



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
ประจำปีการศึกษา 2563

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
วันที่ 8 มิถุนายน 2564

รายชื่อคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน

1. รองศาสตราจารย์ พญ.กรัณท์รัตน์ สุนทรพันธ์	ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทิพาพรรณ ศิววัฒนานุสานต์	กรรมการ
3. นางสาววันชานะ ลือแมะ	เลขานุการ

ส่วนที่ 1

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

โครงสร้างองค์กร

1. ลักษณะองค์กร:

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

- 1. Educational Program and Service Offerings** 1. บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์) กลไก คือ 1.1 บริการทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบยืม-คืน 1.2 บริการสารสนเทศออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย 2. บริการสนับสนุนการเรียนรู้และการวิจัย 3. บริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเรียนรู้ กลไกคือ บริการสถานที่สำหรับการค้นคว้าและการอ่านของผู้รับบริการ โดยพื้นที่ภายในอาคารและห้องศึกษาสำหรับกลุ่ม จำนวน 37 ห้อง 4. บริการวิชาการ กลไกคือจัดกิจกรรมแก่ชุมชน
- 2. Mission, Vision, and Values วิสัยทัศน์** เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ระดับชาติด้วยบริการที่เป็นเลิศ **พันธกิจ** เป็นองค์กรที่ให้บริการสารสนเทศทุกรูปแบบเพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย มีเป้าประสงค์ 4 ด้าน คือ 1. เป็นศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศ สื่อการเรียนรู้ทุกรูปแบบและเป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยด้วยการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ 2. เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเองแก่นักศึกษา คณาจารย์และบุคลากรให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างกว้างขวางไร้ขอบเขต โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายและจัดสถานที่ สภาพแวดล้อมและโครงสร้างพื้นฐานที่เอื้อต่อการให้บริการสารสนเทศ 3. ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและบริการความรู้สู่ชุมชน 4. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถทันต่อความเปลี่ยนแปลงของวิทยาการใหม่ ๆ **ค่านิยม** มีจิตบริการ ทำงานอย่างมืออาชีพ
- 3. Core Competencies สมรรถนะหลักขององค์กร** 1. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในวิชาชีพและเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับภารกิจหลักองค์กร 2. มีเทคโนโลยีสำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ 3. มีนวัตกรรมที่สร้างขึ้นใช้เองในองค์กร 4. มีความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยงบประมาณที่จำกัด
- 4. Workforce Profile** สำนักฯแบ่งบุคลากรออกเป็น 5 กลุ่ม คือ 1) ผู้บริหาร 4 คน (โดยเป็นหัวหน้าฝ่าย 3 คน) 2) บรรณารักษ์ 11 คน 3) สนับสนุนงานห้องสมุด 16 คน 4) สนับสนุนงานบริหาร 9 คน 5) สนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 คน ปัจจัยจูงใจที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อสำนักฯ คือ 1. การได้รับการพัฒนา มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพการงาน 2. การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม 3. การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม 4. การได้รับมอบหมายงานตามความ

เชี่ยวชาญ 5. การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร 6. ความรักและความภูมิใจในองค์กร สำนักฯ กำหนดภาระงานหน้าที่ที่แตกต่างกันไปตามความรับผิดชอบประกอบด้วยฝ่ายบริการสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร

5. **Organizational Assets** 1) อาคารสนับสนุนการบริการสารสนเทศทุกรูปแบบ ประกอบด้วยพื้นที่ ชั้น 3-7 อาคารศูนย์ทรัพยากรการเรียนรู้ และอาคารหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ 2) ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ระบบประตูอัตโนมัติ ระบบจำหน่ายคูปองอัตโนมัติ ระบบการเติมโควตาการพิมพ์อัตโนมัติ ระบบ Online Reference Ask a Librarian 3) ครุภัณฑ์สำหรับบริการสารสนเทศ สนับสนุนการเรียนรู้และการวิจัย สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการเรียนรู้ เช่น พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ ห้องอบรมคอมพิวเตอร์ ห้องศึกษาเฉพาะกลุ่ม ห้องประชุม ห้องฉายภาพยนตร์ เครื่องคอมพิวเตอร์ แท็บเล็ตสำหรับอ่าน e-book เครื่องชมภาพยนตร์รองรับภาพยนตร์ 3 มิติ ห้องเรียนรู้สำหรับเด็ก 4) ระบบยืมคืนอัตโนมัติ
6. **Regulatory Requirements** **ด้านกฎหมาย** เช่น พรบ.การศึกษาแห่งชาติ 2542, 2545, 2555 พรบ.ลิขสิทธิ์ 2537, 2538, 2561 พรบ.มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2559 พรบ.ข้อมูลส่วนบุคคล 2562 พรบ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ 2560 **การบริหารบุคคล** ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัย 2559 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยจรรยาบรรณาของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย 2559 **มาตรฐานห้องสมุด** มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2544 มาตรฐานห้องสมุดสีเขียว 2558 **การเงิน** ระเบียบการเงินและงบประมาณ กระทรวงการคลัง ระเบียบพัสดุสำนักนายกรัฐมนตรี **อาชีพอนามัยและความปลอดภัย** พรบ.ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน 2554

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

7. **Organizational Structure** สำนักฯ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยโดยรองอธิการบดี ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ มีผู้อำนวยการทำหน้าที่บริหาร กำกับและติดตามการดำเนินงานในทุกส่วนขององค์กร ผู้อำนวยการจะรายงานผลการดำเนินงานต่อรองอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งมีคณะกรรมการอำนวยการห้องสมุดมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการประจำสำนักฯ ควบคุมกำกับอีกทอด สำนักฯ แบ่งโครงสร้าง เป็น 3 ส่วน คือฝ่ายบริการสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ และฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร
8. **Students, Other customers, and Stakeholders**
 - **ผู้รับบริการ ความต้องการและความคาดหวัง คือ**
 - นักศึกษาระดับปริญญาตรี 1. ที่นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด 2. สามารถยืมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด 3. สามารถใช้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้าและพิมพ์

เอกสาร 4. สามารถใช้บริการออนไลน์ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล ฯลฯ 5. สามารถใช้บริการห้องศึกษาด้วยตนเอง

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 1. สามารถใช้บริการออนไลน์ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล ฯลฯ 2. สามารถเยี่ยมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด 3. สามารถใช้บริการห้องศึกษาด้วยตนเอง 4. สามารถใช้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้าและพิมพ์เอกสาร 5. ที่นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด

บุคลากรสายวิชาการ 1. สามารถใช้บริการออนไลน์ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล ฯลฯ 2. สามารถเยี่ยมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด 3. สามารถใช้บริการห้องศึกษาด้วยตนเอง 4. ที่นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด

บุคลากรสายสนับสนุน 1. สามารถใช้บริการออนไลน์ได้ เช่น วารสาร ฐานข้อมูล ฯลฯ 2. สามารถเยี่ยมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด 3. สามารถใช้บริการห้องศึกษาด้วยตนเอง 4. ที่นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด

บุคคลภายนอกเป็นสมาชิก 1. สามารถเยี่ยมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด 2. ที่นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด

บุคคลภายนอกไม่เป็นสมาชิก 1. ที่นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายในหอสมุด

โดยมีกลุ่มผู้รับบริการ ความต้องการ/ความคาดหวัง แสดงในตาราง OP1-5

-ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความต้องการคือ

- ไม่ระบุ -

9. Suppliers and Partners

ผู้ส่งมอบ คือ บริษัทห้างร้าน/สำนักพิมพ์

คู่ความร่วมมือ ประกอบด้วย 1. ห้องสมุดสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่น ๆ 2. ThaiLIS 3. PULINET 4. PULINET Plus 5. AUNLIO

โดยมีบทบาทที่เกี่ยวข้อง ข้อกำหนด ช่องทางการสื่อสาร แสดงในตาราง OP1-6

2. สถานการณ์ขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

10. Competitive Position

- ไม่ระบุ -

11. Competitiveness Changes

1. พัฒนาการของเทคโนโลยีด้านไอทีและอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลให้เกิดบริการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์อย่างหลากหลาย 2. บริการสารสนเทศที่พัฒนาโดยองค์กรไม่แสวงหากำไร ภาควิชาห้องสมุด องค์กรเชิงพาณิชย์ และสำนักพิมพ์ต่าง ๆ ทำให้ผู้รับบริการมีทางเลือกที่หลากหลายมากขึ้น

12. Comparative Data (new version of TQA: **Comparative and Competitor Information**): มีแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญได้แก่ สถิติการใช้บริการและความพึงพอใจต่อบริการด้านต่าง ๆ ทั้งของสำนักฯ และของคู่แข่ง

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

13. **Strategic Advantages** การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ SA1 ทรัพยากรสารสนเทศมีราคาสูงและราคาเพิ่มขึ้นทุกปี ทำให้ไม่สามารถจัดหาได้ครอบคลุมความต้องการ SA2 ระบบข้อมูลสารสนเทศที่พร้อมใช้สำหรับการตัดสินใจ SA3 การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การบริการทรัพยากรสารสนเทศ SA4 แหล่งทรัพยากรสารสนเทศมีหลายแหล่ง ทำให้ไม่สะดวกในการใช้งาน การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ SA5 การใช้งานของสิ่งอำนวยความสะดวกยังไม่มีประสิทธิภาพ การเงิน SA6 มีรายรับที่เพียงพอกับการดำเนินงานของสำนักฯ บุคลากร SA7 การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ SA8 การเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล
14. **Strategic Challenges** การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ SC1 การรวมตัวกันของห้องสมุดต่าง ๆ เป็นภาคีเพื่อร่วมกันต่อรองราคา การเงิน SC2 แหล่งรายรับมีความแน่นอน โดยความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ แสดงในตาราง OP2-2

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

15. **Performance Improvement System** ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการโดยใช้แนวคิด LEAN และ PDCA กำหนดภารกิจของคณะกรรมการและคณะทำงานต่าง ๆ ให้มีการติดตามและปรับปรุงผลการดำเนินการ ใช้การจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนางานอย่างต่อเนื่องโดยใช้การจัดการความรู้ (KM) การจัดการกิจกรรม 5ส เพื่อพัฒนาไปสู่ KAIZEN ใช้ข้อมูลย้อนกลับจากการประเมินคุณภาพภายในเพื่อวางแนวทางพัฒนาองค์กร

ส่วนที่ 2

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes)

- A. จุดแข็งที่สำคัญที่สุด หรือการปฏิบัติงานที่โดดเด่น (แนวโน้มที่มีค่าต่อองค์กรอื่นๆ) ที่ได้ระบุไว้คืออะไร? (ระบุจุดแข็งหมวด 1-6)
- ผู้นำระดับสูงของสำนักฯ มีการกำหนดวิสัยทัศน์อย่างชัดเจน มีการสื่อสารถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมไปสู่บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้นำระดับสูงของสำนักฯ ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรม โดยยึดแนวปฏิบัติที่เป็นธรรมกับทุกฝ่าย
 - สำนักฯ ให้ความสำคัญต่อการมุ่งเน้นผู้รับบริการ มีการรับฟังเสียงผู้รับบริการหลากหลายช่องทาง มีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันกับผู้รับบริการและเทียบกับคู่เทียบ นำผลการรับฟังมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ ในการสนับสนุนผู้รับบริการ ทั้งส่งเสริมการให้บริการเชิงรุก จัดการความสัมพันธ์และจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ
- B. อะไรเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในโอกาส ความวิตกกังวล หรือความไม่แน่นอนที่ได้ระบุไว้? (ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 1-6)
- สำนักฯ ไม่ได้แสดงกระบวนการที่เป็นระบบในหลายเรื่อง เช่น การสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากร การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้สำนักฯ ประสบความสำเร็จ ความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ การกำหนดระบบงาน การเตรียมบุคลากรให้พร้อมต่อความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เปลี่ยนแปลง การจัดการต้นทุน การเตรียมความพร้อมเพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ และการจัดการเครือข่ายอุปทาน
 - สำนักฯ ไม่ได้แสดงการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการทำงานของสำนักฯ เพื่อให้บรรลุพันธกิจ
- C. พิจารณาปัจจัยที่มีความสำคัญที่เป็นจุดแข็ง และสร้างคุณค่าแก่องค์กร (ระบุจุดแข็ง หมวด 7)
- สำนักฯ แสดงผลลัพธ์การดำเนินการที่ทำได้ตามเป้าหมาย ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และมีแนวโน้มที่ดีในหลายเรื่อง เช่น ผลลัพธ์ของการใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ ผลลัพธ์การใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนนวัตกรรม

D. พิจารณาผลลัพธ์ที่มีความสำคัญแต่ยังคงเป็นช่องว่าง เพื่อการปรับปรุงขององค์กร (ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 7)

- ผลลัพธ์ที่ยังไม่ได้ตามเป้าหมาย หรือยังไม่เห็นแนวโน้มที่ดี ได้แก่ ผลลัพธ์ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันของผู้รับบริการตามผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ
- สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์หลายด้าน ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ กลุ่มผู้รับบริการ หรือกลุ่มบุคลากร เพื่อให้สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุและปรับปรุงกระบวนการที่ตรงประเด็น
- สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์หลายด้าน ได้แก่ การบริการลูกค้าทุกกลุ่ม ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่สำคัญ ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน อัตรากำลังที่มีอยู่เทียบกับแผน ด้านการสื่อสารของผู้นำระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า ด้านภาวะความรับผิดชอบในการกำกับดูแลองค์กร ด้านความผาสุกของสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ด้านการเงินและการตลาดที่สำคัญ การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าว อาจช่วยให้สำนักฯสามารถประเมินสถานการณ์และจัดการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจริง

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

ส่วนที่ 3
ผลการตรวจประเมิน

หมวด 1 การนำองค์กร (110 คะแนน)

หัวข้อที่ 1.1 : การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (60 คะแนน)
โปรตรระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้อ อ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
1.1ก(1)	+	สำนักฯ ทบทวนและปรับแผนกลยุทธ์ทุก 4 ปีตามวาระผู้บริหาร สำหรับปีงบประมาณ 2562-2566 เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วม รวมทั้งนำความเห็นจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในประจำปี มาใช้ในการปรับปรุงเป้าประสงค์และแผนกลยุทธ์ ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ์ และค่านิยมในที่ประชุมบุคลากร และถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติโดยจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี นอกจากนี้ผู้นำระดับสูงได้สื่อสารวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผ่านทางเว็บไซต์ จดหมายข่าวออนไลน์ อีเมล เอกสารทางราชการ ป้ายประกาศ การกำหนดวิสัยทัศน์อย่างชัดเจน และสื่อสารไปยังบุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือและผู้ส่งมอบ อาจส่งผลให้ทุกฝ่ายทราบบทบาทหน้าที่ในการขับเคลื่อนสำนักฯ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์

หัวข้อ อ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1.1ก(2)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมของผู้นำระดับสูง ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรมอย่างไร
1.1ข	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้รับบริการ คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตั้งแต่ผู้รับผิดชอบการกำหนดกลุ่มวิธีการสื่อสาร ประเด็นที่ต้องการสื่อสาร รอบเวลาในการทบทวนวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม การนำผลมาใช้ประโยชน์ วิธีการสื่อสารอย่างเป็นระบบ ช่วยให้สำนักฯ สามารถสร้างความผูกพันกับบุคลากรและ ผู้รับบริการที่ส่งผลให้สำนักฯ บรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จ
1.1ค(1)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้สำนักฯ ประสบความสำเร็จ เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความสามารถใน

หัวข้อ อ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		การแข่งขันที่ระบุไว้ใน P.2ก(2) จัดการกับความเสี่ยง ความคล่องตัว สามารถเตรียมพร้อมต่ออนาคต การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จอย่างมีกลยุทธ์ อาจช่วยให้สำนักฯสามารถตอบสนองต่อความต้องการในปัจจุบัน ตอบสนองต่อปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก ส่งผลให้สำนักฯ ประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต
1.1ค(2)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่ผู้นำระดับสูงทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง สำนักฯ ดำเนินการอย่างเป็นระบบอย่างไรให้บรรลุความสำเร็จตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ ดำเนินการอย่างไรเพื่อให้แผนกลยุทธ์ของสำนักฯ สำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (ตาราง 2.2-1) โดยคำนึงถึง บุคลากร ระบบงาน และสินทรัพย์ของสถาบัน ความกล้าเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่าง รอบด้าน การนำนวัตกรรมไปใช้ และการปรับปรุงผลการดำเนินงานและผลิตภาพอย่างต่อเนื่องการดำเนินการให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง อาจช่วยให้สำนักฯสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ส่งผลให้สำนักฯ มีความสามารถในการแข่งขันและประสบความสำเร็จในการเป็นสำนักฯ ที่ให้บริการสารสนเทศทุกรูปแบบเพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย

หัวข้อ 1.1 ผลการประเมิน.....30....%

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการทำประโยชน์ให้สังคม (50 คะแนน) โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย
--

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
1.2ก(1)	+	สำนักฯ มีการกำกับดูแลโดยจัดโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน บริหารโดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่สำคัญ(ตาราง 1.2-1) จัดทำข้อตกลงภาระงานของผู้นำระดับสูง ประเมินผลและรายงานผลการปฏิบัติงานต่อมหาวิทยาลัย รายงานผลการดำเนินงานและการเงินตามข้อตกลงกับมหาวิทยาลัยทุกปี ดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการ มีหน่วยตรวจสอบภายใน เช่น คณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการสอบทาน และหน่วยตรวจสอบภายนอกสำนักฯ และมีการกำกับดูแลในเรื่องต่างๆ ที่สำคัญ อันจะส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นของบุคลากร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		โดยเน้นให้ยึดถือแนวปฏิบัติที่เป็นธรรมกับทุกฝ่าย ผ่านการประชุมบุคลากรทุก ๆ 1-2 เดือน และสนับสนุนการประพฤติปฏิบัติตามคุณธรรมและจริยธรรมเป็น

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
		แบบอย่างที่ดีในการปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรม เช่น กำหนดให้มีคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนและพิจารณาแก้ไขข้อร้องเรียนพร้อมแนวปฏิบัติที่ชัดเจน กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการลดหย่อนค่าปรับกรณีผู้รับบริการทำผิดกติกา และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมีการดำเนินการอย่างเป็นธรรมผ่านคณะกรรมการประเมิน และเปิดโอกาสให้ร้องเรียน

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1.2ก(2)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นว่าวิธีการประเมินผู้บริหารและคณะกรรมการกำกับองค์กรมีประสิทธิผลเพียงไร และได้นำผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูงมาใช้ประโยชน์ต่ออย่างไร ทั้งในด้านการพัฒนาผู้นำและระบบการนำองค์กร
1.2ข(1)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการจัดการอย่างเป็นระบบในการดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในปัจจุบัน และในอนาคต รวมถึงความกังวลของชุมชน ที่มีต่อบริการฯ และการปฏิบัติการ การจัดการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยส่งเสริมความเชื่อมั่นต่อองค์กร
1.2ข(2)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการจัดการอย่างเป็นระบบในการส่งเสริมพฤติกรรมที่มีจริยธรรม ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การจัดการและวิธีการกำกับติดตามการปฏิบัติการของสำนักฯ ในทุกพันธกิจ การดำเนินการอย่างเป็นระบบส่งเสริมค่านิยมขององค์กรที่มีจิตบริการ ทำงานอย่างมืออาชีพ
1.2ค(1,2)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ดำเนินการอย่างเป็นระบบอย่างไรในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ เช่น กลยุทธ์และวิธีการใช้สมรรถนะหลักขององค์กรเพื่อประโยชน์สุขของสังคมโดยเฉพาะด้านความรู้ความสามารถในวิชาชีพของบุคลากร รวมทั้งวิธีการกำหนดชุมชนที่สำคัญเพื่อให้สามารถสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนดังกล่าว วิธีการที่เป็นระบบส่งเสริมความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ ทั้งการสร้างเครือข่ายและการบูรณาการแก้ปัญหาของชุมชน

หัวข้อ 1.2 ผลการประเมิน.....30.....%

หมวด 2 กลยุทธ์ (95 คะแนน)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (45 คะแนน)

โปรตรระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
2.1ก(1)	+	สำนักฯ ทบทวนและจัดทำแผนกลยุทธ์ระยะ 4 ปีสำหรับปีงบประมาณ 2563-2566 ในปี 2562-2563 มีการวิเคราะห์ SWOT นำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากร ขอร้องเรียนข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ มาใช้ในการปรับเป้าประสงค์ กำหนดกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากองสมุด 5 วิทยาเขต ได้แผนกลยุทธ์สำนักฯ หน้า 2-5 ถึง 2-8 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ที่มีเป้าหมายสอดคล้องกับกรอบเวลา ช่วยส่งผลให้สำนักฯ สามารถยกระดับผลการดำเนินการและบรรลุวิสัยทัศน์

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.1ก(2)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นว่ากระบวนการจัดทำกลยุทธ์ของสำนักฯ กระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมอย่างไร กระบวนการวิเคราะห์ SWOT ทำให้สำนักฯ มองเห็นโอกาสเชิงกลยุทธ์อย่างไร การจัดทำกลยุทธ์ที่กระตุ้นการสร้างนวัตกรรมส่งผลให้สำนักฯ สามารถสร้างนวัตกรรมได้ตามที่ระบุในโครงสร้างองค์กร
2.1ก(3)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นกระบวนการที่เป็นระบบในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญในข้อมูลแต่ละด้านเพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์สำนักฯ วิธีการรวบรวมและข้อมูลที่มีความสำคัญอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้สำนักฯ มีข้อมูลรอบด้านในการตัดสินใจ กำหนดกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
2.1ก(4)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นกระบวนการที่เป็นระบบในการกำหนดระบบงาน การตัดสินใจกำหนดกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนภายในสำนักฯ ที่แสดงในตาราง 6.1-1 ได้ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กรอย่างไร และไม่ได้แสดงวิธีการตัดสินใจว่ากระบวนการใดจะเป็นกระบวนการที่ดำเนินการโดยบุคลากรขององค์กรและกระบวนการใดจะเป็นกระบวนการที่ให้ผู้ส่งมอบภายนอกดำเนินการ การกำหนดระบบงานอย่างเป็นระบบ ช่วยผลักดันการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่มุ่งสู่การเป็นสำนักฯ ที่เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ระดับชาติด้วยบริการที่เป็นเลิศ

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.1ข(1,2)	-	สำนักฯไม่ได้แสดงวิธีการในการพิจารณากำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ให้สามารถสร้างสมดุลที่เหมาะสมระหว่างความต้องการที่หลากหลายและแข่งขันกันเองในองค์กรได้อย่างไร การดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยเกื้อหนุนให้การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กร ลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอบด้านอย่างเหมาะสม

หัวข้อ 2.1 ผลการประเมิน.... 35..%

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

หัวข้ออ้างอิง	+ /++	จุดแข็ง(Strengths)
2.2ก(1)	+	สำนักฯ แสดงแผนปฏิบัติการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว ดังตาราง 2.2-1

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.2ก(2)	-	สำนักฯไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการนำแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติของบุคลากร ความร่วมมือ และผู้ส่งมอบ สำนักฯ มีวิธีการอย่างไรในการสร้างความร่วมมือกับคณะ/หน่วยงานเพื่อสนับสนุนการวิจัย ทำการตลาดเชิงรุกตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ วิธีการที่เป็นระบบส่งผลให้สำนักฯ บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
2.2ก(3)	-	สำนักฯไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการทำให้มั่นใจว่าการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น สามารถสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุภาวะผูกพันในปัจจุบัน
2.2ก(4)	-	สำนักฯไม่ได้แสดงแผนบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนด้านบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว จะช่วยให้สำนักฯสามารถดำเนินการเพื่อการเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้ระดับชาติด้วยบริการที่เป็นเลิศ
2.2ก(5,6)	-	สำนักฯไม่ได้แสดงตัวชี้วัดที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผล (EFFECTIVENESS) ของแผนปฏิบัติการและไม่ได้แสดงค่าคาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวขององค์กรตามตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ระบุไว้

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		การระบุตัวชี้วัดผลการดำเนินการและค่าคาดการณ์ผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ช่วยให้สำนักฯสามารถประเมินความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ วิเคราะห์และปรับแผนฯ ส่งผลให้สำนักฯ บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
2.2ข	-	สำนักฯไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบเพื่อรับรู้และตอบสนองในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนปฏิบัติการและ นำไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

หัวข้อ 2.2 ผลการประเมิน.....20.....%

หมวด 3 ลูกค้ำ (95 คะแนน)

3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ (45 คะแนน)

โปรตรระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.1ก (1,2)	+	สำนักฯ เริ่มมีวิธีการในการรับฟังเสียงผู้รับบริการหลากหลาย (ตาราง 3.1-1) โดยใช้ช่องทางการรับฟังเสียงผู้รับบริการในปัจจุบัน ซึ่งอาจช่วยให้สำนักฯ มีข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และดำเนินการที่มุ่งเน้นลูกค้ำ

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.1ก(2)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีดำเนินการอย่างเป็นระบบในการฟังเสียงลูกค้ำที่ฟังมีการรับฟังเสียงลูกค้ำที่ฟังมี อาจสนับสนุนการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสำนักฯ ที่มีความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย โดยการเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ระดับชาติด้วยบริการที่เป็นเลิศ
3.1ข(1)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถค้นหาความต้องการของแต่ละกลุ่มที่ชัดเจน ช่วยให้สำนักฯ มีข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจจัดการดำเนินการเพื่อมุ่งเน้นลูกค้ำ
3.1ข(2)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการกำหนดผลิตภัณฑ์ การนำความต้องการหรือข้อมูลการรับฟังเสียงลูกค้ำตามช่องทางในตารางที่ 3.1-2 เข้าสู่

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		กระบวนการออกแบบในข้อ 6.1 เป็นต้นเพื่อให้ผลิตภัณฑ์และบริการสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ ใช้งานง่าย สนับสนุนลูกค้า หรือการบริการด้านเทคนิค รวมทั้งความสัมพันธ์กับลูกค้า

หัวข้อ 3.1 ผลการประเมิน.....25.....%

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (50 คะแนน) ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย
--

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.2ก(1)	+	สำนักฯ มีวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการผ่านกิจกรรมหลากหลาย (ตาราง 3.2-1) ด้วยการใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้ข้อมูลและแจ้งการบริการของสำนักฯ เพื่อยกระดับภาพลักษณ์ของสำนักฯ และการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการใช้บริการเชิงรุก เช่น บริการส่งหนังสือถึงคณะ โครงการยืมยานานช่วงปิดเทอม บริการทำนอมาเราจัดให้ บริการเพื่อนช่วยหาหนังสือ บริการตามตัวเล่ม เพื่อเพิ่มความผูกพันและความสัมพันธ์ของผู้รับบริการ
3.2ก(3)	+	สำนักฯ โดยคณะกรรมการบริหาร กำหนดวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการดังภาพ 3.2-1 มีวิธีการจำแนกข้อร้องเรียน กำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อการจัดการข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีโดยมุ่งเน้นการตอบสนองให้ผู้รับบริการกลับมาพึงพอใจและผูกพันกับสำนักฯ
3.2ข(2)	+	สำนักฯ เริ่มมีวิธีการที่เป็นระบบในการกำหนดผลิตภัณฑ์ มีการทบทวนผลิตภัณฑ์ปีละ 1 ครั้ง ซึ่งจะส่งผลให้สำนักฯสามารถปรับปรุงการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และก้าวสู่การเป็นศูนย์การเรียนรู้

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.2ก(2)	-	สำนักฯไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบเพื่อให้ลูกค้าสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุน สำนักฯอาจพิจารณาจากความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มและการถ่ายทอดไปยังทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการให้สามารถตอบสนองลูกค้า วิธีการที่เป็นระบบช่วยให้สำนักฯสามารถดำเนินการให้บรรลุความสำเร็จทุกพันธกิจและสามารถตอบสนองต่อ

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญและความต้องการของผู้รับบริการ
3.2ข(1)	-	สำนักฯ เริ่มมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันกับผู้รับบริการ (ตาราง 3.2-3) การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันที่ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการที่แตกต่างกัน อาจช่วยให้การขับเคลื่อนการดำเนินการของสำนักฯ ตอบสนองความต้องการของผู้บริการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ
3.2ค	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการใช้ข้อมูลสารสนเทศของลูกค้าเพื่อสนับสนุนการทบทวนผลการดำเนินการโดยรวม วิธีการใช้ข้อมูลเสียงของผู้รับบริการที่เป็นระบบจะช่วยสนับสนุนให้สำนักฯ ค้นหาโอกาสในการปรับปรุงด้านบริการและตลาด ตลอดจนโอกาสในการสร้างนวัตกรรมได้

หัวข้อ 3.2 ผลการประเมิน.....30.....%

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (100 คะแนน)

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (55 คะแนน)

โปรตรระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
4.1ก(1)	+	สำนักฯ เริ่มมีวิธีการอย่างเป็นระบบในการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อวัดผลการดำเนินการโดยแบ่งระดับการดำเนินการออกเป็น 4 ระดับคือ คณะกรรมการ อำนวยการ คณะกรรมการบริหาร ฝ่ายและบุคลากร (ตาราง 4.1-1) สำนักฯ กำหนดฝ่ายรับผิดชอบการดำเนินการ ติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินการหรือกิจกรรมทบทวน(ตารางที่ 4.1-2) และถ่ายทอดผลการดำเนินการสู่บุคลากรในที่ประชุมบุคลากรทุก 2 เดือน เก็บข้อมูลใน SharePoint วิธีการดังกล่าวทำให้สำนักฯ สามารถติดตามความก้าวหน้าของแผนกลยุทธ์และการดำเนินการของแผนปฏิบัติการได้
4.1ก(3)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงประสิทธิผลของการติดตามผลการดำเนินการในที่ประชุม คณะกรรมการบริหารทุกเดือน และติดตามผลการดำเนินการและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของผลการดำเนินการดังภาพที่ 4.1-1ที่จะทำให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการขององค์กร สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือที่ ไม่ได้คาดคิด ทั้งภายในหรือ

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
		ภายนอกองค์กร และให้ข้อมูลที่ทันเวลา
4.1ข	+	สำนักฯ ติดตามผลการดำเนินงาน วิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ แนวโน้มของการดำเนินการ ทั้งแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการเทียบกับเป้าหมาย แนวโน้มการบริการ ความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สถิติการใช้งาน สถิติการใช้บริการ เพื่อสนับสนุนการทบทวนผลการดำเนินการ (ตาราง 4.1-3) และการใช้ผลการทบทวนในการปรับปรุงกระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับผู้ใช้บริการ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.1ก(2)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการเลือกและใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจริง สำนักฯ อาจพิจารณากำหนดประเด็นที่ต้องการเปรียบเทียบ กำหนดคู่เทียบที่เหมาะสม กำหนดนิยามและวิธีการเก็บข้อมูล กำหนดรอบการทบทวนประเด็นที่ต้องการเทียบ และกำหนดการวิเคราะห์เพื่อนำผลมาปรับปรุงกระบวนการทำงานของสำนักฯต่อไป
4.1ก(3)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงประสิทธิผลของการติดตามผลการดำเนินการในที่ประชุม คณะกรรมการบริหารทุกเดือน และรวมถึงติดตามผลการดำเนินการและตอบสนองต่อผลการดำเนินการดังภาพที่ 4.1-1ที่จะทำให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการของสำนักฯ สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือที่ไม่ได้คาดคิด ทั้งภายในหรือภายนอกองค์กร และให้ข้อมูลที่ทันเวลา
4.1ค(1,2)		สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีดำเนินการอย่างเป็นระบบในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตของสำนักฯ และการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม การคาดการณ์และการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องดำเนินการ จะส่งเสริมให้สำนักฯ สามารถวางแผนกลยุทธ์เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์และกระตุ้นให้เกิดนวัตกรรม

หัวข้อ 4.1 ผลการประเมิน.....25.....%

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (45 คะแนน)

โปรแกรม ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
4.2ข(1)	+	สำนักฯ กำหนดขั้นตอนการจัดการความรู้ของสำนักฯ 5 ขั้นตอน ประกอบด้วยการสร้างและแสวงหาความรู้ (การเขียน Blog การฝึกอบรม การเป็นวิทยากร การเป็นคณะทำงาน) การจัดเก็บความรู้ (เว็บไซต์ แหล่งเก็บความรู้ SharePoint) การเข้าถึงความรู้ การเรียนรู้ และการใช้ความรู้ ของบุคลากร รวมทั้งกำหนดกระบวนการจัดการความรู้เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่สำคัญ 6 ขั้นตอน ซึ่งอาจช่วยเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร และการสร้างนวัตกรรม
4.2ข(2)	+	สำนักฯ โดยคณะกรรมการบริหาร มอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายฯ ทบพทวนและค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศทุกปี แลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในสำนักฯ ผ่านกิจกรรมภายใน เช่น Morning Talk ชาวบริการ ความถูกต้องของการลงรายการใน ALIST มีการคัดเลือกแนวปฏิบัติและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในและภายนอกสำนักฯ ผ่านเวทีประชุมวิชาการ PULINET ซึ่งอาจช่วยส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ขององค์กร

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.2ก(1,2)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงประสิทธิผลของการควบคุมคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ (ตาราง 4.1-4) และการดูแลระบบสารสนเทศให้พร้อมใช้งาน (ภาพ 4.1-2) เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลและระบบสารสนเทศของสำนักฯ มีคุณภาพและพร้อมใช้งานอย่างไร ความแม่นยำ ถูกต้องและเชื่อถือได้ ทันทเหตุการณ์ ปลอดภัยและเป็นความลับหรือไม่ ทั้งข้อมูลสมาชิก ข้อมูลยืม-คืน และข้อมูลในการบริหารจัดการอื่น ระบบสำรองสารสนเทศของสำนักฯ มีความพร้อมใช้เพียงไร สำนักฯ มีการจัดการเชิงรุกอย่างไรเพื่อป้องกันการขัดข้องของระบบ (ข้อมูลและสารสนเทศ ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย)
4.2ข(3)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบ ในการใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไป ในวิธีการปฏิบัติงานของสำนักฯ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของสำนักฯอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม

หัวข้อ 4.2 ผลการประเมิน.....20.....%

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 ดำเนินการสรรหาบุคลากรใหม่ ตามขั้นตอนกระบวนการสรรหาว่าจ้าง บรรจุบุคลากรใหม่ของมหาวิทยาลัย (ภาพ 5.1-1) เมื่อผ่านการคัดเลือกจะมีการปฐมนิเทศ การให้รายละเอียดเพื่อความเข้าใจในภารกิจของสำนักฯ สิทธิประโยชน์และสวัสดิการอันพึงมีโดยการเจ้าหน้าที่ จัดทำข้อตกลงภาระงาน ทดลองปฏิบัติงานและมอบหมายพี่เลี้ยงสอนงานให้กับบุคลากรใหม่ เปิดโอกาสให้บุคลากรใหม่เลือกทำงานข้ามสายงาน มุ่งเน้นความยืดหยุ่นในการทำงาน
5.1ข(2)	+	สำนักฯ สนับสนุนบุคลากรด้านบริการ สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ในหลาย ๆ ด้านตามกลุ่มบุคลากร ทั้งตามสิทธิประโยชน์ขั้นพื้นฐานตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และให้การสนับสนุนด้านต่าง ๆ ที่หลากหลายเช่น ค่าครองชีพ ค่าใช้จ่ายงานฉาบฉวย การพัฒนาและส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ (ตาราง 5.1-3) การดำเนินการนี้ อาจช่วยเกื้อหนุนให้บุคลากรมีความผูกพันกับสำนักฯ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.1ก(1)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการวางแผนบุคลากรทั้งอัตรากำลังและขีดความสามารถเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนสำนักฯ เพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศ การเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้ตลอดชีวิตและบริการความรู้สู่ชุมชน
5.1ก(3)	-	ไม่ชัดเจนว่าสำนักฯ ดำเนินการอย่างไรในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมต่อความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น ความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอด้วยงบประมาณที่จำกัดซึ่งเป็นการท้าทายเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามาช่วยในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ การดำเนินการนี้จะช่วยให้สำนักฯ สามารถปรับตัวได้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของโลก
5.1ก(4)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงประสิทธิผล ของวิธีการในการจัดรูปแบบการทำงานและ

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		บริหารบุคลากรที่ดำเนินการอยู่ ว่าสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่องค์กรระบุในด้านเทคโนโลยี สภาพแวดล้อมภายนอก วัฒนธรรม หรือ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพียงไร
5.1ข(1)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบของการดำเนินการเพื่อสร้างความมั่นใจด้านสุขภาพ ความปลอดภัย (security) และ ความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ทำงานของบุคลากร สำนักฯ อาจพิจารณากำหนดประเด็นในการดูแลสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ที่ทำให้ผลิตภาพเพิ่มขึ้น ให้บุคลากรทำงานได้ตามศักยภาพของตน สถานที่ทำงานสามารถเข้าถึงได้ทั้ง ทางกายภาพ เทคโนโลยี และทัศนคติ (attitudinally accessible) รวมถึงการจัดการสภาพแวดล้อมของการทำงานที่แตกต่างกัน เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสำนักฯ ต่อการให้บริการสารสนเทศ

หัวข้อ 5.1 ผลการประเมิน.....25.....%

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (55 คะแนน) ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
5.2ข	+	สำนักฯ ส่งเสริมวัฒนธรรมการสื่อสารที่เปิดกว้างในหลายช่องทาง เช่น การร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร การทำงานแบบมีส่วนร่วม การสื่อสารภายในองค์กรมีทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้ผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจและมีข้อมูลที่น่าไปสู่การปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในส่วนต่าง ๆ ของสำนักฯ ซึ่งช่วยสนับสนุนให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และช่วยสร้างความผูกพันต่อบุคลากรได้
5.2ค(4)	+	สำนักฯ มีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการการพัฒนาหน้าที่การงานของบุคลากรและผู้นำในอนาคต ขององค์กรตามประเภทตำแหน่ง (ตาราง 5.2-4) ซึ่งจะส่งผลต่อความผูกพันและผลการดำเนินงานของสำนักฯ

หัวข้ออ้างอิง	/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.2ก(1,2)	-	<p>สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน และวิธีการประเมินความผูกพันของบุคลากร สำนักฯ อาจพิจารณาเครื่องมือที่ใช้ค้นหาปัจจัยความผูกพันที่เหมาะสม ประเมินความคิดเห็นต่อปัจจัยนั้น วิเคราะห์ผล และนำผลมาจัดการสร้างความผูกพันของบุคลากรในสำนักฯ การจัดการด้านความผูกพันของบุคลากรที่เป็นระบบ จะช่วยส่งเสริมการทำงานของบุคลากรให้มุ่งมั่นต่อความสำเร็จของสำนักฯ</p>
5.2ค(1)	-	<p>สำนักฯ ไม่ได้แสดงประสิทธิผลของการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ดำเนินการอยู่ ทั้งการมอบหมายงานข้ามสายงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย TOR และ competency สามารถสนับสนุนให้เกิดการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี มีความเชื่อมโยงของความสำเร็จของตัวชี้วัดระดับบุคคลกับความสำเร็จตามแผนปฏิบัติการอย่างไร รวมทั้งสำนักฯ วิธีจัดรูปแบบการทำงานและบริหารบุคคลมีประสิทธิผลในการทำให้บุคลากรมีผลงานที่โดดเด่นเพียงไร</p> <p>การจัดการผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ จะเกื้อหนุนให้เกิดแรงจูงใจและช่วยสนับสนุนให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานที่โดดเด่น และความผูกพันต่อสำนักฯ ส่งผลต่อผลดำเนินการของสำนักฯ</p>
5.2ค(2)	-	<p>สำนักฯ ไม่ได้แสดงว่า ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของสำนักฯ สามารถสนับสนุนความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรและความต้องการขององค์กร โอกาสในการพัฒนาที่ตอบสนองสมรรถนะหลักขององค์กร ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ การเปลี่ยนแปลงระดับองค์กรและนวัตกรรม การปรับปรุงเรื่องการมุ่งเน้นลูกค้า การเสริมสร้างความรู้และทักษะใหม่ในการปฏิบัติงาน เพียงไร การวิจัยสถาบันปีละ 1 เรื่อง เกิดการพัฒนาบุคลากรในอนาคตที่ตอบสนองความต้องการขององค์กรอย่างไร</p> <p>สำนักฯ ได้จัดการความสมดุลของความต้องการในการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากรกับความต้องการขององค์กรอย่างไร ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาที่เป็นระบบครอบคลุมบุคลากรทุกกลุ่ม อาจทำให้สำนักฯ สามารถบรรลุเป้าประสงค์ (ที่ 4) ของแผนกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านบุคลากร (SC1)</p>
5.2ค(3)	-	<p>สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนาของสำนักฯ การประเมินขีดความสามารถของบุคลากรหลังการเรียนรู้และการพัฒนาดำเนินการอย่างไร การดำเนินการอย่างเป็น</p>

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		ระบบจะช่วยในการปรับปรุงระบบการเรียนรู้และการพัฒนา ส่งผลต่อความสามารถของสำนักฯ ที่จะรองรับภารกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต

หัวข้อ 5.2 ผลการประเมิน.....20.....%

หมวด 6 การปฏิบัติการ (110 คะแนน)

6.1 กระบวนการทำงาน (55 คะแนน)

โปรตรระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
6.1ก(2,3)	+	สำนักฯ มีวิธีการในการออกแบบกระบวนการโดยใช้ SIPOC Model (ภาพ 6.-1-1) ระบุกระบวนการทำงานที่สำคัญ ข้อกำหนดและตัวชี้วัด (ตาราง 6.1-1) มีการนำพันธกิจ ค่านิยม สมรรถนะหลัก ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ (ตาราง OP1-5) กฎหมายระเบียบข้อบังคับ (ตาราง OP1-4) มาเป็นข้อมูลนำเข้าในการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการ ซึ่งจะช่วยให้สำนักฯ สามารถออกแบบบริการและกระบวนการทำงานที่ตอบสนองลูกค้า
6.1ข(1)	+	สำนักฯ กำหนดตัวชี้วัด (ตาราง 4.1-1 และตาราง 6.1-1)สำหรับควบคุมกระบวนการทำงาน เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่าง ๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ และการปฏิบัติงานประจำวันด้านบริการสารสนเทศเป็นไปตามมาตรฐานการบริการสารสนเทศ

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.1ก(1)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการจัดทำข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ บริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ ไม่พบข้อกำหนดสำคัญของบริการ สนับสนุนการเรียนรู้และการวิจัย ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการบรรลุวิสัยทัศน์ วิธีการนำความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า (ตาราง OP1-5) เป็นปัจจัยหนึ่งของข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และบริการ การจัดทำข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างเป็นระบบ ช่วยทำให้สำนักฯ สามารถพัฒนาไปสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูงและองค์กรแห่งความเป็นเลิศ
6.1ข(2)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		สำคัญเพื่อให้การดำเนินงานของสำนักฯประสบความสำเร็จ
6.1ข(3)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และกระบวนการสนับสนุนเพื่อ ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และผลการดำเนินงานของกระบวนการ เสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะ หลักขององค์กร และลดความแปรปรวนของกระบวนการ การใช้ LEAN และ PDCA เป็นเครื่องมือหนึ่งเพื่อการปรับปรุงกระบวนการและผลิตภัณฑ์ (ภาพ 6.1-3) การจัดการและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบ เกื้อหนุนให้สำนักฯ เกิดการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6.1ค	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการจัดการเครือข่ายอุปทานอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความร่วมมือ วิธีการควบคุมและติดตามการดำเนินการของผู้ส่งมอบ (ตาราง 6.1-2) ให้เป็นไปตามข้อกำหนดในการทำงานร่วมกันด้านผู้ส่งมอบที่ระบุในตาราง OP1-6 ดำเนินการอย่างไร วิธีการจัดการเครือข่ายอุปทานอย่างเป็นระบบ จะช่วยให้สำนักฯ มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6.1ง	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการดำเนินการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรม การใช้ประโยชน์จากโอกาสเชิงกลยุทธ์ที่สำนักฯ กำหนดใน OP2-2 มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญจนนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมอย่างไร การสนับสนุนการเผยแพร่สิ่งประดิษฐ์ในที่ประชุมต่าง ๆ /ในวารสารวิชาการ (ตาราง 6.1-3) ทำให้เกิดนวัตกรรมอย่างไร การจัดการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ สิ่งพิมพ์ ม.อ. ข้อมูลภาคใต้ และ Free E-book (ตาราง 6.1-4) การดำเนินการด้านนี้จะเป็นระบบ จะช่วยให้สำนักฯ สามารถจัดสรรทรัพยากรที่เกื้อหนุนกับการสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบสนองสมรรถนะหลักของสำนักฯ

หัวข้อ 6.1 ผลการประเมิน.....30.....%

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (45 คะแนน)

โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
6.2ข	+	สำนักฯ เริ่มมีวิธีการที่เป็นระบบจัดการให้ข้อมูลสารสนเทศที่มีความอ่อนไหว มีความปลอดภัยและมีการเฝ้าระวังป้องกันบนโลกไซเบอร์ ดังตาราง 6.2-2

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
		เช่น กำหนดสิทธิการเข้าใช้แต่ละระดับ ระบบยืนยันตัวตนเพื่อเข้าใช้งาน ตรวจสอบประเมินความเสี่ยงปีละ 1 ครั้ง เผื่อระวังสิ่งคุกคามและปรับปรุงระบบปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอ
6.2ค(2)	+	สำนักฯ เริ่มมีวิธีการที่เป็นระบบในการเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัย และต่อภาวะฉุกเฉิน (ตารางที่ 6.2-3 6.2-4 และ 6.2-5) นำแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงมาวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง มีกระบวนการสนับสนุน (กระบวนการจัดการสถานที่และโครงสร้างพื้นฐาน) ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย มีการสำรองข้อมูล ทบทวนและปรับปรุงระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับพันธมิตร เช่น ระบบ ALIST ระบบสารสนเทศบุคลากร

หัวข้ออ้างอิง	- / -	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.2ก	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงวิธีการที่เป็นระบบในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน วิธีการลดการใช้ทรัพยากรและลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ความผิดพลาดของการให้บริการ และการทำงานซ้ำ ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านการเงินของสำนักฯ
6.2ค(1)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงการดำเนินการอย่างเป็นระบบในการทำให้เกิดสภาพแวดล้อม การปฏิบัติการที่ปลอดภัย วิเคราะห์ความเสี่ยง ที่อาจเกิดกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดแนวทางเชิงป้องกันและการตรวจสอบ รวมทั้งแนวทางวิเคราะห์สาเหตุของความล้มเหลวและการทำให้คืนสู่สภาพเดิม การดำเนินการด้านความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ จะช่วยให้สำนักฯ มีความพร้อมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ และสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

หัวข้อ 6.2 ผลการประเมิน.....15.....%

หมวด 7 ผลลัพธ์ (400 คะแนน)

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (120 คะแนน) โปรตรอบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.1ก	+	สำนักฯ แสดงผลการดำเนินการที่ทำได้ดีกว่าปีก่อนหน้า ได้แก่ ร้อยละการใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ (ภาพ 7.1-8) ร้อยละของการใช้ห้อง study room

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
		(ภาพ 7.1-12) ร้อยละของการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (ภาพ 7.1-9) ร้อยละการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง (ภาพ 7.1-17) ร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข (ภาพ 7.1-20) จำนวนนวัตกรรม (ภาพ 7.1-21) และผลลัพธ์ด้านความปลอดภัย (ตาราง 7.1-1) สะท้อนถึงก้าวหน้าของการปฏิบัติตามพันธกิจ

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.1	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์หลายด้าน ได้แก่การบริการลูกค้าทุกกลุ่ม ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานที่สำคัญ ในการบริการ สนับสนุนการเรียนรู้และการวิจัย การบรรลุวัตถุประสงค์ของการบริการสื่อ การเรียนรู้ทุกรูปแบบและการเป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัย การจัดการด้านการบริการความรู้สู่ชุมชน ผลลัพธ์ของการดำเนินการที่ตอบสนองผู้รับบริการ (ตาราง 3.2-2) และผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่าย อุทยาน โดยเฉพาะคู่ความร่วมมือ การติดตามผลลัพธ์เหล่านี้ จะช่วยให้ สำนักฯสามารถประเมินความสำเร็จของพันธกิจ รวมถึงความก้าวหน้าในการ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ระดับชาติ
7.1	-	ผลลัพธ์ที่ทำได้น้อยกว่าปีก่อนหรือยังไม่เห็นแนวโน้มที่ดี ได้แก่ ร้อยละการใช้ บริการห้องสมุด(ภาพ 7.1-1) ร้อยละของการใช้ทรัพยากรที่ให้บริการยืม (ภาพ 7.1-5) ร้อยละผู้ใช้ห้องสมุดเทียบกับจำนวนสมาชิก (ภาพ 7.1-11) ระยะเวลาได้รับเล่มหลังผู้รับบริการเสนอชื่อ (ภาพ 7.1-15) ร้อยละความ ถูกต้องของการให้บริการยืมคืน (ภาพ 7.1-18)

หัวข้อ 7.1 ผลการประเมิน.....15.....%

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า : (70 คะแนน) โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.2ก(1)	+	สำนักฯ แสดงผลการดำเนินการด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการที่ดีกว่าปีก่อนได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น (ภาพ 7.2-2) ร้อยละความพึงพอใจต่อกิจกรรมให้การศึกษาผู้ใช้ (ภาพ 7.2-6)

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.2ก	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ตามกลุ่มของผู้รับบริการ ที่สะท้อนความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและการมีเทคโนโลยีสำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ ผลการดำเนินการในด้านความพึงพอใจความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ จะช่วยให้สำนักฯ ปรับปรุงงานและการดำเนินงานที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์
7.2ก	-	ผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มผลการดำเนินการไม่คงเส้นคงวา ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภาพ 7.2-2) ระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้การศึกษาผู้ใช้ (ภาพ 7.2-7) ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ Free Corner (ภาพ 7.2-8) ระดับความผูกพันของผู้รับบริการ (ภาพ 7.2-8) ร้อยละความผูกพันของผู้รับบริการ (ภาพ 7.2-10) การวิเคราะห์สาเหตุและปรับปรุงการบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และจัดการความสัมพันธ์ อาจช่วยให้ลูกค้ามีความพึงพอใจและผูกพันกับสำนักฯ
7.2ก	-	ผลลัพธ์ที่แสดงดำเนินการได้น้อยกว่าคู่เทียบ ได้แก่ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการเทียบกับคู่เทียบ (ภาพ 7.2-2) ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆเทียบกับคู่เทียบ (ภาพ 7.2-5)

หัวข้อ 7.2 ผลการประเมิน.....15.....%

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร : (75 คะแนน)
โปรตรระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ /++	จุดแข็ง(Strengths)
7.3ก(3)	+	ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของบุคลากร ที่ทำได้ดีกว่าปีก่อนและมีแนวโน้มที่ดี ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสำนักฯ (ภาพ 7.3-3)

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.3ก	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญหลายตัว ได้แก่ อัตรากำลังที่มีอยู่เทียบกับแผน ตัวชี้วัดด้านคุณภาพการดำเนินการในการพัฒนาบุคลากรทั้งที่แสดงในตาราง 5.2-2 ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน (5.1ข) และด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้น้องค์กร
7.3ก	-	ผลลัพธ์ที่ทำได้น้อยกว่าปีก่อน หรือยังไม่เห็นแนวโน้มที่ดี ได้แก่ ความพึงพอใจต่อบรรยากาศการทำงานของบุคลากร (ภาพ 7.3-2) การวิเคราะห์หา

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
		สาเหตุ และปรับปรุงเพื่อเกื้อหนุนการทำงานของบุคลากร อาจช่วยสนับสนุนผลการดำเนินงานของสำนักฯ ให้บรรลุพันธกิจและเกิดนวัตกรรม

หัวข้อ 7.3 ผลการประเมิน.....10.....%

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

หัวข้ออ้างอิง	+ /++	จุดแข็ง(Strengths)
7.4ก	+	สำนักฯ มีผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กรที่ทำได้ดีกว่าเป้าหมายหรือปีก่อน ได้แก่ ไม่พบการละเมิดลิขสิทธิ์การใช้ซอฟต์แวร์ ไม่ปรากฏจำนวนการฝ่าฝืนกฎหมายจากการดำเนินการของสำนักฯ (หัวข้อ 7.4ก(3)) ไม่พบการประพฤติผิดวินัยและการกระทำที่ผิดจรรยาบรรณ (หัวข้อ 7.4ก(4)) จำนวนเงินบริจาค free corner (ภาพ 7.2-4) การใช้พลังงานไฟฟ้า (ภาพ 7.1-22)

หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.4ก	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์หลายด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสารของผู้นำระดับสูง และการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า ตามที่ระบุไว้ในข้อ 1.1ข การรับรู้วิสัยทัศน์และค่านิยมตามช่องทางต่าง ๆ ที่ระบุไว้ใน 1.1ก(1) ด้านภาวะความรับผิดชอบในการกำกับดูแลองค์กรที่สำนักฯ ระบุไว้ในตาราง 1.2-1 และด้านความผาสุกของสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ทั้งในภาพรวมและตามโครงการต่าง ๆ ที่ระบุไว้ในตาราง 1.2-4 การติดตามผลลัพธ์ดังกล่าวจะช่วยให้สำนักฯสามารถประเมินประสิทธิผลของการกำกับดูแลเพื่อให้สำนักฯสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมความผูกพันกับบุคลากรลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คู่ความร่วมมือ และสังคม

หัวข้อ 7.4 ผลการประเมิน.....10.....%

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์ (75 คะแนน)

โปรตระกูล ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
		-

หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.5ก(1)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการเงินที่สำคัญของสำนักฯ ในบริบทของหน่วยงานสนับสนุน สำนักฯ อาจพิจารณาผลการดำเนินการเทียบกับงบประมาณ (PERFORMANCE to budget) ซึ่งรวมถึงการเพิ่มเติมหรือลดลงของทุนสำรอง (reserve funds) การลดความเสี่ยงหรือการประหยัด การตอบสนองต่องบประมาณที่ลดลง การลดค่าใช้จ่าย ให้ลูกค้า หรือผลตอบแทนต่อทุนซึ่งเป็นผลมาจากการเพิ่มประสิทธิภาพ เปรอร์เซ็นต์ค่าใช้จ่าย การบริหารต่องบประมาณ เป็น
7.5ก(2)	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการตลาดที่สำคัญ มีเพียงการใช้พื้นที่ของห้องสมุด (ร้อยละนักศึกษาปริญญาตรีที่เข้าใช้ห้องสมุด ตามภาพ 7.5-3) สำนักฯ อาจพิจารณาจากนิยามของการเป็นศูนย์การเรียนรู้ ลักษณะการบริการที่เปลี่ยนไป ลูกค้าของการบริการนั้น นำมากำหนดตลาด และการกำหนดตัวชี้วัดด้านตลาดที่ตอบสนองภาระงานของสำนักฯ อาจช่วยให้สำนักฯ สามารถประเมินความสำเร็จในการเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ระดับชาติด้วยบริการที่เป็นเลิศ
7.5ก(1)	-	สำนักฯ มีแนวโน้มผลการดำเนินการที่ทำได้น้อยกว่าปีก่อน หรือยังไม่เห็นแนวโน้มที่ดี ได้แก่ จำนวนเงินงบประมาณ ร้อยละของเงินออมต่อรายรับประจำปี (ตาราง 7.5-1, ภาพ 7.5-1)
7.5ข	-	สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ เช่น ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่บรรลุยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ

หัวข้อ 7.5 ผลการประเมิน.....10.....%

คะแนนผลการประเมิน

หัวข้อ	คะแนนเต็ม	% ที่ได้	ผลคะแนนประเมิน
	(คะแนน)		(คะแนน)
หมวด 1 การนำองค์กร	110		33.00
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	60	30	18.00
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการทำประโยชน์ให้สังคม	50	30	15.00
หมวด 2 กลยุทธ์	95		25.75
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	35	15.75
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	50	20	10.00
หมวด 3 ลูกค้า	95		26.25
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	45	25	11.25
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	50	30	15.00
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	100		22.75
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	55	25	13.75
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	45	20	9.00
หมวด 5 บุคลากร	100		22.25
5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	45	25	11.25
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	55	20	11.00
หมวด 6 การปฏิบัติการ	100		23.25
6.1 กระบวนการทำงาน	55	30	16.50
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	45	15	6.75
หมวด 7 ผลลัพธ์	400		49.50
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	120	15	18.00
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	70	15	10.50
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	70	10	7.00
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	65	10	6.50
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์	75	10	7.50
คะแนนรวม	1000.00		202.75