสรุปผลการประเมิน (overall band)

- ระดับการประเมินในภาพรวมด้านกระบวนการ (Process Scoring Band) = .....2.....%
- ระดับการประเมินในภาพรวมด้านผลลัพธ์ (Result Scoring Band) = .....1.....%

**หมายเหตุ :** ระดับการประเมินในภาพรวม (Overall Band) เป็นการรวมคะแนนผลการประเมินจากทุกหัวข้อตามเกณฑ์ TQA ทั้ง 17 ข้อ แล้วจึงทำการแปลผลออกมาเป็นระดับการประเมินในภาพรวม ไม่ได้เป็นการนำระดับการประเมินรายหัวข้อ (Item Band) มาเฉลี่ยรวมกันแต่อย่างใด

เกณฑ์การประเมิน	คะแนนเต็ม	Overall score (%)	คะแนนที่ได้
<b>หมวดที่ 1 การนำองค์กร</b>	<b>110</b>		<b>22.50</b>
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	60	25	15.00
1.2 การกำกับดูแลและการตอบสนองสังคม	50	15	7.50
<b>หมวดที่ 2 กลยุทธ์</b>	<b>95</b>		<b>23.75</b>
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	25	11.25
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	50	25	12.50
<b>หมวดที่ 3 ลูกค้า</b>	<b>95</b>		<b>35.75</b>
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	45	35	15.75
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	50	40	20.00

เกณฑ์การประเมิน	คะแนนเต็ม	Overall score (%)	คะแนนที่ได้
<b>หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้</b>	<b>100</b>		<b>20.00</b>
4.1 การวัด วิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	50	25	12.50
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	50	15	7.50
<b>หมวดที่ 5 บุคลากร</b>	<b>100</b>		<b>24.00</b>
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	45	35	15.75
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	55	15	8.25
<b>หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ</b>	<b>100</b>		<b>27.50</b>
6.1 กระบวนการทำงาน	50	20	10.00
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	50	35	17.50
<b>หมวดที่ 7 ผลลัพธ์</b>	<b>400</b>		<b>85.25</b>
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และด้านกระบวนการ	110	35	38.50
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	75	15	11.25
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	70	15	10.50
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	65	20	13.00
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์	80	15	12.00
<b>คะแนนหมวด 1 – 6 (กระบวนการ)</b>	<b>600</b>		<b>153.50</b>
<b>คะแนนหมวด 7 (ผลลัพธ์)</b>	<b>400</b>		<b>85.25</b>
<b>คะแนนรวม</b>	<b>1000</b>		<b>238.75</b>



ตาราง 1 แนวการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 1-6 (Item Band)

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบคำถามของหัวข้ออย่างชัดเจน. มีสารสนเทศน้อย /ไม่พบ /ไม่ตรงประเด็น. (A)</li> <li>แทบไม่ปรากฏหลักฐานการนำแนวทางที่เป็นระบบไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ. (D)</li> <li>ไม่ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง (Improvement Orientation). มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา. (L)</li> <li>ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับองค์กร. แต่ละพื้นที่หรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ. (I)</li> </ul>
10%, 15%, 20% หรือ 25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ตอบคำถามพื้นฐานของหัวข้อ. (A)</li> <li>การนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติยังอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุคำถามพื้นฐานของหัวข้อ. (D)</li> <li>ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มเปลี่ยนแปลงจากการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงทั่วไป. (L)</li> <li>มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา. (I)</li> </ul>
30%, 35%, 40% หรือ 45%	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามพื้นฐานของหัวข้อ. (A)</li> <li>มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้นของการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ. (D)</li> <li>ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ. (L)</li> <li>เริ่มมีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการพื้นฐานขององค์กร ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ. (I)</li> </ul>
50%, 55%, 60% หรือ 65%	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามโดยรวมของหัวข้อ. (A)</li> <li>มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าอาจแตกต่างกันในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน. (D)</li> <li>มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับองค์กรรวมถึงการสร้างนวัตกรรมในบางเรื่อง เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ. (L)</li> <li>มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการโดยรวมขององค์กร ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ. (I)</li> </ul>
70%, 75%, 80% หรือ 85%	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ. (A)</li> <li>มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ. (D)</li> <li>มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และมีการเรียนรู้ในระดับองค์กร รวมถึง การสร้างนวัตกรรมเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการ. ปรากฏหลักฐานอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น อันเป็นผลจากการวิเคราะห์และการแบ่งปันระดับองค์กร. (L)</li> <li>มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ. (I)</li> </ul>
90%, 95% หรือ 100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้ออย่างครบถ้วน. (A)</li> <li>มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึงโดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ. (D)</li> <li>มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และการเรียนรู้ในระดับองค์กรผ่านการสร้างนวัตกรรมเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการทั่วทั้งองค์กร. ปรากฏหลักฐานว่าการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์กร เป็นผลมาจากการวิเคราะห์และการแบ่งปัน. (L)</li> </ul>

คะแนน	คำอธิบาย
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการขององค์กรในปัจจุบันและอนาคตเป็นอย่างดี ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่น ๆ. (I)</li> </ul>

## ตาราง 2 แนวการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 7 (Item Band)

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กร หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในหัวข้อที่รายงาน. (Le)</li> <li>• ไม่แสดงแนวโน้มของข้อมูล หรือแสดงแนวโน้มเชิงลบเป็นส่วนใหญ่. (T)</li> <li>• ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ. (C)</li> <li>• ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร. (I)</li> </ul>
10%, 15%, 20% หรือ 25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรเพียงบางเรื่อง ที่ตอบคำถามพื้นฐานของหัวข้อ และมีระดับผลการดำเนินการที่เริ่มดี. (Le)</li> <li>• มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลในบางเรื่อง โดยบางเรื่องแสดงแนวโน้มเชิงลบ. (T)</li> <li>• แทบไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ. (C)</li> <li>• มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร. (I)</li> </ul>
30%, 35%, 40% หรือ 45%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบคำถามพื้นฐานของหัวข้อ. (Le)</li> <li>• มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี. (T)</li> <li>• เริ่มมีการแสดงสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ. (C)</li> <li>• มีการรายงานผลลัพธ์หลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร. (I)</li> </ul>
50%, 55%, 60% หรือ 65%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบคำถามโดยรวมของหัวข้อ. (Le)</li> <li>• แสดงถึงแนวโน้มที่ดีในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร. (T)</li> <li>• ผลการดำเนินการในปัจจุบันบางเรื่องดีกว่าคู่แข่ง และ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม. (C)</li> <li>• มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าที่สำคัญส่วนใหญ่ ความต้องการของตลาดที่สำคัญส่วนใหญ่ และคำถามของกระบวนการที่สำคัญส่วนใหญ่. (I)</li> </ul>
70%, 75%, 80% หรือ 85%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศ ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ. (Le)</li> <li>• มีแนวโน้มที่ต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญส่วนใหญ่ซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจขององค์กร. (T)</li> <li>• มีแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันหลายเรื่องถึงส่วนใหญ่ ดีกว่าคู่แข่ง และ/หรือระดับเทียบเคียง และมีผลการดำเนินการที่แสดงถึงความเป็นผู้นำในระดับดีมาก. (C)</li> <li>• มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าที่สำคัญส่วนใหญ่ ความต้องการของตลาดที่สำคัญส่วนใหญ่ และคำถามของกระบวนการและแผนปฏิบัติการส่วนใหญ่. (I)</li> </ul>
90%, 95% หรือ 100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศ ตอบคำถามของหัวข้ออย่างครบถ้วน. (Le)</li> <li>• มีแนวโน้มที่ต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญทุกเรื่องซึ่งจะทำให้บรรลุพันธกิจขององค์กร. (T)</li> <li>• แสดงถึงความเป็นผู้นำทั้งในธุรกิจและเป็นผู้นำสำหรับการเทียบเคียงในหลายด้าน. (C)</li> <li>• มีการรายงานผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการของลูกค้าที่สำคัญส่วนใหญ่ ความต้องการของตลาดที่สำคัญส่วนใหญ่ และคำถามของกระบวนการและแผนปฏิบัติการส่วนใหญ่. (I)</li> </ul>

ตาราง 3 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของกระบวนการ (Overall Band)

ช่วง	ลำดับ	คำอธิบายช่วงคะแนน
0-150	1	องค์กรแสดงให้เห็นถึงการพัฒนาและการดำเนินการอย่างมีแนวทางตามคำถามพื้นฐานของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในระดับเริ่มต้น โดยยังมีอุปสรรคในการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติการพยายามปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ยังเป็นส่วนหนึ่งของการแก้ไขปัญหา และเป็นแนวทางการปรับปรุงแบบทั่วไปในระดับเริ่มต้น
151-210	2	องค์กรแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของเกณฑ์ แต่มีบางพื้นที่ (กระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่เริ่มมีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ องค์กรมีการพัฒนาทิศทางการปรับปรุงทั่วไปเป็นแบบตั้งรับปัญหา
211-270	3	องค์กรแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของเกณฑ์ส่วนใหญ่ แม้ว่าจะยังมีบางพื้นที่ (กระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่เริ่มมีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ การประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญอย่างเป็นระบบอยู่ในระยะเริ่มต้น
271-330	4	องค์กรแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อในเกณฑ์ แต่การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอาจแตกต่างกันไปในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน กระบวนการที่สำคัญได้รับประโยชน์จากการประเมินและการปรับปรุงโดยใช้ข้อมูลจริง โดยมีแนวทางที่สอดคล้องกับความต้องการโดยรวมขององค์กร
331-400	5	องค์กรแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลในการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อส่วนใหญ่ในเกณฑ์ องค์กรมีการประเมินผลและกระบวนการปรับปรุงที่เป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง การเรียนรู้ระดับองค์กรรวมถึงการสร้างนวัตกรรมส่งผลให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการหลักอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
401-470	6	องค์กรแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่กลั่นกรองมาเป็นอย่างดี ตอบสนองต่อคำถามต่าง ๆ ของหัวข้อในเกณฑ์ โดยแนวทางเหล่านี้มีลักษณะของการใช้ตัววัด การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีและมีการสร้างนวัตกรรมในหัวข้อส่วนใหญ่ มีการใช้การเรียนรู้ระดับองค์กร การสร้างนวัตกรรมและการแบ่งปันวิธีการปฏิบัติที่ดีเป็นเครื่องมือหลักในการบริหารจัดการองค์กร และมีหลักฐานจากแนวทางที่ บูรณาการกับความต้องการขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต
471-530	7	องค์กรแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่กลั่นกรองมาเป็นอย่างดี ตอบสนองต่อคำถามต่าง ๆ ของหัวข้อในเกณฑ์ รวมถึงการมีนวัตกรรม การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างดีเยี่ยม การใช้ตัววัดในพื้นที่ (กระบวนการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีถึงดีเยี่ยม การบูรณาการในองค์กรอยู่ในระดับดีถึงดีเยี่ยมโดยใช้การวิเคราะห์องค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม การแบ่งปันวิธีการปฏิบัติที่ดีเป็นกลยุทธ์หลักในการบริหารจัดการ
431-600	8	องค์กรแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางการดำเนินงานที่โดดเด่นในการมุ่งเน้นนวัตกรรมแนวทางต่าง ๆ ถูกนำไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างครบถ้วนและได้ผลดีเยี่ยม มีการใช้ตัววัด แนวทางที่บูรณาการกันอย่างดีเยี่ยมในด้านความต้องการขององค์กร การ

ช่วง	ลำดับ	คำอธิบายช่วงคะแนน
		วิเคราะห์องค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม การแบ่งปันวิธีการปฏิบัติที่ดีกระจายทั่วทั้งองค์กร

ตาราง 4 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของผลลัพธ์ (Overall Band)

ช่วง	ลำดับ	คำอธิบายช่วงคะแนน
0-120	1	มีการรายงานผลการดำเนินงานอยู่บ้างสำหรับบางพื้นที่ (กระบวนการ) ที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของเกณฑ์รางวัล แต่โดยทั่วไปยังขาดการแสดงแนวโน้มและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
121-160	2	มีการรายงานผลการดำเนินงานในหลายพื้นที่ (กระบวนการ) ที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของเกณฑ์รางวัลและมีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร ผลการดำเนินการบางเรื่องอยู่ในระดับดี การใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและแนวโน้มอยู่ในระยะเริ่มต้น
161-200	3	มีการรายงานผลการดำเนินงานที่ดีในหลาย ๆ พื้นที่ (กระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุขององค์กร มีการใช้แนวโน้มและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในการรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญ และบางครั้งเห็นการใช้แนวโน้มที่เป็นประโยชน์อย่างชัดเจน
201-240	4	มีการรายงานผลการดำเนินงานที่ดีบางเรื่องในด้านลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และคำถามของกระบวนการและแสดงผลเชิงเปรียบเทียบที่ดี ไม่มีแนวโน้มที่ไม่ดีในพื้นที่ (กระบวนการ) ที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของเกณฑ์และที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร
241-280	5	มีการรายงานผลการดำเนินงานที่ดีเป็นส่วนใหญ่ในด้านลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และคำถามของกระบวนการและแสดงผลเป็นจุดแข็งเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง มีการปรับปรุงผลการดำเนินงานและแนวโน้มที่ดีตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของเกณฑ์และการบรรลุพันธกิจขององค์กร
281-320	6	มีการรายงานผลการดำเนินงานที่ดีเป็นส่วนใหญ่ในด้านลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด คำถามของกระบวนการ แผนปฏิบัติการที่จำเป็น ผลลัพธ์แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่ดีของคำถามของเกณฑ์เป็นส่วนใหญ่ ตลอดจนบรรลุพันธกิจองค์กร และผลลัพธ์บางอย่างยังแสดงถึงการเป็นผู้นำในอุตสาหกรรม
321-360	7	มีการรายงานผลการดำเนินงานที่ดีเป็นส่วนใหญ่ในด้านลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการแผนปฏิบัติการที่จำเป็น ผลลัพธ์แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการในระดับที่เป็นเลิศและเป็นผู้นำในบางพื้นที่ เมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมอื่น ผลลัพธ์แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่ดีตอบสนองต่อคำถามต่าง ๆ ของเกณฑ์ตลอดจนบรรลุพันธกิจองค์กร
361-400	8	มีการรายงานผลการดำเนินงานครอบคลุมทุกกลุ่มลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการแผนปฏิบัติการที่จำเป็น และผลการคาดการณ์การบรรลุผลสำเร็จในอนาคต ผลลัพธ์แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการในระดับที่เป็นเลิศทั้งในระดับประเทศและระดับโลก ผลลัพธ์แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มที่ดีตอบสนองต่อคำถามต่าง ๆ ของเกณฑ์ตลอดจนบรรลุพันธกิจองค์กร

## 5. ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

หัวข้อ	ข้อมูล
1. ผลិតภัณฑ์และบริการ	<p><b>ผลิตภัณฑ์/ ความสำคัญ/ กลไกส่งมอบ ดังนี้</b></p> <p>1) <u>ทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้</u>/ 1. สารสนเทศครบถ้วนตรงตามต้องการ 2. Life Long Learning 3.สนับสนุนงานวิจัย / การเข้าถึงสารสนเทศแบบ online 24 ชม., ระบบIT เช่น LibX, Self-Check, Book drop, Coursera, Find Full-Text 4U และบริการผ่านเคาน์เตอร์</p> <p>2) <u>สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก/ สนับสนุนการเรียนรู้ การวิจัยและกิจกรรมของผู้รับบริการ/ บริการตามช่วงเวลาและ 24 ชม.(The Forest@KYL, The Space@KYL)</u></p> <p>3) <u>ระบบสารสนเทศ/ สนับสนุนการเรียนรู้ การวิจัยและความสะดวก/ ออนไลน์ตลอด24 ชั่วโมง</u></p>
2. วิสัยทัศน์	ห้องสมุดดิจิทัลที่สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการบริการระดับสากล ภายใต้การพัฒนาอย่างยั่งยืน
3. พันธกิจ	<p>1) พัฒนาการบริการและสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้สู่ความเป็นระบบอัตโนมัติอย่างครบวงจร</p> <p>2) พัฒนาองค์กรให้รองรับการบริการระดับสากล ภายใต้มาตรฐาน อย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</p>
4. ค่านิยม/วัฒนธรรม	<p><b>ค่านิยม :</b> มีจิตบริการ ทำงานอย่างมืออาชีพ โดยยึดหลัก KYLLIB</p> <p><b>วัฒนธรรมองค์กร :</b> มุ่งเน้นผู้รับบริการ</p>
5. สมรรถนะหลัก	I C A N
6. บุคลากร	<p>กลุ่ม 1.ผู้บริหาร(5 คน) 2.งานห้องสมุด(16 คน) 3.งานบริหาร(7คน) 4.งานเทคโนโลยีสารสนเทศ(8 คน) ปัจจัยความผูกพัน ได้แก่ 1) มิติด้านใฝ่รู้ดี 2) มิติด้านจิตวิญญาณดี 3) มิติด้านน้ำใจดี <b>ปัจจัยอื่นๆได้แก่</b> ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพการงาน การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม สวัสดิการที่เหมาะสม การได้รับมอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญ การมีส่วนร่วม ความรักและความภูมิใจในองค์กร</p>
7. สิ้นทรัพย์	สำนักฯ มีทรัพยากรสารสนเทศ สถานที่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังตารางที่ OP1-3
8. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	<p><b>ด้านการบริหาร</b> เช่น พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 ระเบียบการเงินและงบประมาณ กระทรวงการคลัง</p> <p><b>ด้านห้องสมุด</b> เช่น 1) มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 2) มาตรฐานห้องสมุดสีเขียว พ.ศ. 2558 3). มาตรฐานการจัดการสารสนเทศ</p> <p><b>ด้านอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม</b> เช่น มาตรฐานสำนักงานสีเขียวและห้องสมุดสีเขียว</p>

หัวข้อ	ข้อมูล
9. โครงสร้างองค์กร	มหาวิทยาลัยโดยรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์กำกับสำนักฯ ที่มีผู้อำนวยการเป็นผู้บริหารร่วมกับผู้ช่วยผู้อำนวยการ การบริหารแบ่งเป็น 3 ฝ่าย มีคณะกรรมการประจำสำนักฯ ทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เป็นที่ปรึกษา
10. ผู้รับบริการ และ ความต้องการ/ ความคาดหวังที่สำคัญ	<p><b>ลูกค้า/ความต้องการ ประกอบด้วย</b></p> <p>1. <b>นักศึกษา ป.ตรี/</b> 1. สื่อและทรัพยากรที่สอดคล้องกับรายวิชาที่เรียน โดยเฉพาะวิชาพื้นฐานหรือวิชาบังคับ 2. ความสะดวกและรวดเร็วในการรับบริการ</p> <p>2. <b>นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา/</b> 1. สื่อและทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการวิจัยในสาขาวิชาเฉพาะทาง 2. เครื่องมือที่ช่วยให้การทำงานวิจัยและการทำเล่มง่ายขึ้น</p> <p>3. <b>บุคลากรสายวิชาการ/</b> 1. สื่อและทรัพยากรสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย 2. เครื่องมือที่ช่วยในการผลิตเอกสารประกอบการสอนและการทำวิจัย</p> <p>4. <b>บุคลากรสายสนับสนุน/</b> 1. สื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะเพื่อการทำงานและการทำความเข้าใจในตำแหน่ง 2. เครื่องมือที่ช่วยในการเรียนรู้ วิจัย และการจัดทำเล่มรายงาน 3. ความสะดวกและรวดเร็วในการรับบริการ</p> <p>5. <b>บุคคลหรือหน่วยงานภายนอก/</b> 1. สื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะในทุกช่วงวัย 2. เครื่องมือที่ช่วยในการเรียนรู้ในทุกช่วงวัย 3. ความสะดวกและรวดเร็วในการรับบริการ</p> <p><u>ความต้องการที่เหมือนกันทุกกลุ่ม คือ ความเพียงพอของโต๊ะเก้าอี้และความสะดวกสบายในการใช้สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</u></p>
11. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการ/ ความคาดหวังที่สำคัญ	<p>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือ ส่วนงานของมหาวิทยาลัย 5 วิทยาเขต ต้องการ</p> <p>1. สารสนเทศที่สอดคล้องหลักสูตรการเรียนการสอน 2. สารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรและระดับคณะ ความสะดวกและรวดเร็วในการรับบริการ 3. ความร่วมมือกับสำนักฯ ในการพัฒนางานในด้านต่างๆ</p>
12. ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ	<p><b>ผู้ส่งมอบ/ บทบาท/ ข้อกำหนด :</b> 1.1 <u>ผู้ส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศ/</u> 1. ส่งมอบตามคำร้องขอรับบริการ 2. ส่งมอบเอกสารร้องเรียน 3. ส่งมอบคำขอข้อมูล ข่าวสาร/ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดในเอกสารกำกับกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องครบถ้วนและทันเวลา 1.2 <u>ผู้ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี/</u> 1. ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ 2. ส่งมอบการบริการ/ เหมือน 1.1 1.3 <u>ผู้ส่งมอบในการเช่าอุปกรณ์/</u> 1. ส่งมอบอุปกรณ์เครื่องถ่ายเอกสาร/ เหมือน 1.1</p>

หัวข้อ	ข้อมูล
	<p><b>พันธมิตร/ บทบาท/ ข้อกำหนด:</b> 2.1 <u>สำนักงานนวัตกรรมดิจิทัลและระบบอัจฉริยะ/</u> 1.พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST 2.บริหารจัดการระบบเครือข่าย/ สนับสนุน การพัฒนานวัตกรรมอย่างมีคุณภาพถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา</p> <p><b>ผู้ให้ความร่วมมือ/ บทบาท/ ข้อกำหนด:</b> 3.1 <u>เครือข่าย PULINET/ แลกเปลี่ยน</u> เรียนรู้เพื่อการพัฒนาบริการร่วมกันและเป็นคู่เทียบ/ 1. การพัฒนาระบบงาน ห้องสมุดและเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงาน 2. การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน อย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา 3.2 <u>เครือข่าย PSULINET/</u> แลกเปลี่ยนเรียนรู้และบริการสารสนเทศร่วมกัน/ การพัฒนาระบบงานห้องสมุดและ การใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีคุณภาพ ถูกต้องครบถ้วนและทันเวลา .3 3 <u>เครือข่าย</u> <u>ThaiLIS/ แลกเปลี่ยนเรียนรู้และบริการสารสนเทศร่วมกัน/ เหมือน 3.2</u> 3.4 <u>เครือข่าย AUNILLO/ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน/ เหมือน 3.2 และพัฒนา</u> บุคลากร 3.5 <u>เครือข่ายห้องสมุดสีเขียว/ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในการอนุรักษ์</u> พลังงานและสิ่งแวดล้อมของห้องสมุด/ มีการจัดทำมาตรฐานและเกณฑ์การพัฒนา ห้องสมุดสีเขียวร่วมกัน</p>
13. ลำดับในการแข่งขัน	องค์กรที่ดำเนินกิจกรรมในลักษณะเดียวกับสำนักฯ คือ ห้องสมุดหรือหอสมุดที่สังกัด มหาวิทยาลัยในกลุ่มพัฒนาการวิจัยระดับแนวหน้าของโลก จำนวน 16 แห่ง
14. การเปลี่ยนแปลง ความสามารถ การแข่งขัน	1. สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ 2. ห้องสมุดดิจิทัล
15. ข้อมูลเชิง เปรียบเทียบ	แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านงานบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (TU) และ มหาวิทยาลัยมหิดล (MU) 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหิดล (MU) และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU) และ 3) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่(CMU) และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CU) ประเด็นเปรียบเทียบรายตัวบ่งชี้แสดงในตารางที่ OP1- 7
16. ความท้าทายและ ความได้เปรียบ เชิงกลยุทธ์	<p><b>ด้านทรัพยากรสารสนเทศ:</b> <u>ความท้าทาย</u> คือ 1. งบประมาณที่ลดลง 2. การสร้าง ความคุ้มค่าจากการจัดซื้อ 3. การใช้งานร่วมกันทั้ง 5 วิทยาเขต <u>ความได้เปรียบ</u> คือ</p> <p>1. การเป็นวิทยาเขตหลักที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณมากกว่าวิทยาเขตอื่น เนื่องจากมีจำนวนนักศึกษามากกว่าวิทยาเขตอื่น 2. รูปแบบความรู้ที่หลากหลายใน ปัจจุบัน <u>โอกาสคือ</u> 1. มีการขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ Open Science หรือ Open Access มากขึ้น 2. อำนาจการต่อรองราคาทรัพยากรสารสนเทศกับ สำนักฯพิมพ์ต่าง ๆ</p>

หัวข้อ	ข้อมูล
	<p><b>ด้านการบริการ :</b> <u>ความท้าทาย</u> คือ การมีมาตรฐานการบริการแบบเดียวกันในทุกวิทยาเขต <u>ความได้เปรียบ</u>คือผู้รับบริการมีแหล่งสารสนเทศให้เลือกสืบค้นและใช้งาน <u>โอกาส</u>คือพัฒนา Portal กลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงสารสนเทศ</p> <p><b>ด้านสถานที่ :</b> <u>ความท้าทาย</u> คือ การบริหารจัดการพื้นที่ให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด <u>ความได้เปรียบ</u> คือ การมีพื้นที่ให้บริการที่มีความสะดวกสบาย ทันสมัย <u>โอกาส</u> คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. พัฒนาระบบบริหารจัดการให้การใช้งานของสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>2. นำเทคโนโลยีมาปรับใช้</li> </ol> <p><b>ด้านการเงิน :</b> <u>ความท้าทาย</u> คือ การบริหารงบประมาณด้านการเงินที่มีการปรับลดลงอย่างต่อเนื่องให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด <u>ความได้เปรียบ</u> คือ การเป็นห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยส่งผลให้ยังได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากมหาวิทยาลัย</p> <p><u>โอกาส</u> คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การจัดการกระบวนการด้านงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ</li> <li>2. การจัดการทรัพย์สิน</li> </ol> <p><b>ด้านบุคลากร :</b> <u>ความท้าทาย</u> คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ</li> <li>2. การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล</li> </ol> <p><u>ความได้เปรียบ</u> คือ การเพิ่มศักยภาพในการทำงานและการแข่งขัน ปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง</p> <p><u>โอกาส</u> คือ การปรับเปลี่ยนแนวคิดในการทำงานของบุคลากรให้รู้เท่าทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลก</p>
17. ระบบปรับปรุงผล การดำเนินการ	<p>การประกันคุณภาพ การบริหารจัดการความเสี่ยง LEAN, SIPOC, PDCA, Agile, Design Thinking, Innovative Thinking, KM, 5ส, KAIZEN, TQA สำนักฯ ผ่านการรับรองสำนักงานสีเขียว (Green Office)ระดับเหรียญทอง และผ่านการตรวจประเมินห้องสมุดสีเขียว (Green Library)</p>