



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
ประจำปีการศึกษา 2561
สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วันที่ 27 มิถุนายน 2562

รายชื่อคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กัณฑ์รัตน์ สุนทรพันธ์ ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติมา ดั่งเงิน กรรมการ
3. นางสาวกิตติยา แสะอาหลี เลขานุการ

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2561
สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วันที่ 27 มิถุนายน 2562

1.

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กรัณท์รัตน์ สุนทรพันธ์

ประธานกรรมการ

2.

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติมา ดั่งเงิน

กรรมการ

3.

นางสาวกิตติยา แสะอาหลี

เลขานุการ

ส่วนที่ 1

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

โครงสร้างองค์กร

1. ลักษณะองค์กร:

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

วิสัยทัศน์ : เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ระดับชาติด้วยบริการที่เป็นเลิศ

พันธกิจ : เป็นองค์กรที่ให้บริการสารสนเทศทุกรูปแบบเพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย

เป้าประสงค์ : มี 4 ด้าน คือ

- 1) เป็นศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศ สื่อการเรียนรู้ทุกรูปแบบ และเป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ด้วยการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ
- 2) เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเองแก่นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างกว้างขวางไร้ขอบเขต โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเชื่อมโยงเป็นเครือข่าย และจัดสถานที่ สภาพแวดล้อม และโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการให้บริการสารสนเทศ
- 3) ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และบริการความรู้สู่ชุมชน
- 4) พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ทันต่อความเปลี่ยนแปลงของวิทยาการใหม่ ๆ

ค่านิยมองค์กร : มีจิตบริการ ทำงานอย่างมืออาชีพ

วัฒนธรรมองค์กร : มุ่งเน้นผู้รับบริการ

สมรรถนะหลักขององค์กร คือ

- 1) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับภารกิจหลักขององค์กร
- 2) มีเทคโนโลยีสำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้
- 3) มีนวัตกรรมที่สร้างขึ้นใช้ในองค์กร
- 4) มีความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยงบประมาณที่จำกัด

สำนักฯ ส่งมอบบริการต่าง ๆ ด้วยหลากหลายวิธีการ ดังนี้

- 1) บริการทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบยืม-คืน
- 2) บริการสารสนเทศออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย โดยมีทั้งที่จำกัดการใช้เฉพาะภายในเครือข่ายของมหาวิทยาลัย และที่ใช้บริการได้จากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไป

- 3) บริการสถานที่สำหรับการค้นคว้า และการอ่านของผู้รับบริการ โดยเป็นพื้นที่กระจายอยู่ภายในอาคารของสำนักฯ และมีห้องศึกษาสำหรับกลุ่มจำนวน 37 ห้อง
- 4) บริการวิชาการโดยจัดกิจกรรมแก่ชุมชน

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

สำนักฯ ดำเนินนโยบายภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มีผู้อำนวยการ เป็นผู้บริหารสูงสุด มีรองผู้อำนวยการ ดำรงตำแหน่งวาระละ 4 ปี และหัวหน้าฝ่าย 4 ฝ่าย คือ หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ และหัวหน้าฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ เป็นผู้นำระดับสูง

สำนักฯ ได้จำแนกกลุ่มผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือที่สำคัญไว้ ดังนี้

- พันธมิตร ศูนย์คอมพิวเตอร์
- ผู้ส่งมอบ บริษัทห้างร้าน/สำนักพิมพ์
- คู่ความร่วมมือ
 - ห้องสมุดสถาบันการศึกษา และหน่วยงานอื่น ๆ
 - ThaiLIS
 - PSULINET
 - PULINET
 - AUNILO

2. สถานการณ์ขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

องค์กรที่ดำเนินกิจกรรมในลักษณะเดียวกับสำนักฯ คือ ห้องสมุด หรือหอสมุดของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศที่มีมากกว่า 147 แห่ง โดยมีการกำหนดคู่แข่งไว้ 2 แห่ง คือ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมี ประเด็นในการเปรียบเทียบ ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการให้บริการ
2. สัดส่วนทรัพยากรต่อจำนวนนักศึกษา
3. สถิติการเข้าใช้บริการต่อจำนวนนักศึกษา บุคลากร

และสำนักฯ ความเปลี่ยนแปลงหลัก ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของสำนักฯ ดังนี้

- 1) พัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต
- 2) พัฒนาการของเทคโนโลยีด้านไอที
- 3) รูปแบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ของสำนักพิมพ์

4) ผู้รับบริการมีทางเลือกที่หลากหลายมากขึ้น

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

สำนักฯ ได้มีการกำหนดความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ แบ่งเป็นด้านธุรกิจ ด้านปฏิบัติการ ด้านทรัพยากรบุคคล และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยได้กำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ /โอกาสเชิงกลยุทธ์ เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ของแต่ละด้าน

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

สำนักฯ มีแนวทางและวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพ ได้แก่

- 1) ทบทวน และปรับปรุงกระบวนการโดยใช้แนวคิดของ LEAN และ PDCA
- 2) ใช้การจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และพัฒนางานอย่างต่อเนื่องโดยใช้การจัดการความรู้ (KM) ประกอบกับการจัดกิจกรรม 5ส เพื่อพัฒนาไปสู่ KAIZEN
- 3) ใช้ข้อมูลย้อนกลับจากการประเมินคุณภาพภายในเพื่อวางแนวทางพัฒนาองค์กร

ส่วนที่ 2

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes)

A. จุดแข็งที่สำคัญที่สุด หรือการปฏิบัติงานที่โดดเด่น (แนวโน้มที่มีค่าต่อองค์กรอื่นๆ) ที่ได้ระบุไว้คืออะไร? (ระบุจุดแข็งหมวด 1-6)

1) สำนักงาน เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดวิสัยทัศน์และการกำหนดกลยุทธ์โดยมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนักงาน ทำให้บุคลากรทราบทิศทางของสำนักงาน อย่างทั่วถึง

2) สำนักงาน เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบ ในการรับฟังเสียงของลูกค้า และแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น การส่งหนังสือแบบ Delivery เป็นต้น

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

1) สำนักงาน ยังไม่ได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศและตัวชี้วัด ที่ได้จากการรับฟังลูกค้า และผลลัพธ์ของกระบวนการต่างๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ปรับปรุงกระบวนการทำงาน รวมถึงการวางแผนกลยุทธ์ให้บรรลุพันธกิจ

2) สำนักงาน ยังไม่ได้วิเคราะห์การดำเนินงานเกี่ยวกับการควบคุมต้นทุนโดยรวมของปฏิบัติการและการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) สำนักงาน มั่นใจได้อย่างไรว่าข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่แสดง สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานในประเด็นเดียวกัน (วิธีการเก็บข้อมูล, กลุ่มลูกค้า เป็นต้น) เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบประสิทธิผลของผลการดำเนินการและใช้ประโยชน์ของผลการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

4) ผลลัพธ์หลายตัวยังไม่ได้ตามเป้าและไม่เห็นแนวโน้มที่ดี เช่น ร้อยละความผูกพันของบุคลากร ร้อยละของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อภายใน 3 ปี ร้อยละผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยที่ได้รับการจัดเก็บในฐานข้อมูล PSU Knowledge Bank ความพึงพอใจการเข้าร่วมกิจกรรมให้การศึกษาผู้ใช้ การวิเคราะห์หาสาเหตุจะช่วยให้สำนักงานปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิผล

C. พิจารณาปัจจัยที่มีความสำคัญที่เป็นจุดแข็ง และสร้างคุณค่าแก่องค์กร (ระบุจุดแข็ง หมวด 7)

1) ผลลัพธ์บางตัวมีผลการดำเนินงานที่ดี เช่น ร้อยละของหนังสือและตำราที่สอดคล้องกับการเรียนการสอน ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ระยะเวลาที่ได้รับตัวเล่มหลังจากที่ผู้รับบริการเสนอซื้อ สะท้อนประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

D. พิจารณาผลลัพธ์ที่มีความสำคัญแต่ยังคงเป็นช่องว่าง เพื่อการปรับปรุงขององค์กร (ระบุโอกาส ในการปรับปรุง หมวด 7)

1) ผลลัพธ์หลายตัวยังไม่ได้ตามเป้าและไม่เห็นแนวโน้มที่ดี เช่น ร้อยละความผูกพันของบุคลากร ร้อยละของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อภายใน 3 ปี ร้อยละผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยที่ได้รับการจัดเก็บในฐานข้อมูล PSU Knowledge Bank ความพึงพอใจการเข้าร่วมกิจกรรมให้การศึกษาผู้ใช้ การวิเคราะห์หาสาเหตุจะช่วยให้สำนักฯปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิผล

2) สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญหลายด้าน ที่แสดงถึงประสิทธิผลของกระบวนการ ได้แก่ ผลลัพธ์การตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ไม่ได้แสดงผลลัพธ์แยกตามกลุ่มลูกค้า/บริการ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถประเมินประสิทธิผลและปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้นได้

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

-

ส่วนที่ 3

ผลการตรวจประเมิน

หมวด 1 การนำองค์กร (110 คะแนน)

หัวข้อที่ 1.1 : การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (60 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
1.1ก(1)		มีกระบวนการในการกำหนดวิสัยทัศน์ และถ่ายทอดให้กับบุคลากร เพื่อร่วมกันขับเคลื่อนไปสู่วิสัยทัศน์
1.1ข(1)		กำหนดช่องทางสื่อสารกับบุคลากรในสำนักทั้งทางเดียวและสองทาง
...		

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1.1ก(3)		ไม่ชัดเจนว่ามีแนวทางให้สำนักประสบความสำเร็จในการบรรลุพันธกิจอย่างไร
1.1ข(2)		ไม่ชัดเจนว่าสำนักดำเนินการอย่างไรเพื่อให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติที่ทำให้บรรลุพันธกิจ
...		

หัวข้อ 1.1 ผลการประเมิน.....20.....%

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม (50 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
1.2ก(1)		มีแนวทางในการกำกับดูแลองค์กรอย่างมีความรับผิดชอบต่อ
1.2ข(1,2)		สำนักคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อบริการ ตลอดจนการปฏิบัติการต่าง ๆ และมีการดำเนินการเพื่อป้องกันตามตาราง 1.2-2 และกำหนดให้มีการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (ตาราง 1.2-3)
1.2ค(2)		สำนักกำหนดชุมชนเพื่อสนับสนุนให้เข้มแข็งคือห้องสมุดโรงเรียนเขตการศึกษา 2 หาดใหญ่ โดยใช้สมรรถนะหลักของสำนัก ทำให้เกิดห้องสมุดต้นแบบ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1.2ก(222)		ไม่ชัดเจนว่ามีแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูง รวมทั้งผู้บริหารสูงสุด
1.2ค(1)		ไม่ชัดเจนว่าสำนักคำนึงถึงเรื่องความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในกล

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		ยุทธศาสตร์และการปฏิบัติงานประจำวันอย่างไร
...		

หัวข้อ 1.2 ผลการประเมิน.....20.....%

หมวด 2 กลยุทธ์ (95 คะแนน)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (45 คะแนน) โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ /++	จุดแข็ง(Strengths)
2.1ข(1)		วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของสถาบัน และเป้าหมาย แสดงในตาราง หน้า 2-5
2.1ก(4)		ระบบงานของสำนักแสดงในตาราง 6.1-1
...		

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.1ก(1)		ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการวางแผนกลยุทธ์ทำอย่างไร
2.1ก(2)		ไม่ชัดเจนว่ากระบวนการจัดทำกลยุทธ์ได้กระตุ้นและพิจารณาการสร้างนวัตกรรมอย่างไร
2.1ข(2)		ไม่ชัดเจนว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ได้สร้างความสมดุลระหว่างความต้องการที่หลากหลาย ในสถาบัน ซึ่งอาจแย้งซึ่งทรัพยากรกันเองได้อย่างไร

หัวข้อ 2.1 ผลการประเมิน...15.....%

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (50 คะแนน) โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ /++	จุดแข็ง(Strengths)
2.2ก(1)		แผนปฏิบัติการระยะสั้นระยะยาว แสดงในตาราง 2.2-1
2.2ก(2)		สำนักมอบให้หัวหน้าฝ่ายจัดทำแผนปฏิบัติการตามประเด็นกลยุทธ์ กำหนดผู้รับผิดชอบ วิธีดำเนินการ นำเข้าที่ประชุม กกคคุณภาพ เพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
...		

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.2ก(4)		ไม่ได้แสดงแผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่จะสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว
2.2ก(2)		

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
...		

หัวข้อ 2.2 ผลการประเมิน...15....%

หมวด 3 ลูกค้ำ (95 คะแนน)

3.1 เสียงของลูกค้า (45 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.1ก(1)		สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการรับฟังเสียงของ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ทำให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เช่น บริการส่งหนังสือถึงคณะ สำหรับบุคลากร และการจัดโครงการยืมมานาน สำหรับนักศึกษา เป็นต้น และได้ปรับปรุงช่องทางการรับฟังเรื่องความพึงพอใจด้วยการใช้ระบบออนไลน์ เช่น การใช้ Tablet ในการประเมิน ณ จุดบริการยืม-คืน ทำให้ได้ข้อมูลป้อนกลับเรื่องการให้บริการทันที
3.1ข(2)		สำนักฯ มีความร่วมมืออย่างเป็นทางการกับคู่มืออย่างเป็นระบบ ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการให้บริการ เช่น การเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่มารับบริการ เช่น การให้ยืมปลั๊กพ่วง หูฟัง เป็นต้น ส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจต่อด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.1ก(2)		ไม่ชัดเจนว่าวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าในอนาคตทำอะไร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สำคัญในการใช้ออกแบบบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า
3.1ข(1)		ไม่ชัดเจนว่ามีวิธีการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันที่ต่างกัน เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า จะช่วยให้สำนักฯ ได้ข้อมูลสำหรับใช้ออกแบบบริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

หัวข้อ 3.1 ผลการประเมิน...25....%

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (50 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.2ก(1)		สำนักฯ นำข้อมูลความต้องการของลูกค้าที่ได้มากำหนดบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความผูกพัน เช่น บริการส่งหนังสือถึงคณะ เป็นต้น
3.2ข(2)		สำนักฯ มีขั้นตอนในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข และทำให้ลูกค้าผูกพัน

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.2ก(2)		ไม่ชัดเจนว่ามีวิธีการอย่างไรในการช่วยให้ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นสามารถสืบค้นสารสนเทศและขอรับการสนับสนุนจากสถาบัน เพื่อใช้กำหนดการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและสนับสนุนลูกค้ากลุ่มสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3.2ก(3)		ไม่ชัดเจนว่าสำนักทบทวนประสิทธิผลของวิธีการจำแนกกลุ่มลูกค้า และส่วนตลาดอย่างไร เพื่อให้สำนักฯ ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3.2ข(1)		ไม่ชัดเจนว่าสำนักมีการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าทุกกลุ่มอย่างเป็นระบบอย่างไร

หัวข้อ 3.2 ผลการประเมิน.....15.....%

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (100 คะแนน)

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (55 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ /++	จุดแข็ง(Strengths)
4.1ก(1)		สำนักแสดงวิธีเลือกตัววัดผลการดำเนินการ ตามภาพ 4.1-1
4.1ข		สำนักแสดงการทบทวนผลการดำเนินการในตาราง 4.1-3

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.1ก(2)		ไม่ชัดเจนว่าสำนักมีวิธีการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอย่างมีประสิทธิภาพอย่างไร เพื่อช่วยในการประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงานของสำนัก
4.1ก(3)		ไม่ชัดเจนว่าสำนักมีวิธีการใช้เสียงของลูกค้า และข้อมูล และสารสนเทศ ด้านตลาดอย่างไร เพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นลูกค้า
4.1ก(4)		ไม่ชัดเจนว่าสำนักมั่นใจได้อย่างไรว่าระบบการวัดผลการดำเนินการของสำนักสามารถตอบสนองความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในหรือภายนอกสถาบันที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือที่ไม่ได้คาดคิด

หัวข้อ 4.1 ผลการประเมิน.....15.....%

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (45 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ /++	จุดแข็ง(Strengths)
4.2ข(1)		สำนักเริ่มมีขั้นตอนในการจัดการความรู้ แสดงในตาราง 4.2-3 ซึ่งจะช่วยให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.2ก(1)		ไม่ชัดเจนว่า สำนักทำให้มั่นใจได้อย่างไร ถึงความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวและเป็นสิทธิพิเศษ (privilege)
4.2ก(2)		สำนักมีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศของสำนักมีความพร้อมใช้งาน

หัวข้อ 4.2 ผลการประเมิน.....15.....%

หมวด 5 บุคลากร (100 คะแนน)

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (45 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
5.1ก(2)		สำนักฯ มีขั้นตอนในการสรรหา ว่าจ้างบุคลากรใหม่ ตามภาพ 5.1-2
5.1ก(4)		สำนักฯ จัดให้มีระบบทำงานเป็นทีมแบบข้ามสายงาน เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ วางแผน และร่วมกันรับผิดชอบงานต่าง ๆ รวมทั้งสามารถทำงานทดแทนกันได้ในกรณีที่เกิดจำเป็น ส่งผลให้การบริการของสำนักฯ เป็นไปได้อย่างต่อเนื่อง
5.1ข(1)		สำนักฯ เข้าร่วมโครงการห้องสมุดสีเขียว ส่งผลให้มีการจัดการสภาพแวดล้อมของการทำงานให้สะอาด รวมทั้งมีแผนป้องกันความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน (ตาราง 6.2-5) เพื่อเอื้อในการปฏิบัติงานของบุคลากร

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.1ก(1)		ไม่ชัดเจนว่าสำนักมีวิธีการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรอย่างเป็นระบบอย่างไร เพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรในอนาคต จะช่วยสำนักฯ ให้ดำเนินการบรรลุพันธกิจและกลยุทธ์ที่ตั้งไว้
5.1ก(3)		ไม่ชัดเจนว่า สำนักมีวิธีการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง จากปัจจัยต่างๆ เช่น เทคโนโลยี

หัวข้อ 5.1 ผลการประเมิน.....15.....%

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (55 คะแนน)

โปรแกรม ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
5.2ก(2,3)		สำนักกำหนดปัจจัยความผูกพันของบุคลากร และสำรวจความต้องการของบุคลากร (ภาพ 7.3-12) เพื่อนำผลมาออกแบบแผนพัฒนาบุคลากรที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความผูกพัน

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.2ข(1)		ไม่ชัดเจนว่าระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการขององค์กรและการพัฒนาตนเอง ของบุคลากร ผู้บริหาร และผู้นำอย่างไร การวางแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับพันธกิจและความท้าทายเชิงกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ จะช่วยให้ผลการดำเนินงานของสำนักฯ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
5.2ข(2)		ไม่ชัดเจนว่าสำนักมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างไร

หัวข้อ 5.2 ผลการประเมิน.....20.....%

หมวด 6 การปฏิบัติการ (110 คะแนน)

6.1 กระบวนการทำงาน (55 คะแนน)

โปรแกรม ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
6.1ก(3)		สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการกำหนดข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการทำงาน ออกแบบกระบวนการโดยใช้ SIPOC โดยกำหนดผู้รับผิดชอบและจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน กระบวนการทำงานที่สำคัญของสำนักฯ แสดงในตาราง 6.1-1
6.1ข(1,3)		สำนักฯ ติดตามการปฏิบัติตามกระบวนการที่ออกแบบด้วยตัวชี้วัด และใช้ PDCA และ LEAN เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน (ภาพ 6.1-3) ส่งผลให้ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น เช่น การทำ Pre catalog สิ่งพิมพ์ประเภทรายปี ทำให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานลดลง เป็นต้น
6.1ง		สำนักฯ จัดการนวัตกรรม โดยกำหนดนโยบาย วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาโอกาสในการสร้างและพัฒนา นวัตกรรม การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น การเข้าถึงทรัพยากรผ่าน application ใน Smart phone เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากร ส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.1ก(1)		ไม่ชัดเจนถึงการได้มาซึ่งข้อกำหนดที่สำคัญของบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ จะช่วยให้สำนักฯ ออกแบบบริการและกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6.1ข(1)(2)		ไม่ชัดเจนว่าวิธีการที่เป็นระบบในการกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงานทำอะไร การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของกระบวนการที่สำคัญทั้ง leading และ lagging indicators ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และถ่ายทอดไปยังผู้ปฏิบัติทุกระดับ เพื่อให้สำนักฯ บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด
6.1ก		ไม่ชัดเจนว่าสำนักประเมินประสิทธิผลของกระบวนการที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบอย่างไร เพื่อให้สำนักฯ ปรับปรุงกระบวนการและมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

หัวข้อ 6.1 ผลการประเมิน.....20.....%

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (45 คะแนน) โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
6.2ข(1)(2)		สำนักฯ มีขั้นตอนในการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งกำหนดให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าถึงได้ตามสิทธิ และมีกระบวนการตรวจสอบและปรับปรุงระบบปฏิบัติการให้เป็นปัจจุบัน
6.2ค(2)		สำนักฯ มีกระบวนการเตรียมป้องกันความเสี่ยงของข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.2ก		ยังไม่พบการควบคุมต้นทุนโดยรวมของปฏิบัติการหลักและการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินการมีประสิทธิผลมากขึ้น
6.2ค(2)		ไม่พบการจัดการที่เป็นระบบในด้านการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน (ส่วนใหญ่เป็นกิจกรรม) การจัดการในเรื่องดังกล่าวจะช่วยให้สำนักฯ สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

หัวข้อ 6.2 ผลการประเมิน.....15.....%

หมวด 7 ผลลัพธ์ (400 คะแนน)

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (120 คะแนน)

โปรตรระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.1ก		ผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มดี ได้แก่ ร้อยละของหนังสือที่สอดคล้องกับการเรียนการสอน ระยะเวลาได้รับตัวเล่มหลังการเสนอซื้อ
7.1ก		ผลลัพธ์ทำได้ดีกว่าคู่แข่งคือ การเข้าถึงฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
7.1ข		ผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มดี คือ ระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.1ข(1,2)		สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญหลายด้าน ที่แสดงถึงประสิทธิผลของกระบวนการ ได้แก่ ผลลัพธ์การตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัย และการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้สำนักฯ สามารถประเมินประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน และปรับปรุงให้มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้นได้
7.1ก		ผลลัพธ์ที่ยังไม่เห็นแนวโน้มดี ได้แก่ ร้อยละการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อใน 3 ปี ร้อยละวิทยานิพนธ์ออนไลน์ ร้อยละวิทยานิพนธ์ที่จัดเก็บในPSU Knowledge Bank จำนวนผู้ใช้บริการ ร้อยละความถูกต้องของการให้บริการยืมคืน
7.1ก		ผลลัพธ์ทำได้น้อยกว่าคู่แข่ง เช่นจำนวนผู้รับบริการ ผลลัพธ์ส่วนใหญ่ไม่สามารถบอกแนวโน้ม เนื่องจากมีข้อมูลเพียง 2 ปีการเก็บข้อมูลต่อเนื่องจะช่วยสะท้อนประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน
7.1ข		ผลลัพธ์ทำได้น้อยลง ได้แก่ ร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข ผลลัพธ์ที่ยังไม่เห็นแนวโน้มดี ได้แก่ ร้อยละความถูกต้องการยืมคืน

หัวข้อ 7.1 ผลการประเมิน.....15.....%

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า : (75 คะแนน)

โปรตรระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.2ก(1)		ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสำนักฯ สูงกว่าค่าเป้าหมาย และในปี 2561 มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ ดีใกล้เคียงกับคู่แข่ง
...		

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.2ก(1)		ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มต่างๆ แยกตามประเภทการบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการติดตามอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้สำนักฯ สามารถประเมินประสิทธิผลและปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิผลเพิ่มขึ้นได้
7.2ก(1)		ผลลัพธ์ที่ยังไม่เห็นแนวโน้มที่ดี ได้แก่ ความพึงพอใจต่อสถานที่ การจัดกิจกรรมให้การศึกษาแก่ผู้ใช้
7.2ก(2)		ผลลัพธ์ที่ต่ำกว่าแผนและยังไม่ได้เห็นแนวโน้มที่ดี คือ ความผูกพันของผู้รับบริการ กิจกรรมสร้างสัมพันธ์
7.2ค		ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

หัวข้อ 7.2 ผลการประเมิน.....15.....%

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร : (75 คะแนน)

โปรตรระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.3ก		ผลลัพธ์ที่ทำได้ดีกว่าเป้า คือ ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านระดับขีดความสามารถเชิงสมรรถนะ จำนวนผลงานวิชาการ ร้อยละความผูกพันของบรรณารักษ์ สนับสนุน IT คะแนนความต้องการของแต่ละหลักสูตรร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา
7.3ก(3)		ผลลัพธ์ที่มีระดับสูงกว่าคู่แข่ง คือ ร้อยละความผูกพันของบุคลากร แสดงถึงประสิทธิภาพของกระบวนการพัฒนาและสร้างความผูกพันของบุคลากร

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.3ก(2)		ผลลัพธ์ด้านการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีของการทำงาน ได้มากกว่า ร้อยละ 80 สะท้อนประสิทธิผลของกระบวนการสร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงาน

หัวข้อ 7.3 ผลการประเมิน.....15.....%

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (65 คะแนน)
โปรแกรม ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.4ก(1)		ผลลัพธ์ ด้านการนำองค์กร ทำได้สูงกว่าร้อยละ 80 (ตาราง 7.4-1)
7.4ก(3,4)		ไม่พบข้อร้องเรียน ไม่พบการละเมิดข้อตกลง การประมาทผิดกฎหมายลิขสิทธิ์ ผิดวินัย สะท้อนการกำกับให้ปฏิบัติตามกฎหมาย
7.4ก(5)		ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของสังคมและการสนับสนุนชุมชน ทำได้ตามเป้าหมาย

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.4ก(2)		ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านภาวะความรับผิดชอบต่อในการกำกับดูแลสำนัก
7.4ข		ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสำนัก
...		

หัวข้อ 7.4 ผลการประเมิน.....10.....%

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (75 คะแนน)
โปรแกรม ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.5ก(1)		ผลลัพธ์ด้านการเงินที่มีแนวโน้มดี คือ เงินรายได้สะสมแต่ละปี
7.5ก(2)		ผลลัพธ์ด้านตลาด ที่มีแนวโน้มดี คือ จำนวนผู้รับบริการสายสนับสนุน
...		

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.5ก(1,2)		ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาดที่สำคัญ อย่างรอบด้าน อาจทำให้สำนัก ประเมินสถานการณ์ผิดพลาดได้

หัวข้อ 7.5 ผลการประเมิน.....10.....%

OFI อื่นๆ

การแสดงผลลัพธ์ของบริการหลักแยกประเภทตามหน่วยบริการ (สำนักฯ และหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ) เพื่อให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจวางแผนกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานได้

คะแนนผลการประเมิน

หัวข้อ	คะแนน เต็ม	% ที่ได้	ผลคะแนน ประเมิน
	(คะแนน)		(คะแนน)
หมวด 1 การนำองค์กร	110		22.00
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	60	20	12.00
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม	50	20	10.00
หมวด 2 กลยุทธ์	95		14.25
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	15	6.75
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	50	15	7.50
หมวด 3 ลูกค้า	95		18.75
3.1 เสียงของลูกค้า	45	25	11.25
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	50	15	7.50
หมวด 4 การวัด การ วิเคราะห์ และการ จัดการความรู้	100		15.00
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	55	15	8.25
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	45	15	6.75
หมวด 5 บุคลากร	100		17.75
5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	45	15	6.75
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	55	20	11.00
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	100		17.75
6.1 กระบวนการทำงาน	55	20	11.00
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	45	15	6.75
หมวด 7 ผลลัพธ์	400		53.00
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	120	15	18.00
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	70	15	10.50
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	70	15	10.50
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	65	10	6.50
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด	75	10	7.50
คะแนนรวม	1000.00		158.50