



รายงานประจำปี การประเมินคุณภาพ

ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
ประจำปีการศึกษา 2566



สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง
อรรถกระวีสุนทร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
พฤษภาคม 2567

คำนำ

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มีนโยบายในการยกระดับคุณภาพมุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล โดยใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ตามแนวทางการประกันคุณภาพองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในการเป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ก้าวเป็น “มหาวิทยาลัยเพื่อนวัตกรรมและสังคม มีความเป็นเลิศทางวิชาการและเป็นกลไกหลักในการพัฒนาภาคใต้และประเทศ”

สำนักฯ จึงได้จัดทำรายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ขึ้น เพื่อนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2566 ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2566 ถึง 30 เมษายน 2567 ยกเว้นในส่วนของงบประมาณยึดตามปีงบประมาณ

สำนักฯ หวังว่ารายละเอียดข้อมูลที่ปรากฏในรายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ เป็นภาพสะท้อนการบริหารงานและการทำงานในทุกมิติของสำนักฯ ซึ่งเกิดจากความร่วมแรงร่วมใจและความตั้งใจของบุคลากร ทั้งนี้สำนักฯ ยินดีรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเหล่านั้นมาพิจารณาปรับปรุงและกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของสำนักฯ ต่อไป



รองศาสตราจารย์ ดร. โอภาส เกาไศยาภรณ์
ผู้อำนวยการสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ

พฤษภาคม 2567

สารบัญ

คำนำ.....	i
สารบัญ	ii
สารบัญภาพ	iii
สารบัญตาราง.....	vi
โครงสร้างองค์กรสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ	1
1. ลักษณะองค์กร	1
2. สถานการณ์ขององค์กร	12
หมวด 1 การนำองค์กร	17
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	17
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการทำประโยชน์ให้สังคม	20
หมวด 2 กลยุทธ์	26
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	27
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	34
หมวด 3 ลูกค้า.....	44
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	44
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	51
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้.....	61
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	61
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	73
หมวดที่ 5 บุคลากร.....	83
5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	83
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	87
หมวด 6 การปฏิบัติการ	93
6.1 กระบวนการทำงาน	93
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	103
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์	115
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	115
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	123
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	125
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	131
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์	135

สารบัญภาพ

ภาพที่ OP1- 1	โครงสร้างการบริหารสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร	8
ภาพที่ 2.1- 1	กระบวนการวางแผนกลยุทธ์	28
ภาพที่ 2.1- 2	ระบบงาน	30
ภาพที่ 2.1- 3	จุดเน้นระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566–2570).....	31
ภาพที่ 2.2- 1	กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ	34
ภาพที่ 2.2- 2	กระบวนการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการในสถานการณ์บังคับ	42
ภาพที่ 3.1- 1	วิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ	44
ภาพที่ 3.1- 2	ภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของสำนักฯ	49
ภาพที่ 3.2- 1	การใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของผู้รับบริการ	60
ภาพที่ 4.1- 1	ขั้นตอนการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กร	71
ภาพที่ 4.2- 1	การเรียนรู้ระดับองค์กร	81
ภาพที่ 5.1-1	กระบวนการขีดความสามารถ.....	83
ภาพที่ 5.1-2	กระบวนการดูแลบุคลากรใหม่.....	84
ภาพที่ 5.2- 1	กระบวนการกำหนดวัฒนธรรมองค์กร	88
ภาพที่ 6.1-1	การจัดทำข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน	93
ภาพที่ 6.1- 2	แนวคิดในการออกแบบ	98
ภาพที่ 6.1- 3	การจัดการนวัตกรรม	101
ภาพที่ 6.2- 1	การสำรองข้อมูลที่สำคัญของระบบสารสนเทศ	109
ภาพที่ 6.2- 2	กระบวนการทดสอบกู้คืนข้อมูล.....	109
ภาพที่ 7.1-1	จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด (WALK IN).....	115
ภาพที่ 7.1-2	จำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศ	115
ภาพที่ 7.1-3	จำนวนการใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์	115
ภาพที่ 7.1-4	จำนวนการใช้บริการ BOOK DELIVERY	116
ภาพที่ 7.1- 5	ร้อยละของผู้รับบริการ BOOK DELIVERY	116
ภาพที่ 7.1- 6	จำนวนผู้ใช้บริการ FIND FULLTEXT 4U.....	116
ภาพที่ 7.1- 7	ร้อยละของผู้รับบริการ FIND FULL-TEXT 4U	116
ภาพที่ 7.1- 8	จำนวนการใช้บริการตรวจสอบคุณภาพวารสารเพื่อการตีพิมพ์	116
ภาพที่ 7.1- 9	จำนวนการใช้บริการ ELIBRARY	116
ภาพที่ 7.1- 10	ร้อยละของผู้ใช้งานระบบ PSU ELIBRARY	117
ภาพที่ 7.1- 11	จำนวนผู้เข้ารับบริการฝึกอบรมของห้องสมุด.....	117
ภาพที่ 7.1- 12	จำนวนผู้เข้าอบรมแยกตามเรื่องที่อบรม	117

ภาพที่ 7.1- 13 จำนวนสื่อเพื่อกิจกรรมการให้การศึกษาผู้ใช้.....	117
ภาพที่ 7.1-14 ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการให้การศึกษาผู้ใช้.....	117
ภาพที่ 7.1- 15 ร้อยละผลสัมฤทธิ์ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการให้การศึกษาผู้ใช้.....	117
ภาพที่ 7.1- 16 ร้อยละของผู้ใช้บริการ ENDNOTE.....	118
ภาพที่ 7.1- 17 จำนวนผู้ใช้บริการ ENDNOTE.....	118
ภาพที่ 7.1-18 จำนวนผู้ใช้บริการห้อง STUDY ROOM	118
ภาพที่ 7.1-19 ร้อยละของผู้ใช้บริการห้อง STUDY ROOM	118
ภาพที่ 7.1-20 จำนวนการใช้บริการนำส่งเผยแพร่หนังสือ ตำรา	118
ภาพที่ 7.1- 21 ร้อยละผู้ใช้บริการนำส่งเผยแพร่หนังสือ ตำรา	118
ภาพที่ 7.1- 22 ร้อยละของการใช้งานแอปพลิเคชัน LIBX	119
ภาพที่ 7.1- 23 จำนวนการใช้งานระบบยืมยืม.....	119
ภาพที่ 7.1- 24 จำนวนการยืมบอร์ดเกม.....	119
ภาพที่ 7.1- 25 จำนวนการยืมอุปกรณ์และเทคโนโลยี	119
ภาพที่ 7.1- 26 ร้อยละของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อ	119
ภาพที่ 7.1- 27 จำนวนองค์ความรู้ที่จัดเก็บในระบบ KM	120
ภาพที่ 7.1- 28 จำนวนกิจกรรมที่ใช้ LEAN ในการลดรอบเวลาในการปฏิบัติงาน	120
ภาพที่ 7.1- 29 จำนวนนวัตกรรมที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน.....	120
ภาพที่ 7.1- 30 ระยะเวลาที่ได้รับตัวเล่มหลังจากที่ผู้รับบริการเสนอชื่อ (วัน)	120
ภาพที่ 7.1- 31 ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลในระบบที่ออกให้บริการ.....	120
ภาพที่ 7.2- 1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านทรัพยากร	123
ภาพที่ 7.2- 2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านบริการ	123
ภาพที่ 7.2- 3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านบุคลากร	123
ภาพที่ 7.2- 4 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสถานที่	123
ภาพที่ 7.2- 5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการสื่อสาร.....	124
ภาพที่ 7.2- 6 ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ.....	124
ภาพที่ 7.2- 7 ร้อยละความผูกพันของผู้รับบริการ.....	124
ภาพที่ 7.3- 1 จำนวนอัตรากำลังของบุคลากรปี 2564 - 2566.....	125
ภาพที่ 7.3- 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์กร (มิติ 1-8) ประจำปี 2566	126
ภาพที่ 7.3- 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของคนทำงานในองค์กร (มิติ 9) ประจำปี 2566	126
ภาพที่ 7.3- 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยความสุขของคนทำงานในองค์กร (มิติ 1-9) ประจำปี 2566.....	127
ภาพที่ 7.3- 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยมหาวิทยาลัยแห่งความสุข (มิติ 1-10) ประจำปี 2566	128
ภาพที่ 7.3- 6 ค่าคะแนนเฉลี่ย “องค์กรสุขภาวะ” (มิติ 1 – 11) ประจำปี 2566	128

ภาพที่ 7.3- 7 จำนวนผลงานวิชาการ/ผลงานวิจัย (นำเสนอผลงานหรือตีพิมพ์ในวารสาร).....	130
ภาพที่ 7.5- 1 แหล่งงบประมาณรายรับ ปี 2565 – 2566.....	135
ภาพที่ 7.5- 2 ข้อมูลงบประมาณและรายรับระหว่างปีงบประมาณ 2565 – 2566	136
ภาพที่ 7.5- 3 เปรียบเทียบ รายได้ : รายจ่ายงบดำเนินงาน ปีงบประมาณ 2560 – 2566.....	136
ภาพที่ 7.5- 4 แสดงข้อมูลผู้เข้าใช้บริการของสำนัก ระหว่างปี 2019-2023 (5 ปี)	137
ภาพที่ 7.5- 5 แนวโน้มการขับเคลื่อนกิจกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์	138
ภาพที่ 7.5- 6 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์	138

สารบัญตาราง

ตารางที่ OP1- 1	ผลิตภัณฑ์ ผู้รับบริการ ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบและกลไกการส่งมอบ.....	1
ตารางที่ OP1- 2	คุณลักษณะและประเภทของบุคลากรทั้งหมดของสำนักฯ.....	3
ตารางที่ OP1- 3	สินทรัพย์สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักฯ ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด.....	5
ตารางที่ OP1- 4	กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนดและเกณฑ์	7
ตารางที่ OP1- 5	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	9
ตารางที่ OP1- 6	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือกับสำนักฯ.....	10
ตารางที่ OP1- 7	ประเด็นเปรียบเทียบรายตัวบ่งชี้เทียบกับสถาบันคู่เทียบ.....	12
ตารางที่ OP1- 8	บริบทเชิงกลยุทธ์ ความท้าทาย ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ	16
ตารางที่ 1.1- 1	การสื่อสารและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้รับบริการที่สำคัญ.....	18
ตารางที่ 1.2- 1	การกำกับดูแลองค์กร	21
ตารางที่ 1.2- 2	การประเมินผลการดำเนินงาน.....	23
ตารางที่ 2.1- 1	กระบวนการวิเคราะห์บริบทเชิงกลยุทธ์และข้อมูลประกอบการวิเคราะห์	29
ตารางที่ 2.1- 2	แผนกลยุทธ์สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ.....	32
ตารางที่ 2.2- 1	กระบวนการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ.....	35
ตารางที่ 2.2- 2	แผนการพัฒนากุศลกร	38
ตารางที่ 2.2- 3	ตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ.....	39
ตารางที่ 2.2- 4	คาดการณ์แนวโน้มการดำเนินงาน	41
ตารางที่ 3.1- 1	วิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ.....	45
ตารางที่ 3.1- 2	ช่องทางการรับฟังเสียงผู้รับบริการ	46
ตารางที่ 3.2- 1	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	52
ตารางที่ 3.2- 2	วิธีการสนับสนุนผู้รับบริการแยกตามกลุ่มผู้รับบริการ	56
ตารางที่ 4.1- 1	การติดตามผลการดำเนินการขององค์กร	62
ตารางที่ 4.1- 2	การติดตามกระบวนการทำงานที่สำคัญ.....	64
ตารางที่ 4.2- 1	โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ (INFORMATION INFRASTRUCTURE)	73
ตารางที่ 4.2- 2	ระบบสารสนเทศ (INFORMATION SERVICE).....	74
ตารางที่ 4.2- 3	คุณลักษณะข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ขององค์กร.....	75
ตารางที่ 4.2- 4	ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ.....	76
ตารางที่ 4.2- 5	วิธีการจัดการความรู้ของสำนักฯ.....	79
ตารางที่ 5.1-1	สวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ของบุคลากร.....	87
ตารางที่ 5.2-1	แผนด้านวัฒนธรรมองค์กร.....	89

ตารางที่ 6.1- 1 กระบวนการทำงานที่สำคัญ.....	94
ตารางที่ 6.1- 2 กิจกรรมและความร่วมมือระหว่างพันธมิตรและคู่ความร่วมมือ	100
ตารางที่ 6.1- 3 นวัตกรรมปี 2565 – 2566	102
ตารางที่ 6.2- 1 แนวทางในการควบคุมต้นทุน/การปรับปรุงกระบวนการ	104
ตารางที่ 6.2- 2 การป้องกันความเสี่ยงในขณะปฏิบัติงาน	110
ตารางที่ 6.2- 3 ความพร้อมใช้งานต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินเพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ	112
ตารางที่ 6.2- 4 ความพร้อมใช้งานต่อภาวะฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	113
ตารางที่ 7.1-1 รายงานผลความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน.....	121
ตารางที่ 7.3- 1 ผลลัพธ์ด้านสุขภาพของบุคลากร	125
ตารางที่ 7.3- 2 ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและความน่าอยู่	125
ตารางที่ 7.3- 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมด้านการทำงานดี (HAPPY WORK LIFE)	126
ตารางที่ 7.3- 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยความผูกพันองค์กรของคนทำงานในองค์กร (มิติ 10) ประจำปี 2566.....	127
ตารางที่ 7.3- 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยความผูกพันองค์กรของบุคลากร ประจำปี 2566	127
ตารางที่ 7.3- 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานของคนทำงานในองค์กร (มิติ 11) ประจำปี 2567	128
ตารางที่ 7.3- 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (WORK-LIFE BALANCE).....	128
ตารางที่ 7.3- 8 ตัวชี้วัดการพัฒนาบุคลากร	129
ตารางที่ 7.3- 9 ร้อยละจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาบุคลากรตามแผน.....	129
ตารางที่ 7.4- 1 ผลสัมฤทธิ์การสื่อสารและการรับรู้ของบุคลากร.....	131
ตารางที่ 7.4- 2 ผลสัมฤทธิ์การรับทราบข้อมูล ข่าวสารของบุคลากรผ่านช่องทางต่างๆ ของสำนักฯ.....	131
ตารางที่ 7.4- 3 ความคาดหวังของบุคลากรต่อช่องทางการสื่อสารของสำนักฯ ที่เหมาะสม (ง่ายและทั่วถึง) 132	
ตารางที่ 7.4- 4 ผลการดำเนินงานด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ	132
ตารางที่ 7.4- 5 ผลการดำเนินงานด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ	133
ตารางที่ 7.4- 6 ผลการดำเนินงานด้านจรรยาบรรณและจริยธรรม	133
ตารางที่ 7.4- 7 ผลลัพธ์ด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของสำนักฯ.....	134
ตารางที่ 7.4- 8 ผลลัพธ์ด้านการสนับสนุนชุมชน	134
ตารางที่ 7.5- 1 การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ ประจำปี 2566.....	139

โครงสร้างองค์กรสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ

1. ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร (Khunying Long Athakravisunthorn Learning Resources Center : KYL) เป็นส่วนงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ประเภทอำนวยการและสนับสนุนภารกิจกลางของมหาวิทยาลัย มีภาระหน้าที่ในการให้บริการทรัพยากรการเรียนรู้ เพื่อสนับสนุนการศึกษา การค้นคว้า การอ้างอิง และการวิจัย โดยใช้เทคโนโลยีสื่ออิเล็กทรอนิกส์และสื่อดิจิทัลที่หลากหลาย ทันสมัย ครอบคลุมทุกสาขาวิชาของมหาวิทยาลัย หรือภารกิจอื่นตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย ตามราชกิจจานุเบกษาประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง การกำหนดวิद्याเขต และการจัดตั้งส่วนงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2562 และมีการแบ่งโครงสร้างภายใน ออกเป็น 3 ฝ่าย ประกอบด้วย 1) ฝ่ายสำนักงานบริหาร 2) ฝ่ายจัดการและบริการสารสนเทศ และ 3) ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อสารองค์กร ตามประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง การแบ่งโครงสร้างหน่วยงานภายในส่วนงานประเภทยุทธศาสตร์และบริหาร ประเภทวิชาการและประเภทอำนวยการและสนับสนุนภารกิจมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (ฉบับที่8) พ.ศ. 2566

(1) ผลผลิต

ผลผลิตหลักของสำนักฯ ประกอบด้วย 1) ทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ 2) สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) ระบบสารสนเทศ ดังตารางที่ OP1-1

ตารางที่ OP1- 1 ผลผลิต ผู้รับบริการ ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบและกลไกการส่งมอบ

ผลผลิตและบริการ	ผู้รับบริการ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบต่อความสำเร็จขององค์กร	กลไกส่งมอบ
1. ทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ เช่น สารสนเทศฉบับพิมพ์ สารสนเทศฉบับอิเล็กทรอนิกส์ และบอร์ดเกมส์	บุคคลที่เป็นสมาชิก และบุคคลที่ไม่เป็นสมาชิก	1. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลหรือทรัพยากรสารสนเทศครบถ้วน ตรงตามความต้องการ 2. สนับสนุนการเรียนรู้และการเรียนการสอนของผู้รับบริการแบบ Life Long Learning 3. สนับสนุนการทำวิจัยตามนโยบายของมหาวิทยาลัย การให้บริการโปรแกรมเพื่อตรวจสอบการละเมิดลิขสิทธิ์ (โปรแกรม Copyleaks และ iThenticate) และการใช้โปรแกรมในด้านบรรณานุกรม (โปรแกรม Endnote, Mendeley และ Zotero)	1. ระบบอัตโนมัติสนับสนุนการยืมคืน (LibX, Self-Check, Book drop) 2. การเข้าถึงสารสนเทศแบบออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง 3. การจัดการและบริการสิทธิ์ในการเข้าเรียนทุกรายวิชาใน Coursera 4. บริการจัดหาทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ตามความต้องการของผู้ใช้ (Find Full-Text 4U) 5. การบริการผ่านเคาน์เตอร์บริการ

ผลิตภัณฑ์และบริการ	ผู้รับบริการ	ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบต่อความสำเร็จขององค์กร	กลไกส่งมอบ
2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น พื้นที่นั่งอ่าน พื้นที่เรียนรู้ส่วนบุคคล พื้นที่การประชุม หูฟัง เครื่องคิดเลข คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง เป็นต้น	บุคคลที่เป็นสมาชิก และบุคคลที่ไม่เป็นสมาชิก	1. สนับสนุนการเรียนรู้ การเรียนการสอน และการดำเนินกิจกรรมของผู้รับบริการ 2. สนับสนุนการทำวิจัยตามนโยบายของมหาวิทยาลัย	การบริหารช่วงเวลาในการเปิดและปิด ได้แก่ 1. การให้บริการตามช่วงเวลา ประกอบด้วย ช่วงเปิดเทอม 8.30 – 20.00 น. (จ.-ศ.) 10.00 – 18.00 น. (ส.-อา.) ช่วงสอบ 8.30 – 21.00 น. (จ.-ศ.) 10.00 – 20.00 น. (ส.-อา.) 10.00 – 20.00 น. (วันหยุด) ช่วงปิดภาคการศึกษา 8.30 – 16.30 น. (จ.-ศ.) 2. การให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (พื้นที่หน้าห้องสมุด (ชั้น 3) ห้อง The Forest@KYL และห้อง The Space@KYL)
3. ระบบสารสนเทศ เช่น ระบบ eLibrary แอปพลิเคชัน LibX ตู้ Self Check ระบบยืมคืน ระบบยืมลิ้งก์ ระบบจองห้อง เป็นต้น	บุคคลภายในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย	1. สนับสนุนการเรียนรู้ การเรียนการสอนของผู้รับบริการ 2. สนับสนุนการทำวิจัยตามนโยบายของมหาวิทยาลัย 3. ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการเข้าใช้บริการ 4. ความสมบูรณ์ของการทำงานของระบบสารสนเทศ	การให้บริการออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม

วิสัยทัศน์ : ห้องสมุดดิจิทัลที่สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการบริการระดับสากล ภายใต้การพัฒนาอย่างยั่งยืน

พันธกิจ : 1) พัฒนาการบริการและสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้สู่ความเป็นระบบอัตโนมัติอย่างครบวงจร

2) พัฒนาองค์กรให้รองรับการบริการระดับสากล ภายใต้มาตรฐาน อย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ค่านิยม : มีจิตบริการ ทำงานอย่างมืออาชีพ โดยยึดหลัก KYLLIB

K - Knowledge เป็นแหล่งให้ความรู้หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

Y- Young blood พัฒนาการบริการและทรัพยากรสารสนเทศเพื่อคนรุ่นใหม่

L- Lifelong learning สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต

L - Leadership มีความเป็นผู้นำ

I - Integrity ให้บริการอย่างซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม

B - Being professional พัฒนาวิชาชีพตลอดเวลา /ทำงานอย่างมืออาชีพ

วัฒนธรรมองค์กร : มุ่งเน้นผู้รับบริการ

สมรรถนะหลักขององค์กร :

I - Innovation สร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อการบริการ

C - Customer มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ

A - Alliance สร้างเครือข่ายด้านการบริการและสิ่งแวดล้อม

N - New Learning Environment สร้างสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และใส่ใจสิ่งแวดล้อม

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ตารางที่ OP1- 2 คุณลักษณะและประเภทของบุคลากรทั้งหมดของสำนักฯ

บุคลากร	หน้าที่หลัก	ระดับตำแหน่ง	ข้อกำหนด
ผู้บริหาร (จำนวน 5 คน)	กำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และทิศ ทางการดำเนินงาน ห้องสมุด บริหาร กำกับดูแลการ ดำเนินงานและ ส่งเสริมให้เป็นไปตาม แผนกลยุทธ์	ผู้อำนวยการ จำนวน 1 คน ผู้ช่วยผู้อำนวยการ จำนวน 1 คน หัวหน้าฝ่าย จำนวน 3 คน	1.วิสัยทัศน์ 2.การวางแผน 3.ภาวะผู้นำ 4.ทักษะการบริหาร 5.การตัดสินใจแก้ปัญหา 6.ความเชี่ยวชาญในกลุ่มงานที่ รับผิดชอบ
งานห้องสมุด (บรรณารักษ์และ ผู้ปฏิบัติงาน สนับสนุนห้องสมุด) (จำนวน 16 คน)	1.งานจัดหาทรัพยากร สารสนเทศ 2.งานจัดการ สารสนเทศสิ่งพิมพ์ 3.งานจัดการ สารสนเทศดิจิทัล 4.งานบริการ สารสนเทศพื้นฐาน 5.งานบริการสนับสนุน การวิจัย	ชำนาญการพิเศษ จำนวน 2 คน ชำนาญการ จำนวน 6 คน ปฏิบัติการ จำนวน 3 คน ชำนาญงาน จำนวน 1 คน ปฏิบัติงาน จำนวน 4 คน	1.จิตบริการ 2.ความเชี่ยวชาญในอาชีพ 3.ความรับผิดชอบ 4.การดำเนินการเชิงรุก 5. ความรู้ และทักษะการ ให้บริการสารสนเทศ 6.ทักษะภาษาอังกฤษ
งานบริหาร (จำนวน 7 คน)	1.งานการเงิน 2.งานพัสดุ 3.งานงบประมาณ 4.งานบริหารบุคคลและ อัตรากำลัง	ชำนาญการ จำนวน 3 คน ปฏิบัติการ จำนวน 3 คน แม่บ้าน จำนวน 1 คน	1.จิตบริการ 2.ความเชี่ยวชาญในอาชีพ 3.ความรับผิดชอบ 4.ความสามารถในการบริหาร จัดการ

บุคลากร	หน้าที่หลัก	ระดับตำแหน่ง	ข้อกำหนด
	5.งานเลขานุการ 6.งานยุทธศาสตร์และ คุณภาพองค์กร 7. งานสารบรรณและ ธุรการทั่วไป		5.ความรู้เรื่องกฎและระเบียบ เกี่ยวกับงาน 6.ทักษะภาษาอังกฤษ
งานเทคโนโลยี สารสนเทศ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์ บรรณารักษ์ และ นักวิชาการ อุดมศึกษา) (จำนวน 8 คน)	1 งานพัฒนาระบบ เพื่อการบริหาร 2.งานพัฒนาระบบ เพื่อการจัดการภายใน 3.งานโครงสร้าง พื้นฐานและความ ปลอดภัย 4.งานสนับสนุนด้าน เทคโนโลยี (IT Support) 5.งานโสตทัศนูปกรณ์ 6.งานข้อมูลและ การตลาด 7.งานอัตลักษณ์และ สื่อสารองค์กร	ปฏิบัติการ จำนวน 8 คน	1.จิตบริการ 2.ความเชี่ยวชาญในอาชีพ 3.ความรับผิดชอบ 4.ทักษะภาษาอังกฤษ 5.การบำรุงรักษาระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ 6.การออกแบบและพัฒนา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายเหตุ ข้อ 5 และ 6 เฉพาะบุคลากรกลุ่มเทคโนโลยี สารสนเทศ

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร

จากผลการสำรวจสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (Health & Wellness) ของบุคลากร ประจำปี 2566 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

- 1) มิติด้านใฝ่รู้ดี
- 2) มิติด้านจิตวิญญาณดี
- 3) มิติด้านน้ำใจดี

สำหรับปัจจัยแวดล้อมอื่นๆ ที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร ในส่วนของสำนักฯ ประกอบด้วย

- 1) การได้รับการพัฒนามีความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพการงาน กระบวนการส่งเสริมให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น (ชำนาญการและชำนาญการพิเศษ)
- 2) การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม มีการปฏิบัติที่เป็นธรรมแก่บุคลากรในทุกระดับ
- 3) การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม นอกจากสวัสดิการต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยให้แล้ว สำนักฯ ยังมีห้องพักรับรองบุคลากรที่ต้องทำงานนอกเวลาราชการภายในมหาวิทยาลัย เพื่อความปลอดภัยและความ

สะดวกของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการจ่ายเงินตอบแทนค่าล่วงเวลาในกรณีที่ต้องอยู่ทำงานบริการนอกเวลา
ราชการ

- 4) การได้รับมอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญ มีการวิเคราะห์ภาระงานให้เหมาะสมกับความรู้
ความสามารถของบุคลากรแต่ละคน เพื่อให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานที่ตนเองมีความรู้ ความถนัด
- 5) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร มีการใช้การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน
- 6) ความรักและความภูมิใจในองค์กร

(4) สินทรัพย์

สำนักฯ มีทรัพยากรสารสนเทศ สถานที่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อช่วย
ให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และพร้อมให้บริการผู้รับบริการอย่างทั่วถึง ดังตารางที่ OP1-3
ตารางที่ OP1- 3 สินทรัพย์สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักฯ ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

ประเภท	รายการสินทรัพย์																											
ทรัพยากรสารสนเทศ	<table border="0"> <tr> <td>1. ฐานข้อมูล (Subscription โดยสปอว.) (Subscription ด้วยสำนักฯ)</td> <td>43 ฐาน</td> </tr> <tr> <td>2. ทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์</td> <td>168,666 ชื่อเรื่อง</td> </tr> <tr> <td>3. ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์</td> <td>48,782 ชื่อเรื่อง</td> </tr> <tr> <td>4. บอร์ดเกมส์</td> <td>42 เกม</td> </tr> <tr> <td>5. แพลตฟอร์มสนับสนุนการเรียนรู้ (Coursera)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>6. แพลตฟอร์มสนับสนุนการวิจัย</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Web of science</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Scopus</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- End note</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- iThenticate</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Science finder</td> <td></td> </tr> </table>	1. ฐานข้อมูล (Subscription โดยสปอว.) (Subscription ด้วยสำนักฯ)	43 ฐาน	2. ทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์	168,666 ชื่อเรื่อง	3. ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	48,782 ชื่อเรื่อง	4. บอร์ดเกมส์	42 เกม	5. แพลตฟอร์มสนับสนุนการเรียนรู้ (Coursera)		6. แพลตฟอร์มสนับสนุนการวิจัย		- Web of science		- Scopus		- End note		- iThenticate		- Science finder						
1. ฐานข้อมูล (Subscription โดยสปอว.) (Subscription ด้วยสำนักฯ)	43 ฐาน																											
2. ทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์	168,666 ชื่อเรื่อง																											
3. ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	48,782 ชื่อเรื่อง																											
4. บอร์ดเกมส์	42 เกม																											
5. แพลตฟอร์มสนับสนุนการเรียนรู้ (Coursera)																												
6. แพลตฟอร์มสนับสนุนการวิจัย																												
- Web of science																												
- Scopus																												
- End note																												
- iThenticate																												
- Science finder																												
อาคารสถานที่	<p>อาคารศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้ (ชั้น 3 - 7) พื้นที่รวม 12,275 ตร.ม. ประกอบด้วย</p> <table border="0"> <tr> <td>1. พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ</td> <td>912</td> <td>ที่นั่ง</td> </tr> <tr> <td>2. พื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>- ลานชั้น 3 หน้าห้องสมุด</td> <td>100</td> <td>ที่นั่ง</td> </tr> <tr> <td>- ห้อง The Space@KYL@KYL</td> <td>55</td> <td>ที่นั่ง</td> </tr> <tr> <td>- ห้อง The Forest@KYL@KYL</td> <td>130</td> <td>ที่นั่ง</td> </tr> <tr> <td>3. ห้องอบรมคอมพิวเตอร์ (จำนวน 50 ที่นั่ง)</td> <td>1</td> <td>ห้อง</td> </tr> <tr> <td>4. ห้องศึกษาเฉพาะกลุ่ม (Study Room)</td> <td>37</td> <td>ห้อง</td> </tr> <tr> <td>5. ห้อง Edutainment</td> <td>1</td> <td>ห้อง</td> </tr> <tr> <td>6. ห้อง Meeting Box</td> <td>1</td> <td>ห้อง</td> </tr> </table>	1. พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ	912	ที่นั่ง	2. พื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง			- ลานชั้น 3 หน้าห้องสมุด	100	ที่นั่ง	- ห้อง The Space@KYL@KYL	55	ที่นั่ง	- ห้อง The Forest@KYL@KYL	130	ที่นั่ง	3. ห้องอบรมคอมพิวเตอร์ (จำนวน 50 ที่นั่ง)	1	ห้อง	4. ห้องศึกษาเฉพาะกลุ่ม (Study Room)	37	ห้อง	5. ห้อง Edutainment	1	ห้อง	6. ห้อง Meeting Box	1	ห้อง
1. พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ	912	ที่นั่ง																										
2. พื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง																												
- ลานชั้น 3 หน้าห้องสมุด	100	ที่นั่ง																										
- ห้อง The Space@KYL@KYL	55	ที่นั่ง																										
- ห้อง The Forest@KYL@KYL	130	ที่นั่ง																										
3. ห้องอบรมคอมพิวเตอร์ (จำนวน 50 ที่นั่ง)	1	ห้อง																										
4. ห้องศึกษาเฉพาะกลุ่ม (Study Room)	37	ห้อง																										
5. ห้อง Edutainment	1	ห้อง																										
6. ห้อง Meeting Box	1	ห้อง																										

ประเภท	รายการสินทรัพย์		
	7. ห้องประชุม (จำนวน 40 และ 80 ที่นั่ง) 8. ห้องฉายภาพยนตร์ จำนวน 112 ที่นั่ง 9. ห้องเรียนรู้สำหรับเด็ก 10. ห้องข้อมูลภาคใต้ 11. อินเทอร์เน็ตโซน	2 1 1 1 96	ห้อง ห้อง ห้อง ห้อง ที่นั่ง
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. แอปพลิเคชัน PSU LibX 2. ระบบ eLibrary 3. ระบบ ePayment 4. ระบบย่อลิงก์ (Shorten URL) 5. ระบบจองห้อง (Study Room/Meeting Room) 6. ระบบประตู (Smart gate) 7. ตู้ KiOS (Book Drop / Book Return / Book Jet / ขายคุปอง) 8. เครื่องยืมคืนอัตโนมัติ (Self Check) 9. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST) 10. ฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (PSU Knowledge Bank) 11. ฐานข้อมูลท้องถิ่นภาคใต้ 12. ระบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ข้อมูลท้องถิ่นภาคใต้ 12. เว็บไซต์ (อาหารปักษ์ใต้ / PSU Digital Archive) 13. ระบบ GDC (Green Data Collector) 14. ระบบสารสนเทศรวม (Apps.clib)		
สิ่งอำนวยความสะดวก	1. คอมพิวเตอร์สำหรับศึกษาค้นคว้า 2. คอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงาน 3. โทรทัศน์ 5. แก้วปรับนอนไฟฟ้า 6. โซฟา 7. ปลั๊กพ่วง 8. เครื่องคิดเลข 9. โคมไฟ 10. สายชาร์จ 11. พาวเวอร์แบงค์ 12. USBC Adaptor 13. Lightening Adaptor 14. เครื่องดนตรี (กีต้า/อูคูเลเล) 15. หูฟัง	154 55 31 10 38 33 5 3 3 5 2 4 50	เครื่อง เครื่อง เครื่อง ชุด ตัว อัน เครื่อง อัน อัน อัน อัน อัน อัน ชิ้น อัน

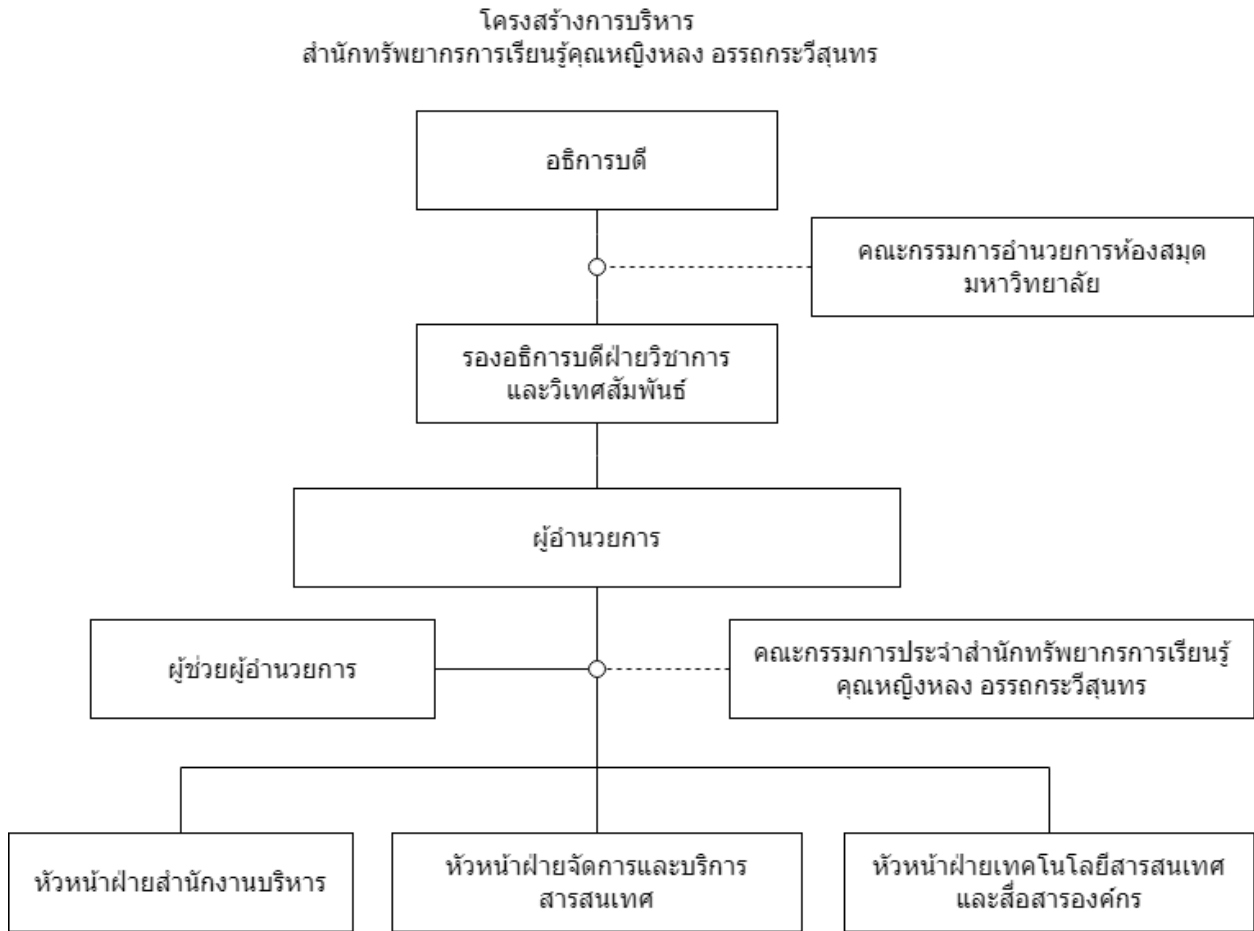
(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

ตารางที่ OP1- 4 กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนดและเกณฑ์

ด้าน	กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนดและเกณฑ์
1. ด้านบริหารจัดการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (และแก้ไขเพิ่มเติม 2545, 2553) 2. พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 (และแก้ไขเพิ่มเติม 2538, 2561) 3. พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2559 4. พ.ร.บ. ข้อมูลส่วนบุคคล 2562 5. พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 6. ระเบียบการเงินและงบประมาณ กระทรวงการคลัง 7. ระเบียบพัสดุสำนักนายกรัฐมนตรี 8. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการบริหารการเงินและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2562 9. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2559 10. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2559 11. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานเงินรายได้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2562 12. พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565
2. ด้านห้องสมุด	<ol style="list-style-type: none"> 1. มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 2. มาตรฐานห้องสมุดสีเขียว พ.ศ. 2558 3. มาตรฐานการจัดการสารสนเทศ
3. ด้านอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม	<ol style="list-style-type: none"> 1. พ.ร.บ.ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 2. กฎหมายและข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม 3. มาตรฐานสำนักงานสีเขียว และห้องสมุดสีเขียว

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ OP1- 1 โครงสร้างการบริหารสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

(2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้รับบริการหลักของสำนักฯ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน บุคคลหรือหน่วยงานภายนอก โดยมีกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ ส่วนงานของมหาวิทยาลัย 5 วิทยาเขต ซึ่งได้แบ่งกลุ่มหลักๆ ตามความต้องการบริการสารสนเทศตามพฤติกรรมการใช้บริการและมีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ โดยสำนักฯ ให้บริการผู้รับบริการทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมตามข้อบ่งชี้ ระเบียบ ข้อบังคับและมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถือเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักที่สำนักฯ ให้ความสำคัญอย่างยิ่ง สำนักฯ มีการศึกษาและนำความต้องการและคาดหวังเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังตารางที่ OP1-5

ตารางที่ OP1- 5 ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

	ประเภท	ผลผลิตหรือบริการ	ความต้องการและ ความคาดหวังที่สำคัญ
กลุ่มผู้รับบริการ	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ 2. สื่อการเรียนรู้ประเภทสิ่งพิมพ์ 3. สื่อการเรียนรู้ประเภทสื่อดิจิทัล 4. สื่อการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนออนไลน์ 5. การใช้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สื่อและทรัพยากรที่สอดคล้องกับรายวิชาที่เรียน โดยเฉพาะวิชาพื้นฐานหรือวิชาบังคับ 2. ความสะดวกและรวดเร็วในการรับบริการ 3. ความเพียงพอของโต๊ะเก้าอี้และความสะดวกสบายในการใช้งานสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ประเภทสารสนเทศประกอบการวิจัย 2. การผลิตสื่อการเรียนรู้ประเภท รายงานวิจัย पोสเตอร์ และแผ่นพับ 3. การใช้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สื่อและทรัพยากรที่สนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการวิจัยในสาขาวิชาเฉพาะทาง 2. เครื่องมือที่ช่วยให้การทำงานวิจัยและการทำเล่มง่ายขึ้น 3. ความเพียงพอของโต๊ะเก้าอี้และความสะดวกสบายในการใช้งานสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
	บุคลากรสายวิชาการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ประเภทสารสนเทศประกอบการสอนและการวิจัย 2. การผลิตสื่อการเรียนรู้ ประเภทสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 3. การเผยแพร่ผลงานของคณาจารย์หรือนักวิจัย 4. การใช้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สื่อและทรัพยากรสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย 2. เครื่องมือที่ช่วยในการผลิตเอกสารประกอบการสอนและการทำวิจัย 3. ความสะดวกและรวดเร็วในการรับบริการ 4. ความเพียงพอของโต๊ะเก้าอี้และความสะดวกสบายในการใช้งานสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
	บุคลากรสายสนับสนุน	<ol style="list-style-type: none"> 1. การบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ประเภทสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน งานวิจัย 2. การผลิตสื่อการเรียนรู้ ประเภทสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 3. การใช้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 	<ol style="list-style-type: none"> 1. สื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะเพื่อการทำงานและการทำความเข้าใจในตำแหน่ง 2. เครื่องมือที่ช่วยในการเรียนรู้ วิจัย และการจัดทำเล่มรายงาน 3. ความสะดวกและรวดเร็วในการรับบริการ 4. ความเพียงพอของโต๊ะเก้าอี้และความสะดวกสบายในการใช้งานสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

	ประเภท	ผลผลิตหรือบริการ	ความต้องการและ ความคาดหวังที่สำคัญ
	บุคคลหรือหน่วยงาน ภายนอก	1. การบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ 2. การผลิตสื่อการเรียนรู้ ประเภทสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 3. การบริการความรู้ 4. การใช้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	1. สื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะในทุกช่วงวัย 2. เครื่องมือที่ช่วยในการเรียนรู้ในทุกช่วงวัย 3. ความสะดวกและรวดเร็วในการรับบริการ 4. ความเพียงพอของโต๊ะเก้าอี้และความสะอาดสบายในการใช้งานสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
กลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย	ส่วนงานของมหาวิทยาลัย 5 วิทยาเขต	1. บริการสารสนเทศ 2. บริการสื่อการเรียนรู้	1. สารสนเทศที่สอดคล้องหลักสูตรการเรียนการสอน 2. สารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรและระดับคณะความสะดวกและรวดเร็วในการรับบริการ 3. ความร่วมมือกับสำนักฯ ในการพัฒนางานในด้านต่างๆ

(3) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ

สำนักฯ มีผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญ ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านสถานที่ และด้านระบบสารสนเทศ ทำให้มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมหลายกลุ่ม จึงมีความจำเป็นต้องจับคู่ความร่วมมือ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสริมสร้างความเข้มแข็ง ข้อตกลงในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และสนับสนุนการปฏิบัติงานระหว่างกัน โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ส่วน คือ 1) ผู้ส่งมอบ 2) พันธมิตร 3) ผู้ให้ความร่วมมือ ดังตารางที่ OP1-6

ตารางที่ OP1- 6 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือกับสำนักฯ

	ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และ ผู้ให้ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้อง	ข้อกำหนดในการ ปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทางในการ สื่อสาร
ผู้ส่งมอบ	1.1 ผู้ส่งมอบทรัพยากร สารสนเทศ	1. ส่งมอบตามคำร้องขอรับ บริการ 2. ส่งมอบเอกสารร้องเรียน 3. ส่งมอบคำขอข้อมูล ข่าวสาร	ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดใน เอกสารกำกับกระบวนการ อย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา	1. หนังสือราชการ 2. โทรศัพท์ 3. Email
	1.2 ผู้ส่งมอบวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยี	1. ส่งมอบวัสดุอุปกรณ์ 2. ส่งมอบการบริการ	ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดใน เอกสารกำกับกระบวนการ อย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา	1. หนังสือราชการ 2. โทรศัพท์ 1. Email

	ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และ ผู้ให้ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้อง	ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทางในการสื่อสาร
	1.3 ผู้ส่งมอบในการเช่าอุปกรณ์	1. ส่งมอบอุปกรณ์เครื่องถ่ายเอกสาร	ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดในเอกสารกำกับกระบวนการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา	1. หนังสือราชการ 2. โทรศัพท์ 3. Email
พันธมิตร	2.1 สำนักนวัตกรรมดิจิทัลและระบบอัจฉริยะ	1. พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST 2. บริหารจัดการระบบเครือข่าย	สนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา	1. การประชุม 2. Email 3. โทรศัพท์ 4. MS Teams 5. หนังสือราชการ
ผู้ให้ความร่วมมือ	3.1 เครือข่าย PULINET	แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการพัฒนาบริการร่วมกันและเป็นคู่เทียบ	1. การพัฒนาระบบงานห้องสมุดและเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงาน 2. การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา	1. การประชุมเครือข่าย/การอบรม/การสัมมนา 2. Email 3. หนังสือราชการ 4. โทรศัพท์ 5. Facebook / Line
	3.2 เครือข่าย PSULINET	แลกเปลี่ยนเรียนรู้และบริการสารสนเทศร่วมกัน	การพัฒนาระบบงานห้องสมุดและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา	1. การประชุม/การอบรม 2. Email 3. หนังสือราชการ 4. โทรศัพท์ 5. MS Teams
	3.3 เครือข่าย ThaiLIS	แลกเปลี่ยนเรียนรู้และบริการสารสนเทศร่วมกัน	การพัฒนาระบบงานห้องสมุดและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา	1. การประชุม/การอบรม 2. Email 3. หนังสือราชการ 4. โทรศัพท์ 5. Line
	3.4 เครือข่าย AUNIL0	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน	1. การพัฒนาระบบงานห้องสมุดและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา 2. การพัฒนาบุคลากร	1. การประชุม/การอบรม 2. Email 3. หนังสือราชการ 4. เว็บไซต์

	ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และ ผู้ให้ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้อง	ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทางในการสื่อสาร
	3.5 เครือข่ายห้องสมุดสีเขียว	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในเรื่องการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมของห้องสมุด	มีการจัดทำมาตรฐานและเกณฑ์การพัฒนาห้องสมุดสีเขียวร่วมกัน	1. การประชุม/การอบรม/การสัมมนา 2. Email 3. หนังสือราชการ 4. โทรศัพท์ 5. Line

2. สถานการณ์ขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) ลำดับในการแข่งขัน

ตามที่กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ได้กำหนดการจัดกลุ่มของสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2565 แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม โดยที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้รับการจัดให้อยู่ในกลุ่มที่ 1 คือ กลุ่มพัฒนาการวิจัยระดับแนวหน้าของโลก (Frontier Research) ซึ่งประกอบไปด้วยมหาวิทยาลัยต่าง ๆ จำนวน 16 แห่งนั้น องค์กรที่ดำเนินกิจกรรมในลักษณะเดียวกับสำนักฯ คือ ห้องสมุดหรือหอสมุดของสถาบันอุดมศึกษาที่สังกัดของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทั้ง 16 แห่งโดยในช่วงที่ผ่านมาได้มีการกำหนดคู่แข่งในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยระดับอุดมศึกษาในกลุ่มที่ 1 ที่มีความโดดเด่นในแต่ละด้าน โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านงานบริการ 2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และ 3. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ OP1- 7 ประเด็นเปรียบเทียบรายตัวบ่งชี้เทียบกับสถาบันคู่แข่ง

ประเด็นเปรียบเทียบที่สำคัญ	คู่แข่ง			
	CU	TU	MU	CMU
ด้านงานบริการ				
งบประมาณในการสนับสนุนในการจัดกิจกรรมบริการต่อปี		√	√	
จำนวนบริการออนไลน์ โปรตระกูล...		√	√	
หลักสูตรการอบรม		√	√	
- จำนวนหลักสูตรการอบรม (Onsite)				
- จำนวนหลักสูตรการอบรม (Online)				
- จำนวนผู้เข้ารับบริการฝึกอบรมของห้องสมุด (Onsite)				
- จำนวนผู้เข้ารับบริการฝึกอบรมของห้องสมุด (Online)				
จำนวนบริการสนับสนุนการวิจัย (โปรตระกูล)		√	√	
- บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า				
- บริการโปรแกรมการตรวจสอบคัดลอกผลงาน				
- บริการ Find Fulltext				
จำนวนผู้รับบริการสนับสนุนงานวิจัย				

ประเด็นเปรียบเทียบที่สำคัญ	คู่เทียบ			
	CU	TU	MU	CMU
จำนวนครั้งของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดแบบ walk-in ต่อปี แยกตามสมาชิกและบุคคลภายนอก - ประเภทสมาชิก จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดแบบ Walk-in ต่อปี		√	√	
จำนวนผู้ใช้บริการยืม-คืน ต่อปี		√	√	
จำนวนผู้ใช้บริการห้องเรียนรู้ด้วยตนเอง - ห้อง Study room - ห้อง Space		√	√	
จำนวนที่นั่งอ่านในการเรียนรู้/ทำงาน - ช่วงให้บริการปกติ - ช่วงสอบ		√	√	
อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ (โพรตระบุ)...		√	√	
จำนวนกิจกรรมหรือโครงการความร่วมมือระหว่างประเทศ (โพรตระบุ) - ความร่วมมือภายในประเทศ - ความร่วมมือระหว่างประเทศ		√	√	
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ				
งบประมาณสำหรับการจัดซื้อทรัพยากรห้องสมุดต่อปี			√	√
จำนวนฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (E-database) ที่ห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิก จำนวนฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดพัฒนาด้วยตนเอง (in-house database)			√	√
จำนวนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book)			√	√
ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของอัตราการดาวน์โหลดทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ต่อปี (จำนวนปริมาณการดาวน์โหลด)			√	√
จำนวนการยืมหนังสือและสิ่งพิมพ์ (ฉบับต่อปี)			√	√
จำนวนคลังสารสนเทศและฐานข้อมูล (Open Access)			√	√
จำนวนทรัพยากรที่ให้บริการรองรับชาวต่างชาติ (จำนวนเล่ม)			√	√
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ				
จำนวนงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อปี - พัฒนาเอง จำนวน....บาท - Outsource จำนวน....บาท	√			√
จำนวนระบบสารสนเทศที่ให้บริการ - พัฒนาเอง จำนวน....ระบบ (โพรตระบุ) - Outsource จำนวน....ระบบ (โพรตระบุ)	√			√
จำนวนระบบข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจขององค์กร - พัฒนาเอง จำนวน....ระบบ (โพรตระบุ)	√			√

ประเด็นเปรียบเทียบที่สำคัญ	คู่เทียบ			
	CU	TU	MU	CMU
- Outsource จำนวน....ระบบ (โปรดระบุ)				
จำนวนระบบที่ให้บริการแบบ Self-Service จำนวน....ระบบ (โปรดระบุ)	√			√
จำนวนผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ - Mobile Application - Website ห้องสมุด - ระบบจองห้องเรียนรู้ตนเอง - ระบบ e-Library	√			√
จำนวน Engagement ผ่าน Social Media - Facebook - Line@ - Instragam - Tiktok - Youtube	√			√
อัตรา Downtime ของระบบสารสนเทศที่ให้บริการ จำนวน.....ครั้งต่อปี ระยะเวลาที่นานที่สุดในการเกิด downtime จำนวน.....นาท/ชั่วโมง/วัน	√			√
ระบบสารสนเทศที่รองรับภาษาต่างประเทศ จำนวน....ระบบ (โปรดระบุ) จำนวนภาษาที่รองรับ.....ภาษา (โปรดระบุ)	√			√

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

สำนักฯ กำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์มุ่งสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัลที่สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต และการบริการระดับสากลภายใต้การพัฒนาอย่างยั่งยืน ตาม KYL Roadmap 2023-2027 โดยจัดทำแผนและโครงการต่าง ๆ เพื่อรองรับและเตรียมความพร้อมด้านการให้บริการแบบอัตโนมัติ ในปี 2566 และการดำเนินการด้านทรัพยากรสารสนเทศให้พร้อมสำหรับการให้บริการแบบอัตโนมัติเต็มรูปแบบ เพื่อจะก้าวสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัลและการให้บริการแบบ Smart Library ทำให้สำนักฯ มีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการในการทำงานและการให้บริการ สำหรับการเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน ประกอบไปด้วย

1. สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ (Learning Environment) เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญที่ทางสำนักฯ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ ได้มีการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ภายในสำนักฯ โดยใช้การวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้รับบริการและการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในสำนักฯ ของบุคลากร มีการนำการประกันคุณภาพมาเป็นแนวทางในการกำกับ ติดตามและดำเนินกิจกรรม

2. ห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) สำนักฯ ได้จัดทำแนวทางในการก้าวสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัล โดยการใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนาเป็นกรอบในการดำเนินงาน สำหรับการพัฒนาระบบการให้บริการต่าง ๆ เพื่อก้าวเข้าสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัลนั้น ทางสำนักฯ ได้ดำเนินการพัฒนาระบบการให้บริการที่แล้วเสร็จ ประกอบไปด้วย 1) ระบบ LibX เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วยฟังก์ชันการใช้ต่างดังนี้ การยืมทรัพยากรด้วยตนเอง ด้วยการสแกนบาร์โค้ดหรือสแกน QR Code การต่ออายุการยืมทรัพยากร (Renew) การสร้างบาร์โค้ด หรือ QR Code สำหรับเข้าใช้ห้องสมุด การชำระค่าปรับ และการเข้าใช้ PSU eLibrary 2) ระบบ PSU eLibrary เป็นระบบสำหรับการยืม-คืน อ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book) เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ที่สามารถยืมและอ่านหนังสือที่มีอยู่ภายในห้องสมุดได้จากทุกเวลาและทุกสถานที่ ในปัจจุบันหนังสือและตำราที่ให้บริการผ่านระบบดังกล่าวแล้วมากกว่า 200 เล่ม 3) การติดตั้งระบบประตู Smart gate เพื่อรองรับการยืมทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง การตรวจสอบการเข้าใช้บริการของผู้รับบริการทั้งขาเข้าและขาออก และเพื่ออำนวยความสะดวกของผู้รับบริการในการเข้าใช้ห้องสมุด เช่น การเข้าใช้ห้องสมุดด้วยบัตรสมาชิก การใช้แอปพลิเคชัน PSU LibX เพื่อสแกนบาร์โค้ด หรือ QR Code นอกจากนี้ระบบประตูสามารถรองรับในเรื่องความปลอดภัย รวมถึงระบบตรวจจับสัญญาณ RFID เพื่อป้องกันทรัพยากรสูญหาย และ 4) เครื่องจำหน่ายคูปองอัตโนมัติแบบสแกนจ่ายผ่าน Direct Payment และเครื่องจำหน่ายคูปองแบบหยอดเหรียญ เพื่อให้บริการบุคคลภายนอกที่ต้องการเข้าใช้บริการห้องสมุด

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญและเป็นทางการของสำนักฯ ได้กำหนดห้องสมุดมหาวิทยาลัยระดับอุดมศึกษาที่มีความโดดเด่นในแต่ละด้าน โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านงานบริการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (TU) และมหาวิทยาลัยมหิดล (MU) 2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ มหาวิทยาลัยมหิดล (MU) และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU) และ 3) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU) และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CU) ซึ่งผลการเปรียบเทียบพบว่า **1) ด้านบริการ** มหาวิทยาลัยมหิดลมีงบประมาณในการสนับสนุนการจัดกิจกรรมบริการต่อปีสูงที่สุด ในขณะที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีการจัดบริการออนไลน์ บริการสนับสนุนงานวิจัย จำนวนที่นั้งอ่าน ตลอดจนอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการมีจำนวนรายการมากที่สุดเมื่อเทียบกับมหาวิทยาลัยมหิดลและมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ **2) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ** มหาวิทยาลัยมหิดลได้รับการจัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดซื้อทรัพยากรห้องสมุดต่อปีสูงสุด โดยมีจำนวนฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (E-database) และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book) สูงสุดด้วย ส่วนจำนวนการยืมหนังสือและสิ่งพิมพ์ (ฉบับต่อปี) พบว่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีจำนวนสูงสุดเมื่อเทียบกับคู่แข่ง และ **3) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อปีสูงสุดเมื่อเทียบกับคู่แข่ง แต่ในขณะที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีจำนวนระบบสารสนเทศที่ให้บริการทั้งในรูปแบบพัฒนาเองและ Outsource ตลอดจนจำนวนระบบที่ให้บริการแบบ Self-Service มีจำนวนที่มากที่สุดเมื่อเทียบกับคู่แข่ง

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ตารางที่ OP1- 8 บริบทเชิงกลยุทธ์ ความท้าทาย ความได้เปรียบ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ

ประเด็น	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	โอกาสเชิงกลยุทธ์
1. ทรัพยากรสารสนเทศ	1. งบประมาณที่ลดลง 2. การสร้างความคุ้มค่าจากการจัดซื้อ 3. การใช้งานร่วมกันทั้ง 5 วิทยาเขต	1. การเป็นวิทยาเขตหลักที่ได้รับ การจัดสรรงบประมาณ มากกว่าวิทยาเขตอื่น เนื่องจากมีจำนวนนักศึกษา มากกว่าวิทยาเขตอื่น 2. รูปแบบความรู้ที่หลากหลายในปัจจุบัน	1. มีการขับเคลื่อนให้เกิด การเปลี่ยนแปลงไปสู่ Open Science หรือ Open Access มากขึ้น 2. อำนาจการต่อรองราคา ทรัพยากรสารสนเทศกับ สำนักพิมพ์ต่าง ๆ
2. การบริการ	การมีมาตรฐานการบริการ แบบเดียวกันในทุกวิทยาเขต	ผู้รับบริการมีแหล่งสารสนเทศให้ เลือกลิสืบค้นและใช้งาน	พัฒนา Portal กลางเพื่อ อำนวยความสะดวกใน การเข้าถึงสารสนเทศ
3. สถานที่	การบริหารจัดการพื้นที่ให้มี ประสิทธิภาพมากที่สุด	การมีพื้นที่ให้บริการที่มีความ สะดวกสบาย ทันสมัย	1. พัฒนาระบบบริหาร จัดการให้การใช้งาน ของสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 2. นำเทคโนโลยีมาปรับใช้
4. การเงิน	การบริหารงบประมาณด้าน การเงินที่มีการปรับลดลง อย่างต่อเนื่องให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด	การเป็นห้องสมุดกลางของ มหาวิทยาลัยส่งผลให้ยังได้รับ การสนับสนุนงบประมาณจาก มหาวิทยาลัย	1. การจัดการกระบวนการ ด้านงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ 2. การจัดการทรัพย์สิน
5. บุคลากร	1. การบริหารทรัพยากร บุคคลที่มีประสิทธิภาพ 2. การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กร ดิจิทัล	การเพิ่มศักยภาพในการทำงาน และการแข่งขัน ปรับเปลี่ยนให้ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	การปรับเปลี่ยนแนวคิดใน การทำงานของบุคลากร ให้รู้เท่าทันต่อสถานการณ์ การเปลี่ยนแปลงของโลก

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

สำนักฯ ใช้การประกันคุณภาพ การบริหารจัดการความเสี่ยง LEAN, SIPOC, PDCA, Agile, Design Thinking, Innovative Thinking, KM และ 5ส เพื่อพัฒนาไปสู่ KAIZEN โดยยึดตามเกณฑ์มาตรฐาน TQA ในการปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงาน นอกจากนี้สำนักฯ ผ่านการรับรองสำนักงานสีเขียว (Green Office) ระดับเหรียญทอง จากกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และผ่านการตรวจประเมินห้องสมุดสีเขียว (Green Library) เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาและเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ การดำเนินงานห้องสมุด ซึ่งเป็นระบบการบริหารจัดการเพื่อความเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

(1) วิสัยทัศน์และค่านิยม

คณะกรรมการประจำสำนักฯ ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาสำนักฯ ในอนาคต รวมทั้งความคาดหวังของผู้บริหารมหาวิทยาลัยและผู้รับบริการ โดยได้จัดประชุมเพื่อให้บุคลากรทั้งสำนักฯ ร่วมกันแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมขององค์กรใหม่ ในปี 2565 สำนักฯ ได้ปรับปรุงวิสัยทัศน์ใหม่ คือ “เป็นห้องสมุดดิจิทัล ที่สนับสนุนการเรียนรู้ทุกช่วงวัย ภายใต้การพัฒนาอย่างยั่งยืน” มีพันธกิจ คือ “สร้างสภาพแวดล้อมใหม่ในการเรียนรู้ การวิจัย และนวัตกรรมในยุคดิจิทัล สำหรับทุกช่วงวัย” และได้กำหนดค่านิยม คือ “มีจิตบริการ ทำงานอย่างมืออาชีพ โดยยึดหลัก KYLLIB”

ผู้นำระดับสูง มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาเพื่อก้าวไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนด โดยได้ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมขององค์กรสู่บุคลากรและผู้รับบริการ ผ่านการสื่อสารที่หลากหลายช่องทาง รวมทั้งการจัดประชุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ประชุมบุคลากร และถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติ เช่น การตั้งค่าข้อความแนบท้าย Email ป้ายข้อความในพื้นที่ส่วนกลาง Line Group และแจ้งทาง Email เป็นต้น นอกจากนี้สำนักฯ ได้จัดให้บุคลากรร่วมกันจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนสำนักฯ ไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

นอกจากนั้น ยังได้สื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมขององค์กรให้ผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ พันธมิตรที่สำคัญ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ให้รับทราบผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักฯ จดหมายข่าวออนไลน์ เอกสารทางราชการ Email ป้ายประชาสัมพันธ์ ตลอดจนสื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ผู้นำระดับสูง ปฏิบัติตนเป็นต้นแบบทั้งการประพฤติปฏิบัติตนตามกฎหมายและมีจริยธรรม ส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม มีการบริหารจัดการด้วยความโปร่งใส โดยมีการกำหนด TOR ของบุคลากรทั้ง 3 ฝ่าย อย่างชัดเจน ในการประชุมบุคลากรสำนักฯ 2 เดือนต่อครั้ง ผู้อำนวยการได้เน้นการยึดถือแนวปฏิบัติที่เป็นธรรมกับทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ หรือต่อบุคลากรด้วยกันเอง เพื่อดำรงไว้ซึ่งความเสมอภาค หลีกเลี่ยงการปฏิบัติในลักษณะของอภิสิทธิ์ชน สามารถตรวจสอบได้ เช่น ได้กำหนดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนและพิจารณาแก้ไขข้อร้องเรียน พร้อมกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนและสรุปข้อมูลแจ้งที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ และรายงานมหาวิทยาลัยทุก 6 เดือน เพื่อรับทราบผู้รับบริการทุกกลุ่มได้รับการปฏิบัติและการบริการอย่างเท่าเทียมจากผู้ปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์การให้บริการที่กำหนดและประกาศให้ทราบทั่วกัน ทำให้เกิดความเป็นธรรมกับผู้รับบริการ นอกจากนี้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เน้นให้ดำเนินการอย่างเป็นธรรมกับทุกคน โดยให้มีคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ดำเนินการและเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถร้องเรียนหากไม่ได้รับความเป็นธรรม นอกจากนี้

แล้วสำนักฯ มุ่งเน้นการปฏิบัติภารกิจที่มีการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นกระบวนการและผลลัพธ์ทั้งระดับบุคลากรและองค์กร มุ่งเน้นคุณภาพและประหยัดทรัพยากร โดยได้ปรับเปลี่ยนวิธีการจัดซื้อที่ก่อให้เกิดความคุ้มค่าที่สุด

ข. การสื่อสาร

ผู้นำระดับสูงกระตุ้นให้เกิดสื่อสารสองทาง ตรงไปตรงมา ในเรื่องที่สำคัญ เช่น การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ผ่านการประชุมคณะกรรมการสำนักฯ ประชุมบุคลากร และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ รวมทั้งการสร้าง ความผูกพันกับผู้บริหาร บุคลากร ผู้รับบริการ พันธมิตรและผู้ส่งมอบ โดยมีส่วนร่วมในกิจกรรมทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ นอกจากนี้ผู้นำระดับสูงได้สร้างความผูกพันในองค์กร และจูงใจบุคลากรให้มีผล การดำเนินการที่ดี โดยสนับสนุนส่งเสริมความก้าวหน้าของบุคลากร เช่น การจัดโครงการอบรมการจัดทำ ผลงานทางวิชาการ ให้งบประมาณและเวลาในการจัดทำผลงานสัปดาห์ละ 4 ชั่วโมง ให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการ พบผู้นำกลุ่มองค์กรนักศึกษาเพื่อรับทราบความต้องการและได้จัดบริการตามความต้องการของ ผู้รับบริการ โดยได้มีการสื่อสารกับบุคลากรทั้งแบบทางเดียวและการสื่อสารสองทางตามวัตถุประสงค์การ สื่อสารที่สำคัญ โดยผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ

ตารางที่ 1.1- 1 การสื่อสารและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้รับบริการที่สำคัญ

ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	วัตถุประสงค์/เป้าหมาย						กลุ่มเป้าหมาย			ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์	ช่องทาง	
		1	2	3	4	5	6	ผู้บริหาร	บุคลากร	ผู้รับบริการ			1	2
1.ประชุม กก. สำนักฯ	M	√	√	√	√			√			ผู้อำนวยการสำนักฯ		√	
2. ประชุมบุคลากร	2M	√	√	√	√	√	√		√		ผู้อำนวยการสำนักฯ		√	
3. ประชุมหัวหน้าฝ่าย	ตามโอกาส	√	√	√	√	√		√			ผู้อำนวยการสำนักฯ	√		
4. การประชาสัมพันธ์ทางสื่อสังคมออนไลน์	D	√			√			√	√	√		7.4-1 7.4-2 7.4-3	√	
5. VOC ออนไลน์รับฟังเสียงผู้รับบริการ	D	√		√		√				√	หัวหน้าฝ่ายจัดการและบริการ		√	

ช่องทางสื่อสาร	ความถี่	วัตถุประสงค์/เป้าหมาย						กลุ่มเป้าหมาย			ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์	ช่องทาง		
		1	2	3	4	5	6	ผู้บริหาร	บุคลากร	ผู้รับบริการ			1	2	
6. สายตรงผู้บริหาร รับฟังเสียงบุคลากร	D	√		√					√		ผู้อำนวยการ สำนักฯ และ หัวหน้าฝ่าย จัดการและ บริการ	7.4-1 7.4-2 7.4-3		√	
7. รายการวิทยุ	2w	√						√	√	√				√	
8. เสียงตามสาย	D	√												√	
9. รายงานผลการดำเนินงาน	Y	√						√	√	√	ผู้อำนวยการ สำนักฯ			√	
10. พบตัวแทนนักศึกษา	Y	√		√	√	√				√					

หมายเหตุ D = Daily W = Weekly M = Monthly Y = Yearly
ช่องทาง 1 = สื่อสารทางเดียว 2 = สื่อสารสองทิศทาง
วัตถุประสงค์/เป้าหมาย 1=สื่อสาร 2=ถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติ/สรุปผลการดำเนินงาน 3=ส่งเสริมการสื่อสาร 2 ทาง
 4=การตัดสินใจที่สำคัญ 5=สร้างความผูกพัน 6=ยกย่องชมเชย/ให้รางวัล/ประกาศเกียรติคุณ

ในปี พ.ศ. 2566 สำนักฯ ได้จัดให้มีการประเมินผลช่องทางสื่อสารของผู้บริหารต่อบุคลากร และนำผลการประเมินมาพิจารณาทบทวนและปรับปรุงกระบวนการสื่อสาร มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรเพิ่มขึ้น เพิ่มการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม

ค. พันธกิจและผลการดำเนินการขององค์กร

(1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเ็จ

ในด้านการบริหารสำนักฯ ให้ประสบความสำเร็จ ผู้นำระดับสูง มีนโยบายให้บุคลากรร่วมกันขับเคลื่อนองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ โดยคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการเป็นหัวใจสำคัญ รวมทั้งสนับสนุนให้มีกิจกรรมในเชิงคุณภาพ เช่น กิจกรรม KM กิจกรรม 5 ส การขับเคลื่อนสู่มาตรฐานห้องสมุดสีเขียว และสำนักงานสีเขียว เป็นต้น มีงบประมาณสนับสนุนการพัฒนาตนเองของบุคลากรเพื่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง

สำนักฯ สร้างความเข้มแข็งด้านการส่งเสริมและสร้างสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ โดยอาศัยความร่วมมือจาก 5 เครือข่าย ซึ่งประกอบด้วย 1) เครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 5 วิทยาเขต (PSULINET) 2) เครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) และ ภาคี PULINET Plus (ก่อตั้งเมื่อปี 2562 และลงนามความร่วมมือเมื่อปี 2563) 3) เครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ThaiLIS / UCTAL) 4) เครือข่าย AUNIL0 และ 5) เครือข่าย Green Library ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันผ่านระบบ

การยืมระหว่างห้องสมุด ร่วมกันจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของแต่ละห้องสมุด และมีความร่วมมือในการพัฒนาบุคลากร รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้วยการจัดอบรม และสนับสนุนงบประมาณในเรื่องการพัฒนาตนเองในรูปแบบต่าง ๆ เช่น โครงการ Self-Learning Skill, World-Class Self-learning (MOOC) การจัดอบรม Upskill Reskill การจัดสวัสดิการ การทำคู่เทียบ การทำ MOU ทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศ รวมทั้งการจัดอบรมนอกสถานที่ ซึ่งนอกจากจะได้ความรู้แล้วยังเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรอีกด้วย

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

ผู้บริหารระดับสูงของสำนักฯ มุ่งเน้นการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง โดยได้วิเคราะห์สถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของสำนักฯ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก วิเคราะห์สภาพการภายในองค์กร และอัตรากำลังในปัจจุบัน จากการวิเคราะห์ดังกล่าวส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยนโครงสร้างฝ่ายให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบันและอนาคต ใช้วงจรคุณภาพ PDCA เป็นกรอบในการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการและมีการติดตามผลการดำเนินงานตาม KPIs ของระดับฝ่ายและระดับสำนักฯ ทุก 2 เดือน นอกจากนี้ได้จัดให้มีระบบการถ่ายทอดความรับผิดชอบ KPIs สู่บุคคลโดยการจัดทำข้อตกลงภาระงาน และมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ปีละ 2 ครั้ง โดยกำหนดแนวทางในการทำให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง สำนักฯ ทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง 3 ประเด็นสำคัญ คือ 1) การปรับปรุงกระบวนการทำงาน 2) ประสิทธิภาพของการพัฒนาบุคลากร 3) การพัฒนานวัตกรรม ทำให้ระบบการประเมินการพัฒนาบุคลากรมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยกำหนดให้มีการทำข้อตกลง TOR ทั้้งงานประจำ งานพัฒนาตนเอง งานตอบสนองต่อนโยบาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายวิสัยทัศน์ร่วมกัน

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการทำประโยชน์ให้สังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

สำนักฯ ได้มีการกำหนดแนวทางในการกำกับดูแลองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ สามารถปฏิบัติตามภารกิจต่าง ๆ ได้สำเร็จตามแนวทางที่สำนักฯ ได้วางแผนไว้ ดังตารางที่ 1.2-1

ตารางที่ 1.2- 1 การกำกับดูแลองค์กร

ประเด็นการกำกับติดตาม	วิธีการกำกับติดตาม	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ผู้รับผิดชอบ
ภาวะความรับผิดชอบต่อ การกระทำของผู้นำ ระดับสูง	<ul style="list-style-type: none"> - มหาวิทยาลัยกำหนดให้ผู้บริหารระดับสูง จัดทำ ข้อตกลงภาระงานตาม TOR มีการรายงานและ ประเมินผลการปฏิบัติงานตาม TOR ปีละ 1 ครั้ง ผู้อำนวยการได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทุกปี - ผู้อำนวยการได้รับการประเมินด้านต่าง ๆ จาก คณะกรรมการของมหาวิทยาลัยนำโดยอธิการบดี เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการบริหาร สำนักฯ ผลจากการปฏิบัติงานของผู้นำระดับ หัวหน้าฝ่ายได้รับการประเมินทุกปีโดย คณะกรรมการที่มีผู้อำนวยการสำนักฯ เป็น ประธาน 	ผลการประเมินสูงกว่า ร้อยละ 80	งานบริหาร ทรัพยากรบุคคล
ภาวะความรับผิดชอบต่อ แผนกลยุทธ์	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ - คณะทำงานชุดต่าง ๆ ดำเนินการขับเคลื่อนตาม แผนกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย - กำหนดตัวชี้วัดในแต่ละแผนกลยุทธ์ เพื่อให้การ ดำเนินงานเป็นไปตามแผนกลยุทธ์ - คณะกรรมการแต่ละชุดดำเนินงาน และมีการ กำกับติดตามแผนเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย 	การบรรลุเป้าหมายตาม ตัวชี้วัดผลการ ดำเนินการระดับองค์กร	งานยุทธศาสตร์ และคุณภาพ องค์กร
ภาวะความรับผิดชอบต่อ ด้านการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานการใช้เงินหมวดต่าง ๆ ของสำนักฯ ให้ บุคลากรทราบ ทั้งที่ประชุมคณะกรรมการประจำ สำนักฯ และที่ประชุมบุคลากร - การใช้จ่ายเงินของสำนักฯ ได้รับการตรวจสอบ จากเจ้าหน้าที่การเงินของสำนักฯ กองคลัง คณะกรรมการสอบทานของสำนักฯ และหน่วย ตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย 	รอบเวลาสอบทานใน ด้านการเงิน	งานการเงิน
ความโปร่งใสในการ ดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none"> - มีการสื่อสารแนวทางดำเนินการแก่บุคลากร ทั้ง โดยการประชุมบุคลากรและเป็นเอกสาร เช่น แนวทางการสรรหาหัวหน้าฝ่าย แนวทางการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น - มีการเปิดเผยรายงานการประชุมคณะกรรมการ ประจำสำนักฯ โดยบุคลากรสามารถดูได้จาก ระบบ SharePoint ของสำนักฯ มีระบบรับ ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน 	จำนวนข้อร้องเรียน	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ

ประเด็นการกำกับติดตาม	วิธีการกำกับติดตาม	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ผู้รับผิดชอบ
การคัดเลือกคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> - ประกาศรับสมัครการคัดเลือกคณะกรรมการตามประกาศของมหาวิทยาลัย - ดำเนินการคัดเลือกโดยวิธีการลงคะแนนเสียงจากบุคลากรของสำนักฯ - ประกาศผลการคัดเลือกให้บุคลากรของสำนักฯ ทราบ และแจ้งในที่ประชุมบุคลากรของสำนักฯ - กรณีกรรมการที่เป็นตัวแทนลาออก สำนักฯ จะดำเนินการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานทดแทนตำแหน่งที่ว่าง และแจ้งผลการคัดเลือกตัวแทนใหม่ไปยังมหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> ผลสัมฤทธิ์การขับเคลื่อนกลยุทธ์และการบริหาร ความเสี่ยง 	ฝ่ายสำนักงานบริหาร
ความเป็นอิสระและมีประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในและภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> - มีคณะกรรมการสอบทานภายในหน่วยงานตรวจสอบ ทุกปี ในประเด็นการเงินและติดตามประเด็นที่ไม่เป็นไปตามระเบียบ - มีการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของมหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> ผลการตรวจสอบการปฏิบัติงาน 	ฝ่ายสำนักงานบริหาร
การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มีนโยบายในการพัฒนาระบบรายงานข้อมูล และการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครอบคลุมมากที่สุด	จำนวนข้อร้องเรียน	ฝ่ายจัดการและบริการสารสนเทศ
การวางแผนสืบทอดตำแหน่งสำหรับผู้นำระดับสูง	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อม - มอบหมายบุคลากรที่มีศักยภาพในการขับเคลื่อนโครงการที่สำคัญ หรือหัวหน้าทีม 	<ul style="list-style-type: none"> จำนวนบุคลากรที่สามารถสืบทอดตำแหน่งระดับสูง 	ฝ่ายสำนักงานบริหาร

จากการกำกับดูแลตามตารางที่ 1.2-1 ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในหลายเรื่อง เช่น ความโปร่งใสในการดำเนินงานทำให้ไม่มีข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น การเงินมีความมั่นคงทางการเงิน โดยมีรายได้สะสมเพิ่มขึ้น

(2) การประเมินผลการดำเนินการ

สำนักฯ มีการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารและคณะกรรมการประจำสำนักฯ ตามตารางที่ 1.2-2 โดยมีการประเมินในแต่ละระดับ

ตารางที่ 1.2- 2 การประเมินผลการดำเนินงาน

รูปแบบ	เป้าหมายการประเมิน	ประเด็นการประเมิน	ผู้ประเมิน/วิธีการ	การรายงานผล	ความถี่
ระบบประเมินตามแนวทางและเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย	ผู้อำนวยการ	การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานและประเมินสมรรถนะการบริหารงานตามข้อตกลงและการกำกับตามหลักธรรมาภิบาล	บุคลากร/ใช้แบบสอบถาม	อธิการบดี	ทุกปี
	หัวหน้าฝ่าย	ประสิทธิภาพการบริหารงานตามข้อตกลง	ผู้อำนวยการ/ประเมินตามข้อตกลงการปฏิบัติงาน (TOR)	ผู้อำนวยการ	ทุก 6 เดือน
	ผลการดำเนินงานตาม KPIs	KPIs ระดับกลยุทธ์ KPIs ระดับปฏิบัติการ	คณะกรรมการ/ประเมินผล	คณะกรรมการประจำสำนักฯ	ทุกปี
	ประเมินผลคุณภาพประจำปี SAR	ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA	คณะกรรมการ TQA/ประเมินตามเกณฑ์ TQA	คณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ	ทุกปี
ระบบประเมินตามข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย	คณะกรรมการประจำสำนักฯ	ตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย	ประเมินตนเอง/ใช้แบบสอบถาม	คณะกรรมการประจำสำนักฯ	ทุกปี
	การประเมินความเสี่ยง	ตามเอกสารควบคุมความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย	เจ้าหน้าที่งานยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กร/แบบประเมินความเสี่ยง	คณะกรรมการประจำสำนักฯ	ทุกปี

นอกจากนี้ยังนำผลประเมินระบบประเมินตามแนวทางและเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยในประเด็นการประเมินตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA มาทบทวนตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการ และปรับปรุงวิธีการดำเนินงานและเขียนรายงานผลการดำเนินงาน

ข. การปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม

(1) การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ

สำนักฯ ดำเนินการภายใต้กฎหมาย ระเบียบและมาตรฐาน ได้แก่ พระราชบัญญัติมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ภาพที่ OP1-4) โดยกำหนดนโยบายให้ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนตระหนักถึงความกังวลของสาธารณชนที่มีต่อการบริการสารสนเทศที่ถูกลิขสิทธิ์ สนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมทางด้านกฎหมาย ลิขสิทธิ์อย่างสม่ำเสมอ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการฝึกอบรม เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้การดำเนินการของสำนักฯ ในเรื่องผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติการไม่มีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม ดังตารางที่ 7.4-5

สำนักฯ มีนโยบายในการใช้ซอฟต์แวร์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย ตระหนักถึงการคาดการณ์ล่วงหน้าต่อความกังวลของสาธารณชนที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติการในอนาคต ประเด็นเรื่องการละเมิดลิขสิทธิ์ด้านการใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูล รูปภาพ หรือการใช้ซอฟต์แวร์ การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ โดยการประกาศแจ้งเตือนการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีการอบรมให้ความรู้เพื่อตระหนักในเรื่องการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด รวมถึงจัดกิจกรรมให้ผู้ให้บริการคำนึงถึงเรื่องเหล่านี้อย่างสม่ำเสมอ

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

สำนักฯ ยึดมั่นในการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและเป็นไปตามกฎหมาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมั่นใจว่าได้รับความเป็นธรรมและมีความโปร่งใส สำนักฯ มีการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของสำนักฯ เพื่อให้บุคลากรได้เข้าใจบทบาทเพื่อสามารถประยุกต์ใช้จริยธรรมในวิชาชีพให้เข้ากับบทบาทหน้าที่ของตนเอง จึงทำให้ไม่มีเหตุการณ์ในการทำผิดจริยธรรม และไม่มีข้อร้องเรียนเรื่องจรรยาบรรณ ดังตารางที่ 7.4-6

ตารางที่ 1.2-1 การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ด้าน	ปฏิสัมพันธ์	กิจกรรม	ความถี่/ การนำไปปฏิบัติ	ผลลัพธ์
ส่งเสริมการประพฤติ อย่างมีจริยธรรม	บุคลากร	คู่มือจรรยาบรรณ	สำรวจการรับรู้ จรรยาบรรณปีละครั้ง	การรับรู้และเข้าใจใน เรื่องจรรยาบรรณ
	บุคลากรใหม่	ปฐมนิเทศ สอนงาน แนะนำเกี่ยวกับ จรรยาบรรณ	เมื่อมีบุคลากรใหม่	
	ผู้ใช้บริการ/ผู้ส่งมอบ	แจ้งให้ทราบและทำ ความเข้าใจเกี่ยวกับ จรรยาบรรณ	งานบริการสารสนเทศ งานพัสดุดำเนินการ	-

ด้าน	ปฏิสัมพันธ์	กิจกรรม	ความถี่/ การนำไปปฏิบัติ	ผลลัพธ์
ข้อร้องเรียนการ ประพฤติดิจจริยธรรม	ผู้ให้บริการ	ตามช่องทางข้อ ร้องเรียนผู้ให้บริการ	ตลอดเวลา	ไม่มีเหตุการณ์ในด้าน การประพฤติดิจ จริยธรรม
	บุคลากร			

สำนักฯ ได้ส่งบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวกับจริยธรรมหรือจรรยาบรรณที่ทางมหาวิทยาลัยได้จัด
ทุกปี เพื่อให้บุคลากรได้มีความเข้าใจแนวทางในการส่งเสริมมีการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ค. การทำประโยชน์ให้สังคม

(1) ความผาสุกของสังคม

สำนักฯ ได้ตระหนักและคำนึงถึงผลกระทบต่อความผาสุกของสังคม โดยเฉพาะในด้านของสิ่งแวดล้อม
ได้กำหนดแนวทางด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้สอดคล้องกับสมรรถนะหลักของสำนักฯ ใน
ด้านการสร้างเครือข่ายด้านการบริการสิ่งแวดล้อม อาทิเช่น

- ปิดเครื่องปรับอากาศ ปิดไฟแสงสว่างในที่ทำงานช่วงพัก และบริเวณที่ไม่ได้ใช้งาน
- จัดระบบการเปิดปิดสวิทช์ไฟฟ้าแสงสว่างใหม่ โดยควบคุมการเปิด-ปิดหลอดไฟให้แสงสว่างให้
เหมาะสมกับความจำเป็นในการใช้แสงสว่างบริเวณต่าง ๆ
- รมรณรงค์ลดการใช้กระดาษ (Reduce) และการนำวัสดุต่าง ๆ มาใช้ใหม่ (Recycle)
- มีการคัดแยกขยะ
- ให้ความรู้แก่บุคลากร ผ่านช่องทางต่าง ๆ เป็นต้น

รวมถึงการเข้าร่วมการตรวจประเมินห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว เพื่อส่งเสริมและสนับสนุน
ในการเข้าร่วมเครือข่ายการบริการและสิ่งแวดล้อมอีกด้วย

(2) การสนับสนุนชุมชน

สำนักฯ ตระหนักถึงบทบาทตามสมรรถนะหลักขององค์กรที่พึงมีต่อการสร้างประโยชน์ให้กับสังคม
ตามศักยภาพของสำนักฯ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนโดยรอบ และยังเปิดโอกาสให้ชุมชนต่าง ๆ
สามารถเข้าถึงแหล่งทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ ได้อย่างหลากหลายกระจายไปยังกลุ่มคนทุกช่วงวัย โดย
การจัดกิจกรรมบริการวิชาการสู่ชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสนับสนุนแนวทางการดำเนินงานตามค่านิยม
ของสำนักฯ “มีจิตบริการ ทำงานอย่างมืออาชีพ โดยยึดหลัก KYLLIB” อีกด้วย ดังตารางที่ 1.2-2

ตารางที่ 1.2-2 กิจกรรมบริการความรู้สู่ชุมชน

กิจกรรม	ชุมชนเป้าหมาย	เป้าหมาย	สมรรถนะที่เกี่ยวข้อง
การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	ผู้รับบริการ และประชาชน ทั่วไป	ตลอดปี	C - Customer มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็น สำคัญ
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้	สถาบันการศึกษา	ตลอดปี	A - Alliance สร้างเครือข่ายด้านการ บริการและสิ่งแวดล้อม
บริจาคหนังสือให้กับ ห้องสมุดต่าง ๆ	สถาบันการศึกษา หรือ หน่วยงานที่สนใจ	ตลอดปี	A - Alliance สร้างเครือข่ายด้านการ บริการและสิ่งแวดล้อม
ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ให้แก่นักศึกษา	สถาบันการศึกษา	ตามความต้องการของ สถาบันการศึกษา	A - Alliance สร้างเครือข่ายด้านการ บริการและสิ่งแวดล้อม
งาน ม.อ.วิชาการ	ครู นักเรียน และประชาชน ทั่วไป	ปีละ 1 ครั้ง	N – New Learning Environment สร้างสภาพแวดล้อมในการ เรียนรู้และใส่ใจสิ่งแวดล้อม

ปัจจุบันสำนักฯ เน้นการให้บริการกับกลุ่มคนทุกช่วงวัย โดยคำนึงถึงชุมชนพื้นที่โดยรอบของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อให้สามารถครอบคลุมการให้บริการกับผู้รับบริการทุกกลุ่มเพื่อสนับสนุนตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ของสำนักฯ

หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ กำหนดแผนกลยุทธ์ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนองค์กรตามภารกิจที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลัก ดังนี้ **ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานการณ์** คณะกรรมการประจำสำนักฯ ร่วมกับเจ้าหน้าที่งานยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กร ประชุมวิเคราะห์สถานการณ์ภาพรวมขององค์กรที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจในรอบการดำเนินงานระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566 – 2570) ประกอบด้วย 1) วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางสังคม ทิศทางโลก ทิศทางประเทศ ทิศทางของมหาวิทยาลัย แนวโน้มเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง สภาพเศรษฐกิจและความต้องการของตลาด ตลอดจนกฎหมายและกฎระเบียบที่อาจมีผลกระทบ เพื่อให้ได้มาซึ่งโอกาสและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ 2) วิเคราะห์สภาพการภายในองค์กร (Internal Situation) ได้แก่ ความความต้องการสินค้า ความสามารถในการส่งมอบสินค้า ความสามารถในการผลิตและเก็บรักษาผลิตภัณฑ์ การจัดโครงสร้างองค์กร งบประมาณ การจัดการบุคลากร ตลอดจนวัฒนธรรมองค์กรและความสามารถในการอำนวยการ กำกับติดตามและควบคุมงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งจุดอ่อน จุดแข็ง และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ **ขั้นตอนที่ 2 กำหนดบริบทเชิงกลยุทธ์** คณะกรรมการประจำสำนักฯ ร่วมกับเจ้าหน้าที่งานยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กร นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนที่ 1 มาพิจารณาเพื่อทบทวนบริบทเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ ประกอบด้วย 1) วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร 2) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และตัวชี้วัดที่สำคัญ 3) จุดเน้นขององค์กร **ขั้นตอนที่ 3 กำหนดกลยุทธ์** เจ้าหน้าที่งานยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กร นำกรอบบริบทเชิงกลยุทธ์ในขั้นตอนที่ 2 มากำหนดกลยุทธ์ที่สอดคล้อง เพื่อให้การขับเคลื่อนโครงการและกิจกรรมประจำปีบรรลุเป้าหมายที่กำหนด และนำประเด็น OKR ที่ไม่บรรลุเป้าหมายในปีก่อนหน้ามาพิจารณาร่วมด้วยเพื่อบรรจุเป็นแผนกิจกรรม ก่อนนำเข้าสู่ที่ประชุมบุคลากรเพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในแต่ละแผน **ขั้นตอนที่ 4 นำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ** หลังจากได้ผู้รับผิดชอบหลักในแต่ละแผนจากการประชุมบุคลากรแล้วนั้น เจ้าหน้าที่งานยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กร ได้กำหนดแบบฟอร์มเสนอแผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) เพื่อให้ผู้รับผิดชอบหลักไปรวบรวมทีมงาน กระบวนการทำงาน โครงการ/กิจกรรม และงบประมาณที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอคณะกรรมการประจำสำนักฯ พิจารณานุมัติอีกครั้ง หากแผนปฏิบัติการใดไม่ชัดเจน หรือไม่สอดคล้องกับเป้าหมายที่สำนักฯ กำหนด คณะกรรมการประจำสำนักฯ จะให้ความเห็น ข้อเสนอแนะและกรอบเวลาในการแก้ไขแผน และนำแจ้งผู้รับผิดชอบหลักทาง Email โดยเจ้าหน้าที่ยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กร และกำหนดให้ติดตามความคืบหน้าของแผนโครงการ/กิจกรรมในทุก 3 เดือน เพื่อให้มั่นใจว่าสำนักฯ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องหรือปรับเปลี่ยนแผนให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้ **ขั้นตอนที่ 5 ควบคุมและประเมินผลเชิงกลยุทธ์** เจ้าหน้าที่งานยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กร จัดทำแบบรายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส โดยกำหนดรูปแบบในการรายงาน ประกอบด้วย

1) ความคืบหน้าของโครงการ/กิจกรรมภายใต้แผนต่าง ๆ 2) สถานะของโครงการ/กิจกรรมเปรียบเทียบกับเป้าหมาย 3) ปัญหาอุปสรรคที่พบ เพื่อสรุปและนำเสนอคณะกรรมการประจำสำนักฯ รับทราบปัญหาและพิจารณาเสนอแนะแนวทางปรับปรุง โดยอาจมีการเสนอให้ปรับแก้แผนโครงการ/กิจกรรม หรือตัวชี้วัดที่สำคัญ เพื่อให้สอดคล้องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมแจ้งผู้รับผิดชอบหลักและบุคลากรทุกคนทาง Email และ MS Teams



ภาพที่ 2.1- 1 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

(2) นวัตกรรม

จากผลการวิเคราะห์สถานการณ์ ในขั้นตอนที่ 1 สำนักฯ มองเห็นประเด็นสำคัญที่เป็นทั้งโอกาสและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ นำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมเพื่อการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

- 1) ระบบ eLibrary** เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรจากตัวเล่มเป็นออนไลน์ (eBook) ผู้ใช้สามารถยืมอ่านได้โดยไม่ต้องเข้ามาภายในห้องสมุด ทั้งนี้สำนักฯ ได้คำนึงถึงข้อกำหนดด้านลิขสิทธิ์ จึงวางกรอบการดำเนินงานและแผนการจัดหาทรัพยากรให้สอดคล้องและไม่ขัดต่อข้อกำหนดดังกล่าว
- 2) ระบบ PSU LibX** เป็น Mobile Application แรกของห้องสมุดที่รวมการทำงานพื้นฐานที่สำคัญ เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ตั้งแต่การสแกนผ่านมือถือเพื่อเข้าใช้งาน การค้นหาทรัพยากรใน 5 วิทยาเขต การยืมหนังสือด้วยตนเอง การอ่านหนังสือออนไลน์ ตลอดจนการชำระค่าปรับออนไลน์ ซึ่งช่วยเพิ่มประสบการณ์การรับบริการ (User Experience) รูปแบบใหม่ที่ทันสมัยให้แก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้ได้มีการปรับปรุงพัฒนาอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย **3) ระบบ Smart Gate** ที่ปรับรูปแบบและประสิทธิภาพให้ทันสมัยมากขึ้น สามารถตรวจจับสัญญาณหนังสือที่ผ่านการยืมด้วยตนเองได้ อีกทั้งยังรองรับเทคโนโลยีในอนาคต เช่น การตรวจสอบใบหน้า การกำหนดช่องทางตามช่วงเวลาและความหนาแน่นของผู้รับบริการ เป็นต้น **4) เครื่อง Self Check** สำหรับยืมคืนหนังสือด้วยตนเอง และ **5) ตู้คืนอัตโนมัติ** เพื่อเพิ่มความสะดวกให้ผู้รับบริการ

(3) การพิจารณากลยุทธ์

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ ใช้เครื่องมือ Vision Builder, SWOT Analysis และ Five Forces Model ในการวิเคราะห์สถานการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของสำนักฯ โดยมีกระบวนการที่สำคัญ ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และประเด็นที่ได้จากการวิเคราะห์ (ดังตารางที่ 2.1-1) เพื่อนำมาทบทวนบริบทเชิงกลยุทธ์ในขั้นตอนที่ 2 นอกจากนี้สำนักฯ ได้กำหนดแผนพัฒนาระบบสารสนเทศข้อมูลที่สำคัญเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ ให้เป็นจุดเน้นสำคัญภายในปี 2570 ซึ่งในระยะแรกได้ปรับโครงสร้างภายในให้มีผู้รับผิดชอบหลักด้านสารสนเทศข้อมูล ซึ่งเป็นงานใหม่ภายใต้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารองค์กร และเริ่มขับเคลื่อนโครงการด้านระบบสารสนเทศข้อมูลร่วมกับสำนักนวัตกรรมดิจิทัลและระบบอัจฉริยะ เพื่อพัฒนาแหล่งจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญของมหาวิทยาลัยต่อไป

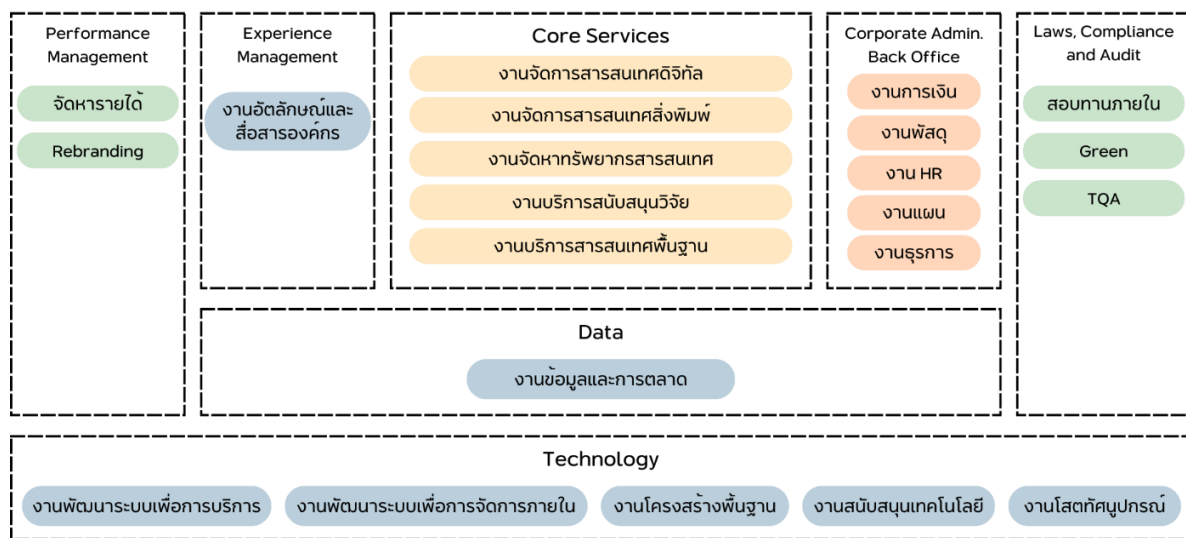
ตารางที่ 2.1- 1 กระบวนการวิเคราะห์บริบทเชิงกลยุทธ์และข้อมูลประกอบการวิเคราะห์

กระบวนการสำคัญ	ข้อมูลนำเข้า	ประเด็นที่ได้
วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment)	<ol style="list-style-type: none"> 1. บทสรุปการประชุม COP28 2. แผนยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561-2580) 3. แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ช่วงปี พ.ศ.2566-2570 4. ประมวลข้อมูลอื่นๆ : แนวโน้มเทคโนโลยี สภาพเศรษฐกิจและสังคม ความต้องการของตลาด กฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง 	<p>ประเด็นการเป็นดิจิทัล ครบวงจร การบริการระดับสากล และการใส่ใจด้านสิ่งแวดล้อม</p>
วิเคราะห์สภาพการภายในองค์กร (Internal Situation)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประเด็นความเสี่ยง 2. งบประมาณและการจัดซื้อ 3. อัตรากำลัง 4. ความเห็นบุคลากรจากการประชุมและแบบสำรวจ 5. ปัญหา ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ 6. การจัดการความรู้ภายในองค์กร 	<p>ประเด็นการรักษามาตรฐาน สร้างความมั่นคงทางรายได้ และเพิ่มประสิทธิภาพด้วยข้อมูล (Big Data)</p>
ฉายภาพอนาคต (Foresight)	<ol style="list-style-type: none"> 1. สถิติการรับบริการและการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ 2. ข้อมูลคู่แข่ง 3. แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง 	<p>ประเด็นการสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตในยุคดิจิทัล</p>

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์กร

สำนักฯ กำหนดระบบงานที่สำคัญตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่วางไว้ โดยพิจารณาจากสมรรถนะหลักของสำนักฯ องค์ความรู้ของบุคลากร และบริบทตามข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย สามารถแบ่งระบบงานที่สำคัญออกเป็น 3 ระบบ คือ 1) ระบบงานบริการ 2) ระบบงานบริหารจัดการ 3) ระบบงานดิจิทัล โดยระบบงานหลักทั้งหมดนี้ สำนักฯ เป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเองภายใต้การขับเคลื่อนและกำกับดูแลของหน้าฝ่าย ประกอบด้วย ฝ่ายจัดการและบริการสารสนเทศ ฝ่ายสำนักงานบริหาร และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและ

สื่อสารองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าสำนักฯ สามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการมากที่สุด ทั้งนี้กระบวนการย่อยภายในระบบงานหลัก เช่น การจัดซื้อ หรือ การให้บริการระบบสารสนเทศ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากคู่ค้าและพันธมิตร เช่น สำนักพิมพ์ ร้านหนังสือ หรือสำนักนวัตกรรมการพิมพ์ ผู้ให้บริการโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีหลักของมหาวิทยาลัย เพื่อเสริมให้การบริการและการส่งมอบผลิตภัณฑ์ของสำนักฯ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีงานส่วนกลางอื่น ๆ ที่เป็นการควบคุมคุณภาพและการขับเคลื่อนเป้าหมายเชิงรุก สำนักฯ จึงจัดตั้งเป็นคณะกรรมการภายในเพื่อขับเคลื่อนภารกิจต่าง ๆ อาทิ คณะกรรมการจัดหารายได้ คณะกรรมการด้านสิ่งแวดล้อม (Green) และคณะกรรมการอัตลักษณ์องค์กร (Rebranding) เป็นต้น



ภาพที่ 2.1- 2 ระบบงาน

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

จากการวิเคราะห์และทบทวนบริบทเชิงกลยุทธ์ สำนักฯ กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) พัฒนาระบบการบริการสู่ความเป็นดิจิทัลครบวงจร 2) พัฒนาพื้นที่และแหล่งเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตในยุคดิจิทัล 3) พัฒนาสารสนเทศดิจิทัลและบริการเชิงรุกสนับสนุน SO ของมหาวิทยาลัย 4) พัฒนาทักษะบุคลากรสู่ความเป็นสากล และสร้างอัตลักษณ์องค์กร และ 5) พัฒนาองค์กรสู่ความเป็นมาตรฐาน สร้างความมั่นคงทางรายได้และระบบข้อมูล มีตัวชี้วัดที่สำคัญในแต่ละด้านดังตารางที่ 2.1-2 และกำหนดจุดเน้นที่สำคัญระยะ 5 ปี ประกอบด้วย

- ปี 2566 : เน้นการเตรียมความพร้อมสู่การบริการแบบอัตโนมัติ (Preparation)
- ปี 2567 : เน้นการบริการแบบอัตโนมัติเต็มรูปแบบ (Fully Automation)
- ปี 2568 : เน้นการบริการแบบ Smart และ Unman (Smart Service)
- ปี 2569 : เน้นการบริการระดับสากล (International)
- ปี 2570 : เน้นระบบข้อมูลและความเป็นกลางทางคาร์บอน (Data Driven)

KYL ROADMAP (2023 - 2027)



ภาพที่ 2.1- 3 จุดเน้นระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570)

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

จากการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทั้ง 5 ด้าน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้าและตลาด ประกอบด้วย 1) การเปิดให้บริการพื้นที่ 24 ชั่วโมง ประกอบด้วย ห้อง The Forest@KYL@KYL (ชั้น 1) และห้อง The Space@KYL@KYL (ชั้น 3) 2) การบริการแบบ Self Service ผ่าน Mobile Application และอุปกรณ์อัตโนมัติ (Book Return/Self Check/เครื่องขายคุกกี้) 3) การบริการ Cashless ผ่าน Mobile Application เครื่องขายคุกกี้ และเคาน์เตอร์บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้รับบริการในยุค New Normal

ตารางที่ 2.1- 2 แผนกลยุทธ์สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ

ยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective)	ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์	รหัสแผน	แผนปฏิบัติการ ระยะสั้น (ST) และระยะยาว (LT)	ประเภทแผน	
					ST	LT
ด้านการบริการ (พันธกิจ 1)	SO1 พัฒนาระบบการบริการสู่ความเป็นดิจิทัลครบวงจร	มีระบบเพื่อการบริการที่เป็นอัตโนมัติครบวงจร ภายในปี 2568	P1	พัฒนาระบบสนับสนุนการบริการสู่ความเป็นอัตโนมัติครบวงจร		√
			P2	ปรับปรุงทรัพยากรให้รองรับการบริการแบบอัตโนมัติ	√	
	SO2 พัฒนาพื้นที่และแหล่งเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตในยุคดิจิทัล	ความพึงพอใจต่อการใช้งาน ไม่ต่ำกว่าระดับ 4	P3	ปรับปรุงพื้นที่เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้และจัดกิจกรรมสนับสนุนการเรียนรู้		√
			P4	พัฒนาแหล่งเรียนรู้ออนไลน์ เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านประวัติศาสตร์สงขลานครินทร์ ผลงานวิชาการภาคใต้ และการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม		√
			P5	บริการอำนวยความสะดวกด้านบริการวิชาการ	√	
	SO3 พัฒนาสารสนเทศดิจิทัลและบริการเชิงรุกด้านวิจัยและการเรียนการสอนสนับสนุน SO ของมหาวิทยาลัย	ความพึงพอใจต่อการรับบริการ ไม่ต่ำกว่าระดับ 4	P6	บริการสอนการรู้สารสนเทศในยุคดิจิทัล	√	
			P7	บริการจัดการองค์ความรู้ที่เป็นผลงานของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยสู่สังคมไทยและสังคมโลก		√
ด้านการบริหารองค์กร (พันธกิจ 2)	SO4 พัฒนาทักษะบุคลากรสู่ความเป็นสากลและสร้างอัตลักษณ์องค์กร	บุคลากรมีทักษะภาษาอังกฤษร้อยละ 100 ภายในปี 2569	P8	ส่งเสริมการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรตามกลุ่มงานผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์	√	
			P9	สร้างอัตลักษณ์ใหม่ (Rebranding)	√	
			P10	รักษามาตรฐานการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม		√

ยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objective)	ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์	รหัสแผน	แผนปฏิบัติการ ระยะสั้น (ST) และระยะยาว (LT)	ประเภทแผน	
					ST	LT
	SO5 พัฒนางค์กรสู่ความเป็นมาตรฐาน สร้างความมั่นคงทางรายได้และระบบข้อมูล	ผ่านการรับรองมาตรฐาน อย่างน้อยปีละ 1 เกณฑ์	P11	พัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐาน TQA		√
			P12	การขอรับรองสารสนเทศดิจิทัล CoreTrustseal	√	
		เงินสะสมเพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5 ของเงินรายได้ปีก่อนหน้า	P13	สร้างรายได้เพิ่มความมั่นคงขององค์กร		√
			P14	การจัดการข้อมูลที่สำคัญเสร็จสมบูรณ์ ภายในปี 2570		√

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก.การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ

คณะกรรมการประจำสำนักฯ ร่วมกับเจ้าหน้าที่งานยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กร ประชุมวิเคราะห์สถานการณ์ภาพรวมขององค์กรที่มีผลต่อการดำเนินธุรกิจในรอบการดำเนินงานระยะ 5 ปีก่อนนำเข้าไปประชุมบุคลากรเพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในแต่ละแผน และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบกลยุทธ์ โดยมอบหมายให้จัดทำแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ รวมถึงดำเนินการจัดโครงการและกิจกรรมตามกรอบเวลาที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ โดยมีกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการระยะสั้นและแผนระยะยาว ซึ่งมีจัดเก็บข้อมูลแผนปฏิบัติการบนระบบ SharePoint โดยมีข้อมูลแผนปฏิบัติการตารางที่ 2.1-2 แผนกลยุทธ์สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ และสำนักฯ ใช้ระบบวงจรคุณภาพ PDCA ในการควบคุมประสิทธิภาพการดำเนินงาน ดังนี้



ภาพที่ 2.2- 1 กระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติการ

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ

สำนักฯ ขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ด้วยกระบวนการดังต่อไปนี้ 1) ผู้บริหารระดับสูง ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่บุคลากรสำนักฯ ผ่านที่ประชุมบุคลากร ให้รับทราบและเข้าใจถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ของแผนกลยุทธ์ 2) แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อรับผิดชอบแผนกลยุทธ์ โดยกำหนดภาระหน้าที่

และระยะเวลาการดำเนินงาน ให้ชัดเจน และควบคุมการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการด้วยการกำหนด TOR การปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งผ่านการตรวจสอบและติดตามโดยหัวหน้าฝ่าย 3) คณะทำงานจัดทำแผนปฏิบัติการ กำหนดโครงการ/กิจกรรม ตัวชี้วัดที่ตอบสนองกลยุทธ์ และเป้าประสงค์ของสำนักฯ ภายใต้กรอบระยะเวลาที่กำหนด 4) คณะกรรมการประจำสำนักฯ พิจารณาจัดสรรงบประมาณ จากแผนปฏิบัติการ 5) ผู้รับผิดชอบดำเนินงานตามแผน และรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นนำเสนอผู้บริหาร และคุณภาพองค์กรรายไตรมาส 6) งานยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กรรวบรวมรายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาส เสนอคณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อรับทราบปัญหาและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและแก้ไข ปัญหา เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายมากที่สุด รวมถึงสามารถพัฒนาจนเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน ก่อนถ่ายทอดสู่บุคลากร และผู้ใช้บริการของสำนักฯ ต่อไป

ตารางที่ 2.2- 1 กระบวนการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ

SIPOC Model					
Supplier	Input	Process	Time	Output	Customer
-คณะกรรมการประจำสำนักฯ -ผู้รับผิดชอบกลยุทธ์	- วัสดุทัศน พันทกิจ ค่านิยม วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด เป้าหมายองค์กร - ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนักฯ -รายละเอียดแผนงาน/โครงการ -ปัจจัยเสี่ยงของสำนักฯ	- การจัดทำแผนปฏิบัติการ	มี.ย-ส.ค.	แผนปฏิบัติการของสำนักฯ	- บุคลากรสำนักฯ
-คณะกรรมการประจำสำนักฯ -ผู้รับผิดชอบกลยุทธ์ -บุคลากรสำนักฯ	- แผนปฏิบัติการ - แผนการใช้จ่าย - งบประมาณประจำปี	- ผู้บริหารระดับสูง ร่วมกับงานยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กร ดำเนินการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ ให้กับบุคลากรสำนักฯ	ส.ค.	1. มีการจัดประชุมเพื่อถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ/กิจกรรม ผ่าน ที่ประชุมบุคลากร และสื่อสารผ่านช่องทาง Email /MS Team/SharePoint 2.มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดที่สำคัญขององค์กร	- บุคลากรสำนักฯ

SIPOC Model					
Supplier	Input	Process	Time	Output	Customer
-เจ้าหน้าที่ยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กร -ผู้รับผิดชอบกลยุทธ์ -บุคลากรสำนักฯ	-MS Teams -Email	- งานยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กร จัดทำแบบสอบถาม เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคลากร ที่เข้าร่วมประชุมการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการประจำปี	ส.ค.-ก.ย.	- แบบสอบถามเพื่อนำไปประเมินการรับรู้จากการจัดประชุม	- บุคลากรสำนักฯ
-เจ้าหน้าที่ยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กร -บุคลากรสำนักฯ	-MS Teams -Email	- งานยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กร รวบรวมข้อมูลการตอบแบบสอบถามจาก MS Teams /Email และประเมินการรับรู้	ก.ย.	-ผลการประเมินการรับรู้และเข้าใจของบุคลากร	บุคลากรสำนักฯ
-คณะกรรมการประจำสำนักฯ -ผู้รับผิดชอบกลยุทธ์	-ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำสำนักฯ -ข้อมูลผลการดำเนินงาน	4.กระบวนการติดตามความสำเร็จตามแผนปฏิบัติการและปรับเปลี่ยนแผนงาน (Monitoring and Review)	รายไตรมาส	-แผนปฏิบัติการสำนักฯ มีความทันสมัยสามารถปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมตามสถานการณ์	-ผู้รับผิดชอบกลยุทธ์ - บุคลากรสำนักฯ - ผู้ใช้บริการสำนักฯ

(3) การจัดสรรด้านทรัพยากร

สำนักฯ มีแผนการบริหารจัดการงบประมาณเพื่อให้การดำเนินงานมีเสถียรภาพทางการเงิน โดยมุ่งเน้นการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจและเป้าประสงค์ขององค์กร เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบตัวชี้วัดได้อย่างชัดเจน โดยมีการวางระบบการควบคุมภายในให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนี้ 1) การดำเนินงานตามแผน โดยผู้รับผิดชอบกลยุทธ์ต้องจัดทำแผนงบประมาณโครงการหรือกิจกรรมเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อพิจารณาการจัดสรรงบประมาณให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 2) มีการบริหารจัดการงบประมาณจัดซื้อวารสารฐานข้อมูลทางการศึกษา โดยแต่งตั้งคณะกรรมการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทางการศึกษา มีหน้าที่ในการวิเคราะห์ วางแผน พิจารณาการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศทางการศึกษาให้เกิดความคุ้มค่าสูงสุด 3) กำหนดแผนจัดหารายได้ของสำนักฯ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการจัดหารายได้โดยมีหน้าที่จัดทำแผนจัดหารายได้ ระยะ 5 ปี เพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงินของสำนักฯ

ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการมีประสิทธิภาพ สำนักฯ มีการจัดทำแผนดำเนินงานจัดลำดับความสำคัญ และบริหารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการดังต่อไปนี้ **1) ผู้บริหารระดับสูง** ร่วมกับคณะกรรมการประจำสำนักฯ พิจารณาโครงการที่ถูกเสนอในแผนปฏิบัติการประจำปีร่วมกับงบประมาณที่ได้รับจัดสรร และจัดลำดับความสำคัญจากเป้าหมายองค์กรเป็นสำคัญ มีการประเมินความเสี่ยง ทั้งด้านโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงและผลกระทบความเสี่ยงที่ส่งผลต่อการดำเนินการขององค์กร ก่อนจัดสรรงบประมาณแต่ละประเภท **2) การวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ** มีการวิเคราะห์แผนระยะสั้น และระยะยาวที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และสามารถตอบสนองตัวชี้วัดองค์กรตามลำดับ **3) การจัดสรรงบประมาณ** ผู้บริหารระดับสูงร่วมกับคณะกรรมการประจำสำนักฯ ร่วมกันพิจารณากรอบวงเงินที่ได้รับจัดสรรของสำนักฯ และกำหนดกรอบวงเงินสำหรับแผนปฏิบัติการขององค์กร ทั้งนี้หากแผนปฏิบัติการบางโครงการมีกรอบวงเงินที่สูงจะพิจารณาของงบประมาณเพิ่มเติม หรือ เปลี่ยนแปลงแผนปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมกับงบประมาณที่ได้รับ **4) ติดตามผลการดำเนินการรายไตรมาส** เพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริหารสามารถรับทราบปัญหา อุปสรรค และหาแนวทางแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วถึง เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต และผลกระทบที่อาจส่งผลเสียต่อองค์กรในวงกว้าง

(4) แผนด้านบุคลากร

สำนักฯ มีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ด้านแผนการพัฒนาบุคลากร นั่นคือ การพัฒนาทักษะบุคลากรสู่ความเป็นสากล และสร้างอัตลักษณ์องค์กร โดยมีผู้รับผิดชอบหลัก วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์พัฒนาทักษะบุคลากรสู่ความเป็นสากล และสร้างอัตลักษณ์องค์กร ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์ และวางแผนด้านการพัฒนาและกำหนดอัตลักษณ์ องค์กร ด้วยการกำหนดแผนปฏิบัติการระยะสั้น และระยะยาว เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมุ่งสู่การเป็นองค์กรระดับสากล โดยมีฝ่ายสำนักงานบริหารรับผิดชอบวางแผนพัฒนาบุคลากรตามภารกิจสำนักฯ ซึ่งมีการนำผลการวิเคราะห์ความรู้ ความสามารถบุคลากร และอัตรากำลัง มาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการ ด้วยการจัดอบรมให้ความรู้ทั้งทางด้านวิชาชีพ และทักษะอื่น ๆ อีกทั้งสำนักฯ ยังมีการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร โดยนำข้อมูลอัตรากำลัง สมรรถนะ และแผนอัตรากำลัง 5 ปี มาพิจารณาวางแผนอัตรากำลังเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านอัตรากำลังและการเกษียณอายุราชการ มีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้สามารถทำงานภายใต้ข้อจำกัดการเปลี่ยนแปลง โดยการปรับเปลี่ยนโครงสร้างกลุ่มงาน และเสริมสร้างทักษะให้บุคลากรสามารถปฏิบัติแทนกันได้ รองรับอัตรากำลังในอนาคตที่ลดลง

และเพื่อให้การดำเนินงานของสำนักฯ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์การเป็นห้องสมุดดิจิทัล ในช่วงปี 2565-2566 สำนักฯ ได้ขอกรอบอัตราตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ เพิ่มขึ้น จำนวน 2 อัตรา เพื่อรองรับการดำเนินงานในยุคดิจิทัล

ตารางที่ 2.2- 2 แผนการพัฒนาบุคลากร

แผนการพัฒนาบุคลากร	แผนระยะสั้น	แผนระยะยาว			
	66	67	68	69	70
ด้านการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร					
1. โครงการศึกษาดูงานแนวทางการดำเนินงานห้องสมุด (Intelligence Library)	√				
2. การอบรมเรื่อง “โครงการอบรมลิขสิทธิ์และกฎหมายส่วนบุคคล PDPA”	√				
3. โครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์	√				
4. โครงการพัฒนา Self-Learning Skills สำหรับบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	√				
5. พัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ		√	√	√	√
6.โครงการอบรมการใช้งานเครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน/เทคโนโลยีที่ใช้ในงาน) โครงการความร่วมมือ 3 พลังเพื่อแผ่นดิน หัวข้อพิเศษ : Digital Library		√	√		
7.โครงการ BANI World 2.0 episode 2	√	√			
8.PSULINET		√	√	√	√
9.โครงการอบรม เรื่อง ทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็นระบบ “ SYSTEMATIC REVIEWS”		√			
ด้านอัตรากำลัง					
1. วิเคราะห์และกำหนดแผนการพัฒนาบุคลากร	√	√	√	√	√
2. ปรับโครงสร้างส่วนงานภายในองค์กรเพื่อรองรับอัตรากำลังในอนาคต	√	√			
3. ดำเนินการขอรอรับอัตรากำลัง ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ เพื่อรองรับการทำงานในอนาคต	√				
4. การจัดทำหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน	√	√	√	√	√
5. พัฒนาความก้าวหน้าบุคลากร	√	√	√	√	√

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ

สำนักฯ มีการกำหนดตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด โดยมีคณะกรรมการประจำสำนักฯ และหัวหน้าทีมผู้รับผิดชอบกลยุทธ์ เป็นผู้กำหนดตัวชี้วัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพื่อให้สามารถวัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติการได้ และเพื่อให้แผนการปฏิบัติการมีการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันสอดคล้องกับยุทธศาสตร์สำนักฯ โดยมีตัวชี้วัดที่นำมาติดตามความสำเร็จของการดำเนินงาน ดังตารางที่ 2.2-5 และดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ตามตารางที่ 2.2-3

ตารางที่ 2.2- 3 ตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ

ยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์	จุดมุ่งเน้นองค์กร	
ด้านการบริการ	SO1 พัฒนาระบบการบริการสู่ความเป็นดิจิทัลครบวงจร	- มีระบบเพื่อการบริการที่เป็นอัตโนมัติครบวงจร ภายในปี 2568	P1 พัฒนาระบบการบริการสู่ความ เป็นดิจิทัลครบวงจรเปลี่ยนแปลง ในอนาคต	ปี 2566 : เน้นการเตรียมความพร้อมสู่การบริการแบบอัตโนมัติ (Preparation) ปี 2567 : เน้นการบริการแบบอัตโนมัติเต็มรูปแบบ (Fully Automation)	
			P2 ปรับปรุงทรัพยากรให้รองรับการบริการแบบอัตโนมัติ		
	SO2 พัฒนาพื้นที่และแหล่งเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตในยุคดิจิทัล	- ความพึงพอใจต่อการใช้งาน ไม่ต่ำกว่าระดับ 4	P3 ปรับปรุงพื้นที่เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้และจัดกิจกรรมสนับสนุนการเรียนรู้	ปี 2568 : เน้นการบริการแบบ Smart และ Unman (Smart Service)	
			P4 พัฒนาแหล่งเรียนรู้ออนไลน์เพื่อเป็น แหล่งเรียนรู้ด้านประวัติศาสตร์สงขลานครินทร์ ผลงานวิชาการภาคใต้ และการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม		
	SO3 พัฒนาสารสนเทศดิจิทัลและบริการเชิงรุกด้านวิจัยและการเรียนการสอนสนับสนุน SO ของมหาวิทยาลัย	- ความพึงพอใจต่อการรับบริการ ไม่ต่ำกว่าระดับ 4	P5 บริการอำนวยความสะดวกด้านวิชาการ	ปี 2569 : เน้นการบริการระดับสากล (International) ปี 2570 : เน้นระบบข้อมูลและความเป็นกลางทางคาร์บอน (Data Driven)	
			P6 บริการสอนการรู้สารสนเทศในยุคดิจิทัล		
			P7 บริการจัดการองค์ความรู้ที่เป็นผลงานของนักศึกษาและบุคลากร		
	ด้านการบริหารองค์กร	SO4 พัฒนาทักษะบุคลากรสู่ความเป็นสากล และสร้างอัตลักษณ์องค์กร	- บุคลากรมีทักษะภาษาอังกฤษร้อยละ 100 ภายในปี 2569 - สร้างการรับรู้อัตลักษณ์ใหม่ขององค์กรแก่ผู้รับบริการ	P8 ส่งเสริมการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของบุคลากรตามกลุ่มงานผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์	P9 สร้างอัตลักษณ์ใหม่ (Rebranding)
				P10 รักษามาตรฐานการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม	
SO5 พัฒนาองค์กรสู่ความเป็นมาตรฐานสร้างความมั่นคงทางรายได้และระบบข้อมูล		- ผ่านการรับรองมาตรฐาน อย่างน้อยปีละ 1 เกณฑ์ - เงินสะสมเพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5 ของ	P11 พัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐาน TQA		

ยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์	จุดมุ่งเน้นองค์กร
		เงินรายได้ปีก่อนหน้ามีระบบข้อมูลที่สำคัญ เสรีจสมบูรณ์ ภายในปี 2570	P12 การขอรับรองสารสนเทศดิจิทัล CoreTrustseal P14 การจัดการข้อมูลที่สำคัญขององค์กร	

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

สำนักฯ มีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการโดยใช้ระบบ PDCA เป็นเครื่องมือการตรวจสอบคุณภาพ และมีการนำผลการประเมินกิจกรรม/โครงการ ตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง จะเห็นได้ว่า สำนักฯ มีจำนวนผู้เข้าใช้บริการ และการยืมทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น เนื่องมาจากการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ และการดำเนินงานที่ตอบสนองความเป็นห้องสมุดดิจิทัล และรับเสียงของผู้ใช้บริการโดยมีการพัฒนาระบบ PSU LibX เต็มรูปแบบ ให้ผู้ให้บริการสามารถใช้งาน ผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ ทั้งระบบ iOS และ Android ซึ่งสามารถใช้งานได้ทั้ง 5 วิทยาเขต และพัฒนาระบบ PSU elibrary ที่สามารถตอบสนองกลุ่มผู้ให้บริการ ให้สามารถยืมคืนทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยตนเอง แต่ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าผลลัพธ์ด้านลูกค้า มีระดับความพึงพอใจลดลงเล็กน้อย ซึ่งยังผ่านเกณฑ์ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ คือ ร้อยละ 80 มีเพียงด้านสถานที่ ที่มีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าเกณฑ์ นั้น คือร้อยละ 76 เนื่องจากนักศึกษามีความต้องการใช้บริการพื้นที่ในการอ่านหนังสือ และทำกิจกรรมเพิ่มขึ้น และ มีความต้องการให้ห้องสมุดเปิดบริการ 24 ชั่วโมง ทำให้สำนักฯ ต้องเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในปัจจุบัน และอนาคต

ทั้งนี้ จากแผนปฏิบัติการ พบว่าโครงการและกิจกรรมที่สำนักฯ กำหนด มีการดำเนินการสำเร็จจุลวงแล้วตามเป้าหมายที่วางไว้ จำนวนร้อยละ 86.15 ยังมีแผนปฏิบัติการบางส่วนที่ยังอยู่ระหว่างดำเนินการ โดยเฉพาะวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ SO2 พัฒนาพื้นที่และแหล่งเรียนรู้ เนื่องด้วยการพัฒนาพื้นที่แหล่งเรียนรู้ ต้องใช้งบประมาณที่ค่อนข้างสูงและใช้ระยะเวลานานในการดำเนินการ ทำให้แผนปฏิบัติการมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เกิดความเหมาะสม และคุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ซึ่งมีคณะกรรมการประจำสำนักฯ เป็นผู้ติดตามและพิจารณา การดำเนินงานอย่างใกล้ชิดทุกไตรมาส ทั้งนี้ เพื่อให้สำนักฯ ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายองค์กร จึงมีการกำหนดจุดมุ่งเน้นองค์กร เป็นแนวทางในการดำเนินงานดังนี้

- ปี 2566 : เน้นการเตรียมความพร้อมสู่การบริการแบบอัตโนมัติ (Preparation)
- ปี 2567 : เน้นการบริการแบบอัตโนมัติเต็มรูปแบบ (Fully Automation)
- ปี 2568 : เน้นการบริการแบบ Smart และ Unman (Smart Service)
- ปี 2569 : เน้นการบริการระดับสากล (International)
- ปี 2570 : เน้นระบบข้อมูลและความเป็นกลางทางคาร์บอน (Data Driven)

ตารางที่ 2.2- 4 คาดการณ์แนวโน้มการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดหมวดที่ 7	ปีการศึกษา			การคาดการณ์แนวโน้ม
		2564	2565	2566	2567
1	ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ				
	1.1 จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด	19,118	63,720	82,355	
	1.2 จำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศระดับพิมพ์	6,535	12,296	30,979	
	1.3 จำนวนรวมการใช้ทรัพยากรสื่ออิเล็กทรอนิกส์	2,891,569	2,924,005	4,139,945	
	1.4 จำนวนการใช้บริการ Book Delivery Service	886	889	228	
	1.5 ร้อยละของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อ	100	100	100	
	1.6 ร้อยละผลสัมฤทธิ์ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการให้การศึกษาผู้ใช้	84.49	87.73	85.07	
2	ผลลัพธ์ด้านลูกค้า				
	2.1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ด้านทรัพยากร)	86.60	82.23	81.20	
	2.2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ด้านบริการ)	89.60	87.51	80.44	
	2.3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ด้านบุคลากร)	91.60	88.22	87.90	
	2.4 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ด้านสถานที่)	88.80	75.13	76.00	
	2.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการสื่อสาร	88.6	82.13	84.68	
3	ผลลัพธ์ด้านบุคลากร				
	3.1 จำนวนผู้ที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	1	1	1	

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดหมวดที่ 7	ปีการศึกษา			การคาดการณ์แนวโน้ม
		2564	2565	2566	2567
	3.2 จำนวนผลงานของบุคลากร (ผลงานวิชาการ/งานวิจัย/นวัตกรรม)	23	16	12	
4	ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร				
	4.1 ร้อยละของตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายองค์กร	17.65	67.65	86.15	
5	ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด				
	5.1 รายรับเพิ่มขึ้น	-	301,747.50	699,894.00	
	5.2 ร้อยละของรายจ่ายลดลง	3.67	8.27	10.66	

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

สำนัก ฯ มีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ ในกรณีที่เป็นการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญและมีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานตามแผน โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรเป็นหลัก โดย ผู้รับผิดชอบกลยุทธ์มีหน้าที่ในการวิเคราะห์สถานการณ์ ในการปฏิบัติงานตามแผน ทั้งนี้อาจมีการ ปรับเปลี่ยน/เพิ่ม/ลด/เลื่อน แผนปฏิบัติการที่ไม่เร่งด่วนออกเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ หากมีการ เปลี่ยนแปลงให้นำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ ซึ่งมีวาระการประชุมติดตามผลการดำเนินงานของ สำนักฯ รายไตรมาส กรณีที่สถานการณ์ฉุกเฉินเร่งด่วนและจำเป็น สำนักฯ มีการนำวาระเข้าที่ประชุม คณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อพิจารณาแก้ไขและปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมได้ทันที และให้ ผู้รับผิดชอบหลักรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ ต่อไป



ภาพที่ 2.2- 2 กระบวนการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการในสถานการณ์บังคับ

ซึ่งในปีงบประมาณ 2566 สำนักฯ มีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการด้านการจัดสรรพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ ภายในสำนักฯ ซึ่งแผนปฏิบัติการเดิมจะมีการพัฒนา และปรับปรุงพื้นที่ บริเวณภายในสำนักฯ ให้เป็นพื้นที่ Co-working Space แต่เนื่องด้วยในปีงบประมาณ 2566 สภามหาวิทยาลัย มีการยื่นหนังสือ เพื่อขอให้สำนักฯ เพิ่มพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ และให้บริการ 24 ชั่วโมง ทำให้ สำนักฯ มีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการเร่งด่วน โดยประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ งบประมาณ และอัตรากำลัง โดยมอบหมายผู้รับผิดชอบ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง และมีการประเมินผลเป็นระยะซึ่งทำให้สำนักฯ สามารถเปิดให้บริการห้อง 24 ชั่วโมงได้ จำนวน 2 ห้อง คือ ห้อง The Space@KYL และ ห้อง The Forest@KYL ภายในปีงบประมาณ 2566

หมวด 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

ก. การรับฟังลูกค้า

สำนักฯ ได้ทบทวนวิธีการในการรับฟังเสียงของลูกค้าทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ที่เป็นสิ่งสำคัญเพื่อสามารถให้บริการผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองตรงกับความความต้องการและได้ตามความคาดหวังของลูกค้าอย่างเหมาะสม ซึ่งในปี 2566 สำนักฯ นั้นได้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ต่อผลิตภัณฑ์และบริการของสำนักฯ ที่สอบถามข้อมูลในด้านต่าง ๆ ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ 3) ด้านบุคลากร 4) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ 6) ด้านความผูกพันกับห้องสมุด และประเด็นความไม่พึงพอใจในทุกด้าน ซึ่งผลลัพธ์ความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากร มีร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านบุคลากร 87.90 และผลลัพธ์ความไม่พึงพอใจพบผลลัพธ์ ดังภาพที่ 7.2-6

นอกจากนั้น สำนักฯ ได้ทบทวนวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้า (Customer Listening) ด้วยที่เป็นส่วนสำคัญอย่างมากในการบริหาร การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้ดีขึ้น เดิมมี 7 วิธี สำนักฯ เห็นโอกาสอีกวิธีที่จะได้รับฟังเสียงโดยตรง ในปี 2566 จึงแบ่งออกเป็น 8 วิธี ดังนี้ 1) สายตรงถึงผู้อำนวยการ (Direct



ภาพที่ 3.1- 1 วิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ

ข้อมูลตลอดทั้งปี เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการที่หลากหลาย 4) การเชิญผู้รับบริการมาประชุมกลุ่มย่อย (Focus Groups & Interviews) ในกลุ่มเป้าหมายของกิจกรรมที่จัด เช่น การบริการสนับสนุนงานวิจัยที่เน้นการบริการเพิ่มมากขึ้นในปี 2566 กับกลุ่มนักวิจัย คณาจารย์ในสาขาต่าง ๆ ได้เชิญมาสัมภาษณ์ พูดคุย ชักถามในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและต้องการให้สำนักฯ จัดบริการ และสอบถามผู้เข้าร่วมกิจกรรมทั้งก่อนและหลังการจัดกิจกรรม/การอบรม เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในสิ่งสำคัญที่ต้องการทราบข้อมูลการจัดกิจกรรม

line to the Director) เป็นช่องทางรับฟังเสียงช่องทางใหม่ เพื่อเปิดกว้างการรับฟังจากลูกค้าทุกกลุ่ม ที่สร้างความเชื่อมั่นภาพลักษณ์ที่ดี และมีความเชื่อถือในองค์กรมากขึ้น 2) สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น การรับฟังความคิดเห็น (Comment) การกดแชร์ (Share) ในโพสต์ของการประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมและบริการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วที่สุด 3) แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ (Surveys) ซึ่งฝ่ายจัดการและบริการฯ สำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ปีละ 1 ครั้ง โดยเก็บ

5) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) เป็นการรับฟังเสียงผู้รับบริการเชิงรับจากหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จากผู้รับบริการทุกกลุ่ม 6) รีวิวจากลูกค้า (Customer Review) คือผู้รับบริการบอกเล่าการใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักฯ ผ่านกล่องข้อความ Facebook, Line@ เป็นต้น รวมถึงการบอกเล่าให้กับผู้รับบริการท่านอื่น ซึ่งจะทำให้สำนักฯ ทราบว่าสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและสะท้อนความคิดเห็นที่มีต่อบริการนั้น จะทำให้เกิดการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ จนเกิดการตัดสินใจในการใช้บริการครั้งต่อไปและเป็นข้อมูลของผู้รับบริการท่านอื่นต่อไป

7) การสังเกตพฤติกรรม (Observation) เป็นการสังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ ทั้งความถี่ในการมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง พฤติกรรมการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ พฤติกรรมส่วนบุคคล เวลาในการใช้บริการ พฤติกรรมการใช้สถานที่ให้บริการห้องต่าง ๆ เช่น ห้อง Study Rooms ที่เป็นห้องประชุม ห้องอ่านหนังสือ บริการในเวลาทำการ และห้อง The Forest@KYL@KYL ที่ให้บริการ 24 ชั่วโมง หรือช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ที่ทำให้ได้ข้อมูล ความคิดเห็นเป็นปัจจุบัน และบันทึกในแบบฟอร์มบันทึกเหตุการณ์ และ

8) ความคิดเห็นของผู้รับบริการออนไลน์ Voice of Customer (VOC) สำนักฯ จัดทำหน้าเพจสำหรับการรับฟังข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และคำติชมผ่านแบบฟอร์ม Google Form เพื่อรับฟังเสียงของผู้รับบริการออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลรายงานการจัดการข้อร้องเรียนให้ในแต่ละปี

จากนั้นหัวหน้าฝ่ายจัดการและบริการ จะนำข้อมูลทั้ง 8 วิธีการและช่องทางในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ มารวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล นำเข้ารายงานต่อที่ประชุมกรรมการประจำสำนักฯ ตามรอบการประชุม เพื่อพิจารณาดำเนินการ แก้ไข ปรับปรุง เมื่อได้รับคำพิจารณาจากผู้บริหารระดับสูงและกรรมการประจำสำนักฯ ก็ได้ดำเนินการแจ้งกลับผู้รับบริการในส่วนของข้อร้องเรียน พร้อมทั้งเผยแพร่ผ่านหน้าเว็บไซต์ของสำนักฯ และการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการจะส่งข้อมูลต่อไปยังผู้เกี่ยวข้อง เช่น งานยุทธศาสตร์ และฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้บริการที่ดีต่อไป

ดังนั้นการรับฟังเสียงของผู้รับบริการไม่เพียงแค่กระบวนการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แต่ยังเป็นเครื่องมือที่มีผลสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนสำนักฯ เพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกกลุ่ม สร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดี สร้างการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ และเพิ่มมูลค่าสร้างรายได้ให้กับสำนักฯ ตอบโจทย์และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในทุกกลุ่มได้อย่างเหมาะสม ด้วยการทำงานร่วมกันและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องสู่ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนในอนาคต

ตารางที่ 3.1- 1 วิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ

วิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ	ผู้รับบริการ							
	U1	U2	U3	U4	U5	F1	F2	ความถี่
1. สื่อสังคมออนไลน์	√	√	√	√	√	√	√	24 ชั่วโมง
2. แบบสำรวจความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน	√	√	√	√	√	√	√	1 ครั้ง/ปี

วิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ	ผู้รับบริการ							ความถี่
	U1	U2	U3	U4	U5	F1	F2	
3. การเชิญผู้รับบริการมาประชุมกลุ่มย่อย	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	1 ครั้ง/ปี
4. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	24 ชั่วโมง
5. รีวิวกของลูกค้า	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	วันทำการ
6. การสังเกตพฤติกรรม	✓	✓	✓	✓	✓	-	-	วันทำการ
7. ความคิดเห็นของผู้รับบริการออนไลน์	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	24 ชั่วโมง
8. สายด่วนผู้บริหาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	วันทำการ

หมายเหตุ U1 หมายถึง นักศึกษาระดับปริญญาตรี, U2 หมายถึง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา, U3 หมายถึง บุคลากรสายวิชาการ, U4 หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุน, U5 หมายถึง สมาชิกบุคคล/หน่วยงานภายนอก, F1 หมายถึง U1-U5 บุคคลที่เป็นสมาชิกแต่ไม่เคยมาใช้บริการในเวลา 1 ปี และ F2 หมายถึง U5 บุคคล/หน่วยงานภายนอกที่ไม่เป็นสมาชิก

(1) ลูกค้ำในปัจจุบัน

สำนักฯ มีวิธีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการปัจจุบัน ประกอบด้วย 5 กลุ่มดังนี้ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (U1) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (U2) บุคลากรสายวิชาการ (U3) และบุคลากรสายสนับสนุน (U4) และสมาชิกบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก (U5) โดยใช้ทั้ง 8 วิธีการในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ดังตารางที่ 3.1-1 เพื่อให้ได้เสียงจากลูกค้ำในปัจจุบันอย่างครอบคลุม แต่ละวิธีการรับฟังจะแตกต่างกัน เช่น กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่สามารถใช้วิธีการสังเกตพฤติกรรมการใช้บริการต่าง ๆ ที่เคาน์เตอร์ได้ พร้อมทั้งรับฟังรีวิวกจากการใช้บริการได้ทันทีและสามารถแจ้งข้อมูล แนะนำสนับสนุนการใช้บริการในครั้งถัดไปได้ เป็นต้น นอกจากนี้ สำนักฯ ยังมีการศึกษาพฤติกรรมของแต่ละกลุ่มผู้รับบริการ จากการศึกษาการเข้าใช้ห้องสมุด การใช้สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และการเยี่ยมทรัพยากรสารสนเทศของผู้รับบริการ ด้วยกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อจัดกลุ่มผู้รับบริการตามพฤติกรรมการใช้บริการ

(2) ลูกค้ำในอนาคต

สำนักฯ รับฟังเสียงของลูกค้าในอนาคต 2 กลุ่ม ดังนี้ F1 หมายถึง บุคคลที่เป็นสมาชิกที่ไม่มาใช้งานเป็นเวลา อย่างน้อย 1 ปี คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (U1) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (U2) บุคลากรสายวิชาการ (U3) และบุคลากรสายสนับสนุน (U4) และสมาชิกบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก (U5) ซึ่งการรับฟังกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มนี้ สำนักฯ ใช้วิธีการรับฟังโดยใช้ Email ที่บันทึกในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST เพื่อส่งแบบสำรวจให้กับผู้รับบริการ F2 หมายถึง บุคคล/หน่วยงานภายนอก เช่น นักเรียน นักศึกษา รวมถึงประชาชนทั่วไปที่ไม่เคยเข้ามาใช้บริการสำนักฯ สำนักฯ ใช้วิธีการรับฟังจากสื่อสังคมออนไลน์ ในการสอบถามแบบสำรวจการบริการต่าง ๆ โดยการติดตามและเป็นเพื่อน เช่น Facebook, Line, Instagram เป็นต้น โดยนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ ปรับปรุง เพื่อจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในอนาคต ดังตารางที่ 3.1-2

ตารางที่ 3.1- 2 ช่องทางการรับฟังเสียงผู้รับบริการ

ช่องทาง	วัตถุประสงค์			กลุ่มผู้รับบริการ								ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	รับฟัง	สนับสนุน	ทำ ธุรกรรม	ปัจจุบัน					อนาคต				
				U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	F 1	F 2			
แบบเชิงรุก													
1. สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Facebook Page, Line, Instagram, TikTok เป็นต้น	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	24 ชั่วโมง	บรรณารักษ์/ งานสื่อสาร องค์กร
2. Roadshow	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	ตามรอบ กิจกรรม	ฝ่ายจัดการ และบริการฯ
3. การสำรวจแบบ ความพึงพอใจหลัง การอบรม/จัด กิจกรรม	√	√	-	√	√	√	√	√	√	√	√	ตามรอบ กิจกรรม	บรรณารักษ์ ฝ่ายจัดการ และบริการฯ
4. ความคิดเห็นของ ผู้รับบริการออนไลน์ (VOC)	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	24 ชั่วโมง	หัวหน้า ฝ่ายจัดการ และบริการฯ
5. แบบสำรวจความพึง พอใจและไม่พึงพอใจ	√	-	-	√	√	√	√	√	√	√	√	1 ครั้ง/ปี	ฝ่ายจัดการ และบริการฯ
6. เว็บไซต์	-	√	-	√	√	√	√	√	√	√	√	24 ชั่วโมง	บรรณารักษ์ ฝ่ายจัดการ และบริการฯ
7. การเชิญ ผู้รับบริการมาประชุม กลุ่มย่อย	√	√	√	√	√	√	√	√	-	-	-	ตามรอบ กิจกรรม	บรรณารักษ์ ฝ่ายจัดการ และบริการฯ
แบบเชิงรับ													
1. จุดบริการตอบ คำถามและเคาน์เตอร์ บริการ ชั้น 3, ชั้น 6	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	วันทำการ	ฝ่ายจัดการ และบริการฯ
2. โทรศัพท์	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	วันทำการ	ฝ่ายจัดการ และบริการฯ

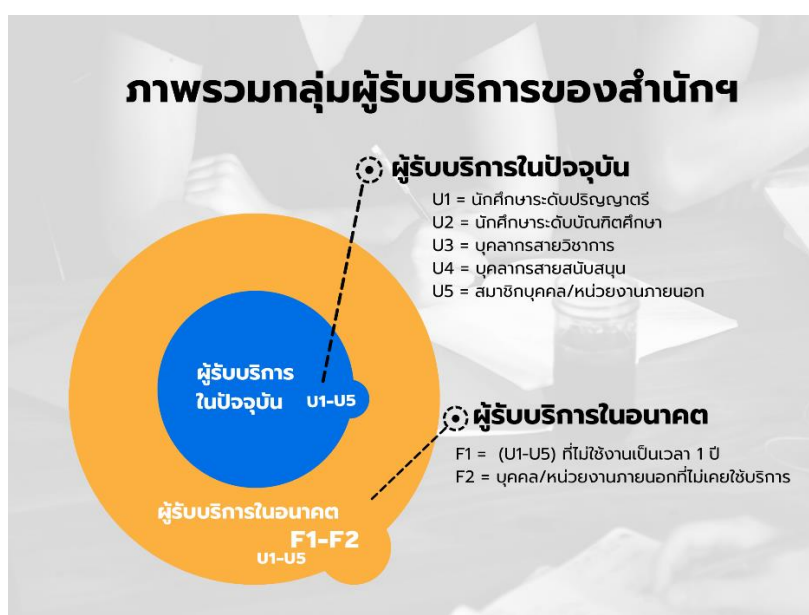
ช่องทาง	วัตถุประสงค์			กลุ่มผู้รับบริการ						ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	
	รับฟัง	สนับสนุน	ทำ ธุรกรรม	ปัจจุบัน					อนาคต			
				U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	F 1			F 2
3. แบบฟอร์มรับฟัง ความคิดเห็น/ข้อ ร้องเรียนออนไลน์	√	-	-	√	√	√	√	√	√	√	24 ชั่วโมง	ฝ่ายจัดการ และบริการฯ
4. สายด่วนผู้บริหาร	√	√	-	√	√	√	√	√	√	√	วันทำการ	หัวหน้า ฝ่ายจัดการ และบริการฯ
5. จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	24 ชั่วโมง	บรรณารักษ์ ฝ่ายจัดการ และบริการฯ
6. MS Teams	√	√	√	√	√	√	√	√	√	-	24 ชั่วโมง	บรรณารักษ์ ฝ่ายจัดการ และบริการฯ

ข. การจำแนกลูกค้ำ และผลิตภัณฑ์

(1) การจำแนกลูกค้ำ

สำนักฯ มีการจำแนกผู้รับบริการ ตามวิธีการแบ่งกลุ่มลูกค้ำโดยใช้สมมติฐาน (Hypothesis Based Segmentation) เป็นการแบ่งตามความแตกต่างที่สามารถสังเกตหรือเปรียบเทียบได้ง่าย ซึ่งใช้การแบ่งกลุ่มตามปัจจัยประชากรศาสตร์ (Demographic) ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา วงจรชีวิต รายได้ เป็นต้น จากนั้นมีการจำแนกผู้รับบริการกลุ่มหลัก ๆ ตามความต้องการบริการสารสนเทศ ตามพฤติกรรมการใช้บริการ และมีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างครอบคลุม สำนักฯ จึงได้กลุ่มผู้รับบริการ 2 กลุ่ม ดังนี้ 1) กลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิก ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน และสมาชิกบุคคล/หน่วยงานภายนอก และใช้สารสนเทศข้อมูลในการจัดลำดับในการให้สิทธิ์การให้บริการ เช่น อาจารย์ มีสิทธิ์ในการยืมทรัพยากรสารสนเทศคือ 30 รายการ ระยะเวลา 30 วัน ด้วยพันธกิจของตำแหน่ง ด้านการผลิตบัณฑิต มีการเตรียมแผนการสอน พัฒนาการเรียนรู้ตอบสนองความต้องการของหลักสูตร และด้านการวิจัยที่มีการส่งเสริมและสนับสนุนสมรรถนะอาจารย์ในการทำผลงานวิจัย ผลงานวิชาการ สอนยุทธศาสตร์พัฒนาประเทศและสามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้ในวงกว้างและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณชน จึงสนับสนุนสิทธิ์ในการยืมมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ เช่นเดียวกับกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ที่เน้นในเรื่องการวิจัยอย่างมีคุณภาพ

ประสิทธิภาพ เพื่อให้มุ่งสู่การผลิต/พัฒนาผลงานจึงสนับสนุนสิทธิในการยื่นจำนวนมากขึ้นคือ 30 รายการ ระยะเวลา 7 วัน และบุคลากรกับนักศึกษาระดับปริญญาตรี จากพฤติกรรมการใช้บริการจะใช้งานสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า และโดยบริบท จึงให้สิทธิ์การยื่นที่เท่ากันคือ 15 รายการ ระยะเวลา 7 วัน และในส่วนของบริการทั้งหมดทุกกลุ่มสามารถใช้บริการได้เหมือนกัน 2) กลุ่มบุคคลที่ไม่เป็นสมาชิก เช่น บุคคล/หน่วยงานภายนอก ที่ไม่เคยมาใช้บริการสำนักฯ โดยแบ่งย่อยเป็น 3 ช่วงวัย ได้แก่ วัยเรียน (อนุบาล ประถม มัธยม) วัยทำงาน วัยเกษียณ รวมถึงศิษย์เก่า เพื่อให้ส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศและบริการอย่าง ครอบคลุมในทุกกลุ่มตามความต้องการและพฤติกรรมผู้รับบริการ และเพื่อสนับสนุนการวิจัยและเรียนรู้ตลอด ชีวิตทุกช่วงวัย ซึ่งสอดคล้องกับ พันธกิจของสำนักฯ ที่ว่า ห้องสมุดดิจิทัลที่สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตและ การบริการระดับสากล ภายใต้การพัฒนาอย่างยั่งยืน



ภาพที่ 3.1- 2 ภาพรวมกลุ่มผู้รับบริการของสำนักฯ

(2) ผลผลิตภัณฑ์

สำนักฯ มีวิสัยทัศน์มุ่งสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัลที่สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตและบริการระดับ สากลภายใต้การพัฒนาอย่างยั่งยืน สำนักฯ มีการกำหนดบริการและส่งมอบผลิตภัณฑ์ดังตารางที่ OP1-1 โดย นำข้อมูลจากช่องทางการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ดังตารางที่ 3.1-1 และตารางที่ 3.1-2 มาปรับปรุงด้วย วงจรบริหารงานคุณภาพ PDCA หรือระบบลีน LEAN ที่เป็นพื้นฐานสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพบริการและ ผลการดำเนินงาน กระบวนการ สำนักฯ ได้ปรับปรุงผลิตภัณฑ์ นวัตกรรม และบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ ในปี 2566 ดังนี้

1. **บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ** ในปี 2566 สำนักฯ ได้ทบทวนนโยบายการบอกรับฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ จากเดิมที่บอกรับเพียงฐานข้อมูลให้เข้าถึงบทความวารสารที่บอกรับเท่านั้น ปรับเป็นพิจารณา

บอกรับฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงบทความวารสารและสามารถตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิชาการในฐานข้อมูลได้ เช่น Cambridge core ที่จะช่วยลดภาระค่าตีพิมพ์บทความ (APC) ให้กับอาจารย์ นักวิจัยของมหาวิทยาลัย

ทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์ เช่น หนังสือ วารสาร ตำราต่าง ๆ สำนักฯ สนับสนุนให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศได้ตลอด 24 ชั่วโมง เปิดกว้างการเข้าถึงและสามารถใช้บริการต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง ผ่านระบบอัตโนมัติสนับสนุนการยืมคืน ได้แก่ แอปพลิเคชัน PSU LibX ที่เป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทั้ง 5 วิทยาเขต สามารถยืมระหว่างห้องสมุดแต่ละวิทยาเขต เพื่อเป็นการแชร์ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน และเพิ่มความคุ้มค่า คุ่มประโยชน์ในเรื่องงบประมาณจัดซื้อจัดหา LibX สามารถช่วยให้ผู้รับบริการยืมทรัพยากร ทำธุรกรรม ชำระค่าปรับได้ด้วยตนเอง และพบจำนวนการดาวน์โหลดติดตั้งใช้งานมากทั้ง iOS และ Android ดังภาพที่ 7.1-22 และรวมถึงการบริการที่สนับสนุนการวิจัยอย่างต่อเนื่องของอาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษา สำนักฯ ให้บริการ Find Full-Text 4U บริการช่วยหาบทความฉบับเต็มที่สำนักฯ ไม่ได้บอกรับฐานข้อมูลนั้น ๆ โดยการจัดซื้อบทความที่ร้องขอให้กับผู้รับบริการ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ซึ่งได้รับความสนใจจากอาจารย์ นักวิจัย และนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเป็นจำนวนมาก ดังภาพที่ 7.1-6 จากนั้นเมื่อได้บทความสนับสนุนการทำผลงานแล้ว สำนักฯ ยังมี บริการนำส่ง เผยแพร่ ผลงานทางวิชาการ หนังสือ ตำรา เป็นบริการเผยแพร่ภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย โดยสำนักฯ จะดำเนินการติดต่อ ประสานงาน กับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ผู้รับบริการส่งคำขอเผยแพร่ จนกระทั่งได้รับหนังสือตอบขอบคุณอย่างรวดเร็วที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 3-7 วัน เมื่อเทียบกับต้องดำเนินการส่งด้วยตนเองที่ค่อนข้างล่าช้า ใช้ระยะเวลา 1-3 เดือน และอาจจะได้รับหนังสือตอบรับไม่ครบทุกสถาบัน ด้วยสำนักฯ มีหน่วยงานความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยในส่วนภูมิภาค โดยสำนักฯ ได้เป็นต้นแบบการให้บริการแก่ห้องสมุดสถาบันอื่น ซึ่งบริการนี้ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่อาจารย์ นักวิจัย บุคลากร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบผลลัพธ์การใช้บริการ ดังภาพที่ 7.1-20 และภาพที่ 7.1-21

นอกจากนี้ สำนักฯ ได้เพิ่มความหลากหลายของอุปกรณ์ในการให้บริการ คือ บริการบอร์ดเกม จำนวนกว่า 41 รายการ เดิมให้บริการครั้งละ 3 ชั่วโมง สำนักฯ ได้ปรับเป็นครั้งละ 5 ชั่วโมง เพื่อช่วยเสริมสร้างบรรยากาศและประสบการณ์ในการเรียนรู้ของผู้รับบริการเสริมสร้างความสนุก สุขุม ฝึกสมาธิ และความคิดสร้างสรรค์ให้กับผู้รับบริการ ซึ่งได้รับความนิยมจากกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ยิมมากที่สุด พบสถิติการยืมของสมาชิกจำนวน 1,217 คน และคิดเป็นจำนวน 2,353 ครั้ง ดังภาพที่ 7.1-24

2. บริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสำคัญสูงในการสร้างประสบการณ์ที่ดีและความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการทุกกลุ่ม ซึ่งสำนักฯ มีพื้นที่ 5 ชั้น ให้บริการตั้งแต่ชั้น 3 – 6 ทั้งพื้นที่นั่งอ่านกว่า 910 ที่นั่ง ในปี 2566 มีการเปิดบริการห้อง 24 ชั่วโมง ได้แก่ ห้อง The Space@KYL และห้อง The Forest@KYL ที่สนับสนุนพื้นที่ในการนั่งอ่านหนังสือช่วงสอรวม 185 ที่นั่ง เสริมสร้างโอกาสในการศึกษาและการเรียนรู้ ช่วยเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้รับบริการ ทำให้สามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้อง

จำกัดเวลาหรือเข้าไปตามเวลาทำการปกติของสถานที่ และห้อง Edutainment Room ที่เปิดให้บริการใหม่ 1 ห้อง เป็นห้องที่ออกแบบสนับสนุนการใช้งานหลากหลายรูปแบบ เช่น ห้องในการประชุม ดิวหนังสือ บันทึกรีวิวเพื่อการเรียนการสอน และยังสร้างความสนุกกับกลุ่มเพื่อนที่เปิดให้บริการเป็นห้องร้องเพลง ซ้อมดนตรี ได้ ได้รับความสนใจมาก และสำนักฯ มีการเพิ่มจำนวนของอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอน เช่น เครื่องคิดเลข หูฟัง โคมไฟ อุปกรณ์ต่อพ่วง ให้เพียงพอต่อการการยืมใช้งานมากขึ้น

3. บริการด้านระบบสารสนเทศ ในปี 2566 สำนักฯ ได้พัฒนาระบบสารสนเทศมากมาย เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ 1 พัฒนาระบบการบริการสู่ความเป็นดิจิทัลครบวงจร เริ่มด้วยระบบยืมคืน ตู้ Self-Check ที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการยืมคืนด้วยตนเอง สำนักฯ พัฒนาระบบ PSU eLibrary เพื่อรองรับการเรียนการสอนผ่านออนไลน์ ดังภาพที่ 7.1-9 พร้อมเปิดบริการใหม่ คือ Book Return เป็นตู้รับคืนหนังสืออัตโนมัติ 24 ชั่วโมง ที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการส่งคืนหนังสือและทราบผลการคืนทันที และสำนักฯ ยังมีการพัฒนาระบบ KYL Shorten URL เพื่อแก้ปัญหาของลิงก์ที่มีความยาว ไม่สะดวกต่อการส่งต่อให้ผู้รับบริการ จึงพัฒนาให้ลิงก์สั้นลงมี QR Code ให้ดาวน์โหลดใช้งาน ส่งผลให้สะดวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งใช้งานได้ทั้ง 5 วิทยาเขต โดยระบบนี้ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก พบว่าสถิติใช้งานระบบจำนวน 675,101 ครั้ง ดังภาพที่ 7.1-23

จากนั้นผู้รับผิดชอบประเมินผลการให้บริการ นำผลลัพธ์จากช่องทางต่าง ๆ ทั้งแบบสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน และช่องทางต่าง ๆ ดังตารางที่ 3.1-2 ที่ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการและผลิตภัณฑ์ มาทบทวน วิเคราะห์ ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ หรือกระบวนการ ด้วย PDCA หรือ LEAN และจัดกลุ่มลูกค้ำสำคัญ นำเสนอต่อผู้บริหาร ส่งผลดำเนินงานไปยังงานแผนยุทธศาสตร์ เพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินการสำนักฯ ในด้านต่าง ๆ ให้ตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนลูกค้ำ

(1) การจัดการความสัมพันธ์

สำนักฯ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการผ่านช่องทางและกิจกรรมต่าง ๆ ในการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการ สำนักฯ ไม่เพียงแต่รับรู้ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ แต่ยังตระหนักถึงความใส่ใจถามถึงประสบการณ์ในการใช้บริการกับผู้รับบริการหรือปัญหาที่ผู้รับบริการพบบ่อย โดยวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 1) การสร้างความผูกพันโดยการรับฟังเสียงของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังตารางที่ 3.1-2
- 2) การสังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการ สำนักฯ เน้นย้ำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคน เอาใจใส่ ซักถามและรู้จักสังเกตพฤติกรรมของผู้รับบริการเมื่อเข้ามาใช้บริการ ตั้งแต่หน้าประตูทางเข้า-ออก รวมถึงมีการจดบันทึกคำถาม หรือปัญหาที่ผู้รับบริการพบเจอขณะใช้บริการ รวบรวมไว้ใน Google Form เพื่อสามารถนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงการให้บริการต่อไปได้

3) การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์ เนื่องจากปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางที่มีอิทธิพลสูง ผู้รับบริการหลายคนได้ใช้ช่องทางนี้ในการติดต่อพูดคุย สอบถามและส่งเสียงทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจไปสู่สาธารณะ ทั้งนี้สื่อสังคมออนไลน์มีเครื่องมือที่ชื่อว่า Social Monitoring สำนักฯ ได้นำเครื่องมือนี้มาใช้ในการสืบหาข้อมูลในสื่อสังคมออนไลน์ว่ามีผู้รับบริการกล่าวถึงสำนักฯ ในทางที่ดีหรือไม่ดีบ้างหรือไม่ เพื่อให้การตอบสนองต่อผู้รับบริการนั้นทันต่อสถานการณ์ต่าง ๆ

4) การสร้างและจัดการความสัมพันธ์โดยการจัดกิจกรรมสนับสนุนผู้รับบริการแต่ละกลุ่มพร้อมแจกของรางวัล สำนักฯ ได้มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามเทศกาล เพื่อสนับสนุนให้สำนักฯ และผู้รับบริการได้มีกิจกรรมร่วมกัน ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้พูดคุย รวมไปถึงสนับสนุนการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ

5) การกระตุ้นความน่าสนใจของทรัพยากรสารสนเทศและบริการของสำนักฯ ผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบ Online ผ่านสื่อสังคมออนไลน์และรูปแบบ Offline เช่น วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการและสร้างโอกาสในการเป็นผู้รับบริการรายใหม่

6) การให้สิทธิพิเศษ จัดโปรโมชั่นหรือส่งเสริมการใช้บริการ เช่น ให้สิทธิพิเศษเกี่ยวกับระยะเวลาการยืมทรัพยากรสารสนเทศหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ของสำนักฯ เพื่อรองรับความต้องการที่เพิ่มขึ้นของผู้รับบริการ

7) กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน สำนักฯ ได้สนับสนุนการบริการวิชาการไปยังชุมชน เช่น กิจกรรมการบริจาคหนังสือ อันเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่มีประโยชน์ให้กับห้องสมุดโรงเรียน รวมถึงการจัดพื้นที่ห้องสมุดทั้งภายในจังหวัดสงขลาและต่างจังหวัด การสร้างสัมพันธ์กับชุมชนนั้น มีประโยชน์มากมายต่อทั้งตัวบุคคลและสังคม สำนักฯ จึงสนับสนุน ส่งเสริมกับชุมชน โรงเรียน เพื่อสร้างสังคมที่ดีและพัฒนาอนาคตที่ดีให้กับเด็กและเยาวชนต่อไป

ตารางที่ 3.2- 1 รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

กิจกรรม/บริการสร้าง ความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการ	วัตถุประสงค์การสร้างสัมพันธ์กับผู้รับบริการ				การนำไปใช้/ปรับปรุงพัฒนา บริการ
	ได้ลูกค้ำ ใหม่	การรักษา ลูกค้ำ	เพิ่มความผูกพันของ ผู้รับบริการ	ยกระดับ ภาพลักษณ์องค์กร	
1) การสร้างความผูกพันโดยการรับฟังเสียงของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ					
1.1 เว็บไซต์	√	√	-	√	1. ปรับปรุงช่องทาง การรับฟังเสียงของ ผู้รับบริการ
1.2 Facebook, Facebook Page, Line, Instagram, Youtube, Tiktok	√	√	√	√	
1.3 การนำชมห้องสมุด	√	√	√	√	
1.4 รายการห้องสมุดวาไรตี้ วิทยุ FM 88	√	√	√	√	2. ทบทวนและปรับปรุง
1.5 โทรศัพท์	√	√	√	√	
1.6 Email	√	√	√	√	

กิจกรรม/บริการสร้าง ความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการ	วัตถุประสงค์การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ				การนำไปใช้/ ปรับปรุงพัฒนา บริการ
	ได้ลูกค้ำ ใหม่	การรักษา ลูกค้ำ	เพิ่มความ ผูกพันของ ผู้รับบริการ	ยกระดับ ภาพลักษณ์ องค์กร	
1.7 แบบฟอร์มรับฟังความคิดเห็น/ข้อ ร้องเรียนออนไลน์	√	√	√	√	กระบวนการ ประชาสัมพันธ์
1.8 สายด่วนผู้บริหาร	√	√	√	√	
1.9 การเชิญผู้รับบริการมาประชุมกลุ่มย่อย	√	√	√	√	
1.10 MS Teams	√	√	√	√	
1.11 Roadshow	√	√	√	√	
1.12 บริการตอบคำถามออนไลน์	√	√	√	√	
2) การสังเกตพฤติกรรมผู้รับบริการ					
2.1 การติดต่อสอบถาม ณ จุดบริการ เคาน์เตอร์ชั้น 3 และชั้น 6	√	√	√	√	ปรับปรุง กระบวนการ ให้บริการ
2.2 การเข้าใช้บริการภายในห้องสมุด	√	√	√	√	
2.3 พฤติกรรมการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ และใช้บริการห้องต่าง ๆ	√	√	√	√	
2.4 การจัดกิจกรรม/การอบรมการใช้ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	√	√	√	√	
3) การใช้สื่อสังคมออนไลน์					
3.1 Facebook, Facebook Page, Line, Instagram, Youtube, Tiktok	√	√	√	√	ปรับปรุง กระบวนการ ให้บริการ
4) การจัดกิจกรรมสนับสนุนผู้รับบริการแต่ละกลุ่มพร้อมแจกของรางวัล					
4.1 ม.อ. วิชาการ	√	√	√	√	1. ส่งเสริมการใช้ การยืม ทรัพยากร สารสนเทศ ทั้ง ฉบับพิมพ์และ อิเล็กทรอนิกส์
4.2 วันเด็กแห่งชาติ	√	√	√	√	
4.3 วันรับปริญญาของมหาวิทยาลัย	√	√	√	√	
4.4 กิจกรรมปฐมนิเทศนักศึกษา 2566	√	√	√	√	
4.5 กิจกรรมเปิดโลกกิจกรรม (Hello Freshy 2023)	√	√	√	√	
4.6 พิธีบำเพ็ญกุศลทักษิณานุประทาน คุณหญิงหลง และ พระยาอรรณภระวีสุนทร	√	√	√	√	2. ส่งเสริมการใช้ บริการของสำนักฯ
4.7 กิจกรรม Welcome back to the library	√	√	√	√	

กิจกรรม/บริการสร้างความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการ	วัตถุประสงค์การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ				การนำไปใช้/ ปรับปรุงพัฒนา บริการ
	ได้ลูกค้ำ ใหม่	การรักษา ลูกค้ำ	เพิ่มความ ผูกพันของ ผู้รับบริการ	ยกระดับ ภาพลักษณ์ องค์กร	
4.8 อาหารอิมท้องสมองแจ่มใส 2566	√	√	√	√	3. สร้างความ ผูกพันกับ ผู้รับบริการ 4. ส่งเสริมทักษะ ความคิด สร้างสรรค์ ทุกช่วง วัย
4.9 กิจกรรมใจฟู ฟู กับคัพเค้ก ในเทศกาล วาเลนไทน์ 2024	√	√	√	√	
4.10 กิจกรรมตอบปัญหาพาเพลิน	√	√	√	√	
4.11 กิจกรรม 12.12	√	√	√	√	
4.12 กิจกรรมรีวิวแอปพลิเคชัน PSU LibX	√	√	√	√	
4.13 กิจกรรมตอบคำถามฮามเหมือนเรือพระ	√	√	√	√	
4.14 กิจกรรม Summer Camp: PLEARN	√	√	√	√	
4.15 กิจกรรมตอบคำถามฐาน ProQuest Dissertation & Theses Global 2024	√	√	√	√	
5) การกระตุ้นความน่าสนใจของทรัพยากรสารสนเทศและบริการของสำนักฯ ผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบ Online ผ่าน Social Media และรูปแบบ Offline เช่น วิทยุ สื่อสิ่งพิมพ์					
5.1 แนะนำทรัพยากรสารสนเทศ/บริการหน้า เว็บไซต์ Wow Review	√	√	√	√	1. ส่งเสริมการใช้ ทรัพยากรสาร สนเทศ ทั้ง ฉบับพิมพ์และ อิเล็กทรอนิกส์ 2. สร้างความ ผูกพันกับ ผู้รับบริการ
5.2 แนะนำทรัพยากรสารสนเทศ/บริการผ่าน Facebook และ Facebook Page	√	√	√	√	
5.3 แนะนำทรัพยากรสารสนเทศ/บริการผ่าน รายการห้องสมุดควาไรตี้ วิทยุ FM 88	√	√	√	√	
5.4 บริการฟรี WiFi สำหรับบุคคลที่ไม่เป็น สมาชิก	√	√	√	√	
5.5 หนังสือแนะนำที่หวั่น	√	√	√	√	
5.6 กิจกรรมตอบคำถามฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์	√	√	√	√	
5.7 กิจกรรมการอบรมพัฒนาทักษะการสืบค้น สารสนเทศ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อการทำผลงานวิชาการ	√	√	√	√	
5.8 กิจกรรมการอบรมการเขียนบรรณานุกรม และการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม Zotero เพื่อการทำผลงานวิชาการ	√	√	√	√	
5.9 กิจกรรมการอบรมการใช้งานโปรแกรม คัดลอกผลงาน iThenticate	√	√	√	√	

กิจกรรม/บริการสร้าง ความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการ	วัตถุประสงค์การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ				การนำไปใช้/ ปรับปรุงพัฒนา บริการ
	ได้ลูกค้ำ ใหม่	การรักษา ลูกค้ำ	เพิ่มความ ผูกพันของ ผู้รับบริการ	ยกระดับ ภาพลักษณ์ องค์กร	
5.10 บริการเสนอการจัดหาทรัพยากร สารสนเทศ	√	√	√	√	
5.11 กิจกรรมการอบรมความรู้เบื้องต้นในการ อพยพหนีไฟและปฐมพยาบาลเบื้องต้น	√	√	√	√	
6) การให้สิทธิพิเศษ จัดโปรโมชั่นหรือส่งเสริมการใช้บริการ					
6.1 การขยายระยะเวลาการยืม-คืน ทรัพยากร สารสนเทศ เช่น หูฟัง ปลั๊กพ่วง คอมไฟ	√	√	√	√	ส่งเสริมการใช้ ทรัพยากร
6.2 การยืมต่อทรัพยากรโดยอัตโนมัติด้วย ระบบ ALIST	√	√	√	√	สารสนเทศ ทั้งฉบับ พิมพ์และ อิเล็กทรอนิกส์
6.3 กิจกรรมยืมนาน...นาน ช่วงปิดเทอม	√	√	√	√	
7) กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน					
7.1 กิจกรรมจัดพื้นที่ห้องสมุดและบริจาค หนังสือให้โรงเรียนมหาปัญญาวิทยาลัย จังหวัดสงขลา	√	-	-	√	สนับสนุน ทรัพยากร สารสนเทศให้เป็น ประโยชน์ต่อ โรงเรียนและชุมชน และยกระดับ ภาพลักษณ์องค์กร
7.2 กิจกรรมบริจาคหนังสือโรงเรียนวัดยาง ทอง	√	-	-	√	
7.3 กิจกรรมบริจาคหนังสือโรงเรียนท่าแพผดุง วิทย์	√	-	-	√	
7.4 กิจกรรมบริจาคหนังสือโรงเรียนแสง ศรีธธา	√	-	-	√	
7.5 กิจกรรมบริจาคหนังสือโรงเรียนบ้านไร่ ออก	√	-	-	√	
7.6 กิจกรรมบริจาคหนังสือโรงเรียนกอบกุล วิทยาคม	√	-	-	√	

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนลูกค้ำ

สำนักฯ ได้กำหนดวิธีการในการให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ ทุกประเภท โดยมีวิธีสำคัญ 2 รูปแบบ ดังนี้ 1) การสนับสนุนโดยการให้บริการการศึกษาผู้ใช้ (User Education) ซึ่งมีกระบวนการดำเนินงาน คือ ส่งหนังสือสำรวจความต้องการการอบรมไปยังคณะต่าง ๆ ประชาสัมพันธ์ หน้าเว็บไซต์ และช่องทางผ่านสื่อสังคมออนไลน์ โดยการอบรมนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการทุกกลุ่ม ได้

ทราบเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการ วิธีการและเครื่องมือในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ แหล่ง
ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ ที่จะช่วยสนับสนุนการเรียน การสอน และการวิจัย โดยมีวิธีการแยกตาม
กลุ่มผู้รับบริการ ดังตารางที่ 3.2-2

ตารางที่ 3.2- 2 วิธีการสนับสนุนผู้รับบริการแยกตามกลุ่มผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการสนับสนุนการเข้าถึงสารสนเทศ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ
บุคคลที่เป็นสมาชิก		
1. นักศึกษาปริญญาตรี	1. การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ 2. การจัดอบรมการสืบค้นสารสนเทศวิชา สัมมนา	1. นักศึกษาใหม่รู้จักสำนักฯ แหล่งสารสนเทศ เครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศ 2. นักศึกษาระดับชั้น ปี 3-4 สามารถสืบค้น สารสนเทศเพื่อการวิจัยได้ รู้จักเครื่องมือ และแหล่ง สารสนเทศในการสืบค้นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ สาขาวิชา
2. นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	1. การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ 2. การจัดอบรมการสืบค้นสารสนเทศเพื่อ การวิจัย 3. จัดอบรมโปรแกรมจัดการ บรรณานุกรม EndNote Zotero และ Mendeley 3. จัดอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบ คุณภาพวารสารสำหรับการตีพิมพ์	1. นักศึกษาใหม่ระดับบัณฑิตศึกษา รู้จักสำนักฯ แหล่งสารสนเทศ เครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศ 2. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สามารถสืบค้น สารสนเทศเพื่อการวิจัยได้ รู้จักเครื่องมือ และแหล่ง สารสนเทศในการสืบค้นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ สาขาวิชา 3. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาสามารถเขียน บรรณานุกรมได้และรู้จักการใช้งานโปรแกรมจัดการ บรรณานุกรม
3. บุคลากรสายวิชาการ	1. จัดอบรมการใช้ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์เฉพาะสาขา 2. จัดอบรมโปรแกรมจัดการ บรรณานุกรม EndNote Zotero และ Mendeley 3. จัดอบรมเกี่ยวกับการตรวจสอบ คุณภาพวารสารสำหรับการตีพิมพ์	1. บุคลากรสายวิชาการสามารถใช้ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการสอน การวิจัยได้ตามสาขาที่ ต้องการ 2. บุคลากรสายวิชาการสามารถใช้งานโปรแกรม จัดการบรรณานุกรมได้ 3. บุคลากรสายวิชาการสามารถคัดเลือกวารสาร เพื่อตีพิมพ์ผลงานวิชาได้
4. บุคลากรสายสนับสนุน	1 จัดอบรมการสืบค้นสารสนเทศสำหรับ บุคลากรสายสนับสนุนเพื่อการทำผลงาน ที่สูงขึ้น 2. จัดอบรมโปรแกรมจัดการ บรรณานุกรม EndNote Zotero และ Mendeley	1. บุคลากรสายสนับสนุนสามารถสืบค้น สารสนเทศได้ตรงตามความต้องการ รู้จักเครื่องมือ ในการสืบค้น วิธีการและเทคนิคการสืบค้น 2. รู้จักการสืบค้นข้อมูลจาก Web OPAC ฐานข้อมูล ThaiJo ฐานข้อมูล ThaiLIS ฐานข้อมูล PSU Knowledge Bank เป็นต้น 3. บุคลากรสายสนับสนุนสามารถใช้งานโปรแกรม จัดการบรรณานุกรมได้

กลุ่มผู้รับบริการ	วิธีการสนับสนุนการเข้าถึงสารสนเทศ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ
5. สมาชิกประเภทบุคคลภายนอกยืมได้/ยืมไม่ได้	1. แนะนำ/นำชมห้องสมุด 2. แนะนำด้วยคู่มือการใช้บริการ การสืบค้นสารสนเทศ และคลิปวิดีโอการใช้	1. สมาชิกประเภทบุคคลภายนอกยืมได้/ยืมไม่ได้/สมาชิกเครือข่ายห้องสมุด สามารถรับรู้ว่ามีห้องสมุดให้บริการอะไรในแต่ละชั้น
6. สมาชิกเครือข่ายห้องสมุด	ฐานข้อมูลต่าง ๆ 3. บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า	2. สามารถเข้าใช้บริการห้องสมุดได้ 3. สามารถสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศเบื้องต้นได้จาก Web OPAC ได้
บุคคลที่ไม่เป็นสมาชิก		
1. นักเรียน 2. นักศึกษาต่างสถาบัน 3. บุคคลทั่วไป	1. แนะนำ/นำชมห้องสมุด 2. แนะนำด้วยคู่มือการใช้บริการ การสืบค้นสารสนเทศ และคลิปวิดีโอการใช้ ฐานข้อมูลต่าง ๆ 3. บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า	1. บุคคลภายนอกสามารถรับรู้ว่ามีห้องสมุดให้บริการอะไรในแต่ละชั้น 2. สามารถเข้าใช้บริการห้องสมุด และสามารถสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศเบื้องต้นได้จากระบบ OPAC ได้

2) การสนับสนุนผ่านคลิปวิดีโอ สำนักฯ มีนโยบายให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มของสำนักฯ สามารถที่จะเรียนรู้เรื่องการสืบค้นสารสนเทศผ่านคลิปวิดีโอ โดยคลิปวิดีโอจะเป็นการแนะนำการเข้าถึงหรือการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ คลิปวิดีโอดังกล่าวมีการเผยแพร่บนเว็บไซต์ และช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ เช่น YouTube Facebook และ Facebook Page เป็นต้น โดยผู้รับบริการสามารถศึกษาเรียนรู้ และเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตลอดเวลา

นอกจากนี้สำนักฯ ได้มีการพัฒนากระบวนการสนับสนุนสำหรับการทำธุรกรรมของผู้รับบริการในปี 2565-2566 โดยได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกรรม คือ กำหนดให้ผู้รับบริการสามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับสำนักฯ ได้ 2 ช่องทาง ได้แก่ 1) การทำธุรกรรมด้วยเงินสด และ 2) การทำธุรกรรมด้วยการสแกนจ่ายออนไลน์ผ่าน QR Code แต่ในปี 2567 สำนักฯ ได้กำหนดนโยบายในการทำธุรกรรมให้มีเพียงหนึ่งวิธี คือ นโยบาย Cashless ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2567 โดยให้ผู้รับบริการทำธุรกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในรูปแบบออนไลน์ทั้งหมด ด้วยการสแกนจ่ายผ่าน QR Code และจ่ายผ่าน QR Code ในระบบ PSU LibX โดยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของสำนักฯ

ทั้งนี้หากผู้รับบริการต้องการปรึกษา สอบถาม เกี่ยวกับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายจัดการและบริการฯ ได้จัดบริการตอบคำถามออนไลน์ผ่านช่องทาง Facebook, Facebook Page, และ Line@ โดยมีบรรณารักษ์และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ฝ่ายจัดการและบริการฯ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้รับรู้ข้อมูลที่ตรงกัน นำไปสู่การปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และพร้อมรับมือกับทุกปัญหาและทุกสถานการณ์ต่อไป

(3) การจัดการกับข้อร้องเรียน

สำนักฯ มีกระบวนการทำงานในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการและให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการมากที่สุด ตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้ ประกอบด้วย 1) การรับข้อร้องเรียน

ผ่านช่องทางต่าง ๆ 2) การจัดลำดับข้อร้องเรียน 3) การจัดการข้อร้องเรียน 4) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ผู้รับบริการแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ และสำนักฯ ดำเนินการจัดลำดับข้อร้องเรียน ดังนี้ ระดับที่ 1 ข้อร้องเรียนที่มีความเร่งด่วน ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจมาก ระดับที่ 2 ข้อร้องเรียนที่มีความถี่สูง มีการร้องเรียนอย่างต่อเนื่องหลาย ๆ ครั้ง ระดับที่ 3 ข้อร้องเรียนที่ไม่เร่งด่วน แต่ส่งผลต่อการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระดับที่ 4 ข้อร้องเรียน ที่ผู้รับบริการแจ้งให้ทราบเพื่อปรับปรุงแก้ไข เมื่อการจัดลำดับข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ฝ่ายจัดการและบริการฯ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามกระบวนการ ดังนี้ 1) ตรวจสอบข้อร้องเรียนเพื่อหาสาเหตุการเกิดปัญหา 2) แจ้งผู้เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและแก้ไขข้อร้องเรียน 3) ติดตาม/ประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน

เมื่อข้อร้องเรียนได้รับการจัดการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ฝ่ายจัดการและบริการฯ ดำเนินการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนแก่ผู้รับบริการ จากนั้นทำการปิดข้อร้องเรียนและบันทึกผลการแก้ไขข้อร้องเรียนพร้อมสรุปและรวบรวมข้อมูลรายงาน สถิติ วิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน

สำนักฯ ทบทวนวิธีการจัดการข้อร้องเรียนทุกปี รวมทั้งมีการถ่ายทอดการจัดการข้อร้องเรียนไปสู่บุคลากรให้รับทราบทั่วทั้งองค์กร โดยการแจ้งในการประชุมฝ่ายจัดการและบริการ การประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ และการประชุมบุคลากรสำนักฯ รวมทั้งมีการเผยแพร่ผลลัพธ์ในการจัดการข้อร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์ของสำนักฯ (<https://clib.psu.ac.th/clibhome/voice-of-customer-menu.html>) และจัดทำผลการจัดการข้อร้องเรียนส่งให้มหาวิทยาลัยทราบ ทั้งนี้ในปี 2567 สำนักฯ ได้ดำเนินการพัฒนา ระบบจัดการข้อร้องเรียนในเชิงระบบ เพื่อการดำเนินการที่เป็นระบบมากขึ้น

(4) การปฏิบัติที่เป็นธรรม

สำนักฯ มีวิธีการปฏิบัติที่เท่าเทียมและเป็นธรรมทั้งต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการโดยสำนักฯ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานโดยให้ยึดหลักการการให้บริการ ด้วยจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2559 หมวด 2 ว่าด้วยเรื่องจรรยาบรรณต่อนักศึกษา ประชาชน ผู้รับบริการ และสังคม ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยพึงให้บริการต่อนักศึกษา ประชาชน และผู้รับบริการอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน เมื่อเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้ หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผล หรือแนะนำให้ติดต่อยังหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งตนทราบว่ามีความเกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ต่อไป และสำหรับผู้รับบริการ สำนักฯ มีวิธีการปฏิบัติต่อผู้รับบริการที่มีความเท่าเทียมและเป็นธรรม ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. การดูแลข้อมูลของผู้รับบริการ สำนักฯ มีนโยบายและกำกับให้ผู้ปฏิบัติงาน ดูแลข้อมูลของผู้รับบริการตามนโยบาย PDPA พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด ทำให้ผู้รับบริการมั่นใจได้ว่าข้อมูลของผู้รับบริการจะได้รับการดูแลรักษาอย่างปลอดภัยที่สุด และการเปิดเผยข้อมูลของผู้รับบริการให้แก่บุคคลอื่นต้องได้รับความยินยอมจากผู้รับบริการก่อนทุกครั้ง

2. การให้บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักฯ ได้จัดบริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียม ประกอบด้วย การให้บริการห้องน้ำชาย-หญิง

หรือห้องน้ำผู้พิการ และการให้บริการช่องทางการเข้าใช้บริการของสำนักฯ ที่สนับสนุนผู้สูงอายุหรือทุพพลภาพ รวมทั้งผู้รับบริการที่มีปัญหาในการเดิน หรือผู้รับบริการที่ต้องใช้รถเข็นวีลแชร์ โดยมีประตูอัตโนมัติทางเข้า-ออกของสำนักฯ เพิ่มขึ้นอีก 1 ช่องทาง

3. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ สำนักฯ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเสนอซื้อและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนหรือให้บริการที่สำนักฯ ได้ โดยสามารถเสนอผ่านเว็บ OPAC ได้ตลอดเวลา หรือสามารถเสนอผ่านช่องทางการรับฟังเสียงของผู้รับบริการได้ทุกช่องทาง

4. การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ ที่เท่าเทียมกันทั้ง 5 วิทยาเขต สำนักฯ มีนโยบายให้ อาจารย์ นักศึกษา บุคลากร ทุกวิทยาเขต มีสิทธิ์เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกรูปแบบ และใช้บริการทุกบริการของสำนักฯ ได้ทุกบริการไม่ต่างจากผู้รับบริการวิทยาเขตขนาดใหญ่ รวมทั้งใช้สถานที่ของสำนักฯ ทั้งภายในและภายนอกสำนักฯ ได้ทุกพื้นที่อย่างเท่าเทียม

5. การแก้ไขปัญหาและการจัดการข้อร้องเรียน สำนักฯ มีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการอย่างเป็นธรรม โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริง พิจารณาข้อมูลทั้งหมดและสถานการณ์โดยรอบของแต่ละกรณี รวมทั้งปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด พร้อมทั้งมีมาตรการในการแก้ไขและชดเชยให้กับผู้รับบริการ และได้กำหนดแนวปฏิบัติสำหรับเหตุการณ์ประเภทเดียวกันเพื่อให้มีการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันหากเกิดเหตุการณ์ซ้ำในครั้งต่อไป

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

สำนักฯ มอบหมายให้ฝ่ายจัดการและบริการฯ ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการทุกกลุ่ม โดยสำนักฯ มีวิธีการดำเนินการ 2 ลักษณะ ดังนี้

1) การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการ ในภาพรวมของสำนักฯ โดยทำการประเมินปีละ 1 ครั้ง ประเมินผู้รับบริการทุกกลุ่ม กำหนดผู้รับผิดชอบอย่าง แบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ สอบถามเกี่ยวกับประเด็นการบริการ 5 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ/กระบวนการต่าง ๆ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ โดยแบบประเมินเป็นการแบ่งระดับการวัดเป็นแบบ Likert Scale 5 ระดับ คือ ระดับ 5 พึงพอใจมากที่สุด ถึงระดับ 1 พึงพอใจน้อยที่สุด ฝ่ายจัดการและบริการฯ มีการทบทวนและพัฒนารูปแบบการสำรวจ รวมทั้งประเด็นในการสำรวจทุกปี ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้รับบริการทุกปี ดังภาพที่ 7.2-1 – 7.2-7 เมื่อประมวลผลที่ได้จากแบบประเมินเรียบร้อยแล้ว จะมีการแจ้งผลการประเมินแก่บุคลากรทุกคนได้รับทราบ ผ่านการประชุมฝ่ายจัดการและบริการฯ การประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ การประชุมบุคลากรของสำนักฯ เพื่อพิจารณา วิเคราะห์และหาแนวทางปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานหรือบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2) การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ภายหลังจากการบริการ โดยการประเมินทันที หลังการจัดกิจกรรม/บริการ ในการจัดกิจกรรมทุกอย่างของสำนักฯ สำนักฯ จะมีนโยบายให้ทุกกิจกรรมมีผลการ

ประเมินผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด โดยบริการ/กิจกรรมในปี 2566 ที่มีการประเมินหลังการรับบริการ ประกอบด้วย 1) บริการ Book Delivery Service ผลการประเมินคิดเป็นร้อยละ 98.50 2) บริการให้การศึกษาผู้ใช้ ผลการประเมินคิดเป็นร้อยละ 87.97 3) บริการบริการตรวจสอบคุณภาพวารสารเพื่อการตีพิมพ์ การประเมินคิดเป็นร้อยละ 95.51 4) บริการ Find Full-Text 4U การประเมินคิดเป็นร้อยละ 98.61 5) บริการโปรแกรมจัดการรายการบรรณานุกรม การประเมินคิดเป็นร้อยละ 93 6) บริการนำส่งเผยแพร่ตำรา การประเมินคิดเป็นร้อยละ 94.81

ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้า

สำนักฯ มีวิธีการใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้า ประกอบด้วย 2 วิธี คือ 1) ข้อมูลเสียงของผู้รับบริการจากการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจและความผูกพันในภาพรวมของสำนักฯ 2) ข้อมูลเสียงของผู้รับบริการจากรูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังภาพที่ 3.2-1 โดยสำนักฯ ได้ดำเนินการจัดลำดับข้อมูลเสียงของผู้รับบริการ ซึ่งข้อมูลเสียงของผู้รับบริการที่สามารถดำเนินการได้ทันที จะได้รับการพิจารณาทันที และข้อมูลเสียงของผู้รับบริการที่ไม่สามารถจัดการได้ทันทีจะส่งต่อผู้เกี่ยวข้องให้ดำเนินการต่อไป ทั้งนี้สำนักฯ มีวิธีการดำเนินการ ดังนี้ 1) รวบรวมจัดกลุ่มข้อมูล ว่าข้อมูลที่ได้มานั้นอยู่ในด้านใด ตามแบบประเมินความพึงพอใจ 5 ด้าน 2) สื่อสารภายในองค์กร ให้ทุกคนรับทราบถึงข้อมูลที่รวบรวมไว้ ผ่านการประชุมฝ่ายจัดการและบริการฯ และการประชุมบุคลากรสำนักฯ 3) วางกลยุทธ์กำหนดเป้าหมายที่ตอบสนองต่อเสียงของผู้รับบริการ 4) ออกแบบพัฒนาผลิตภัณฑ์/บริการของสำนักฯ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ 5) ปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

การใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของผู้รับบริการ



ภาพที่ 3.2- 1 การใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของผู้รับบริการ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

สำนักฯ นำโดยคณะกรรมการประจำสำนักฯ และเจ้าหน้าที่งานยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กร จัดทำแผนกลยุทธ์ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2670) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน โดยการ 1) วิเคราะห์สถานการณ์สภาพแวดล้อมภายนอก สภาพองค์กร 2) กำหนดบริบทเชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และตัวชี้วัดสำคัญ จุดเน้นขององค์กร 3) กำหนดกลยุทธ์ ที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กร เพื่อขับเคลื่อนโครงการและกิจกรรม และกำหนดประเด็น OKR ที่ไม่บรรลุเป้าหมายปีก่อนหน้า กำหนดเป็นแผนกิจกรรม 4) นำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ ในที่ประชุมบุคลากร เพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบหลัก เพื่อดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ ให้ความเห็นข้อเสนอแนะ 5) ควบคุมและประเมินผลเชิงกลยุทธ์ เจ้าหน้าที่งานยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กร กำหนดการติดตาม โดยการรายงานแผนและกิจกรรมรายไตรมาส เพื่อนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ พิจารณาและเสนอแนวทางการปรับปรุง หรือทบทวนแผน โครงการ/กิจกรรม และตัวชี้วัดที่สำคัญ เพื่อให้สอดคล้องและเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากนั้นนำผลการพิจารณาและข้อเสนอแนะแจ้งผู้รับผิดชอบและบุคลากรทราบผ่าน Email และ MS Teams ของสำนักฯ ดังตารางที่ 2.1-1 และภาพที่ 2.1-1

สำนักฯ กำหนดให้หัวหน้าฝ่ายติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวันตามกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน โดยใช้เครื่องมือในการรวบรวม จัดเก็บและการติดตามระบบสารสนเทศภายใน เช่น Sharepoint ระบบ ALIST ระบบทางการเงิน แบบสำรวจ Google Form Google Drive เป็นต้น และระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เช่น ระบบ MAS ระบบ E-Doc ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

สำนักฯ กำหนดวิธีการสื่อสารและช่องทาง เพื่อถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ จากผู้นำระดับสูงในที่ประชุมบุคลากร โดยดำเนินการผ่านที่ประชุม 5 ระดับ ได้แก่ คณะกรรมการอำนวยการ คณะกรรมการประจำสำนักฯ การประชุมระดับฝ่าย คณะกรรมการชุดต่าง ๆ หรือทีมกลยุทธ์ และบุคลากร ดังตารางที่ 4.1.1

ตารางที่ 4.1- 1 การติดตามผลการดำเนินการขององค์กร

การประชุม	องค์กรประชุม	ภารกิจ	วิธีการติดตาม	ความถี่	เครื่องมือที่ใช้ในการติดตาม	ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้
คณะกรรมการอำนวยการ	ผู้บริหารมหาวิทยาลัย / หัวหน้าส่วน	- กำหนดนโยบาย ดำเนินงานห้องสมุด 5 วิทยาเขต - รายงานผลลัพธ์การดำเนินงานของสำนักฯ - เรื่องเพื่อทราบ	การประชุมที่ประชุม กบม. ของมหาวิทยาลัย	รายไตรมาส	- Email - Share Drive	- รายงานผลการดำเนินงาน - รายงานสถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
คณะกรรมการประจำสำนักฯ	ผู้อำนวยการ/ หัวหน้าฝ่าย/ กรรมการ	การมอบหมายงาน - ติดตามการ ดำเนินงานตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการ - รายงานความก้าวหน้าของงาน ตามแผน - การจัดการ ข้อร้องเรียน - เรื่องเพื่อ พิจารณาจากฝ่าย - รายงาน งบประมาณ	- การประชุมทางการ/ไม่ทางการ - แชรผ่านระบบสารสนเทศ	ทุกเดือน	- Email - SharePoint - One Drive - MS Teams	- ALIST Report - สารสนเทศจากระบบที่ให้บริการ - รายงานผลการปฏิบัติงาน - รายงานแผนกลยุทธ์
ฝ่าย	หัวหน้าฝ่าย/ บุคลากร	- เรื่องแจ้งเพื่อทราบ - การมอบหมายงาน - ติดตามผลการดำเนินงานระดับปฏิบัติการ - ติดตาม ทบทวน แผนปฏิบัติการ - ทบทวน ปรับปรุง กระบวนการทำงาน และวิธีปฏิบัติงาน	- ประชุมกลุ่มย่อย - พูดคุยผ่านเครื่องมือออนไลน์ - แชรข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศภายในสำนักฯ	ทุก 1-2 เดือน	- Email - SharePoint - One Drive - MS Teams - Line Group	- ALIST Report - สารสนเทศจากระบบที่ให้บริการ - ผลการประเมินจากการให้บริการ - รายงานผลการปฏิบัติงาน - รายงานแผนกลยุทธ์

การประชุม	องค์ประชุม	ภารกิจ	วิธีการติดตาม	ความถี่	เครื่องมือที่ใช้ในการติดตาม	ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้
คณะกรรมการชุดต่าง ๆ	ประธาน คณะกรรมการ/ บุคลากร	-เรื่องแจ้งเพื่อทราบ -การมอบหมายงาน - ติดตามการดำเนินงาน ตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์ - รายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัด ระดับกลยุทธ์	- ประชุมกลุ่มย่อย - พุดคุยผ่านเครื่องมือออนไลน์ - แชรข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศภายในสำนักฯ	ราย ไตรมาส	- Email - SharePoint - One Drive - Google Form - MS Teams	- ALIST Report - สารสนเทศจากระบบที่ให้บริการ - ผลการประเมินจากการให้บริการ - รายงานแผนกลยุทธ์
บุคลากร	ผู้อำนวยการ/ หัวหน้าฝ่าย/ บุคลากร	- เรื่องแจ้งเพื่อทราบ - การมอบหมายงาน - รายงานผลการดำเนินงาน ด้านการเงิน ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ ด้านบุคลากร - ถ่ายทอดกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ - สร้างความเข้าใจ และนำไปปฏิบัติ - เรื่องแจ้งเพื่อทราบ จากคณะกรรมการชุดต่าง ๆ	- ประชุม - พุดคุยผ่านเครื่องมือออนไลน์ - แชรข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศ	ทุก 2 เดือน	- Email - SharePoint - One Drive - MS Teams	- ALIST Report - สารสนเทศจากระบบที่ให้บริการ - ผลการประเมินจากการให้บริการ - รายงานแผนกลยุทธ์

การติดตามผลการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัด ดังตารางที่ 2.1-2 สำนักฯ มอบหมายเจ้าหน้าที่ยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กร เป็นผู้ติดตามการรายงานผลการดำเนินการรอบไตรมาส และกำหนดรายงานผลการดำเนินงานทาง Email และ Ms Teams ของสำนักฯ และนำสรุปผลการดำเนินงานเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ เพื่อพิจารณา ดังตารางที่ 4.1-1 จากนั้น คณะกรรมการประจำสำนักฯ มอบหมายให้ หัวหน้าฝ่ายเป็นผู้กำกับ ติดตาม และกำหนดให้มี

การนำผลมาทบทวนและปรับปรุงแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องของฝ่าย การนำไปปฏิบัติ และนำผลจากการปฏิบัติ รวมทั้งผลการปฏิบัติงานประจำวัน นำเสนอในที่ประชุม คณะกรรมการประจำสำนักฯ เป็นประจำทุกเดือน หรือเมื่อมีวาระเร่งด่วนที่ต้องพิจารณา จากนั้นนำผลการพิจารณาแจ้งบุคลากรทราบในที่ประชุมบุคลากร ทุก 2 เดือน

นอกเหนือจากการประชุมดังกล่าว สำนักฯ กำหนดช่องทางการสื่อสาร ทั้งในเรื่องการประชาสัมพันธ์ การจัดการกิจกรรม การแจ้งปัญหาและข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน เพื่อหาข้อสรุปและแนวทางแก้ไขให้ทันที่ รวมทั้งการติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน ทาง Email Ms Team Line Group ทั้งระดับสำนักฯ ฝ่าย คณะกรรมการ บุคลากร เพื่อความคล่องตัวในการดำเนินงานของสำนักฯ สำนักฯ กำกับ ติดตามและทบทวนผลการดำเนินการตามกระบวนการทำงานที่สำคัญตามรอบที่ประชุมทุกระดับ ดังตารางที่ 4.1-2

ตารางที่ 4.1- 2 การติดตามกระบวนการทำงานที่สำคัญ

กระบวนการ/ผลลัพธ์	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	การติดตาม
กระบวนการหลัก					
การพัฒนาทรัพยากร สารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - การพิจารณาการจัดทำโดยคณะกรรมการที่ปรึกษา - การจัดทำทรัพยากรสารสนเทศทางการศึกษา - จัดทำทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย - จัดทำทรัพยากรสารสนเทศสนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัย - กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (มคอ) - การสื่อสารระหว่างผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ 	<ul style="list-style-type: none"> - การใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเพิ่มขึ้น - ร้อยละ 5 - จัดซื้อฐานข้อมูลอย่างคุ้มค่าคุ้มทุน 	<ul style="list-style-type: none"> - ระยะเวลาในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท 	ฝ่ายจัดการและบริการฯ	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการประจำสำนักฯ ทุกเดือน - การประชุมฝ่าย ทุก 1-2 เดือน
การวิเคราะห์ทรัพยากร สารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - มาตรฐานการวิเคราะห์และลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ MARC21, AACR2 	<ul style="list-style-type: none"> - ทรัพยากรสารสนเทศที่สั่งซื้อพร้อมให้บริการภายใน 1 สัปดาห์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลมีความถูกต้องมากกว่าร้อยละ 90 	ฝ่ายจัดการและบริการฯ	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการประจำสำนักฯ ทุกเดือน - การประชุมฝ่าย

กระบวนการ/ผลลัพธ์	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	การติดตาม
	- แผนสำรวจ และสงวนบำรุงรักษาให้มีความทันสมัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	- อัตราการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้นร้อยละ 5			ทุก 1-2 เดือน
การจัดการสารสนเทศดิจิทัล	- มาตรฐาน Metadata - แนวปฏิบัติการจัดทำทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์	- การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นร้อยละ 5	- จำนวนทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่นำเข้าระบบ	ฝ่ายจัดการและบริการฯ	- คณะกรรมการประจำสำนักฯ ทุกเดือน - การประชุมฝ่าย ทุก 1-2 เดือน
การบริการสารสนเทศ	- ประกาศนโยบายการยืม - ข้อตกลงการยืมระหว่างห้องสมุด - การบริการที่คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก - กำหนดแผนการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ - มีคู่มือ/สื่อประกอบการอบรม การประชาสัมพันธ์ - แผนกิจกรรมการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศและสถานที่	- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละด้านเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ต่อปี - การใช้ห้องสมุดเพิ่มขึ้น	- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการยืม-คืนมากกว่าร้อยละ 80 - ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมากกว่าร้อยละ 80 - ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้ามากกว่าร้อยละ 80 - ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการให้	ฝ่ายจัดการและบริการฯ	- คณะกรรมการประจำสำนักฯ ทุกเดือน - การประชุมฝ่าย ทุก 1-2 เดือน

กระบวนการ/ผลลัพธ์	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	การติดตาม
			การศึกษาผู้ใช่มากกว่าร้อยละ 80 - ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์มากกว่าร้อยละ 80 - ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้สถานที่มากกว่าร้อยละ 80		
การจัดการลูกค้า	-นโยบายเกี่ยวกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร - แผนงานการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ - มีช่องทางหลากหลายในการแจ้งข้อร้องเรียน - ผลการศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการผู้รับบริการ - แบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันผู้รับบริการ - มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ผู้รับบริการอย่างน้อย 1 กิจกรรม/ปี - ศึกษาความต้องการผู้รับบริการอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี	- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น - ผู้รับบริการมีความผูกพันเพิ่มขึ้น	- ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายใน 5 วัน - ข้อร้องเรียนมากกว่าร้อยละ 95 ได้รับแก้ไข	ฝ่ายจัดการและบริการฯ	- คณะกรรมการประจำสำนักฯ ทุกเดือน - การประชุมฝ่าย ทุก 1-2 เดือน

กระบวนการ/ผลลัพธ์	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	การติดตาม
กระบวนการสนับสนุน					
การพัฒนาคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - การบริหารจัดการตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TOA) - การใช้เครื่องมือในการดำเนินการ และการปรับปรุง ได้แก่ LEAN, SIPOC, Design Thinking, PDCA, OPL, CoP - พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพและเครื่องมือสำหรับการจัดการกระบวนการประกันคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> - คะแนนของผลการตรวจประเมินคุณภาพตามแนวทางTQA เพิ่มขึ้น - จำนวนผลงานที่นำเครื่องมือไปพัฒนางาน 	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมการประกันคุณภาพ มากกว่า ร้อยละ 80 	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการประกันคุณภาพ - คณะกรรมการ KM 	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการประจำสำนักฯ ทุกเดือน - คณะกรรมการประกันคุณภาพ - ผู้รับผิดชอบ KM ฝ่ายฯ
การจัดการแผนกลยุทธ์	<ul style="list-style-type: none"> - การประเมินปัจจัยและสภาพแวดล้อมขององค์กร - การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์แผนกลยุทธ์ - การสื่อสารกับบุคลากร - การควบคุม และการประเมินผลการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ - แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ - แผนบริหารความเสี่ยง 	<ul style="list-style-type: none"> - ความก้าวหน้าการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค - แสดงถึงบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานอย่างชัดเจน - ติดตามและประเมินผลเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการประจำสำนักฯ - งานยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการประจำสำนักฯ ทุกเดือน - คณะกรรมการประกันคุณภาพ
การเงินและพัสดุ	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ทางการเงินของสำนักฯ - กำกับและดำเนินการด้านการเงินและพัสดุตามระเบียบ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ระยะเวลาในการจัดซื้อจัดจ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> - ฝ่ายสำนักงานบริหาร 	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการประจำสำนักฯ ทุกเดือน

กระบวนการ/ผลลัพธ์	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	การติดตาม
	<ul style="list-style-type: none"> - มีกระบวนการตรวจสอบทั้งภายในและระดับมหาวิทยาลัย - ระบบฐานข้อมูลทางการเงินและพัสดุที่มีประสิทธิภาพ - การดำเนินการตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างฯ - การสื่อสารระหว่างผู้รับบริการ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ - มีนโยบายและหลักเกณฑ์ทางการเงินตามที่กระทรวงกำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการที่ชัดเจน - กฎหมายและข้อบังคับ - การบริหารจัดการงบประมาณอย่างเหมาะสมกับที่ได้รับจัดสรร 	<ul style="list-style-type: none"> - มีผลต่างของแผนและผลของค่าใช้จ่ายไม่เกินร้อยละ 5 		<ul style="list-style-type: none"> - การประชุมฝ่าย - ทุก 1-2 เดือน - คณะกรรมการสอบทานภายใน ปีละ 1 ครั้ง
การพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสีเขียว - เกณฑ์มาตรฐานสำนักงานสีเขียว - มาตรการ 5ส - แผนความปลอดภัยในอาคารและสถานที่ - มีการดำเนินการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับรองมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย 	<ul style="list-style-type: none"> - ผ่านการประเมินเกณฑ์ Green Office ไม่ต่ำกว่า 70 คะแนน - ความพึงพอใจในการใช้สถานที่จากผู้ใช้บริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม 	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการประจำสำนักฯ - ทุกเดือน - การประชุมฝ่าย - ทุก 1-2 เดือน - คณะกรรมการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม
การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2559 - แผนพัฒนาบุคลากรระยะสั้น และ ระยะยาว - มีกิจกรรมพัฒนาบุคลากร 	<ul style="list-style-type: none"> - การเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรไม่น้อยกว่า 1 คนต่อปี 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนผลงานวิชาการ/ผลงานวิจัย/นวัตกรรมของบุคลากรไม่น้อยกว่า 5 ชิ้นต่อปี - ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> - งานบริหารบุคคลและอัตรากำลังศักยภาพบุคคล 	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการประจำสำนักฯ - ทุกเดือน - การประชุมฝ่าย - ทุก 1-2 เดือน

กระบวนการ/ผลลัพธ์	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	การติดตาม
เทคโนโลยีสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - แผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระยะสั้น กลาง และยาว - แผนบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ - การใช้ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบทันสมัยและมีประสิทธิภาพ - ระบบสารสนเทศมีความปลอดภัย ให้บริการได้ต่อเนื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบแม่ข่ายให้บริการได้ต่อเนื่องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ของเวลาการให้บริการทั้งปี - จำนวนการพัฒนา/ปรับปรุงระบบ 	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารองค์กร	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการประจำสำนักฯ ทุกเดือน - การประชุมฝ่าย ทุก 1-2 เดือน
การจัดการความรู้	<ul style="list-style-type: none"> - มีนโยบายและแผนการจัดการความรู้ - มีระบบจัดเก็บองค์ความรู้ - มีกระบวนการถ่ายทอดความรู้ 	การนำองค์ความรู้ไปใช้ในการพัฒนางาน	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) อย่างน้อยปีละ 1 เรื่อง - ร้อยละ 80 ของความรู้ที่ได้รับการพัฒนาจากการอบรม/ดูงาน 	ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักฯ	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการประจำสำนักฯ ทุกเดือน - การประชุมฝ่าย ทุก 1-2 เดือน - ผู้รับผิดชอบ KM ฝ่ายฯ

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สำนักฯ โดยผู้บริหารระดับสูง กำหนดวิธีการจัดการข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญและกำหนดคู่เทียบ 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยมหิดล ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหิดล และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ดังแสดงในตารางที่ OP1-7 สำนักฯ ใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบดังกล่าวมาพิจารณาประกอบในการจัดลำดับการแข่งขัน กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และความสามารถในการแข่งขันกับคู่เทียบ นำมาทบทวนแผนกลยุทธ์รายไตรมาส โดยการวิเคราะห์สารสนเทศที่เป็นปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก และมอบหมายหัวหน้าฝ่ายถ่ายทอดสู่ระดับฝ่ายงาน และบุคคล

สำนักฯ ใช้ข้อมูลและผลการดำเนินการรายไตรมาส ทบทวนตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติงาน มาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน และค้นหาโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมด้านการให้บริการ ทั้งด้านสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ และโดยการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน การให้บริการ และเทคโนโลยี โดยกำหนดเป้าหมายในการปรับสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ใหม่ และใช้การมองภาพอนาคตวิเคราะห์แนวโน้มและทิศทางการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และมุ่งสู่ห้องสมุดดิจิทัล และการเป็น One PSU System สำนักฯ ปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการให้บริการ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการ สร้างนวัตกรรมด้านการให้บริการสู่การเป็น Unman Library

(3) ความคล่องตัวของการวัดผล

สำนักฯ กำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์มุ่งสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัล ตาม KYL Roadmap 2023-2027 ใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากเสียงของผู้รับบริการและการตลาด จากหมวดที่ 3 ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัดเกี่ยวกับความคาดหวังและความต้องการ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ข้อร้องเรียน สารสนเทศจากสื่อสังคมออนไลน์ ข้อมูลทางการตลาด และข้อมูลสารสนเทศของคู่เทียบ เพื่อก้าวสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัลและการให้บริการแบบ Smart Library สำนักฯ วิเคราะห์และทบทวน โดยใช้การมองภาพอนาคตเป็นเครื่องมือ ในการทบทวนวิสัยทัศน์ และแผนกลยุทธ์ มีการปรับโครงสร้างการบริหารงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัวสำหรับภารกิจด้านเทคโนโลยี การจัดการทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการภายใต้อัตราค่าจ้างที่จำกัด มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานและการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขัน ประกอบด้วย 1) การปรับสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ภายในสำนักฯ และ 2) การพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลด้วยระบบอัตโนมัติครบวงจร เช่น PSU LibX เป็นต้น

สำนักฯ ใช้สารสนเทศจากระบบต่าง ๆ ที่ให้บริการ รวมถึงเครื่องมือด้านเทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Google Drive, Google Form, PSU Cat Tools, Email, Line Group, MS Teams, ALIST Report ในการสื่อสารกับผู้รับบริการ บุคลากร และการติดตามผลการปฏิบัติงานประจำวัน การแจ้งปัญหาและหาแนวทางแก้ไข การแบ่งปันเอกสารร่วมกันภายในองค์กร รวมทั้งการจัดการความรู้

นอกจากนี้สำนักฯ ใช้วิธีการสื่อสารโดยตรงจากผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่าย คณะกรรมการฯ และบุคลากร ในการติดตามความก้าวหน้าในเรื่องเร่งด่วน

ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

สำนักฯ มีการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ผ่านระบบการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการ ดังภาพที่ 4.1-1 ผ่านกระบวนการที่สำคัญ ดังนี้

- 1) ผู้ปฏิบัติงาน เก็บรวบรวมข้อมูล สถิติ ผลการปฏิบัติงาน และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานประจำวัน
- 2) นำผลการปฏิบัติงานเข้าที่ประชุมฝ่าย เพื่อร่วมกันทบทวนกระบวนการทำงาน วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และหาวิธีการปฏิบัติที่ดีขึ้น (1-2 เดือน/ครั้ง)
- 3) หัวหน้าฝ่ายนำผลการดำเนินงานที่สำคัญเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ (ทุกเดือน)
- 4) งานยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กรติดตามและรายงานแผนกลยุทธ์ รายไตรมาสผ่าน Email และ Share Drive และสรุปรายงานผล ให้กับผู้บริหารระดับสูงและมหาวิทยาลัยทราบ
- 5) จัดเก็บและแสดงผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานบน SharePoint สื่อสารให้บุคลากรทราบโดยทั่วกัน
- 6) นำข้อมูลการรายงานผลมาทบทวน วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรค ด้วยกระบวนการ PDCA เพื่อทบทวนแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทุกปี นำไปสู่การถ่ายทอดและการปฏิบัติทุกระดับ กำหนดการกำกับและติดตามผลดำเนินการไปปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานประจำวันให้ดียิ่งขึ้น



ภาพที่ 4.1- 1 ขั้นตอนการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กร

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินงาน

(1) ผลการดำเนินงานในอนาคต

สำนักฯ ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ ปีละ 1 ครั้ง งานยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กร นำผลดำเนินงานระดับกลยุทธ์ และผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ มาวิเคราะห์ และเปรียบเทียบกับเป้าหมายและตัวชี้วัดผ่านเครื่องมือ Innovative Thinking ทำให้ทราบถึงสถานะองค์กร นำไปสู่การกำหนดเป้าหมายและการคาดการณ์ผลการดำเนินงานในอนาคตได้ ใช้เครื่องมือ SWOT และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำไปสู่การปรับปรุง พัฒนางาน และสร้างนวัตกรรม จากผลการวิเคราะห์ สำนักฯ กำหนดผลิตภัณฑ์และบริการสารสนเทศรูปแบบใหม่ คือ One PSU System จึงกำหนดกระบวนการสำหรับการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรให้มีความพร้อมสำหรับการยืมและการป้องกันทรัพยากรสูญหายด้วยเทคโนโลยี RFID มีการสร้างทรัพยากรประเภทหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ให้พร้อมอ่าน และพัฒนาแอปพลิเคชัน PSU LibX ที่รองรับการใช้งานผ่านมือถือทุกแพลตฟอร์ม ใช้สำหรับสแกน QR code เข้าใช้ห้องสมุด ยืมทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองผ่าน QR Code และบาร์โค้ด ยืมอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ระบบ PSU eLibrary สามารถชำระค่าปรับ และการยืมต่อทรัพยากรสารสนเทศ

นอกจากนี้ สำนักฯ นำผลการวิเคราะห์ความท้าทายเชิงกลยุทธ์มาปรับสภาพแวดล้อมและบริการให้ความสะดวกแก่ผู้รับบริการครบวงจร และการให้บริการรูปแบบใหม่ เพื่อสนองตอบเป้าประสงค์ด้านการบริการเพื่อสนับสนุนการวิจัย มีบริการนำส่งและเผยแพร่ตำราในรูปแบบเล่มและอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ ติดตามแบบตอบรับการเผยแพร่ผลงานจากห้องสมุดสถาบันการศึกษาอื่นในประเทศ จำนวน 26 สถาบัน และด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณที่ลดลง จึงกำหนดบริการ Find Full-Text 4U ในการจัดซื้อบทความวารสารอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้รับบริการที่ร้องขอ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เพื่อให้บริการสำหรับวารสาร ฐานข้อมูลที่สำนักฯ ไม่ได้บอกรับ

สำนักฯ กำหนดนโยบาย Cashless จึงมีการปรับปรุงเครื่องจำหน่ายคูปองให้จ่ายผ่าน Direct Payment Banking ด้วย QR Code รองรับผู้รับบริการที่ไม่ได้สมัครสมาชิก และมีบริการ One Day WiFi สำหรับผู้รับบริการที่ใช้งานเครือข่ายในห้องสมุด รวมถึงการพัฒนาเครื่องยืม-คืนด้วยตนเองผ่าน Selfcheck ที่มีให้บริการชั้น 3 และ 5

สำนักฯ ปรับสภาพแวดล้อมใหม่ให้ผู้รับบริการ เพิ่มพื้นที่อ่าน 24 ชั่วโมง ห้อง Edutainment สำหรับให้บริการด้านการสร้างสื่อออนไลน์และผ่อนคลายด้วยเครื่องดนตรี และบอร์ดเกม

(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและนวัตกรรม

สำนักฯ ใช้ระบบการวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงาน ดังภาพที่ 2.1-1 มาทบทวนปรับปรุงผลการดำเนินงานและตัวชี้วัดสำคัญขององค์กร ในที่ประชุมบริหารประจำสำนักฯ ทุกเดือน ใช้ข้อมูลสารสนเทศที่กำหนดวิเคราะห์ผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และใช้ผลการวิเคราะห์ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ มาใช้จัดลำดับความสำคัญตามบริบทองค์กร เช่น การบริหาร

จัดการทรัพยากรสารสนเทศ การบริการทรัพยากรสารสนเทศ การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ การเงิน และบุคลากร พัฒนาให้เกิดนวัตกรรมการให้บริการ และกระบวนการทำงานใหม่ ที่ทันเวลา เช่น สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ การบริการตรวจสอบบรรณานุกรมก่อนตีพิมพ์เผยแพร่ใน Proceeding เป็นต้น

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

ก. ข้อมูลและสารสนเทศ

สำนักฯ ได้ให้ความสำคัญกับข้อมูลและสารสนเทศ โดยผู้บริหารระดับสูงกำหนดนโยบายการพัฒนา ระบบสารสนเทศ เพื่อให้มั่นใจถึงคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศให้มีคุณภาพและพร้อมใช้งาน มีการมอบหมายให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารองค์กรเป็นผู้รับผิดชอบด้านจัดการระบบฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เครือข่าย และอบรมให้ความรู้กับบุคลากร ดำเนินการจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อจัดเก็บผลการปฏิบัติงานขององค์กรและทำให้สารสนเทศและความรู้ที่ได้มีความแม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันเวลา ปลอดภัย และเป็นความลับมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงตามระดับ รวมทั้งมีการจัดทำแผนป้องกันเหตุฉุกเฉิน แผนบริหาร ความต่อเนื่องกรณีต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นกับข้อมูลและสารสนเทศ โดยมีการกำหนดระยะเวลาการซักซ้อม และทบทวน ปรับปรุงแผนป้องกันเหตุฉุกเฉินและแผนบริหารความต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ข้อมูล สารสนเทศ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ บุคลากร และระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง โดย แบ่งเป็น 2 ส่วนหลัก คือ ส่วนของโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ และส่วนของระบบสารสนเทศที่สำนักฯ พัฒนา เพื่อให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร บุคลากร บุคคลทั่วไป ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบพิจารณาทบทวนการดำเนินการทุกปี

ตารางที่ 4.2- 1 โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ (Information Infrastructure)

ส่วนหลัก	การดำเนินการ
1. ความมั่นคงด้านกายภาพ (Physical security)	มีการควบคุมสิทธิ์การเข้าถึงห้องควบคุมเครื่องแม่ข่าย มีระบบกล้องวงจรปิด คอยตรวจสอบ มีแผนและระบบการเตรียมความพร้อมรับมือสำหรับภาวะ ฉุกเฉินเพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบข้อมูลและสารสนเทศ มีความปลอดภัย มีความ พร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง มีระบบแจ้งเตือนไปยังผู้ดูแลระบบเมื่อเกิดปัญหา มีเครื่องสำรองไฟฟ้า (UPS) และเครื่องปั่นไฟฟ้าเมื่อมีเหตุไฟฟ้าดับ มั่นใจได้ว่า เครื่องแม่ข่าย (Server) ระบบสารสนเทศต่าง ๆ ยังเปิดบริการได้ปกติ ระบบมี การสำรองข้อมูลทุกวัน และนำไปจัดเก็บไว้ยังเครื่องแม่ข่ายภายนอกสำนักฯ เพื่อป้องกันความเสี่ยงหากเกิดภาวะฉุกเฉิน ทำให้มั่นใจได้ว่า ข้อมูลไม่สูญหาย
2. ด้านความมั่นคงและปลอดภัย (Cybersecurity)	มีระบบรักษาความปลอดภัย มีผู้รับผิดชอบและดูแลชัดเจน มีเครื่องแม่ข่าย จัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้ มีการสำรอง ข้อมูลอัตโนมัติทุกวัน มีการตรวจสอบความพร้อมเครื่องแม่ข่าย มีการสำรอง ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ที่สำคัญ เพื่อพร้อมใช้งานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือ

ส่วนหลัก	การดำเนินการ
	ชำรุด มีระบบแจ้งเตือนผู้ดูแลระบบอัตโนมัติเมื่อเกิดความผิดปกติของระบบ เพื่อให้ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ปัญหาได้ทันที
3. ระบบการเชื่อมต่อ (Network Connection)	มีระบบการเชื่อมต่อผ่านระบบสายและไร้สาย ครอบคลุมทั้งพื้นที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และพื้นที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอกอาคาร มีการยืนยันตัวตนด้วย PSU Passport ก่อนเข้าใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยทุกครั้ง
4. การเข้าถึงและใช้งานเครือข่าย (Service and Network Access)	มีการยืนยันตัวตนด้วย PSU Passport ก่อนเข้าใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย มีการให้ความยินยอมตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (PDPA) ก่อนการเข้าใช้งานระบบสารสนเทศต่าง ๆ
5. การเข้าใช้งานสารสนเทศ (Information Access)	มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศ มีการยืนยันตัวตนด้วย PSU Passport บางระบบฐานข้อมูลมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายนอกมหาวิทยาลัยต้องผ่านระบบ Virtual Private Network (VPN) ของมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.2- 2 ระบบสารสนเทศ (Information Service)

ส่วนหลัก	การดำเนินการ
1. ระบบสนับสนุนการบริหารงาน	ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน มีผู้รับผิดชอบ กำกับดูแล ตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูล มีการประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีระบบเอกสารและสารสนเทศภายในสำนักฯ (SharePoint) ระบบเอกสารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (E-doc) เป็นระบบสารสนเทศหลักที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ให้ง่ายและสะดวกกับการปฏิบัติงานมากขึ้น
2. ระบบสนับสนุนการเรียนการสอน	ระบบสารสนเทศสนับสนุนการเรียนการสอน ได้แก่ ระบบ MOOC, Coursera และระบบ eLibrary
3. ระบบสนับสนุนการบริการและวิจัย	ระบบสารสนเทศสนับสนุนการบริการและวิจัยให้กับผู้ใช้บริการ นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย บุคลากร และบุคคลทั่วไป โดยแต่ละระบบมีผู้รับผิดชอบ กำกับดูแล ตรวจสอบความถูกต้อง มีการปรับปรุงข้อมูลให้มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีช่องทางให้ผู้ใช้งานเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบ มีการประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบ มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล มีระบบ One Search เป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการในการค้นหาสารสนเทศต่าง ๆ ผ่านช่องทางเดียว

(1) คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

สำนักฯ มีกระบวนการรวบรวมข้อมูลเพื่อสนับสนุนและติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานและตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์และระดับปฏิบัติการ โดยใช้ระบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกข้อมูล ดำเนินการโดยเจ้าของกระบวนการผู้มีความชำนาญ มีช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลที่สะดวก และข้อมูลในส่วนของตัวชี้วัดการดำเนินงานมีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของคู่เทียบ นอกจากนี้ยังมีการทวนสอบข้อมูลสารสนเทศและความรู้โดยเจ้าของกระบวนการที่รับผิดชอบ เพื่อให้ระบบสารสนเทศมีคุณลักษณะตรงตามในแต่ละด้าน

ตารางที่ 4.2- 3 คุณลักษณะข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ขององค์กร

คุณลักษณะ	กระบวนการ
มีความถูกต้องและแม่นยำ (Accuracy)	มีเกณฑ์ในการคัดเลือกข้อมูล มีผู้รับผิดชอบ มีคู่มือการปฏิบัติการ มีการทบทวนการปฏิบัติงานทุกภาคการศึกษา การตรวจเช็คก่อนมอบส่งงาน มีระบบตรวจสอบความถูกต้องและตรวจสอบด้วยบุคลากร มีระบบสำรองข้อมูลอัตโนมัติตามกำหนดเวลา มีการตรวจสอบความถูกต้องของระบบซ้ำด้วยบุคลากร
มีความเป็นปัจจุบันและทันสมัยอยู่เสมอ (Up to date)	มีการจัดเก็บ รวบรวม ปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศตามรอบเวลาในฐานข้อมูล มีการปรับปรุงความทันสมัยของข้อมูล มีการจัดช่องทางการเข้าถึงที่สะดวก และมีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ เทียบกับคู่เทียบต่าง ๆ
ปลอดภัยและความลับ (Security)	ใช้เครื่องมือช่วยจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้ มีการสำรองข้อมูลอัตโนมัติทุกวัน มีการตรวจสอบความพร้อมเครื่องมือช่วย มีการสำรองซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ที่สำคัญ เพื่อพร้อมใช้งานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือชำรุด
เชื่อถือได้ (Reliable)	มีการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน มีการตรวจสอบความถูกต้องหรือคงที่ของข้อมูล มีแหล่งอ้างอิงที่เชื่อถือได้

(2) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

สำนักฯ พัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศให้มีความพร้อมใช้งาน ใช้งานง่าย สำหรับผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ข้อมูล สารสนเทศ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในทุกกระบวนการรวมทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ต่าง ๆ มีประสิทธิภาพและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ โดยจัดให้มีผู้รับผิดชอบนำเข้าข้อมูล ตรวจสอบข้อมูล ความถี่ในการปรับปรุงข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลตามสิทธิ์ที่กำหนดไว้ ดังตารางที่ 4.2-4 ทำให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ง่าย รวมทั้งมีคู่มือการใช้งานระบบ มีการฝึกอบรมการใช้งานระบบ มีระบบช่วยเหลือผู้ใช้ มีช่องทางการติดต่อผู้ดูแลระบบ มีการทดสอบ ประเมิน และปรับปรุงระบบก่อนการใช้งานจริง นอกจากนี้

สำนักฯ มีแผนและระบบการเตรียมความพร้อมรับมือสำหรับภาวะฉุกเฉินเพื่อให้มั่นใจได้ว่า ระบบข้อมูลและสารสนเทศ มีความปลอดภัย มีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง มีระบบแจ้งเตือนไปยังผู้ดูแลระบบเมื่อเกิดปัญหา มีเครื่องสำรองไฟฟ้า (UPS) และเครื่องปั่นไฟฟ้าเมื่อมีเหตุไฟฟ้าดับยังมั่นใจได้ว่าเครื่องแม่ข่าย (Server) ระบบสารสนเทศต่าง ๆ ยังเปิดบริการได้ปกติ ระบบมีการสำรองข้อมูลทุกวันและนำไปจัดเก็บไว้ยัง Server ภายนอกสำนักฯ เพื่อป้องกันความเสี่ยงหากภาวะฉุกเฉินทำให้มั่นใจได้ว่า ข้อมูลไม่สูญหาย

ตารางที่ 4.2- 4 ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

ประเภทของข้อมูลสารสนเทศ	วิธีการเข้าถึงข้อมูล	ผู้มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล	ผู้รับผิดชอบนำเข้าข้อมูล	ระยะเวลาในการปรับปรุงข้อมูล
ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	- ระบบเอกสารและสารสนเทศภายในสำนักฯ (SharePoint) https://treechawa.psu.ac.th/sites/clib/SitePages/%E0%B8%AB%E0%B8%99%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B9%81%E0%B8%A3%E0%B8%81.aspx	ผู้บริหาร/ เจ้าของ กระบวนการ	เจ้าของ กระบวนการ	ทุก 1 เดือน
	- ระบบเอกสารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ * https://edoc.psu.ac.th/Login.aspx	ผู้บริหาร/ บุคลากร ของสำนักฯ	งานสารบรรณ	ตามรอบการ ใช้งาน
	- ระบบ Green Data Collector (GDC) https://apps.clib.psu.ac.th/green/	ผู้บริหาร/ เจ้าของ กระบวนการ	เจ้าของ กระบวนการ	ทุก 1 เดือน
	- ระบบแจ้งซ่อม https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=Z05jjmad0kalKeG3CMXYvJ_mA_vwiZBJhtiFRXKWRLZURU9BQldWTjBBVORBMORLTELGWERONIFONi4u	ผู้บริหาร/ เจ้าของ กระบวนการ	เจ้าของ กระบวนการ	ตามรอบการ ใช้งาน
	- สารสนเทศผลการดำเนินงานคู่เทียบ https://treechawa.psu.ac.th/sites/clib/OA/DocLib3/Forms/AllItems.aspx	ผู้บริหาร/ เจ้าของ กระบวนการ	เจ้าของ กระบวนการ	ทุก 1 เดือน
	-ระบบลงเวลาการปฏิบัติงาน* https://timestamp.psu.ac.th/	ผู้บริหาร/ บุคลากร	งานบริหาร บุคคล	ทุก 1 เดือน

ประเภทของข้อมูลสารสนเทศ	วิธีการเข้าถึงข้อมูล	ผู้มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล	ผู้รับผิดชอบนำเข้าข้อมูล	ระยะเวลาในการปรับปรุงข้อมูล
	ระบบ MIS DSS* https://dss.psu.ac.th/	งานบริหาร บุคคล/ บุคลากร	งานบริหาร บุคคล	ทุก 1 เดือน
	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน TOR Online* และ Competency Online* https://tor.psu.ac.th/	ผู้บริหาร/ บุคลากร	งานบริหาร บุคคล	ทุก 6 เดือน
	ระบบเบิกเงินสวัสดิการกองทุนพนักงาน* https://fund.psu.ac.th/Login.aspx?ReturnUrl=%2fHistoryStaff.aspx	งานบริหาร/ งานการเงิน/ บุคลากร	งานบริหาร บุคคล	ทุก 1 เดือน
	ระบบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ* https://pvd.psu.ac.th/Login.aspx	งานบริหาร/ งานการเงิน/ บุคลากร	งานบริหาร บุคคล	ทุก 1 เดือน
	ระบบสารสนเทศด้านการพัสดุ https://cliboffice.psu.ac.th/oar/	ผู้บริหาร/ บุคลากร	งานพัสดุ	ตามรอบการ ใช้งาน
	ระบบการจัดการความรู้ (KM) https://clib.psu.ac.th/km/	ผู้บริหาร/ บุคลากร	คณะกรรมการ จัดการความรู้	ตามรอบการ ใช้งาน
	ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (EGP) http://www.gprocurement.go.th/new_index.html	งานพัสดุ	งานพัสดุ	ตามรอบการ ใช้งาน
	ระบบประมวลผลข้อมูลการเบิกจ่ายของสำนักฯ	งานการเงิน	งานการเงิน	ตามรอบการ ใช้งาน
	ระบบทะเบียนคุมรายรับรายจ่าย	งานการเงิน	งานการเงิน	ตามรอบการ ใช้งาน
	ระบบ PSU Management Account System (MAS) *	งานพัสดุ และงาน การเงิน	งานพัสดุและ งานการเงิน	แบบ Realtime
ข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน	ระบบ MOOC https://mooc.psu.ac.th/	เจ้าของ กระบวนการ	เจ้าของ กระบวนการ	ตามรอบการ ใช้งาน
	ระบบ Coursera https://www.coursera.org/programs/prince-of-songkla-university-on-coursera-zrxqd?currentTab=CATALOG	เจ้าของ กระบวนการ	เจ้าของ กระบวนการ	ตามรอบการ ใช้งาน

ประเภทของข้อมูลสารสนเทศ	วิธีการเข้าถึงข้อมูล	ผู้มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล	ผู้รับผิดชอบนำเข้าข้อมูล	ระยะเวลาในการปรับปรุงข้อมูล
	ระบบ eLibrary https://read.libx.psu.ac.th/	ผู้บริหาร/ เจ้าของ กระบวนการ	เจ้าของ กระบวนการ	ตามรอบการ ใช้งาน
ข้อมูลสนับสนุน การให้บริการและ วิจัย	ระบบแสดงจำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุด <a href="https://clibsmartgate.psu.ac.th/service/pe
nding/">https://clibsmartgate.psu.ac.th/service/pe nding/	ผู้บริหาร/ เจ้าของ กระบวนการ	เจ้าของ กระบวนการ	ตามรอบการ ใช้งาน
	ระบบ LibX https://libx.psu.ac.th/libxPage	ผู้บริหาร/ เจ้าของ กระบวนการ	เจ้าของ กระบวนการ	ตามรอบการ ใช้งาน
	ระบบ ALIST	ผู้บริหาร/ เจ้าของ กระบวนการ	เจ้าของ กระบวนการ	ตามรอบการ ใช้งาน
	ระบบจองห้อง Study Room https://clib.psu.ac.th/studyroom/	ผู้บริหาร/ เจ้าของ กระบวนการ	เจ้าของ กระบวนการ	ทุก 1 เดือน
	ระบบจองห้อง Meeting Room https://clib.psu.ac.th/meetingroom/	ผู้บริหาร/ เจ้าของ กระบวนการ	เจ้าของ กระบวนการ	ทุก 1 เดือน
	ระบบจองโต๊ะ https://table.clib.psu.ac.th/login	ผู้บริหาร/ เจ้าของ กระบวนการ	เจ้าของ กระบวนการ	ทุก 1 เดือน
	ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (PSU Knowledge Bank) https://kb.psu.ac.th/psukb/	ผู้บริหาร/ เจ้าของ กระบวนการ	เจ้าของ กระบวนการ	ตามรอบการ ใช้งาน
	ระบบจัดการบัญชียืนยันตัวตน (PSU Passport) * https://passport.psu.ac.th/	เจ้าของ กระบวนการ	เจ้าของ กระบวนการ	ตามรอบการ ใช้งาน
	ระบบจำหน่ายคูปอง (E-ticket)	ผู้บริหาร/ เจ้าของ กระบวนการ	เจ้าของ กระบวนการ	ตามรอบการ ใช้งาน

* หมายถึง ระบบสารสนเทศที่มหาวิทยาลัยจัดทำขึ้น

ข. ความรู้ขององค์กร

(1) การจัดการความรู้

สำนักฯ มีคณะกรรมการการจัดการความรู้สำนักฯ เพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ในด้านการพัฒนาทักษะบุคลากร และพันธกิจของมหาวิทยาลัยที่ว่า **สร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีสมรรถนะทางวิชาการและวิชาชีพ** สำนักฯ ได้กำหนดให้ทุกฝ่าย เผยแพร่ความรู้ โดยกำหนดให้บุคลากรในฝ่าย มีหน้าที่ในการรวบรวมองค์ความรู้ที่สำคัญของฝ่าย เผยแพร่ในเว็บไซต์ KM ของสำนักฯ เพื่อให้บุคลากรทั้งสำนักฯ รับทราบและเรียนรู้ไปพร้อมกัน ส่งเสริมให้ บุคลากรได้มีโอกาสเรียนลัด คิดต่อยอดกระบวนงานต่าง ๆ ที่ตนเองรับผิดชอบ ได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

กระบวนการจัดการความรู้ คณะกรรมการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ ยังคงยึดหลักการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอนของ กพร. เป็นแนวทางในการจัดการความรู้ของสำนักฯ ดังตารางที่ 4.2-5

ตารางที่ 4.2- 5 วิธีการจัดการความรู้ของสำนักฯ

กระบวนการจัดการความรู้	กิจกรรม/การดำเนินการ	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	การจัดการและถ่ายทอดความรู้
1. การบ่งชี้ความรู้	กำหนดความรู้ที่สำคัญของฝ่าย	ประชุม พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น	มิ.ย. 66 – เม.ย. 67	หัวหน้าฝ่ายฯ	1.กำหนดความรู้ที่จำเป็น 2.ถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้
2. การสร้างและแสวงหาความรู้	แลกเปลี่ยนเรียนรู้/ศึกษาดูงานกับหน่วยงานที่มีพันธกิจเหมือนกัน เข้ารับการอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	- สำนักฯ สนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้/ ศึกษาดูงาน / เข้าอบรม - สนับสนุนให้บุคลากรคิด/วิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางแก้ปัญหา	มิ.ย. 66 – เม.ย. 67	การสร้างและแสวงหาความรู้	3.วิเคราะห์ทบทวนปรับปรุง 4.จัดเก็บ 5. เผยแพร่
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	กำหนดโครงสร้างความรู้ในแต่ละประเภท เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อการใช้งานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	ประชุม มอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ	มิ.ย. 66 – เม.ย. 67	คณะกรรมการการจัดการความรู้สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร	

กระบวนการจัดการความรู้	กิจกรรม/การดำเนินการ	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	การจัดการและถ่ายทอดความรู้
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้	กำหนดรูปแบบเอกสารแต่ละประเภทความรู้ให้เป็นมาตรฐานและรูปแบบเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์และเหมาะสม	ประชุม กำหนดรูปแบบ และช่วงเวลาในการปรับปรุงเนื้อหาความรู้	มิ.ย. 66 – เม.ย. 67	คณะกรรมการการจัดการความรู้ สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร	
5. การเข้าถึงความรู้	สร้างช่องทางให้จัดเก็บและเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก	เว็บไซต์ KM	มิ.ย. 66 – เม.ย. 67	คณะกรรมการการจัดการความรู้ สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร	
6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้	จัดทำเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บและเผยแพร่ความรู้ เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระดับมหาวิทยาลัยและระดับประเทศ จัดระบบที่เลี้ยง	ประชุม/สัมมนา อบรม ประชาสัมพันธ์ทุกช่องทาง	มิ.ย. 66 – เม.ย. 67	หัวหน้าฝ่ายฯ คณะกรรมการการจัดการความรู้ สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร	
7. การเรียนรู้	สร้างองค์ความรู้จากงานประจำที่ทำ ถอดบทเรียนจากผู้อาวุโส กระตุ้น ชักชวนให้นำความรู้ไปใช้ให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ พร้อมทั้งบันทึกและปรับปรุงความรู้ที่ได้	คลิปสัมภาษณ์บุคลากร คู่มือบุคลากร ผลงานวิจัยบุคลากร	มิ.ย. 66 – เม.ย. 67	คณะกรรมการการจัดการความรู้ สำนักทรัพยากรการเรียนรู้ คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร	

กระบวนการจัดการความรู้	กิจกรรม/การดำเนินการ	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	การจัดการและถ่ายทอดความรู้
	ใหม่นี้ เพื่อนำไปใช้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง				

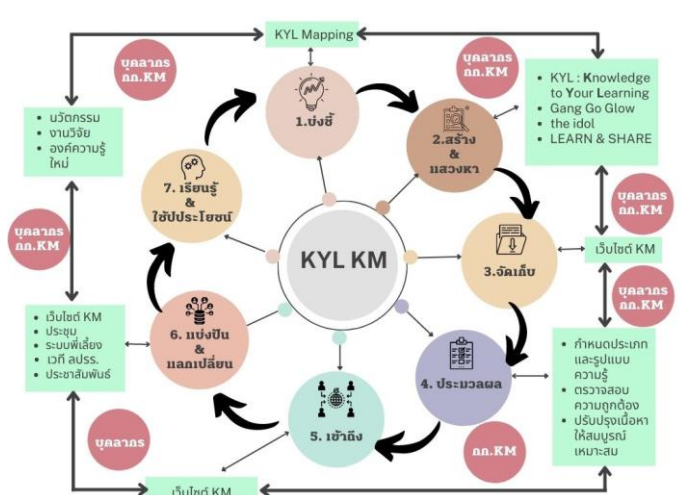
(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สำนักฯ ได้คัดเลือกแนวปฏิบัติที่ดีของบุคลากร โดยมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายพิจารณาคัดเลือกจากผลการดำเนินงานของฝ่ายฯ ผ่านการนำเสนอผ่านเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับองค์กร เช่น เวที PSULINET เวทีคุณภาพมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และระดับประเทศ เช่น PULINET วิชาการ ซึ่งสำนักฯ ได้รับรางวัลมาอย่างต่อเนื่อง ในปี 2566 สำนักฯได้รับรางวัล ชนะเลิศด้านการมุ่งสู่แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ เรื่อง “การบริการ Find Fulltext 4U” จากงานเวทีคุณภาพมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2566 และรางวัลระดับชมเชย เรื่อง “โครงการพัฒนาระบบห้องสมุดอัจฉริยะ ระยะที่ 2 สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ”

จากเวทีระดับประเทศ PULINET วิชาการ ด้าน Organizational Management และรางวัลห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาดีเด่นประจำปี 2566 จากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทุกรางวัลที่สำนักฯ ได้รับ มาจากแนวปฏิบัติที่ได้มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางการปฏิบัติที่ดีมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ สำนักฯ ได้ขอแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานที่มีผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ โดยพิจารณาจากผลการประกาศรางวัลจากเวทีคุณภาพต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานของสำนักฯ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

(3) การเรียนรู้ระดับองค์กร

สำนักฯ มีนโยบายให้บุคลากรที่เข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา นำความรู้กลับมาถ่ายทอดแก่เพื่อนร่วมงานให้รับทราบและเรียนรู้ไปด้วยกัน จัดการถอดบทเรียนความเชี่ยวชาญจากผู้อาวุโส ผู้มีประสบการณ์การทำงานในแต่ละด้าน มีการถ่ายทอดความรู้และเทคนิคการทำงานไปสู่ผู้รับผิดชอบงานคนใหม่อย่างใกล้ชิด เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการประชุม/หารือแนวทางแก้ไขปัญหาการทำงานของฝ่ายฯ ต่าง ๆ โดยมีผู้รับผิดชอบของแต่ละฝ่ายเป็นผู้รวบรวมและเรียบเรียง นำมาเผยแพร่ในเว็บไซต์ KM ที่



ภาพที่ 4.2- 1 การเรียนรู้ระดับองค์กร

นอกจากจัดเก็บแนวปฏิบัติแล้ว ยังจัดเก็บและเผยแพร่ผลงานของบุคลากรที่นำเสนอในเวทีต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรเข้าถึงได้อย่างสะดวกทุกที่ทุกเวลา สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ เกิดแนวทางการทำงานใหม่ ๆ ที่ดียิ่งขึ้น เช่นผลงานของบุคลากรเรื่องการวิเคราะห์รายรับ-รายจ่าย ที่เผยแพร่ในปี 2564 พบว่ารายจ่ายของสำนักฯ ที่สูงที่สุดในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา คือ รายจ่ายด้านวัสดุทางการศึกษา จึงได้มีการศึกษาวิธีการปรับกระบวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศแนวทางใหม่ ส่งผลค่าใช้จ่ายในการบอกรับวารสารและฐานข้อมูลลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2565 ต่อเนื่องปี 2566 ซึ่งแนวปฏิบัตินี้หลายสถาบันให้ความสนใจเป็นอย่างมาก รวมถึงคณะทำงานของข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค เช่น คณะทำงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ คณะทำงานบริการ เป็นต้น และจากการที่สำนักฯ ได้ให้การเยี่ยมชมกับผู้ที่ต้องการศึกษาดูงานในช่วงปี 2566-2567 เช่น คณะแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ และงานพัฒนาองค์กรดิจิทัลและส่งเสริมการเรียนรู้ สำนักงานวิทยาเขตตรัง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รวมถึง สถาบันจากต่างประเทศ เช่น Kunming Medical University, Guru Angad Dev Veterinary and Sciences University, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, Guangxi Normal University, National Chung Hsing University, Brawijaya University เป็นโอกาสที่ทำให้สำนักฯ ได้เรียนรู้แนวปฏิบัติที่น่าสนใจ สามารถนำมาปรับและพัฒนาให้เหมาะสมกับการทำงานในสำนักฯ ได้ อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ดังภาพที่ 4.2-1

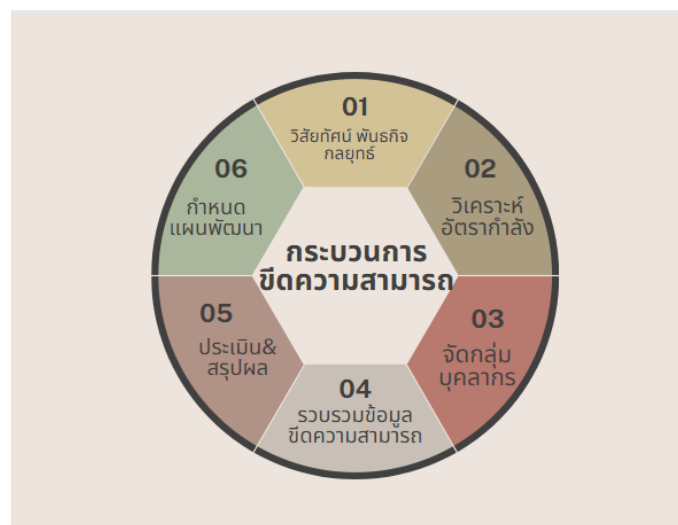
หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร

ก.ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(1) ความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

สำนักฯ ได้กำหนดกระบวนการขีดความสามารถของบุคลากร ดังภาพที่ 5.1-1 โดยในปี 2565 มีการทบทวนและปรับแผนกลยุทธ์ โดยกำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ ปี 2566-2570 ได้กำหนดวิสัยทัศน์ ห้องสมุดดิจิทัลที่สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตและบริการระดับสากล ภายใต้การพัฒนาอย่างยั่งยืน มีพันธกิจในการพัฒนาการบริการและสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้สู่ความเป็นระบบอัตโนมัติอย่างครบวงจร และพัฒนาองค์กรให้รองรับการบริการระดับสากล ภายใต้มาตรฐานอย่างเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ในการนี้ได้มีการวิเคราะห์ภาระงานและอัตรากำลัง เพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการดำเนินงานตามพันธกิจเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้ จากการวิเคราะห์ดังกล่าวได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างภายในและอัตรากำลังใหม่ให้สอดคล้องกับการมุ่งไปสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัล ได้ทบทวนการจัดกลุ่มประเภทบุคลากรตามภาระงานหลักที่รับผิดชอบ และกำหนดรายการขีดความสามารถสมรรถนะของบุคลากรแต่ละกลุ่ม มีการประเมินขีดความสามารถโดยหัวหน้าฝ่ายที่กำกับดูแล และสรุปผลนำไปจัดทำแผนพัฒนาทักษะบุคลากรให้สามารถทำงานภายใต้วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และพันธกิจที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 5.1-2 กระบวนการขีดความสามารถ

(2) บุคลากรใหม่

สำนักฯ กำหนดกระบวนการในการรับบุคลากรใหม่ ดังภาพที่ 5.1-2 โดยคณะกรรมการประจำสำนักฯ มีการทบทวนและวิเคราะห์กรอบอัตราที่ได้รับให้สอดคล้องตรงกับความต้องการด้านแผนอัตรากำลัง ในช่วงปี 2565-2566 สำนักฯ ได้ขอกรอบอัตราตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 อัตรา เพื่อรองรับ

การดำเนินงานให้สอดคล้องวิสัยทัศน์การเป็นห้องสมุดดิจิทัล ในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรใหม่ มีคณะกรรมการสรรหาและคัดเลือก เป็นผู้กำหนดกระบวนการสรรหาและคัดเลือกตามระเบียบของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และกำหนดคุณสมบัติ คุณสมบัติสมรรถนะที่ต้องการของตำแหน่งร่วมกับผู้บังคับบัญชาชั้นต้น โดยยึดตามภาระหน้าที่รับผิดชอบ การสรรหาและคัดเลือกดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ เพื่อสนับสนุนการเป็นห้องสมุดดิจิทัล สามารถช่วยอำนวยความสะดวกและลดข้อจำกัดในการเข้าถึงการสมัครงาน และสอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนรุ่นใหม่ในยุคสังคมออนไลน์ ทำให้ได้ผู้สมัครที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

บุคลากรใหม่ทุกคน ก่อนเริ่มปฏิบัติงานจะได้รับการปฐมนิเทศจากทีมงานบริหารบุคคลของสำนักฯ เพื่อให้เข้าใจโครงสร้างองค์กร การบริหารงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ บริบทของสำนัก และความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ตลอดจนรับทราบค่านิยม “มีจิตบริการ ทำงานอย่างมืออาชีพ โดยยึดหลัก KYLLIB” เรียนรู้วัฒนธรรมองค์กร “มุ่งเน้นผู้รับบริการ” สำหรับการปฏิบัติงานมีการมอบหมายพี่เลี้ยงคอยสอนงาน เป็นที่ปรึกษา และคอยดูแลความเป็นอยู่ เพื่อเตรียมความพร้อมให้บุคลากรใหม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับกับสภาพแวดล้อมและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เริ่มทำงานอย่างมีความสุข และเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

ในปี 2566 สำนักฯ มีบุคลากรใหม่ จำนวน 3 คน หลังจากการปฐมนิเทศให้ความรู้และเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานแล้ว ทีมงานบริหารบุคคลประเมินการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ โดยสำรวจความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อกระบวนการรับบุคลากรใหม่เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงเพื่อออกแบบการปฐมนิเทศให้น่าสนใจ เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการของบุคลากรใหม่มากยิ่งขึ้น

ในการสำนักฯ มีคณะกรรมการประเมินผลการทดลองปฏิบัติงานบุคลากรใหม่ ในรอบ 3 เดือน และ 6 เดือน โดยคณะกรรมการมีองค์ประกอบแบบ 360 องศา จะประกอบด้วยหัวหน้าส่วนงาน ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น เพื่อนร่วมงานหรือพี่เลี้ยงและ ผู้รับบริการ เพื่อให้ประเมินได้ครอบคลุมทุกมิติ มีการแจ้งผลการประเมินในรอบ 3 เดือน และ 6 เดือน เพื่อให้บุคลากรใหม่ได้รับทราบ และปรับปรุงพัฒนาตนเองตามผลประเมินจากข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ



ภาพที่ 5.1-5 กระบวนการดูแลบุคลากรใหม่

(3) การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

สำนักฯ มีเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร โดยนำข้อมูลอัตรากำลังและสมรรถนะแผนอัตรากำลัง 5 ปี มาพิจารณาวางแผนอัตรากำลังเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านอัตรากำลังและการเกษียณอายุราชการ มีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้สามารถทำงานภายใต้ข้อจำกัดการเปลี่ยนแปลงปรับเปลี่ยนโครงสร้างเพื่อให้จัดกลุ่มงาน และบุคลากรสามารถปฏิบัติแทนกัน รองรับอัตรากำลังในอนาคตที่ลดลง โดยการ

1. พัฒนาทักษะบุคลากร ให้สามารถทำงานที่หลากหลาย
2. นำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน
3. ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้อยู่ในรูปแบบ Staff-less Library
4. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อใช้ในการสอนงานและทำงานทดแทน
5. มีระบบการจัดการความรู้เพื่อเป็นคลังความรู้ในการเรียนรู้จากผู้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ
6. ปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบให้เหมาะสม
7. มอบหมายให้มีการทำงานข้ามสายงานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน
8. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในสายงานเพื่อพัฒนาตนเองและก้าวสู่ตำแหน่งที่

สูงขึ้น

(4) ความสำเร็จในงาน

สำนักฯ ได้มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และตัวชี้วัดให้บุคลากรได้รับทราบ โดยมอบหมายการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ในรูปแบบคณะกรรมการขับเคลื่อนกลยุทธ์ตามเป้าประสงค์ของสำนักฯ และมีคณะกรรมการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยเน้นรูปแบบการทำงานเป็นทีม การมอบหมายภารกิจข้ามสายงาน เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรนำความรู้ ความสามารถ และศักยภาพของบุคลากรที่มีอยู่มาใช้พัฒนาองค์กรในภารกิจต่าง ๆ นอกเหนือจากงานประจำอย่างเต็มที่ การจัดทำข้อตกลงภาระงานต้องระบุหัวข้อการมีส่วนร่วมในกลยุทธ์และภารกิจต่าง ๆ ของสำนักฯ และต้องกำหนดเป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์ที่ชัดเจนเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้คณะกรรมการประจำสำนักฯ มีการติดตามและทบทวนการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ทุกไตรมาส และทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนการดำเนินงานให้เป็นไปตามตัวชี้วัดและเหมาะสมกับสถานการณ์

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน

สำนักฯ ได้ดำเนินการจัดทำโครงการตรวจสุขภาพประจำปีมาอย่างต่อเนื่อง สำหรับในปี 2566 ได้ส่งเสริม สนับสนุน และติดตามการเข้าร่วมโครงการตรวจสุขภาพของมหาวิทยาลัย โดยใช้บริการโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ บุคลากรมีประวัติการรักษาพยาบาล ทำให้มีการตรวจติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้บุคลากรได้รับความสะดวกในการเข้าถึงการรักษาพยาบาล และมีความมั่นใจด้านสุขภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้สำนักฯ ได้มีการจัดเตรียมพื้นที่ออกกำลังกายสำหรับบุคลากรบริเวณชั้น 7 เพื่ออำนวยความสะดวก

ในการออกกำลังกาย และส่งเสริมให้บุคลากรได้ดูแลสุขภาพให้แข็งแรง นอกจากนี้สำนักฯ ได้จัดหาเก้าอี้แนวตั้งเพื่อสุขภาพ ช่วยผ่อนคลายจากอาการเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน ช่วยลดอาการ Office Syndrome และได้จัดโครงการสวัสดิการด้านสุขภาพในการฉีดวัคซีนไข้เลือดออกให้กับบุคลากรทุกคน เพื่อลดเสี่ยงจากอาการรุนแรงของโรค

นอกจากนี้ สำนักฯ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการด้านการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม (Green Library) ดูแลสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานให้มีความน่าอยู่และมีความปลอดภัย ตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานสีเขียว โดยคณะทำงานฯ ได้กำหนดแผนการดูแลสำนักงาน ประกอบด้วย

1. การดูแลความน่าอยู่ภายในสำนักฯ ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ และเพิ่มพื้นที่สีเขียว โดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร
2. การตรวจวัดความเข้มข้นของแสงภายในสำนักงาน และนำผลการตรวจวัด มาปรับปรุงให้เป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้งกำหนดมาตรการการควบคุมแสงภายในสำนักงาน
3. กำหนดมาตรการควบคุมมลพิษทางเสียงและมลพิษทางอากาศภายในสำนักงาน เพื่อควบคุมปริมาณฝุ่นละอองและเสียงภายในสำนักงาน
4. กำหนดมาตรการควบคุมป้องกันสัตว์พาหะนำโรค มีการตรวจติดตาม และสรุปรายงานการตรวจพบร่องรอยสัตว์พาหะนำโรค
5. การเตรียมความพร้อมพร้อมกับสภาวะฉุกเฉิน ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ดับเพลิง และติดตั้งระบบแจ้งเตือนประตุนิไฟ มีการซักซ้อมอพยพหนีไฟ ฝึกการดับเพลิงและช่วยฟื้นคืนชีพเบื้องต้น ทั้งในส่วนของสำนักฯ และเข้าร่วมโครงการของมหาวิทยาลัย

สำนักฯ ผ่านการตรวจประเมินและรับรองให้เป็นสำนักงานสีเขียว ในระดับดีมาก จากกรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในปี 2565 และในปี 2566 สำนักฯ ได้ดำเนินงานภายใต้มาตรฐานที่ได้รับการรับรองอย่างต่อเนื่อง

(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

บุคลากรสำนักฯ ได้รับสิทธิประโยชน์ และสวัสดิการตามนโยบายของรัฐบาล ดังตารางที่ 5.1-1 นอกจากนี้มหาวิทยาลัยยังได้จัดสวัสดิการกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย ได้แก่ การตรวจสุขภาพประจำปี การจัดทำประกันสุขภาพแบบกลุ่ม ประกันอุบัติเหตุกลุ่ม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ กองทุนพนักงานมหาวิทยาลัย สวัสดิการทางเลือก สำหรับกลุ่มพนักงานเงินรายได้ สำนักฯ ได้จัดสวัสดิการดังกล่าวให้เช่นเดียวกับพนักงานมหาวิทยาลัย โดยใช้เงินงบประมาณรายได้ของสำนักฯ และในปี 2566 ได้เพิ่มสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลแก่ญาติสายตรงให้กับกลุ่มพนักงานเงินรายได้ ซึ่งเป็นหน่วยงานแรกของม.อ.ในการขับเคลื่อนให้เกิดสวัสดิการดังกล่าว

นอกเหนือจากสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ดังกล่าวแล้ว สำนักฯ ได้จัดโครงการและกิจกรรม เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันและทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เช่น โครงการศึกษาดูงานและเปิดโลกทัศน์นอกสถานที่ ของขวัญตอบแทนผู้เกษียณอายุราชการ ของขวัญเนื่องในเทศกาลปีใหม่ กระเช้าเยี่ยมผู้ป่วยที่พักรักษาในโรงพยาบาล ค่าใช้จ่ายในพิธีกรรมงานศพของทุกศาสนา การจัดสรรที่พักภายในมหาวิทยาลัยให้กับผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา และการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาตนเองเป็นรายบุคคล เป็นต้น

ตารางที่ 5.1-1 สวัสดิการ/สิทธิประโยชน์ของบุคลากร

สวัสดิการ/สิทธิประโยชน์	พนักงานมหาวิทยาลัย	พนักงานเงินรายได้
ค่ารักษาพยาบาลตนเอง	√	√
ค่ารักษาพยาบาลญาติสายตรง	√	√
ประกันสุขภาพแบบกลุ่ม	√	√
ประกันอุบัติเหตุกลุ่ม	√	√
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	√	√
กองทุนพนักงานมหาวิทยาลัย	√	
กองทุนพนักงานเงินรายได้		√
ของขวัญตอบแทนผู้เกษียณ	√	√
กระเช้าเยี่ยมผู้ป่วยที่พักรักษาตัวในโรงพยาบาล	√	√
ของขวัญเนื่องในเทศกาลปีใหม่	√	√
ค่าใช้จ่ายในพิธีกรรมงานศพ	√	√
ที่พักผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลา	√	√
งบพัฒนาตนเองรายบุคคล	√	√
สถานที่และอุปกรณ์ออกกำลังกาย	√	√

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

สำนักฯ ประเมินความผูกพันของบุคลากร โดยใช้เครื่องมือที่มหาวิทยาลัย ร่วมมือกับสถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ตามโครงการ “มหาวิทยาลัยแห่งความสุขสู่องค์กรสุขภาวะอย่างยั่งยืน” โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนและสร้างกลไกที่เข้มแข็ง สนับสนุนการสร้างเสริมมหาวิทยาลัยแห่งความสุขสู่องค์กรสุขภาวะที่ยั่งยืน สร้างเสริมศักยภาพบุคลากรในการเสริมสร้างสุขภาวะบุคคลและองค์กร นอกจากนี้ยังเป็นการรับทราบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานและคุณภาพชีวิตของบุคลากร

แบบประเมินการสำรวจสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี (Health & Wellness) ได้กำหนด มิติในการวัดความผูกพันของบุคลากร ได้แก่ คุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์กร แบ่งเป็น 8 มิติ คือ สุขภาพ ภายดี ผ่อนคลายดี น้ำใจดี จิตวิญญาณดี ครอบครัวดี สังคมดี ใฝ่รู้ดี และสุขภาพเงินดี

(2) การประเมินความผูกพัน

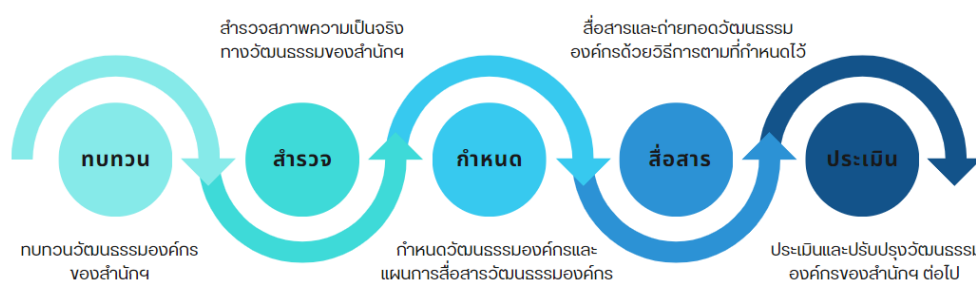
สำนักฯ กำหนดให้บุคลากรทุกคนเข้าทำแบบสำรวจความผูกพันผ่านเครื่องมือที่มหาวิทยาลัย กำหนด ผ่านช่องทางออนไลน์ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยสอบถามในประเด็น 1) ข้อมูลทั่วไป 2) ภาวะผู้นำ 3) สุข ภาวะและความเป็นอยู่ที่ดี 4) ความพึงพอใจในงานของคนทำงานในองค์กร 5) ภาพรวมด้านการทำงานดี 6) ความ ผูกพันองค์กรของคนทำงานในองค์กร 7) สมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานของคนทำงานในองค์กร 8) สมดุล ระหว่างชีวิตกับการทำงาน

นอกเหนือจากการสำรวจดังกล่าวข้างต้นแล้ว ทีมผู้บริหารสำนักฯ ได้แจ้งให้บุคลากรสามารถ เสนอแนะแนวทางในการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค หรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยตรงถึงผู้บังคับบัญชาชั้นต้น หรือสูงกว่า ผ่านช่องทาง Email และช่องทาง MS Teams ได้โดยตรง เพื่อรับทราบและนำสิ่งที่ได้รับมา ปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรและหน่วยงาน อันจะนำไปสู่การสร้างความผูกพันและ การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

ข. วัฒนธรรมองค์กร

สำนักฯ ได้กำหนดวัฒนธรรมองค์กร “มุ่งเน้นผู้รับบริการ” มุ่งเน้นวัฒนธรรมเพื่อให้บุคลากรส่งมอบ คุณค่าที่ดีให้กับผู้รับบริการของสำนักฯ โดยงานอัตลักษณ์องค์กร นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ ทบทวนวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้บุคลากรได้ยึดถือและปฏิบัติเพื่อให้มุ่งไปสู่พันธกิจของสำนักฯ ได้อย่างสำเร็จ และคล่อง ซึ่งกระบวนการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรนี้ ได้สำรวจ ประเมินสภาพความเป็นจริงทางวัฒนธรรมของ สำนักฯ โดยสำนักฯ ถือเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัย มีภารกิจหลักเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนการ วิจัยให้กับนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร รวมถึงบุคคลภายนอก

สำนักฯ ได้สื่อสารวัฒนธรรมองค์กรทั้งภายใน และภายนอก ให้บุคลากรและผู้รับบริการทราบผ่าน ช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ที่ประชุมบุคลากร เว็บไซต์ เพจเฟซบุ๊กของสำนักฯ เพื่อให้บุคลากรตระหนักและ ปฏิบัติงานตาม เพื่อมุ่งมั่นไปสู่บริการที่ดียิ่งขึ้น จากนั้นประเมินการสื่อสารวัฒนธรรมองค์กรและนำผลมา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังกระบวนการตามภาพที่ 5.2-1



ภาพที่ 5.2- 1 กระบวนการกำหนดวัฒนธรรมองค์กร

ตารางที่ 5.2-1 แผนด้านวัฒนธรรมองค์กร

แผนงาน/กิจกรรม	ความถี่	ตัวชี้วัดและเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
การกำหนดวัฒนธรรมองค์กร			
1. ทบทวนวัฒนธรรมองค์กร 2. ตรวจสอบสภาพความเป็นจริงทางวัฒนธรรมของ สำนักฯ 3. นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ พิจารณาและกำหนดเป็นวัฒนธรรมองค์กรของ สำนักฯ	1 ครั้ง/ปี	มีวัฒนธรรมองค์กรของสำนักฯ	งานอัตลักษณ์ องค์กร
การสื่อสารสร้างการรับรู้และเข้าใจ			
1. ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บ ไซด์ Email เฟซบุ๊ก เป็นต้น	ทุกเดือน	บุคลากรและผู้รับบริการทราบ วัฒนธรรมองค์กรของสำนักฯ	งานอัตลักษณ์ องค์กร
2. กำหนดให้มีเวทีสื่อสารในที่ประชุมบุคลากร	ทุกครั้งที่มีการประชุม	บุคลากรรับทราบและตระหนักในการ ปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรของสำนักฯ	ผู้อำนวยการ สำนักฯ และ งานอัตลักษณ์ องค์กร
3. กำหนดให้มีการตั้งค่าท้าย Email ด้วย ข้อความที่สื่อถึงวัฒนธรรมขององค์กร	1 ครั้ง/ปี	บุคลากรได้ สื่อสารถึงความเป็น วัฒนธรรมองค์กรผ่านการรับส่ง Email ไปยังหน่วยงานภายนอก	งานอัตลักษณ์ องค์กร
การประเมินผลและปรับปรุง			
1. ประเมินการรับรู้และความสอดคล้องของ วัฒนธรรมองค์กรต่อบริบทสำนักฯ	1 ครั้ง/ปี	มีผลการประเมินจากกลุ่มผู้เกี่ยวข้องเพื่อ นำวัฒนธรรมองค์กรมาปรับปรุงต่อไป	งานอัตลักษณ์ องค์กร

ค.การจัดการผลการปฏิบัติงาน

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

สำนักฯ กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ รวมถึงมีการจัดทำแผนกลยุทธ์โดยกำหนดเป้าประสงค์ที่สำคัญ งานนโยบายและแผนได้ถ่ายทอดไปสู่บุคลากรในการตั้งเป้าหมายและตัวชี้วัดแต่ละงานในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นความท้าทายให้ทุกคนบรรลุเป้าหมายแห่งความสำเร็จร่วมกัน โดยมีการจัดทำข้อตกลงภาระงานให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ และรายงานผลการปฏิบัติงานผ่านระบบ TOR Online ของมหาวิทยาลัย และมีการติดตามการรายงานการปฏิบัติงานในรอบ 6 เดือน และรอบ 1 ปี มีการประเมินผลปฏิบัติงาน ปีละ 1 ครั้ง โดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำสำนักฯ และมีการกลั่นกรองผลการปฏิบัติงาน โดยคณะกรรมการกลั่นกรองผลปฏิบัติงานประจำสำนักฯ

ทั้งนี้ ระหว่างการประเมินผลปฏิบัติงาน ยังมีการติดตามผลการดำเนินงานจากรายงานในระบบ TOR Online ของมหาวิทยาลัยจากผู้บังคับบัญชาที่ได้ให้บุคลากรรายงานการปฏิบัติงานในรอบ 6 เดือน เพื่อติดตามความสำเร็จของงาน และให้คำแนะนำในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนางานของตนเอง โดยสำนักฯ ได้นำผล

การปฏิบัติงานจากการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้น ประกอบด้วย 1) ภาระงานประจำ ประกอบด้วย 1.1 งานประจำ 1.2 งานตามภารกิจสำนักฯ 1.3 งานที่ได้รับเงินประจำตำแหน่ง/ค่าตอบแทน 2) ภาระงานเชิงพัฒนา/งานพิเศษ ประกอบด้วย 2.1 งานวิจัย วิเคราะห์ คู่มือ การนำเสนอผลงาน 2.2 การเป็นวิทยากรอบรม ให้ความรู้ 2.3 หรือการพัฒนาตนเอง และ 3) ภาระงานที่ส่วนงานกำหนด ทั้งในส่วนของฝ่ายงาน สำนักฯ ภายในมหาวิทยาลัย และภายนอกมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากร (Competency) ของบุคลากรด้วย และนำผลประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรมาใช้ในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ภายหลังจากการประเมินแล้วนั้น สำนักฯ ได้ประกาศผลการประเมินเพื่อให้บุคลากรรับทราบ หากบุคลากรต้องการร้องเรียนเกี่ยวกับผลการประเมิน สามารถทักท้วงคณะกรรมการกลั่นกรองผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม สามารถตรวจสอบได้อย่างทั่วถึง

นอกจากนี้ สำนักฯ ยังส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรเข้าคัดเลือกบุคลากรดีเด่นของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการยกย่องชมเชยและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อันดี โดยในปีที่ผ่านมาได้เสนอชื่อบุคลากรของสำนักฯ เพื่อคัดเลือกรางวัลด้านบริการดีเด่น ด้านบริหารดีเด่น ด้านวิชาชีพดีเด่น และด้านนวัตกรรมดีเด่น รวมจำนวน 4 คน

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

สำนักฯ กำหนดแผนพัฒนาบุคลากรทุกปี เพื่อให้บุคลากรทุกกลุ่ม ทุกประเภท มีโอกาสได้ฝึกอบรม เรียนรู้ สามารถนำมาพัฒนางาน เพื่อบรรลุตามกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ของสำนักฯ อีกทั้ง สำนักฯ ได้จัดสรรงบประมาณการเดินทางเพื่อไปปฏิบัติงาน ประชุม อบรม สัมมนา พัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้เพิ่มความรู้พัฒนาตนเอง อันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ในวงเงิน 7,000 บาท/ปี/คน และสนับสนุนทุนอุดหนุนสำหรับทำผลงาน วิจัย เพื่อตีพิมพ์ผลงาน เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานวิจัย ให้บุคลากรทำผลงาน สามารถส่งเสริมและพัฒนาผลจากการปฏิบัติงาน ในวงเงิน 20,000 บาท/ปี/คน

การดำเนินงานในปีที่ผ่านมา สำนักฯ มองเห็นถึงความสำคัญของการเรียนรู้เพื่อเพิ่มพูนทักษะต่องาน และพัฒนาองค์กรให้สำเร็จ ด้วยการกำหนดสมรรถนะหลักของกลุ่มบุคลากรที่จำเป็นต้องมีความรู้ในด้านความเชี่ยวชาญในอาชีพ การรู้ทันเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ใช้ในงาน รวมถึงทักษะภาษาอังกฤษ จึงได้กำหนดแผนการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบต่างๆ เช่น การอบรมให้ความรู้ การอบรมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน ภายในและภายนอกสำนักฯ รวมถึงการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์

ในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในแต่ละกลุ่มนั้น สำนักฯ ได้แบ่งกำหนดกลุ่มบุคลากร คุณลักษณะและประเภทของบุคลากรทั้งหมดของสำนักฯ พร้อมทั้งได้กำหนดสมรรถนะหลักที่จำเป็นของบุคลากรแต่ละประเภทที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่สำคัญของแผนกลยุทธ์ ทำให้องค์กรสามารถบริหารจัดการ วางแผนการพัฒนาบุคลากรในแต่ละกลุ่มได้ตามแผนที่กำหนดไว้ เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ความท้าทายต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

สำนักฯ ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรตามแผนประจำปี และได้ให้ความสำคัญการ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพจากการฝึกอบรมการเรียนรู้ และการพัฒนาตนเองของบุคลากร โดยกำหนดรูปแบบ การอบรมให้สอดคล้องกับแต่ละกลุ่ม โดยแยกประเภทการเรียนรู้และการพัฒนา เป็นการอบรมเพื่อพัฒนา ความรู้ในงานที่เกี่ยวข้องในงานของตนเองและงานห้องสมุด การศึกษาดูงานเพื่อพัฒนางานในอนาคต การ เรียนรู้พัฒนาตนเองเพื่อตอบเป้าประสงค์ของสำนักฯ โดยในการอบรมแต่ละครั้งได้มีการกำหนดตัวชี้วัดและ การวัดผลลัพธ์จากการพัฒนาในทุกรูปแบบ เช่น มีการทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่ได้รับการอบรม พัฒนา การนำเสนอสิ่งที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร เป็นต้น

สำนักฯ กำหนดให้บุคลากรที่ได้ไปฝึกอบรม ศึกษาดูงาน มีการนำเสนอผลที่ได้รับจากการเรียนรู้และ กำหนดเป็นแผนงานเพื่อพัฒนางาน เพื่อนำมาพัฒนาใช้ในกระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน ปรับปรุง การทำงานให้ดีขึ้น และคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ของสำนักฯ เช่น การดูงานจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ TK Park ทำให้บุคลากรได้รับความรู้ใหม่ เช่น บริการนำส่งหนังสือในรูปแบบ ตู้ล็อกเกอร์ (Book Jet) แนวคิดการเปิดให้บริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง การแปลงหนังสือให้เป็น RFID เป็นต้น

(4) การพัฒนาหน้าที่การงาน

สำนักฯ มีแผนพัฒนา ส่งเสริม และดูแลความก้าวหน้าของบุคลากร (Career Path) ซึ่งการพัฒนาไปสู่ ความก้าวหน้าของบุคลากรจะมีความสำคัญทั้งต่อตนเองและองค์กร ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนา บุคลากรให้มีความก้าวหน้าและพัฒนางานในทุกสายวิชาชีพ ทุกกลุ่มประเภทบุคลากร โดยมีกระบวนการใน การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทั่วทั้งองค์กร เพื่อมุ่งไปสู่องค์กรคุณภาพ

ภายหลังจากการปรับโครงสร้างองค์กรของสำนักฯ เพื่อให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับหน้าที่ ของตนเอง มุ่งไปสู่วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักฯ แล้ว บุคลากรได้มีโอกาสเรียนรู้ในงาน พัฒนางาน และ ปฏิบัติงานในหน้าที่ใหม่ๆ รวมถึงมีการโอนย้ายบุคลากรข้ามฝ่ายเพื่อให้ปฏิบัติหน้าที่ได้ตรงตามภาระงานอีก ด้วย นอกจากนี้สำนักฯ ยังเห็นถึงความสำคัญของการก้าวหน้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากร ได้ปรับเปลี่ยน ตำแหน่งของบุคลากรให้ตรงกับภาระงานที่รับผิดชอบ เพื่อให้บุคลากรได้วางแผนก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไปได้

สำนักฯ กำหนดการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งผู้นำระดับสูง เพื่อให้บุคลากรที่มีศักยภาพมีส่วนร่วม ในการบริหารจัดการองค์กร และสามารถเรียนรู้การบริหารงานแบบมืออาชีพ โดยสำนักฯ ได้แต่งตั้งผู้ช่วย ผู้อำนวยการสำนักฯ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารและจัดการงาน และในส่วนของคัดเลือกผู้ที่ ดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายนั้น ได้มีการประกาศและสรรหาโดยใช้วิธีการทั่วไป เปิดโอกาสให้บุคคลที่มีศักยภาพ จากภายนอก มีโอกาสได้รับการคัดเลือกให้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายอีกด้วย

(5) ความเท่าเทียมและการมีส่วนร่วม

สำนักฯ ให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกกลุ่ม ทุกประเภทอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ส่งเสริมให้บุคลากรเคารพในเรื่องความหลากหลายทางวัฒนธรรม เชื้อชาติ อายุ หรืออัตลักษณ์อื่นๆ เพื่อให้บุคลากรทุกคนสามารถสร้างคุณค่าในตนเอง เกิดความภาคภูมิใจในงานและองค์กร และสามารถก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในอาชีพของตนได้

ในการดำเนินงานที่ผ่านมา สำนักฯ กำหนดวัฒนธรรมการอยู่ร่วมกันภายในสำนักฯ โดยทีมผู้บริหารระดับสูง สื่อสารเกี่ยวกับความหลากหลายและการอยู่ร่วมกัน ผ่านการประชุมในที่ประชุมบุคลากรอย่างเป็นทางการเป็นประจำ และเสริมสร้างวัฒนธรรม เพื่อลดช่องว่างระหว่างวัยของบุคลากรภายในสำนักฯ มีการรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะและมุมมองที่หลากหลายและแตกต่าง รวมทั้งใช้กฎระเบียบในการทำงานเพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ภายใต้วัฒนธรรมองค์กรที่ดีของสำนักฯ และสร้างบรรยากาศการทำงานแบบเป็นหนึ่งเดียวให้ทุกคนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสำนักฯ

บุคลากรทุกคนได้รับโอกาสในการอบรม พัฒนา ตามแผนพัฒนาบุคลากรที่สำนักฯ กำหนดและจัดขึ้นประจำปี และยังมีโอกาสในการพัฒนาตนเองตามวิชาชีพ ให้ก้าวไปสู่การดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น ภายใต้เกณฑ์ประเมินผลการปฏิบัติงานที่เหมือนกัน

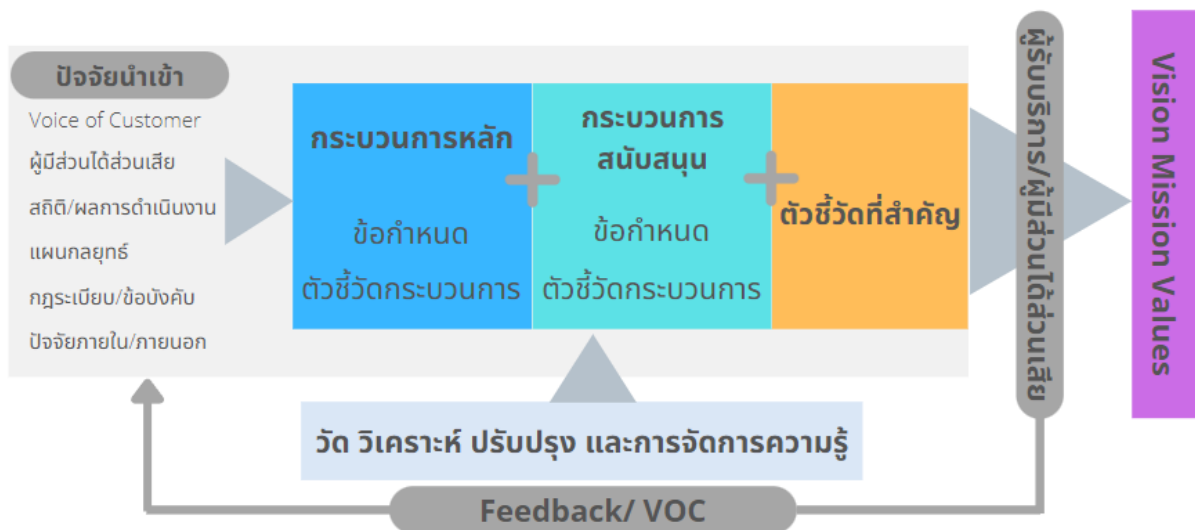
หมวด 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

(1) การจัดทำข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน

สำนักฯ จัดทำข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่ตั้งเป้าหมายบนความคุ้มค่าและคุ้มทุนในการจัดหา และการทำงานที่เป็นเลิศตามแนวคิด SIPOC Model โดยคณะกรรมการประจำสำนักฯ และงานยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กร ร่วมกันจัดทำแผนกลยุทธ์ และพันธกิจของสำนักฯ พิจารณาข้อกำหนดที่สำคัญสมรรถนะหลัก มีการกำหนดผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานที่ตอบโจทย์กลยุทธ์ การนำเสนอสารสนเทศด้านต่าง ๆ มาเป็นตัวกำหนด ประกอบด้วย การรับฟังเสียงของผู้รับบริการ ข้อร้องเรียน การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สถิติการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ รวมถึงปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อค่าบริการและการดำเนินงาน จากนั้นนำเสนอพันธกิจและแผนกลยุทธ์ในที่ประชุมบุคลากรพิจารณาร่วมกัน โดยมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายและหัวหน้าทีมกลยุทธ์เป็นผู้รับผิดชอบข้อกำหนดและตัวชี้วัดกระบวนการ กำกับการทำงาน วิเคราะห์ ติดตาม รายงานผล และทบทวนข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานรายไตรมาส พร้อมทั้งมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการ ถ่ายทอดเทคนิคการปฏิบัติงานในที่ประชุมฝ่ายและในกิจกรรมการจัดการความรู้อย่างน้อยเดือนละครั้ง ดังภาพที่ 6.1-1



ภาพที่ 6.1-1 การจัดทำข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน

(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ

จากการพบปัญหาโควิด และการลดงบประมาณทำให้เกิดกระบวนการทำงานต่าง ๆ สำนักฯ จึงทบทวนกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อมุ่งสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัลที่สนับสนุนการเรียนรู้ทุกช่วงวัย ภายใต

การพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมีกระบวนการทำงานที่สำคัญ 2 กระบวนการ คือ 1) กระบวนการหลัก 2) กระบวนการสนับสนุน ซึ่งมีรายละเอียดของกระบวนการ ข้อกำหนดและตัวชี้วัดที่สำคัญ ดังตารางที่ 6.1-1

ตารางที่ 6.1- 1 กระบวนการทำงานที่สำคัญ

กระบวนการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์ที่แสดง
กระบวนการหลัก					
การพัฒนา ทรัพยากร สารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - การพิจารณาการจัดการโดยคณะกรรมการที่ปรึกษาการจัดการทรัพยากรสารสนเทศทางการศึกษา - กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา (มคอ) - การสื่อสารระหว่างผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ 	<ul style="list-style-type: none"> - การใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเพิ่มขึ้นร้อยละ 5 - จัดซื้อฐานข้อมูลอย่างคุ้มค่าคุ้มทุน 	<ul style="list-style-type: none"> - ระยะเวลาในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท 	ฝ่ายจัดการและบริการฯ	ภาพที่ 7.1-30
การจัดการ สารสนเทศฉบับพิมพ์	<ul style="list-style-type: none"> - มาตรฐานการวิเคราะห์และลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ MARC21, AACR2 - แผนสำรวจ และสงวนบำรุงรักษาให้มีความทันสมัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - สถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลมีความถูกต้องมากกว่าร้อยละ 90 	ฝ่ายจัดการและบริการฯ	ภาพที่ 7.1-2 7.1-31
การจัดการ สารสนเทศดิจิทัล	<ul style="list-style-type: none"> - มาตรฐานสารสนเทศดิจิทัล CoreTrustSeal - มาตรฐาน Metadata - แนวปฏิบัติการจัดทำทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ 	<ul style="list-style-type: none"> - สถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นร้อยละ 5 - ผ่านการรับรองมาตรฐานสารสนเทศดิจิทัล 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่นำเข้าระบบ 	ฝ่ายจัดการและบริการฯ	ภาพที่ 7.1-3
การบริการ สารสนเทศ พื้นฐาน	<ul style="list-style-type: none"> - ประกาศนโยบายการยืม - ข้อตกลงการยืมระหว่างห้องสมุด - การบริการที่คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก 	<ul style="list-style-type: none"> - ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละด้าน เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 5 ต่อปี 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ 1) บริการยืม-คืน 2) การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ 	ฝ่ายจัดการและบริการฯ	ภาพที่ 7.2-1 7.2-7 7.1-13

กระบวนการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์ที่แสดง
	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดแผนการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ - คู่มือ/สื่อประกอบการอบรม การประชาสัมพันธ์ - แผนกิจกรรมการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศและสถานที่ 		<ul style="list-style-type: none"> 3) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า 4) การสื่อสารประชาสัมพันธ์ 5) การใช้สถานที่มากกว่าร้อยละ 80 		
การบริการสนับสนุนวิจัย	<p>แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2566 – 2570</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการให้การศึกษาผู้ใช้และบริการสนับสนุนวิจัยมากกว่าร้อยละ 80 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้บริการสนับสนุนวิจัย (Find Fulltext4U, การตรวจบรรณานุกรม, การสืบค้น, การใช้ซอฟต์แวร์และฐานข้อมูล) ได้ภายใน 24 ชม. 		<p>ภาพที่ 7.1-6</p> <p>7.1-7</p> <p>7.1-14</p>
การจัดการลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> - นโยบายเกี่ยวกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร - แผนงานการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ - ผลการศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น - ผู้รับบริการมีความผูกพันเพิ่มขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายใน 5 วัน - ข้อร้องเรียนมากกว่าร้อยละ 95 ได้รับแก้ไข - มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ผู้รับบริการอย่างน้อย 1 กิจกรรม/ปี - ศึกษาความต้องการผู้รับบริการอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี 	ฝ่ายจัดการและบริการฯ	<p>ภาพที่ 7.2-1</p> <p>7.2-7</p>
กระบวนการสนับสนุน					
เทคโนโลยีสารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - แผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระยะสั้น กลาง และยาว - แผนบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ - การใช้ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาระบบสนับสนุน Digital Library 	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบแม่ข่ายให้บริการได้ต่อเนื่องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ของเวลาการให้บริการทั้งปี - จำนวนการพัฒนา/ปรับปรุงระบบ 	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศฯ	<p>ตารางที่ 7.1-1</p>

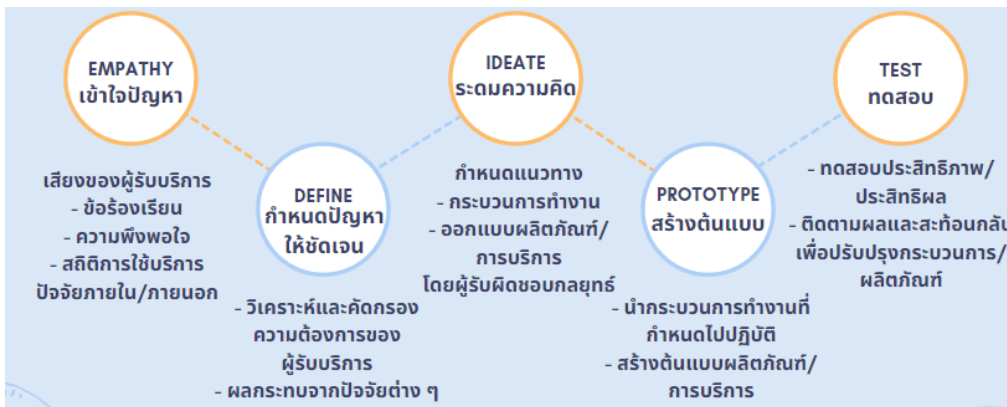
กระบวนการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์ ที่แสดง
การพัฒนา คุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - การบริหารจัดการตาม เกณฑ์รางวัลคุณภาพ แห่งชาติ (TQA) - การใช้เครื่องมือในการ ดำเนินการ และการปรับปรุง ได้แก่ LEAN, SIPOC, Design Thinking, PDCA, OPL, CoP 	<ul style="list-style-type: none"> - คะแนนของผล การตรวจประเมิน คุณภาพตาม แนวทาง TQA เพิ่มขึ้น - จำนวนผลงานที่ นำเครื่องมือไป พัฒนางาน 	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาบุคลากรให้ มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบ ประกันคุณภาพและ เครื่องมือสำหรับการ จัดการกระบวนการ ประกันคุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการ ประกันคุณภาพ - คณะกรรมการ KM 	<ul style="list-style-type: none"> ภาพที่ 7.1-27 7.1-28 7.1-29
การจัดการแผน กลยุทธ์	<ul style="list-style-type: none"> - การประเมินปัจจัยและ สภาพแวดล้อมขององค์กร - การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ แผนกลยุทธ์ - การสื่อสารกับบุคลากร - การควบคุม และการประเมินผล การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ - แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ - แผนบริหารความเสี่ยง 	<ul style="list-style-type: none"> - ความก้าวหน้า และความสำเร็จใน การดำเนินงานตาม แผนกลยุทธ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค - แสดงถึงบทบาท หน้าที่ของหน่วยงาน อย่างชัดเจน - ติดตามและ ประเมินผลเชิง ปริมาณ และเชิง คุณภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> - คณะกรรมการ ประจำสำนักฯ - งานยุทธศาสตร์ และคุณภาพ องค์กร 	<ul style="list-style-type: none"> ภาพที่ 7.5-5 7.5-6 ตารางที่ 7.5-1
การเงินและพัสดุ	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ ทางการเงินของสำนักฯ - กำกับและดำเนินการด้าน การเงินและพัสดุตามระเบียบ - มีกระบวนการตรวจสอบทั้ง ภายในและระดับ มหาวิทยาลัย - ระบบฐานข้อมูลทางการเงิน และพัสดุที่มีประสิทธิภาพ - การดำเนินการตามระเบียบ การจัดซื้อจัดจ้างฯ - การสื่อสารระหว่างผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความ ร่วมมือ ผู้ส่งมอบ - มีนโยบายและหลักเกณฑ์ ทางการเงินตามที่กระทรวง กำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีข้อร้องเรียน จากผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อการ ดำเนินการที่ขัด ต่อกฎหมายและ ข้อบังคับ - การบริหาร จัดการ งบประมาณ อย่างเหมาะสม กับที่ได้รับ จัดสรร 	<ul style="list-style-type: none"> - ระยะเวลาในการ จัดซื้อจัดจ้าง - มีผลต่างของแผน และผลของค่าใช้จ่าย ไม่เกินร้อยละ 5 	ฝ่ายสำนักงานฯ	<ul style="list-style-type: none"> ข้อ 7.1 ค ภาพที่ 7.5-1 7.5-2 7.5-3

กระบวนการ	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์ที่แสดง
การพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพ	- เกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสีเขียว - เกณฑ์มาตรฐานสำนักงานสีเขียว - มาตรการ 5ส - แผนความปลอดภัยในอาคารและสถานที่ - การดำเนินการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	ได้รับรองมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	- ความพึงพอใจในการใช้สถานที่จากผู้ใช้บริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	คณะกรรมการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม	ภาพที่ 7.2-4
การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร	- ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2559 - แผนพัฒนาบุคลากรระยะสั้น และ ระยะยาว	- การเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรไม่น้อยกว่า 1 คนต่อปี - จำนวนผลงานวิชาการ/ผลงานวิจัย/นวัตกรรมของบุคลากรไม่น้อยกว่า 5 ชิ้นต่อปี	- ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพ - มีกิจกรรมพัฒนาบุคลากร	คณะกรรมการบริหารและพัฒนาศักยภาพบุคคล	ตารางที่ 7.3-8 7.3-9
การจัดการความรู้	- นโยบายและแผนการจัดการความรู้	การนำองค์ความรู้ไปใช้ในการพัฒนา	- จำนวนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) อย่างน้อยปีละ 1 เรื่อง - จำนวนองค์ความรู้ภายในองค์กรไม่ต่ำกว่า 10 เรื่องต่อปี	คณะกรรมการจัดการความรู้	ภาพที่ 7.1-27 ข้อ 4.2 ข (2)

(3) แนวคิดในการออกแบบ

สำนักฯ ได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของการคิดเชิงออกแบบร่วมกับ Agile ในการพัฒนาระบบสารสนเทศและบริการ ซึ่งการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน การรวบรวมรับฟังเสียงจากผู้รับบริการจากข้อร้องเรียน การประเมินความพึงพอใจ สถิติการใช้บริการของสำนักฯ รวมถึงปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สถานการณ์การระบาดของ COVID-19 การจัดสรรงบประมาณที่ลดลง จึงนำไปสู่การทบทวนและปรับแผนกลยุทธ์โดยคณะกรรมการประจำสำนักฯ และงานยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กร จากนั้นบุคลากรร่วมกันระดมความคิดเห็น เสนอและมอบหมายผู้รับผิดชอบหลักในการกำหนดทีมกลยุทธ์เพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์และกำหนดกระบวนการทำงาน โดยมีการสร้างต้นแบบผลิตภัณฑ์/บริการ หรือแนวทางการปรับปรุงกระบวนการ นำไปปฏิบัติหรือทดลองใช้ ทั้งนี้มีการติดตามผลโดยคณะกรรมการประจำสำนักฯ จากผลสะท้อนกลับของผู้รับบริการในการทดลองใช้หรือการปรับใช้กระบวนการ ในที่ประชุมอย่างน้อย

เดือนละ 1 ครั้ง รวมถึงถ่ายทอดให้กับบุคลากรรับทราบความก้าวหน้าของกระบวนการทำงาน นำไปทบทวน และปรับปรุงผลิตภัณฑ์/กระบวนการที่ตอบสนองต่อผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ดังภาพที่ 6.1-2 ในปีที่ผ่านมามีการ พัฒนาระบบห้องสมุดดิจิทัล PSU eLibrary ออกแบบรองรับจากผลกระทบการแพร่ระบาด COVID-19 โดยนำ เทคโนโลยีการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และเทคนิค Control Digital Lending มาปรับใช้ การพัฒนา Selfcheck สามารถยืมหนังสือผ่าน Mobile Application พร้อมด้วยระบบงาน Online Payment ตาม นโยบาย Cashless รวมถึงการสนทนากลุ่มกับตัวแทนองค์การนักศึกษา จึงนำไปสู่การปรับปรุงและเพิ่มพื้นที่ ห้อง 24 ชั่วโมง



ภาพที่ 6.1- 2 แนวคิดในการออกแบบ

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ

สำนักฯ กำหนดใช้วงจรคุณภาพ PDCA ในการกำกับการปฏิบัติงานประจำวันของแต่ละกระบวนการ ดังตารางที่ 6.1-1 มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทุกปี เพื่อพัฒนาสู่การเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ซึ่งหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้ติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินการ ทบทวนแผนปฏิบัติการแต่ละกิจกรรมในที่ ประชุมฝ่าย จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน หรือกำหนดแนวปฏิบัติ เพื่อให้กระบวนการเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ โดยนำผลสรุปเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ เดือนละ 1 ครั้ง หรือการติดตาม ความก้าวหน้าโดยผู้อำนวยการทุกสัปดาห์ เพื่อพิจารณาผลการดำเนินการ วิเคราะห์ปัญหา ประเมิน ความสำเร็จ จัดลำดับความสำคัญ หาแนวทางแก้ไข ให้กระบวนการเหล่านั้นมีความคล่องตัว บรรลุตามแผนกล ยุทธ์ และถ่ายทอดผลการดำเนินการสู่บุคลากรในที่ประชุมบุคลากรทุก 2 เดือน แล้วเก็บข้อมูลการประชุมและ การรายงานไว้ใน SharePoint ของสำนักฯ

(2) กระบวนการสนับสนุน

สำนักฯ กำหนดกระบวนการสนับสนุน ดังแสดงในตารางที่ 6.1-1 โดยผู้นาระดับสูง ซึ่งกำกับดูแล วิสัยทัศน์ พันธกิจ วิเคราะห์กระบวนการที่สนับสนุนให้การส่งมอบผลิตภัณฑ์และกระบวนการมีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น สำนักฯ กำหนดผลลัพธ์/ตัวชี้วัดของกระบวนการสนับสนุน จากนั้นจึงกำหนดกระบวนการ โดย คณะกรรมการประจำสำนักฯ พิจารณาตามโครงสร้างของหน่วยงาน ประกอบด้วยฝ่ายสามฝ่าย ทั้งนี้กำหนดให้

การบริการสารสนเทศเป็นภารกิจหลัก สำหรับกระบวนการอื่น ๆ เป็นกระบวนการสนับสนุน เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ การเงิน พัสดุ ซึ่งสนับสนุนภารกิจหลักให้ดำเนินงานอย่างคล่องตัว ส่งมอบผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ในปีที่ผ่านมาสำนักเปิดให้บริการ Find fulltext 4U โดยผู้ใช้ร้องขอบทความผ่านช่องทางออนไลน์ ผู้ปฏิบัติงานขอจัดหาในระบบสำนักงาน OAR ซึ่งพัฒนาโดยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จากนั้นงานพัสดุเสนอขออนุมัติและเบิกจ่ายตามระเบียบพัสดุ โดยผู้รับบริการจะได้รับบทความภายใน 24 ชั่วโมง

(3) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

ผู้บริหารสำนักฯ กำหนดการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการให้เป็นไปตามเป้าประสงค์และตัวชี้วัด โดยใช้หลักการและเครื่องมือ SIPOC Model, Design Thinking, PDCA, LEAN, Risk Management และ KM โดยวิเคราะห์ข้อมูลนำเข้าจาก ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัดต่าง ๆ และผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน โดยวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ (ทุกเดือน) ที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ และที่ประชุมบุคลากร (ทุก 2 เดือน) โดยมอบหมายหัวหน้าฝ่าย ผู้รับผิดชอบกระบวนการ และผู้ปฏิบัติงาน ทบทวน ปรับปรุง และพัฒนา ผลิตภัณฑ์และกระบวนการ รวมถึงการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการและรายงานผล (ทุก 4 เดือน) โดยเจ้าหน้าที่ ยุทธศาสตร์และคุณภาพองค์กรต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ ยกตัวอย่างการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ อาทิเช่น สำนักฯมีภารกิจในการจัดหาวารสารฐานข้อมูลในการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย หากได้รับเงินงบประมาณสำหรับการจัดซื้อลดลงทุกปี จึงวิเคราะห์ ข้อมูลสถิติการใช้งาน การเปรียบเทียบฐานข้อมูลและราคา คัดเลือกฐานข้อมูลและวารสารที่อยู่ในกลุ่มคุณภาพและมีชื่อเสียง จากนั้นนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทางการศึกษาพิจารณา จัดหาวารสารฐานข้อมูลตามมติและจัดสรรเงินงบประมาณส่วนหนึ่งสำหรับการให้บริการ Find Fulltext 4U โดยจัดหารายบทความให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ในปีที่ผ่านมาสำนักฯ ได้รับรางวัลแนวปฏิบัติที่ดีของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นการปรับปรุงกระบวนการและผลิตภัณฑ์ ให้ใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า รวมถึงผู้รับบริการยังคงได้รับการที่มีประสิทธิภาพ

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

สำนักฯ เลือกบริษัท/ห้างร้าน และสำนักพิมพ์ เป็นผู้ส่งมอบ โดยใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ส่งมอบ ดังตารางที่ OP1-6 โดยปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 มีการคัดเลือกผู้ส่งมอบ ในกรณีจัดซื้อจัดจ้างวงเงินห้าแสนบาท มีการเปรียบเทียบราคาและคุณภาพผ่านช่องทาง e-bidding ซึ่งเป็นการประมูลผู้ส่งมอบ เมื่อดำเนินการคัดเลือกผู้ส่งมอบแล้วจึงจัดทำสัญญาการซื้อขายระหว่างผู้ส่งมอบกับสำนักฯ ทั้งนี้ผู้ันาระดับสูง ได้มีการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน ตรวจสอบการส่งมอบ และติดตามการทำตามสัญญา หากพบว่าไม่เป็นไปตามข้อกำหนด จะพิจารณายกเลิกการจัดซื้อ หรือพิจารณาผู้ส่งมอบรายอื่นแทน เพื่อสร้างความมั่นใจในการดำเนินการร่วมกันและไม่ทำให้สำนักฯ เสียเปรียบ ในปี 2565 มหาวิทยาลัยมอบหมายให้บัณฑิตวิทยาลัยร่วมกับสำนักฯ พิจารณาการจัดทำโปรแกรมตรวจสอบการคัดลอก

เนื่องด้วยโปรแกรม Turnitin ที่ราคาสูงอย่างต่อเนื่อง จึงมีการศึกษาเปรียบเทียบกับโปรแกรมอื่น โดยสำนักฯ จัดซื้อ Copyleaks และเปิดให้ผู้ให้บริการประเมินการใช้งานร่วมกัน พบผู้ให้บริการสะท้อนความคิดเห็นว่าไม่เหมาะกับการตรวจความซ้ำซ้อนของผลงานประเภทบทความและได้ผลลัพธ์ที่ไม่เสถียร ผลการประเมินดังกล่าวจึงทำให้พิจารณาและต่อรองการซื้อโปรแกรม iThenticate ของปี 2566 ที่มีราคาต่ำกว่า Turnitin และมีประสิทธิภาพมากกว่า Copyleaks ทั้งนี้ในช่วงปีที่ผ่านมาไม่พบข้อร้องเรียนในด้านนี้

สำหรับพันธมิตรและคู่ความร่วมมือ สำนักฯ ได้เข้าร่วมเครือข่ายทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาร่วมกัน โดยมีเป้าหมายในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน ลดความซ้ำซ้อนของการจัดหา และมุ่งให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด รวมถึงการพัฒนาห้องสมุดควบคู่กับการคำนึงถึงด้านสิ่งแวดล้อมอีกด้วย มีการสื่อสาร แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประชุม อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ทั้งรูปแบบออนไลน์และออนไซต์ มีการมอบหมายกลุ่มคณะทำงานดำเนินการตามข้อตกลง และติดตามความก้าวหน้าในที่ประชุม เช่น คณะทำงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ คณะทำงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ คณะทำงานเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะทำงานการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น โดยสรุปบทบาทกิจกรรมและความร่วมมือระหว่างพันธมิตรและคู่ความร่วมมือ ดังตารางที่ 6.1-2

ตารางที่ 6.1- 2 กิจกรรมและความร่วมมือระหว่างพันธมิตรและคู่ความร่วมมือ

	พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้อง	ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน
พันธมิตร	สำนักนวัตกรรมการดิจิทัลและระบบอัจฉริยะ	1. พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST 2. บริหารจัดการระบบเครือข่าย	สนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา
ผู้ให้ความร่วมมือ	เครือข่าย PULINET	แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการพัฒนาบริการร่วมกันและเป็นคู่เทียบ	1. การพัฒนาระบบงานห้องสมุดและเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงาน 2. การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา
	เครือข่าย PSULINET	แลกเปลี่ยนเรียนรู้และบริการสารสนเทศร่วมกัน	การพัฒนาระบบงานห้องสมุดและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา
	เครือข่าย ThaiLIS	แลกเปลี่ยนเรียนรู้และบริการสารสนเทศร่วมกัน	การพัฒนาระบบงานห้องสมุดและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา
	เครือข่าย AUNIL0	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน	1. การพัฒนาระบบงานห้องสมุดและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา 2. การพัฒนาบุคลากร

	พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้อง	ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน
	เครือข่ายห้องสมุดสีเขียว	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในเรื่องการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมของห้องสมุด	มีการจัดทำมาตรฐานและเกณฑ์การพัฒนาห้องสมุดสีเขียวร่วมกัน

ง. การจัดการนวัตกรรม

สำนักฯ มีวิธีการจัดการนวัตกรรม ดังภาพที่ 6.1-3 โดยผู้บริหารสำนักฯ ได้มีการวิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์ ผลการดำเนินงานสำนักฯ เสียงของผู้รับบริการ และแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อกำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ขององค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายในการพัฒนานวัตกรรม โดยมอบหมายให้ทุกฝ่ายประชุมวิเคราะห์และทบทวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เมื่อพัฒนานวัตกรรมและมีการปรับใช้แล้ว คณะกรรมการประจำสำนักฯ พิจารณาเผยแพร่ในรูปแบบคู่มือปฏิบัติงาน สิ่งประดิษฐ์ แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ บทความวิจัยในที่ประชุมวิชาการ บทความวิจัยในวารสารระดับชาติ/นานาชาติ มีการติดตามและรายงานผลการพัฒนานวัตกรรมโดยคณะกรรมการจัดการความรู้ และคณะกรรมการประจำสำนักฯ จัดเก็บและถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับบุคลากรใน SharePoint และเว็บไซต์ KM ในการทำงานนี้สำนักฯ กำหนดนโยบายการส่งเสริมบุคลากรพัฒนาศักยภาพตนเอง ได้แก่ การเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การอบรม/เรียนรู้พัฒนาทักษะ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การศึกษาดูงาน ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและห้องสมุดประชาชน ซึ่งเป็นการสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมให้กับบุคลากร โดยแสดงนวัตกรรมของสำนักฯ ที่ได้พัฒนาในช่วงปีที่ผ่านมา ดังตารางที่ 6.1-3



ภาพที่ 6.1- 3 การจัดการนวัตกรรม

คณะกรรมการประจำสำนักฯ มีการทบทวนและพิจารณางบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัย และงบประมาณรายจ่ายเป็นประจำทุกปี เพื่อนำไปสู่การวางแผนการใช้งบประมาณรายปี และแผนการใช้งบประมาณระยะสั้น (3-5ปี) จากนั้นสำนักฯ ได้วิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์ และการทบทวนผลการดำเนินการ

ในปีที่ผ่านมา เพื่อแก้ปัญหาและพิจารณาความคุ้มค่าให้มากที่สุด นำมาสู่การพัฒนาเทคโนโลยีสำหรับห้องสมุด และการปรับปรุงกระบวนการเพื่อตอบสนองผู้รับบริการ ได้แก่ การพัฒนาเครื่องยืมอัตโนมัติ การพัฒนาแอปพลิเคชันบริการด้วยตนเองผ่านมือถือ (PSU LibX) และหนังสือ RFID ทำให้ผู้รับบริการสามารถยืมหนังสือที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการบริหารในสถานะที่อัตรากำลังน้อยลง ในด้านงบประมาณ พบว่าสำนักฯ จำเป็นต้องใช้งบประมาณสำหรับการจัดหาวัสดุทางการศึกษามากที่สุด การพัฒนาบริการ Find Full-Text 4U ให้บริการบทความตามที่ต้องการของผู้รับบริการร้องขอ เป็นการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า

ตารางที่ 6.1- 3 นวัตกรรมปี 2565 – 2566

นวัตกรรม	คำอธิบาย
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	
1) การจัดหาวัสดุทางการศึกษา อิเล็กทรอนิกส์ : Publishing your Research Paper with Cambridge University Press and ACM	การจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาจัดหา จากตัวแทนบุคลากรสายวิชาการ ในสาขาวิชาต่าง ๆ โดยพิจารณาข้อมูลวารสาร Q1 ข้อมูลการเสนอรายชื่อ สารสนเทศจากบุคลากร รวมถึงการเจรจาข้อตกลงตีพิมพ์วารสารแบบ TA ของสำนักพิมพ์ Cambridge และ ACM ซึ่งเป็นการสนับสนุนค่า page charge เพื่อการใช้งบประมาณอย่างเหมาะสม และตรงตามความต้องการ ของผู้รับบริการ
2) ห้องสมุดดิจิทัล PSU eLibrary	ปรับทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และพัฒนาระบบ ให้บริการยืมอ่านหนังสือแบบออนไลน์ เพื่อมุ่งสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัล และแก้ปัญหาผลกระทบจากสถานการณ์โรคระบาด
3) โครงการ RFID	การเพิ่มแท็ก RFID ทรัพยากรสารสนเทศฉบับพิมพ์ เพื่อสนับสนุนการยืม คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง
4) PSU Archive	ฐานข้อมูลรวบรวมและบริการเอกสารทางประวัติศาสตร์ของ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
5) Board Game	การให้บริการบอร์ดเกมเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้และการผ่อนคลาย
ด้านบริการ	
6) บริการ Find Full-Text 4U	ให้บริการบทความตามที่ต้องการของผู้รับบริการร้องขอ เป็นการจัดสรรงบประมาณ สนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า
7) Coursera for Campus	บริการสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยแพลตฟอร์มออนไลน์ระดับสากล เพื่อ พัฒนาศักยภาพ ทักษะของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัย
8) Smart Skills	ทุนการสอบ Google Career Certificate 500 licenses
9) บริการเผยแพร่ตำรา	การรับและส่งเผยแพร่ผลงาน โดยใช้ช่องทางเครือข่ายความร่วมมือ ช่วยให้ บุคลากรขอตำแหน่งได้เร็วขึ้น
10) Smart Gate	ปรับเปลี่ยนสภาพลักษณะ เสริมการเก็บและติดตามข้อมูลผู้ใช้งานห้องสมุด

นวัตกรรม	คำอธิบาย
11) PSU LibX	แอปพลิเคชันของห้องสมุด 5 โมดูล ประกอบด้วย การสืบค้น การยืม การจ่ายเงิน การออกบัตรสมาชิก PSU eLibrary ยืมอ่านหนังสือออนไลน์
12) One day WIFI	เครื่องให้บริการขอเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแก่บุคคลภายนอก
13) เครื่องขยายคูปอง	ปรับปรุงเครื่องขยายคูปองสำหรับบุคคลภายนอก โดยใช้บัตรประชาชนและการจ่ายเงินแบบโอน
ด้านการเงิน	
14) กระบวนการติดตามค่าปรับ และการชำระค่าปรับผ่านระบบ Cashless	การกำหนดแนวปฏิบัติในการติดตามค่าปรับค้างส่งของผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ เพื่อป้องกันความสูญเสียของสำนักฯ การกำหนดนโยบายไ้เงินสด เปิดช่องทางแจ้งเตือนค่าปรับและโอนเงินผ่านระบบ
ด้านสถานที่	
15) The Space@KYL, The Forest@KYL	ห้อง 24 ชั่วโมง
16) Edutainment Room	ห้องคาราโอเกะและสันทนาการ

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

สำนักฯ นำแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงมาวิเคราะห์ จึงได้ปรับกระบวนการบริหารจัดการการใช้งบประมาณให้เกิดความคุ้มค่ามากที่สุด โดยวิเคราะห์รายรับจ่ายประจำปี กำหนดแผนลดค่าใช้จ่าย การใช้งบประมาณให้รัดกุม และบรรจุแผนจัดหารายได้ในแผนกลยุทธ์ระยะ 5 ปี (ระหว่างปี 2566 - 2570) ดังตารางที่ 2.1-2 ซึ่งการจัดทำแผนหารายได้สามารถสร้างความต่อเนื่องทางธุรกิจในอนาคต เช่น การจัดตั้งสำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ การจัดคอร์สอบรมเพื่อเก็บค่าบริการตามช่วงวัย (เด็ก, คนวัยทำงาน, ผู้สูงอายุ) การจัดทำของที่ระลึกเพื่อจำหน่าย และการให้เช่าพื้นที่ในสำนักฯ เป็นต้น ทำให้สามารถประหยัดงบประมาณได้จำนวนมากส่งผลให้ค่าโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงดังกล่าวลดลงอย่างมาก

สำนักฯ โดยคณะกรรมการบริหาร กำหนดนโยบายการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล โดยวิเคราะห์กระบวนการทำงาน และกำหนดแนวทางในการควบคุม/ลดต้นทุนของระบบงาน ทั้งในระดับกลยุทธ์และปฏิบัติการ ในระดับกลยุทธ์ได้กำหนด Action Plan ให้สอดคล้องกับแผน KYL Roadmap ภาพที่ 2.1-3 และให้มีการนำเครื่องมือ Vision Builder, SWOT Analysis และ Five Forces Model มาใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานทุกส่วนงาน ส่วนของระดับปฏิบัติการได้ค้นหาสาเหตุความสูญเสียเวลาและทรัพยากร จากการทำงานที่ซ้ำซ้อน ความผิดพลาดจากการให้บริการ มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สามารถลดเวลาในการทำงานลง ลดต้นทุนของงาน ส่งผลให้เกิดกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพเกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น การการจัดหาวารสารและฐานข้อมูล สำนักฯ มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่ ด้วยการเปลี่ยนกระบวนการพิจารณาและจัดซื้อวารสารฐานข้อมูลออนไลน์ ก่อให้เกิดนวัตกรรมบริการใหม่ คือ “บริการ Find Full-text 4U” ซึ่งประหยัดงบประมาณถึง ร้อยละ 10.66 เป็นต้น

และนอกจากนี้สำนักฯ ยังมองเห็นโอกาสที่จะสนับสนุนการวิจัยของมหาวิทยาลัยจึงได้จัดหาฐานข้อมูลแบบ Transformative Agreement (TA) กับสำนักพิมพ์ Cambridge University Press โดยบอกรับ 3 ปีต่อเนื่อง (ปี 2566-2568) ผู้ใช้สามารถอ่าน และ ตีพิมพ์บทความได้ฟรี ซึ่งการตีพิมพ์แต่ละบทความราคาประมาณ 150,000 บาท ปีที่ผ่านมา ตีพิมพ์จำนวน 3 บทความ และต้นปี 2567 มีการตีพิมพ์จำนวน 1 บทความ รวม 4 บทความ สามารถประหยัดค่าตีพิมพ์ 600,000 บาท ทั้งนี้สำนักฯ ใช้แนวทาง/เครื่องมือช่วยในการดำเนินงานต่าง ๆ ดังตารางที่ 6.2-1

ตารางที่ 6.2- 1 แนวทางในการควบคุมต้นทุน/การปรับปรุงกระบวนการ

กระบวนการ (เครื่องมือ)	การควบคุมต้นทุน/ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน		ผลการปรับปรุง
	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	
การจัดทวารสารและ ฐานข้อมูล [Innovative Thinking/ PDCA/Kaizen]	สำนักฯ จัดทวารสารและฐานข้อมูลตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ภายใต้งบประมาณที่ได้รับจัดสรร โดยพิจารณาการเกณฑ์ ดังนี้ - วารสารที่ได้รายชื่อจากผลการสำรวจความต้องการของอาจารย์และนักวิจัยรายบุคคล แต่ไม่คุ้มค่าเนื่องจากสถิติค่าใช้จ่ายต่อการใช้ (Cost per Used) วารสารและฐานข้อมูล และมีกำหนดเกณฑ์การยกเลิกการบอกรับวารสารที่มีการใช้งานน้อย หรือมีผลการคำนวณค่าใช้จ่ายต่อการใช้ มากกว่า 100 บาทต่อครั้ง (แต่บางชื่อไม่สามารถยกเลิกได้เนื่องจากติดเงื่อนไขการบอกรับแบบ Package) รวมค่าใช้จ่ายในการบอกรับเป็นสมาชิกรายปีของวารสารทุกชื่อที่ต้องการเป็นเงิน 15,362,644.08 บาท	1. ปรับปรุงกระบวนการบอกรับวารสารและฐานข้อมูลรายปีตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรร โดยพิจารณาการเกณฑ์ ดังนี้ - วารสารที่ได้รายชื่อจากผลการสำรวจความต้องการของอาจารย์และนักวิจัยรายบุคคล - วารสารที่อยู่ใน Quartile 1 - วารสารที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การวิจัยของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ด้านเกษตรและอาหาร ด้านสุขภาพการแพทย์ ด้านการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ 2. สำหรับวารสารชื่ออื่น ๆ ที่ไม่ได้บอกรับเป็นสมาชิกรายปี จัดซื้อเฉพาะบทความวารสารที่ผู้ใช้บริการต้องการ (Pay per article) จึงได้มีการศึกษารายละเอียดและกำหนดวิธีให้บริการ เกิดนวัตกรรมการให้บริการใหม่ ชื่อว่า “บริการ Find Full-text 4U” (คือ บริการจัดหาหรือจัดซื้อ บทความฉบับเต็ม (Full-Text) จากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้บริการโดยผู้บริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย) ซึ่งมีการกำหนด	1. ลดงบประมาณในการจัดซื้อวารสารและฐานข้อมูลร้อยละ 10.66 2. ได้ฐานข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ 3. เกิดนวัตกรรมการให้บริการใหม่ขึ้น 4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

กระบวนการ (เครื่องมือ)	การควบคุมต้นทุน/ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน		ผลการปรับปรุง
	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	
		<p>KPI โดยผู้รับบริการจะได้รับบทความวารสารภายใน 24 ชั่วโมง</p> <p>3. จัดหาฐานข้อมูลแบบ Transformative Agreement (TA) กับสำนักพิมพ์ Cambridge University Press โดยบอกรับ 3 ปี ต่อเนื่อง (ปี 2566-2568) ผู้ใช้สามารถอ่าน และ ดิจิทัลบทความได้ฟรี (Read & Public) ซึ่งการตีพิมพ์แต่ละบทความราคาประมาณ 150,000 บาท ปีที่ผ่านมา ตีพิมพ์จำนวน 3 บทความ และต้นปี 2567 มีการตีพิมพ์จำนวน 1 บทความ รวม 4 บทความ สามารถประหยัดค่าตีพิมพ์ 600,000 บาท</p> <p>4. การจัดทบท E-book แบบภาคีเช่น E-book ของ สำนักพิมพ์ Gale ทำให้สำนักฯ สามารถใช้หนังสือที่ทุกสถาบันร่วมกันซื้อและหากเป็นเล่มของสำนักพิมพ์ Gale สำนักฯ จะได้ใช้งานฟรี</p> <p>ส่วน E-book ของสำนักพิมพ์ Cambridge University Press จะแจ้งรายชื่อ E-book ที่เป็น Open Access มาให้ทุกเดือน เดือนละ 20-40 ชื่อเรื่อง</p>	
บริการ One Day WiFi [LEAN / Design Thinking]	<p>1. บรรณารักษ์ผู้ให้บริการประจำวัน ออกรหัส WiFi สำหรับผู้ใช้บริการบุคคลภายนอกผ่านเว็บไซต์สำนักนวัตกรรมฯ เป็นรายวัน อย่างน้อยวันละอย่างน้อย 10 Users</p> <p>2. เมื่อผู้รับบริการบุคคลภายนอกต้องการใช้ WiFi ภายในห้องสมุด</p>	<p>1. ผู้รับบริการสามารถออกรหัสการใช้ WiFi ได้ด้วยตนเอง โดยเสียบัตรประชาชน ที่เครื่อง One Day WiFi ระบบจะแสดง Username และ Password สำหรับใช้งาน</p>	<p>1. ลดเวลาการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>2. เพิ่มความสะดวกแก่ผู้รับบริการ</p> <p>2. เกิดนวัตกรรมการให้บริการใหม่ขึ้น</p>

กระบวนการ (เครื่องมือ)	การควบคุมต้นทุน/ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน		ผลการปรับปรุง
	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	
	ต้องติดต่อกรอกข้อมูล ชื่อ-สกุลและ เลขประจำตัวประชาชน ที่เคาน์เตอร์ บริการตอบคำถามชั้น 3 เพื่อรับ Username และ Password		
บริการพื้นฐานของห้องสมุด ผ่าน Application LibX [LEAN / Innovative Thinking / PDCA]	หากผู้รับบริการต้องการเข้าถึง บริการพื้นฐานของห้องสมุด 5 บริการ คือ 1. OPAC เพื่อสืบค้นทรัพยากรใน ห้องสมุด ต้องเข้าผ่านเว็บไซต์ https://opac.psu.ac.th 2. Generate QR code เข้าประตู Smart gate ของห้องสมุด ต้อง ติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อออก QR code ให้ 3. ชำระค่าปรับค้างส่งทรัพยากร ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ 4. PSU eLibrary ต้องเข้าผ่าน เว็บไซต์ https://elibrary.psu.ac.th 5. ยืมคืน หนังสือ ต้องติดต่อ เจ้าหน้าที่ หรือ ใช้เครื่องยืมคืน อัตโนมัติ ซึ่งการเข้าถึงมีหลากหลายช่องทาง ยากแก่การจดจำ และไม่สะดวกแก่ ผู้รับบริการ	พัฒนา Application LibX เพื่อ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการ พื้นฐานของห้องสมุด 5 บริการ ด้วย ช่องทางเดียว	1. ลดกระบวนการ ทำงานของ ผู้ปฏิบัติงาน 2. เพิ่มความสะดวก แก่ผู้รับบริการ 3. เกิดนวัตกรรมการ ให้บริการใหม่ขึ้น
บริการนำส่ง เผยแพร่ หนังสือ ตำรา [LEAN / Design Thinking]	ผู้รับบริการ เช่น อาจารย์เป็นผู้ส่งผล งานการขอตำแหน่งวิชาการเผยแพร่ ตามมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในประเทศ ไทยเอง โดยอาจารย์ต้องหาที่อยู่ ทำ หนังสือนำส่ง ส่งหนังสือทาง ไปรษณีย์ ติดตามการตอบรับหนังสือ จากมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งใช้เวลา ประมาณ 3-6 เดือน ในการได้รับ หนังสือตอบรับการเผยแพร่จาก	1. ผู้รับบริการ เช่น อาจารย์กรอก แบบฟอร์มออนไลน์ บริการนำส่ง เผยแพร่ หนังสือ ตำรา และส่ง หนังสือให้สำนักฯ 2. เจ้าหน้าที่รับคำขอจากแบบฟอร์ม ออนไลน์ ดำเนินการนำส่ง เผยแพร่ หนังสือ ตำรา ไปยังมหาวิทยาลัย ต่าง ๆ	1. ลดเวลาการรอคอย ของผู้รับบริการ 2. เพิ่มความสะดวก แก่ผู้รับบริการ 3. ผู้รับบริการสามารถ ยื่นขอตำแหน่ง วิชาการได้เร็วขึ้น

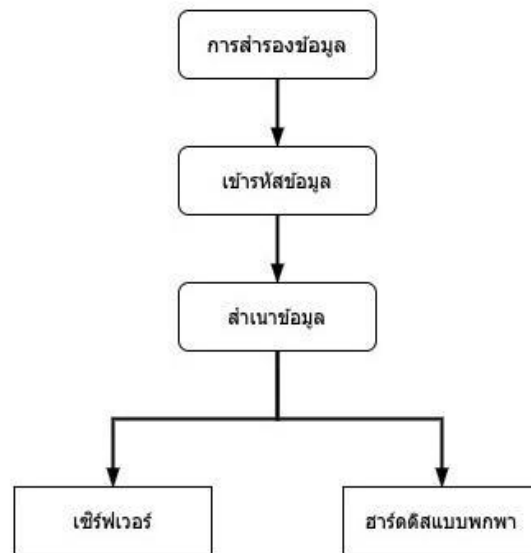
กระบวนการ (เครื่องมือ)	การควบคุมต้นทุน/ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน		ผลการปรับปรุง
	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	
	มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ทำให้การขอตำแหน่งทางวิชาการล่าช้า	3. อาจารย์รอรับหนังสือตอบรับการเผยแพร่ หนังสือ ตำรา ภายใน 1-2 เดือน	
การชำระค่าปรับค่างส่ง ทรัพยากรผ่านระบบแบบ Cashless (Online payment) [LEAN / PDCA]	<p>1. ผู้รับบริการแจ้งชำระค่าปรับค่างส่งทรัพยากรตามช่องทางต่าง ๆ เช่น Line, Facebook และการติดต่อเคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม ชั้น 3 เป็นต้น</p> <p>2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบค่าปรับฯ ในระบบ ALIST และแจ้งยอดชำระค่าปรับฯ โดยให้ชำระผ่าน QR Code บัญชีสำนักฯ หรือ จ่ายเงินสดที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม ชั้น 3</p> <p>3. ผู้รับบริการชำระค่าปรับฯ พร้อมแสดงสลิปการโอนเงิน หรือ ชำระเงินสด</p> <p>4. เจ้าหน้าที่ดำเนินการในระบบ ALIST และพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน</p> <p>5. เจ้าหน้าที่แจ้งการชำระค่าปรับฯ เรียบร้อย พร้อมส่งใบเสร็จรับเงินให้ผู้รับบริการ หรือ ถ่ายภาพใบเสร็จรับเงิน ส่งผู้รับบริการ (กรณีผู้รับบริการติดต่อช่องทางออนไลน์)</p> <p>6. เจ้าหน้าที่อัปโหลดภาพสลิปการโอนชำระค่าปรับฯ ใน Google Drive เพื่อให้เจ้าหน้าที่การเงินตรวจสอบ</p> <p>*หากเป็นเงินสด เจ้าหน้าที่นำส่งเงินให้เจ้าหน้าที่การเงินนับเงินสดส่งกองคลังต่อไป</p>	<p>1. ผู้รับบริการชำระค่าปรับค่างส่งทรัพยากรผ่าน Application LibX</p> <p>2. เจ้าหน้าที่การเงินนำข้อมูลการชำระค่าปรับฯ ส่งกองคลังฯ โดยไม่ต้องส่งเงินสด</p>	<p>1. ลดกระบวนการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>2. เพิ่มความสะดวกแก่ผู้รับบริการ</p>
การให้บริการด้วยเครื่อง Self service	1. ผู้รับบริการติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อใช้บริการ ยืม-คืน หนังสือ, ช้อคูปอง เข้าใช้ห้องสมุด	ผู้รับบริการสามารถยืม-คืน หนังสือ หรือ ช้อคูปองเข้าใช้ห้องสมุด ผ่านเครื่องอัตโนมัติ	1. ไม่ต้องใช้ผู้ปฏิบัติงาน

กระบวนการ (เครื่องมือ)	การควบคุมต้นทุน/ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน		ผลการปรับปรุง
	ก่อนการปรับปรุง	หลังการปรับปรุง	
[LEAN / Innovative Thinking / PDCA]	2. เจ้าหน้าที่ใช้ระบบ ALIST เพื่อดำเนินการยืนยันคืน ให้ผู้รับบริการ หรือเจ้าหน้าที่ใช้ระบบขายคูปอง เพื่อออกคูปองและเก็บเงินค่าเข้าใช้บริการห้องสมุด		2. เพิ่มความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
การจัดการหนังสือชื่อ เพื่อการออกให้บริการที่เร็วกว่า (PDCA/LEAN)	หนังสือชื่อที่ผ่านกระบวนการจัดหาเข้ามาในห้องสมุด บรรณารักษ์จัดหาจะดำเนินการลงทะเบียน และวางไว้ที่ชั้นหนังสือรอการวิเคราะห์ ทำให้หนังสือออกให้บริการล่าช้า เพราะต้องรอให้บรรณารักษ์วิเคราะห์ว่าแล้ว จึงค่อยหยิบหนังสือไปดำเนินการต่อ	หนังสือชื่อที่ผ่านกระบวนการจัดหาเข้ามาในห้องสมุด บรรณารักษ์จัดหา จะดำเนินการลงทะเบียน และแจกตัวเลขให้บรรณารักษ์วิเคราะห์ฯ ดำเนินการต่อทันที	1. ลดเวลา สามารถออกให้บริการหนังสือได้เร็วกว่า 2. เพิ่มโอกาสให้ผู้รับบริการได้ใช้บริการหนังสือเร็วขึ้น

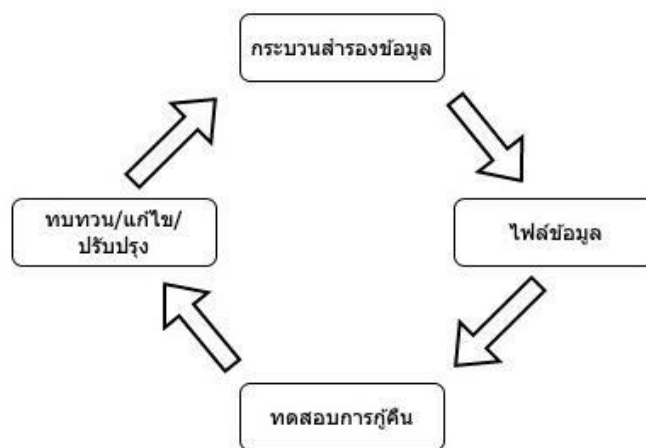
ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

สำนักฯ โดยฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารองค์กร เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการและดำเนินการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ร่วมกับสำนักนวัตกรรมการดิจิทัลและระบบอัจฉริยะ โดยมอบหมายผู้รับผิดชอบหลักภายในฝ่าย ดำเนินการกำหนดสิทธิและกระบวนการพิสูจน์ตัวตนด้วย PSU Passport ผ่านระบบพิสูจน์ตัวตน (OAuth) ก่อนการใช้งานคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ และพัฒนาปรับปรุงระบบพิสูจน์ตัวตน (OAuth) ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลให้มีประสิทธิภาพและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

มีการสำรองข้อมูลที่สำคัญของระบบสารสนเทศอย่างน้อย 2 ที่ (เครื่องแม่ข่ายสำหรับสำรองข้อมูล และฮาร์ดดิสแบบพกพา) เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการสูญหาย มีการเข้ารหัส (Encryption) ก่อนสำรองข้อมูลเพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้อ่านหรือเข้าถึงข้อมูลได้ทันที หากเกิดการรั่วไหลของข้อมูล ดังภาพที่ 6.2-1 และมีกระบวนการทดสอบกู้คืนข้อมูล ดังภาพที่ 6.2-2 เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลมีความถูกต้องและสมบูรณ์



ภาพที่ 6.2- 1 การสำรองข้อมูลที่สำคัญของระบบสารสนเทศ



ภาพที่ 6.2- 2 กระบวนการทดสอบกู้คืนข้อมูล

การป้องกันภัยบนโลกไซเบอร์ เครื่องแม่ข่ายมีการเปิดใช้งาน Firewall เพื่อจำกัดการเข้าถึงช่องทางของบริการที่เปิดใช้งานเท่านั้น

ปรับปรุงระบบปฏิบัติการและโปรแกรมที่ใช้งานเป็นประจำทุกสัปดาห์ ให้มีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน เป็นการปรับปรุงข้อผิดพลาดและการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เปิดใช้งานป้องกันการโจมตีในรูปแบบ DDoS โดยนำเครื่องมือ Kong API มาใช้งาน เพื่อใช้ตรวจสอบการร้องขอบริการเข้ามายังเครื่องแม่ข่ายที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมเพื่อลดภาระการทำงานของเครื่องแม่ข่าย

มีการเฝ้าระวังภัยคุกคามบนโลกไซเบอร์อย่างต่อเนื่องทุกวัน โดยการตรวจความผิดปกติของ Request และ Log File ของเครื่องแม่ข่าย และหากมีความผิดปกติเกิดขึ้นระบบแจ้งเตือนผ่านทางอีเมลทันที เพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไข ป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นได้โดยเร็ว

ค. การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย

สำนักฯ มอบหมายคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม ฝ่ายสำนักงานบริหาร นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และกองกายภาพและสิ่งแวดล้อม ทำหน้าที่รับผิดชอบเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน โดยนำแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงมาวิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ทั้งทางด้านการปฏิบัติการ และความปลอดภัยจากอันตรายต่อชีวิต โดยมุ่งเน้นการป้องกันเป็นหลัก และมอบหมายคณะทำงานด้านการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบจัดทำแผนและดำเนินการตามแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย โดยกำหนดอบรมป้องกันและระงับอัคคีภัย อพยพหนีไฟ การปฐมพยาบาลเบื้องต้นและการช่วยฟื้นคืนชีพ (CPR) 1 ครั้ง/ปี และกำหนดให้ตรวจสอบอุปกรณ์ดับเพลิง 2 ครั้ง/ปี

นอกจากนี้สำนักฯ มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน เพื่อเตรียมพร้อมในกรณีเกิดภาวะฉุกเฉิน พร้อมกำหนดวิธีการป้องกัน ดังตาราง ดังตารางที่ 6.2-2

ตารางที่ 6.2- 2 การป้องกันความเสี่ยงในขณะปฏิบัติงาน

ผลกระทบ	การป้องกัน/แผนสำรอง	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่
ปัจจัยเสี่ยง : ไฟไหม้			
<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำงานหรือให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง - ทรัพย์สินเสียหาย 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแผนการป้องกันและระงับอัคคีภัย - ติดตั้งถังดับเพลิง เครื่องดับควัน สัญญาณฉุกเฉินตามจุดต่าง ๆ ทุกชั้น ภายในอาคาร และมีการตรวจสอบอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน 2 ครั้ง/ปี - อบรมให้ความรู้/ฝึกซ้อม เรื่องการป้องกันและระงับอัคคีภัยแก่ผู้ปฏิบัติงาน - มีแผนฟื้นฟูหลังเกิดเหตุ 	<ul style="list-style-type: none"> - คณะทำงานด้านการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม - เจ้าหน้าที่กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม 	1 ครั้ง/ปี
ปัจจัยเสี่ยง : ไฟฟ้าดับ			
<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำงานหรือให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง - สูญเสียข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - ติดตั้งระบบสำรองไฟฟ้า หรือ UPS ให้มีความจุเพียงพอต่อการให้บริการที่ต่อเนื่อง หรือเพียงพอที่จะทำการบันทึกข้อมูล - ติดตั้งระบบสำรองไฟฟ้าชนิดความจุสูงให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการยืม-คืน อุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ และเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสามารถ 	<ul style="list-style-type: none"> - นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 	2 ครั้ง/ปี

ผลกระทบ	การป้องกัน/แผนสำรอง	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่
	จ่ายกระแสไฟฟ้าได้หลังเกิดไฟฟ้าดับได้เป็นเวลา 50 นาที ถึง 1 ชั่วโมง ต่อเนื่อง - มี ALIST Application ผู้รับบริการสามารถเยี่ยม-คืนผ่าน Application ในมือถือได้ด้วยตนเอง		
ปัจจัยเสี่ยง : ลิฟต์ค้าง			
- ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำงานหรือให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง - ผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงานตื่นตระหนก	- ตรวจสอบสภาพของลิฟต์และบำรุงรักษาทุกเดือน - มีปุ่มเรียกฉุกเฉินกรณีลิฟต์ค้าง	เจ้าหน้าที่กองกายภาพและสิ่งแวดล้อม	1 เดือน/ครั้ง
ปัจจัยเสี่ยง : การสูญเสีย สูญหาย ข้อมูลโดนโจรกรรม การรั่วไหลของข้อมูล			
- สูญเสียข้อมูล - ระบบข้อมูลสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถให้บริการได้	- จัดทำแผน/แนวปฏิบัติในการสำรองข้อมูลขององค์กร - มีการทดสอบการใช้งานระบบ ตามแผนการสำรองข้อมูล - มีระบบสำรองข้อมูลที่สำคัญนวัตกรรมดิจิทัลและระบบสารสนเทศ และที่สำเนาฯ - มีระบบส่ง Email แจ้งผลการสำรองข้อมูลและผลการตรวจสอบ Hardware ของเครื่องแม่ข่าย - จัดหาพื้นที่และอุปกรณ์สำหรับสำรองฐานข้อมูลต่างๆ ไว้ภายนอกองค์กรเพิ่มเติม	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ทุกวัน

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

สำนักฯ กำหนดนโยบายเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินตามแผนวิเคราะห์ความเสี่ยงและแผนต่อเนื่องทางธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินงานมีความต่อเนื่อง โดยจัดทำแนวทางการดำเนินงานไว้ 3 ระยะ คือ แนวทางการป้องกัน แผนเผชิญเหตุ และแผนฟื้นฟู โดยในแต่ละระดับจะมีผู้รับผิดชอบและดำเนินการตามแนวปฏิบัติโดยมีการทดสอบทุกปี และนำผลการทดสอบมาวิเคราะห์ทบทวนเพื่อปรับปรุงให้มีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ระบบอค์คีย์มีการกำหนดเส้นทางการออกนอกอาคาร ผู้รับผิดชอบแต่ละเส้นทางและจุดรวมพล มีการทบทวนแผนเตรียมความพร้อมการดำเนินงานในภาวะฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยแผนป้องกันเหตุฉุกเฉินกรณีต่าง ๆ เช่น การป้องกันไม่ให้เกิดการสูญหายของข้อมูล โดยการสำรองข้อมูลที่สำคัญของระบบสารสนเทศอย่างน้อย 2 ที่ (เครื่องแม่ข่ายสำหรับสำรองข้อมูลและฮาร์ดดิสก์แบบพกพา) เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักฯ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องโดยเร็วที่สุดกรณีเกิดเหตุภาวะฉุกเฉิน ข้อมูลสำคัญของผู้ใช้บริการและข้อมูลด้านการเงินต้องไม่สูญหาย สำนักฯ ได้กำหนดช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายหากเกิดภัยพิบัติที่ผู้รับบริการ หรือ ผู้ให้บริการไม่สามารถเข้ามาที่สำนักฯ ได้ ส่งผล

ให้การดำเนินการส่งมอบข้อมูลให้ผู้รับบริการต้องการได้อย่างไม่ติดขัด การดำเนินการดังกล่าวทำให้มั่นใจได้ว่า
 สำนักฯ มีความพร้อมที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 6.2- 3 ความพร้อมใช้งานต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินเพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ

ผลกระทบ	แนวทางการป้องกัน 3 ระยะ			ผู้รับผิดชอบ	ความถี่ในการตรวจสอบ
	แนวทางการป้องกัน (เตรียมก่อนเกิดเหตุ)	แผนเผชิญเหตุ (ขณะเกิดเหตุ)	แผนฟื้นฟู (หลังเกิดเหตุ)		
ปัจจัยเสี่ยง : ไฟไหม้					
- ฮาร์ดแวร์ เสียหาย โดรนไฟไหม้ - ซอฟต์แวร์ และ ข้อมูลเสียหายไม่ อาจกู้ข้อมูลกลับคืน มาได้	- วิเคราะห์แผนบริหาร ความเสี่ยง - กำหนดแนวปฏิบัติใน การเผชิญเหตุและแผน ฟื้นฟู - ห้องแม่ข่ายติดตั้งถัง ดับเพลิงและมีอุปกรณ์ ตรวจจับควันที่เกิดจาก การไหม้ ทำให้สามารถแจ้งเตือน และระงับการลุกลามได้ ทันเวลา	- ดำเนินการตามแนว ปฏิบัติด้วยแผนเผชิญเหตุ	- ตรวจสอบ ประเมินความ เสียหาย - ดำเนินการ ตามแผนฟื้นฟู - ปรับปรุงแผน	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	1 เดือน/ครั้ง
ปัจจัยเสี่ยง : ภัยคุกคาม (สถานการณ์แพร่ระบาดโควิด-19)					
- ไม่สามารถ ให้บริการได้	- วิเคราะห์แผนบริหาร ความเสี่ยง - กำหนดแนวปฏิบัติใน การเผชิญเหตุและแผน ฟื้นฟู	- จัดเวรผู้ปฏิบัติงานเข้า ทำงานในสำนักฯ - ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ ปฏิบัติงานแบบ Work from Home - จัดพื้นที่บริการแบบเว้น ระยะห่าง - ตู้ฆ่าเชื้อ UVC สำหรับ ฆ่าเชื้อหนังสือจากการคืน ของผู้รับบริการ	- ตรวจสอบ ประเมินความ เสี่ยงในการ ดำเนินงาน - ปรับปรุงแผน	- หัวหน้า ฝ่ายบริการฯ - หัวหน้า ฝ่ายพัฒนาฯ - ผู้ปฏิบัติ งาน	ทุกวันทำการ

ตารางที่ 6.2- 4 ความพร้อมใช้งานต่อภาวะฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

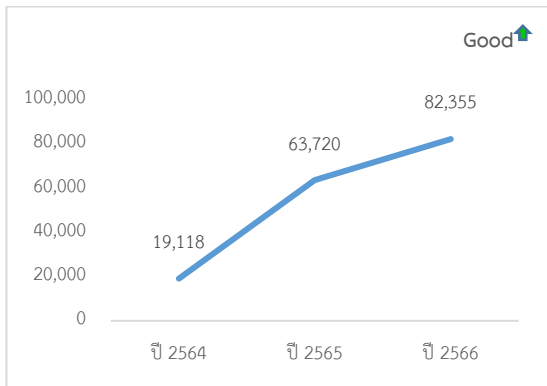
ผลกระทบ	แนวทางการป้องกัน 3 ระยะ			ผู้รับผิดชอบ	ความถี่ในการตรวจสอบ
	แนวทางการป้องกัน (เตรียมก่อนเกิดเหตุ)	แผนเผชิญเหตุ (ขณะเกิดเหตุ)	แผนฟื้นฟู (หลังเกิดเหตุ)		
ปัจจัยเสี่ยง : ระบบเครือข่ายล่ม / ไฟฟ้าดับ					
<ul style="list-style-type: none"> - ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง - ข้อมูลสูญหาย 	<ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์แผนบริหารความเสี่ยง - กำหนดแนวปฏิบัติในการเผชิญเหตุและแผนฟื้นฟู - ระบบที่อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของสำนักฯ เช่น ระบบประตูอัตโนมัติ - มีการสำรองข้อมูลอย่างน้อย 2 ชุด - กรณีจำเป็น มีระบบสำรองที่พร้อมใช้งานแทนเมื่อระบบหลักไม่สามารถให้บริการได้ - ระบบที่เป็นบริการของสำนักนวัตกรรมดิจิทัลฯ เช่น เว็บไซต์ สำนักฯ ระบบ ALIST ระบบสารสนเทศบุคลากร - มีการสำรองข้อมูลอย่างน้อย 2 ชุด - หากระบบขัดข้องเป็นเวลานาน มีการติดตั้งระบบใหม่เพื่อทำงานแทนได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการตามแนวปฏิบัติด้วยแผนเผชิญเหตุ 	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบ ประเมินความเสี่ยงหาย - ดำเนินการตามแผนฟื้นฟู - ปรับปรุงแผน 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้อำนวยการ - หัวหน้าฝ่าย - นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 	1 เดือน/ครั้ง
ปัจจัยเสี่ยง : ไวรัสคอมพิวเตอร์					
<ul style="list-style-type: none"> - ทำให้ข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์เสียหาย - เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานผิดปกติ - แพร่กระจายเพื่อสร้างความเสียหายไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบเครือข่าย 	<ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์แผนบริหารความเสี่ยง - กำหนดแนวปฏิบัติในการเผชิญเหตุและแผนฟื้นฟู - จำกัดขอบเขตการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในเครือข่าย ตามประเภทการใช้งาน - เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการได้ - ติดตั้งซอฟต์แวร์ที่ทำหน้าที่ Recovery ระบบปฏิบัติการให้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการตามแนวปฏิบัติด้วยแผนเผชิญเหตุ 	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบ ประเมิน ความเสียหาย - ดำเนินการตามแผนฟื้นฟู - ปรับปรุงแผน 	<ul style="list-style-type: none"> - นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 	<ul style="list-style-type: none"> - อัปเดตซอฟต์แวร์ - ป้องกันไวรัส - ทุกวัน / ระบบอัตโนมัติสแกนไวรัสทุกสัปดาห์

ผลกระทบ	แนวทางการป้องกัน 3 ระยะ			ผู้รับผิดชอบ	ความถี่ในการตรวจสอบ
	แนวทางการป้องกัน (เตรียมก่อนเกิดเหตุ)	แผนเผชิญเหตุ (ขณะเกิดเหตุ)	แผนฟื้นฟู (หลังเกิดเหตุ)		
- ทำลายข้อมูลในเครื่อง คอมพิวเตอร์ desktop และเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ไม่สามารถกู้ข้อมูลที่ถูกทำลายแล้วคืนกลับมาได้	<p>กลับมาเหมือนตอนติดตั้งระบบใหม่ทุกครั้ง</p> <p>- เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ปฏิบัติงาน มีการปรับระบบปฏิบัติการอยู่เสมอปิดช่องทางการแพร่กระจายของไวรัสคอมพิวเตอร์ ด้วยการให้ความรู้</p> <p>- วางแผนการปรับปรุงระบบปฏิบัติการและปิดช่องโหว่ต่าง ๆ ตามรอบระยะเวลาที่เหมาะสม</p>				

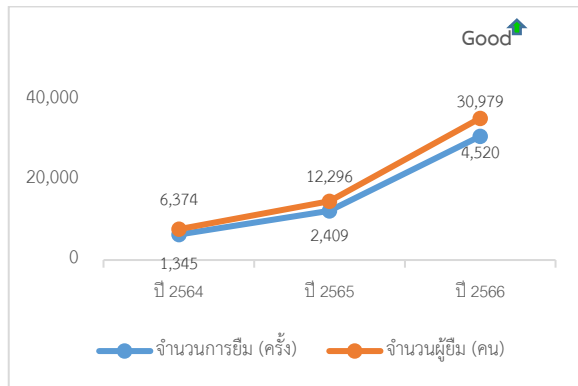
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

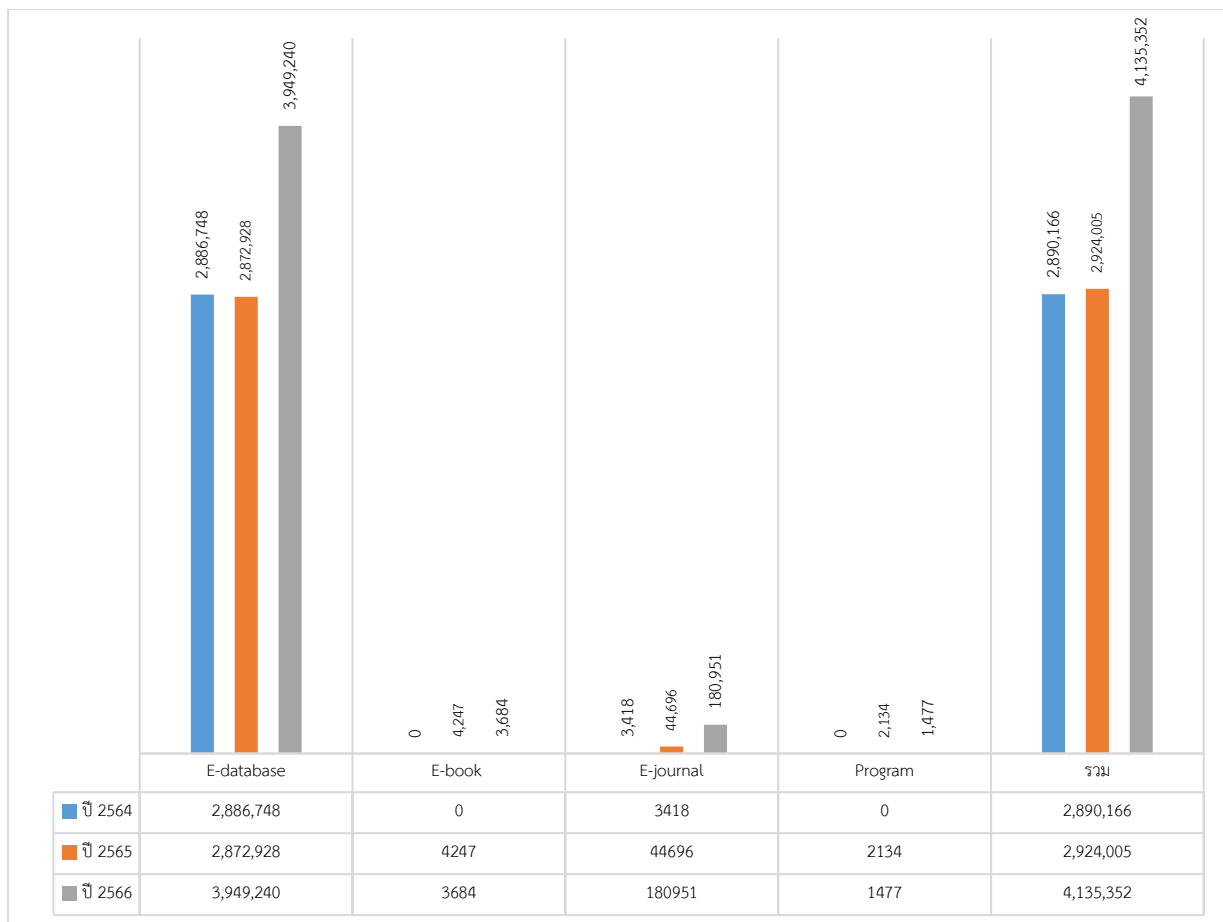
ก. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า



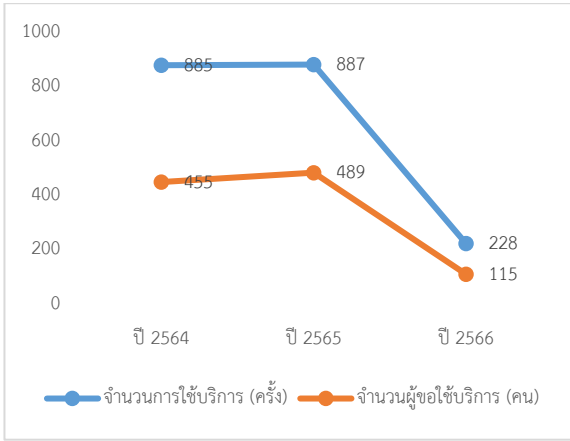
ภาพที่ 7.1-1 จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องสมุด (walk in)



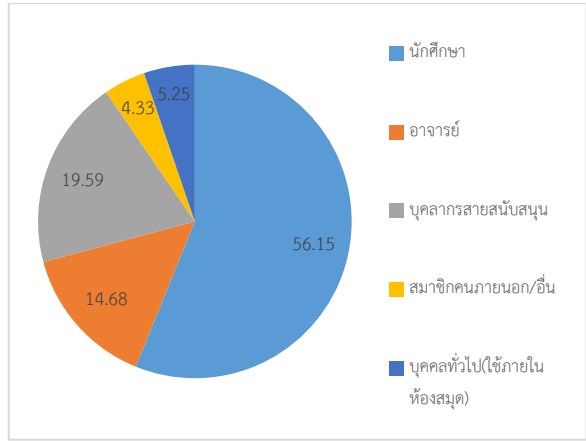
ภาพที่ 7.1-2 จำนวนการเยี่ยมทรัพยากรสารสนเทศ



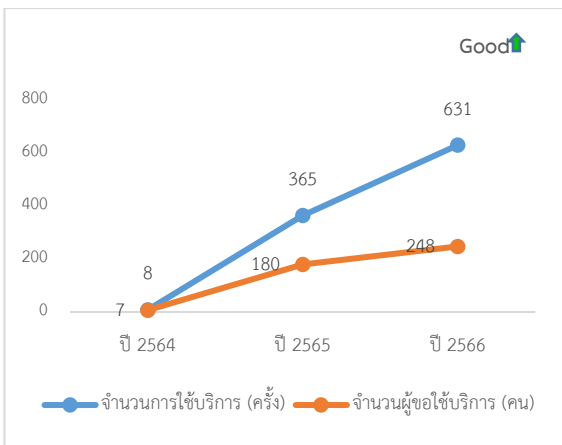
ภาพที่ 7.1-3 จำนวนการใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์



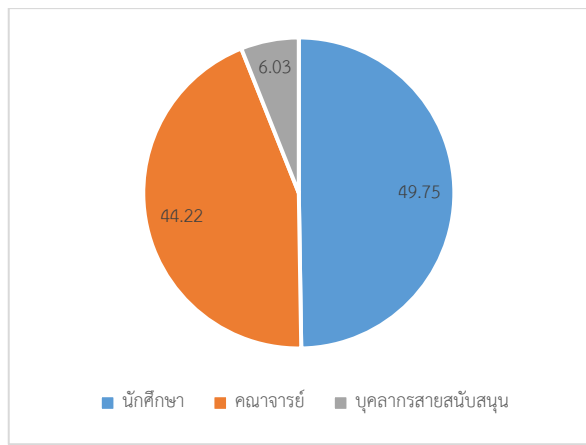
ภาพที่ 7.1-4 จำนวนการใช้บริการ Book Delivery



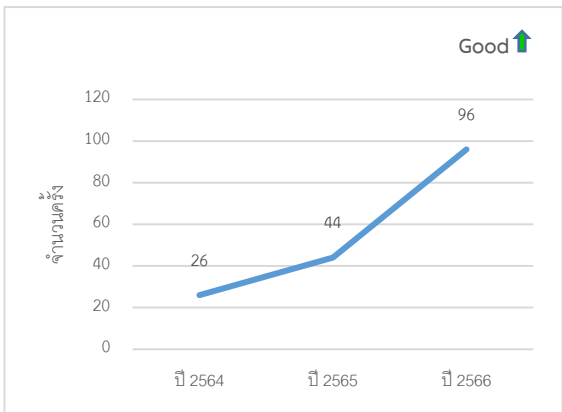
ภาพที่ 7.1- 5 ร้อยละของผู้รับบริการ Book Delivery



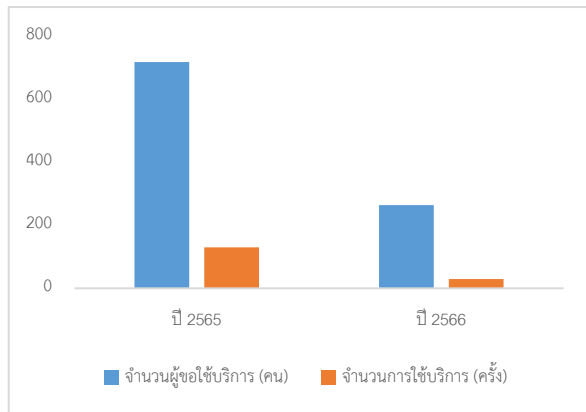
ภาพที่ 7.1- 6 จำนวนผู้รับบริการ Find Fulltext 4U



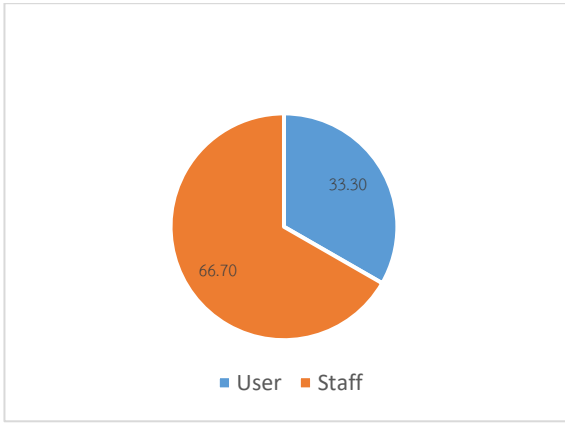
ภาพที่ 7.1- 7 ร้อยละของผู้รับบริการ Find Full-Text 4U



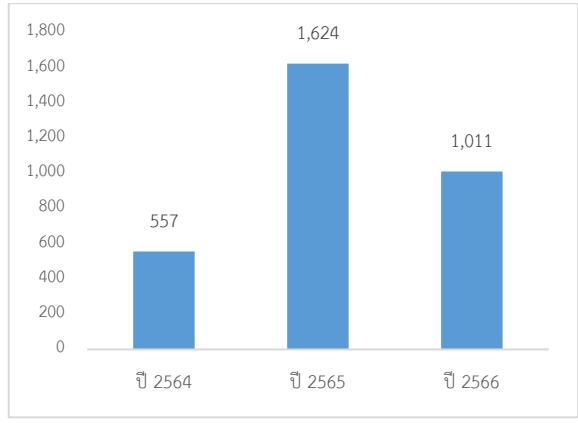
ภาพที่ 7.1- 8 จำนวนการใช้บริการตรวจสอบคุณภาพวารสารเพื่อการตีพิมพ์



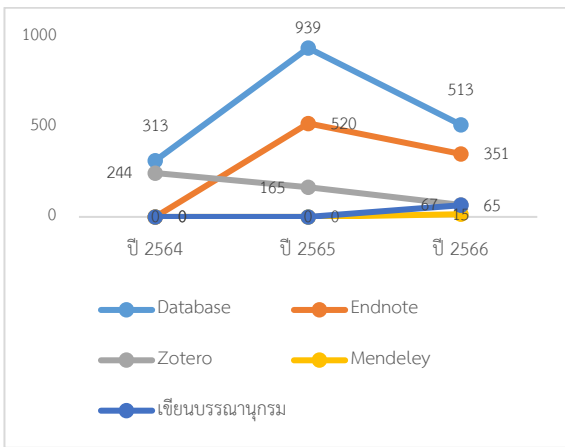
ภาพที่ 7.1- 9 จำนวนการใช้บริการ eLibrary



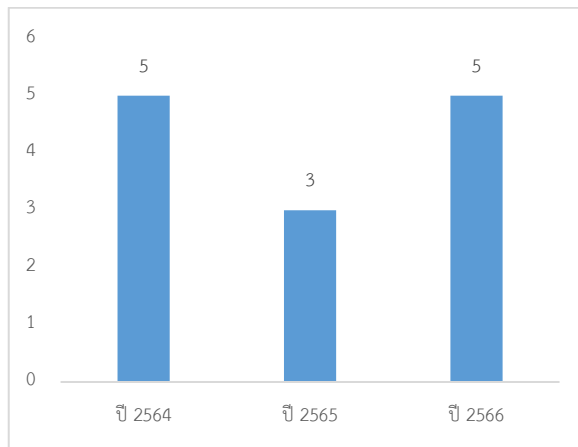
ภาพที่ 7.1- 10 ร้อยละของผู้ใช้งานระบบ PSU elibray



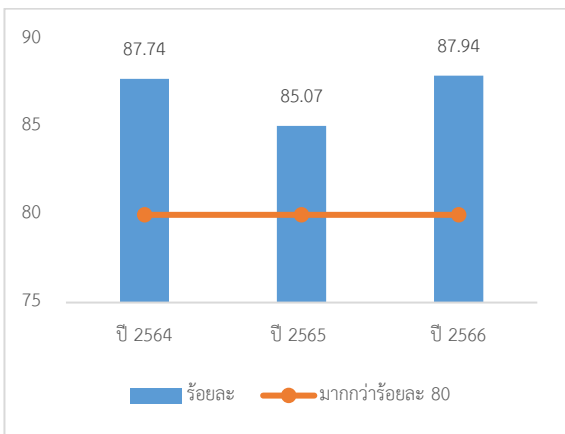
ภาพที่ 7.1- 11 จำนวนผู้เข้ารับบริการฝึกอบรมของห้องสมุด



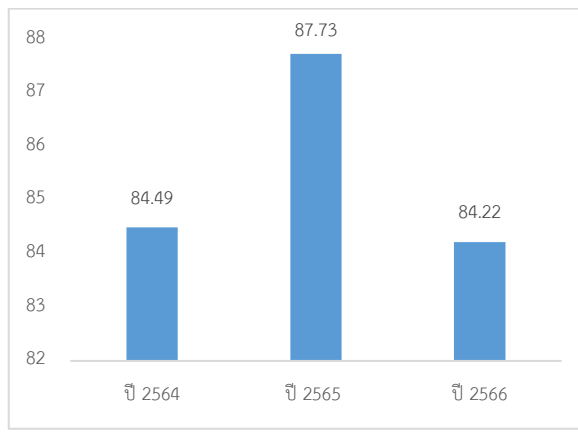
ภาพที่ 7.1- 12 จำนวนผู้เข้าอบรมแยกตามเรื่องที่อบรม



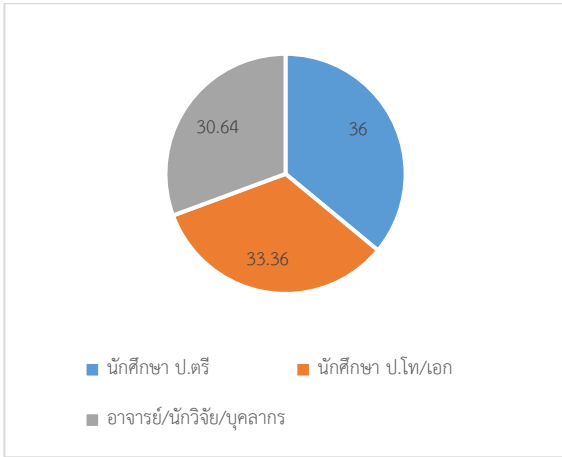
ภาพที่ 7.1- 13 จำนวนสื่อเพื่อกิจกรรมการให้การศึกษาผู้ใช้



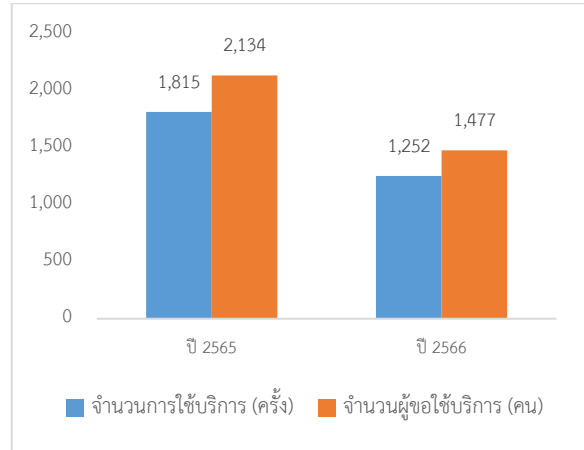
ภาพที่ 7.1-14 ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการให้การศึกษาผู้ใช้



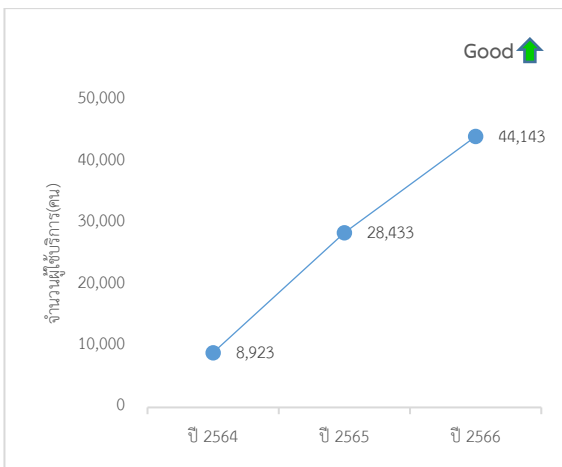
ภาพที่ 7.1- 15 ร้อยละผลสัมฤทธิ์ของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการให้การศึกษาผู้ใช้



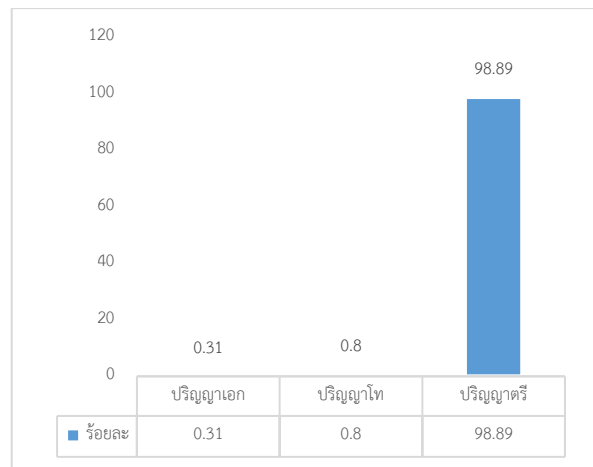
ภาพที่ 7.1- 16 ร้อยละของผู้ใช้บริการ EndNote



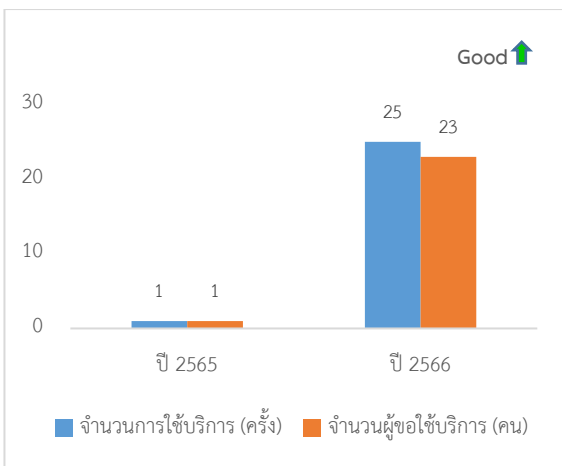
ภาพที่ 7.1- 17 จำนวนผู้ใช้บริการ EndNote



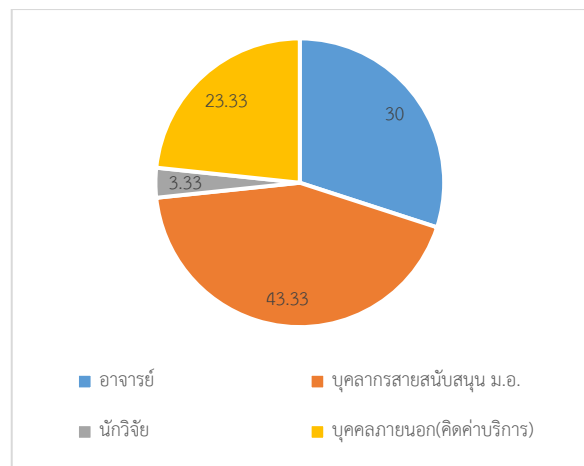
ภาพที่ 7.1-18 จำนวนผู้ใช้บริการห้อง Study Room



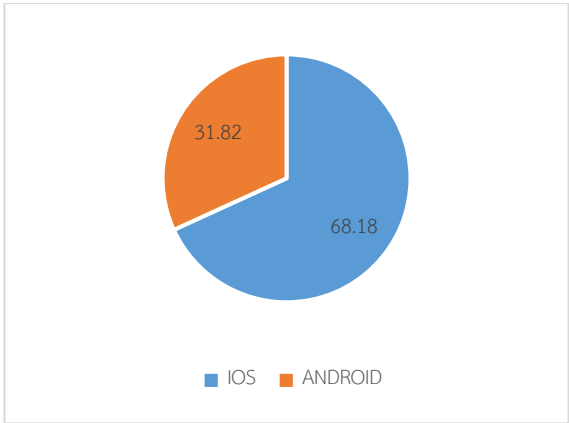
ภาพที่ 7.1-19 ร้อยละของผู้ใช้บริการห้อง Study Room



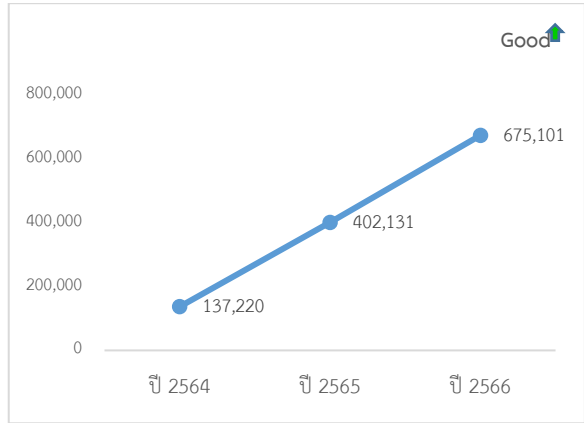
ภาพที่ 7.1-20 จำนวนการใช้บริการนำส่งเผยแพร่หนังสือ
ตำรา



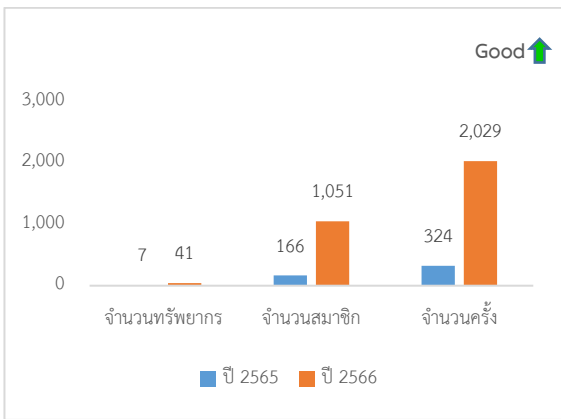
ภาพที่ 7.1- 21 ร้อยละผู้ใช้บริการนำส่งเผยแพร่หนังสือ
ตำรา



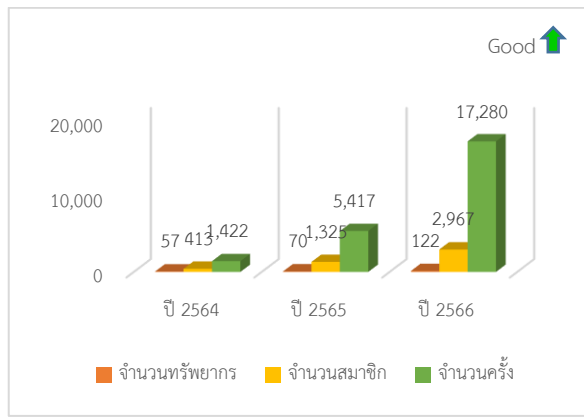
ภาพที่ 7.1- 22 ร้อยละของการใช้งานแอปพลิเคชัน LibX



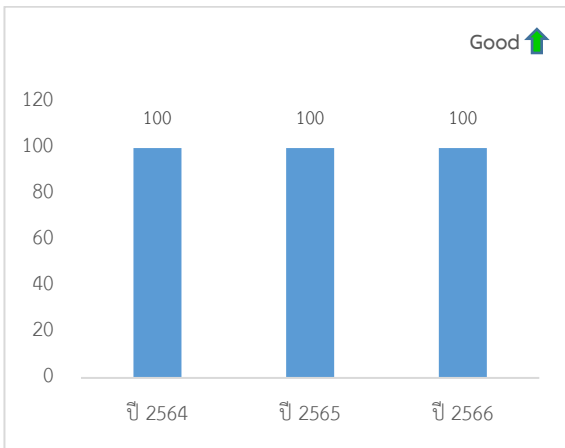
ภาพที่ 7.1- 23 จำนวนการใช้งานระบบย่อลิงก์ (Shorten Link)



ภาพที่ 7.1- 24 จำนวนการยืมบอร์ดเกม



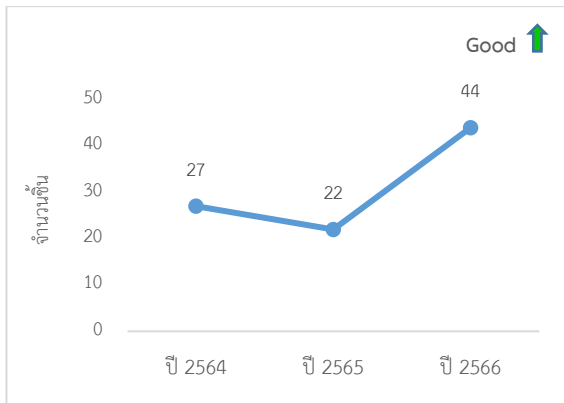
ภาพที่ 7.1- 25 จำนวนการยืมอุปกรณ์และเทคโนโลยี



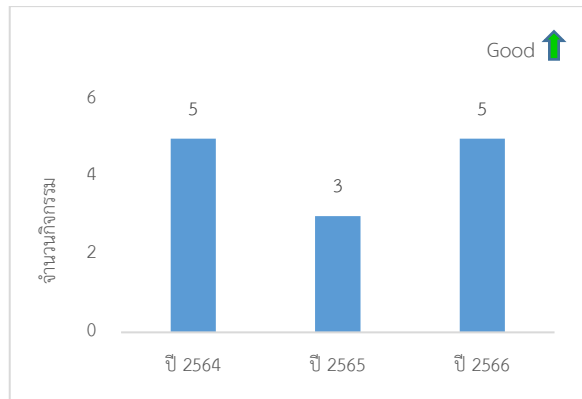
ภาพที่ 7.1- 26 ร้อยละของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อ

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

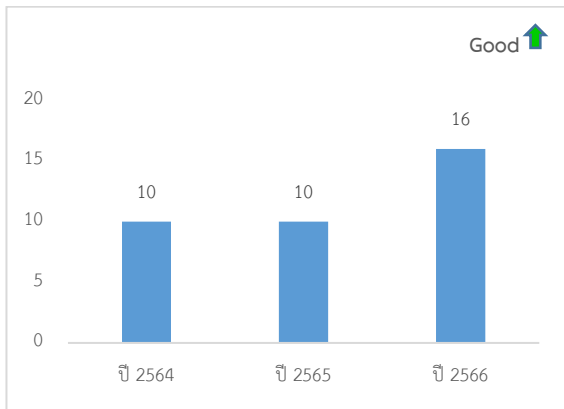
(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ



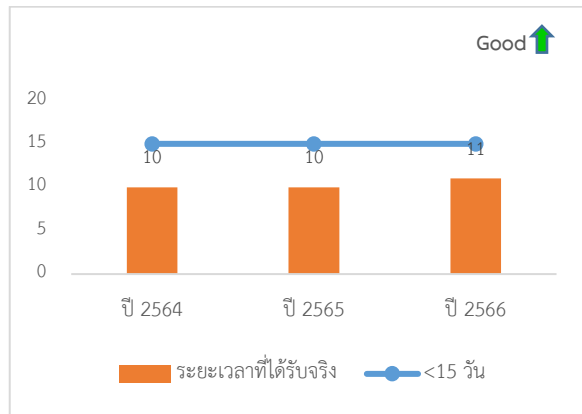
ภาพที่ 7.1- 27 จำนวนองค์ความรู้ที่จัดเก็บในระบบ KM



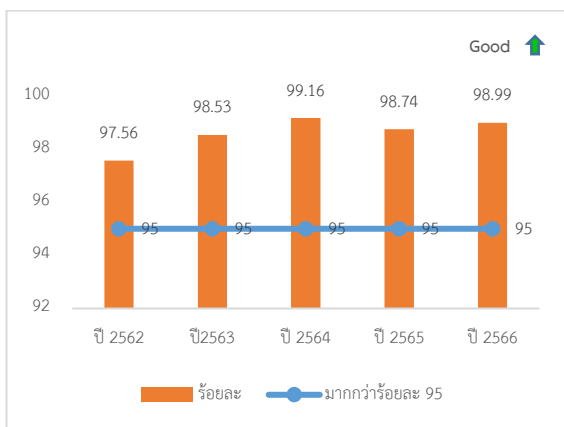
ภาพที่ 7.1- 28 จำนวนกิจกรรมที่ใช้ LEAN ในการลดรอบเวลาในการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 7.1- 29 จำนวนนวัตกรรมที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 7.1- 30 ระยะเวลาที่ได้รับตัวเล่มหลังจากที่ผู้รับบริการเสนอข้อ (วัน)



ภาพที่ 7.1- 31 ร้อยละความถูกต้องของข้อมูลในระบบที่ออกให้บริการ

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

สำนักฯ ตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ ในปี 2566 คณะทำงานด้านการจัดการพลังงานและสิ่งแวดล้อม จัดอบรมให้บุคลากรมีการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยจัดให้มีการอบรมปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้บุคลากรเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และภาวะฉุกเฉิน ดังตารางที่ 7.1-1

ตารางที่ 7.1-1 รายงานผลความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ปัจจัยเสี่ยง	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
1. ไฟฟ้าดับ/กระชาก (มีการปรับปรุงสายไฟ)	0 ครั้ง	0 ครั้ง	5 ครั้ง
2. ลิฟต์ค้าง/กระชาก	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง
3. ไฟไหม้	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง
4. การซ่อมอัคคีเพลิงในอาคารสูง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง
4. ความพยายามในการสูมรหัสผ่านจากผู้ไม่หวังดี เพื่อเข้ามาควบคุมเครื่องแม่ข่าย	0 ครั้ง*	0 ครั้ง*	0 ครั้ง
5. ความพยายามในการการโจมตีจากผู้ไม่หวังดีในรูปแบบ DDoS	มากกว่า 1000 ครั้ง	น้อยกว่า 1,000 ครั้ง	0 ครั้ง

*แจ้งสำนักกนวัตกรรมการดิจิทัลและระบบอัจฉริยะ ให้ดำเนินการปิดช่องทางการโจมตีแล้ว

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

	พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ	กิจกรรม/ความร่วมมือปี 2566
พันธมิตร	สำนักกนวัตกรรมการดิจิทัลและระบบอัจฉริยะ	1. ประชุมการถ่ายโอนข้อมูล ALIST จากระบบ Oracle สู่อ PostgreSQL จำนวน 3 ครั้ง 2. การพัฒนา DataLake ร่วมกันโดยการศึกษาข้อมูลที่จัดเก็บของสำนักฯ
ผู้ให้ความร่วมมือ	เครือข่าย PULINET	1. การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 14 การนำเสนอผลงานและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2. การเยี่ยมระหว่างห้องสมุดผ่านคณะทำงาน 3. การประกาศนโยบายให้บริการเผยแพร่ผลงาน ติดตามผ่านคณะทำงาน 4. ประชุมคณะทำงานบริการ 3 ครั้ง 5. ประชุมคณะทำงานวิเคราะห์ฯ 4 ครั้ง 6. ประชุมคณะกรรมการอำนวยการ 6 ครั้ง
	เครือข่าย PSULINET	1. การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และติดตามความก้าวหน้าระหว่างห้องสมุดวิทยาเขต 2. การพัฒนาระบบ PSU LibX ให้บริการทั้ง 5 วิทยาเขต
	เครือข่าย ThaiLIS	1. นำเข้าข้อมูลวิทยานิพนธ์และรายงานวิจัยในระบบ ThsiLIS จำนวน 500 รายการ

	พันธมิตร และผู้ให้ ความร่วมมือ	กิจกรรม/ความร่วมมือปี 2566
	เครือข่าย AUNIL0	1. การประชุม AUNIL0 ครั้งที่ 18 วันที่ 1-3 สิงหาคม 2566 หัวข้อ “Co-Creating the Future of Libraries: Empowering Academic Librarians for Innovation and Impact” การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการพัฒนาบรรณารักษ์ และติดตามความก้าวหน้าของการประชุมครั้งที่ผ่านมา 2. โครงการพัฒนาห้องสมุดร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยไทยในเครือข่าย AUNIL0
	เครือข่ายห้องสมุดสีเขียว	1. สำนักฯ เป็นเจ้าภาพการสัมมนาความร่วมมือทางวิชาการด้านการพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดสีเขียว ครั้งที่ 9 ภายใต้หัวข้อเรื่อง “สมดุลธรรมชาติ สู่วิถีชีวิตที่ยั่งยืน” (Balance of Nature to Sustainable Way of Life)

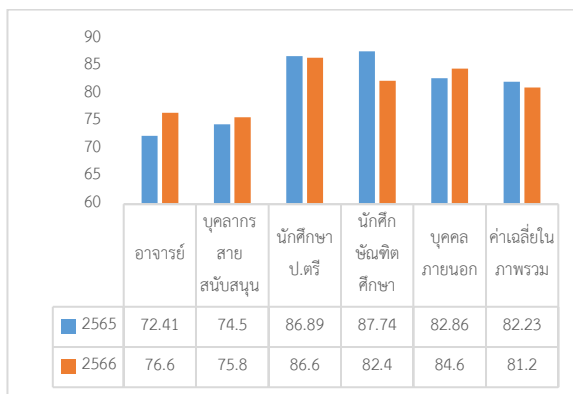
นอกจากนี้ในส่วนของผู้ส่งมอบ เช่น บริษัท ห้างร้าน และสำนักพิมพ์ ไม่พบข้อร้องเรียนในการดำเนินงานร่วมกัน

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

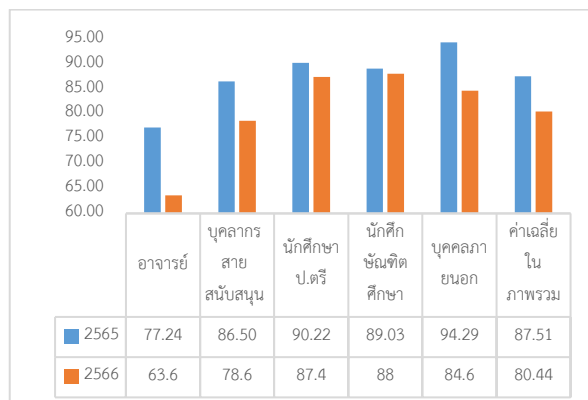
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

(1) ความพึงพอใจของลูกค้า

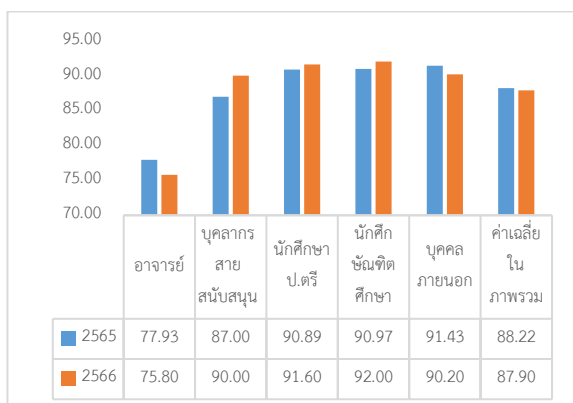
สำนักฯ ได้จัดทำแบบสำรวจเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากร ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และด้านการสื่อสาร



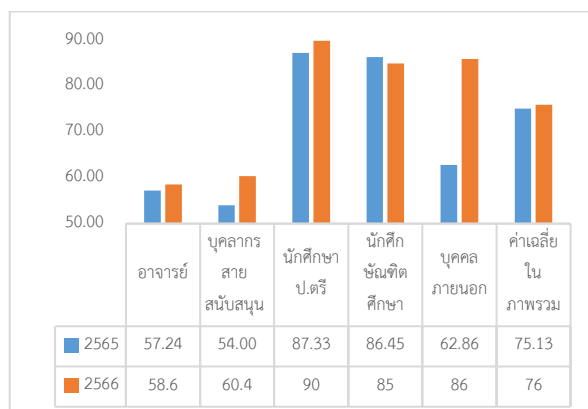
ภาพที่ 7.2- 1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านทรัพยากร



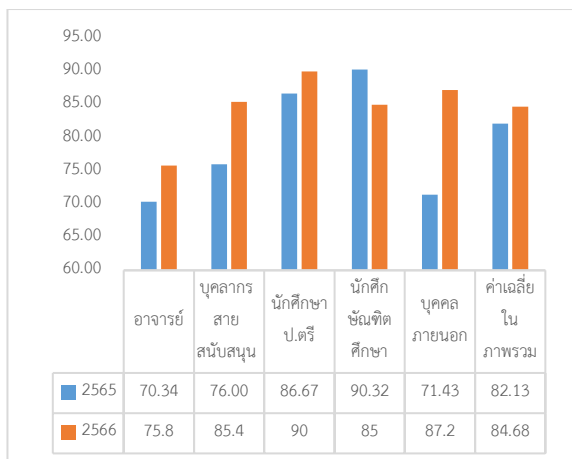
ภาพที่ 7.2- 2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านบริการ



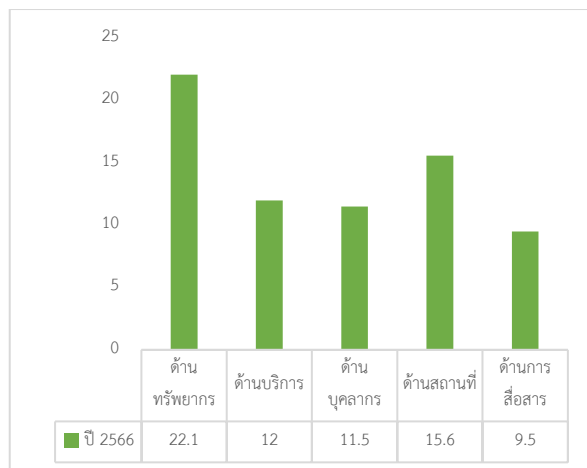
ภาพที่ 7.2- 3 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านบุคลากร



ภาพที่ 7.2- 4 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสถานที่



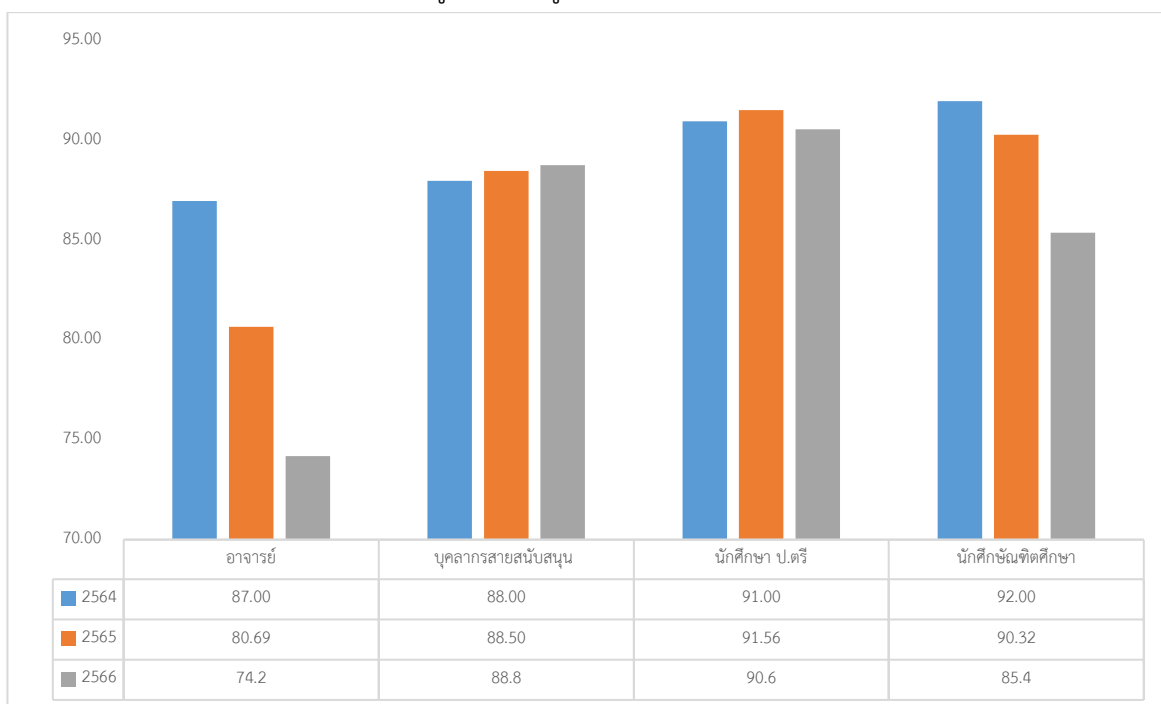
ภาพที่ 7.2- 5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการสื่อสาร



ภาพที่ 7.2- 6 ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

(2) ความผูกพันของผู้รับบริการ

สำนักฯ จัดทำแบบสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการ ปีละ 1 ครั้ง ดังภาพที่ 7.2-27

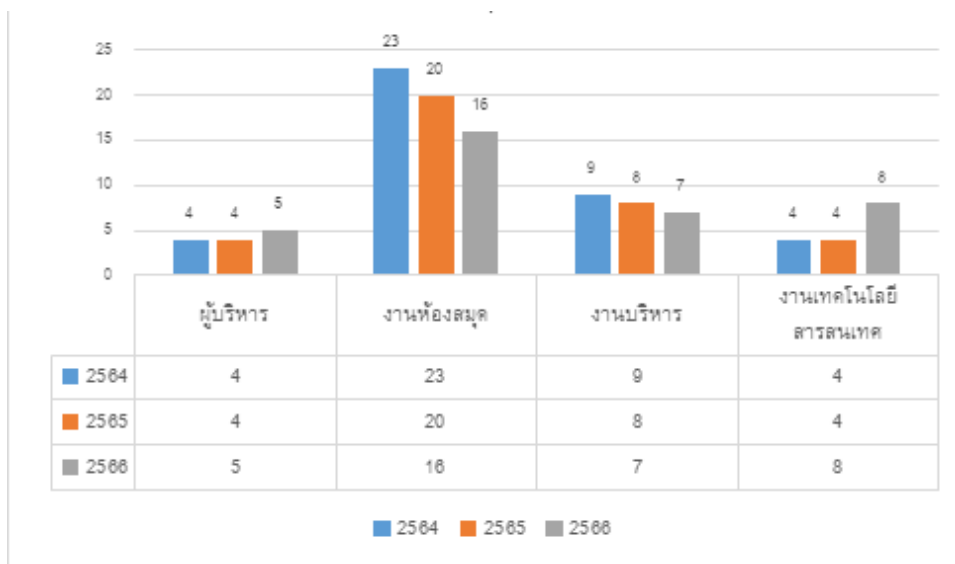


ภาพที่ 7.2- 7 ร้อยละความผูกพันของผู้รับบริการ

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร



ภาพที่ 7.3- 1 จำนวนอัตรากำลังของบุคลากรปี 2564 - 2566

(2) บรรยากาศการทำงาน

ตารางที่ 7.3- 1 ผลลัพธ์ด้านสุขภาพของบุคลากร

กิจกรรม	เข้าร่วม (คน)	ไม่เข้าร่วม (คน)
การตรวจสุขภาพประจำปี	23	9

หมายเหตุ ข้อมูลตั้งแต่ มิถุนายน 2566 - เมษายน 2567 โดยไม่รวมบุคลากรใหม่ จำนวน 3 คน

ตารางที่ 7.3- 2 ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและความน่าอยู่

ด้าน	กิจกรรม	เกณฑ์การประเมิน สำนักงานสีเขียว	ผลการประเมิน
ความปลอดภัยและ ความน่าอยู่	1. การควบคุมมลพิษทางอากาศในสำนักงาน	เกณฑ์สำนักงานสีเขียว แบ่งเป็น ระดับดีเยี่ยม (ทอง): ร้อยละ 90 ขึ้นไป ระดับดีมาก (เงิน): ร้อย ละ 80 - 89 ระดับดี (ทองแดง): ร้อยละ 60 - 79	ร้อยละ 90.4 ผลประเมินเฉพาะ หมวดที่ 5 ด้าน สภาพแวดล้อมและ ความปลอดภัย
	2. การจัดการมลพิษทางอากาศ		
	3. การตรวจวัดความเข้มของแสงสว่าง		
	4. การควบคุมมลพิษทางเสียง		
	5. การดูแลบำรุงรักษาพื้นที่ต่าง ๆ เช่น พื้นที่สีเขียว กิจกรรม 5ส		
	6. การควบคุมสัตว์พาหะนำโรค		
	7. การเตรียมพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉิน		

(3) ความผูกพันของบุคลากร

ค่าคะแนนเฉลี่ย	สุขภาพกายดี	ผ่อนคลาย	น้ำใจดี	จิตวิญญาณดี	ครอบครัวดี	สังคมดี	ใฝ่รู้ดี	สุขภาพเงินดี	คุณภาพชีวิตภาพรวม (Quality of life)
สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร (34 คน)	62.8	55.6	75.1	75.6	69.4	66.5	77.7	51.3	66.8
	Happy	Happy	Very	Very	Happy	Happy	Very	Happy	Happy
	😊	😊	Happy	Happy	😊	😊	Happy	😊	😊
			😊	😊			😊		

ภาพที่ 7.3- 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพชีวิตของคนทำงานในองค์กร (มิติ 1-8) ประจำปี 2566

หัวข้อ	ค่าคะแนนเฉลี่ย
ความพึงพอใจ (Satisfaction)	75.28
-ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)	69.85
- ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor)	
1. ด้านผลตอบแทนสวัสดิการและสภาพแวดล้อมการทำงาน	77.56
2. ด้านความสัมพันธ์ในที่ทำงาน	72.24

ภาพที่ 7.3- 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงานของคนทำงานในองค์กร (มิติ 9) ประจำปี 2566

ตารางที่ 7.3- 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมด้านการงานดี (Happy work life)

หัวข้อ	ค่าคะแนนเฉลี่ย
งาน มีความท้าทายและส่งเสริมให้ท่านได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ	74.26
งาน มีความชัดเจนของโอกาสในการเติบโตในตำแหน่ง หน้าที่	64.71
งานของท่านในขณะนี้มีความมั่นคง	75.74
ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในข้อเสนอแนะกับนายจ้าง หรือหัวหน้างาน	67.65
การปฏิบัติงานถูกต้องตามกฎหมายแรงงาน/ พ.ร.บ.ข้าราชการ 2551/ พรบ. แรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ 2547/ กฎหมายอื่น ๆ จากองค์กรของท่าน	83.09
ท่านได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น/ เลื่อนตำแหน่ง/ ปรับขึ้นเงินค่าจ้างประจำ ในปีที่ผ่านมาด้วยความเหมาะสม	66.91
ความถูกต้อง ของการจ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา	94.85
ความตรงเวลา ของการจ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา	92.65
ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับคุ้มค่ากับความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการทำงาน (การถูกฟ้องร้อง/ การได้รับอันตรายจากการทำงาน ฯลฯ)	62.50
การดูแลเกี่ยวกับสุขภาพที่ดีจากองค์กร	80.88
พึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมโดยรวมขององค์กร	74.26
พึงพอใจกับสวัสดิการที่องค์กรจัดให้	77.94
ที่ทำงานของท่านให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม	74.26
ความสัมพันธ์ในที่ทำงานของท่านเหมือนพี่เหมือนน้อง	72.79
สื่อสารพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน	75.00
การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนแนวทางการทำงานระหว่างกัน	66.91
ทำงานอย่างมี "ความสุข"	70.59



ภาพที่ 7.3- 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยความสุขของคนทำงานในองค์กร (มิติ 1-9) ประจำปี 2566

ตารางที่ 7.3- 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยความผูกพันองค์กรของคนทำงานในองค์กร (มิติ 10) ประจำปี 2566

หัวข้อ	ค่าคะแนนเฉลี่ย
ความผูกพัน (Engagement)	74.92
- รัก	77.21
- รักดี	69.36
- ห่วงเท	78.19

ตารางที่ 7.3- 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยความผูกพันองค์กรของบุคลากร ประจำปี 2566

หัวข้อ	ค่าคะแนนเฉลี่ย
ความผูกพัน (Engagement)	
จะแนะนำญาติ/เพื่อน/คนรู้จักมาทำงานที่องค์กร	64.71
จะปกป้ององค์กรของท่าน	80.88
ภาคภูมิใจที่ได้เป็นพนักงาน/ บุคลากรขององค์กร/ ได้ทำงานในองค์กร	86.03
หากมีโอกาสได้ศึกษาต่อและเมื่อสำเร็จการศึกษาแล้ว ทำงานต่อหรือว่าลาออก	72.79
ถ้ามีโอกาสเปลี่ยนสถานที่ทำงาน หรือองค์กรอื่นชวน/ติดต่อไปทำงาน ท่านพร้อมที่จะไป	66.91
รู้สึกเป็นเจ้าของรวมขององค์กร	68.38
ทุ่มเททำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร	86.03
คิดใหม่ ทำใหม่ เพื่อสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กร	71.32
ทำงานอย่างมีเป้าหมาย	77.21



ภาพที่ 7.3- 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยมหาวิทยาลัยแห่งความสุข (มิติ 1-10) ประจำปี 2566

ตารางที่ 7.3- 6 ค่าคะแนนเฉลี่ยสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานของคนทำงานในองค์กร (มิติ 11) ประจำปี 2567

หัวข้อ	ค่าคะแนนเฉลี่ย
สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Work-Life Balance)	52.06

ตารางที่ 7.3- 7 ค่าคะแนนเฉลี่ยภาพรวมสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน (Work-Life Balance)

หัวข้อ	ค่าคะแนนเฉลี่ย
โดยเฉลี่ยในหนึ่งสัปดาห์ท่านทำงานกี่วัน	37.50
โดยเฉลี่ยท่านทำงานวันละกี่ชั่วโมง	62.50
ได้พักผ่อนโดยเฉลี่ย (ไม่รวมการนอนหลับตอนกลางคืน) วันละกี่ชั่วโมง	48.53
ความยืดหยุ่นในการทำงาน (ในสถานการณ์ปกติ) (เช่น ความยืดหยุ่นในการทำงานนอกสถานที่ ไม่ต้องเข้างาน/ออกงาน ตามเวลาที่กำหนด/ สามารถเลือกวันหยุดของตนเองได้ ฯลฯ)	44.12
ทำงานตรงตามวุฒิการศึกษาหรือไม่	67.65



ภาพที่ 7.3- 6 ค่าคะแนนเฉลี่ย “องค์กรสุขภาพ” (มิติ 1 – 11) ประจำปี 2566

เกณฑ์ค่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพชีวิตของพนักงานในองค์กร

☹️ คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.00–24.99 Very Unhappy
สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรในองค์กรอยู่ในระดับ “**ไม่มีความสุขเลย**”
ตัวท่านเองและผู้บริหารต้องร่วมมือกัน ดำเนินการพัฒนาสร้างเสริมความสุขอย่างเร่งด่วน

😞 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 25.00– 49.99 Unhappy
สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรในองค์กรอยู่ในระดับ “**ไม่มีความสุข**”
ตัวท่านเองและผู้บริหารต้องร่วมมือกัน พัฒนาสร้างเสริมความสุขอย่างจริงจัง

😊 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 50.00– 74.99 Happy
สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรในองค์กรอยู่ในระดับ “**มีความสุข**”
ตัวท่านเองและผู้บริหารต้องร่วมมือกัน สร้างเสริมและสนับสนุนให้มีความสุขยิ่งขึ้นต่อไป

😄 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 75.00– 100.0 Very Happy
สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรในองค์กรอยู่ในระดับ “**มีความสุขมาก**”
ตัวท่านเองและผู้บริหารต้องร่วมมือกัน สร้างเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีความสุขอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน รวมทั้งร่วมมือกันสร้างเสริมให้เป็น “องค์กรต้นแบบสร้างสุข” เพื่อเป็นแบบอย่าง “องค์กรที่มีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)”

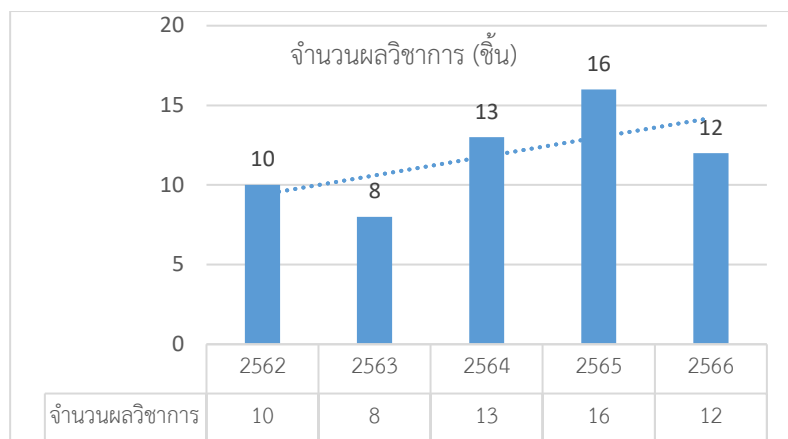
(4) การพัฒนาบุคลากร

ตารางที่ 7.3- 8 ตัวชี้วัดการพัฒนาบุคลากร

ตัวชี้วัด	แผน	ผลลัพธ์
1. จำนวนงานผลงานวิชาการ/ผลงานวิจัย (นำเสนอผลงานหรือตีพิมพ์ในวารสาร)	ไม่น้อยกว่า 5 ชิ้น/ปี	12 ชิ้น
2. การเข้าสู่ตำแหน่งสูงขึ้นของบุคลากร	1 คน/ ปี	1 คน
3. จำนวนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ	1 เรื่อง/ปี	1 เรื่อง

ตารางที่ 7.3- 9 ร้อยละจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาบุคลากรตามแผน

โครงการ	ผลสำเร็จของโครงการ (จำนวนผู้เข้าร่วม)		
	แผน	ผล	คิดเป็นร้อยละ
1. โครงการอบรม "หลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)"	32	31	97
2. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การใช้โปรแกรม Foxit Editor และการสร้าง e-Form ด้วย MS Form”	35	34	97
3. โครงการศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แนวทางการบริหารจัดการและเทคโนโลยีในห้องสมุด	36	20	55
4. โครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษบุคลากรผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์	35	35	100



ภาพที่ 7.3- 7 จำนวนผลงานวิชาการ/ผลงานวิจัย (นำเสนอผลงานหรือตีพิมพ์ในวารสาร)

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการทำประโยชน์ให้สังคม

(1) การนำองค์กร

ตารางที่ 7.4- 1 ผลสัมฤทธิ์การสื่อสารและการรับรู้ของบุคลากร

ผลสัมฤทธิ์การรับรู้ของบุคลากร	ปี 2565*			ปี 2566		
	จำนวน (คน)	ร้อยละ การรับรู้ และเข้าใจ	ร้อยละ ความ ผิดพลาด	จำนวน (คน)	ร้อยละ การรับรู้ และเข้าใจ	ร้อยละ ความ ผิดพลาด
การรับรู้ “วิสัยทัศน์” ขององค์กร	33	93.9	6.1	34	100	0
การรับรู้ “พันธกิจ” ขององค์กร	33	93.9	6.1	34	100	0
การรับรู้ “ค่านิยม” ขององค์กร	33	81.8	18.2	34	94.1	5.9
การรับรู้ “วัฒนธรรม” ขององค์กร	33	81.8	18.2	34	100	0
การรับรู้ “สมรรถนะหลัก” ขององค์กร	N/A	N/A	N/A	34	100	0
การรับรู้ “วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์” ของ องค์กร	N/A	N/A	N/A	34	100	0

*ปี 2565 ไม่มีการประเมินการรับรู้ “สมรรถนะหลัก” และ “วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์”

ตารางที่ 7.4- 2 ผลสัมฤทธิ์การรับทราบข้อมูล ข่าวสารของบุคลากรผ่านช่องทางต่างๆ ของสำนักฯ

ผลสัมฤทธิ์การรับทราบข้อมูลของบุคลากร	ปี 2566	
	จำนวน (คน)	ร้อยละการรับรู้
การประชุมบุคลากร	31	19.02
Email/Ms Teams	29	17.79
เว็บไซต์/สื่อโซเชียลมีเดียของหน่วยงาน	26	15.95
เพื่อนร่วมงาน	24	14.72
คณะผู้บริหาร	23	14.11
ป้ายประกาศ	21	12.88
โปสเตอร์ หรือแผ่นพับ	9	5.52
รวม	163*	100.00

*จำนวนคนรวมมากกว่าจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจเนื่องจากบุคลากรสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ช่องทาง

ตารางที่ 7.4- 3 ความคาดหวังของบุคลากรต่อช่องทางการสื่อสารของสำนักฯ ที่เหมาะสม (ง่ายและทั่วถึง)

ช่องทางการสื่อสาร	ปี 2566	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ ความคาดหวัง
Email /Ms Teams	23	25.84
การประชุมบุคลากร	20	22.47
เว็บไซต์/สื่อโซเชียลมีเดียของหน่วยงาน	15	16.85
คณะผู้บริหาร	12	13.48
เพื่อนร่วมงาน	8	8.99
ป้ายประกาศ	7	7.87
โปสเตอร์ หรือแผ่นพับ	4	4.49
รวม	89*	100.00

*จำนวนคนรวมมากกว่าจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจเนื่องจากบุคลากรสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ช่องทาง

(2) การกำกับดูแลองค์กร

ตารางที่ 7.4- 4 ผลการดำเนินงานด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ

ประเด็นกำกับติดตาม	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ผลการกำกับติดตาม		
		ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
ภาระความรับผิดชอบในการกระทำของผู้นำระดับสูง	ผลประเมินการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูง มากกว่าร้อยละ 80	N/A*	93.42	95.43
ภาระความรับผิดชอบต่อแผนกลยุทธ์	การบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดผลการดำเนินการระดับองค์กร	สำเร็จร้อยละ 17.65	สำเร็จร้อยละ 67.65	สำเร็จร้อยละ 86.15
ภาระความรับผิดชอบด้านการเงิน	รอบเวลาสอบทานในด้านการเงิน	1 ครั้ง/ปี	1 ครั้ง/ปี	1 ครั้ง/ปี
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	จำนวนข้อร้องเรียน	0	0	0
การคัดเลือกคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร	ผลสัมฤทธิ์การขับเคลื่อนกลยุทธ์และการบริหารความเสี่ยง	พบความเสี่ยง 5 ประเด็น	พบความเสี่ยง 4 ประเด็น	พบความเสี่ยง 3 ประเด็น
ความเป็นอิสระและมีประสิทธิภาพของการตรวจสอบภายในและภายนอก	ผลการตรวจสอบการปฏิบัติงาน	ไม่พบการกระทำผิด	ไม่พบการกระทำผิด	ไม่พบการกระทำผิด
การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนข้อร้องเรียน	0	0	0
การวางแผนสืบทอดตำแหน่งสำหรับผู้นำระดับสูง	จำนวนบุคลากรที่สามารถสืบทอดตำแหน่งระดับสูง	1	1	2

*ผู้อำนวยการเริ่มดำรงตำแหน่งในเดือนมิถุนายน 2564 ซึ่งตรงกับรอบการประเมินปี 2565 ส่งผลให้ไม่มีข้อมูลในปี 2564

(3) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ

ตารางที่ 7.4- 5 ผลการดำเนินงานด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ

รายการกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงานด้านกฎหมายและมาตรฐาน		
			ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
พรบ.ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ 2560	1. จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติตามพรบ.คอมพิวเตอร์	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
	2. จำนวนเหตุการณ์ที่ขัดต่อพรบ.คอมพิวเตอร์	0	0	0	0
พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2562	จำนวนเหตุการณ์ที่ขัดต่อพรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	0	0	0	0
พรบ.ลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 3) ปี 2558	จำนวนเหตุการณ์ที่ขัดต่อพรบ.ลิขสิทธิ์	0	0	0	0
ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่าย	ความสอดคล้องกับมาตรฐานการบัญชีตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการพัสดุ	1. จำนวนข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานที่ขัดต่อกฎหมายและข้อบังคับ	0	0	0	0
	2. จำนวนข้อร้องเรียนของการดำเนินงานว่าด้วยพัสดุ	0	0	0	0
พรบ.ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปี 2554	จำนวนเหตุการณ์ที่ขัดต่อพรบ.ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน	0	0	0	0

(4) จริยธรรม

ตารางที่ 7.4- 6 ผลการดำเนินงานด้านจรรยาบรรณและจริยธรรม

รายการ	ปี 2564		ปี 2565		ปี 2566	
	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล
จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรมหรือจรรยาบรรณ	0	0	0	0	0	0
จำนวนข้อร้องเรียนจากการกระทำที่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา	0	0	0	0	0	0
จำนวนข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินงานที่ขัดต่อกฎหมายและข้อบังคับ	0	0	0	0	0	0

(5) สังคม

ตารางที่ 7.4- 7 ผลลัพธ์ด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของสำนักฯ

รายการ	ร้อยละของผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม					
	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	- 6.64	- 0.05	- 17.24	- 44.81	+ 46.64	+26.92
การใช้พลังงานไฟฟ้า	- 8	- 1	- 17	- 45	+ 47	+27
การใช้น้ำ	+ 13	+ 10	- 34	- 58	+ 94	+52
การใช้กระดาษ	- 36	- 13	- 37	- 51	+ 36	-42
การผลิตขยะ	+ 396	+ 41	- 17	- 41	+ 38	+66
การใช้น้ำมัน	- 28	- 7	+478	+27	- 11	-22

หมายเหตุ + หมายถึง ผลกระทบที่เพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้า

- หมายถึง ผลกระทบที่ลดลงจากปีก่อนหน้า

ตารางที่ 7.4- 8 ผลลัพธ์ด้านการสนับสนุนชุมชน

กิจกรรม	ชุมชนเป้าหมาย	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		
			ปี 2564*	ปี 2565	ปี 2566
การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	ผู้รับบริการ และประชาชนทั่วไป	ตลอดปี	จำนวนการใช้ภายในห้องสมุด 1,649 ครั้ง	จำนวนการใช้ภายในห้องสมุด 3,337 ครั้ง	จำนวนการใช้ภายในห้องสมุด 4,260 ครั้ง
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้	สถาบันการศึกษา	ตลอดปี	N/A	จำนวน 5 สถาบัน	จำนวน 11 สถาบัน
บริจาคหนังสือให้กับห้องสมุดต่าง ๆ	สถาบันการศึกษา หรือหน่วยงานที่สนใจ	ตลอดปี	N/A	หนังสือบริจาค 300 เล่ม	หนังสือบริจาค 2,135 เล่ม
ฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้แก่นักศึกษา	สถาบันการศึกษา	ตามความต้องการของสถาบันการศึกษา	จำนวนนักศึกษา 4 คน (2 สถาบัน)	จำนวนนักศึกษา 11 คน (5 สถาบัน)	จำนวนนักศึกษา 20 คน (5 สถาบัน)
งานม.อ.วิชาการ	ครู นักเรียน และประชาชนทั่วไป	ปีละ 1 ครั้ง	N/A	มีการจัดกิจกรรม 1 ครั้ง	มีการจัดกิจกรรม 1 ครั้ง

*ปี 2564 เป็นช่วงเริ่มผ่อนคลายจากสถานการณ์โควิด ส่งผลให้บางกิจกรรมไม่มีการดำเนินการ

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ก. ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด

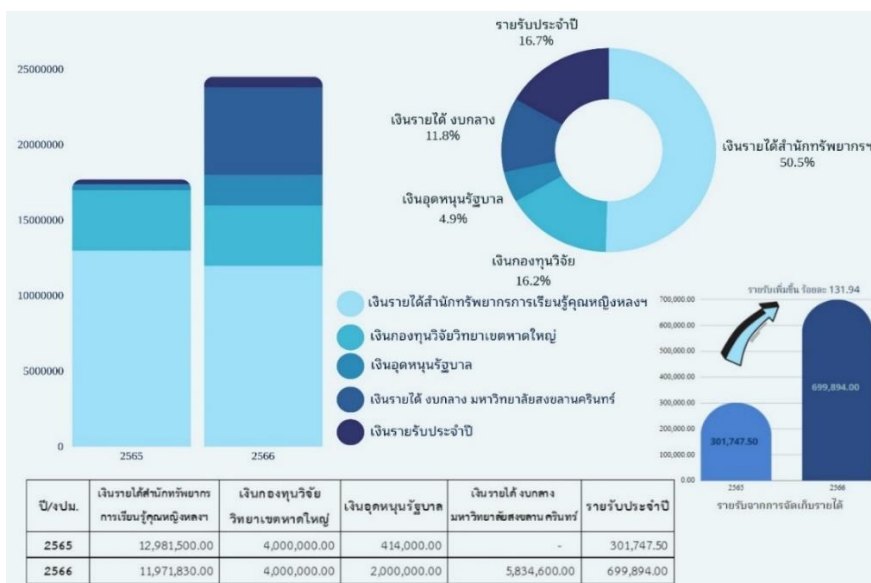
(1) ผลการดำเนินการด้านการเงิน

สำนักฯ มีการดำเนินงานด้านการเงินภายใต้กฎ ระเบียบของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และกระทรวงการคลัง จากการวิเคราะห์รายได้และค่าใช้จ่าย รวมถึงงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากมหาวิทยาลัย เงินอุดหนุนจากรัฐบาล แหล่งเงินอื่น และรายรับจากการจัดเก็บรายได้ประจำวัน เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและบริหารจัดการภายในองค์กร นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นถึงสถานะทางการเงิน และความมั่นคงในการดำเนินงานของสำนักฯ รวมถึงมีการจัดทำรายงานสถานะทางการเงินรายเดือน รายไตรมาส และสรุปรายปี มีการตรวจสอบจากคณะกรรมการสอบทานภายในและภายนอก เพื่อให้การดำเนินงานด้านการเงินเป็นไปตามกฎ ระเบียบฯ ที่กำหนด โดยสำนักฯ มีรายรับจากงบประมาณจากแหล่งต่าง ๆ ดังภาพที่ 7.5-1



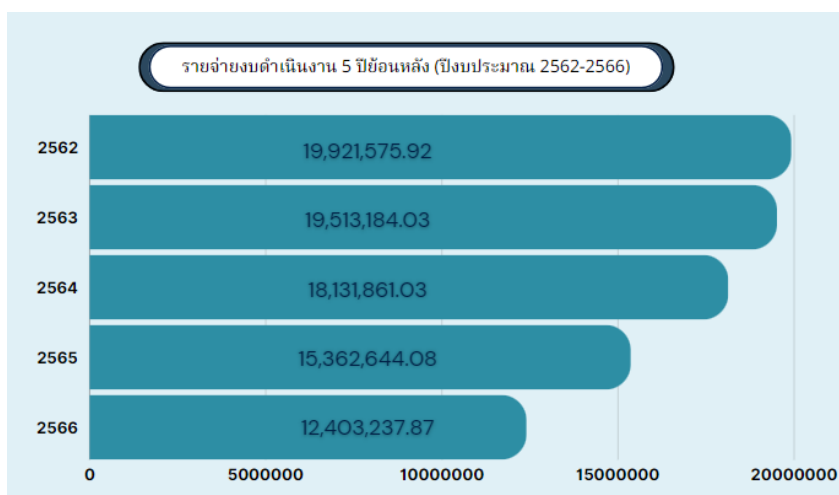
ภาพที่ 7.5- 1 แหล่งงบประมาณรายรับ ปี 2565 – 2566

จากแหล่งงบประมาณรายรับดังกล่าว ในปีงบประมาณ 2566 สำนักฯ ได้รับงบประมาณเพิ่มขึ้น ส่วนหนึ่งมาจากงบประมาณเงินอุดหนุนรัฐบาลเป็นเงินรับฝากสำหรับโครงการ Reinventing University และเงินรายได้โครงการการพัฒนาห้องสมุดอัจฉริยะ “Intelligent Library” จากการมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุกมิติ สำนักฯ ให้ความสำคัญต่อการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ รวมถึงการบริการพื้นฐานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การเพิ่มพื้นที่ 24 ชั่วโมง การเปลี่ยนและเพิ่มโต๊ะ เก้าอี้ ให้เพียงพอต่อการใช้งาน การให้บริการเก้าอี้ปรับเอนนอนอัตโนมัติ การให้บริการห้องคาราโอเกะ การเพิ่มจำนวนบอร์ดเกม เป็นต้น นอกจากนี้ สำนักฯ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดหารายได้ของสำนักฯ เพื่อวางแผนดำเนินงานในมิติของการหารายได้เพิ่มขึ้นในอนาคต ตลอดจนการติดตามทวงหนี้ค้างอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ โดยยังคำนึงถึงปัญหาการเกิดหนี้ใหม่ระหว่างปี จึงมีนโยบายต่าง ๆ มาบริหารจัดการ ประกอบกับการเรียนการสอน การดำเนินชีวิตเข้าสู่สภาวะปกติหลังจากเกิดการระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลให้ในปีงบประมาณ 2566 สำนักฯ สามารถจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้นกว่าร้อยละเก้าสิบห้า ดังภาพ 7.5-2



ภาพที่ 7.5- 2 ข้อมูลงบประมาณและรายรับระหว่างปีงบประมาณ 2565 – 2566

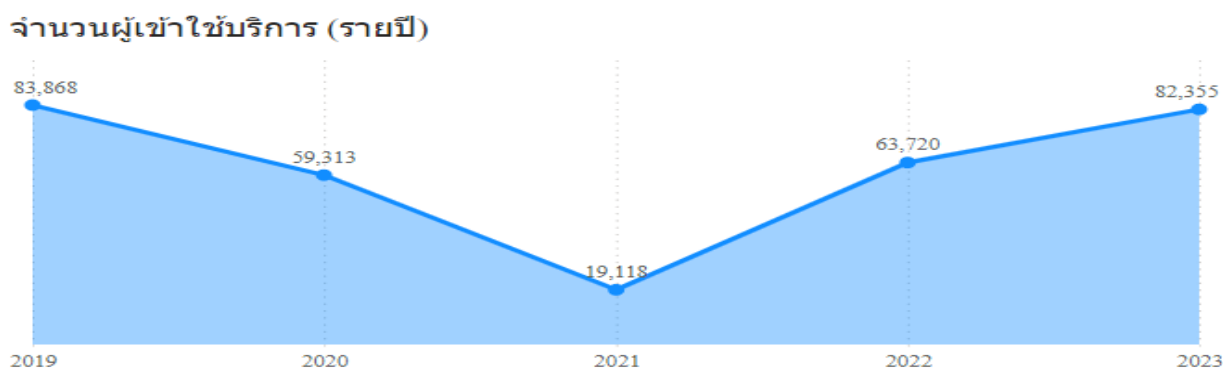
ด้านรายจ่าย จากผลการดำเนินงานในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ 2562 – 2566) แสดงให้เห็นว่ารายจ่ายงบดำเนินงานลดลงอย่างต่อเนื่อง จากการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ เช่น ด้านการจัดซื้อฐานข้อมูลวารสารต่างประเทศ มีการเปลี่ยนกระบวนการจัดซื้อ จากซื้อทั้งฐานเป็นการแยกจัดซื้อบทความตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ เพื่อให้บริการ Find fulltext 4U ทำให้สำนักฯ สามารถลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อฐานข้อมูลและวารสารได้หลายล้านบาทต่อปี นอกจากนี้ ยังมีกระบวนการเจรจาต่อรองระดับผู้บริหารของสำนักฯ และมหาวิทยาลัย ส่งผลให้มหาวิทยาลัยสามารถจัดหาทรัพยากรต่าง ๆ ได้ในราคาที่ต่ำลง ซึ่งจากความพยายามในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานในหลากหลายมิติ ส่งผลให้สำนักฯ เพิ่มรายได้และลดรายจ่ายได้อย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 7.5-3



ภาพที่ 7.5- 3 เปรียบเทียบ รายได้ : รายจ่ายงบดำเนินงาน ปีงบประมาณ 2560 – 2566

(2) ผลการดำเนินการด้านตลาด

หลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ระบาดมากขึ้น ส่งผลทำให้บรรยากาศของการเข้าใช้งานห้องสมุดเริ่มกลับเข้าสู่สภาวะปกติ เห็นได้จากจำนวนข้อมูลของผู้เข้าใช้บริการของสำนักฯ ที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 7.5-4



ภาพที่ 7.5- 4 แสดงข้อมูลผู้เข้าใช้บริการของสำนักฯ ระหว่างปี 2019-2023 (5 ปี)

ทำให้สำนักฯ จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาดของสำนักฯ ทั้งในรูปแบบของการแสวงหากำไร และไม่แสวงหากำไร เพื่อปรับปรุงและปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการที่สามารถรองรับจำนวนผู้เข้าใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น และพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในยุค New Normal ที่ปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ดังนี้

1. การปรับพื้นที่ให้บริการ สำนักฯ ได้ปรับพื้นที่นั่งอ่านเพื่อให้ผู้เข้าใช้บริการสามารถเข้ามาใช้บริการได้เพิ่มมากขึ้น ตลอดจนสามารถรองรับการเปิดให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เช่น บริเวณด้านหน้าทางเข้าห้องสมุด (ชั้น 3), ห้อง The Space@KYL (ชั้น 3) และห้อง The Forest@KYL (ชั้น 1) โดยเพิ่มจำนวนโต๊ะเก้าอี้ให้มากขึ้น และปรับเปลี่ยนโต๊ะเก้าอี้ให้มีรูปแบบให้ทันสมัย มีความสดใส เหมาะกับผู้เข้าใช้บริการ

2. การบริการรูปแบบใหม่ ๆ แบบ Self-Service ผ่าน Mobile Application และอุปกรณ์อัตโนมัติต่าง ๆ เช่น เครื่อง Book Return เครื่อง Self-Check ตู้ขายคุปอง บริการห้องคาราโอเกะ บริการ Board game การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ดึงดูดผู้เข้าใช้บริการ และการจัดตั้งสำนักพิมพ์

3. รูปแบบการชำระเงินแบบ Cashless ผ่าน Mobile Application เครื่องขายคุปอง และเคาน์เตอร์บริการ

4. การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การจัดหาเก้าอี้ปรับเอนนอนอัตโนมัติ เพื่อให้ผู้เข้าใช้บริการรู้สึกผ่อนคลายเมื่อเข้ามาใช้บริการ

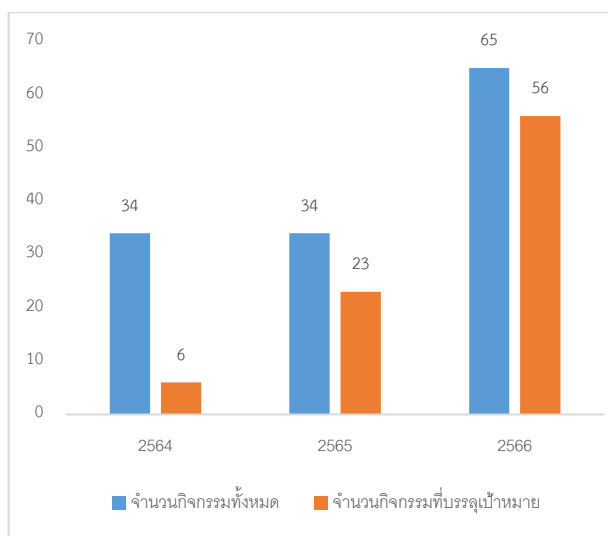
5. มีการปรับเปลี่ยนบรรยากาศเพื่อสร้างภาพลักษณ์ใหม่ของห้องสมุด เป็นห้องสมุดที่ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการทุกช่วงวัย เข้าถึงง่าย มีความสะดวกสบาย และปลอดภัยสำหรับทุกคน

6. การทำ MOU ร่วมกับโรงเรียนต่าง ๆ

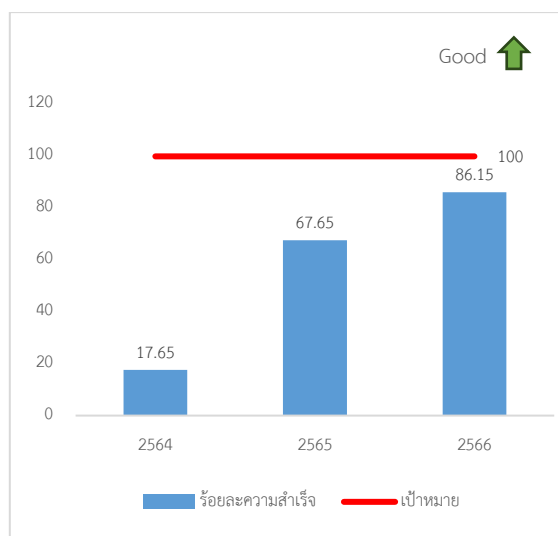
7. การพิจารณารูปแบบการหารายได้ในรูปของคณะกรรมการ เพื่อวิเคราะห์แนวทางการหารายได้อื่น ๆ ของสำนักฯ ในอนาคต

การปรับกลยุทธ์ทางการตลาดของห้องสมุด เพื่อให้ตอบโจทย์การรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of customer) ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการซึ่งเป็นลูกค้าของห้องสมุดเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการห้องสมุดอีก เสียงของลูกค้าที่ได้มีการรวบรวมก็จะนำมากำหนดเป็นผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ๆ ในอนาคตของห้องสมุด นอกจากนี้ทางสำนักฯ ยังมีผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ที่อยู่ในช่วงของการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ของสำนักฯ อย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถนำออกสู่ตลาดของการให้บริการห้องสมุดและขยายผลออกสู่ห้องสมุดต่าง ๆ ในอนาคตอีกด้วย

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ



ภาพที่ 7.5- 5 แนวโน้มการขับเคลื่อนกิจกรรมเพื่อบรรลุเป้าหมายเชิงกลยุทธ์



ภาพที่ 7.5- 6 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์

ตารางที่ 7.5- 1 การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ ประจำปี 2566

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์	ปี 2566		
		จำนวนกิจกรรมทั้งหมด	จำนวนกิจกรรมที่บรรลุเป้า	จำนวนกิจกรรมที่อยู่ระหว่างดำเนินการ
SO1 พัฒนาระบบการบริการสู่ความเป็นดิจิทัลครบวงจร	มีระบบเพื่อการบริการที่เป็นอัตโนมัติครบวงจร ภายในปี 2568	15	14	1
SO2 พัฒนาพื้นที่และแหล่งเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตในยุคดิจิทัล	ความพึงพอใจต่อการใช้งานไม่ต่ำกว่าระดับ 4	14	10	4
SO3 พัฒนาสารสนเทศดิจิทัลและบริการเชิงรุกด้านวิจัยและการเรียนการสอนสนับสนุน SO ของมหาวิทยาลัย	ความพึงพอใจต่อการรับบริการ ไม่ต่ำกว่าระดับ 4	16	14	2
SO4 พัฒนาทักษะบุคลากรสู่ความเป็นสากล และสร้างอัตลักษณ์องค์กร	บุคลากรมีทักษะภาษาอังกฤษร้อยละ 100 ภายในปี 2569	3	2	1
	สร้างการรับรู้อัตลักษณ์ใหม่ขององค์กรแก่ผู้รับบริการ	3	3	0
SO5 พัฒนางค์กรสู่ความเป็นมาตรฐาน สร้างความมั่นคงทางรายได้และระบบข้อมูล	ผ่านการรับรองมาตรฐานอย่างน้อยปีละ 1 เกณฑ์	9	9	0
	เงินสะสมเพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 5 ของเงินรายได้ปีก่อนหน้า	3	3	0
	มีระบบข้อมูลที่สำคัญเสร็จสมบูรณ์ ภายในปี 2570	2	1	1
รวม		65	56	9
ร้อยละการบรรลุเป้าหมาย		100	86.15	13.85

*สำนักฯ ปรับแผนกลยุทธ์ระยะ 5 ปี (ฉบับใหม่) ระหว่างปี 2566 - 2570

ภาคผนวก

ตารางคู่เทียบ

1. ด้านงานบริการ

สำนักฯ ได้พิจารณาองค์กรที่มีความโดดเด่นในการให้บริการ คือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และมหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีการพิจารณาเปรียบเทียบแยกในแต่ละด้านและแต่ละองค์กร

ลำดับ	รายการ เทียบเคียง	ปี 2564			ปี 2565			ปี 2566		
		มธ.	มหิดล	มอ.	มธ.	มหิดล	มอ.	มธ.	มหิดล	มอ.
1	งบประมาณในการ สนับสนุนการจัด กิจกรรมบริการต่อ ปี	157,100	1,707,682	1,992	101,600	2,143,449	56,891.50	337,000	2,059,626	4,937,797.01
2	จำนวนบริการ ออนไลน์	21 บริการ	4 บริการ	14 บริการ	20 บริการ	5 บริการ	14 บริการ	20 บริการ	5 บริการ	14 บริการ
3	หลักสูตรการอบรม									
	- จำนวนหลักสูตร การอบรม (Onsite)	1	2	4	19	0	4	47	4	5
	- จำนวนหลักสูตร การอบรม (Online)	85	16	4	58	15	4	21	19	4
	- จำนวนผู้เข้ารับ บริการฝึกอบรม ของห้องสมุด (Onsite)	1	9	563	713	0	1,574	2,078	2,508	1,028

ลำดับ	รายการ เทียบเคียง	ปี 2564			ปี 2565			ปี 2566		
		มธ.	มหิตล	มอ.	มธ.	มหิตล	มอ.	มธ.	มหิตล	มอ.
	- จำนวนผู้เข้ารับ บริการฝึกอบรม ของห้องสมุด (Online)	3,453	3,459	5	2,929	3,106	45	734	1,636	70
4	จำนวนบริการ สนับสนุนการวิจัย	15 บริการ	3 บริการ	8 บริการ	16 บริการ	4 บริการ	8 บริการ	16 บริการ	4 บริการ	8 บริการ
5	จำนวนครั้งของผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดแบบ walk-in ต่อปี									
	- สมาชิก	สมาชิก 160,947 ครั้ง 16,207 คน	91,857	60,597	สมาชิก 1,352,938 ครั้ง 43,146 คน	82,196	233,154	สมาชิก 2,287,399 ครั้ง 50,702 คน	342,458	146,491
	-บุคคลภายนอก	บุคคลภายนอก 1,717 ครั้ง 285 คน	3,933	19,118	บุคคลภายนอก 5,148 ครั้ง 1,283 คน	1,235	63,720	บุคคลภายนอก 39,160 ครั้ง 7,332 คน	7,033	22,829
	จำนวนคนใช้ บริการแบบ walk-in ต่อปี	N/A	95,790	N/A	N/A	83,431	N/A	N/A	349,491	N/A
6	จำนวนผู้ใช้บริการ ยืมคืนต่อปี	9,552	N/A	1,354	13,255	N/A	2,703	15,666	N/A	4,732

ลำดับ	รายการ เทียบเคียง	ปี 2564			ปี 2565			ปี 2566		
		มธ.	มหิตล	มอ.	มธ.	มหิตล	มอ.	มธ.	มหิตล	มอ.
7	จำนวนผู้ใช้บริการ ห้องเรียนรู้ด้วย ตนเอง	N/A	N/A	5,489	20,452	43,833	28,507	10,367	72,914	44,515
8	จำนวนที่นั่งอ่านในการเรียนรู้/ทำงาน									
	- ช่วงให้บริการ ปกติ	1,394	450	1,192	1,394	450	1,192	1,394	620	1,292
	- ช่วงสอบ		500			650			700	
9	อุปกรณ์และสิ่ง อำนวยความสะดวก ที่ให้บริการ	42 รายการ	4 รายการ	13 รายการ	54 รายการ	4 รายการ	13 รายการ	67 รายการ	4 รายการ	13 รายการ
10	จำนวนกิจกรรม หรือโครงการ ความร่วมมือ	3 กิจกรรม	2 กิจกรรม	7 กิจกรรม	6 กิจกรรม	2 กิจกรรม	7 กิจกรรม	4 กิจกรรม	2 กิจกรรม	8 กิจกรรม

2. ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

สำนักฯ ได้พิจารณาองค์กรที่มีความโดดเด่นในด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ มหาวิทยาลัยมหิดลและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีการพิจารณาเปรียบเทียบแยกในแต่ละด้านและแต่ละองค์กร

ลำดับ	รายการเทียบเคียง	ปี 2564			ปี 2565			ปี 2566		
		มหิดล	มช.	มอ.	มหิดล	มช.	มอ.	มหิดล	มช.	มอ.
1	งบประมาณสำหรับการจัดซื้อทรัพยากรห้องสมุดต่อปี	42,632,254	ตัวเล่ม 2,300,000 อิเล็กทรอนิกส์ 17,281,900	11,440,291.41	48,539,921	ตัวเล่ม 1,590,000 อิเล็กทรอนิกส์ 18,000,000	11,356,992.08	44,316,407	ตัวเล่ม 2,000,000 อิเล็กทรอนิกส์ 18,500,000	6,267,559.40
2	ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (E-database)									
	- จำนวนฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (E-database) ที่ห้องสมุดบอกรับเป็นสมาชิก	70	29	25	72	33	32	71	31	32
	- จำนวนฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดพัฒนาด้วยตนเอง (in-house database)	-	5	3	-	5	3	-	5	3
3	จำนวนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book)	341,242	18,128	23,471	544,470	19,035	23,289	555,816	19,888	23,398

ลำดับ	รายการเทียบเคียง	ปี 2564			ปี 2565			ปี 2566		
		มหิตล	มช.	มอ.	มหิตล	มช.	มอ.	มหิตล	มช.	มอ.
4	ร้อยละที่เพิ่มขึ้น ของอัตราการดาวน โหลดทรัพยากร อิเล็กทรอนิกส์ต่อปี (จำนวนปริมาณ การดาวนโหลด)	0.91	10.45	N/A	-29.58	5.21	N/A	-16.99	11.05	N/A
5	จำนวนการยืม หนังสือและสิ่งพิมพ์ (ฉบับต่อปี)	30,939	118,445	4,384	88,937	191,438	6,044	99,582	133,862	6,454
6	จำนวนคลัง สารสนเทศและ ฐานข้อมูล (Open Access)	5	2	40	5	2	40	5	2	40
7	จำนวนทรัพยากรที่ ให้บริการรองรับ ชาวต่างชาติ (จำนวนเล่ม)	N/A	307,967	87,864	411,497	310,404	87,864	399,807	314,263	87,864

3. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักฯ ได้พิจารณาองค์กรที่มีความโดดเด่นในด้านทรัพยากรสารสนเทศ คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีการพิจารณาเปรียบเทียบแยกในแต่ละด้านและแต่ละองค์กร ดังตารางที่ OP1-9

ลำดับ	รายการเทียบเคียง	ปี 2564			ปี 2565			ปี 2566		
		จพ.	มช.	มอ.	จพ.	มช.	มอ.	จพ.	มช.	มอ.
1	จำนวนงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อปี									
	- พัฒนาเอง	0	24,162,052	20,537.70	0	4,732,543	6,162.00	0	3,490,998	405,418.83
	- Outsource	496,500	N/A	437,398.10	946,500	N/A	3,745.00	984,000	N/A	5,063,670.00
2	จำนวนระบบสารสนเทศที่ให้บริการ									
	- พัฒนาเอง	3	1	13	3	2	13	2	1	14
	- Outsource	1	N/A	4	2	0	4	2	0	4
3	จำนวนระบบข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจขององค์กร	Outsource 1 ระบบ คือ Power BI	พัฒนาเอง 1 ระบบ	N/A	Outsource 1 ระบบ คือ Power BI	พัฒนาเอง 10 ระบบ	N/A	Outsource 1 ระบบ คือ Power BI	พัฒนาเอง 8 ระบบ	N/A
4	จำนวนระบบที่ให้บริการแบบ Self-Service	1 ระบบ	2 ระบบ	3 ระบบ	2 ระบบ	3 ระบบ	3 ระบบ	2 ระบบ	2 ระบบ	5 ระบบ
5	จำนวนผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ									
	Mobile Application	21,173,411	-	0	11,793,760	15,464 ครั้ง	0	11,071,883	16,300 ครั้ง	581 download
	Website ห้างสมุด	N/A	90,971 คน หรือ 507,251 ครั้ง	0	N/A	35,527 คน หรือ 493,224 ครั้ง	0	N/A	85,363 คน หรือ 911,237 ครั้ง	157,673 ครั้ง

ลำดับ	รายการเทียบเคียง	ปี 2564			ปี 2565			ปี 2566		
		จพ.	มช.	มอ.	จพ.	มช.	มอ.	จพ.	มช.	มอ.
	ระบบจองห้องเรียนรู้อัตโนมัติด้วยตนเอง	N/A	N/A	8,923	N/A	N/A	28,433	N/A	5,376 คน หรือ 28,057 ครั้ง	44,143
	ระบบ e-Library	N/A	1,101,130 ครั้ง	745	N/A	2,280,422 ครั้ง	719	N/A	5,201,708 ครั้ง	264
6	จำนวน Engagement ผ่าน Social Media									
	Facebook	N/A	19,684 คน	N/A	35,615	28,851 คน	190,000	35,487	33,287 คน	150,000
	Line@	N/A	3,871 คน	N/A	4,555	5,593 คน	N/A	5,221	9,758 คน	11,056
	Instagam	N/A	117 คน	N/A	N/A	543 คน	1,300	N/A	932 คน	1,600
	Tiktok	N/A	13 คน	3,276	N/A	119 คน	12,742	N/A	261 คน	33,625
	Youtube	N/A	106 คน	16,511	312	224 คน	20,704	361	338 คน	13,159
7	Downtime									
	- อัตราการ Downtime ของระบบสารสนเทศที่ให้บริการ	2 ครั้ง/ปี	1 ครั้งต่อปี	N/A	2 ครั้ง/ปี	1 ครั้งต่อปี	N/A	ไม่เกิดเหตุการณ์	1 ครั้งต่อปี	1 ครั้ง/ปี
	- ระยะเวลาที่นานที่สุดในการเกิด downtime	3 ชั่วโมง	1 ชั่วโมง	N/A	รวม 13 ชั่วโมง 30 นาที	N/A	N/A	N/A	N/A	7 ชั่วโมง 15 นาที

ลำดับ	รายการเทียบเคียง	ปี 2564			ปี 2565			ปี 2566		
		จพ.	มช.	มอ.	จพ.	มช.	มอ.	จพ.	มช.	มอ.
8	ระบบสารสนเทศที่รองรับ ภาษาต่างประเทศ จำนวน..... ระบบ จำนวนภาษาที่รองรับ..... ภาษา	ทุกระบบที่ พัฒนารองรับ ภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษ (2 ภาษา)	จำนวน 1 ระบบ จำนวน 2 ภาษา (ไทย, อังกฤษ)	2 ภาษา (ไทย/ อังกฤษ)	ทุกระบบที่ พัฒนา รองรับภาษา ไทยและ ภาษาอังกฤษ (2 ภาษา)	จำนวน 1 ระบบ จำนวน 2 ภาษา (ไทย, อังกฤษ)	2 ภาษา (ไทย/ อังกฤษ)	ทุกระบบที่ พัฒนารองรับ ภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษ (2 ภาษา)	จำนวน 1 ระบบ จำนวน 2 ภาษา (ไทย, อังกฤษ)	2 ภาษา (ไทย/ อังกฤษ)



สำนักทรัพยากรการเรียนรู้
คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



CLIB.PSU.AC.TH