



รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพ
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
ประจำปีการศึกษา 2556

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

Khunying Long Athakravisunthon

Learning Resources Center



กรกฎาคม 2557

คำนำ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีนโยบายชัดเจนที่จะยกระดับคุณภาพมุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) ที่มีเป้าหมาย “ยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทย เพื่อผลิตและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพสู่ตลาดแรงงาน และพัฒนาศักยภาพอุดมศึกษาในการสร้างความรู้และนวัตกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในโลกาภิวัตน์ รวมทั้งการพัฒนาที่ยั่งยืนของท้องถิ่นไทย...” โดยใช้เครื่องมือต่างๆ ในการพัฒนาบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรพัฒนา และประสบความสำเร็จ ดังนั้น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จึงได้ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ในการดำเนินการพัฒนาดังกล่าว สำหรับการประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงานสนับสนุนเทียบเท่า คณะการจัดทำรายงานประจำปีการประเมินคุณภาพภายในตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ประจำปีการศึกษา 2556 ของสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2556 ถึง 31 พฤษภาคม 2557 ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อร่วมกันศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประมวลสรุปผลการประเมินตนเองในหมวด 1-6 และแสดงผลลัพธ์การดำเนินการในหมวด 7 โดยได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกฝ่ายในการจัดเตรียม จัดทำ และรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาประกอบการรายงาน

ในการนี้สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณะดำเนินงาน ตลอดจนบุคลากรทุกท่านที่ได้ร่วมมือ ร่วมแรง และร่วมใจกัน จัดทำรายงานประจำปี 2556 เล่มนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยต่างมีจิตสำนึกตระหนักว่าผลการดำเนินงานของสำนักฯ จะเป็นส่วนหนึ่งของการร่วมก้าวไปสู่มาตรฐานสากลและรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้ในที่สุด

(นายเจษฎา โมกขกุล)

ผู้อำนวยการสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ

31 กรกฎาคม 2557

สารบัญ

คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile).....	1
1. ลักษณะองค์กร (Organizational Description).....	1
2. สภาพการณ์ขององค์กร (Organizational Situation).....	11
1.การนำองค์กร (Leadership).....	15
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership).....	15
1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง (Governance and Societal Responsibilities).....	19
2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning).....	23
2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development).....	23
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation).....	24
3 การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus).....	41
3.1 เสียงของลูกค้า (Voice of the Customer).....	41
3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement).....	46
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management) 51	
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร.....	51
4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	66
5 การมุ่งเน้นบุคลากร.....	72
5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร.....	72
5.2 ความผูกพันของบุคลากร.....	80
6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ (Operations Focus).....	89
6.1 ระบบงาน: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงระบบงาน.....	89
6.2 กระบวนการทำงาน: องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ.....	93
7. ผลลัพธ์ (Results).....	104
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and Process Results).....	104
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า.....	113

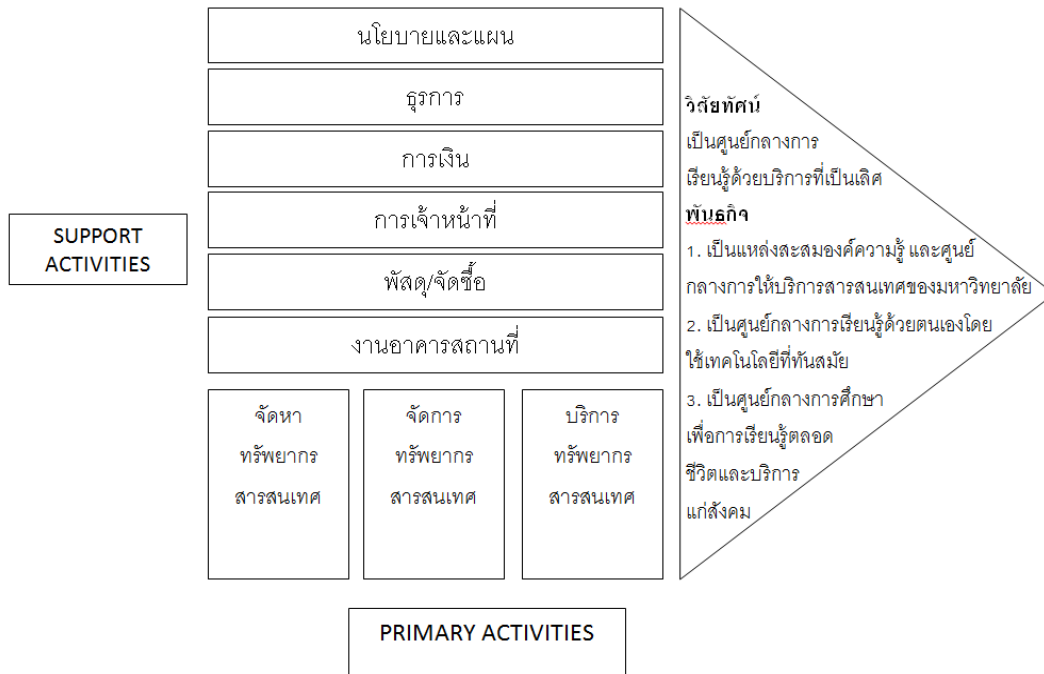
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	116
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	121
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด	123
ภาคผนวก 1	129
ภาคผนวก 2	130
ภาคผนวก 3	132
ภาคผนวก 4	135
ภาคผนวก 5	136
ภาคผนวก 6	137

โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile)

1. ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร (ซึ่งต่อไปนี้จะแทนด้วยคำว่า สำนักฯ) เป็นแหล่งให้บริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ สำหรับนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เดิมมีชื่อว่าหอสมุดคุณหญิงหลงอรรถกระวีสุนทร ก่อตั้งขึ้นตามนโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัยในสมัยที่ นพ.สวัสดิ์ สกุลไทย เป็นอธิการบดี (พ.ศ. 2516 – 2518) โดยการรวมห้องสมุดคณะต่างๆ อันได้แก่ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์และห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์เข้าด้วยกันเป็นหอสมุดกลาง และตั้งชื่อเพื่อเป็นอนุสรณ์แด่คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ซึ่งเป็นผู้บริจาคที่ดินเริ่มต้นจำนวน 690 ไร่ แก่มหาวิทยาลัย สำหรับการก่อสร้างมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

หอสมุดคุณหญิงหลงฯ เปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2521 ได้รับการปรับฐานะเป็นฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สังกัดสำนักวิทยบริการในวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2532 ต่อมา ในวันที่ 5 พฤศจิกายน 2550 มหาวิทยาลัยได้รวมฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ และหอสมุดวิทยาศาสตร์ สุขภาพเข้าด้วยกัน และประกาศจัดตั้งเป็น สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร โดยให้เป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะ มีหน้าที่สนับสนุนภารกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย โดยมีภารกิจหลักดังแสดงในภาพที่ 1-1



ภาพที่ 1-1 แสดงภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของสำนักฯ

ก. สภาพแวดล้อมองค์กร (Organizational Environment)

1ก(1) สำนักฯ มีภารกิจหลักในการจัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของเอกสารสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่อดิจิทัล (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์) เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สำนักฯ ส่งมอบผลิตภัณฑ์ซึ่งคือบริการต่าง ๆ ด้วยหลากหลายวิธีการดังนี้
ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบดังกล่าวในข้อ 1ก(1) ณ สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร อาคารสำนักทรัพยากรการเรียนรู้ (Learning Resource Center : LRC) ซึ่งกำกับดูแลโดยฝ่ายบริการสารสนเทศ

ให้บริการสารสนเทศออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย โดยมีทั้งที่จำกัดการใช้เฉพาะภายในเครือข่ายของมหาวิทยาลัย เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์/วารสารออนไลน์ ตำราฉบับอิเล็กทรอนิกส์ ที่บอกรับเป็นรายปี และมีสัญญาให้ใช้เฉพาะภายในมหาวิทยาลัยเท่านั้น และที่ใช้บริการได้จากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไป

จัดสถานที่สำหรับการศึกษา ค้นคว้าและการอ่านของผู้รับบริการ โดยเป็นพื้นที่กระจายอยู่ภายในอาคารของสำนักฯ มีห้องศึกษาเฉพาะกลุ่ม และได้จัดพื้นที่บริเวณชั้น 3 หน้าสำนักฯ เป็นที่อ่านหนังสือและค้นคว้าสารสนเทศออนไลน์ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ ยังได้ให้บริการห้องสำหรับจัดประชุม อบรมและสัมมนาแก่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

1ก(2) สำนักฯ ได้กำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจไว้ดังนี้

วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ

พันธกิจ

1. เป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัย และศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศ สื่อการเรียนรู้ทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ด้วยการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ
2. เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเองแก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างกว้างขวางไร้ขอบเขต โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเชื่อมโยงเป็นเครือข่าย
3. เป็นศูนย์กลางการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต และแหล่งบริการองค์ความรู้ใหม่แก่สังคม ในลักษณะการให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัยและสมบูรณ์เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในชุมชน

ค่านิยมองค์กร

“ซื่อสัตย์ พัฒนา สามัคคี เพื่อเป้าหมายองค์กร”

วัฒนธรรมองค์กร

“มุ่งเน้นผู้รับบริการ”

สมรรถนะหลักขององค์กร คือ

1. ความพร้อมด้านบุคลากร
2. ความรู้และเทคโนโลยี สำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้
3. มีนวัตกรรมที่สร้างขึ้นใช้ในองค์กร
4. การบริหารจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอเพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยงบประมาณที่จำกัด

1ก(3) สำนักฯ ประกอบด้วยบุคลากรหลักๆ 4 กลุ่ม คือ บรรณารักษ์ ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร นักวิทยาศาสตร์ และพนักงานทำความสะอาด (จ้างโดยองค์กรภายนอก) โดยมีรายละเอียดดังตาราง 1-1, 1-2, และ1-3

ตาราง 1-1 ประเภทและหน้าที่ของบุคลากร

บุคลากร	หน้าที่หลัก	วุฒิการศึกษา			รวม (คน)
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	
บรรณารักษ์	จัดหา วิเคราะห์ จัดเก็บ และบริการสารสนเทศ	-	9+4	7+4	16+8
ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	สนับสนุนการจัดหาและการจัดเก็บบริการสารสนเทศ	4+0	15+6	-	19+6
สนับสนุนงานบริหาร	สนับสนุนการดำเนินงานทางด้านบริหารของสำนักฯ เช่น ด้านนโยบายและแผน ด้านคลังและพัสดุ ด้านการเจ้าหน้าที่ ด้านธุรการทั่วไป และด้านอาคารสถานที่	4+2	8+5	-	12+7
นักวิทยาศาสตร์	ดูแลระบบไอทีของสำนักฯ	1+0	2+0	0+1	3+1
พนักงานทำความสะอาด (จ้างเพิ่มจากภายนอก)	ทำความสะอาดทั่วไป	6			6
รวม		15+2	34+15	7+5	56+22

หมายเหตุ (สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ + ฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ)

ตาราง 1-2 อายุบุคลากร

อายุ	จำนวน	%
≤30	9+0	11.84
31 – 40	3+6	11.84
41 – 50	15+6	27.63
> 51	27+10	48.69

ตาราง 1-3 อายุงานของบุคลากร

อายุงาน	จำนวน	%
≤ 10 ปี	13+7	26.32
11 – 20 ปี	8+2	13.16
21 – 30 ปี	19+4	30.26
> 31 ปี	14+9	30.26

หมายเหตุ (สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ + ฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ)

ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย

- การได้รับการพัฒนา ความก้าวหน้าและความมั่นคงในวิชาชีพ และหน้าที่การงาน
- การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม
- การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม
- การได้รับมอบหมายงานตามความเชี่ยวชาญ
- การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร
- ความรักและความภูมิใจในองค์กร
- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

(ผลลัพธ์ตารางที่ 7.3-4)

สำนักฯ ได้ให้ความสำคัญด้านการดูแลสุขภาพ และความปลอดภัยของบุคลากร ดังนี้

ด้านการดูแลสุขภาพ

- จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี โดยมีแผน ให้การดูแลเป็นพิเศษสำหรับบุคลากรที่มีความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงที่เกิดจากการใช้สายตา (การใช้คอมพิวเตอร์เป็นประจำ) ความเสี่ยงที่เกิดจากฝุ่นละออง เชื้อรา จากการขึ้นชั้นหนังสือ เป็นต้น
- ทำประกันอุบัติเหตุให้แก่บุคลากร
- ส่งเสริมการออกกำลังกายด้วยการจัดกิจกรรมส่งเสริมการออกกำลังกายหลังเลิกงาน เช่น การเต้นแอโรบิค และจัดให้มีอุปกรณ์กีฬาประเภทต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับสถานที่

ด้านความปลอดภัย

- มีระบบโทรศัพท์วงจรปิด และมีแผนบริหารความเสี่ยงด้านการรักษาความปลอดภัย
- จัดให้มีการซ้อมการหนีไฟกรณีเกิดเพลิงไหม้ เป็นประจำอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง
- คณะกรรมการบริหารอาคาร LRC จัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง

สำนักฯ ไม่มีกลุ่มที่จัดตั้งให้ทำหน้าที่ต่อรองกับองค์กร

1ก(4) ปัจจุบันสำนักฯ มีอาคารสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร และอาคารฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ซึ่งมีรายละเอียด ของเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

รายละเอียด	สำนักทรัพยากร การเรียนรู้ คุณหญิงหลงฯ	ฝ่ายหอสมุด วิทยาศาสตร์ สุขภาพ
เทคโนโลยีและอุปกรณ์		
ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	√	√
ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	√	√
ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ตำราและวารสารที่เป็นฉบับพิมพ์ และฉบับอิเล็กทรอนิกส์ และที่เป็นระบบ E-Database, E-Journal, E-Book, Digital Library, Open Access Links, PSU Knowledge Bank เป็นต้น	√	√
อุปกรณ์สนับสนุนอื่นๆ เช่นระบบประตูอัตโนมัติ ระบบจำหน่ายคูปองอัตโนมัติเพื่อเข้าใช้ห้องสมุด ระบบการเติมโควตาการพิมพ์อัตโนมัติ (รวมทั้งตรวจสอบโควตาการพิมพ์ ประวัติการเติมเงิน และประวัติการพิมพ์ผ่านเว็บไซต์) และ Online Reference: Ask a Librarian ฯลฯ	√	√
สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ		
พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ	√	√
ห้องอบรมคอมพิวเตอร์	√	√
ห้องศึกษาเฉพาะกลุ่ม (Group Study Room)	√	√
ห้องประชุม	√	√
อินเทอร์เน็ตโซน (Internet Zone)	√	
ห้องสื่อโสตทัศน	√	
ห้องภาพยนตร์ 3 มิติ โทรทัศน์รายการต่าง ๆ และเคเบิลทีวี	√	
ห้องละหมาด	√	
ห้องปฐมพยาบาล	√	
ห้องฉายภาพยนตร์	√	
ห้องสันทนการ	√	
ร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม	√	
ห้องเรียนรู้สำหรับเด็ก	√	

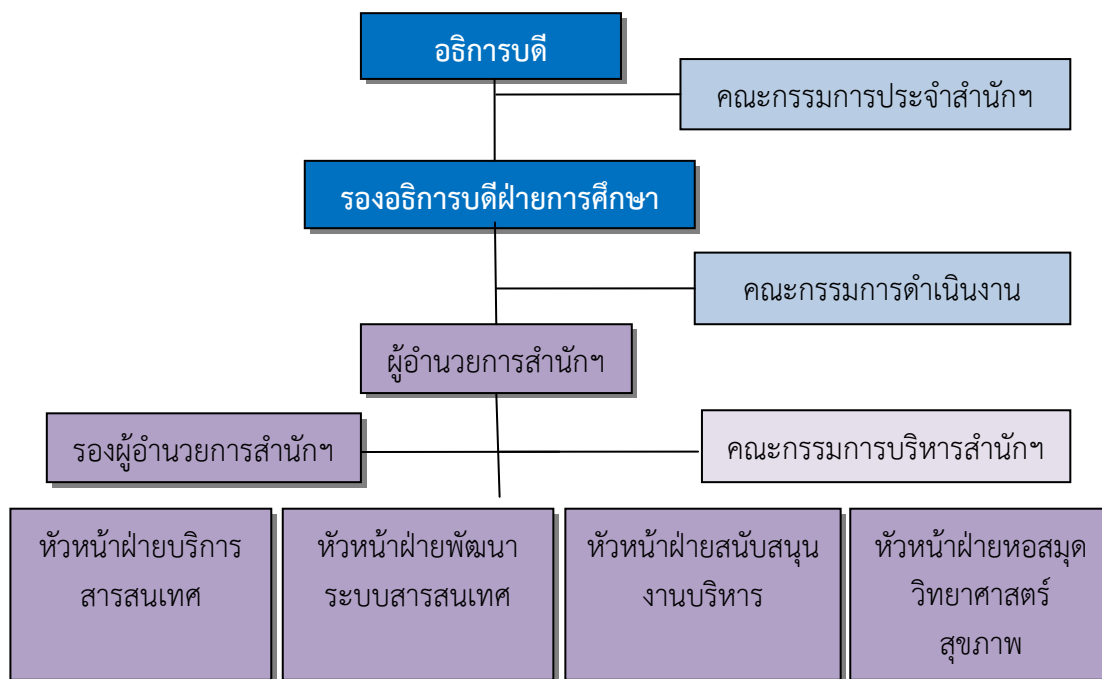
1ก(5) กฎระเบียบข้อบังคับ สำนักฯ มีการดำเนินงานภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่สำคัญ ดังนี้

ตาราง 1-4 กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ/ข้อกำหนดและเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

ด้าน	กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับข้อกำหนดและเกณฑ์
ด้านกฎหมาย	<ul style="list-style-type: none"> - พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติปี 2542 - พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ ปี พ.ศ. 2537 - พระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ด้านรับรองระบบงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อบังคับระเบียบสภามหาวิทยาลัย - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากร มหาวิทยาลัย พ.ศ.2551 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากร มหาวิทยาลัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2555 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ว่าด้วยการบริหารงานสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2551 - ประกาศสำนักประกาศสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เรื่อง คุณสมบัติ หน้าที่ ความรับผิดชอบของหัวหน้าฝ่ายและวิธีการได้มาซึ่งหัวหน้าฝ่าย ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2556 - ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง การใช้บริการและอัตราค่าธรรมเนียม สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร - ประกาศมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เรื่อง การใช้บริการและอัตราค่าธรรมเนียม ฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ
มาตรฐานห้องสมุด	<ul style="list-style-type: none"> - มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ด้านการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> - ระเบียบการเงินและงบประมาณของกระทรวงการคลัง - ระเบียบพัสดุสำนักนายกรัฐมนตรี - ระเบียบเงินรายได้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> - พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554

ข.ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

1ข(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)



ภาพที่ 1-2 ผังโครงสร้างการบริหารงาน

สำนักฯ ดำเนินนโยบายภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายการศึกษา มีผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นผู้บริหารสูงสุด มีรองผู้อำนวยการสำนักฯ และหัวหน้าฝ่าย 4 ฝ่าย คือหัวหน้าฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ และหัวหน้าฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ เป็นผู้นำระดับสูง

หัวหน้าฝ่าย ได้มาจากการสรรหาตามประกาศสำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เรื่อง คุณสมบัติ หน้าที่ ความรับผิดชอบของหัวหน้าฝ่าย และวิธีการได้มาซึ่งหัวหน้าฝ่าย ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2556 และแต่งตั้งโดยอธิการบดี มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 2 ปี และอาจได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งต่อได้อีกเมื่อหมดวาระ

สำหรับฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพซึ่งให้บริการสารสนเทศการเรียนรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยให้ปรับการบริหารงานฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพจากความรับผิดชอบด้านการบริหารของผู้อำนวยการสำนักฯ มาอยู่ภายใต้การดูแลรับผิดชอบการบริหารงานของคณบดีคณะแพทยศาสตร์ และให้มีอำนาจการบริหารบุคลากรที่สังกัดภายใต้ฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ และงบประมาณได้อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลสูงสุด (ตามที่ระบุไว้ใน MOU ลงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2553)

1ข(2) สำนักฯ ได้จำแนกกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญไว้ ดังตาราง 1-5 และ 1-6

ตาราง 1-5 ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

ความเกี่ยวข้อง	ส่วนราชการ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง
ผู้ส่งมอบของสำนักฯ	- บริษัท ห้างร้าน ผู้จำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศ วัสดุสำนักงาน และอุปกรณ์ต่าง ๆ
ส่วนราชการ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง	- เครือข่ายความร่วมมือพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา - ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) - สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
คู่ความร่วมมือ	- เครือข่ายห้องสมุดในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (PSULINET) - ข่ายงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย - ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) - ศูนย์คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ - สำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ - บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ - คณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ - คณะกรรมการบริหารอาคาร LRC
ผู้รับบริการ	- อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และบุคคลทั่วไปที่เป็นสมาชิกหอสมุด

ตาราง 1-6 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	ผลิตภัณฑ์/บริการ	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
สมาชิกภายใน			
- นักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทุกระดับ	- บริการทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทต่าง ๆ	- สามารถยืมทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด	- เคาน์เตอร์บริการ - e-mail, website - โทรศัพท์
- อาจารย์	เพื่อการเรียนรู้	- สามารถใช้บริการออนไลน์ ได้ เช่น	- เครือข่ายสังคมออนไลน์
- อาจารย์พิเศษ	- สื่อสื่อดิจิทัล	วารสาร ฐานข้อมูล	- เอกสาร
- บุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัย	- วารสารและฐานข้อมูล	- สามารถใช้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อ	- ประชาสัมพันธ์
- กรรมการสภา มหาวิทยาลัย	ออนไลน์เพื่อการค้นคว้า	การค้นคว้าและพิมพ์เอกสาร	- ป้ายประกาศ
- กรรมการบริหารมูลนิธิ มหาวิทยาลัย	- คอมพิวเตอร์	- สามารถใช้บริการห้องศึกษาด้วย	- รายการวิทยุ
- กรรมการส่งเสริมกิจการ	- ห้องศึกษาด้วยตนเอง		- road show

กลุ่มผู้รับบริการ	ผลิตภัณฑ์/บริการ	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการ สื่อสารระหว่างกัน
มหาวิทยาลัย	- ห้องประชุม	ตนเอง - นั่งอ่านหนังสือ ค้นคว้าภายใน หอสมุด	
สมาชิกบุคลากรภายนอก - ประชาชนทั่วไป - นักเรียน นักศึกษา ต่าง สถาบัน - ข้าราชการบำนาญและ นักศึกษาเก่า	- บริการทรัพยากร สารสนเทศ ประเภทต่างๆ เพื่อการเรียนรู้	- สามารถยืม ทรัพยากรต่าง ๆ ออกจากหอสมุด - สามารถนั่งอ่าน หนังสือ ค้นคว้า ภายในหอสมุด	- เคาน์เตอร์บริการ - e-mail, website - โทรศัพท์ - เครือข่ายสังคม ออนไลน์ - เอกสาร ประชาสัมพันธ์ - ป้ายประกาศ - รายการวิทยุ
<u>ผู้รับบริการที่ไม่ใช่สมาชิก</u> - ประชาชนทั่วไป - นักเรียน นักศึกษา - ต่างสถาบัน	- บริการทรัพยากร สารสนเทศ ประเภทต่างๆ เพื่อการเรียนรู้	- ต้องการเข้าใช้ บริการเฉพาะ ภายในหอสมุด ไม่ ต้องการยืม ทรัพยากรออก นอกหอสมุด	- เคาน์เตอร์บริการ - website - เครือข่ายสังคม ออนไลน์ - ป้ายประกาศ - รายการวิทยุ

1ข(3) เพื่อให้การส่งมอบบริการของสำนักฯ ไปยังผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด สำนักฯ ตระหนักเป็นอย่างดีว่า การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศต้องสอดคล้องกับความต้องการหรือภารกิจของมหาวิทยาลัย และการให้บริการต้องมีความถูกต้องสะดวก รวดเร็ว ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ตาราง 1-7 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้ได้รับผลกระทบจากกิจกรรมของสำนักฯ

ผู้ส่งมอบ/พันธมิตร และผู้ให้ความ ร่วมมือของสำนักฯ	บริการที่ให้	ความต้องการ/ความ คาดหวัง	แนวทางและวิธีการ สื่อสารระหว่างกัน
- มหาวิทยาลัย/คณะ ต่างๆ	- จัดหาทรัพยากร สารสนเทศตามที่ ต้องการ - ให้บริการ สารสนเทศ	- ความครบถ้วน ครอบคลุมของ ทรัพยากร สารสนเทศ - ให้บริการด้วย ความรวดเร็ว ถูกต้อง และมี ประสิทธิภาพ	- หนังสือราชการ - การสื่อสารออนไลน์ - การประชุม
- บริษัทห้างร้าน/ สำนักพิมพ์	- ซื้อทรัพยากร สารสนเทศ - วัสดุและครุภัณฑ์	- สินค้าตรงตาม ความต้องการ - ส่งมอบของตรง ตามเวลา - ชำระเงินตรงเวลา - ราคายุติธรรม	- หนังสือราชการ - การสื่อสารออนไลน์ - โทรศัพท์
- ห้องสมุดสถาบัน การศึกษา / หน่วยงานอื่นๆ	- ความร่วมมือในการ พัฒนาห้องสมุด - ยืมระหว่างห้องสมุด	- แนวทางในการ พัฒนา และ ใช้ ทรัพยากรร่วมกัน	- หนังสือราชการ - การสื่อสารออนไลน์ - โทรศัพท์ - การประชุม/สัมมนา
- ชุมชน	- บริการห้องสมุด - การอบรม สัมมนา - ให้บริการทาง วิชาการ	- ได้รับบริการที่ถูก ต้อง ตรงตามความ ต้องการ	- หนังสือราชการ - การสื่อสารออนไลน์ - โทรศัพท์ - การลงพื้นที่
- คณะกรรมการ ดำเนินงานสำนักฯ	- รับมอบนโยบาย และการกำกับการ ดำเนินงาน	- ปฏิบัติตามภารกิจ ที่ได้รับมอบหมาย	- การประชุมคณะ กรรมการตามรอบ เวลา

2. สภาพการณ์ขององค์กร (Organizational Situation)

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

2ก(1) ลำดับในการแข่งขัน

องค์กรที่ดำเนินกิจกรรมในลักษณะเดียวกับสำนักงาน คือ หอสมุดหรือห้องสมุดของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยที่มีมากกว่า 147 แห่ง อย่างไรก็ตามหากพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามตาราง 1-5 และตาราง 1-6 แล้วจะพบว่า การให้บริการและกลุ่มผู้รับบริการมีความเป็นอิสระจากกัน คู่แข่งขันในเชิงของส่วนแบ่งตลาด (หรือจำนวนลูกค้า) จึงไม่เป็นประเด็นสำคัญแต่อย่างใด แต่ความท้าทายคือ การเทียบกับคู่แข่งหรือสถาบันอื่น ๆ ที่ให้บริการในลักษณะเดียวกัน เรื่องคุณภาพของการให้บริการ ความครบถ้วนของสารสนเทศที่ตอบสนองต่อภารกิจของมหาวิทยาลัยดังแสดงไว้ในตาราง 2-1

ในการกำหนดคู่แข่ง คณะกรรมการระบบคุณภาพของสำนักงาน พิจารณาจาก ขนาดของสถาบันและอายุของสถาบันที่ใกล้เคียงกัน ที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค เช่น ภาคเหนือ (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่) และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (มหาวิทยาลัยขอนแก่น)

ตาราง 2-1 คู่เทียบและสภาพการแข่งขัน

คู่แข่ง	ประเด็นการเทียบ	ผลการดำเนินงานในปัจจุบัน เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ
<ul style="list-style-type: none"> - สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น - สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความพึงพอใจในการให้บริการ - สัดส่วนทรัพยากรต่อจำนวนนักศึกษา - จำนวนการให้บริการเชิงรุก - สัดส่วนนวัตกรรมต่อจำนวนบุคลากร - สถิติการเข้าใช้บริการต่อจำนวนนักศึกษา - บุคลากร 	<ul style="list-style-type: none"> - ในแง่ของคุณภาพการให้บริการมีความแตกต่างกันเล็กน้อย - ในแง่ของจำนวนทรัพยากรและงบประมาณที่ใช้ในการจัดซื้อทรัพยากรสำนักงาน มีน้อยกว่ามหาวิทยาลัย เชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ตาราง 7.1 ก (1.3)) 	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับระบบการให้บริการของห้องสมุดสมัยใหม่ - มีเครื่องมือที่พร้อมสำหรับการให้บริการสารสนเทศ - มีการสร้างนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการและการปฏิบัติงาน - สภาพแวดล้อมที่ดี หอสมุดอยู่ในทำเลที่ดี

2ก(2) ปัจจัยสำคัญที่กำหนดความสำเร็จและความสามารถในการแข่งขัน/เปรียบเทียบเรื่องการทำเนิงานของสำนักงาน คือ การให้บริการสารสนเทศที่ครบถ้วนตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และด้วยวิธีการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ความเปลี่ยนแปลงหลัก ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของสำนักงาน ประกอบด้วย

- พัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ

- พัฒนาการของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและการให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร
- การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์ที่เป็นรูปเล่มไปสู่สิ่งพิมพ์ดิจิทัลหรือสิ่งพิมพ์ออนไลน์ตลอดจนรสนิยมการใช้บริการของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไปสู่การมีทางเลือกที่หลากหลายมากขึ้น

ความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มีส่วนอย่างมากในการขับเคลื่อนให้สำนักฯ ต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนานวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ รวมทั้งการพัฒนาสารสนเทศใหม่ ๆ ที่ตรงกับความต้องการที่เปลี่ยนไปของผู้รับบริการ

2ก(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบกับคู่แข่งได้แก่สถิติการใช้บริการต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อบริการด้านต่าง ๆ ทั้งของสำนักฯ และของคู่แข่ง การได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้ของคู่แข่ง สำนักฯ ใช้วิธีทำข้อตกลงในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ในรอบ 1 ปี

ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบคือ

- ยังขาดระบบการเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- ระบบห้องสมุดแต่ละแห่งไม่เหมือนกัน มีทั้งแบบรวมศูนย์และแยกส่วน ห้องสมุดประจำคณะและหอสมุดมหาวิทยาลัย

ข. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

สำนักฯ ได้สรุปความท้าทายเชิงกลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญไว้ดังแสดงในตาราง 2-3

ตาราง 2-3 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ

ด้าน	สิ่งที่ท้าทาย	กลยุทธ์ที่ใช้ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์
ด้านธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการมีทางเลือกในการเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นความรู้มากขึ้น เช่นทางอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ และสื่อทางเลือกอื่น ๆ - พฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการที่เปลี่ยนไป - ระบบการบริหารจัดการที่มีความเข้มแข็ง - การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า - การจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยการต่อรองที่เป็นธรรม ราคาที่เหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาการบริการที่มีความเป็นเอกลักษณ์ สอดคล้องกับความต้องการ - ปรับปรุงการให้บริการ - จัดกิจกรรมแนะนำ ให้ความรู้และส่งเสริมการใช้บริการด้านต่าง ๆ - ร่วมกับเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคในการบริหารจัดการ การใช้ทรัพยากรร่วมกัน และใช้กลไกของการยืมระหว่างห้องสมุดให้เกิดประโยชน์สูงสุด
ด้านปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> - การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องทันสมัย - การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ 	<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ - ศึกษาแนวทางการวัดความสอดคล้องของสารสนเทศกับภารกิจของมหาวิทยาลัย

ด้าน	สิ่งที่ท้าทาย	กลยุทธ์ที่ใช้ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์
	สอดคล้องกับภารกิจและความต้องการของผู้รับบริการ	(หลักสูตรสาขาการวิจัย ฯลฯ)
ด้านทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข - ความรู้และทักษะทางวิชาชีพการทำงานเป็นทีม มีจิตบริการ - วัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาบุคลากร และจัดกิจกรรมสัมพันธ์ - อบรมให้ความรู้อย่างเป็นระบบ - จัดกิจกรรมส่งเสริม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
ด้านบริการสังคม	<ul style="list-style-type: none"> - เป็นผู้นำการบริการวิชาการด้านห้องสมุดของชุมชน - มีบริการวิชาการสู่ชุมชนเพื่อส่งเสริมและพัฒนาวิชาชีพ - มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชน 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดให้มีการบริการวิชาการสู่ชุมชนเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต - บริการวิชาการเพื่อส่งเสริมและพัฒนาวิชาชีพบรรณารักษ์ - สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชน

ตาราง 2-3 ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ

ด้าน	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	กลยุทธ์ที่ใช้ส่งเสริมความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
ด้านธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> - มีความพร้อมสูงด้านทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยได้ทุกด้าน - มีความพร้อมของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึงสารสนเทศ - มีเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ทบทวน และปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการคัดเลือก/เสนอทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ - ปรับปรุงระบบการให้บริการผ่านเครือข่ายให้มีความสะดวก รวดเร็วและทันสมัยอยู่เสมอ - ผสานความร่วมมือเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น
ด้านปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> - ความพร้อมของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก - ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย - ความน่าเชื่อถือ 	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้อุปกรณ์และงบประมาณอย่างคุ้มค่าที่สุด - ดูแลติดตามให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ - ให้บริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ
ด้านทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> - ความรู้ ความสามารถของบุคลากร 	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement System)

แนวทางและวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพของสำนักฯ ได้แก่

- จัดกิจกรรมที่เสริมสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้
- ส่งเสริมให้ผู้รับบริการมีทักษะด้านการรู้สารสนเทศ
- ประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
- ทบทวน และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติโดยใช้แนวคิดของ Lean และด้วยหลักการ PDCA
- ใช้การจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง
- ส่งเสริมการทำวิจัยสถาบัน และนำผลการวิจัยมาใช้พัฒนางาน/บริการ
- ใช้หลักการตลาดส่งเสริมงานบริการห้องสมุด
- ทบทวนและปรับปรุงวิธีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง
- สร้างศักยภาพของบุคลากรทุกคน ทุกระดับให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงด้านวิชาการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การหล่อหลอมบุคลากรให้มีจิตสำนึกด้านคุณภาพ รักการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

1.การนำองค์กร (Leadership)

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership)

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ (Vision, Values, and Mission)

1.1ก(1) วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ (Vision, Values, and Mission)

สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ได้ทบทวนแผนกลยุทธ์เป็นประจำทุกปี โดยแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ มีการรับฟังข้อคิดเห็นจากบุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หรือผู้รับบริการ) ตลอดจนการประชุมระดมความคิดเห็น คณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ได้ทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์ของสำนักฯ โดยคำนึงถึงค่านิยมและวัฒนธรรมการทำงานที่ต้องการ และมีความเห็นตรงกันว่า “เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ” คือ เป้าหมายสูงสุดที่สำนักฯ ต้องการ

หลังจากการจัดทำแผนกลยุทธ์แล้ว ผู้อำนวยการสำนักฯ ได้ประชุมบุคลากรเพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ์ ค่านิยมขององค์กร ตลอดจนการจัดทำคำอธิบายความเชื่อมโยงระหว่างวิสัยทัศน์ และค่านิยม เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจ และถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติ โดยร่วมกับบุคลากรจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการ

ในการประชุมเพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี 2556 ได้มีการทบทวน พันธกิจ เป้าประสงค์ ค่านิยมองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร โดยบุคลากรที่เข้าร่วมการประชุมร่วมกันพิจารณา และได้ข้อสรุปว่า การนำองค์กรให้บรรลุเป้าหมายในทิศทางที่กำหนดโดยวิสัยทัศน์ จำเป็นต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ “มุ่งเน้นผู้รับบริการ” และขับเคลื่อนด้วยค่านิยม “ซื่อสัตย์ พัฒนา สามัคคี เพื่อเป้าหมายองค์กร”

ผู้อำนวยการสำนักฯ ซึ่งเป็นผู้นำระดับสูง ได้สื่อสาร วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมขององค์กรให้บุคลากร ผู้ส่งมอบ พันธมิตรที่สำคัญ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ทุกคนให้รับทราบในหลายวาระ หลากหลายวิธี และอย่างสม่ำเสมอ เช่น

- ในที่ประชุมบุคลากรสำนักฯ ทุกเดือน
- ในตอนท้ายของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ทุกฉบับที่สื่อสารถึงกันภายในสำนักฯ และภายนอกสำนักฯ จะมีข้อความแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมขององค์กรของสำนักฯ ให้บุคลากร ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสำนักฯรับทราบเสมอ
- สำนักฯ ได้ประกาศ วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมขององค์กรของสำนักฯ ให้บุคลากร ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสำนักฯ รับทราบทางหน้าเว็บไซต์
- สำนักฯ ได้ประกาศ วิสัยทัศน์ ให้ผู้ให้บริการรับทราบที่บริเวณหน้าสำนักฯ

ผู้นำระดับสูงได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมขององค์กรเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายโดยเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติ และเข้าร่วมทุกกิจกรรมของสำนักฯ ที่จัดขึ้น ทั้งบทบาทหน้าที่ในขั้นตอนการวางแผนและบทบาททั้งผู้นำและผู้ตามในขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้นำระดับสูงได้เข้าแก้ไขปัญหาและกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันในกรณีที่ทราบว่าจะระบบงานมีช่องว่างอันอาจนำไปสู่ความผิดพลาดหรือเกิดความเสียหายได้

1.1ก(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม (Promoting Legal and Ethical Behavior)

ผู้อำนวยการสำนักฯ ซึ่งเป็นผู้นำระดับสูงได้เน้นย้ำถึงการยึดถือแนวปฏิบัติที่เป็นธรรมกับทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติต่อบุคลากรด้วยกัน ต่อผู้รับบริการ ควรจะดำรงไว้ซึ่งความเสมอภาค หลีกเลี่ยงการปฏิบัติในลักษณะของอภิสิทธิ์ชน นอกจากนี้ ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ก็ได้เน้นให้ดำเนินการอย่างเป็นธรรมกับทุกคน

ในการจัดซื้อและใช้ทรัพยากรสารสนเทศทุกชนิด ได้ปฏิบัติตามกฎหมายลิขสิทธิ์ เช่น ซอฟต์แวร์ หนังสือ ทั้งฉบับที่เป็นตัวเล่มและฉบับอิเล็กทรอนิกส์ ได้จัดทำป้ายประกาศถึงความรับผิดชอบต่อลิขสิทธิ์ของแต่ละประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ ไว้ที่จุดให้บริการทุกจุด เช่น จุดให้บริการสื่อโสตทัศนฯ บริการถ่ายเอกสาร บริการสแกนเอกสาร บริการยืมคืน เป็นต้น

ในการเข้าใช้วารสารและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์บนหน้าเว็บไซต์ของสำนักฯ จะมีข้อความเตือนเกี่ยวกับการละเมิดลิขสิทธิ์และข้อตกลงในการใช้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับทราบและต้องดำเนินการยอมรับข้อตกลงจึงจะสามารถเข้าใช้วารสารและฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักฯ บอกรับเป็นสมาชิกได้

สำนักฯ กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบด้านจรรยาบรรณของบุคลากร โดยเน้นย้ำให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติตาม “ข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัย” ผู้นำระดับสูงปฏิบัติให้ดูเป็นแบบอย่าง นอกจากนี้ สำนักฯ มีการยกย่องผู้ประพฤติปฏิบัติดีด้วยการคัดเลือกและให้รางวัลแก่บุคลากรดีเด่นประจำปี โดยมีคณะกรรมการคัดเลือกฯ เป็นผู้ดำเนินการ

สำนักฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการด้านความปลอดภัย ตาม พรบ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554 โดยมีหน้าที่กำหนดมาตรการเพื่อป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายอันอาจจะเกิดได้จากการทำงานต่าง ๆ เช่น มีป้ายเตือนแสดงถึงข้อควรระวัง มีการกำหนดให้ทำความสะอาดชั้นหนังสือ มีการซ่อมหนีไฟ เป็นต้น

1.1ก(3) การสร้างองค์กรที่ยั่งยืน (Creating a SUSTAINABLE Organization)

ในด้านการบริหารสำนักฯ ให้มีความยั่งยืน และมีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าคู่แข่ง ผู้อำนวยการ และทีมบริหาร ได้กำหนดนโยบายส่งเสริมให้มี

- การพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ของบุคลากร โดยการจัดให้มีการทัศนศึกษาเพื่อดูงานทั้งในและต่างประเทศ ส่งเสริมให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่าน Blog และในสังคมออนไลน์ ส่งเสริมกิจกรรมการจัดการความรู้ ดำเนินการให้มีการประกวดนวัตกรรมในสำนักฯ จัดให้มีการอบรมในด้านต่างๆ ที่สำคัญ เช่น การทำงานเป็นทีมเพื่อเสริมสร้างการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี จิตบริการกับการให้บริการของห้องสมุดเพื่อสร้างความผูกพันของผู้ใช้บริการ เป็นต้น ส่งเสริมให้เกิดชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) นอกจากนี้ ยังมีการถ่ายทอดข่าวสารเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวที่น่าสนใจในวงการห้องสมุดผ่าน mailing list รวมทั้งการกระตุ้นให้บุคลากรจัดทำโครงการพัฒนางานในลักษณะ R2R สร้างผลงานด้วยการพัฒนางานประจำที่รับผิดชอบ และทำงานเป็นทีม
- มีการใช้โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST) ที่ร่วมกันพัฒนาโดยศูนย์คอมพิวเตอร์และสำนักฯ ซึ่งทำให้สำนักฯ ประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อและดูแลรักษาระบบ ไม่ต่ำกว่าปีละ 1.6 ล้านบาท (เมื่อ

ปี พ.ศ. 2542) นอกจากนี้ ยังทำให้สำนักฯ ไม่ต้องพึ่งพาโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติของต่างประเทศ ซึ่งอาจถูกกำหนดให้มีความใช้จ่ายเพิ่มขึ้นเมื่อเทคโนโลยีเปลี่ยนโดยไม่สามารถต่อรองได้ สำนักฯ และศูนย์คอมพิวเตอร์ได้กำหนดให้มีการพัฒนาต่อยอดไปอีกโดยกำหนดให้มีการประชุมกับศูนย์คอมพิวเตอร์เป็นประจำ เพื่อประเมิน/พัฒนาโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ

- เพื่อให้ห้องค์กรมีความยั่งยืน กำหนดให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นในสำนักฯ และกรรมการทุกชุดมีการกำหนดแผนงาน มีการประชุมอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำข้อมูล ข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาวิเคราะห์ และปรับปรุง โดยใช้ระบบ PDCA ในการปฏิบัติงาน
- มีการวางแผนการพัฒนาเป็นผู้นำในอนาคตขององค์กร โดยการคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพ พิจารณาจากรายชื่อผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อเป็นหัวหน้าฝ่ายที่มีความถี่สูง และคัดเลือกโดยคณะกรรมการบริหารสำนักฯ จำนวน 8 – 10 คน เป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะกำหนดให้เข้าร่วมกิจกรรมในเชิงพัฒนาผู้นำทั้งที่จัดโดยสำนักและจัดโดยหน่วยงานภายนอก กำหนดให้มีบทบาทเป็นผู้นำในกิจกรรมของสำนักฯ และมีความพร้อมหรือเอกสารเกี่ยวกับการพัฒนาผู้นำให้ศึกษาเป็นระยะ ๆ
- มีแผนพัฒนาบุคลากรทั้งระยะสั้นและระยะยาว
- มีการกำหนดให้บางกิจกรรมต้องมีการทำงานแบบ cross function มีระบบพี่เลี้ยง มีระบบสอนงาน มีการเตรียมถ่ายทอดงานเพื่อรองรับการเกษียณอายุราชการของบุคลากร
- มีเครือข่ายห้องสมุดทั้งภายในมหาวิทยาลัยทั้ง 5 วิทยาเขต (PSULINET) ซึ่งจะมีการพบปะกันของแต่ละกลุ่มงาน และมีการประชุมประจำปีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และมีเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยภูมิภาค (PULINET) ซึ่งกำหนดการประชุมทุก 3 เดือน ทั้ง 2 เครือข่าย มีการตกลงที่จะแบ่งปันกันใช้ทรัพยากรผ่านระบบการยืมระหว่างห้องสมุด การร่วมกันจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ทำให้สามารถซื้อได้ในราคาที่ถูกลงมาก นอกจากนี้ยังลดความซ้ำซ้อนในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของแต่ละห้องสมุดด้วย และมีความร่วมมือในการพัฒนาบุคลากร เป็นต้น

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร (Communication and Organizational PERFORMANCE)

1.1ข(1) การสื่อสาร (Communication)

ผู้อำนวยการและทีมบริหารสื่อสารกับบุคลากรด้วยช่องทางที่หลากหลาย ดังแสดงในตาราง 1.1-1

ตาราง 1.1-1 ช่องทางการสื่อสาร

ช่องทางการสื่อสาร	ผู้เกี่ยวข้อง	ความถี่	กิจกรรม/ผลลัพธ์
ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนัก	ผอ. รอง ผอ. หัวหน้าฝ่าย และกรรมการที่เป็นตัวแทนบุคลากร	ทุกเดือน	- พิจารณาและตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักฯ - เปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอวาระเข้าที่ประชุมโดยผ่านตัวแทนบุคลากร - ทบทวน ติดตามการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์
ประชุมบุคลากร	บุคลากรทุกคน	ทุกเดือน	- สื่อสารเรื่องต่างๆ จากทีมบริหารสู่บุคลากรรับฟัง ความคิดเห็นแนวทางการแก้ปัญหา

ช่องทางการสื่อสาร	ผู้เกี่ยวข้อง	ความถี่	กิจกรรม/ผลลัพธ์
			<ul style="list-style-type: none"> - เปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอวาระเข้าที่ประชุม - คณะกรรมการชุดต่างๆนำเสนอผลการดำเนินงาน
ประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ	คณะกรรมการต่างๆ เช่น กรรมการประกันคุณภาพ กรรมการ 5ส กรรมการจัดการความรู้ ฯลฯ	1-2 เดือน	มีแผนกิจกรรม ผลการดำเนินงาน ประเมินผลและวิเคราะห์บทบทวน
Group mail	บุคลากรเฉพาะกลุ่มหรือบุคลากรทุกคน	ทุกวัน/เมื่อมีความต้องการสื่อสาร	สื่อสารเรื่องต่างๆ ทั้งกรณีเร่งด่วน หรือเรื่องราวที่น่าสนใจ
ระบบ e-office	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง (บางส่วนหรือทั้งหมด)	ทุกวัน/เมื่อมีความต้องการสื่อสาร	แจ้งข่าวสาร สั่งการ ฯลฯ
ประชุมร่วมกับคู่ความร่วมมือ เช่น ศูนย์คอมพิวเตอร์	บุคลากรที่เกี่ยวข้อง	ทุก 2 เดือน หรือ เมื่อมีความจำเป็นเร่งด่วน	พิจารณาและตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้งานและและพัฒนาฟังก์ชันการใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ALIST)

ช่องทางการสื่อสารดังกล่าวข้างต้น เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมา และเป็นไปในลักษณะสองทิศทางทั่วทั้งองค์กร มีหลักฐานการสื่อสารเก็บไว้เพื่อการทวนสอบภายหลังได้ จึงสามารถใช้สำหรับเป็นเครื่องมือสื่อสารในการตัดสินใจที่สำคัญ ๆ ได้ด้วย

1.1ข(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง (Focus on Action)

ผู้อำนวยการและทีมบริหารให้ความสำคัญกับการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง ด้วยการทำความเข้าใจกับบุคลากรทุกคน มีการประชุมบุคลากรทุกเดือน ทุกครั้งก่อนการประชุม ได้แจ้ง วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร และค่านิยมองค์กร เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงภาระและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและรับผิดชอบ เพื่อเป้าหมายองค์กร ได้กำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนผลการดำเนินการ ส่งเสริมและกระตุ้นให้ทำโครงการพัฒนางาน หรืองานวิจัยสถาบันที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ปฏิบัติเพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ให้กลุ่ม CoP นำเสนอผลการดำเนินงาน และเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น เสนอแนวทางแก้ปัญหา ขอความร่วมมือจากบุคลากรทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีการประกวดและให้รางวัลแก่ CoP ที่มีผลงานเด่น มีการทบทวนแผนกลยุทธ์ และทำแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ที่ทบทวนใหม่ มีการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน โดยกำหนดให้ทุกกิจกรรมจัดทำ SIPOC เพื่อให้เห็น value chain และลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน โดยใช้ LEAN

มีการนำผลการประเมินด้านต่าง ๆ มาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการ เช่น การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การประเมินความพึงพอใจของบุคลากร การประเมินผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น

1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง (Governance and Societal Responsibilities)

ก. การกำกับดูแลองค์กร (Organizational GOVERNANCE)

1.2ก(1) การกำกับดูแลองค์กร (Organizational GOVERNANCE)

สำนักฯ ได้ดำเนินการตามระบบธรรมาภิบาลในด้านต่างๆ ที่สำคัญ ดังแสดงในตาราง 1.2-1 ดังนี้

ตาราง 1.2-1 แนวทางในการกำกับดูแลให้เป็นไปตามระบบธรรมาภิบาล

เรื่องที่สำคัญในระบบธรรมาภิบาล	แนวทางในการกำกับดูแล
ความรับผิดชอบต่อในการกระทำของผู้บริหารระดับสูง	<ul style="list-style-type: none"> - มหาวิทยาลัยกำหนดให้ผู้บริหารระดับสูง จัดทำข้อตกลงภาระงานตาม TOR มีการรายงานและประเมินผลการปฏิบัติงานตาม TOR ปีละ 2 ครั้ง ผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน และทุก 2 ปีโดยคณะกรรมการที่มีอธิการบดีเป็นประธาน - ผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการได้รับการประเมินด้านต่าง ๆ จากบุคลากรสำนักฯ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการบริหารสำนัก - ผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่ายได้รับการประเมินทุก 6 เดือนโดยคณะกรรมการที่มีผู้อำนวยการเป็นประธาน
ความรับผิดชอบต่อการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานการใช้เงินหมวดต่าง ๆ ของสำนักฯ ให้บุคลากรทราบ ทั้งที่ประชุมกรรมการบริหารสำนักฯ และที่ประชุมบุคลากรประจำทุกเดือน - การใช้จ่ายเงินของสำนักฯ ได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่การเงินของสำนักฯ กองคลัง และหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none"> - มีการสื่อสารแนวทางการดำเนินการแก่บุคลากร ทั้งโดยการประชุมบุคลากรและเป็นเอกสาร เช่น แนวทางการสรรหาหัวหน้าฝ่าย แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น - มีการเปิดเผยรายงานการประชุมกรรมการบริหารสำนักฯ โดยบุคลากรสามารถเปิดดูได้จากระบบอินทราเน็ตของสำนักฯ - มีระบบรับข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน
การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<ul style="list-style-type: none"> - มีการรายงานผลการดำเนินงานในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากหน่วยงานระดับคณะ - มีนโยบายในการพัฒนาระบบรายงานข้อมูล และสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้ครอบคลุมมากที่สุด

1.2ก(2) การประเมินผลการดำเนินการ (PERFORMANCE Evaluation)

คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการซึ่งเป็นผู้นำสูงสุดในรอบ 2 ปี โดยใช้ข้อมูลจากการรายงานของผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ ข้อมูลจากการสอบถามบุคลากร ข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการประเมินได้รับการป้อนกลับเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อการปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งๆ ขึ้นต่อไป

ผู้อำนวยการสำนักฯ ได้รับการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีอธิการบดีเป็นประธานในรอบ 6 เดือน และประเมินโดยบุคลากรสำนักฯ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ลักษณะผู้นำและภาวะผู้นำ การพัฒนาองค์กร การเป็นผู้กำกับดูแลที่ดีภายใต้กรอบจริยธรรมและคุณธรรม ความสามารถในการสื่อสารและการจูงใจ ศิลปะในการครองใจผู้ใต้บังคับบัญชา การจัดระบบ / กลไก การบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและรายงานผลการประเมินให้ผู้ผู้นำสูงสุดรับทราบ เพื่อนำผลการประเมินไปทบทวนการดำเนินงาน

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม (Legal and ETHICAL BEHAVIOR)

องค์กรได้ทำการวิเคราะห์ปัญหาที่อาจจะเกิดกระทบเชิงลบต่อการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ขององค์กร และสร้างกระบวนการแก้ปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งตัววัดที่เกี่ยวข้องดังสรุปในตาราง 1.2-2

ตารางที่ 1.2-2 ผลของการวิเคราะห์ปัญหาที่อาจจะกระทบต่อการให้บริการ

ผลิตภัณฑ์/ บริการ	ปัญหา/ ผลกระทบเชิง ลบ	กระบวนการแก้ปัญหา	เป้าประสงค์	ตัววัด	กรอบเวลา
การบริการ ทรัพยากร สารสนเทศ	การ download วารสาร อิเล็กทรอนิกส์ ผิดกติกา	- มีระบบยืนยันตัวตน - มีข้อความเตือนและ ให้มีการรับทราบ กติกากการ download	ป้องกันการทำ ผิดกติกา ซึ่งมีผล ทำให้ผู้ให้บริการ ยุติการให้บริการ ซึ่งจะกระทบต่อ ผู้ใช้ในภาพรวม	จำนวนครั้ง ของการ กระทำผิด ลดลง	ทุกครั้งที่เข้า ใช้วารสาร อิเล็กทรอนิกส์
การใช้ ซอฟต์แวร์	การละเมิด ลิขสิทธิ์	จัดหา - Open Source software, Freeware - ใช้ซอฟต์แวร์ที่ถูก กฎหมาย - ไม่อนุญาตให้ ผู้ใช้บริการติดตั้ง ซอฟต์แวร์ใด ๆ ใน ระบบคอมพิวเตอร์ที่ สำนักฯ จัดไว้บริการ	ไม่มีการใช้ ซอฟต์แวร์ที่ผิด กฎหมาย	ไม่มี ซอฟต์แวร์ ที่ผิด กฎหมาย	มีการ ตรวจสอบ ปีละ 2 ครั้ง

ผลิตภัณฑ์/ บริการ	ปัญหา/ ผลกระทบเชิง ลบ	กระบวนการแก้ปัญหา	เป้าประสงค์	ตัววัด	กรอบเวลา
การสำเนาเอกสารและทำซ้ำสื่อโสตฯ เพื่อประโยชน์อื่นที่ไม่ใช่เพื่อการศึกษา	การละเมิดลิขสิทธิ์	จัดทำป้ายประกาศห้ามการสำเนาเอกสารและทำซ้ำสื่อโสตฯ เพื่อประโยชน์อื่นที่ไม่ใช่เพื่อการศึกษา	ป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์	ไม่มีข้อร้องเรียนที่เกิดจากการละเมิดลิขสิทธิ์	มีการตรวจสอบปีละ 2 ครั้ง
การให้บริการ	การเลือกปฏิบัติ เช่น การลดหย่อนค่าปรับ	กำหนดระเบียบการลดหย่อนค่าปรับ	ผู้ใช้บริการได้รับความเป็นธรรม	ข้อร้องเรียนในเรื่องการเลือกปฏิบัติลดลง	ตรวจสอบทุกเดือน

มาตรการลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืน

- นักศึกษา : ลงโทษตามวินัยนักศึกษา
- บุคลากร : เสนอมหาวิทยาลัยลงโทษทางวินัยข้าราชการ/พนักงาน
- บุคคลภายนอก : แจ้งความดำเนินคดีตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องและระงับการเป็นสมาชิกเป็นการชั่วคราวหรือถาวรตามแต่กรณี
-

ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ (Societal Responsibilities and Support of KEY Communities)

1.1ค(1) ความผาสุกในวงกว้าง (Societal Well-Being)

- ร่วมมือกับองค์กรต่าง ๆ นอกมหาวิทยาลัย เช่น องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมการรักษาวัฒนธรรมที่ดั้งเดิมในโอกาสต่าง ๆ เช่น วันสงกรานต์ วันเฉลิมพระชนมพรรษา
- กิจกรรมส่งเสริมการอ่านของประชาชน เช่น PSU Book Fair
- ร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในการจัดอบรมและให้บริการ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศขององค์กรที่เป็นประโยชน์กับสังคมภายนอกมหาวิทยาลัย (TDC)
- กำหนดนโยบายและมาตรการในการประหยัดพลังงาน ลดภาวะโลกร้อน เช่น
- ปิดเครื่องปรับอากาศ ปิดไฟฟ้าในที่ทำงานช่วงพักและบริเวณที่ไม่ได้ใช้งาน
- จัดระบบสวิทช์ไฟฟ้าแสงสว่างใหม่ ให้สามารถควบคุมการเปิด-ปิดหลอดไฟให้แสงสว่างให้เหมาะสมกับความจำเป็นในการใช้แสงสว่างบริเวณต่าง ๆ
- รณรงค์ลดการใช้กระดาษ และการนำวัสดุต่างๆมาใช้ใหม่ รวมทั้งการคัดแยกขยะ

1.2ค(2) การสนับสนุนชุมชน (Community Support)

สำนักฯ ตระหนักถึงบทบาทที่พึงมีต่อการสร้างประโยชน์ให้กับสังคมตามศักยภาพของสำนักฯ เช่น การสร้างความเข้มแข็งแก่ห้องสมุดโรงเรียนในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ในเขตการศึกษา ที่ 2 อำเภอลำลูกกา ซึ่ง เป็นโรงเรียนที่มีการสอนในระดับก่อนวัยเรียนจนถึงชั้นประถม 6 ในชุมชน โดยจัดเป็นห้องสมุดต้นแบบ จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน จัดอบรมให้ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์พื้นฐานแก่ครูที่รับผิดชอบในการดูแลห้องสมุดโรงเรียน ส่งเสริมให้มีเครือข่ายห้องสมุดโรงเรียนเพื่อเป็นช่องทางในการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียน

สำนักฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริการวิชาการ และได้ร่วมกันประชุมกำหนดพื้นที่ สำหรับให้บริการชุมชน ดังนี้

- เป็นพื้นที่ที่อยู่ในพื้นที่ซึ่งเป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัย
- การเดินทางสะดวก ไปเช้า กลับเย็นได้ (ระยะทางไม่เกิน 50 กิโลเมตรจากมหาวิทยาลัย)
- สามารถไปติดตามผลได้บ่อย ๆ
- เป็นโรงเรียนสังกัด สพฐ. ระดับ อนุบาลถึง ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6
- สำรวจความต้องการในการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียน วิเคราะห์ข้อมูล พิจารณาจากความพร้อมในการพัฒนา ความตั้งใจและสนใจของผู้อำนวยการโรงเรียน ครูที่รับผิดชอบ โรงเรียนต้องมีความพร้อมทางกายภาพระดับหนึ่ง และมีศักยภาพที่พัฒนาได้ไม่ยาก

ในการทำกิจกรรมบริการวิชาการ ได้ใช้ศักยภาพที่มีอยู่ของบุคลากรตามความถนัด โดยกำหนดตัวบุคคลที่เป็นแกนหลัก และรับสมัครบุคลากรเข้าร่วมโครงการ

นอกจากนี้ สำนักฯ ได้ร่วมมือกับองค์กรนักศึกษา เช่น ชมรมเคมีสัมพันธ์ คณะวิทยาศาสตร์ ในการให้บริการชุมชนดังตัวอย่างกิจกรรมในตาราง 1.2-2

ตาราง 1.2-2 แนวทางในการกำกับดูแลให้เป็นไปตามระบบธรรมาภิบาล

ชุมชน	กิจกรรม
ห้องสมุดโรงเรียน	- จัดห้องสมุดโรงเรียนเพื่อให้เป็นห้องสมุดต้นแบบ - การบริจาคหนังสือ - กิจกรรม Open Library@School
ห้องสมุดชุมชน	- การจัดอบรมความรู้ใหม่ๆ แก่บรรณารักษ์ และผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุดชุมชน
นักศึกษาของสถาบันอื่น ๆ	- การรับเข้าฝึกงาน
นักเรียนในเครื่องแบบ	- ใช้บริการของสำนักฯ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
ประชาชนในชุมชน	- ใช้บริการของสำนักฯ ทั้งในรูปของสมาชิก หรือเป็นผู้รับบริการเป็นครั้งคราว

2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development)

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development PROCESS)

2.1ก(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategy Development PROCESS)

แผนกลยุทธ์ขององค์กรฉบับปัจจุบันได้จัดทำมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 เพื่อใช้ในการดำเนินการองค์กรระหว่าง พ.ศ. 2554-2558 (รศ.ปัญญาธิกร งามศรีตระกูล ผู้อำนวยการสำนัก ฯ สมัยนั้นเป็นประธานการจัดทำ) และได้รับการปรับปรุงเมื่อปี พ.ศ. 2555 และ 2556 ตามลำดับ

ขั้นตอนในการปรับปรุงแผนกลยุทธ์ในปีพ.ศ. 2555 นั้น สำนักฯ ได้จัดให้มีการสัมมนาบุคลากรนอกสถานที่ และทำการประชุมระดมความคิดเห็นของบุคลากรทุกคน เพื่อนำมาปรับปรุงแผนกลยุทธ์ ทำให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงแผนกลยุทธ์ทั้งโดยตรงและทางอ้อม

สำหรับการปรับปรุงแผนกลยุทธ์ในครั้งที่ 2 นี้ (ฉบับปัจจุบัน) สำนักฯ ได้ดำเนินการดังนี้

- นำข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในประจำปีการศึกษา 2555 มาพิจารณาแก้ไข และเป็นแนวทางในการปรับปรุงแผนกลยุทธ์
- นำข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และว่าสมควรปรับปรุงกระบวนการทำงานของสำนักฯ มาใช้ประกอบ
- คณะกรรมการประกันคุณภาพพิจารณาแก้ไขบางส่วนให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์

ผู้ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ

- คณะกรรมการประกันคุณภาพ
- คณะกรรมการบริหารสำนักฯ
- บุคลากรทุกคน
- ผู้รับบริการ

การนำข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะทั้งจากผู้รับบริการและบุคลากรทั้งหมดในสำนักฯ มาพิจารณา ทำให้สามารถแก้ไขจุดบกพร่อง/จุดบอดของการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาได้

วิธีการกำหนดสมรรถนะหลักขององค์กร ทำโดย

- การระดมความคิดเห็นจากที่ประชุมหลายฝ่าย เช่น ประชุมกรรมการบริหาร กรรมการคุณภาพ และบุคลากรสำนักฯ
- พิจารณาจากผลงาน/นวัตกรรมที่เกิดจากการปฏิบัติงานในรอบปีที่ผ่านมา และ ปีก่อนๆ

สำนักฯ ให้คำนิยามของคำว่ากรอบระยะเวลาระยะสั้นคือ กระบวนการใด ๆ ที่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นได้ภายในระยะเวลา 1 ปี เช่น การวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศของนักวิจัยในแต่ละปี ส่วนกรอบระยะเวลาระยะยาวคือ กิจกรรมที่ต้องใช้เวลามากกว่า 1 ปีเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่วางไว้ เช่น แปลงทรัพยากรสารสนเทศบางประเภท ให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ภายในระยะเวลา 3 ปี

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategy Objectives)

2.1ข(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ (Key Strategic Objectives)

สำนักฯ มีแผนกลยุทธ์ที่กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าประสงค์ และกรอบเวลาการดำเนินงานชัดเจน โดยมีเป้าหมายตามตัวชี้วัด และมีการติดตามการดำเนินงานของกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านทางการประชุมคณะกรรมการบริหารทุกเดือน

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation)

สำนักฯ มีแผนกลยุทธ์ที่เป็นแผนระยะยาวและแผนปฏิบัติการประจำปีเป็นแผนระยะสั้นที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร โดยทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการดังกล่าวแล้วในหัวข้อ 2.1 ทั้งนี้ ได้มีการนำเสนอแผนกลยุทธ์ที่ปรับปรุงแล้วในที่ประชุมบุคลากรทุกคนที่จัดให้มีประจำทุกเดือนและนำเสนอให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับแผนกลยุทธ์ในแต่ละด้านจัดผู้รับผิดชอบสำหรับจัดการทำแผนปฏิบัติการแล้วนำเสนอต่อกรรมการบริหารและกรรมการประกันคุณภาพเพื่อพิจารณาเห็นชอบ และนำแจ้งต่อที่ประชุมบุคลากรทั้งสำนักฯ ต่อไปเป็นการประกาศใช้แผนกลยุทธ์ที่ทุกคนได้รับทราบทั่วถึงกัน

ผู้บริหารสำนักฯ มีนโยบายให้ใช้แผนกลยุทธ์ที่ได้ประกาศใช้แล้ว เป็นแนวทางในการดำเนินงานของทุกฝ่าย และให้หัวหน้าฝ่ายเป็นผู้ดูแล กำกับ และตรวจสอบ การดำเนินงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ และรายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหาที่พบ รวมทั้งวิธีการแก้ไขในเรื่องที่แก้ไขได้ หรือหาวิธีการแก้ปัญหาที่ยังค้างอยู่ในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารที่ได้กำหนดให้มีการประชุมทุกเดือน จากนั้นได้มีการแจ้งให้บุคลากรในสำนักฯ ทราบถึงปัญหาและวิธีการแก้ไขให้กับบุคลากรทุกคนในที่ประชุมประจำเดือนของบุคลากร เพื่อรับทราบความก้าวหน้าของการดำเนินงาน รวมทั้งตระหนักถึงปัญหาที่พบและแนวทางในการแก้ไข เพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ในวิธีการดำเนินงานดังที่กล่าวมานี้ ช่วยทำให้พบปัญหาแต่เนิ่น ๆ และสามารถแก้ไขแผนกลยุทธ์ หรือแผนปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องได้ เนื่องจากสำนักฯ ได้กำหนดให้มีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน ทั้งการประชุมคณะกรรมการบริหาร และการประชุมบุคลากรทั้งสำนักฯ นอกจากจะช่วยให้สะดวกในการติดตามปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในระยะเวลาอันรวดเร็วแล้ว ยังสามารถแก้ไข ปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงานได้ในกรณีที่สถานการณ์เปลี่ยนแปลงอีกด้วย

สำหรับแผนงานที่เป็นแผนระยะสั้นทุกแผน โดยเฉพาะโครงการต่าง ๆ ทางสำนักฯ ได้กำหนดนโยบายให้มีการจัดทำโครงการที่ระบุแนวทางในการดำเนินงานชัดเจน และได้มีการประชุมร่วมกันของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

เพื่อวางแผนการทำงาน และทำการประเมินผลการปฏิบัติงานเมื่อเสร็จสิ้น รวมทั้งวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่พบ และข้อเสนอแนะหรือวิธีการที่สามารถปรับเปลี่ยนได้สำหรับการทำงานในลักษณะเดียวกันที่อาจจะมีอีกในอนาคต เป็นการนำวิธีการของ PDCA มาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กร (ตัวอย่างเช่นโครงการความร่วมมือห้องสมุดชุมชน โรงเรียนบ้านควน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา)

แผนด้านบุคลากร สำนักฯ มีการจัดทำแผนระยะยาวต่อมหาวิทยาลัย และรับทราบนโยบายมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับการทดแทนกำลังคนที่เกษียณ แล้วนำมาปรับแนวทางการดำเนินงานของสำนักฯ ส่วนแผนการพัฒนาบุคลากรนั้น สำนักฯ ได้จัดให้มีการพัฒนาบุคลากรเป็นสองส่วนคือ การพัฒนาตามทักษะวิชาชีพของบุคลากร และการพัฒนาตามความต้องการของบุคลากร ทั้งนี้ สำนักฯ ได้มีนโยบายในการจัดการส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าร่วมการสัมมนาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หรือการปรับปรุงทักษะการดำรงชีวิต โดยที่บุคลากรทุกคนสามารถเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาที่เกี่ยวข้องได้ในวงเงินงบประมาณที่กำหนดในแต่ละปี (วงเงินนี้สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์เศรษฐกิจของแต่ละปี โดยมีการกำหนดตอนต้นปีงบประมาณ และแจ้งให้บุคลากรทุกคนรับทราบในที่ประชุมบุคลากร)

แผนกลยุทธ์ สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
ปีงบประมาณ 2554 – 2558 ปรับปรุงครั้งที่ 2

วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ

พันธกิจ

1. เป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัย และศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศ สื่อการเรียนรู้ทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ด้วยการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ
2. เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเองแก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างกว้างขวางไร้ขอบเขต โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเชื่อมโยงเป็นเครือข่าย
3. เป็นศูนย์กลางการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต และแหล่งบริการองค์ความรู้ใหม่แก่สังคมในลักษณะการให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัยและสมบูรณ์เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในชุมชน

ค่านิยม

“ซื่อสัตย์ พัฒนา สามัคคี เพื่อเป้าหมายองค์กร”

วัฒนธรรมองค์กร

“มุ่งเน้นผู้รับบริการ”

1 วิสัยทัศน์ 3 พันธกิจ 8 เป้าประสงค์ 16 กลยุทธ์ 37 ตัวชี้วัด

พันธกิจ (Mission)	เป้าประสงค์ (Goals)	กลยุทธ์ (Strategic)	กิจกรรม
1. เป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัย และศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศ สื่อการเรียนรู้ทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ด้วยการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ	1.1 เพื่อให้เป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัย	1.1.1 จัดให้มีระบบการจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศ พร้อมทั้งการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว	1.1.1.1 มีการวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการที่เป็นไปตามมาตรฐาน
			1.1.1.2 มีกระบวนการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ
			1.1.1.3 แปลงทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
			1.1.1.4 ให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว
			1.1.1.5 ระบบ LEAN มาใช้ดำเนินงาน
	1.2 เพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัยและสื่อการเรียนรู้ทุกรูปแบบ	1.2.1 จัดให้มีทรัพยากรสารสนเทศ ที่ครอบคลุมสอดคล้องการเรียนการสอน	1.2.1.1 วิเคราะห์และจัดทาสารสนเทศในแต่ละสาขาวิชา
			1.2.1.2 วิเคราะห์การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ
			1.2.1.3 สร้างเครือข่ายและพัฒนาความร่วมมือการจัดทาสารสนเทศในรูปภาคี
		1.2.2 ทำการตลาดเชิงรุกตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ(พัฒนาช่องทางการสื่อสารและการให้บริการ)	1.2.2.1 พัฒนาและเพิ่มช่องทางการสื่อสารและการบริการ
			1.2.2.2 ประชาสัมพันธ์เชิงรุก (Road Show)
			1.2.2.3 กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

พันธกิจ (Mission)	เป้าประสงค์ (Goals)	กลยุทธ์ (Strategic)	กิจกรรม
	1.3 เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการวิจัย	1.3.1 จัดให้มีระบบจัดเก็บ และเผยแพร่ผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัย	1.3.1.1 ประสานงานให้มีการพัฒนาเครื่องมือดึงข้อมูลจาก PSU Knowledge Bank ใน ALIST
			1.3.1.2 พัฒนาเครื่องมือเชื่อมโยง PSU Knowledge Bank กับฐานข้อมูลของหน่วยงานอื่น ๆ เช่น สำนักวิจัยฯ และคณะต่าง ๆ
			1.3.1.3 พัฒนาเครื่องมืออำนวยความสะดวกอื่น ๆ
		1.3.2 สร้างความร่วมมือกับคณะ/หน่วยงานเพื่อสนับสนุนการวิจัย	1.3.2.1 ศึกษาความต้องการสารสนเทศของนักวิจัย
			1.3.2.2 สนับสนุนการวิจัย (Research Support)
		1.3.3 พัฒนาระบบแจ้งข่าวสารสารสนเทศ แหล่งข้อมูล และแหล่งเรียนรู้	1.3.3.1 มีช่องทางให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมโดยใช้สังคมเครือข่าย (Social network)
	1.4 การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ	1.4.1 นำระบบ TQA มาใช้ในการบริหารองค์กร	1.4.1.1 จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ TQA
			1.4.2 พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ ความชำนาญ หรือเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ
		1.4.2.1 จัดอบรมให้ความรู้ด้านวิชาชีพแก่บุคลากร	1.4.2.2 ส่งเสริมบุคลากรเข้าอบรม ศึกษาดูงาน
			1.4.2.3 สนับสนุนให้บุคลากรเป็นวิทยากร ให้การอบรมความรู้ ฯลฯ
1.4.2.4 ส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในวิชาชีพ			
1.4.3 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการ	1.4.3.1 สร้างระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ		
	1.4.3.2 เครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่ช่วยในการปฏิบัติงาน		

พันธกิจ (Mission)	เป้าประสงค์ (Goals)	กลยุทธ์ (Strategic)	กิจกรรม	
		ตัดสินใจอย่างต่อเนื่อง		
		1.4.4 นำการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนางาน	1.4.4.1 จัดให้มีชุมชนนักปฏิบัติ	
		1.4.5 มีสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิต	1.4.5.1 จัดให้มีสภาพแวดล้อมตามข้อกำหนดหลักอาชีพอนามัย	
2. เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเองแก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างกว้างขวางไร้ขอบเขต โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเชื่อมโยงเป็นเครือข่าย	2.1 เพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเอง	2.1.1 มีระบบรองรับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างเท่าเทียม ทุกที่ ทุกเวลา	2.1.1.1 ศึกษาและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ	
			2.1.1.2 มีการนำบริหารความเสี่ยงมาใช้	
			2.1.1.3 มีแผนการดูแลระบบ	
		2.1.2 จัดให้มีบริการส่งเสริมทักษะ ในการสืบค้นข้อมูล การค้นคว้าหาความรู้	2.1.2.1 พัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ ทักษะ ในการให้คำแนะนำ/ปรึกษา หรือเป็นวิทยากรในการอบรม	
			2.1.2.2 จัดกิจกรรม/บริการเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ	
			2.1.2.3 ขอความร่วมมือจากผู้สอนในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในการเรียนการสอน	
			2.1.2.4 พัฒนาสื่อสำหรับการเรียนรู้ด้วยตนเอง	
3. เป็นศูนย์กลางการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต และแหล่งบริการองค์ความรู้ใหม่แก่สังคมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในชุมชน	3.1 เพื่อบริการวิชาการสู่ชุมชน	3.1.1 จัดให้มีการบริการวิชาการสู่ชุมชนเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต	3.1.1.1 จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้	
			3.1.2 บริการวิชาการเพื่อส่งเสริมและพัฒนาวิชาชีพบรรณารักษ์	3.1.2.1 จัดโครงการอบรม/สัมมนาวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ให้แก่ผู้รับผิดชอบห้องสมุดสถาบันการศึกษาในชุมชน
			3.1.3 สร้างเครือข่ายความร่วมมือ	3.1.3.1 จัดโครงการความรู้สู่ชุมชน

พันธกิจ (Mission)	เป้าประสงค์ (Goals)	กลยุทธ์ (Strategic)	กิจกรรม
		กับชุมชน	3.1.3.2 สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ต่าง ๆ ในชุมชน 3.1.3.3 ส่งเสริมและเผยแพร่นวัตกรรม/ผลงานการประยุกต์ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับหน่วยงานอื่น ๆ

พันธกิจ 1 เป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัย และศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศ สื่อการเรียนรู้ทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ด้วยการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ

เป้าประสงค์ 1.1 : เพื่อให้เป็นแหล่งสะสมองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัย

กลยุทธ์	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ข้อมูลปัจจุบัน	เป้าหมาย	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง	
1.1.1 จัดให้มีระบบการจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศ พร้อมทั้งการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว	1.1.1.1 มีการวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการที่เป็นไปตามมาตรฐาน	ข้อมูลมีความถูกต้อง ≥ 90 %	-	ไม่น้อยกว่าปีฐาน	-	-	-	95	98	ฝ่ายพัฒนาฯ และฝ่ายบริการฯ		
	1.1.1.2 มีกระบวนการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ	ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ≥ 95 %		ไม่น้อยกว่าปีฐาน				95	98	ฝ่ายบริการฯ		
	1.1.1.3 แปลงทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ภายในเวลา 5 ปี	ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่แล้ว ได้รับการแปลงในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์							20%	40%	ฝ่ายพัฒนาฯ	
		ทรัพยากรสารสนเทศที่รับใหม่ได้รับการแปลงในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หมดในแต่ละปี							100%	100%	ฝ่ายพัฒนาฯ	
1.1.1.4 ให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว	การจัดหา-จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศต่างประเทศได้			ไม่น้อยกว่าปีฐาน				90%	90%	ฝ่ายพัฒนาฯและฝ่ายสนับสนุนฯ		

กลยุทธ์	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ข้อมูลปัจจุบัน	เป้าหมาย	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
		ไม่เกิน 4 เดือน									
		ทรัพยากรสารสนเทศในประเทศได้ไม่เกิน 1 เดือน						90%	90%	ฝ่ายพัฒนาฯและฝ่ายสนับสนุนฯ	
		ทรัพยากรที่สั่งซื้อพร้อมให้บริการภายใน 1 สัปดาห์หลังจากได้รับจากฝ่ายจัดซื้อ						100%	100%	ฝ่ายพัฒนาฯ	
		ให้บริการยืมคืน 1 นาทีต่อรายการ						100%	100%	ฝ่ายบริการฯ	
	1.1.1.5 ระบบ LEAN มาใช้ดำเนินงาน	จำนวนกิจกรรม						20%	40%	ฝ่ายพัฒนาฯ ฝ่ายบริการฯ และ ฝ่ายสนับสนุนฯ	

เป้าประสงค์ 1.2 เพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัย และสื่อการเรียนรู้ทุกรูปแบบ

กลยุทธ์	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ข้อมูลปัจจุบัน	เป้าหมาย	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
1.2.1 จัดให้มีทรัพยากรสารสนเทศที่ครอบคลุมสอดคล้องการเรียนการสอน	1.2.1.1 วิเคราะห์และจัดทำทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละสาขาวิชา	ทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับการเรียนการสอน (ร้อยละ)		ไม่น้อยกว่าปีฐาน			70	80	90	ฝ่ายพัฒนาฯ	ผลการวิเคราะห์หมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ
	1.2.1.2 วิเคราะห์การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	มีกระบวนการวิเคราะห์		ไม่น้อยกว่าปีฐาน				มี	มี	ฝ่ายพัฒนาฯและฝ่ายบริการฯ	ผลการวิเคราะห์
	1.2.1.3 สร้างเครือข่ายและพัฒนาความร่วมมือการจัดการทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบใด	มีเครือข่ายความร่วมมือ		ไม่น้อยกว่าปีฐาน				มี	มี	ฝ่ายพัฒนาฯ	รายงานการประชุมเครือข่ายและการจัดซื้อ
1.2.2 ทำการตลาดเชิงรุกตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ(พัฒนาช่องทางการสื่อสารและการให้บริการ)	1.2.2.1 พัฒนาและเพิ่มช่องทางการสื่อสารและการบริการ	จำนวนช่องทางสื่อสารและบริการ		ไม่น้อยกว่าปีฐาน			10	12	13	ฝ่ายบริการฯ	
	1.2.2.2 ประชาสัมพันธ์เชิงรุก (Road Show)	จำนวนกิจกรรม		ไม่น้อยกว่าปีฐาน			10	15	20	ฝ่ายบริการฯ	
	1.2.2.3 กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	จำนวนกิจกรรม		ไม่น้อยกว่าปีฐาน			2	4	6	ฝ่ายบริการฯ	

เป้าประสงค์ 1.3 เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการวิจัย

กลยุทธ์	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ข้อมูลปัจจุบัน	เป้าหมาย	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
1.3.1 จัดให้มีระบบจัดเก็บและเผยแพร่ผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัย	1.3.1.1 ประสานงานให้มีการพัฒนาเครื่องมือดึงข้อมูลจาก PSU Knowledge Bank ใน ALIST	มีเครื่องมือภายในปี 2556		ไม่น้อยกว่าปีฐาน			มี	มี	มี	ฝ่ายพัฒนาฯ	
	1.3.1.2 พัฒนาเครื่องมือเชื่อมโยง PSU Knowledge Bank กับฐานข้อมูลของหน่วยงานอื่นๆ เช่น สำนักวิจัยฯ และคณะต่างๆ	มีเครื่องมือภายในปี 2557		ไม่น้อยกว่าปีฐาน						ฝ่ายพัฒนาฯ	
	1.3.1.3 พัฒนาเครื่องมืออำนวยความสะดวกอื่นๆ	มีเครื่องมืออำนวยความสะดวก		ไม่น้อยกว่าปีฐาน			มี	มี	มี	ฝ่ายพัฒนาฯ	
1.3.2 สร้างความร่วมมือกับคณะ/หน่วยงาน เพื่อสนับสนุนการวิจัย	1.3.2.1 ศึกษาความต้องการสารสนเทศของนักวิจัย	มีการศึกษาความต้องการของนักวิจัยทุกปี		ไม่น้อยกว่าปีฐาน			มี	มี	มี	ฝ่ายพัฒนาฯ	
	1.3.2.2 สนับสนุนการวิจัย (Research Support)	จำนวนครั้งของกิจกรรม		ไม่น้อยกว่าปีฐาน			40	50	60	ฝ่ายบริการฯ	

กลยุทธ์	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ข้อมูลปัจจุบัน	เป้าหมาย	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
1.3.3 พัฒนาระบบแจ้งข่าวสารสารสนเทศ แหล่งข้อมูล และแหล่งเรียนรู้	1.3.3.1 มีช่องทางให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมโดยใช้สังคมเครือข่าย (Social network)	มีช่องทาง		ไม่น้อยกว่าปีฐาน			มี	มี	มี	ฝ่ายบริการฯ	

เป้าประสงค์ 1.4 เพื่อการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ

กลยุทธ์	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ข้อมูลปัจจุบัน	เป้าหมาย	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
1.4.1 นำระบบ TQA มาใช้ในการบริหารองค์กร	1.4.1.1 จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ TQA			ไม่น้อยกว่าปีฐาน			1	1	1	กรรมการคุณภาพ	
1.4.2 พัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพความชำนาญ หรือเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ	1.4.2.1 จัดอบรมให้ความรู้ด้านวิชาชีพแก่บุคลากร			ไม่น้อยกว่าปีฐาน			1	1	1	ฝ่ายสนับสนุนฯ	
	1.4.2.2 ส่งเสริมบุคลากรเข้าอบรม ศึกษาดูงาน			ไม่น้อยกว่าปีฐาน			100%	100%	100%	กรรมการบริหารฯ	
	1.4.2.3 สนับสนุนให้บุคลากรเป็นวิทยากร ให้อบรมความรู้ ฯลฯ			ไม่น้อยกว่าปีฐาน			≥10	≥10	≥10	ฝ่ายบริการฯ	
1.4.3 พัฒนาระบบเทคโนโลยี	1.4.3.1 สร้างระบบฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ						-	-	1	ฝ่ายสนับสนุนฯ	

กลยุทธ์	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ข้อมูล ปัจจุบัน	เป้าหมาย	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจอย่างต่อเนื่อง	14.3.2 เครื่องมือหรือเทคโนโลยีที่ช่วยในการปฏิบัติงาน						1	1	1	ฝ่ายสนับสนุนฯ	
1.4.4 นำการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนางาน	1.4.4.1 จัดให้มีชุมชนนักปฏิบัติ						มี	มี	มี	กรรมการคุณภาพ	
1.4.5 มีสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิต	1.4.5.1 จัดให้มีสภาพแวดล้อมตามข้อกำหนดหลักอาชีวอนามัย						มี	มี	มี	ฝ่ายสนับสนุนฯ	

พันธกิจ 2 เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเองแก่นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร ให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างกว้างขวางไร้ขอบเขต โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเชื่อมโยงเป็นเครือข่าย

เป้าประสงค์ 2.1 เพื่อเป็นเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเอง

กลยุทธ์	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ข้อมูลปัจจุบัน	เป้าหมาย	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
2.1.1 มีระบบรองรับการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างเท่าเทียม ทุกที่ ทุกเวลา	2.1.1.1 ศึกษาและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ	มีระบบการเข้าถึงสารสนเทศผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์		ไม่น้อยกว่าปีฐาน			มี	มี	มี	ฝ่ายบริการฯ และ ฝ่ายพัฒนาฯ	
	2.1.1.2 มีการนำการบริหารความเสี่ยงมาใช้	มีระบบบริหารความเสี่ยงเรื่อง IT		ไม่น้อยกว่าปีฐาน			มี	มี	มี	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและฝ่าย IT	
	2.1.1.3 มีแผนการดูแลระบบ	มีแผน		ไม่น้อยกว่าปีฐาน			มี	มี	มี	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและฝ่าย IT	
2.1.2 จัดให้มีบริการส่งเสริมทักษะในการสืบค้นข้อมูล การค้นคว้าหาความรู้	2.1.2.1 พัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ทักษะในการให้คำแนะนำ/ปรึกษาหรือเป็นวิทยากรในการอบรม	ร้อยละของบรรณารักษ์ที่สามารถให้คำแนะนำการใช้ระบบสารสนเทศ		ไม่น้อยกว่าปีฐาน			90	95	100	ฝ่ายบริการฯ และ ฝ่ายพัฒนาฯ	
	2.1.2.2 จัดกิจกรรม/บริการเพื่อส่งเสริมการ	จำนวนกิจกรรม		ไม่น้อยกว่าปีฐาน			3	4	5	ฝ่ายบริการฯ	

กลยุทธ์	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ข้อมูลปัจจุบัน	เป้าหมาย	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
	รัฐสารสนเทศ	จำนวนผู้เข้าร่วม (สัดส่วนจากนักศึกษา)		ไม่น้อยกว่าปีฐาน			20	22	24	ฝ่ายบริการฯ	
		ร้อยละของจำนวนนักวิจัย ใช้ระบบสารสนเทศของสำนักฯเพื่อการทำวิจัย		ไม่น้อยกว่าปีฐาน			80	85	90	ฝ่ายบริการฯ	
		การ access ฐานข้อมูลที่มีในสำนักฯ		Cost per use ลดลง			50	40	30	ฝ่ายบริการฯ	
	2.1.2.3 ขอความร่วมมือจากผู้สอนในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในการเรียนการสอน	มีการดำเนินการ		ไม่น้อยกว่าปีฐาน			มี	มี	มี	ฝ่ายบริการฯ	
	2.1.2.4 พัฒนาสื่อสำหรับการเรียนรู้ด้วยตนเอง	จำนวนสื่อเพิ่มขึ้น		ไม่น้อยกว่าปีฐาน			1	1	1	ฝ่ายบริการฯ	

พันธกิจ 3 เป็นศูนย์กลางการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต และแหล่งบริการองค์ความรู้ใหม่แก่สังคมในลักษณะการให้บริการสารสนเทศที่ทันสมัยและสมบูรณ์ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในชุมชน

เป้าประสงค์ 3.1 เพื่อบริการวิชาการสู่ชุมชน

กลยุทธ์	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ข้อมูลปัจจุบัน	เป้าหมาย	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
3.1.1 จัดให้มีการบริการวิชาการสู่ชุมชนเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต	3.1.1.1 จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้	จำนวนกิจกรรม		ไม่น้อยกว่าปีฐาน			3	3	3	คณะกรรมการบริการวิชาการ	
3.1.2 บริการวิชาการเพื่อส่งเสริมและพัฒนาวิชาชีพบรรณารักษ์	3.1.2.1 จัดโครงการอบรมสัมมนาวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ ให้แก่ผู้รับผิดชอบห้องสมุดสถาบันการศึกษาในชุมชน	จำนวนกิจกรรม		ไม่น้อยกว่าปีฐาน			2	2	2	คณะกรรมการบริการวิชาการ	
3.1.3 สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับชุมชน	3.1.3.1 จัดโครงการความรู้สู่ชุมชน	จำนวนกิจกรรม		ไม่น้อยกว่าปีฐาน			1	1	1	คณะกรรมการบริการวิชาการ	
	3.1.3.2 สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับห้องสมุดและศูนย์สารนิเทศต่างๆ ในชุมชน	จัดประชุมสัมมนา		ไม่น้อยกว่าปีฐาน			1	1	1	คณะกรรมการบริการวิชาการ	
	3.1.3.3 ส่งเสริมและเผยแพร่ นวัตกรรม/ผลงานการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	มีการดำเนินการ		ไม่น้อยกว่าปีฐาน			มี	มี	มี	ฝ่ายบริการฯ	

กลยุทธ์	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ข้อมูล ปัจจุบัน	เป้าหมาย	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
	ให้กับหน่วยงานอื่น ๆ										

3. การมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus)

3.1 เสียงของลูกค้า (Voice of the Customer)

สำนัก ๆ ได้จัดให้มีกระบวนการทำงานเชิงลึกและสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่องในการค้นหาความต้องการของลูกค้าทั้งที่ชัดเจนและไม่ชัดเจน และที่คาดการณ์ไว้ รวมทั้งความคิดเห็น ด้วยวิธีการที่หลากหลาย ทั้งนี้เพื่อเป้าหมายให้มีบริการที่พึงพอใจ เพื่อสร้างความผูกพันของลูกค้า วิธีการดังกล่าวมีดังนี้

- การสำรวจความต้องการสารสนเทศ/ตำรา/วารสาร จากผู้รับบริการโดยวิธีการต่าง ๆ เช่น
 - สำรวจความต้องการผ่านทางคณะ/หน่วยงานต่าง ๆ
 - จัดให้มีสมุดบันทึก/แจ้งความประสงค์ในการใช้สารสนเทศที่ไม่มีให้บริการในปัจจุบัน
 - จัดงาน Book Fair และให้ผู้ใช้บริการเลือกซื้อตำรา/หนังสือเข้าห้องสมุดได้ด้วยตนเอง
- การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พอใจของผู้รับบริการบริการ (ดูผลการสำรวจในภาคผนวก 2 และ 3)
- การรับฟังข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น
 - กล่องรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
 - สื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เช่น facebook, e-mail
- ประมวลผลจากความคิดเห็นที่ผู้รับบริการนำเสนอผ่านทางสื่อออนไลน์เป็นระยะ ๆ เพื่อรวบรวมข้อมูล มุมมอง ความคาดหวัง และความต้องการของผู้ใช้บริการ วิธีการนี้จะได้รับข้อมูลที่หลากหลาย ทันสมัย ตลอดเวลา

ก การรับฟังลูกค้า (CUSTOMER Listening)

3.1ก (1) การรับฟังลูกค้า/ผู้รับบริการในปัจจุบัน (Listening to Current CUSTOMER)

สำนัก ๆ มีช่องทางหลากหลายในการรับฟังสารสนเทศจากผู้รับบริการซึ่งเป็นลูกค้าปัจจุบันส่วนใหญ่จะคล้ายคลึงกัน แต่จะมีต่างกันไม่มากในบางกลุ่มดังรายละเอียดในตาราง 3.1ก(1.1) สารสนเทศที่ได้นำไปสู่การปฏิบัติ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มต่าง ๆ

ตาราง 3.1ก.(1.1) วิธีการรับฟังเสียงลูกค้ากลุ่มต่างๆ

วิธีการ/ช่องทาง	สมาชิก ภายใน	สมาชิก ภายนอก	บุคคลที่ไม่ได้ เป็นสมาชิก
เคาน์เตอร์บริการ	✓	✓	✓
กล่องรับฟังความคิดเห็น	✓	✓	✓
Website (กระดานถาม/ตอบ ติดต่อผอ. ถามบรรณารักษ์)	✓	✓	✓
โทรศัพท์	✓	✓	✓
บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์	✓	✓	✓
Road show, สนทนา สัมภาษณ์	✓	✓	✓
แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ	✓	✓	
แบบประเมินกิจกรรมต่างๆ	✓		
วิจัยสถาบัน	✓		
e-mail	✓		
หนังสือราชการ	✓		

3.1 ก.(2) การรับฟังลูกค้าในอนาคต (Listening to Potential CUSTOMER)

สำนักฯ ให้ความสำคัญกับการสื่อสารกับกลุ่มลูกค้า (กลุ่มผู้รับบริการ) ในอนาคต โดยเฉพาะกลุ่มนักเรียนในโรงเรียนต่าง ๆ ที่จะกลายเป็นผู้รับบริการภายในเมื่อเข้ามาเป็นนักศึกษาในมหาวิทยาลัยได้ในอนาคต การสื่อสารกับกลุ่มนี้มีวิธีการหลากหลายเช่น

- รับฟังผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์
- การจัดกิจกรรมบริการวิชาการ เช่น มอ.วิชาการ โครงการจัดทำห้องสมุดต้นแบบ
- การนำชมสำนักฯให้กับผู้เข้าเยี่ยมชม เช่น นักเรียน นักศึกษาและผู้สนใจ

การรับฟังลูกค้าในอดีต โดยผ่านหลายช่องทางดังนี้

- โดยการสำรวจศึกษาปัญหาและสาเหตุที่ไม่ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ
- ผลการสำรวจบัณฑิตที่จบใหม่ช่วงรับพระราชทานปริญญาบัตรถึงความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักฯ
- บริการเครือข่ายสังคม
- โทรศัพท์

ส่วนการรับฟังลูกค้าของคู่แข่ง รับฟังผ่าน

- ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของคู่แข่ง
- เว็บไซต์คู่แข่ง
- การเยี่ยมชมห้องสมุดคู่แข่ง

ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดได้นำมาใช้ประกอบในการวางแผนผลิตภัณฑ์และบริการของสำนักฯ

ข การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการ (Determination of CUSTOMER Satisfaction and ENGAGEMENT)

สำนักฯ ได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการหลากหลายวิธี โดยคำนึงถึงวิสัยทัศน์พันธกิจ ค่านิยม เป็นพื้นฐานของการกำหนดและสร้างนวัตกรรมให้ผลิตภัณฑ์ โดยใช้เกณฑ์ ความถี่ และความสำคัญของปัญหาที่มีผลกระทบต่อผู้รับบริการที่มีค่าประเมินความพึงพอใจต่ำกว่า 4 (เปรียบเสมือนความไม่พึงพอใจ) และประเด็นความไม่พึงพอใจโดยตรงมาจัดลำดับและพิจารณาแก้ปัญหาในแต่ละเรื่อง

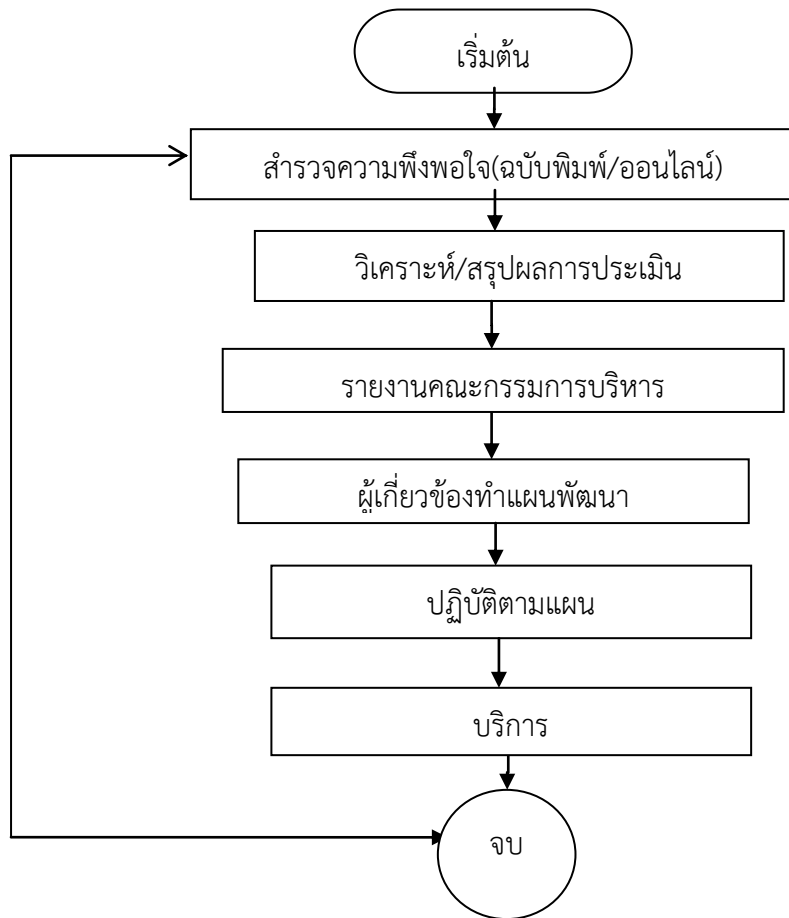
ในส่วนของสื่อออนไลน์สำนักฯ ใช้เป็นช่องทางรับฟังเสียงของผู้รับบริการผ่านเว็บของสำนักฯ เช่น ผ่านกระดานถามตอบ ติดต่อผู้อำนวยการ งามบรรณารักษ์ แบบสอบถามความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ บริการเครือข่ายสังคม เช่น เฟสบุ๊ค โดยเสียงเหล่านั้นจะได้รับคำตอบในทันทีอย่างช้าไม่เกิน 24 ชั่วโมง

3.1ข (1) ความพึงพอใจและความผูกพัน (Satisfaction and ENGAGEMENT)

สำนักฯ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและของผู้รับบริการ ปีละ 1 ครั้ง โดยมีระบบประเมินความพึงพอใจดังผังงาน 1

สำนักฯ ประเมินระดับความพึงพอใจ (เทียบจากค่า 5 ระดับ) 5 ประเด็นหลัก คือ 1 ด้านทรัพยากรห้องสมุด 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และ 5. ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยใช้แบบสอบถามเหมือนกันในทุกกลุ่มประเภทผู้รับบริการ ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 3.2 ข(1.1) ภาคผนวก 2

ผังงาน 1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ



จากการวัดโดยการประเมินดังกล่าวข้างต้น สำนักฯ ได้ใช้สารสนเทศที่ได้เพื่อตอบสนองให้เหนือความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยการกำหนดกระบวนการต่างๆ สร้างนวัตกรรมบางอย่าง ดังตาราง ตาราง3.1 ข(1.4)

ตาราง3.1 ข(1.4) กิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ

กิจกรรม	ผู้รับบริการ	ลักษณะการจัดกิจกรรม/กิจกรรมที่นำเสนอ	ตอบสนองความคาดหวังผู้รับบริการ
กิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ	- สมาชิก ภายใน - สมาชิก ภายนอก	- โปรโมชันวีค 3 (1ครั้ง/ เดือน) - อ่านให้เต็มอิม (2 ครั้ง/ปี) - บริการสารบัญวารสารใหม่ ทันใจ	ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และผูกพัน
Road Show	สมาชิก ภายใน	- อบรมการสืบค้นข้อมูลแก่นักศึกษาที่ลงเรียนวิชา สัมมนา หรือวิชาอื่น ๆ ที่	- ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลและบริการต่างๆ ของสำนักฯ

กิจกรรม	ผู้รับบริการ	ลักษณะการจัดกิจกรรม/ กิจกรรมที่นำเสนอ	ตอบสนองความคาดหวัง ผู้รับบริการ
		ภาควิชาหรืออาจารย์ขอมา - แนะนำบริการต่างๆ ของ สำนักฯ เช่นบรรณารักษ์ สัญจร	- ตอบสนองความคาดหวัง ของผู้รับบริการ
เพิ่มช่องทางการ สื่อสารผ่านระบบ เครือข่าย	ผู้ใช้ทุกกลุ่ม	- ใช้ช่องทางการสื่อสารผ่าน Social network	- ผู้รับบริการได้รับข้อมูล ข่าวสารที่ต้องการอย่าง รวดเร็ว และถูกต้อง
บริการสู่ชุมชน	นักเรียน ระดับชั้น มัธยมศึกษา (ลูกค้ำใน อนาคต)	- Openlibrary@Your School - free corner - อบรมเชิงปฏิบัติการระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติ ULibM - โครงการห้องสมุด สร้างสรรค์ ชวนอ่านสร้าง สุข - กิจกรรมมอ. วิชาการ - จัดทำห้องสมุดโรงเรียน ต้นแบบโรงเรียนบ้านควน - บริการนำชมห้องสมุด - ฝึกงานนักศึกษาจาก สถาบันการศึกษาต่างๆ	- ผู้รับบริการได้รับทราบ ข้อมูลและบริการต่าง ๆ ของสำนักฯ - ผู้รับบริการเกิดความพึง พอใจ และผูกพัน
- ปรับภูมิทัศน์ และสิ่ง อำนวยความสะดวก ใหม่ - ปรับปรุง แก้ไขบริการ ให้สอดคล้อง กับ ความต้องการของ ผู้ใช้	- สมาชิก ภายใน - สมาชิก ภายนอก	ปรับภูมิทัศน์	- ผู้รับบริการได้รับความ สะดวก สบายในการใช้ มากขึ้น - ภูมิทัศน์สวยงาม - เครื่องคอมพิวเตอร์ 200 เครื่อง - ห้องศึกษาเฉพาะกลุ่ม 37 ห้อง - ห้องฉายภาพยนตร์
การทำ Flowchart คู่มือการ ปฏิบัติงานทุก กระบวนการ	- สมาชิก ภายใน	- อบรมบุคลากรการเขียน Flowchart	- ผู้รับบริการได้รับบริการ ที่ถูกต้อง รวดเร็ว - ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการบริการของ ห้องสมุด มีมาตรฐาน ถูกต้อง

3.1ข(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (Satisfaction Relative to Competitors)

ในปี 2556 สำนักฯ ได้กำหนดคู่แข่งกับสองสถาบันคือ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่น และสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เป็นคู่แข่งใน 5 ประเด็นดังนี้

- ความพึงพอใจในการใช้บริการของสำนักฯ 5 ด้าน
- สัดส่วนทรัพยากรต่อจำนวนนักศึกษา
- จำนวนการให้บริการเชิงรุก
- สัดส่วนนวัตกรรมต่อจำนวนบุคลากร
- สถิติการเข้าใช้บริการต่อจำนวนนักศึกษา บุคลากร

ผลการเปรียบเทียบดังตาราง 7.1 ก(1.3)(บทรายงานผล)

3.1ข(3) ความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction)

สำนักฯ มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ โดยนำผลการสำรวจประเด็นความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง โดยจะพิจารณาทั้ง 5 ประเด็นหลัก ดังตาราง 3.1 ข(2-1) หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศนำข้อมูลไปพิจารณาปรับปรุง กรณีปัญหาที่ไม่ซับซ้อนมาก จะหาหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหาสนองต่อผู้รับบริการในทันที อย่างช้าไม่เกิน 15 วันแล้วแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนักฯ พร้อมทั้งติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ส่วนกรณีปัญหาที่ซับซ้อนต้องใช้ระยะเวลาและทรัพยากรมาก จะนำปัญหาเข้าที่ประชุมบุคลากรและคณะกรรมการบริหารสำนักฯ พิจารณาจัดทำแผนและแนวทางแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการกลุ่มต่างๆ โดยพยายามดำเนินการให้ผลออกมาดีที่สุดในส่วนของการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์หากพบปัญหาจะรวบรวมนำมาทบทวนทุกวันศุกร์ของสัปดาห์ (Morning Talk ชาวบริการ) เพื่อให้บริการเหนือความคาดหวังของผู้รับบริการ

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

ก ผลิตภัณฑ์ และการสนับสนุนผู้รับบริการ (Product Offerings and CUSTOMER Support)

3.2ก(1) ผลิตภัณฑ์ (Product Offerings)

สำนักฯ มีวิธีการกำหนดและสร้างนวัตกรรมให้ผลิตภัณฑ์โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศช่องทางต่าง ๆ ในการจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ ซึ่งช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในขณะนี้คือ

- แบบสำรวจความพึงพอใจและความแตกต่างจำแนกตามประเภทสมาชิก
- การบันทึกปัญหาที่เกิดจากการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้า (แบบบันทึกรายงานปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงาน)
- การสนทนากับลูกค้าในโอกาสต่างๆ
- การประชุมบุคลากร
- ชี้อรรถเรียน
- แบบสำรวจความต้องการ
- การประชุมระหว่างห้องสมุดเครือข่าย

- ข้อมูลจากเครือข่ายสังคมออนไลน์

จากนั้นคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ ของสำนัก ฯ นำข้อมูลเหล่านี้มาพิจารณา วิเคราะห์ และจัดทำแผนการดำเนินงานและบริการ โดยพยายามดำเนินการให้ผลออกมาดีที่สุดในด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ ตัวอย่างในปี 2556 สำนัก ฯ มีแผนประเด็นที่สำคัญดังนี้

จัดทำโครงการวิเคราะห์ความสอดคล้องของตำราฯกับหลักสูตร เพื่อศึกษาความสอดคล้องของเนื้อหาหนังสือตำราฯที่มีให้บริการกับรายวิชาตามหลักสูตรที่เปิดสอนในระดับปริญญาตรี เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจการจัดหาหนังสือตำราฯที่สนับสนุนการเรียนการสอนมากยิ่งขึ้น

- โครงการวิเคราะห์ความสอดคล้องของวารสาร/ฐานข้อมูลกับสาขาการวิจัย เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจรองรับวารสารและฐานข้อมูลและสนับสนุนการวิจัยให้ครบทุกสาขาที่เป็นยุทธศาสตร์การวิจัยของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- สำรวจความต้องการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ของคณะต่างๆ
- กระบวนการจัดซื้อฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ กำหนดให้มีการศึกษาร้อยละที่ลดลงของค่าใช้จ่ายในการสืบค้น/ดาวน์โหลดฐานข้อมูลต่อครั้งเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาย้อนหลัง 3 ปี เพื่อพิจารณาความคุ้มค่าของการเข้าใช้สารสนเทศจากฐานข้อมูลซึ่งในปี 2555
- ศึกษาความต้องการสื่อต่างๆที่ไม่ใช่หนังสือ
- การขยายเวลาบริการของสำนักฯในช่วงสอบ และดูแลการจองโต๊ะ
- จัดให้มีบริการในลักษณะ One Stop Service มากขึ้น เช่น บริการหนังสือด่วน ยืมต่อ และจองทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ และ Happy Print
- จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เชิงรุกรูปแบบต่างๆ ที่หลากหลาย เช่น บริการตามตัวเล่ม บริการเพื่อนช่วยหาหนังสือ Books Delivery บรรณารักษ์สัญจร

3.2n(2) การสนับสนุนผู้รับบริการ (CUSTOMER Support)

สำนักฯ มีบริการหลากหลายเพื่อสนับสนุนผู้รับบริการ เช่น

- การสืบค้นสารสนเทศชนิดตัวเล่มโดยการมาใช้บริการที่สำนัก ฯ ในเวลาเปิดทำการ และผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย
- เป็นคู่ความร่วมมือกับศูนย์คอมพิวเตอร์ในการพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
- จัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในสำนักฯประมาณ 200 เครื่องที่สามารถใช้สืบค้นข้อมูลได้
- มีระบบ WiFi ครอบคลุมทุกพื้นที่ของสำนัก
- จัดอบรมวิธีการสืบค้น การให้การศึกษาค้นคว้าทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด เช่น ปฐมนิเทศ จัดการอบรมตามคณะหน่วยงานต่างๆ
- จัดให้มีคู่มือในการสืบค้นทั้งรูปกระดาษ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

สำนักฯ กำหนดให้ทำการประชาสัมพันธ์บริการที่มี พร้อมข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการให้บริการเพื่อให้ได้ถ่ายทอดไปยังทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการสามารถป้อนกลับเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ หลากหลาย รูปแบบดังกล่าวแล้วใน ตาราง 3.1ก.(1.1)

3.2 ก (3) การจำแนกลูกค้า (CUSTOMER Segmentation)

สำนักฯ ใช้สารสนเทศกลุ่มลูกค้าดังตาราง 3.2ก(1.1)(สถิติการเข้าใช้บริการ ตามคณะ ชั้นปี และกลุ่มทั่วไปลูกค้า<http://www.clibin.psu.ac.th/pub/sitthichai./d.xls>และสถิติการเยี่ยมสารนิเทศ สถิติการใช้สารสนเทศ) เพื่อจำแนกลูกค้าปัจจุบัน ลูกค้าในอนาคตจะเป็นนักศึกษาใหม่ปีละประมาณ 5,000 คน

ส่วนคู่แข่งจะใช้ข้อมูลสารนิเทศการเทียบเคียงกับคู่แข่ง ห้องสมุด มช.และ มช.(ตาราง 3.1ข (2.1)) เว็บไซต์คู่แข่ง เพื่อมองตัวเองในการปรับปรุงจุดอ่อนและพัฒนาจุดแข็งพัฒนาทั้งในส่วนของการตลาดลูกค้าและผลิตภัณฑ์ของสำนัก

3.2 ก (4) การใช้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า

สำนักฯ ใช้ข้อที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ เช่นข้อมูลสถิติการใช้บริการผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ข้อมูลป้อนกลับผ่านช่องทางต่าง ๆ ของลูกค้าดังแสดงไว้ในตาราง 3.2ก (2.1) โครงการวิเคราะห์ความสอดคล้องของตำรา กับหลักสูตร (ปี 2556) โครงการวิเคราะห์ความสอดคล้องของวารสาร/ฐานข้อมูลกับสาขาการวิจัย(2556) ฯลฯ เพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.2ข การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

3.2ข(1) การจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

สำนักฯ มีวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการดังนี้

- สำหรับลูกค้าใหม่ในส่วนที่เป็นนักศึกษาใหม่ที่เข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เมื่อผ่านขั้นตอนการรายงานตัวเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาหรือบุคลากรใหม่มีชื่อในฐานข้อมูลของกองการเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยแล้ว ระบบ ALIST จะถ่ายโอนข้อมูลเข้าสู่ฐานข้อมูลของสำนักฯ โดยอัตโนมัติ เป็นการรับเข้าเป็นสมาชิกของสำนักฯ ทันที
- เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาใหม่และบุคลากรใหม่ สำนักฯ ได้จัดกิจกรรมให้การศึกษาแก่ผู้รับบริการตามแผนปฏิบัติการของสำนักฯ ทุกปีเช่น กิจกรรม Road Show การปฐมนิเทศ การอบรมการใช้ฐานข้อมูล การอบรมการสืบค้นข้อมูลให้กับผู้ลงเรียนวิชาสัมมนา
- เพื่อรักษาลูกค้าปัจจุบันไว้ สำนักฯ ตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังในบริการด้วยบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งใช้ระบบ PDCA มาใช้ในการดำเนินงานขององค์กรตามที่กล่าวในหมวดที่ 1
- สำหรับการเพิ่มความผูกพันกับองค์กรนั้น สำนักฯ ดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการ คำแนะนำ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการดังกล่าวข้างต้นในหมวดนี้ มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เป็นประจำ เช่น
 - การขยายสิทธิ์ในการยืมทรัพยากรสารสนเทศของสมาชิกทุกประเภทให้มากขึ้น นอกจากนี้สำนักฯ
 - แก้ปัญหาการค้างค่าปรับของผู้ใช้บริการโดยทันต่อเวลา ทำให้ค่าปรับไม่สูงเกินไป เพื่อลดปัญหาของการเสียค่าปรับของผู้ใช้บริการ
 - ลดขั้นตอนการสมัครสมาชิกโดยผู้สมัครสมาชิกไม่ต้องนำรูปถ่ายมา
 - ได้มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น

- สำรวจความคาดหวังในทรัพยากรสารสนเทศและคุณภาพการให้บริการของห้องสมุด
- สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกปี
- ทำการวิจัยหลากหลายเพื่อนำข้อมูลสารสนเทศมาปรับปรุงบริการของสำนักฯ ให้ตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวัง
 - ศึกษาเฉพาะกรณีผู้รับบริการที่เป็นบุคคลภายนอก
 - ศึกษาพฤติกรรมการใช้ห้องสมุดคุณหญิงหลงฯ
 - วิจัยเรื่องปัญหาและสาเหตุการไม่ใช้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ
 - วิจัยเรื่องการรับรู้และความต้องการข่าวสารประชาสัมพันธ์ห้องสมุด การใช้และความต้องการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์
 - วิจัยเรื่องการใช้ฐานข้อมูลดัชนีวารสารไทยของผู้รับบริการ
- บุคลากรที่เกษียณจะได้รับสิทธิเป็นสมาชิกประเภทเกษียณโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

ตาราง3.2ข(1.1) กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์

กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	ผู้รับบริการใหม่	ผู้รับบริการปัจจุบัน	ผู้รับบริการในอดีต	ความถี่
ปฐมนิเทศผู้รับบริการใหม่	✓	✓	-	ทุก 2 สัปดาห์
Road Show	✓	✓	-	5-10 ครั้ง
กิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ	✓	✓	-	ตลอดปี
ภาพยนตร์เที่ยงวัน	✓	✓	✓	เริ่ม ก.ย. 56 ทุกเที่ยงวัน
การนำชมสำนักฯ	✓	✓	✓	ทั้งปี
การจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ	✓	✓	✓	ทั้งปี
การรับฟังข้อเสนอของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย	✓	✓	✓	ทั้งปี
ขยายเวลาเปิดบริการช่วงก่อนสอบและช่วงสอบ	✓	✓	-	4 ครั้ง
จัดให้มีห้องศึกษาเฉพาะกลุ่มจาก	✓	✓	-	-
จัดให้มีห้องคูซิติ 3 มิติ	✓	✓	✓	-
จัดให้มีร้านจำหน่ายอาหารว่าง	✓	✓	✓	-
จัดให้มีพื้นที่นั่งอ่านหนังสือ ลานหน้าสำนักฯ 24 ชั่วโมง	✓	✓	-	-
จัดให้มีมุมคุณธรรม มุม AEC เพิ่ม	✓	✓	-	-
ทำบุญทักษิณานุปทานแด่คุณหญิงหลง ฯ	-	✓	-	-

กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	ผู้รับบริการใหม่	ผู้รับบริการปัจจุบัน	ผู้รับบริการในอดีต	ความถี่
จัดซุ้มให้บัณฑิตถ่ายรูปหน้าสำนักฯ	-	✓	✓	1 ครั้ง
เข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย	✓	✓	-	ตามความเหมาะสม
โครงการย่อยรอย 35 ปี หอสมุดคุณหญิงหลงฯ		✓	✓	1 ครั้ง
PSU Book Fair	✓	✓	✓	1 ครั้ง

3.2ข(2) การจัดการกับข้อร้องเรียน

สำนักฯ จัดการกับข้อร้องเรียนโดยมีคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน โดยหัวหน้าฝ่ายบริการจะเป็นผู้กรองเรื่องและดำเนินการเบื้องต้น โดยสำนักฯ วิเคราะห์ประเด็นปัญหาและข้อร้องเรียน โดยจำแนกเป็น 2 ประเภท คือ ข้อร้องเรียนที่อยู่นอกเหนือการควบคุมและไม่สามารถแก้ไขได้และข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขได้

กรณีข้อร้องเรียนที่แก้ไขได้เลย หัวหน้าฝ่ายบริการจะประสานฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อไขทันทันที ถ้าเป็นเรื่องที่ซับซ้อนเสนอคณะกรรมการรับข้อร้องเรียนเพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ปัญหา การแก้ไขปัญหาจะต้องมีการสืบค้นข้อเท็จจริง เชิญผู้เกี่ยวข้องประชุม เพื่อแก้ปัญหาให้ได้เร็วที่สุด การจัดการข้อร้องเรียนมีระบบการสื่อสารกับผู้ร้องเรียน ทั้งการแจ้งผู้ร้องเรียนโดยตรง (กรณีผู้ร้องเรียนระบุชื่อ ที่อยู่ หรือ e-mail address) รวมทั้งการตีตประกาศที่บอร์ดเสียงสะท้อนกลับจากผู้รับบริการ และแขวนในเว็บสำนัก เพื่อให้ผู้รับบริการทั่วไปทราบ

4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (Measurement Analysis, and Knowledge Management)

ก. การวัดผลการดำเนินการ (Performance Measures)

4.1 ก(1) ตัววัดผลการดำเนินการ การดำเนินงานของสำนักฯ ใช้แผนกลยุทธ์ที่ได้รับการปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์แต่ละปี ดังได้กล่าวแล้วในหมวดที่ 2 .ในการกำหนดแผนกลยุทธ์ดังกล่าว ได้มีการวิเคราะห์กระบวนการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งตัววัดในแต่ละกระบวนการไว้แล้ว ดังนั้นการเลือกตัววัดได้กระทำผ่านทางกระบวนการของแผนกลยุทธ์องค์กร

การรวบรวมข้อมูลหรือสารสนเทศของตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (ตารางที่ 4.1-1, 6.2-1) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือผลลัพธ์ ตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ พิจารณาจากงานที่เกี่ยวข้องกันหรือตามลักษณะการเกิดข้อมูล ได้แก่

- ข้อมูลประจำวัน เช่น แบบบันทึกรายงานปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงาน ข้อร้องเรียน ข้อมูลจากผู้ให้บริการส่วนหน้า ข้อมูลจากเครือข่ายสังคมออนไลน์ สถิติปฏิบัติงานประจำวัน
- ข้อมูลรายเดือน เช่น แบบสำรวจความพึงพอใจและความแตกต่างจำแนกตามประเภทสมาชิก การสนทนากับลูกค้าในโอกาสต่าง ๆ รายงานสถานะทางการเงิน
- ข้อมูลรายปี เช่น ทบทวนแผนกลยุทธ์และตัวชี้วัดของผลการดำเนินงานทั้งระยะสั้นระยะยาว ตามแผนกลยุทธ์ หมวด 2 (ตารางที่ 2.1ก)

ข้อมูลส่วนใหญ่จัดเก็บไว้ในระบบอินทราเน็ต เช่น รายงานการประชุมต่าง ๆ ข้อมูลจากโปรแกรมระบบการเงินของสำนักฯ ข้อมูลสถิติการบริการหรือการปฏิบัติงานห้องสมุดในระบบ ALIST และ OPAC2 หน้าเว็บไซต์สำนักฯ (<http://www.lib.psu.ac.th/home/>) บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจหรือปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา

เมื่อได้ข้อมูลสารสนเทศจากการเก็บรวบรวมมาด้วยวิธีดังกล่าวแล้ว ผู้ที่รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมทำการวิเคราะห์ สรุปผลและปัญหา แล้วรายงานให้หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องทำการประเมินหรือนำเสนอเข้าที่ประชุมกรรมการคุณภาพ/กรรมการบริหาร เพื่อพิจารณาผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ และเพื่อทำการประมวลผลความสอดคล้อง หรือกำหนดแนวทางบูรณาการต่อไป

ตารางที่ 4.1-1 ตัวชี้วัด และข้อมูลการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ

เป้าประสงค์ 1.1 การจัดการทรัพยากร เพื่อเป็นแหล่งสะสมความรู้ของมหาวิทยาลัย

กลยุทธ์	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะ		ระยะเวลาในการติดตามผล	ข้อมูล/สารสนเทศ	ผลลัพธ์	
			สั้น	ยาว				
ตารางที่ 2.1ก (1) ข้อ 1.1.1	- การวิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการที่เป็นไปตามมาตรฐาน	- ข้อมูลมีความถูกต้อง $\geq 90\%$		✓	1 เดือน	- มาตรฐานการวิเคราะห์เลขหมู่ทำรายการบรรณานุกรมและสร้างฐานข้อมูล - สถิติ รายงานจากALIST report	7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิต ภัณฑ์ และกระบวนการ	
	- กระบวนการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ	- ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน $\geq 95\%$	✓		1 เดือน	- คู่มือ/แนวปฏิบัติงาน - รายงานจากALIST		
	- การแปลงทรัพยากรสารสนเทศบางประเภทให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	- ทรัพยากรสารสนเทศที่รับใหม่ได้รับการแปลงในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หมดในแต่ละปี - ทรัพยากรสารสนเทศที่มีอยู่แล้วได้รับการแปลงในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หมดภายในเวลา 5 ปี			✓	1 เดือน	- คู่มือ/แนวปฏิบัติงาน	7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิต ภัณฑ์ และกระบวนการ
	- การนำระบบ LEAN มาใช้ดำเนินงาน	- จำนวนกิจกรรม			✓	1 ปี	- คู่มือ/แนวปฏิบัติงาน	7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิต ภัณฑ์ และกระบวนการ 7.2 ผลลัพธ์ด้านมุ่งเน้นลูกค้า

เป้าประสงค์ 1.2 การบริการสารสนเทศที่ทันสมัย และสื่อการเรียนรู้ทุกรูปแบบ

กลยุทธ์	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะ		ระยะเวลาในการติดตามผล	ข้อมูล/สารสนเทศ	ผลลัพธ์
			สั้น	ยาว			
ตารางที่ 2.1ก (1) ข้อ 1.2.1	- การวิเคราะห์และจัดทำทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละสาขาวิชา	- ทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับการเรียนการสอน(ร้อยละ)		✓	1 ปี	- มคอ.3 - สถิติ ALIST report -- รายงานการสั่งซื้อแยกตามสาขาวิชา -- รายงานงบประมาณแยกตามคณะ -- สถิติการค้นหาข้อมูล -- สถิติการยืมทรัพยากร/ยืมต่อ - สถิติจัดอันดับการยืมทรัพยากร(OPAC) - สมุดการเสนอรายชื่อหนังสือที่ต้องการให้สั่งซื้อ - Material recommend ALIST - รายงานทรัพยากรที่ถูกจอง (CIR)	7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ 7.2 ผลลัพธ์ด้านมุ่งเน้นลูกค้า
	- การวิเคราะห์การใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	- มีกระบวนการวิเคราะห์การใช้ทรัพยากร		✓	1 ปี	- สถิติการค้นหาข้อมูล - สถิติการยืมทรัพยากร/ยืมต่อ - สถิติจัดอันดับการยืมทรัพยากร(OPAC) - คู่มือ/แนวปฏิบัติ	7.2 ผลลัพธ์ด้านมุ่งเน้นลูกค้า
	- สร้างเครือข่ายและพัฒนาความร่วมมือการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบ	- จำนวนกิจกรรม		✓	1 ปี	- สถิติระบบ ALIST report -- รายงานการสั่งซื้อแยกตามสาขาวิชา -- รายงานงบประมาณแยกตามคณะ	1 รายงานการประชุมเครือข่ายและการจัดซื้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้าน

กลยุทธ์	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะ		ระยะเวลาในการติดตามผล	ข้อมูล/สารสนเทศ	ผลลัพธ์
			สั้น	ยาว			
						- สถิติการค้นหาข้อมูล	การเงินและตลาด
ตารางที่ 2.1ก (1) ข้อ 1.2.2	- การพัฒนาและเพิ่มช่องทางการสื่อสารและบริการ	- จำนวนช่องทางสื่อสารและบริการ	✓		6 เดือน	- ซอร์จี่เรียน - แบบสอบถาม	7.2 ผลลัพธ์ด้านมุ่งเน้นลูกค้า
	- ประชาสัมพันธ์เชิงรุก (Road Show)	- จำนวนกิจกรรม	✓		1 เดือน	- สถิติการประชาสัมพันธ์	
	- กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	- จำนวนกิจกรรม	✓		1-2 สัปดาห์	- ข้อเสนอแนะ	

เป้าประสงค์ 1.3 การสนับสนุนมหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการวิจัย

กลยุทธ์	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะ		ระยะเวลาในการติดตามผล	ข้อมูล/สารสนเทศ	ผลลัพธ์
			สั้น	ยาว			
ตารางที่ 2.1ก (1) ข้อ 1.3.1	- การพัฒนาเครื่องมือ (โปรแกรมย่อย) ถ่ายโอนข้อมูลจาก PSU Knowledge Bank ไประบบ ALIST	- พัฒนาโปรแกรมย่อย	✓		1 ปี	- คู่มือ/แนวปฏิบัติ	7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ และกระบวนการ
	- การพัฒนาเครื่องมือเชื่อมโยง PSU Knowledge Bank กับฐานข้อมูลของหน่วยงานอื่นๆ เช่น สำนักวิจัยฯ และคณะต่างๆ	- พัฒนาโปรแกรมย่อย	✓		1 ปี		
ตารางที่ 2.1ก (1) ข้อ 1.3.2	- การศึกษาความต้องการของนักวิจัย	- มีการศึกษาความต้องการของนักวิจัยทุกปี	✓		1 ปี	- ผลการสำรวจ	7.2 ผลลัพธ์ด้านมุ่งเน้นลูกค้า
	- การสนับสนุนการวิจัย (Research Support)	- จำนวนครั้งของกิจกรรม	✓		1 ปี	- ข้อเสนอแนะ - แผน /โครงการ - รายงานการจัดกิจกรรม	7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ และกระบวนการ 7.2 ผลลัพธ์ด้านมุ่งเน้นลูกค้า
ตารางที่ 2.1ก (1) ข้อ 1.3.3	- เพิ่มช่องทางให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วม โดยใช้สังคมเครือข่าย (Social network)	- มีช่องทาง	✓		1 ปี	- แนวโน้มการตลาด - ข้อร้องเรียน	7.2 ผลลัพธ์ด้านมุ่งเน้นลูกค้า

เป้าประสงค์ 2.1 การพัฒนาเพื่อเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยตนเอง

กลยุทธ์	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะ		ระยะเวลาในการติดตามผล	ข้อมูล/สารสนเทศ	ผลลัพธ์
			สั้น	ยาว			
ตารางที่ 2.1ก (1) ข้อ 2.1.1	<ul style="list-style-type: none"> - ศึกษาและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงาน และการให้บริการ - การนำการบริหารความเสี่ยงมาใช้ - ทำแผนการดูแลระบบ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีระบบการเข้าถึงสารสนเทศผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ - มีระบบบริหารความเสี่ยงเรื่อง IT - มีแผน 	✓			<ul style="list-style-type: none"> - คู่มือ/แนวปฏิบัติ - การระดมความคิดจากบุคลากร 	7.2 ผลลัพธ์ด้าน มุ่งเน้นลูกค้า
ตารางที่ 2.1ก (1) ข้อ 2.1.2	<ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ทักษะในการให้คำแนะนำ/ปรึกษา หรือเป็นวิทยากรในการอบรม 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของบรรณารักษ์ที่สามารถให้คำแนะนำการใช้ระบบสารสนเทศ 	✓			<ul style="list-style-type: none"> - คู่มือ/แนวปฏิบัติ 	7.2 ผลลัพธ์ด้าน มุ่งเน้นลูกค้า
	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดกิจกรรม/บริการเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนกิจกรรม - จำนวน ผู้เข้าร่วม - ร้อยละของจำนวนนักวิจัยใช้ระบบสารสนเทศของสำนักฯเพื่อการทำวิจัย - การ access ฐานข้อมูลที่มีในสำนักฯ 	✓			<ul style="list-style-type: none"> - รายงานการจัดกิจกรรม 	7.2 ผลลัพธ์ด้าน มุ่งเน้นลูกค้า
	<ul style="list-style-type: none"> - ความร่วมมือจากผู้สอนในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในการเรียนการสอน 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการ ดำเนินการ 	✓			<ul style="list-style-type: none"> - สถิติการ access วารสาร/ ฐานข้อมูล และ e-book 	7.1 ผลลัพธ์ด้าน ผลิตภัณฑ์ และ กระบวนการ

กลยุทธ์	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะ		ระยะเวลาในการติดตามผล	ข้อมูล/สารสนเทศ	ผลลัพธ์
			สั้น	ยาว			
	- การพัฒนาสื่อสำหรับการเรียนรู้ด้วยตนเอง	-จำนวนสื่อเพิ่มขึ้น		✓			

เป้าประสงค์ 3.1การบริการวิชาการสู่ชุมชน

กลยุทธ์	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ระยะ		ระยะเวลาในการติดตามผล	ข้อมูล/สารสนเทศ	ผลลัพธ์
			สั้น	ยาว			
ตารางที่ 2.1ก (1) ข้อ 3.1.1	- จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้	- จำนวนกิจกรรม	✓		1 ปี	- ความรู้วิชาการด้าน บรรณารักษศาสตร์	7.4 ผลลัพธ์ด้านนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร
ตารางที่ 2.1ก (1) ข้อ 3.1.2	- จัดโครงการอบรม/สัมมนาวิชาชีพ บรรณารักษศาสตร์ ให้แก่ผู้รับผิดชอบ ห้องสมุดสถาบันการศึกษาในชุมชน	- จำนวนกิจกรรม	✓		1 ปี	- องค์กรความรู้องค์กร	7.4 ผลลัพธ์ด้านนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร
ตารางที่ 2.1ก (1) ข้อ 3.1.3	- จัดโครงการความรู้สู่ชุมชน - ส่งเสริมและเผยแพร่นวัตกรรม/ผลงาน การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้กับ หน่วยงานอื่นๆ	- จำนวนกิจกรรม	✓		1 ปี	- ความต้องการชุมชน	7.2 ผลลัพธ์ด้านมุ่งเน้น ลูกค้า 7.4 ผลลัพธ์ด้านนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร
	- สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับห้องสมุด และศูนย์สารสนเทศต่างๆ ในชุมชน	- จัดประชุมสัมมนา		✓	1 ปี		7.4 ผลลัพธ์ด้านนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร

ตารางที่ 4.1-2 ตัวชี้วัด ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการระยะสั้น

ด้านธุรกิจ เกี่ยวกับการตลาดห้องสมุด จำนวนผู้เข้าใช้บริการ ประสิทธิภาพการสื่อสาร การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ (ตาราง 2-3)

แผนงาน/กิจกรรม	ข้อมูล/สถิติ	ตัวชี้วัดที่วิเคราะห์	รอบเวลา	ผลลัพธ์
<p><u>การสร้างความผูกพันลูกค้า</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - การบริการผ่าน Smartphone (Renews, Hold, Reserve Room) - ออกบูธงานห้องสมุด การสมัครสมาชิก/ ประชาสัมพันธ์ห้องสมุด (Road Show) - Books Fair - Books Delivery - มุม ASEAN - มุมคุณธรรม 	<ul style="list-style-type: none"> - สถิติใน ALIST/ OPAC2 - สถิตिक้นหาข้อมูล - สถิติการยืมทรัพยากร - สถิติการใช้บริการ - รายงานผลการดำเนินงานโครงการ - รายงานการคืนทรัพยากร (OPAC2) - สถิติการใช้วารสาร/ฐานข้อมูลประจำปี 	<p><u>ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนบริการใหม่ที่ตอบสนองความต้องการอย่างมีนวัตกรรม - จำนวนกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับผู้รับบริการ - จำนวนกิจกรรมที่เป็นการตลาดเชิงรุก - จำนวนผู้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ - จำนวนผู้ใช้วารสาร/ฐานข้อมูล - ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ร้อยละ) - ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข 90% (ดูแล100%) 	<ul style="list-style-type: none"> - รายวัน - 1 เดือน 	7.2 ผลลัพธ์ด้านมุ่งเน้นลูกค้า

ด้านปฏิบัติการ เกี่ยวกับการจัด การสารสนเทศ และการบริการสารสนเทศ (ตาราง 2-3)

แผนงาน/กิจกรรม	ข้อมูล/สถิติ	ตัวชี้วัดที่วิเคราะห์	รอบเวลา	ผลลัพธ์
<p><u>กิจกรรมบริการเชิงรุก</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - One stop service การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ทุกชั้นบริการ - Quick Cat การบริการด่วนทันใจ (รับบริการภายใน 2 ชั่วโมง) 	<ul style="list-style-type: none"> - คู่มือ/แนวปฏิบัติในการให้บริการ (เพื่อให้ บริการอย่างเป็นธรรม มีรูปแบบการให้บริการเป็นแนวเดียวกัน ผู้ให้บริการมีข้อมูลเบื้องต้นเหมือนกัน) - สถิติการใช้บริการ - รายงานผลการดำเนินงานโครงการ - นวัตกรรม 	<p><u>ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - จำนวนกระบวนการทำงานที่สำคัญที่มีการจัดทำข้อกำหนด - จำนวนความผิดพลาดของการให้บริการยืม-คืน 	1-2 สัปดาห์	7.2 ผลลัพธ์ด้านมุ่งเน้นลูกค้า
<ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์ตำราหลักที่สอดคล้องกับการเรียนการสอน (จากหลักสูตร)สำรวจความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ - ความต้องการตำราประกอบการเรียนการสอน (ที่ไม่ใช่ตำราหลัก) - ความต้องการหนังสือและสื่ออื่น 	<ul style="list-style-type: none"> - มคอ.3 - สถิติ ALIST report - รายงานการสั่งซื้อแยกตามสาขาวิชา - รายงานงบประมาณแยกตามคณะ - สถิติการค้นหาข้อมูล - สถิติการยืมทรัพยากร/ยืมต่อ - สถิติจัดอันดับการยืมทรัพยากร(OPAC) - สมุดการเสนอรายชื่อหนังสือที่ต้องการให้สั่งซื้อ(OPAC) - รายงานทรัพยากรที่ถูกจอง (CIR) 	<p><u>ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับการเรียนการสอน(ร้อยละ) - จำนวนทรัพยากรที่จัดหาเพิ่มขึ้น 	1 ปี	7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ
<p><u>การสร้างความผูกพันกับลูกค้า</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ความต้องการวารสารและฐานข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลสำรวจความต้องการใช้วารสารและฐานข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> - ฐานข้อมูลและวารสารสอดคล้องกับการวิจัย(ร้อยละ) 	1 ปี	7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ
<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาเชื่อมโยงฐานข้อมูล PSU Knowledge Bank กับ ALIST - พัฒนาการรายงานสถิติข้อมูล PSU 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลประเมินการใช้ PSU Knowledge Bank 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนผลงานจากการพัฒนา PSU Knowledge Bank 	1 ปี	

แผนงาน/กิจกรรม	ข้อมูล/สถิติ	ตัวชี้วัดที่วิเคราะห์	รอบเวลา	ผลลัพธ์
Knowledge Bank				
การจัดซื้อ ระบบการเงินเพื่อการตัดสินใจงบประมาณในการจัดซื้อ ระยะเวลาในการส่งมอบสินค้า - บัญชี การเงิน - อัตราผลตอบแทนต่อทรัพย์สิน - อัตราการไหลเวียนของเงินสด - ระยะเวลาในการจ่าย/เรียกเก็บเงิน	สถิติการใช้เงิน, การตัดจ่ายบัญชี, ค่าปรับ, ใบเสร็จต่างๆ - ถูกต้องตามระเบียบ - มีข้อมูลเอกสารครบถ้วน - มีความรวดเร็วทันเวลา - เสร็จสิ้นตามกำหนด	ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด - จำนวนครั้งที่หน่วยตรวจสอบให้แก้ไข - จำนวนครั้งที่ขาดสภาพคล่อง/กระทบงานอื่นๆ - จำนวนครั้งที่ปิดบัญชีไม่ทันกำหนด - เวลาที่ใช้ดำเนินการตั้งแต่รับใบสำคัญจ่ายเงิน - ร้อยละความพึงพอใจ	1 เดือน	7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด

ด้านทรัพยากรบุคคล (ตาราง 2-3)

แผนงาน/กิจกรรม	ข้อมูล/สถิติ	ตัวชี้วัดที่วิเคราะห์	รอบเวลา	ผลลัพธ์
<ul style="list-style-type: none"> - โครงการอบรมการทำงานเป็นทีมแบบเชิงรุก (ได้งบประมาณปี 57) - โครงการสำรวจความต้องการของบุคลากร - โครงการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร - โครงการอบรมการบริการที่เป็นเลิศ - โครงการระบบพี่เลี้ยงเพื่อช่วยในการทำผลงาน - โครงการศึกษาดูงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลการดำเนินงานโครงการ - แผนการจัดการความรู้ 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่าและความผูกพันของบุคลากร - ร้อยละของความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร 	1 ปี	7.3 ผลลัพธ์ด้านมุ่งเน้นบุคลากร
<ul style="list-style-type: none"> - โครงการความรู้สู่เพื่อน - ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) - Blog to you - After Action Review (AAR) เล่าสู่กันฟังทุกครั้งที่ได้ดูงาน/ประชุมวิชาการ/ฝึกอบรม - จัดการองค์ความรู้สู่รุ่น (องค์ความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวบุคคล, เทคนิคการทำงานต่างๆ) 	<ul style="list-style-type: none"> - รายงานผลการปฏิบัติงานตามโครงการ - มีแผนระบบการจัดการความรู้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายของตัวบ่งชี้ของผลลัพธ์ทั้ง 6 ด้าน - จำนวนโครงการที่เสร็จทันกำหนด 	1 ปี	7.3 ผลลัพธ์ด้านมุ่งเน้นบุคลากร

ด้านบริการวิชาการแก่ชุมชน (ตาราง 2-3)

แผนงาน/กิจกรรม	ข้อมูล/สถิติ	ตัวชี้วัดที่วิเคราะห์	รอบเวลา	ผลลัพธ์
<ul style="list-style-type: none"> - หนังสือเพื่อน้อง - Open Library @ School - มอ. วิชาการ - Book Fair 	- รายงานผลการดำเนินงานโครงการ	- จำนวนกิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม	1 ปี	7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร
<ul style="list-style-type: none"> - อบรมระบบ ULib M - อบรมทักษะห้องสมุด - โครงการอบรม TDC (สกอ.เป็นผู้สนับสนุนงบประมาณ) - จัดห้องสมุดตามคำขอ - ห้องสมุดเสียง เพื่อผู้ด้อยโอกาสทางสายตา - นำองค์ความรู้ของบุคลากรในสำนักฯ สู่หน่วยงาน/ชุมชนด้อยโอกาสใกล้เคียง เช่น ด้าน IT/บรรณารักษ์/อาชีพเสริมรายได้ เป็นต้น 	- รายงานผลการดำเนินงานโครงการ	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายของตัวบ่งชี้ของผลลัพธ์ทั้ง 6 ด้าน - จำนวนกิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม 	1 ปี	7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร
<ul style="list-style-type: none"> - สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับห้องสมุดชุมชน - ฐานข้อมูลสำหรับการติดต่อกลุ่มความร่วมมือ 	- รายงานผลการดำเนินงานโครงการ	- จำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วมเครือข่าย ร้อยละความพึงพอใจ		7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

4.1 ก(2) การเลือกข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ใช้ที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ของสำนักฯ พิจารณาประเด็นเทียบและคู่เทียบ ที่ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์

4.1 ก(3) การเลือกข้อมูลลูกค้า

ใช้ที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในของสำนักฯ แต่การใช้ข้อมูลลูกค้าหรือการแก้ไขข้อร้องเรียนจะเป็นที่ประชุมทีมบริหารและฝ่ายบริการสารสนเทศ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมห้องสมุด (ตารางที่ 3.1-1)

4.1 ก(4) ความคล่องตัวของการวัดผล

สำนักฯ มีแผน มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ที่เกี่ยวกับงานหรือการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ และองค์กร เป็นอย่างมาก เช่น การป้องกันและระงับอัคคีภัย ด้านระบบการสำรองข้อมูล ด้านอาชีวอนามัย และด้านทรัพย์สินของผู้รับบริการ (ตารางที่ 6.1-1 และ <http://www.clibin.psu.ac.th/>) เพื่อตอบสนองความเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกหรือภายในองค์กรที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือไม่ได้คาดคิด ให้มีประสิทธิภาพ

ข. การวิเคราะห์ และการทบทวนผลการดำเนินการ (Performance Analysis and Review)

สำนักฯ ทบทวนผลการปฏิบัติงานที่ดำเนินงานตามตัวชี้วัดในแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (ตารางที่ 4.1-1) ของกลุ่มงานและทีมงานชุดต่างๆ โดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA เป็นเครื่องมือ

การใช้ผลตัวชี้วัด ติดตามผลการดำเนินงานของตัวชี้วัด ขึ้นอยู่กับลักษณะงานหรือกิจกรรม มีทั้งตัวชี้วัดรายวัน รายสัปดาห์ 1-6 เดือน/ครั้ง และหรือ 1 ปี/ครั้ง การติดตามผลการดำเนินงานประจำวันรับผิดชอบโดยหัวหน้าฝ่ายฯ และการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของสำนักฯ รับผิดชอบโดยคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน

การทบทวนตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน วิเคราะห์จากผลการปฏิบัติงานประจำวันของฝ่ายต่างๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ข้อร้องเรียน ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ การสารสนเทศด้านการเงินและงบประมาณ โดยจะให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการภายใต้ข้อมูลในทุกกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน สารสนเทศที่ตอบสนองต่อการตัดสินใจการบริหารจัดการภารกิจหลักขององค์กร

นอกจากนี้มีการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ ข้อมูลเปรียบเทียบกับห้องสมุดคู่เทียบ เพื่อประเมินจากผลสำเร็จขององค์กรและความก้าวหน้าของงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการระยะสั้น(ตารางที่ 4.1-2) เพื่อเปรียบเทียบความสามารถขององค์กรที่จะตอบสนอง ต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของผู้ใช้บริการและความท้าทายในสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า พร้อมทั้งนำผลประเมินไปบูรณาการเข้าสู่การปรับปรุงแผนปฏิบัติการปีต่อไป

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ (Performance Improvement)

4.1ค(1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สำนักฯ มีกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในงานบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ชื่อกลุ่ม Morning Talk ได้ดำเนินการต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 3 ปี โดยดำเนินการในลักษณะชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ซึ่งเป็น Good Practices ขององค์กร มีเวทีสนทนากันทุกวันจันทร์ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้ทันเวลากับความต้องการของกับผู้ใช้บริการโดยตรง มีการนำปัญหาและประสบการณ์การทำงานที่สำเร็จมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ช่วยให้ผู้รับบริการพึงพอใจกับบริการห้องสมุดมากขึ้นในปี 2556

นอกจากนี้สำนักฯ มีนโยบายการทำ After Action Review (AAR) เล่าสู่กันฟังทุกครั้งที่ได้ปฏิบัติงาน ประชุมวิชาการ หรือฝึกอบรม โดยผู้ไปประชุม/อบรม กลับมาเผยแพร่ความรู้ให้กับคนอื่น เช่น สรุปลงสาระความรู้หลังการไปร่วมประชุมหรือสัมมนา และถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบอีเมลล์และ share.psu.ac.th

4.1ค(2) ผลการดำเนินงานในอนาคต

ทุกปีสำนักฯ จะนำเอาสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กรที่สำคัญทั้งด้านการบริการ การเงินและการจัดการทรัพยากร ที่ได้จากการเทียบเคียงกับห้องสมุดคู่เทียบมาระบุจุดอ่อนจุดแข็งของสำนักฯ และใช้เป็นข้อมูลนำเข้าไปในกระบวนการทบทวนแผนกลยุทธ์และวางแผนปฏิบัติการระยะสั้น

รอบที่ 1 กำหนดให้มีการทำแผนปฏิบัติการที่ร่วมกันของบุคลากรทั้งสำนักฯ นอกสถานที่ปีละ 1 ครั้ง ในปีการศึกษา 2556 มีการทำแผนปฏิบัติการระยะสั้นที่ขอนแก่น จังหวัดนครศรีธรรมราช

รอบที่ 2 ติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์แผนปฏิบัติการ ข้อมูลเปรียบเทียบกับห้องสมุดคู่เทียบ เพื่อประเมินจากผลสำเร็จขององค์กรและความก้าวหน้าของงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการระยะสั้น ในที่ประชุมทีมบริหาร และคณะกรรมการประกันคุณภาพ เพื่อทบทวนและปรับแผนดังกล่าวในปีถัดไป

ผลการทบทวนการดำเนินการ และการประเมินคุณภาพภายในขององค์กร โดยทั่วไปจะสามารถแบ่งผลการประเมินออกเป็น 2 ระดับคือ 1) ต่ำกว่าเป้าหมาย 2) เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งหัวหน้าฝ่ายฯ จะเป็นผู้รับผิดชอบและกำหนดให้แต่ละฝ่ายดำเนินการทบทวนผลการดำเนินงานที่ไม่บรรลุเป้าหมาย และคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในจะนำเสนอแนะที่ได้จากการประเมินมาจัดลำดับความสำคัญ เรื่องที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการไปจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง กำหนดแนวทางสร้างนวัตกรรม และนำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เพื่อพิจารณาและรายงานความก้าวหน้าตามแผนบริหารความเสี่ยงต่อสำนักฯ 6 เดือน/ครั้ง นอกจากนี้มีการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานทราบทั้งในที่ประชุมบุคลากรขององค์กรและผ่านทางอีเมลล์กรุ๊ป

4.1ค(3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและนวัตกรรม

สำนักฯ ร่วมกับทีมงาน ALIST จากศูนย์คอมพิวเตอร์ จัดให้มีการประชุม ALIST ในห้องสมุดวิทยาเขตหาดใหญ่ 2 เดือน/ครั้ง ซึ่งประกอบด้วยบรรณารักษ์ พนักงานห้องสมุดจากสำนักฯ ฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ ห้องสมุดคณะและสถาบัน เพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับและความต้องการ

ใหม่ๆ ของผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงาน สำหรับพัฒนาโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ให้มีความทันสมัย ใช้ง่าย และสร้างนวัตกรรม ร่วมกับทีมงาน ALIST ในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน และยกระดับคุณภาพบริการ เพื่อการแข่งขันในอนาคต เช่น การพัฒนา Application การค้นข้อมูล และบริการยืมต่อ จอทรัพยากรห้องสมุดของระบบ ALIST ผ่านระบบ Smartphone

4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Knowledge Management, Information, and Information Technology)

ก. การจัดการข้อมูลสารสนเทศ และการจัดการความรู้ (Organizational Knowledge)

4.2ก(1) คุณลักษณะ

สำนักฯ กำหนดผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อมูล สารสนเทศสำหรับการให้บริการและข้อมูลในการปฏิบัติงานที่มีการจัดการอย่างมีระบบ กล่าวคือ 1) ด้านความแม่นยำ ส่งเสริมให้มีการทำคู่มือการปฏิบัติงานและมีการทบทวนการปฏิบัติงานทุกปี 2) ด้านความถูกต้องและเชื่อถือได้ ให้มีการปฏิบัติงานตามคู่มือปฏิบัติงานและมีการตรวจสอบซ้ำก่อนการส่งมอบงาน 3) ด้านความทันสมัย มีการจัดเก็บ รวบรวม ปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศตามรอบเวลา 4) การรักษาความปลอดภัยและความลับ มีการใช้เซิร์ฟเวอร์ในการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ โดยมีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้ระบบในระดับต่าง ๆ และมีการสำรองข้อมูลแบบอัตโนมัติทุกวัน และมีตรวจสอบการทำงานของระบบสำรองข้อมูล ทดสอบการคืนสภาพของข้อมูลบนระบบจำลองทุก 6 เดือน

4.2ก(2) ข้อมูลและสารสนเทศพร้อมใช้งาน

สำนักฯ จัดให้มีการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศใน Server ผ่านทางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยมีผู้รับผิดชอบนำเข้า ตรวจสอบข้อมูล และเข้าถึงข้อมูลได้ตามสิทธิ์ที่กำหนดไว้ สำหรับผู้ส่งมอบพันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือและลูกค้า สามารถเข้าถึงข้อมูลโดยการขอใช้ข้อมูลได้ในส่วนที่ตนเกี่ยวข้อง เช่น ข้อมูลสมาชิก สถิติการใช้ห้องสมุด ข้อมูลจากกล้องวงจรปิด ระเบียบหรือคำสั่ง เป็นต้น

4.2ก(3) การจัดการความรู้

สำนักฯ มีคณะกรรมการจัดการความรู้ มีการดำเนินงาน ดังนี้ 1) การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร เช่น ข้อมูลปฏิบัติงานและองค์ความรู้สำนักฯ จัดเก็บไว้ในระบบ อินทราเน็ตและเว็บไซต์ของสำนักฯ 2) การถ่ายทอดความรู้ โดยการประชุม จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (4.1ค (1)) และจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ร่วมกับลูกค้า เช่น ผู้ส่งมอบ ความรู้ที่เกิดขึ้นทั้งหมดจัดเก็บและ 3) รายงานผลตามแผนการจัดการความรู้ในระบบอินทราเน็ตและเว็บไซต์ของสำนักฯ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการแบ่งปัน 4) เผยแพร่องค์ความรู้ในเว็บไซต์การจัดการความรู้สำนักฯ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

ข. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ (Data, Information, and Information Technology)

4.2ข(1) คุณลักษณะของคู่มือฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

สำนักฯ กำหนดผู้รับผิดชอบคู่มือฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ใช้ภายในสำนักฯ มีการติดตาม ทบทวนและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจในระบบที่เกี่ยวข้องว่ามีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย ดังแสดงในตาราง 4.2-1

ตาราง 4.2-1 วิธีการทำให้ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย

วิธีการทำให้เชื่อถือได้	วิธีการทำให้ปลอดภัย	วิธีการทำให้ใช้งานง่าย	บุคลากรที่รับผิดชอบ
ฮาร์ดแวร์			
<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอ - มีคอมพิวเตอร์สำรองในกรณีที่คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานเกิดขัดข้อง - เปลี่ยนคอมพิวเตอร์ตามอายุการใช้งานผ่านระบบการเข้าของสำนักฯ ทุก 3 ปี 	<ul style="list-style-type: none"> - มีเครื่องสำรองไฟและมีระบบสำรองข้อมูล - มี Password ในการเข้าใช้เครื่อง - ทำการตรวจสอบดูแลรักษาเครื่องมือเป็นประจำก่อนเปิดเทอม และมีแบบบันทึกปัญหาในแต่ละห้องที่มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ - มีระบบป้องกันผู้ไม่หวังดีกับระบบข้อมูล (Permission access) - จำกัด IP address ในการเข้าระบบเครือข่าย (Application filter) 	<ul style="list-style-type: none"> - พิมพ์ป้ายวิธีใช้งาน ณ จุดที่มีเครื่องมือติดตั้งอยู่ - มีเอกสาร/คู่มือการใช้งาน สามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง - มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการใช้งาน - เลือกซื้ออุปกรณ์ที่ตรงกับความต้องการในการใช้งาน แต่มีวิธีการใช้งานที่ง่ายไม่ซับซ้อน 	ทีมงานไอที
ซอฟต์แวร์			
<ul style="list-style-type: none"> - ใช้ Software มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง - ใช้ Software open source เพื่อให้บริการกับผู้ใช้ - พัฒนาระบบฐานข้อมูลและโปรแกรมการประยุกต์ใช้งานเพื่อจัดเก็บและสะดวกต่องานประจำทุก 6 เดือน - ร่วมมือกับศูนย์คอมพิวเตอร์ในการพัฒนาโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ - ตรวจสอบการทำงานของ 	<ul style="list-style-type: none"> - Update software ให้เป็น version ปัจจุบัน เพื่อลดปัญหาข้อผิดพลาดของโปรแกรม - ยืนยันตัวตนด้วยการเข้ารหัส - มีโปรแกรมป้องกัน ไวรัสคอมพิวเตอร์และระบบป้องกันภัยคุกคามทางอินเทอร์เน็ต (Firewall) - ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอในการดูแลระบบเครือข่ายและการป้องกันความปลอดภัย - มีกระบวนการสำรองข้อมูลแบบอัตโนมัติ สำหรับระบบงานต่าง ๆ เช่น website สำนักฯ คลังปัญญามหาวิทยาลัย ระบบการเงิน ระบบ e-office ระบบงานพิมพ์ เป็นต้น ข้อมูลของระบบงานเหล่านี้ถูกบันทึกไว้ในแหล่งเก็บข้อมูลอย่างน้อยสองชุด และพร้อมคืนสภาพเมื่อเกิดเหตุขัดข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> - ออกแบบ Website ให้มีลักษณะง่ายต่อการใช้งาน - ใช้บัญชีรายชื่อและรหัสผ่านชุดเดียวในการเข้าถึงข้อมูลหรือโปรแกรมที่มีการจำกัดสิทธิการใช้งาน - มีระบบตรวจสอบความถูกต้องของเส้นทางเว็บไซต์ต่างๆ แบบอัตโนมัติและแบบแจ้งมาจากผู้ใช้บริการ - จัดทำคู่มือการใช้งานระบบต่างๆ ซึ่งสามารถดาวน์โหลดผ่าน Website ของสำนักฯ ได้ เช่น การยืมระหว่างห้องสมุด - ในกระบวนการออกแบบระบบงาน มีการลดขั้นตอนการทำงานด้วยมือให้เหลือน้อยที่สุด 	ทีมงานไอที

วิธีการทำให้เชื่อถือได้	วิธีการทำให้ปลอดภัย	วิธีการทำให้ใช้งานง่าย	บุคลากรที่รับผิดชอบ
ระบบสำรองข้อมูล ทดสอบ การคืนสภาพของข้อมูลบน ระบบจำลองทุก 6 เดือน			

สำหรับระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST นั้น ศูนย์คอมพิวเตอร์ มีกระบวนการพัฒนาระบบที่เป็นมาตรฐาน มีขั้นตอนที่ชัดเจน สอดคล้องกับมาตรฐานการจัดทำผลิตภัณฑ์ ของระบบ ISO9001:2008 โดยระบุควบคุมถึงขั้นตอนทุกขั้นตอนในการทำงาน เช่น

1. การรับความต้องการ จะรับความต้องการจากกรรมการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ซึ่ง สกอ แต่งตั้งจากบรรณารักษ์ผู้ทรงคุณวุฒิทั่วประเทศที่มีองค์ความรู้ในศาสตร์ของบรรณารักษ์และ ประสบการณ์ใช้งานระบบห้องสมุดชั้นนำจากต่างประเทศ นอกจากนี้ยังรับความต้องการจากผู้ใช้ ระบบผ่านการสัมมนา User group ซึ่งจัดขึ้นทุกปี ส่วนนี้จะมีความต้องการปรับปรุงการใช้งานและ เจริญไขเพิ่มเติมให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ง่ายตรงตามต้องการ

2. การพัฒนาระบบ มีทีมพัฒนาที่มีประสบการณ์ในการพัฒนาระบบ ดูแลโดยศูนย์ คอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัย ซึ่งมีกระบวนการในการจัดการบุคลากรที่ดี มีกระบวนการถ่ายทอดความรู้ และพัฒนาระบบสารสนเทศเกือบทั้งหมดของมหาวิทยาลัยมาเป็นเวลานาน

3. กระบวนการตรวจสอบระบบ จะมีขั้นตอนการตรวจสอบระบบ คือ Unit test ซึ่งผู้พัฒนา ส่วนต่างๆ จะทดสอบระบบส่วนที่ตนพัฒนาก่อนที่จะส่งให้ทีม Support เพื่อทำ Acceptance test การใช้งานอีกครั้งในมุมมองของระบบและผู้ใช้ จากนั้นส่งข้อมูลกลับให้ทีมพัฒนาปรับปรุงต่อไป

4. กระบวนการส่งมอบระบบ จะมีข้อผูกพันกับ สกอ.ตามเงื่อนไขว่า จะต้องพัฒนาและส่ง มอบตามข้อกำหนดความต้องการต่างๆ ตามเวลาที่กำหนดโดยแผนการปฏิบัติงาน

5. มีการวางแผนล่วงหน้าอย่างน้อย 1 ปี การตรวจรับจะมีการทดสอบตามข้อกำหนดที่ กรรมการกำหนดขึ้นเป็นข้อๆ มีเอกสารกำกับ ทั้งในทางเทคนิคและคู่มือการใช้งานระบบ มีบริการ หลังการติดตั้ง คือ มีทีม Support ที่คอยรับความต้องการ รับทราบปัญหาและแก้ไข โดยกำหนด ตัวชี้วัดในการตอบกลับผู้ใช้บริการภายใน 2 วัน ข้อคำร้องเรียนหรือความต้องการที่แจ้งมาทางทีม Support จะถูกบันทึกเข้าระบบรับคำร้องเรียนและมีกระบวนการติดตามที่ชัดเจนเพื่อให้ปิดหรือ แก้ปัญหานั้นๆได้ครบถ้วน

6. กระบวนเฝ้าระวังและการตรวจสอบ ทุกกระบวนการที่ให้บริการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จะ ถูกตรวจสอบด้วยระบบการควบคุมคุณภาพภายใน ตามมาตรฐาน ISO9001:2008 โดยมีแผนการ ตรวจสอบประเมินชัดเจน พร้อมส่งข้อมูลย้อนกลับเมื่อพบปัญหาการให้บริการเพื่อให้ทีมบริหารศูนย์ คอมพิวเตอร์ปรับปรุงแก้ไขตามกระบวนการต่อไป

4.2ข(2) ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน

ในกรณีฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่า ข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งระบบฮาร์ดแวร์และ ซอฟต์แวร์มีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง สำนักฯ จึงมีการจัดการดังต่อไปนี้

- กำหนดแผนบริหารความเสี่ยง
- กำหนดผู้ดูแลระบบและมีการตรวจสอบระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
- มีการ Upgrade คอมพิวเตอร์เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ
- คณะกรรมการบริหารจะเป็นฝ่ายวิเคราะห์/พิจารณาทบทวนและตัดสินใจในการที่จะ ทำให้มีกลไกที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง/พัฒนาการที่รวดเร็วของ อินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยได้ข้อมูลจากการศึกษาดูงาน ข้อมูลจากบริษัท/สำนักพิมพ์ต่างๆ หรือการติดตามความก้าวหน้าของวิทยาการด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจอันจะนำความสำเร็จในการ
ดำเนินงานมาสู่สำนักฯ

5 การมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce Focus)

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร (Workforce Environment)

สำนักฯ มีวิธีการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรเพื่อให้งานของสำนักฯ บรรลุผลสำเร็จ และเพื่อรักษาบรรยากาศในการทำงานที่มีความปลอดภัย สวัสดิภาพ และเกื้อหนุนต่อการทำงาน ดังต่อไปนี้

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (Workforce Capability and Capacity)

5.1ก(1) สำนักฯ มีวิธีการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะ และกำลังคนที่มีอยู่ โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

สำนักฯ มีการวิเคราะห์องค์กร โดยผู้บริหารและคณะกรรมการประกันคุณภาพ ประชุมเพื่อทบทวนแผนกลยุทธ์และลงสู่แผนปฏิบัติการประจำปีก่อนสิ้นสุดปีงบประมาณ เพื่อวิเคราะห์และหาข้อสรุปการดำเนินงานที่สอดคล้องกับภารกิจ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของสำนักฯ และลงสู่บุคลากรทุกคน ในที่ประชุมบุคลากร ซึ่งจะมีการประชุมเดือนละครั้ง เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ ความชำนาญ หรือเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพ สามารถพัฒนางานเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากร และการทำให้บุคลากรคงอยู่กับองค์กร ตามกรอบแนวทางของมหาวิทยาลัย

สำนักฯ มีการกำหนดสมรรถนะแต่ละกลุ่มตำแหน่ง โดยการวิเคราะห์จากมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ออกเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มหัวหน้าฝ่าย, กลุ่มตำแหน่งปริญญาตรีหรือสูงกว่า, กลุ่มตำแหน่งต่ำกว่าปริญญาตรี และลูกจ้างประจำ หัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายจะวิเคราะห์และประเมินเบื้องต้นถึงขีดความสามารถตลอดจนทักษะของบุคลากร โดยพิจารณาจาก job Description แบบรายงานผลการปฏิบัติงาน (TOR) การสอบถามและสัมภาษณ์ หากเห็นว่า อัตรากำลังไม่เพียงพอกับภาระงานก็จะนำเสนอเข้าที่ประชุมหรือจัดหานักศึกษาทำงานแลกเปลี่ยน เพื่อแบ่งเบาภาระงานที่มีมากในขณะนั้น รวมทั้งพิจารณาทบทวนภาระงานให้เหมาะสมกับจำนวนบุคลากรที่มีในปัจจุบัน และวางแผนจัดหาบุคคลทดแทนในอนาคต มีระบบถ่ายถอดความรู้จากรุ่นสู่รุ่น (เรียนรู้จากบุคลากรที่จะเกษียณ)

คณะกรรมการบริหารสำนักฯ ประชุมเพื่อประเมินอัตรากำลังบุคลากรที่สอดคล้องกับปริมาณงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต โดยวิธีการกำหนด/ทบทวน เพื่อทดแทนตำแหน่งที่เกษียณอายุราชการ ลาออก หรือต้องการอัตราเพิ่มใหม่ โดยให้ฝ่ายที่รับผิดชอบภารกิจกำหนดคุณสมบัติของตำแหน่งที่ต้องการ ซึ่งพิจารณาจากภาระงานและคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ที่ต้องการ แล้วกำหนดคุณสมบัติ ระดับการศึกษา สาขาวิชา และความสามารถพิเศษ ในแต่ละตำแหน่ง เพื่อนำมาจัดทำอัตรากำลังและเสนอกรอบอัตรากำลังต่อมหาวิทยาลัย ตามโครงสร้างแผนอัตรากำลังระยะ 4 ปี และทบทวนทุก 1 ปี พร้อมทั้งมีนโยบายให้บุคลากรทุกคนจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รวมถึงการส่งบุคลากรไปพัฒนาทักษะด้านการจัดการเพื่อลดเวลาทำงานให้น้อยลง แต่ผลผลิตยังเท่าเดิมหรือเพิ่มขึ้น

5.1ก(2) บุคลากรใหม่

สำนักฯ มีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุและรักษาบุคลากรใหม่ไว้ดังนี้
การสรรหาว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ไว้ โดยใช้แนวทางปฏิบัติในการสรรหาว่าจ้าง
บุคลากร ดังนี้

- วิเคราะห์ความต้องการกำลังคน โดยพิจารณาจากภารกิจ พันธกิจ แผนกลยุทธ์ และปริมาณงานโดยรวมของสำนักฯ ประกอบกับการพิจารณาโครงสร้างตำแหน่งบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบัน
- กำหนด Job Description และสมรรถนะหลักที่ต้องการของตำแหน่งต่าง ๆ
- ดำเนินการสรรหาบุคลากรที่มีคุณลักษณะและทักษะตรงตาม Job Description และสมรรถนะหลักที่ต้องการ โดยยึดตามระเบียบและหลักเกณฑ์การคัดเลือกบุคคลของมหาวิทยาลัย และคำนึงถึงคุณธรรม พฤติกรรมทางจริยธรรมของบุคคล ตลอดจนประโยชน์ของทางราชการเป็นหลัก
- วิธีการสรรหาว่าจ้างบุคลากร สำนักฯ ได้ดำเนินการดังนี้ เพื่อให้ได้บุคคลเข้ามาทำงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน ทั้งด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถ โดยมีงานการเจ้าหน้าที่ของสำนักฯ ดำเนินการตามกระบวนการสรรหา ว่าจ้างและบรรจุ แต่งตั้ง ตามระเบียบและหลักเกณฑ์การบริหารงานบุคคล ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ทุกขั้นตอน หลังจากนั้นเข้าสู่ขั้นตอนการทำสัญญาจ้าง การทดลองปฏิบัติงานเป็นเวลา 6 เดือน โดยในช่วงทดลองปฏิบัติงานจะมีพี่เลี้ยงสอนงานให้แก่บุคลากรใหม่ และอื่น ๆ ที่พึงทราบ เช่น เกี่ยวกับระบบคุณภาพ กฎระเบียบ สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับ

ในด้านการธำรงรักษาบุคลากรใหม่นั้น สำนักฯ มุ่งเน้นผลงานของบุคลากรเป็นหลัก เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรสามารถเป็นตัวแทนสำนักฯ ได้ โดยใช้วิธีการดังนี้

- มีการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ เพื่อสร้างความเข้าใจในภารกิจของสำนักฯ และรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ และสวัสดิการ อันพึงมีพึงได้จากการทำงาน
- มอบหมายงานตามคุณสมบัติของบุคลากรเป็นหลัก มีระบบพี่เลี้ยงคอยสอนงานให้บุคลากรใหม่ และเปิดโอกาสให้บุคลากรใหม่ได้เรียนรู้งานเพิ่มเติมโดยการเลือกทำงานข้ามสายงานได้ตามความสนใจ เพื่อช่วยพัฒนางานของสำนักฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- เน้นความยืดหยุ่นของการทำงาน โดยให้บุคลากรมีอิสระในเชิงความคิด และสามารถตัดสินใจงานได้เองโดยคำนึงถึงขอบเขตที่เหมาะสม อีกทั้งยังส่งเสริมให้บุคลากรนำผลการประเมินความพึงพอใจในการจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ จากผู้รับบริการไปปรับปรุงแผนการปฏิบัติ งานให้บรรลุผลสำเร็จยิ่งขึ้น
- มีการประเมินขีดความสามารถของบุคลากร รอบ 6 เดือน/ครั้ง ประมาณ 2 ครั้งต่อปี เพื่อพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นเงินเดือน เพิ่มค่าจ้าง และต่อสัญญาจ้าง
- กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าของตำแหน่ง ตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย โดยศึกษาโครงสร้างของสำนักฯ และตำแหน่งงาน วิเคราะห์งาน และวิเคราะห์ความสามารถในงาน ตลอดจนกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรฐานตำแหน่งงาน และกระจายความรู้ต่าง ๆ เหล่านี้ให้บุคลากรรับทราบอย่างทั่วถึงผ่านทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

- รวมถึงการจัดให้มีสวัสดิการต่างๆ โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน บริหาร ค่าตอบแทน อย่างเป็นธรรม โดยบุคลากรสาขาขาดแคลนก็จะได้รับเงินตอบแทนเพิ่มขึ้น เช่น เงินสมนาคุณสาขาขาดแคลน เดือนละ 2,000 บาท เป็นเงินตอบแทนตามสมรรถนะ เมื่อผ่านการทดลองปฏิบัติงาน 6 เดือนแล้ว และผลประเมินอยู่ในเกณฑ์ดี

สำนักฯ เปิดรับบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ซึ่งมีความหลากหลาย เช่น ทางศาสนา วัฒนธรรม ภูมิสำเนา และสถาบันการศึกษา รวมทั้งระดับการศึกษาที่แตกต่างกันตั้งแต่ระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพจนถึงระดับปริญญาโท ซึ่งทำให้สำนักฯ มั่นใจว่า บุคลากรที่มีความหลากหลาย สามารถสะท้อนความหลากหลายทางความคิด ทางวัฒนธรรม ได้เป็นอย่างดี โดยวัดได้จากสถิติการ ลาออกของบุคลากรของสำนักฯ

5.1ก(3) การทำงานบรรลุผล

สำนักฯ มีการจัดโครงสร้างและบริหารบุคลากร เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตาม เป้าหมายที่กำหนด ดังนี้

สำนักฯ มีการจัดโครงสร้างและบริหารบุคลากร เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตาม เป้าหมายที่กำหนด ดังนี้

1) จัดโครงสร้างและบริหารบุคลากรเพื่อให้บรรลุผลการดำเนินงานของสำนักฯ และ ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ สำนักฯ ตามแผนผังโครงสร้างบริหารงานในข้อ 1ข(1)

- สำนักฯ มีระบบบริหารงานบุคคล ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตาม วิสัยทัศน์และภารกิจของหน่วยงาน
- มีการจัดตั้งคณะกรรมการบริหารสำนักฯ ทำหน้าที่ในการพิจารณากำหนดแผนและ แนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- มีระบบติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยจัดตั้งคณะกรรมการประเมินผล การปฏิบัติงาน ทำหน้าที่ในการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงเป้าหมายของ หน่วยงานเป็นสำคัญ

2) สำนักฯ ได้นำประโยชน์จากสมรรถนะหลักขององค์กร คือ ความพร้อมด้านบุคลากร ความรู้และเทคโนโลยีสำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ โดยการสรรหาและ มอบหมายงานบุคลากรให้ตรงกับลักษณะงาน ให้บุคลากรใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ พร้อมทั้งให้มี ระบบการพัฒนาบุคลากรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีการเรียนรู้และมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญคือ การมีจิตบริการ

3) สำนักฯ มีการหนุนเสริมมุ่งเน้นลูกค้าและธุรกิจ/กิจการ ดังนี้

- ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อหาข้อสรุปว่า สำนักฯ ต้องปรับปรุงในเรื่อง ไตบ้าง และมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบรีบไปดำเนินการปรับปรุง-แก้ไข
- สร้างระบบความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับสำนักฯ เพื่อให้ได้รับข้อมูลความต้องการที่ ถูกต้อง โดยจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ซึ่งกำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์
- หาวิธีจัดการกับระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทั่วทั้งสำนักฯ เพื่อตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าได้อย่างกว้างขวาง สะดวกและรวดเร็ว

4) การดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหมาย

- ประชุมตกลงร่วมกันในการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยยึดตามระบบวงจรคุณภาพ (PDCA) ตั้งแต่ขั้นตอน วางแผน การปฏิบัติ ตรวจสอบ และการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดตามภารกิจหลัก
- มุ่งเน้นการพัฒนางานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานให้เกิดผลที่เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ได้แก่ ลูกค้า ผู้ส่งมอบ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชุมชน สำนักฯ ส่งเสริมให้บุคลากรมีการทำงานที่เหนือกว่าความหมายดังนี้
 - ใช้ระบบทำงานเป็นทีม
 - มีการกำหนดภาระหน้าที่หลักของบุคลากรทุกคนให้สอดคล้องตามสายงาน เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนหรือการขาดแคลนงานบาง
 - ส่งเสริมให้เกิดระบบการทำงานเป็นทีมแบบข้ามสายงาน เพื่อให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมรับรู้ ร่วมคิดวางแผน และร่วมกันรับผิดชอบงานต่าง ๆ อย่างทั่วถึง สามารถช่วยเหลือและทำงานทดแทนกันได้ในยามจำเป็น

ผลการดำเนินงานโดยใช้ระบบทีม นอกจากจะช่วยพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถที่หลากหลายและรอบด้านแล้ว ยังส่งผลดีต่อการดำเนินงานของสำนักฯ ให้มีความคล่องตัวสูง เกิดเป็นทีมงานที่มีความสามัคคีและมีพลังสร้างสรรค์ สามารถขับเคลื่อนโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่องและบรรลุผลสำเร็จเกินความคาดหวังของลูกค้าและผู้รับบริการทุกกลุ่ม

5.1ก(4) การจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

1) สำนักฯ มีวิธีการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถการเปลี่ยนแปลง

- มีแผนการพัฒนาเป็นรายบุคคลเพื่อส่งเสริมขีดความสามารถของบุคลากรทั้งด้านวิชาชีพและด้านการพัฒนาพฤติกรรม
 - จัดสรรเงินงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ ปีละไม่ต่ำกว่า 1,200,000 บาท เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ดูงานทั้งในและต่างประเทศ ตามสายงานที่รับผิดชอบ
 - สนับสนุนให้บุคลากรไปศึกษาต่อระดับสูงขึ้นที่ตรงตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
 - ติดตามการพัฒนาตนเองในรูปแบบรายงานผลการปฏิบัติงาน (TOR) ของบุคลากรทุก 6 เดือน ตามรอบการประเมิน ดังต่อไปนี้

แผนการพัฒนาบุคลากร ในระยะ 5 ปี (2556 – 2560)ด้านความก้าวหน้าในวิชาชีพ (แผนระยะยาว)

ส่งเสริมให้บุคลากรผลิตผลงานทางวิชาการ เช่น การวิจัยสถาบัน ปีละ 2 เรื่อง

ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาการ เช่น ชำนาญการพิเศษ เชี่ยวชาญ ปีละ 2 คน

แนวทางการสนับสนุน

การจัดสรรทุน

การให้ความรู้

ระบบพี่เลี้ยง
กำหนดโจทย์วิจัย
กำหนดเป็นภาระงาน

รายการ	2556	2557	2558	2559	2560
เข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการพิเศษ (คน)	0	0	1	2	2
เข้าสู่ตำแหน่งเชี่ยวชาญ (คน)	0	0	1	0	1
ผลงานวิจัย (ชิ้น)	0	1	2	2	2

การพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากรตามความต้องการของสำนักฯ และความต้องการของบุคลากร

รายการ	2556	2557	2558	2559	2560
อบรมจิตบริการและการทำงานเป็นทีม (ครั้ง)	1	1	1	1	1
การคิดวิเคราะห์ (ครั้ง)	1	0	1	0	1
การผลิตเอกสารอย่างมืออาชีพ (ครั้ง)	0	1	0	0	0
TQA	1	1	1	1	1
โครงการอบรมหลักสูตรการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงาน (ครั้ง)	1	1	1	1	1
โครงการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร (คน)	10	10	10	10	10
โครงการพัฒนาภาษาอังกฤษเพื่อการปชส. (คน)	5	5	0	5	0
ให้ความรู้การใช้เครื่องโทรศัพท์มือถือสมทาทโฟน (ครั้ง)	2	2	2	2	2
ถ่ายทอดความรู้เพื่อรองรับการเกษียณอายุราชการ (ครั้ง)					
พัฒนาศักยภาพเพื่อรองรับการทำงานแทนกัน					
10.1 การสอนงาน (โครงการ)		5			
10.2 การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน (เรื่อง)		5			
การศึกษาดูงาน ภายในประเทศ/ต่างประเทศ	1	1	1	1	1

2) สำนักฯ ยินดีจ่ายค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินรางวัล และสวัสดิการที่เหมาะสมกับค่าครองชีพ เพื่อให้บุคลากรมีรายได้สอดคล้องกับค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจ ความผูกพัน และลดอัตราการลาออกและโอนย้ายของบุคลากร

3) กำหนดวางแผนให้บุคลากรทุกคนต้องพัฒนาตนเองตลอดเวลาในทุกด้านเพื่อให้สามารถรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง โดยเสริมสร้างการเรียนรู้ร่วมกัน และมอบหมายงานให้บุคลากร 1 คน สามารถทำงานได้ 2-3 งานเป็นอย่างน้อย ได้แก่ แต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ

ของสำนักฯ รวมถึงการประสานให้ความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก และชุมชนเครือข่าย เช่น การเป็นวิทยากร การได้รับเชิญเป็นอาจารย์พิเศษ เพื่อบริหารอัตรากำลังให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร (Workforce Climate)

5.1ข(1) สภาพแวดล้อมการทำงาน

สำนักฯ มุ่งเน้นการจัดอาคารสถานที่ทำงานให้สะอาดและปลอดภัย เพื่อให้บุคลากรเกิดความมั่นคงปลอดภัยทั้งร่างกายและจิตใจ เพราะสภาพแวดล้อมที่สะอาดสวยงาม และน่ารื่นรมย์เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสามารถนำมาใช้เป็นมาตรฐานสำหรับแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี สำนักฯ มีการดำเนินการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานดังนี้

1) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

- แต่งตั้งคณะกรรมการอาคารสถานที่ และคณะกรรมการ 5 ส เพื่อคอยดูแลปรับปรุงภูมิทัศน์และสุขอนามัยตามข้อเสนอแนะของบุคลากร และผู้รับบริการ ซึ่งคณะกรรมการทั้งสองชุดนี้จะช่วยผลักดันให้บุคลากรทุกคนในสำนักฯ มีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผนงานทุกกระบวนการ และมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบ เช่น สอดส่องดูแลฝ้าระวัง
- ติดตั้งกล่องวงจรปิดทั่วทั้งหน่วยงาน เพื่อสร้างความมั่นใจและความพร้อม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุเพื่อติดตามดูแลสถานที่และบริเวณต่าง ๆ ของสำนักฯ ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม และช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานให้แก่บุคลากร
- ดำเนินการปรับปรุงอาคารสถานที่ของสำนักฯ แบ่งเป็นโซนต่าง ๆ ในแต่ชั้นจัดสถานที่ทำงานตามบริบทของแต่ละงาน โดยการจัดหาโต๊ะ เก้าอี้ ฉากกั้น และจัดสรรพื้นที่เพื่อความสะอาดคล่องตัวในการติดต่อประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงาน
- แต่งตั้งคณะกรรมการป้องกันและระงับอัคคีภัยประจำสำนักฯ มีจัดทำแผนป้องกันและแผนอพยพกรณีเกิดอัคคีภัย และฝึกซ้อมแผนหนีภัยประจำปีทุกปี มีหน้าที่ตรวจสอบดูแลอุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้าประจำปี ติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงให้เพียงพอ
- ตัววัดและเป้าประสงค์ในการปรับปรุง ได้แก่ จำนวนครั้งความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีห้องปฐมพยาบาล สำหรับบุคลากรที่เจ็บป่วย มีที่พักสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพของบุคลากร สำหรับ ตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ด้านสภาพแวดล้อม ได้อ้างอิงใช้ตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยฯ คือ จำนวนครั้งความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งต้องรายงานข้อมูลให้มหาวิทยาลัยฯ ปีละ 1 ครั้ง

2) ด้านสภาพแวดล้อมทางจิตใจ ความปลอดภัย และสุขภาพอนามัย

- กำหนดให้จัดทำประกันอุบัติเหตุให้แก่บุคลากรทุกคน
- ส่งเสริมให้บุคลากรมีการตรวจสุขภาพประจำปีทุกปี โดยรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในส่วนที่บุคลากรเบิกไม่ได้ทั้งหมด โดยเน้นการตรวจสุขภาพตามเกณฑ์ที่ทางโรงพยาบาล กำหนดตามช่วงอายุ

- สร้างสภาพแวดล้อมให้เกิดความสะอาด สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมที่ดี มีธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ร่มรื่น สวยงาม เช่น
 - รมรงค์การปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มออกซิเจน โดยผู้รับผิดชอบคณะกรรมการอาคารสถานที่ของสำนักฯ เป็นผู้ดูแลควบคุมความสะอาดของสำนักฯ

3) ด้านสภาพแวดล้อมทางกระบวนการทำงาน

กำหนดผู้รับผิดชอบให้ทำหน้าที่ตรวจสอบความไม่ปลอดภัยของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ก่อนลงมือปฏิบัติงานเพื่อป้องกันความผิดพลาดในขณะปฏิบัติงาน

กำหนดแผนงานพัฒนาระดับคุณภาพของการดำเนินงาน กำหนดตัววัด และเป้าประสงค์ โดยออกแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากร เพื่อหาข้อสรุปมาใช้ในการบริหารจัดการ

การให้มีสภาพแวดล้อมด้านต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรซึ่งได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมของบุคลากร พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.02 หรือร้อยละ 80.40

5.1ข(2) บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

สำนักฯ มุ่งเน้นสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรโดยการกำหนดนโยบาย การบริการ และสิทธิประโยชน์ ซึ่งพิจารณาจากความหลากหลายของบุคลากรเพื่อให้สนองต่อความต้องการของบุคลากรได้ครบถ้วนและเหมาะสม ดังนี้

1) จัดสวัสดิการด้านต่าง ๆ ให้แก่บุคลากร เช่น

- ประกันสังคม
- สิทธิการประกันตน
- การตรวจสุขภาพประจำปี
- การประกันอุบัติเหตุ
- การจัดโครงการพัฒนาบุคลากร
- การจัดฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ
- การแจกเครื่องแต่งกายในวาระต่างๆ เช่น เสื้อ 5 ส, และ เสื้อผ้าไทย เป็นต้น

สำนักฯ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมพร้อมกรอบเวลา เพื่อสนองต่อความต้องการของบุคลากรดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1-2 การกำหนดนโยบาย การบริการและสิทธิประโยชน์ ของสำนักฯ

กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	กรอบเวลา
ศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ	ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร	ปีละ 1 ครั้ง
ประกันอุบัติเหตุ	ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร	ปีละ 1 ครั้ง
ตรวจสุขภาพประจำปี	ฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร	ปีละ 1 ครั้ง
ห้องปฐมพยาบาล	คณะกรรมการอาคารสถานที่	ตลอดปีงบประมาณ
ห้องละหมาด	คณะกรรมการอาคารสถานที่	ตลอดปีงบประมาณ
ประกวดห้องน้ำสะอาด	คณะกรรมการอาคารสถานที่	ปีละ 1 ครั้ง
ห้องคาราโอเกะ	คณะกรรมการกิจกรรมสัมพันธ์	ตลอดปีงบประมาณ

กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	กรอบเวลา
ออกกำลังกาย เต้นแอโรบิค	คณะกรรมการกิจกรรมสัมพันธ์	ทุกวันหลังเลิกงาน ครึ่งละครึ่งชั่วโมง
สังสรรค์ปีใหม่	คณะกรรมการกิจกรรมสัมพันธ์	เดือนธันวาคมของทุกปี
เลี้ยงส่งผู้เกษียณอายุราชการ	คณะกรรมการกิจกรรมสัมพันธ์	เดือนกันยายนของปีที่มีผู้เกษียณ
ส่งเสริมประเพณีและวัฒนธรรมของไทย รวมถึงวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันพ่อแห่งชาติ, วันแม่แห่งชาติ, วันมาฆบูชา, วันอาสาฬหบูชา และวันเข้าพรรษา	คณะกรรมการกิจกรรมสัมพันธ์	ประมาณก่อนถึงวันสำคัญดังกล่าวประมาณ 3-7 วัน
รายการวิทยุช่วงเช้า (อรุณสวัสดิ์ที่สำนักงาน)	คณะกรรมการกิจกรรมสัมพันธ์	จันทร์-ศุกร์ 08.00-08.30 น.
กีฬาประจำสำนักงาน	คณะกรรมการกิจกรรมสัมพันธ์	ปีละ 1 ครั้ง

2) จัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับสำนักงาน เช่น พื้นที่ปฏิบัติงาน เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร ตู้เก็บเอกสาร โต๊ะ-เก้าอี้ การถ่ายเอกสาร ฯลฯ จัดเตรียมไว้ให้เพียงพอตามจำนวนของบุคลากรเพื่อสนับสนุนให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3) ปรับปรุงและตกแต่งอาคารสถานที่ของสำนักงาน โดยบุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการออกแบบ และจัดตกแต่งบรรยากาศของอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมให้อื้อประโยชน์ต่อการทำงานของแต่ละฝ่าย โดยมีการแบ่งขอบเขตพื้นที่ในการปฏิบัติงานเป็นสัดส่วนเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการตามลักษณะงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ ห้องสำนักงาน ห้องปฏิบัติงาน และพื้นที่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

4) สำนักงาน ได้ออกแบบ การบริการ และสิทธิประโยชน์ ตามความเหมาะสมและตามความต้องการของบุคลากรในแต่ละกลุ่มดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1-3 ความต้องการบุคลากรแต่ละกลุ่ม

รายการ	บรรณารักษ์	ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	สนับสนุนงานบริหาร	นักวิทยาศาสตร์
การปฏิบัติงานล่วงเวลาตามสมัครใจ	บริการตอบคำถาม	บริการยืมคืน ตรวจเช็คประตู นำหนังสือขึ้นชั้น	บริการยืมคืน ตรวจเช็คประตู นำหนังสือขึ้นชั้น	ดูแลระบบ
สวัสดิการค่าตอบแทนตำแหน่งบุคลากรขาดแคลน	-	-	-	เดือนละ 2,000 บาท/คน/เดือน
จัดสรรให้บุคลากรได้รับการ	ระดับชำนาญ	ต่ำกว่าระดับ	ระดับชำนาญ	ต่ำกว่าระดับ

รายการ	บรรณารักษ์	ผู้ปฏิบัติงาน ห้องสมุด	สนับสนุน งานบริหาร	นักวิทยาศาสตร์
พัฒนาตนเองเฉพาะรายบุคคล	การขึ้นไป ได้รับจัดสรร 13,000 บาท/คน/ปี	ชำนาญการ ได้รับจัดสรร 9,000 บาท/ คน/ปี	การขึ้นไป ได้รับจัดสรร 13,000 บาท/ คน/ปี ต่ำกว่าระดับ ชำนาญการ ได้รับจัดสรร 9,000 บาท/ คน/ปี	ชำนาญการ ได้รับจัดสรร 9,000 บาท/ คน/ปี

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement)

ก. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (Workforce Performance)

5.2ก(1) องค์ประกอบของความผูกพัน

สำนักฯ มีวิธีการกำหนดองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน โดยทำการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กรแล้วนำผลการวิเคราะห์ พิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร และนำผลมาจัดทำเป็นแผน สร้างความผูกพัน เพื่อให้บรรลุความสำเร็จ ในระดับองค์กรและระดับบุคคล ดังนี้

สำนักฯ ทำการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรทุกสถานภาพ มีการประเมินผลความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อหน่วยงาน โดยใช้แบบสอบถาม รับผิดชอบโดยฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร เสนอผลการประเมิน รวมถึงแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาต่อคณะกรรมการบริหารสำนักฯ

เพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจที่จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร สำนักฯ เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนระบุความต้องการการพัฒนาตนเอง ในด้านต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาบุคลากรและการเลื่อนเงินเดือน/เพิ่มค่าจ้าง สำหรับบุคลากรแต่ละคน จะได้รับการกำหนดสมรรถนะหลัก (Core competency) และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน (Functional Competency) ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และหัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายจะกำหนดระดับสมรรถนะที่คาดหวังในแต่ละตำแหน่ง หลังจากนั้นจะประเมินสมรรถนะของบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง เพื่อทราบช่องว่างของสมรรถนะรายบุคคล ต่อมานำข้อมูลที่ได้ คือ ข้อมูลช่องว่างของสมรรถนะ และข้อมูลความต้องการพัฒนาตนเอง นำมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลต่อไป

5.2ก(2) วัฒนธรรมองค์กร

สำนักฯ มีวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานแบบมีส่วนร่วมและการมุ่งเน้นการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร โดยกำหนดนโยบายในการสื่อสารทั่วทั้งองค์กรผ่านระบบเครือข่าย มีการตั้งกรุ๊ปเมสเสจเพื่อความสะดวกคล่องตัวในการสื่อสารถึงบุคลากรทุกคน

ภายในสำนักฯ หรือภายในฝ่ายต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีระบบการสำรวจความต้องการของบุคลากรในด้านต่าง ๆ ทั้งความต้องการในการพัฒนาตนเองและการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร ส่งผลต่อความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและเกิดความผูกพัน โดยกำหนดรอบเวลาในการสำรวจปีละ 1 ครั้ง

5.2ก(3) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

สำนักฯ มีระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ดังนี้

- สนับสนุนให้มีการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีและเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากร
- การดำเนินงานของสำนักฯ มุ่งให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และภารกิจหลักที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย
- ในการจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ บุคลากรทุกคนจะได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบตามความถนัดและความสนใจของตน
- ส่งเสริมให้บุคลากรทำงานเป็นทีม โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรผู้ร่วมงาน แบ่งเป็นทีมต่าง ๆ อันเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้กันอย่างหลากหลาย อีกทั้งยังส่งผลดีต่อการพัฒนาองค์กร พัฒนางาน และพัฒนาบุคลากรไปพร้อมกัน

สำนักฯ บริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชย และการสร้างแรงจูงใจ ดังนี้ ซึ่งใช้ระบบการจัดการและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็น 2 ส่วนคือ

1) การประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรอง (TOR) ดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการ ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าฝ่าย และตัวแทนบุคลากรของแต่ละฝ่าย โดยใช้ตัวชี้วัดระดับสำนักฯ ระดับฝ่าย และระดับตัวบุคคลเป็นเครื่องมือในการกำกับกับการปฏิบัติงาน โดยกำหนดให้บุคลากรทุกคนเขียนคำรับรองการปฏิบัติงาน (TOR) เพื่อระบุขอบเขตของงานและเป้าหมายพร้อมตัวชี้วัด ตามรอบระยะเวลา 6 เดือนโดยมีขั้นตอนการประเมิน

2) การประเมิน Competency ดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการ ประกอบด้วย หัวหน้าฝ่าย และตัวแทนบุคลากรของแต่ละฝ่าย ดำเนินการประเมินตามรูปแบบที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนด และผลการประเมินทุกคนจะถูกรวบรวมโดยการเจ้าหน้าที่ทั้งระดับมหาวิทยาลัย และระดับหน่วยงาน เพื่อนำมากำหนดแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงต่อไป

สำนักฯ นำผลการประเมินมาพิจารณาค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเงินเดือน การจัดสรรโบนัส การยกย่องชมเชย แจกผลการประเมินให้บุคลากรทราบเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน และกำหนดเป็นแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อพัฒนา/ปรับปรุงงานต่อไป

ข. การประเมินความผูกพันของบุคลากร (Assessment of Workforce Engagement)

5.2ข(1) การประเมินความผูกพัน

สำนักฯ มีการประเมินความพึงพอใจด้านความผูกพันของบุคลากรอย่างเป็นทางการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านความพึงพอใจต่อบรรยากาศสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ด้านการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจของหน่วยงาน
- ด้านกระบวนการ

ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในแต่ละด้าน เท่ากับ 4.02, 4.05 และ 3.82 ตามลำดับ ดังนั้น ค่าของความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร เท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.40 และมีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของบุคลากรเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร คณะกรรมการประกันคุณภาพ และที่ประชุมบุคลากรสำนักฯ เพื่อร่วมกำหนดแนวทางในการดำเนินการต่อไป

ส่วนการประเมินอย่างไม่เป็นทางการ ได้แก่ การประเมินจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น กิจกรรม 5 ส กิจกรรมพัฒนาบุคลากร กิจกรรมสัมพันธ์ ประกอบด้วยด้านสันตนาการ เช่น จัดให้มีการแข่งกีฬาภายในสำนักฯ โดยแบ่งบุคลากรทั้งหมดเป็น 3 สี ซึ่งมีผู้เข้าร่วมทั้งระดับผู้บริหารและบุคลากร จากจำนวนผู้บริหารและบุคลากรทั้งสิ้น 51 คน เข้าร่วมประมาณ 49 คน คิดเป็นร้อยละ 96.07

ปัจจัยที่จะนำซึ่งความผูกพันของบุคลากรอีกประการหนึ่ง จากบุคลากรสำนักฯ เมื่อแยกเป็นรายปีจะเห็นได้ว่าบุคลากรทำงานอยู่กับสำนักฯ อายุงาน 31 ปี มี 22 คน คิดเป็นร้อยละ 30.13 รองลงมาอายุงาน 21 ปีขึ้นไป มี 21 คน คิดเป็นร้อยละ 28.77 และรองลงมาอายุงาน 11 ปีขึ้นไป มี 10 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 ในส่วนที่มีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 เป็นบุคลากรประเภทพนักงานเงินรายได้ และพนักงานมหาวิทยาลัย แสดงให้เห็นว่า บุคลากรมีอายุการทำงานระยะยาว ส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพัน และมีการสะสมองค์ความรู้ในการทำงาน ให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร เพื่อนำไปพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น

5.2ข(2) ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ทางธุรกิจ

สำนักฯ มีการนำผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ทางธุรกิจ/กิจกรรมที่สำคัญที่รายงานในหมวด 7 เพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงความผูกพันของบุคลากรและผลลัพธ์ทางธุรกิจ/กิจการ ดังนี้

1) มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความผูกพันอย่างเป็นทางการ มาประชุมปรึกษากับคณะกรรมการบริหารสำนักฯ เพื่อวิเคราะห์หาจุดแข็ง – จุดอ่อน และโอกาสในการปรับปรุง โดยใช้หลักพิจารณาจากประเด็นปัญหาที่สามารถดำเนินการได้

2) นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์และประเมินความผูกพันของบุคลากร จากการสำรวจปีละ 2 ครั้ง แจ้งให้ผู้บริหารและบุคลากรได้รับทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการพิจารณาการจัดทำ

แผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักฯ โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการพัฒนาทั้งภาพรวมและรายบุคคล ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.2-4 การจัดลำดับความสำคัญของโอกาสในการพัฒนา

ที่มาของประเด็น	ลำดับความสำคัญ	วิธีการพัฒนา
ความผูกพัน	1. โอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพ	- จัดโครงการอบรม สัมมนา - จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล
	2. คุณภาพชีวิต	- จัดให้มีการอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพอนามัย และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน - ส่งเสริมให้มีการศึกษาดูงานในประเทศและต่างประเทศ
	3. กระบวนการแต่งตั้ง โยกย้ายบุคลากร	- ให้ความรู้ ความเข้าใจถึงกระบวนการ

3) ติดตามผลการจัดโครงการ/กิจกรรม และมีการประเมินผลการจัดโครงการ/กิจกรรม เมื่อสิ้นสุดรอบการดำเนินงานที่กำหนด

ค. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ (Workforce and Leader Development)

5.2ค(1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

สำนักฯ นำปัจจัยเพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสำหรับบุคลากรและผู้นำ ดังนี้

1) สำนักฯ มีสมรรถนะหลักคือ ความพร้อมด้านบุคลากร ความรู้และเทคโนโลยี สำหรับให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ และมีนวัตกรรมที่สร้างขึ้นใช้เองในองค์กร ถือเป็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความสามารถพิเศษขององค์กร ทั้งนี้เพื่อให้ดำเนินงานสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ สำนักฯ มีการมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเป็นสำคัญ มีการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรที่ต้องการความก้าวหน้า ดังนี้

- มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริหารหน่วยงานเข้าร่วมอบรมงานบริหารทั้งในประเทศและต่างประเทศ เช่น การอบรม การดูงาน
- มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี โดยครอบคลุมการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ และมุ่งให้บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะตามตำแหน่งงานทั้งในและต่างประเทศ ดังตารางต่อไปนี้

2) การปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร และนวัตกรรม สำนักฯ ได้ดำเนินการดังนี้

- สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรได้ยกระดับความรู้ความสามารถอย่างทั่วถึง ได้แก่ การสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่สอดคล้องกับภารกิจ และพันธกิจของสำนักฯ
- สร้างระบบเครือข่ายออนไลน์ในเว็บไซต์สำนักฯ ทั้งภาคภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อตอบสนองต่อการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

3) จริยธรรมและวิถีปฏิบัติทางธุรกิจ/กิจการอย่างมีจริยธรรม

สำนักฯ ได้น้อมนำพระราชดำรัสของสมเด็จพระมหิตลาธิเบศร อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก มาเป็นหลักชัยในการดำเนินงานที่ว่า “ขอให้ถือประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่สอง ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง” และเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมองค์กร “มุ่งเน้นผู้รับบริการ” เพื่อให้ผลการดำเนินงานเกิดประโยชน์สูงสุด

สำนักฯ มีคุณธรรมจริยธรรมในการไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ของสื่อการศึกษาต่าง ๆ รวมทั้งซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้ผู้รับบริการภายในสำนักฯ

4) การมุ่งเน้นลูกค้า สำนักฯ เน้นการบริการเป็นสำคัญ ทั้งในเชิงรับและเชิงรุก เพื่อให้บุคลากรสามารถขับเคลื่อนงานต่าง ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จได้ตามเป้าหมาย โดยกำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ เช่น กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

5) ความต้องการด้านการเรียนรู้และการพัฒนา สำนักฯ พิจารณาจากรายงานผลการปฏิบัติงานของบุคลากร (TOR) ตามรอบการประเมินทุก 6 เดือน/ปี โดยมอบหมายให้การเจ้าหน้าที่สำนักฯ ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลด้านการประเมินผล ที่ได้จากคณะกรรมการประเมินผลในแต่ละรอบ นำผลมาวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของความต้องการของบุคลากร เพื่อพัฒนาจุดอ่อนและจุดแข็ง ให้แก่บุคลากรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

- การดำเนินงานในระยะสั้น พิจารณาจากความต้องการของบุคลากรจากรอบการประเมินความจำเป็นเร่งด่วน และความเป็นไปได้ของการตอบสนองความต้องการนั้น เช่น การจัดส่งบุคลากรเข้าร่วมประชุม อบรม/สัมมนาอย่างทั่วถึง
- การดำเนินงานในระยะยาว จัดทำแผนการพัฒนาและเรียนรู้ของบุคลากร ให้ครอบคลุมทุกด้าน โดยกำหนดรูปแบบ วิธีการ เครื่องมือ งบประมาณ ค่าใช้จ่าย และผู้รับผิดชอบ รวมทั้งมีการประเมินผลพัฒนาและเรียนรู้ของบุคลากรอย่างเป็นระบบ ในด้านความพึงพอใจ
- สำนักฯ มีการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้น้ององค์กร จากการประชุมระหว่างผู้บริหารของคณะ/หน่วยงาน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน ซึ่งจะมีผลต่อการกำหนดนโยบายการดำเนินงานต่อไป
- สำหรับการเรียนรู้ของบุคลากร ด้านการพัฒนาตนเอง วิธีการที่สำนักฯ นำมาใช้พัฒนาบุคลากร คือ การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ เพื่อเข้าร่วมประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม หรือกิจกรรมที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้ต่อบุคลากร โดยอยู่บนพื้นฐานของภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง หรืองานที่เกี่ยวข้อง

6) การถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุ

สำนักฯ ได้กำหนดให้บุคลากรทุกคนจัดทำ Job Description เก็บรวบรวมไว้เป็นหลักฐาน และปรับปรุงภาระงานที่เป็นปัจจุบันทุกกรอบปี

สำนักฯ มีการจัดระบบพี่เลี้ยงเพื่อสอนงานให้แก่บุคลากรเข้าใหม่ ใช้ระบบการทำงานเป็นทีม และทีมข้ามสายงาน เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาการปฏิบัติงานทั้งในเวลาปัจจุบัน และในกรณีที่บุคลากรลาออกหรือเกษียณอายุ

สำนักฯ สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษา ฝึกอบรม ศึกษาดูงานในหลักสูตรที่สอดคล้องกับวิชาชีพของตำแหน่งงานและหลักสูตรที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ และสนับสนุนให้บุคลากรที่มีความชำนาญงานและประสบการณ์ ถ่ายทอดความรู้ บอกเล่าประสบการณ์ให้แก่เพื่อนร่วมงานในรูปแบบของการ

ฝึกอบรม การสอนงาน และการเป็นพี่เลี้ยงให้แก่บุคลากรที่บรรจุใหม่หรือบุคลากรที่ยังไม่มีความชำนาญในเรื่องนั้น และการบันทึกองค์ความรู้เพื่อให้เพื่อนร่วมงานได้เข้าไปศึกษาได้ ส่วนผู้บริหารจะเข้าร่วมฝึกอบรม/สัมมนาในหลักสูตรด้านการบริหาร เช่น หลักสูตรนักบริหาร, PMQA, TQA

7) การส่งเสริมให้มีการใช้ความรู้และทักษะใหม่ในการปฏิบัติงาน

มุ่งส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาพัฒนาทักษะและเพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ เพื่อรองรับต่อความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้ทันเวลา และเป็นระบบ สำคัญๆ จึงกำหนดให้บุคลากรเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา อย่างครบถ้วนและทั่วถึง โดยตั้งเป้าหมายไว้ร้อยละ 100

5.2ค(2) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

สำนึกฯ มีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา ดังนี้

- 1) กำหนดให้บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม กลับมาถ่ายทอดความรู้ที่รับจากการฝึกอบรม สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ โดยวิธี แจ้งทาง mail รูปแบบประชุม และระบบ KM เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานต่อไป โดยหัวหน้าฝ่าย จะประเมินผลการดำเนินงานที่สืบเนื่องมาจากการได้รับการอบรม ในรูปแบบการสังเกต ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมิน ประมาณ 6 เดือน ผลการดำเนินงานดีขึ้น มีข้อผิดพลาดน้อยลง ดังตารางที่แสดงต่อไปนี้

ตารางที่ 5.2-6 ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร

กิจกรรม	ตัวอย่าง
การพัฒนาทักษะ	<ul style="list-style-type: none"> - การสนับสนุนให้เข้ารับการพัฒนาทักษะทางวิชาชีพ เช่น อบรมการจัดทำฐานข้อมูล - สนับสนุนเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาชีพ เช่น <ul style="list-style-type: none"> - การเข้าร่วมประชุมของคณะกรรมการต่าง ๆ ของ บรรณารักษ์ - การเข้ารับการอบรมในสายวิชาชีพของตำแหน่งต่าง ๆ ในส่วนสายสนับสนุน - การจัดโครงการพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องตามภารกิจขององค์กร เช่น การจัดสอนภาษาอังกฤษแก่บุคลากรเพื่อเตรียมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน - การจัดโครงการศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ เพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาการดำเนินงานและการบริการขององค์กร
การปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none"> - การประเมินสรรรถนะบุคลากร - การทบทวนกระบวนการทำงานด้วยระบบการลดขั้นตอนกระบวนการทำงาน (Lean)
การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี	<ul style="list-style-type: none"> - สนับสนุนงบประมาณเงินรายได้จัดหาอุปกรณ์และ IT ใหม่ มาใช้ในการปฏิบัติงาน

5.2ค(3) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

การจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากร รวมทั้งวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหารและผู้นำอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

- 1) กำหนดแผนการเตรียมบุคลากรเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยการวิเคราะห์ตำแหน่งงานที่มีอยู่จริงในปัจจุบัน เพื่อนำมาร่วมกันจัดกลุ่มงาน และจัดทำรูปแบบเส้นทางความก้าวหน้าในสายงาน การเติบโตในอาชีพการงานเป็นไปในแนวดิ่ง คือ ผู้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ มีการสับเปลี่ยนโยกย้ายงาน และมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งวาระละ 4 ปี ติดต่อกันไม่เกิน 2 วาระ เช่นเดียวกับการเติบโตของหัวหน้าฝ่าย มีการสับเปลี่ยนโยกย้ายงาน และมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งคราวละ 2 ปี ไม่กำหนดวาระดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.2-7 แผนการเตรียมบุคลากรเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

ประเภทตำแหน่ง	แผนการเตรียมบุคลากร	วิธีการ
ผู้บริหาร	<ul style="list-style-type: none"> - จัดเตรียมบุคลากรที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับการขึ้นสู่ตำแหน่งบริหารเข้ารับการฝึกอบรมได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย - กำหนดเป้าหมายให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม ให้ความรู้ และพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อภารกิจของสำนักฯ อย่างต่อเนื่อง เช่น ให้โอกาสเข้ารับการศึกษาคู่ต่อในระดับที่สูงขึ้น การฝึกอบรม การศึกษาดูงานในสายงานที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ 	กำหนดหลักสมรรถนะตามบทบาท หน้าที่ และภารกิจของสำนักฯ
ตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อภารกิจหลัก <ul style="list-style-type: none"> - ตำแหน่งชำนาญการพิเศษ - ตำแหน่งเชี่ยวชาญพิเศษ 	ปฏิบัติเช่นเดียวกับข้างต้น	กำหนดหลักสมรรถนะตามบทบาท หน้าที่ และภารกิจของสำนักฯ

สำนักฯ สนับสนุนความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรอย่างยั่งยืน ด้วยการเน้นการมีสมรรถนะของบุคลากรที่สูงขึ้น โดยการแสดงออกอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน เช่น การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ผลงานตีพิมพ์ทางวารสารในส่วนของวางแผนสืบทอดตำแหน่งของผู้นำจะพิจารณาจากความรู้ความสามารถและประสบการณ์การทำงานและส่งเสริมให้มีอบรมและเรียนรู้งานสม่ำเสมอ

สำนักฯ มีการดูแลความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ซึ่งวิธีการเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีระเบียบรองรับอยู่ในส่วนของสำนักฯ ก็มีแนวคิดที่จะเพิ่มในด้านการส่งเสริมให้บุคลากรที่ถึงเวลาที่ควรพัฒนาในเชิงกระตุ้นให้ทำงาน ในรูปแบบของการสอนงานและการเป็นที่เลี้ยง

สำนักฯ มีแผนการจัดทำตารางทะเบียนประวัติบุคลากร โดยพิจารณาทุกปี กระตุ้นและส่งเสริมขวัญกำลังใจไปยังเจ้าตัวเพื่อรับทราบ เพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดทำผลงาน สำนักฯ สนับสนุนให้มีการทำงานทางวิชาการเพื่อเลื่อนตำแหน่งแต่ไม่เป็นระบบที่ชัดเจน

สำนักฯ มีแผนแนวทางการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากร ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.2-8 แสดงแนวทางการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากร

กลุ่มบุคลากร	แสดงแนวทางการพัฒนาบุคลากร
บรรณารักษ์	ความก้าวหน้าด้านการศึกษาต่อและตำแหน่งชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ สำนักฯ ได้เปิดโอกาสในการพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ ความสามารถ สร้างเสริมประสบการณ์ ศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ และยังให้การสนับสนุนในการดำเนินการสำหรับกิจกรรมที่ส่งเสริมศักยภาพบุคลากรให้เป็นผู้รู้แจ้ง ชำนาญการ และชำนาญการพิเศษตามความถนัด เพื่อสนับสนุนภารกิจ ให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์และพันธกิจของสำนักฯ
ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	สำนักฯ เปิดโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ และสนับสนุนงบประมาณ การฝึกอบรมดูงานและนำเสนอผลงานเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถ สร้างเสริมประสบการณ์ทั้งในและต่างประเทศ และยังให้การสนับสนุนการทำวิจัยสถาบันสำหรับบุคลากร เพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาองค์ความรู้เพื่อการพัฒนางาน และนำผลงานวิจัยไปเสนอขอผลงานวิชาการเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อไป เพื่อสนับสนุนภารกิจ ให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์และพันธกิจของสำนักฯ
สนับสนุนงานบริหาร	สำนักฯ เปิดโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ และสนับสนุนงบประมาณ การฝึกอบรมดูงานและนำเสนอผลงานเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถ สร้างเสริมประสบการณ์ทั้งในและต่างประเทศ และยังให้การสนับสนุนการทำวิจัยสถาบันสำหรับบุคลากร เพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาองค์ความรู้เพื่อการพัฒนางาน และนำผลงานวิจัยไปเสนอขอผลงานวิชาการเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานต่อไป เพื่อสนับสนุนภารกิจ ให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์และพันธกิจของสำนักฯ
นักวิทยาศาสตร์	ความก้าวหน้าด้านการศึกษาต่อและตำแหน่งชำนาญการ/ชำนาญการพิเศษ สำนักฯ ได้เปิดโอกาสในการพัฒนาศักยภาพด้านความรู้ ความสามารถ สร้างเสริมประสบการณ์ ศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ และยังให้การสนับสนุนในการดำเนินการสำหรับกิจกรรมที่ส่งเสริมศักยภาพบุคลากรให้เป็นผู้รู้แจ้ง ชำนาญการ และชำนาญการพิเศษตามความถนัด เพื่อสนับสนุนภารกิจ ให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์และพันธกิจของสำนักฯ

สำนักฯ ได้เตรียมการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหาร ดังนี้

- 1) จัดอบรมทักษะการเป็นผู้นำให้แก่บุคลากรที่มีศักยภาพในการเป็นผู้นำ (ทั้งปัจจุบันและอนาคต)
- 2) ส่งเสริมให้บุคลากรที่มีศักยภาพในการเป็นผู้นำเข้าอบรมในหลักสูตร เกี่ยวกับการเพิ่มศักยภาพการเป็นผู้นำ
- 3) ส่งเสริมให้มีบทบาทนำในกิจกรรมต่าง ๆ และกำหนดให้คิดเป็นภาระงานในฐานะการเป็นผู้นำกิจกรรม
- 4) ส่งเสริมให้ไปดูงานในฐานะผู้นำ

6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ (Operations Focus)

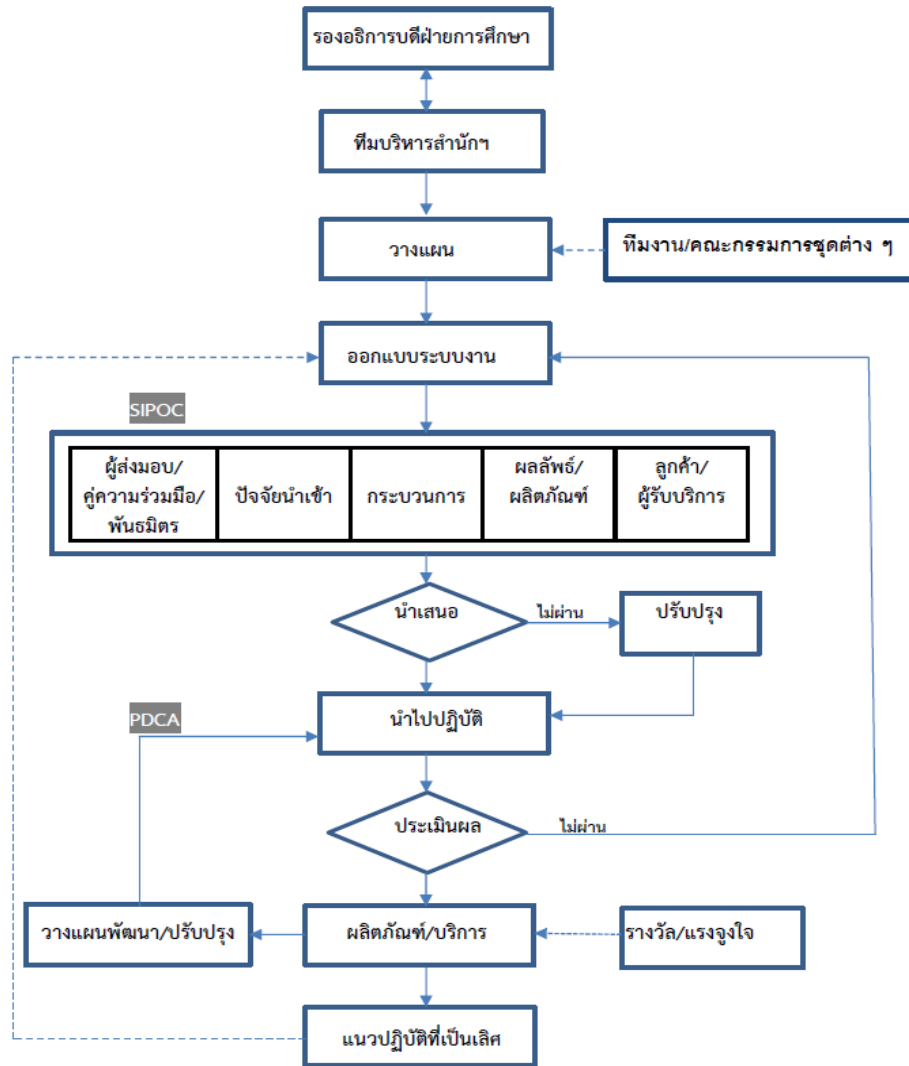
6.1 ระบบงาน (Work Systems)

ก.การออกแบบระบบงาน (Work System Design)

6.1ก(1) แนวคิดในการออกแบบ

กระบวนการทำงานโดยรวมของสำนักฯ ได้รับการออกแบบโดยใช้พันธกิจขององค์กร (ตามอธิบายในภาพที่ 1-1) เป็นฐาน และใช้ค่านิยมและสมรรถนะหลักขององค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบ เพื่อให้การดำเนินงานทั้งหมดบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้ โดยเฉพาะการสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างยั่งยืน และมีการทบทวนหรือปรับปรุงกระบวนการการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุง/พัฒนาระบบงานที่อาจจะมีปัญหาหรือต้องการการแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงภายนอก และสามารถนำไปสู่แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศได้ในอนาคต ภาพที่ 6.1-1 อธิบายกระบวนการทั้งหมดดังกล่าว

ภาพที่ 6.1-1 การออกแบบระบบงาน



6.1ก(2) ข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน

สำนัก มีนโยบายหรือมีข้อกำหนดให้นำระบบวงจรคุณภาพ PDCA และ SIPOC มาใช้ในการทำงาน และเนื่องจากผลิตภัณฑ์หลักขององค์กรคือบริการ และในการสร้างระบบงานทุกระบบให้คำนึงถึงความต้องการและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ และมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ภารกิจหลักของสำนัก (จากภาพที่ 1-1) ประกอบด้วยกระบวนการทำงานหลัก 3 กระบวนการ ซึ่งคือ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และการบริการสารสนเทศซึ่งนอกจากจะใช้ข้อกำหนดข้างต้นร่วมกันแล้ว แต่ละกระบวนการจะมีข้อกำหนดเฉพาะด้วยดังนี้

การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ต้องสอดคล้องกับหลักสูตรและครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เปิดสอนและวิจัย (กำหนดไปตามแผนกลยุทธ์)

การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ต้องจัดให้มีสารสนเทศที่ถูกต้อง และทำการบำรุงรักษาสารสนเทศที่มีให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา

การบริการสารสนเทศ กำหนดให้มีการบริการยืม-คืนที่ตรงตามความต้องการ และคาดหวังของผู้ใช้บริการ เช่น ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และในผู้ให้บริการสามารถใช้ได้จากทุกที่ ทุกเวลา(ใน

กรณีที่ไม่ต้องการตัวเล่มสารสนเทศ) และในการให้บริการนี้ต้องพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง และควรจะเห็นถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

นอกจากกระบวนการหลักทั้ง 3 ข้างต้น สำนักฯ มีกระบวนการสนับสนุนการดำเนินงาน เช่นงานงบประมาณและการเงิน อาคารสถานที่และครุภัณฑ์ บุคลากร ฯลฯ ในที่นี้จะนำเสนอเพียงสามตัวอย่างดังนี้

กระบวนการงบประมาณและการเงิน มีระบบการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดเตรียมและบริหารงบประมาณห้องสมุดตามความจำเป็นและเหมาะสม มีอุปกรณ์เครื่องมือในการที่ทันสมัยเพียงพอ มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ได้มาตรฐานและมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

อาคาร สถานที่และครุภัณฑ์ การสร้างอาคาร ควรคำนึงถึงความต้องการในอนาคต ครุภัณฑ์ห้องสมุดฯ ควรออกแบบให้ได้มาตรฐาน พื้นเพดาน และผนังอาคารใช้วัสดุเก็บเสียง ควรมีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่าง มีระบบป้องกันและระงับอัคคีภัย ฯลฯ

การประเมินคุณภาพ มีระบบประกันคุณภาพและตัวชี้วัด เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพและพัฒนาศักยภาพในการบริหารจัดการของสำนักฯ

ข. การจัดการระบบงาน (Work System Management)

6.1ข(1) การนำระบบงานไปปฏิบัติ

ในการนำระบบงานองค์กรไปปฏิบัตินั้น สำนักฯ ใช้วิธีการมอบหมายงานตามตำแหน่ง และหน้าที่ตาม Job Description ของบุคลากรแต่ละคน และกำหนดให้หัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายเป็นผู้กำกับ ดูแล และติดตามประเมินผลงานแต่ละงาน และให้มีการปรับปรุง พัฒนาให้สอดคล้องกับกระบวนการ PDCA และหัวหน้าฝ่ายมีหน้าที่รายงานผลการดำเนินงาน (ทั้งความก้าวหน้า และปัญหา) ต่อที่ประชุมกรรมการบริหารทุก

ระบบงานของสำนักฯ มีหลายสามกระบวนการหลักดังที่กล่าวแล้วในข้อ 6.1ก(2) และกระบวนการสนับสนุน (นอกเหนือจากที่กล่าวในข้างต้น) ประกอบด้วย

- งานบริหาร ประกอบด้วย
 - การวางแผนการดำเนินงาน
 - การบริหารบุคคล
 - ด้านการเงินและบัญชี
 - ด้านพัสดุ
 - ด้านอาคารและสถานที่
 - ด้านธุรการ/สารบรรณ และด้านประชาสัมพันธ์

6.1ข (2) การควบคุมต้นทุน

การควบคุมต้นทุน สำนักฯ กำหนดให้

- ใช้ระบบวงจรคุณภาพ PDCA เป็นแนวทางในการออกแบบ ปรับปรุง และพัฒนางาน
- ทำการพัฒนานวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้ในองค์กร โดยการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักข้อหนึ่งขององค์กร คือ การมีบุคลากรที่มีความสามารถสูง เช่น การพัฒนาซอฟต์แวร์ขึ้นใช้เองภายในหน่วยงาน เช่น

- โปรแกรมควบคุมงบประมาณรายรับรายจ่ายสำนัก
- ระบบประตูทางเข้าอัตโนมัติ Smart Gate และเครื่องขายคุปอง
- ระบบงานพิมพ์และเครื่องเติมเงินโคงตางานพิมพ์อัตโนมัติ
- การจ่ายค่าปรับ

โปรแกรมเหล่านี้สามารถนำมาใช้ในการควบคุมความผิดพลาดในการดำเนินงาน ลดต้นทุน และควบคุมต้นทุนในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี

- บุคลากรพัฒนางานตนเองอย่างต่อเนื่องโดยการนำระบบ Lean มาเป็นเครื่องมือช่วยในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อ
 - ลดขั้นตอนซ้ำซ้อนลดรอบเวลา
 - ลดความสูญเสียของวัสดุสำนักงาน และ
 - เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น

ค การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน (Safety and Emergency Preparedness)

6.1ค การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

สำนักได้จัดให้มีการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินดังนี้ กำหนดให้มีคณะกรรมการดำเนินงานด้านบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในเพื่อดำเนินการกำกับดูแลในเรื่องความเสี่ยงภาวะฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้นได้ โดยคณะกรรมการฯ ชุดนี้ กำหนดให้มีการควบคุมภายใน 4 เรื่องหลักดังนี้ 1. ด้านระบบการสำรองข้อมูล 2. ด้านทรัพย์สินของผู้รับบริการ 3. ด้านทรัพยากรสารสนเทศของสำนัก 4.ด้านอาชีวอนามัย โดยวิเคราะห์จากการควบคุมที่มีอยู่ การประเมินผลการควบคุม ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ การปรับปรุงการควบคุม กำหนดเสร็จ/ ผู้รับผิดชอบ การติดตามและสรุปผลการประเมิน

การสำรองข้อมูลดังกล่าว เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ กระบวนการจะไม่เสียหาย นอกจากนี้สำนักฯ ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการป้องกันและระงับอัคคีภัยเป็นผู้รับผิดชอบจัดทำแผนป้องกันและระงับอัคคีภัย โดยมีการดำเนินการตามแผนดังตาราง 6.1-2

ตาราง 6.1-1 แผนป้องกันและระงับอัคคีภัย

ลำดับ	เรื่อง	บริเวณที่ปฏิบัติ	วิธีดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1	พื้นที่ควบคุมอัคคีภัย	สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ	1 กำหนดเขตพื้นที่ตรวจ 2 มอบหมายผู้รับผิดชอบการตรวจ 3 กำหนดหน้าที่ตรวจพื้นที่ 4 ดำเนินการตรวจ 2 เดือนต่อ 1 ครั้ง 5 สรุปผลการตรวจและรายงานในที่ประชุม	คณะกรรมการป้องกันและระงับอัคคีภัย
2	ระบบแจ้งเหตุเพลิงไหม้	สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ	มอบหมายผู้รับผิดชอบทดสอบระบบทำงาน 2 เดือนต่อ 1 ครั้ง สรุปผลการทดสอบ และรายงานในที่ประชุม	คณะกรรมการป้องกันและระงับอัคคีภัย

ลำดับ	เรื่อง	บริเวณที่ปฏิบัติ	วิธีดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
3	เครื่องดับเพลิง	สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลงฯ	สำรวจพื้นที่ และจำนวนเครื่องดับเพลิงที่ต้องจัดให้มีไว้ จัดหาและติดตั้งเครื่องดับเพลิง ตรวจสอบเครื่องดับเพลิง 2 เดือนต่อ 1 ครั้ง รายงานผลการตรวจสอบ	คณะกรรมการป้องกันและระงับอัคคีภัย

6.2 กระบวนการทำงาน (Work Processes)

ก การออกแบบกระบวนการทำงาน (Product and Process Design)

6.2ก (1) แนวคิดการออกแบบ

การออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานประจำและสร้างนวัตกรรม ของกลุ่มงานนั้น สำนัก ฯ ได้ใช้เครื่องมือหลากหลายเช่น ใช้แผนที่ความคิด (Mind Map), SIPOC Diagram และระบบวงจรคุณภาพ PDCA

การวิเคราะห์และจัดทำข้อกำหนดกระบวนการใช้ข้อมูลหรือสารสนเทศจากการทำงาน เช่น ข้อมูลการให้บริการแก่ลูกค้า การรับฟังเสียงลูกค้า การจัดการทรัพยากร การเงินหรืองบประมาณ การพัฒนาบุคลากร การพัฒนาองค์ความรู้องค์กร อาคารสถานที่และเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมทั้งข้อมูลจากการทบทวนตัวชี้วัด แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ มีการทบทวนกระบวนการหรือกระบวนการทำงานด้วยวงจรคุณภาพ PDCA เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

6.1ข(2) ข้อกำหนดของกระบวนการทำงาน

ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน กำหนดขึ้นจากภารกิจหลักตามพันธกิจและความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาผลความพึงพอใจ ข้อมูลข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ และนำมาพิจารณาร่วมกันในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักฯ หรือคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน และทีมงานที่ปฏิบัติงานประจำ จนได้ข้อสรุปเป็นตัวชี้วัดในกระบวนการทำงาน ดังปรากฏใน ตารางที่ 6.2-1 นอกจากนี้การทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญ จะกระทำทุกกรอบ 6 เดือน ในที่ประชุมผู้บริหาร/บรรณารักษ์และนักวิทยาศาสตร์ เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ

ตารางที่ 6.2-1 กระบวนการทำงานหลัก

1. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

กระบวนการ การทำงาน	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดใน กระบวนการ	ตัวชี้วัด	ตัวอย่างนวัตกรรม
1.1 การจัดหา ทรัพยากร สารสนเทศ (แหล่งภายนอก)	<ul style="list-style-type: none"> - มีขั้นตอนการจัดหาที่ถูกต้องครบถ้วน - มีการสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการดำเนินการถูกต้องทุกขั้นตอน - มีความเข้าใจที่ตรงกัน ระหว่าง หอสมุดฯ กับ ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การจัดหา-จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศต่างประเทศได้ไม่เกิน 4 เดือน - ทรัพยากรสารสนเทศในประเทศได้ไม่เกิน 1 เดือน - ทรัพยากรที่สั่งซื้อพร้อมให้บริการภายใน 1 สัปดาห์หลังจากได้รับจากฝ่ายจัดซื้อ 	<ul style="list-style-type: none"> - ทรัพยากรที่จัดหามีความถูกต้อง และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ $\geq 90\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> - โปรแกรมสั่งซื้อวารสาร - โปรแกรมสั่งซื้อหนังสือออนไลน์ผ่านโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST
1.2 การ วิเคราะห์ ทรัพยากร สารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศตามมาตรฐานสากล 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการปฏิบัติงานถูกต้องตรงตามมาตรฐานสากล - วิเคราะห์ทรัพยากรได้ ≥ 14 ชื่อเรื่อง/วัน 	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลมีความถูกต้อง $\geq 90\%$ 	
1.3 การบำรุง รักษาทรัพยากร สารสนเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - ทรัพยากรสารสนเทศอยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ทรัพยากรสารสนเทศมีความสมบูรณ์ พร้อมให้บริการ - สักรวจสภาพของทรัพยากรสารสนเทศทุกวัน - บำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ทรัพยากรสารสนเทศมีความสมบูรณ์ พร้อมให้บริการ $\geq 90\%$ 	

2. การบริการสารสนเทศ

กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนด	ตัววัดในกระบวนการ	ตัวชี้วัด	ตัวอย่างนวัตกรรม
2.1 บริการยืมคืน	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับทรัพยากรสารสนเทศถูกต้องรวดเร็ว - ปฏิบัติตามขั้นตอนระบบการยืมคืน - เป็นไปตามกฎ/สิทธิ์การยืมคืน 	<ul style="list-style-type: none"> - รวดเร็ว - ความครบถ้วนและถูกต้อง - เป็นไปตามระเบียบ - เวลาให้บริการ 1 นาที/รายการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความถูกต้อง $\geq 80\%$ - ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ $\geq 80\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> - บริการหนังสือด่วนหน้าเว็บ - บริการสารบัญวารสารด่วนทันใจ - สูดยอดนักร้องนัก&นักยืมอ่านให้เต็มอ้อม
2.2 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลตรงความต้องการ ถูกต้องรวดเร็ว - ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลจากแหล่งที่น่าเชื่อถือ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความถูกต้อง - รวดเร็ว - น่าเชื่อถือ - เวลาในการให้บริการ 24 ชม.(ขึ้นกับช่องทาง) 	<ul style="list-style-type: none"> - ความถูกต้อง $\geq 98\%$ - ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ $\geq 80\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> - การใช้ 2 จอในการให้บริการ - Ask Librarian, Chat - กระดานถามตอบ - บริการตอบคำถามบน Facebook
2.3 บริการให้การศึกษแก่ผู้ใช้	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้บริการมีความรู้และทักษะในการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความรู้ที่ได้รับมีความถูกต้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ $\geq 80\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> - คู่มือการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบออนไลน์
2.4 บริการ IT-Zone	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆได้ด้วยตนเอง ตามเวลาที่กำหนดไว้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะดวกในการใช้งาน - ความพร้อมใช้งานของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ $\geq 80\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบควบคุมการพิมพ์ (Happy Print) - ระบบควบคุมการใช้บริการ - โปรแกรมติดตามและฝ้าระวัง - เครื่องแม่ข่ายและเน็ตเวิร์ค

กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนด	ตัววัดในกระบวนการ	ตัวชี้วัด	ตัวอย่างนวัตกรรม
2.5 บริการ e-Services	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการใช้บริการ - ผู้ใช้บริการได้รับสารสนเทศตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ทันเวลา เชื่อถือได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะดวกในการใช้งาน - ความถูกต้อง - รวดเร็ว - เชื่อถือได้ - โปรแกรมการแจ้งสถานภาพการเข้าถึงวารสารฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (check link) 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ $\geq 80\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> - บริการ e-form เช่น ระบบนำส่งบทความวารสารอิเล็กทรอนิกส์ การขอ ISBN/ISSN - ระบบสืบค้นฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์
2.6 บริการเชิงรุก	<ul style="list-style-type: none"> - กิจกรรมหรือบริการที่เหนือความคาดหวังของผู้รับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - บริการที่สอดคล้องกับความต้องการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูล $\geq 80\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> - Book delivery
2.7 การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	<ul style="list-style-type: none"> - การประเมินครอบคลุมงานบริการทุกด้าน - ผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ - ทราบความต้องการของผู้ใช้บริการ - ทราบความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความพึงพอใจถูกต้องและเชื่อถือได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูล $\geq 80\%$ 	<ul style="list-style-type: none"> - แบบประเมินความพึงพอใจออนไลน์

3. กระบวนการสนับสนุนระบบงาน

กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนด	ตัววัดในกระบวนการ	ตัวชี้วัด	ตัวอย่างนวัตกรรม
3.1 ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบมีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง - ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามคู่มือที่กำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> - ความถูกต้อง - รวดเร็ว - เชื่อถือได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความถูกต้องในการทำงานของระบบ $\geq 98\%$ 	

กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนด	ตัววัดในกระบวนการ	ตัวชี้วัด	ตัวอย่างนวัตกรรม
	ไว้ - ครอบคลุมการใช้งาน - พัฒนา ปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง			
3.2 ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	- ระบบมีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง - ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามคู่มือที่กำหนดไว้ - เข้าถึงง่าย ใช้งานง่าย	- ความถูกต้อง - รวดเร็ว - เชื่อถือได้	ความถูกต้องในการทำงานของระบบ $\geq 98\%$	
3.3 การบริการโสตทัศนูปกรณ์	- โสตทัศนูปกรณ์อยู่ในสภาพใช้งานได้ - อย่างมีประสิทธิภาพ	- จำนวนครั้งของการตรวจ สอบสภาพของ - โสตทัศนูปกรณ์ มีความสมบูรณ์พร้อมให้บริการ	- มีการตรวจสอบโสตทัศนูปกรณ์ วันละ 1 ครั้ง - โสตทัศนูปกรณ์ อยู่ใน สภาพสมบูรณ์ พร้อมให้บริการ $\geq 98\%$	

4. งานบริหาร

กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนด	ตัววัดในกระบวนการ	ตัวชี้วัด	ตัวอย่างนวัตกรรม
4.1 การวางแผนการดำเนินงาน	มีแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว	- ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกับภารกิจ	- แผน 1 ปี - แผน 3 ปี	
4.2 การบริหารบุคคล				
4.2.1 การวางแผนอัตรากำลัง	- สอดคล้องกับความต้องการกำลังคน - สอดคล้องกับมาตรการกำหนดอัตรากำลังภาครัฐ	- ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกับภารกิจ	- มีแผนอัตรากำลัง	

กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนด	ตัววัดในกระบวนการ	ตัวชี้วัด	ตัวอย่างนวัตกรรม
4.2.2 การกำหนดตำแหน่ง	<ul style="list-style-type: none"> - การกำหนดประเภทตำแหน่งและสายงานต้องสอดคล้องกับลักษณะงานที่กำหนด รวมทั้งมาตรฐานการกำหนดตำแหน่งที่ ก.พ. กำหนด - การกำหนดจำนวนตำแหน่งต้องสอดคล้องกับปริมาณงานและมาตรฐานระยะเวลาในการปฏิบัติงาน - เป็นไปตามกฎหมายกฎระเบียบที่กำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูลถูกต้องครบถ้วนสอดคล้องกับภารกิจและตรงตามความต้องการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ตำแหน่งตรงตามภาระงานอย่าง $\geq 90\%$ 	
4.3 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (การฝึกอบรม)	<ul style="list-style-type: none"> - ตรงกับความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรมสอดคล้องกับปัญหาทิศทางและสมรรถนะของบุคลากร - สามารถตรวจสอบผลการดำเนินการว่าบรรลุผลสัมฤทธิ์ (ผลผลิตและผลลัพธ์) ตามวัตถุประสงค์ของโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> - หลักสูตรสอดคล้องกับภารกิจ - สัมฤทธิ์ผล 	<ul style="list-style-type: none"> - ความพึงพอใจ $\geq 85\%$ - ผลสัมฤทธิ์ในการอบรม $\geq 80\%$ 	

กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนด	ตัววัดในกระบวนการ	ตัวชี้วัด	ตัวอย่างนวัตกรรม
4.4 การประเมินผลการปฏิบัติราชการประเมินสมรรถนะและการวางแผนพัฒนาบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> - การประเมินสมรรถนะบุคลากรรายบุคคลต้องสอดคล้องกับความสามารถเชิงสมรรถนะที่องค์กรคาดหวังตามประเภทตำแหน่งและระดับตำแหน่ง - ดำเนินการถูกต้อง ครบถ้วนตามระเบียบที่กำหนด - มีความโปร่งใสเป็นธรรม สามารถจำแนกความแตกต่างของบุคลากรได้ตามผลการปฏิบัติงานและสมรรถนะ 	<ul style="list-style-type: none"> - ประเด็นการประเมินครอบคลุมสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะลักษณะงาน - เกณฑ์การประเมินที่ชัดเจน 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลการประเมินการปฏิบัติงาน $\geq 80\%$ - ประเมินปีละ 2 ครั้ง 	
4.5 การจัดสวัสดิการ	<ul style="list-style-type: none"> - ตอบสนองความต้องการของสมาชิก - เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2547 - เสริมสร้างความผาสุก ความพึงพอใจและแรงจูงใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติการ 	<ul style="list-style-type: none"> สอดคล้องตามความต้องการของบุคลากรและเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด 	<ul style="list-style-type: none"> - มีสวัสดิการแก่บุคลากร อย่างน้อย 3 รายการ - บุคลากรมีความพึงพอใจ $\geq 80\%$ 	

กระบวนการทำงาน	ข้อกำหนด	ตัววัดในกระบวนการ	ตัวชี้วัด	ตัวอย่างนวัตกรรม
4.6 ด้านการเงินและบัญชี	บริหารจัดการเงินงบประมาณของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ใช้เงินอย่างประหยัดได้ตามแผนที่กำหนด	- มีความถูกต้อง 100% - ตรงตามแผนที่กำหนดไว้ $\geq 95\%$	-ฐานข้อมูลค่าตอบแทน -ระบบควบคุมรายรับรายจ่าย
4.7 ด้านพัสดุ	บริหารจัดการพัสดุของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	-จัดหาพัสดุได้สอดคล้องตามแผนที่กำหนด	- มีความถูกต้อง 100% - ตรงตามแผนที่กำหนดไว้ 95	
4.8 ด้านอาคารและสถานที่	- อาคาร สถานที่ และ อุปกรณ์ สาธารณูปโภค มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ - มีความปลอดภัยในการใช้งาน	- จำนวนครั้งในการตรวจสอบพื้นที่และอุปกรณ์การใช้งานของหน่วยงาน	-มีการตรวจสอบพื้นที่และอุปกรณ์การใช้งานอย่างน้อย 1 ครั้ง/สัปดาห์ - ไม่มีเหตุความไม่ปลอดภัย -มีแผนความปลอดภัยในอาคารและสถานที่	- ระบบสแกนบัตรผู้ใช้บริการ - ระบบกล้องวงจรปิด -ระบบประตูอัตโนมัติสำหรับบุคลากร
4.10 ด้านธุรการ/สารบรรณ	- ปฏิบัติตามมาตรฐาน และระเบียบงานสารบรรณ	- มีความถูกต้องตามมาตรฐาน และระเบียบงานสารบรรณ -สามารถตรวจสอบและค้นคืนเอกสารได้	- มีความถูกต้อง $\geq 99\%$ -มีการดำเนินการ ไม่เกิน 24 ชม.	ระบบเอกสาร e-office
4.11 ด้านประชาสัมพันธ์	- มีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงทั้งภายในและภายนอกองค์กร ถูกต้อง และทันเหตุการณ์	- มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	- ข้อมูลมีความถูกต้อง $\geq 99\%$ -ข้อมูลมีความทันเหตุการณ์ - มีช่องทางการประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 5 ช่องทาง	- ป้ายประชาสัมพันธ์อิเล็กทรอนิกส์

5. การบริการวิชาการสู่ชุมชน

กระบวนการ ทำงาน	ข้อกำหนด	ตัววัดใน กระบวนการ	ตัวชี้วัด	ตัวอย่าง นวัตกรรม
5.1 บริการ วิชาการสู่ชุมชน	- มีบริการวิชาการ ความรู้ด้าน บรรณารักษศาสตร์ ให้กับห้องสมุด โรงเรียน ในเขต การศึกษา 2 จ. สงขลา - พัฒนาห้องสมุด โรงเรียนตาม มาตรฐาน 3D คือ หนังสือดี บรรณารักษ์ดี และ และบรรยากาศดี	- มีการอบรม ความรู้ด้าน ห้องสมุด/ บรรณารักษศาส ตร์ - มีเวที แลกเปลี่ยน เรียนรู้เรื่อง ห้องสมุด - มีเครือข่าย ความร่วมมือ ห้องสมุด	- จำนวนครั้ง การจัดอบรม - จำนวนครั้ง การเปิดเวที - จำนวนครั้ง ความร่วมมือ -ความพึงพอใจ	- เครือข่ายความ ร่วมมือ ULibM สข.2

ข การจัดการกระบวนการทำงาน (Process Management)

6.2ข (1) การนำกระบวนการทำงานที่สำคัญไปปฏิบัติ

สำนักฯ มีกระบวนการทำงานที่ทำให้มั่นใจว่าเป็นไปตามข้อกำหนด คือ มีการกำหนด ผู้รับผิดชอบ และให้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานทุกงาน มีการถ่ายทอด สอนงาน อบรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และชี้แจงขั้นตอนการทำงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ และนำความต้องการ ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการมาพิจารณาเพื่อปรับปรุง แก้ไข กระบวนการทำงาน ในที่ประชุมคณะกรรมการหรือทีมงานชุดต่าง ๆ 1 ครั้ง/เดือน

สำนักฯ มีการกำหนดนโยบายและแผนในการรายงานรายรับและรายจ่าย โดยจะนำเสนอในที่ประชุมทีมผู้บริหาร 1 เดือน/ครั้ง เพื่อบริหารจัดการรายรับและรายจ่ายให้เหมาะสม และรายงานให้บุคลากรทราบในที่ประชุมบุคลากรสำนักฯ 1 ครั้ง/เดือน และเผยแพร่ในอินทราเน็ต

สำนักฯ มีแนวปฏิบัติการคัดเลือกผู้ส่งมอบวัสดุครุภัณฑ์ หรือผลิตภัณฑ์ ที่ใช้ในการสนับสนุน กระบวนการหลักของสำนักฯ โดยประเมินการให้บริการของผู้ส่งมอบอย่างไม่เป็นทางการ เช่น ความพร้อมในการให้บริการ มีสินค้าครอบคลุมที่ต้องการ ราคายุติธรรม มีส่วนลด และส่งมอบตรงเวลา การทบทวนวัสดุคงคลังและพัสดุครุภัณฑ์ โดยฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร เพื่อช่วยในการควบคุมต้นทุน โดยรวมของหน่วยงาน 1 ครั้ง/ปี

6.2ข (2) การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

สำนักฯ ใช้การจัดการห่วงโซ่อุปทานกับกระบวนการย่อยกิจกรรมการจัดหาหนังสือ วารสาร/ ฐานข้อมูล และพัสดุ ในขั้นตอนการคัดเลือก สั่งซื้อ และให้บริการ โดยใช้วิธีการดันผู้รับบริการเข้าหาผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Push and Supply Chain) เริ่มจากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ โดยการสำรวจ รับข้อเสนอแนะ สังเกตและสัมภาษณ์ก่อนการจัดซื้อจัดหา โดยเฉพาะ วารสาร/ฐานข้อมูล ซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูง พร้อมทั้งร่วมมือกับผู้ส่งมอบอย่างใกล้ชิดเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความต้องการในเวลารวดเร็ว เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับผู้รับบริการและคุณภาพการบริการ

สำนักฯ เลือกผู้ส่งมอบโดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับ ในด้านการลดเวลาในการสั่งซื้อและการส่งสินค้า การลดต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย การจัดการกับสินค้าคงคลังที่มีประสิทธิภาพ การคาดการณ์ความต้องการของผู้รับบริการที่แม่นยำ และการปรับปรุงกระบวนการหลังการขาย รายละเอียดการจัดการห่วงโซ่อุปทาน มีดังนี้

1. การจัดหาหนังสือ จะให้ความสำคัญกับหนังสือ ตำรา ที่สอดคล้องกับหลักสูตร และสนับสนุนการเรียนการสอน รายชื่อหนังสือที่สั่งซื้อได้มาจากการเสนอของคณะ/ภาควิชา ความต้องการนักศึกษา ผู้รับบริการทั่วไป บุคลากรและบรรณารักษ์ที่รับผิดชอบ การคัดเลือกผู้ส่งมอบหรือผู้จำหน่าย จะใช้ขั้นตอนการเปรียบเทียบราคา ซึ่งจะพิจารณาจากผู้จำหน่ายที่ให้ราคาต่ำ มีหนังสือครบถ้วน ชื่อถูกต้องตรงกัน และส่งของรวดเร็วให้ทันต่อการใช้งานของผู้รับบริการ

ในกรณีที่ผู้แทนจำหน่ายมีผลการดำเนินการที่ไม่ดี เช่น ส่งหนังสือผิด ส่งหนังสือซ้ำ ไม่ครบตามจำนวน ไม่ใส่ใจกับการส่งพัสดุภัณฑ์และการถนอมหนังสือ หรือขอทราบข้อมูล/เหตุผลที่ไม่ได้รับการคัดเลือก ซึ่งส่งผลกระทบต่อสิทธิประโยชน์ของผู้จำหน่ายรายอื่น สำนักฯ จะไม่สั่งซื้อกับผู้แทนจำหน่ายดังกล่าวในครั้งต่อไป (ผลลัพธ์ 7.1)

2. การจัดหาวารสาร เริ่มจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจในการใช้วารสาร/ฐานข้อมูล พบว่ามีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 2 ประเด็น คือ 1) การจัดหาวารสาร/ฐานข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ 2) การให้บริการวารสาร/ฐานข้อมูลที่สะดวก รวดเร็ว ได้รับวารสารครบถ้วน และสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา ดังนั้นในการจัดหาจะพิจารณาจากผลการสำรวจความต้องการใช้ ผลการยืนยันให้บอกรับต่อ และผลการเสนอรายชื่อวารสาร/ฐานข้อมูลใหม่จากผู้รับบริการ คณะ/ภาควิชา และปัจจัยอื่นที่ใช้เป็นเกณฑ์หนึ่งในการคัดเลือกผู้จำหน่ายวารสาร/ฐานข้อมูล ควบคู่กันไปกับคือเกณฑ์ราคาต่ำสุด โดยบรรณารักษ์ จะแจ้งหลักเกณฑ์เหล่านี้ให้ผู้จำหน่ายทราบล่วงหน้า

ในกรณีที่มีปัญหาการใช้งาน เช่น ได้รับวารสารล่าช้า หรือวารสาร/ฐานข้อมูลออนไลน์เข้าใช้งานไม่ได้ สำนักฯ จะติดตามทวงถามจากผู้จำหน่ายอย่างใกล้ชิด อย่างไรก็ตามหากผู้จำหน่ายไม่ปรับปรุงการให้บริการ สำนักฯ จะไม่ซื้อวารสารจากผู้จำหน่ายรายนั้นในปีถัดไป (ผลลัพธ์ 7.1, 7.5)

3. การจัดหาพัสดุ จะสำรวจวัสดุคงคลังทุกเดือนรายงานต่อผู้บริหาร ทำบัญชีการรับและเบิกจ่ายพัสดุของบุคลากรในสำนักฯ รับแบบฟอร์มคำขอการจัดหาวัสดุจากงานกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน ควบคุมการจัดหาพัสดุหรืองบประมาณการจัดซื้อครั้งต่อไป

การคัดเลือกตัวแทนจำหน่ายจะพิจารณาจากร้านค้าที่มีสินค้าถูกต้องตามข้อกำหนด (Spec) ราคาถูก มีบริการหลังขาย เช่น บริการแลกเปลี่ยน คืนของชำรุดหรือผิดข้อกำหนด สามารถส่งสินค้าตรงตามระยะเวลาที่กำหนด และจะพิจารณาผู้จำหน่ายที่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงเป็นพิเศษ เพื่อให้ได้รับสินค้ารวดเร็วขึ้น

ในกรณีที่ผู้แทนจำหน่ายมีผลการดำเนินการที่ไม่ดี เช่น ส่งสินค้าไม่ตรงเวลา จะรับฟังเหตุผลก่อน ถ้าไม่สมเหตุสมผลก็งดการสั่งซื้อ

6.2ข (3) การปรับปรุงกระบวนการ

สำนักฯ มีกระบวนการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานหลายกระบวนการ โดยใช้ SIPOC Diagram และระบบวงจรคุณภาพ PDCA (ภาพที่ 6.1-1) คณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน มีแผนติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในระหว่างการดำเนินงาน (ตารางที่ 4.1-1, 4.1-2) และนำผลการประเมินสำนักฯ มาปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยทำหน้าที่ทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น ทำให้มั่นใจว่า สำนักฯ มีการควบคุมการทำงานตามกระบวนการที่ออกแบบ มีผลลัพธ์ที่ทันกับความต้องการและเป็นไปตามทิศทางของหน่วยงาน รวมถึงมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยพร้อมให้บริการ

7. ผลลัพธ์ (Results)

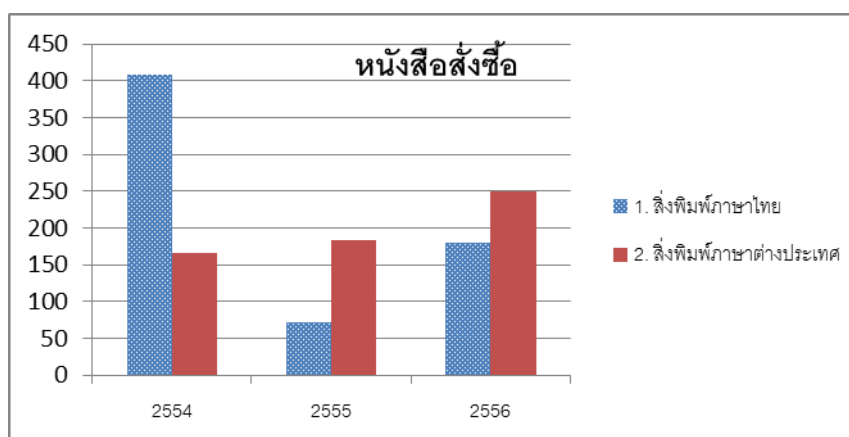
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and Process Results)

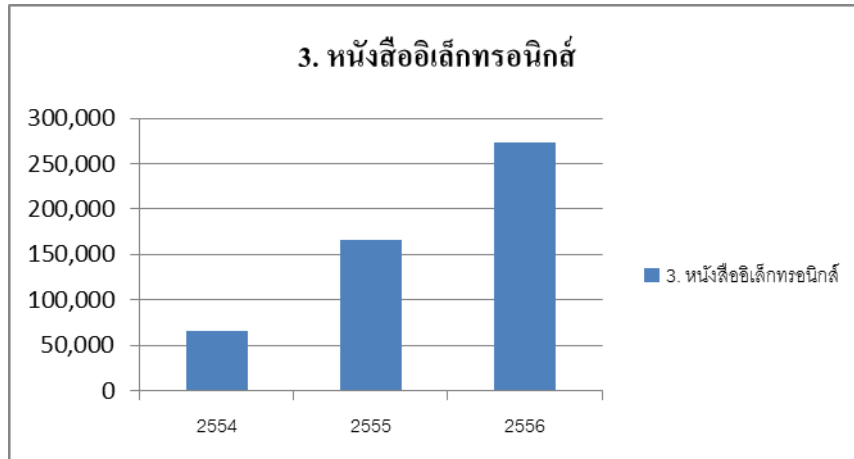
ก. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่มุ่งเน้นลูกค้า (CUSTOMER Focused Product and PROCESS RESULTS)

1. การจัดหา วิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการสารสนเทศ ที่สอดคล้องกับหลักสูตรหรือการเรียนการสอน เช่น หนังสือ/ตำราเรียน มีการจัดลำดับความสำคัญตามรายชื่อที่เสนอจากคณะ/ภาควิชา หรือผู้รับบริการ ส่วนการวิเคราะห์เลขหมู่และลงรายการ ทำตามความต้องการใช้ โดยพิจารณาจากคำร้องขอบริการหนังสือด่วน สถิติการยืมสูง/สถิติการจอง หรือการสั่งซื้อ

ตารางที่ 7.1-1 จำนวนการจัดหา วิเคราะห์เลขหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศ

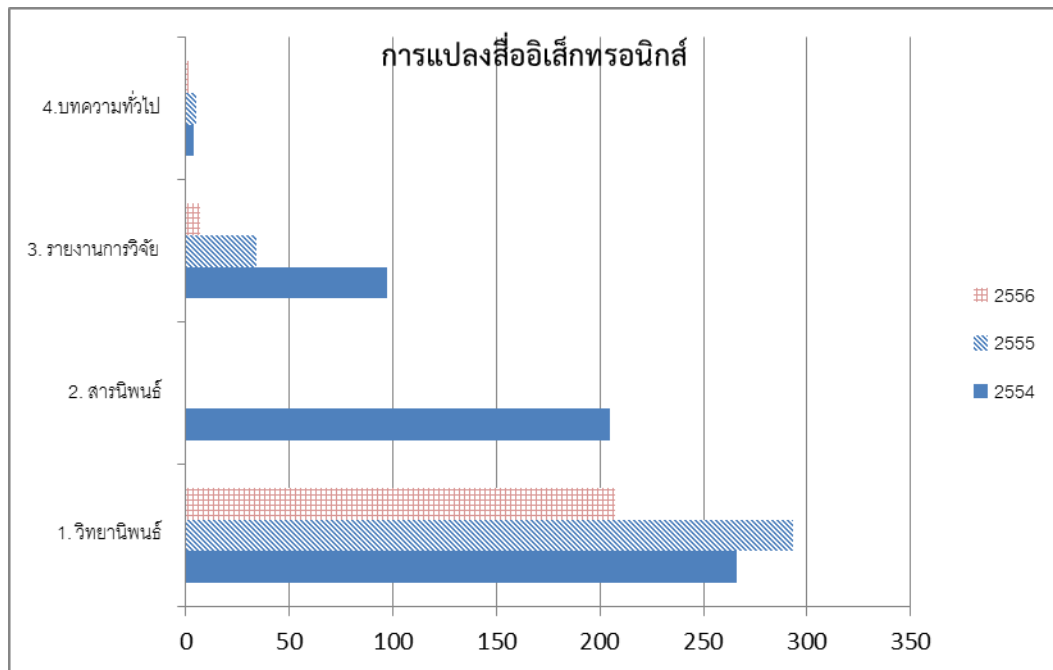
รายการ	ปี/ชื่อเรื่อง		
	2554	2555	2556
1. สิ่งพิมพ์ภาษาไทย	408	71	179
2. สิ่งพิมพ์ภาษาต่างประเทศ	167	184	249
3. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์	65,243	166,180	273,794





2. การแปลงวิทยานิพนธ์และงานวิจัยฉบับพิมพ์เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเสริมการใช้ประโยชน์ผลงานวิจัย และให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา

รายการ	ปี/ชื่อเรื่อง		
	2554	2555	2556
1. วิทยานิพนธ์	266	293	207
2. สารนิพนธ์	205	-	-
3. รายงานการวิจัย	97	34	7
4.บทความทั่วไป	4	5	1



3. การจัดหาวารสาร/ฐานข้อมูล ที่ตรงกับความต้องการใช้ ผลการยืนยันให้บอกรับต่อ และการเสนอรายชื่อนี้ใหม่จากคณะ/ภาควิชา และบริการวารสาร/ฐานข้อมูลที่สะดวก รวดเร็ว มีวารสารครบถ้วนและสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา

ตารางที่ 7.1-2 จำนวนการจัดหา วารสาร/ฐานข้อมูล

รายการ	ปี		
	2554	2555	2556
1. ฐานข้อมูลวารสาร/ฐาน	13	10	11(42)
2. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทย/ชื่อเรื่อง	206	-	161
3. วารสารอิเล็กทรอนิกส์ภาษาต่างประเทศ/ชื่อเรื่อง	195	193	167
4. ฐานข้อมูล open access	43	43	44

4. การจัดหาวารสาร/ฐานข้อมูล ที่ความสอดคล้องและสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์การวิจัยของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ทั้ง 11 ด้าน พบว่าวารสาร/ฐานข้อมูลเนื้อหาการท่องเที่ยวมากที่สุด รองลงมาเป็นทะเลและชายฝั่ง การจัดการภัยพิบัติพื้นที่ภาคใต้ตามลำดับ

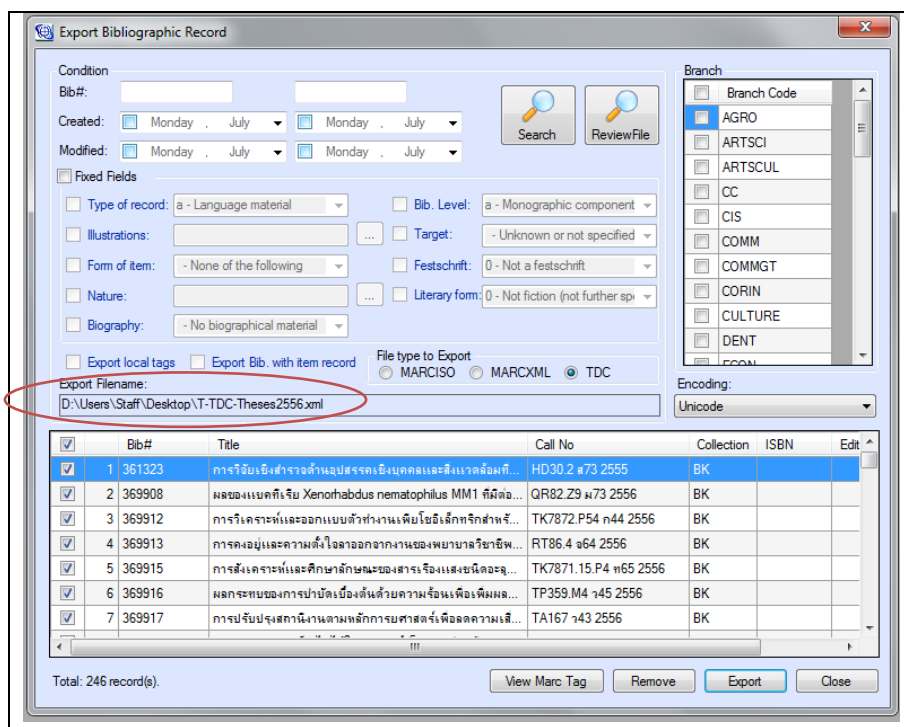
ตารางที่ 7.1-3 จำนวนบทความในวารสาร/ฐานข้อมูลที่สอดคล้องประเด็นยุทธศาสตร์การวิจัยของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ยุทธศาสตร์วิจัย ม.อ.	AACR	Annual Reviews	Business Source Complete	CEIC Data	CINAHL	JSTOR	Nature	Proquest agriculture journal	SciFinder	Scopus	Wiley	Total
1. ทะเลสาบสงขลา	0	13,990	114,501	0	134,397	148,465	28,979	96,829	525,549	613,804	393,412	2,069,926
2. ป่าลมน้ำมัน / ไบโอดีเซล/ พลังงานทดแทน และอนุรักษ์พลังงาน	676	1,971	97,241	0	2,328	67,252	15,634	30,540	104,259	193,265	127,492	640,658
3. อาหาร	142	227	12,752	2	1,627	8,901	2,066	221,914	21,172	16,225	30,393	315,421
4. ทะเลและชายฝั่ง	1,202	6,592	137,541	1	2,176	457,180	82,887	2,023,027	311,715	616,953	557,155	4,196,429
5. ยางพารา	5	38	2,168	0	141	1,537	525	17,388	52,618	9,341	8,615	92,376
6. จังหวัดชายแดนใต้	0	5,319	284,130	0	0	320,047	0	1	0	222,694	472,815	1,305,006
7. การท่องเที่ยว	1,587	2,643	444,320	28	3,315	182,186	24,703	4,317,428	17,808	87,016	283,921	5,364,955
8. โลจิสติก	4,959	707	160,138	0	91,587	53,485	13,203	1,162,860	227,972	291,529	149,175	2,155,615
9. การพัฒนาสังคมสู่ประชาคมอาเซียน	0	0	86	0	0	5	0	7,493	0	55	110	7,749
10. การจัดการภัยพิบัติพื้นที่ภาคใต้	1,246	2,853	48,946	1	2,618	134,739	37,903	1,755,945	40,836	193,710	304,852	2,523,649
11. ด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ	1,885	177	2,048	0	891	10,376	19,286	105,921	2,395	13,205	144,978	301,162

5. นวัตกรรมจัดการสารสนเทศ มีการพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนการทำงานและลดความซ้ำซ้อนขั้นตอนการทำงานประจำ ดังนี้

5.1 โปรแกรมการเสริมการแปลงข้อมูล พัฒนาโดยทีมงาน ALIST ใช้สำหรับ Export ข้อมูลบรรณานุกรมจากระบบ ALIST ที่มีโครงสร้างข้อมูลตามมาตรฐาน MARC21 แปลงเป็นโครงสร้างข้อมูลมาตรฐาน Dublin Core Metadata Initiative (DCMI) ก่อนนำข้อมูลไป Import ในฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ และงานวิจัย (TDC) ของ สกอ. หรือฐานข้อมูลคลังปัญญามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (PSU KB) เพื่อลดขั้นตอนการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน

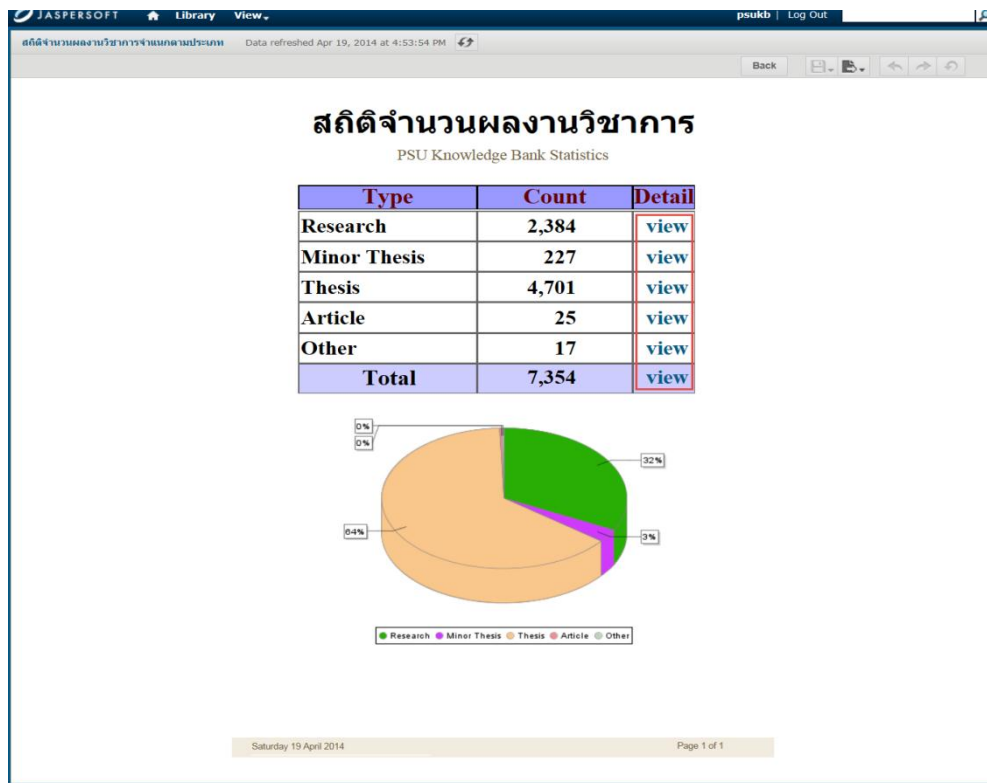
ตัวอย่าง หน้าจอภาพโปรแกรม



5.2 การพัฒนาระบบรายงาน PSU KB ด้วยโปรแกรม JasperReports โดยบรรณารักษ์ เป็นการเชื่อมต่อฐานข้อมูลของคลังปัญญามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (PSU KB) สามารถแสดงผลรายงานผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ และออกรายงานในรูปแบบไฟล์ที่หลากหลายสะดวกต่อการนำไปใช้งาน รายงานที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วยรายงานต่าง ๆ ได้แก่ รายงานสถิติจำนวนผลงานวิชาการแยกตามประเภท รายงานสถิติจำนวนผลงานวิชาการแยกตามคณะหรือหน่วยงาน และรายงานสถิติจำนวนผลงานวิชาการแยกตามปี พร้อมทั้งแสดงรายละเอียดของรายงานแต่ละประเภท ซึ่งสามารถสรุปลักษณะการทำงานหลักๆ ได้ดังนี้

1. สามารถเชื่อมโยงข้อมูลสถิติและจำนวนผลงานวิชาการที่มีอยู่ในฐานข้อมูล
2. สามารถแสดงผลรายงานผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ โดยแยกตามชื่อเจ้าของผลงาน ชื่อคณะหรือหน่วยงาน
3. สามารถออกรายงานในรูปแบบไฟล์ต่างๆ เช่น pdf, csv และ xls เป็นต้น

ตาราง รายงานสถิติจำนวนผลงานวิชาการ จาก PSU KB



รายงานสถิติจำนวนผลงานวิชาการจำแนกตามประเภท จะแสดงจำนวนผลงานวิชาการโดยแบ่งตามประเภท ได้แก่ รายงานวิจัย (Research) สารนิพนธ์ (Minor Thesis) วิทยานิพนธ์ (Thesis) บทความ (Article) และอื่นๆ (Other) เช่น ข่าวนิตยสาร สามารถเลือก view ในการแสดงรายละเอียดข้อมูลของแต่ละประเภทได้

5.3 ประตูทางเข้าอัตโนมัติ Smart gate พัฒนาขึ้นใช้เองในสำนักฯ โดยโปรแกรมเมอร์นำเทคโนโลยีในปัจจุบันมาประยุกต์ ได้แก่ แผงกันจำนวน 2 ช่องทาง เครื่องอ่านเขียนบัตร RFID ชนิด Mifare อุปกรณ์เซนเซอร์ (Photoelectric sensor), RS232 to USB สำหรับควบคุมอุปกรณ์ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ แผงวงจรไฟฟ้า และคอมพิวเตอร์เป็นต้น

ประตูทางเข้าอัตโนมัติ Smart gate ช่วยลดภาระงานของผู้ปฏิบัติงานบริเวณจุดทางเข้าออก สามารถจัดเก็บสถิติการเข้าใช้ห้องสมุด เช่น จำนวนครั้ง วันเดือนปี ช่วงเวลา เพื่อดูความคืบหน้าการเข้าใช้บริการในแต่ละช่วง ช่วยการบริหารจัดการที่นั่งอ่าน พื้นที่ห้องสมุด และการตัดสินใจปรับปรุงงานบริการของห้องสมุด และเก็บข้อมูลสมาชิก เช่น ชื่อ-สกุล ประเภทสมาชิก คณะ/หน่วยงาน ระดับชั้นปีของผู้รับบริการรวมทั้งรูปถ่าย เพื่อส่งเสริมมาตรการความปลอดภัยและป้องกันมิจฉายีหรือบุคคลที่ไม่เหมาะสมแฝงตัวเข้าห้องสมุด สามารถนำข้อมูลไปเป็นหลักฐานร่วมกับข้อมูลจากกล้องวงจรปิดที่มีอยู่ทั่วในห้องสมุด

ตัวอย่าง ประตูทางเข้าอัตโนมัติ Smart gate



ตัวอย่าง รายงานสถิติ ผู้เข้าใช้ห้องสมุด (ประตูทางเข้าอัตโนมัติ Smart gate)
จำนวนผู้ใช้บริการแยกตามช่วงเวลา ปี 2556

ประเภทสมาชิก	08:30-12:00		12:00-16:30		16:30-23:59	
	ครั้ง	คน	ครั้ง	คน	ครั้ง	คน
อดีตข้าราชการ	29	2	67	3	64	4
ข้าราชการและลูกจ้าง	454	91	601	141	348	64
นักศึกษาปริญญาตรี	48,778	8,403	76,114	10,520	41,793	7,266
บุคคลภายนอก(ทั่วไป)	229	39	407	49	269	30
บัณฑิตวิทยาลัย	5,321	969	7,217	1,323	2,184	649
สมาชิก Pulinet	4	4	16	4	7	2
อาจารย์	553	140	695	196	162	90
พนักงานเงินรายได้	98	30	128	43	86	22
บุคคลภายนอก(นศ)	4	2	12	6	48	4
นักเรียน มอ.วิทยา นุสรณ์	7	1	15	3	9	2
ลูกจ้างชั่วคราว (ชั่วคราว)	12	3	18	4	2	1
บุคคลภายนอก (ยืมไม่ได้)	254	15	282	16	106	10

ประเภทสมาชิก	08:30-12:00		12:00-16:30		16:30-23:59	
	ครั้ง	คน	ครั้ง	คน	ครั้ง	คน
อาจารย์ร่วมสอน	81	2	54	2	14	1
พนักงานมหาวิทยาลัย	20	8	41	9	37	4
นักวิจัย/ผู้ช่วยวิจัย	12	3	9	3	4	3
ศิษย์เก่ามอ.	1	1				
คูปอง	9,134	6,615	18,013	12,843	8,169	6,207
รวม	67,438	16,476	108,576	25,326	57,349	14,450

ตัวอย่าง รายงานผู้ใช้ห้องสมุด (ประตูทางเข้าอัตโนมัติ Smart gate)

รายงานจำนวนคนทุกประเภท ปี 2556		
ประเภท	จำนวนครั้ง	จำนวนคน
อดีตข้าราชการ	160	5
ข้าราชการและลูกจ้าง	1,406	185
นักศึกษาปริญญาตรี	166,854	11,770
บุคคลภายนอก(ทั่วไป)	905	60
บัณฑิตวิทยาลัย	14,755	1,577
สมาชิก Pulinet	27	6
อาจารย์	1,424	260
พนักงานเงินรายได้	312	53
บุคคลภายนอก(นศ.)	64	7
นักเรียน มอ.วิทยานุสรณ์	31	3
ลูกจ้างชั่วคราว(ชั่วคราว)	32	4
บุคคลภายนอก (ยืมไม่ได้)	652	17
อื่น ๆ (ยืมไม่ได้ , นักเรียน)	11,396	205
อาจารย์ร่วมสอน	149	2
พนักงานมหาวิทยาลัย	98	10
นักวิจัย/ผู้ช่วยวิจัย	26	4
ศิษย์เก่ามอ.	1	1
คูปอง	35,358	18,896
รวมทั้งสิ้น	233,650	33,065

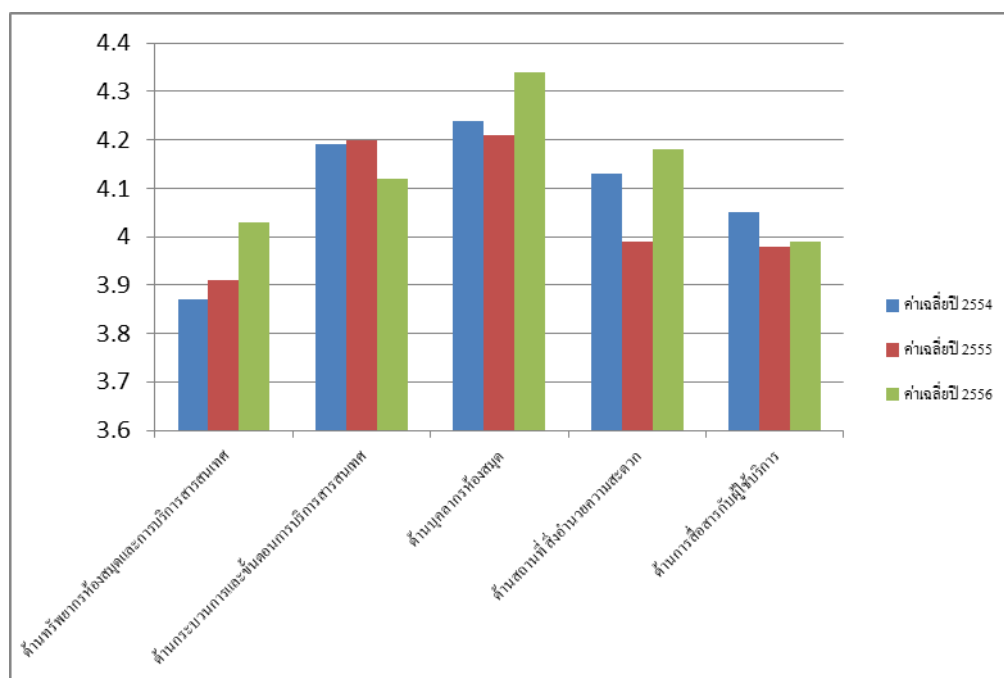
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focused Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer-Focused Results)

ตาราง 7.2ก (1.1) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักฯ ย้อนหลัง 3 ปี (2554-2556)

ประเด็นประเมิน	ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ	3.87	3.91	4.03
2. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการสารสนเทศ	4.19	4.20	4.12
3. ด้านบุคลากรห้องสมุด	4.24	4.21	4.34
4. ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	4.13	3.99	4.18
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	4.05	3.98	3.99
เฉลี่ยรวม	4.09	4.06	4.13

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักฯ ย้อนหลัง 3 ปี (2554-2556)



จากตาราง 7.2ก(1.1) พบว่าผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักฯ สูงขึ้นกว่า 2 ปีที่ผ่านมาเล็กน้อยคือที่ระดับ 4.13, 4.06, 4.09 ของปี 2556, 2555, 2554 ตามลำดับถ้าพิจารณารายข้อ

พบว่าสูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมาทุกด้าน ยกเว้นด้านด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการสารสนเทศ ลดลงกว่าปีที่ผ่านมา 4.12,4.20,4.19 ตามลำดับ แสดงให้เห็นแนวโน้มตัววัดด้านความพึงพอใจของ ลูกค้าดีขึ้น

ตาราง 7.2ก(1.2) ตารางผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดหมวดที่ 7	แผน ผล	ปีการศึกษา				
			2554	2555	2556	2557	2558
1	ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ						
2	ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า						
2.1	จำนวนบริการใหม่ที่ตอบสนองความต้องการอย่างมีนวัตกรรม	แผน	≥1	1	1	1	1
		ผล	2	2	2		
2.2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ร้อยละ)	แผน	≥80	80	80	85	85
		ผล	81.8	81.2	82		
2.3	จำนวนกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับผู้รับบริการ	แผน	1	2	2	2	3
		ผล	4	7	13		
2.4	ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	แผน	≥90	90	90	90	90
		ผล	91.66	98.36	100		

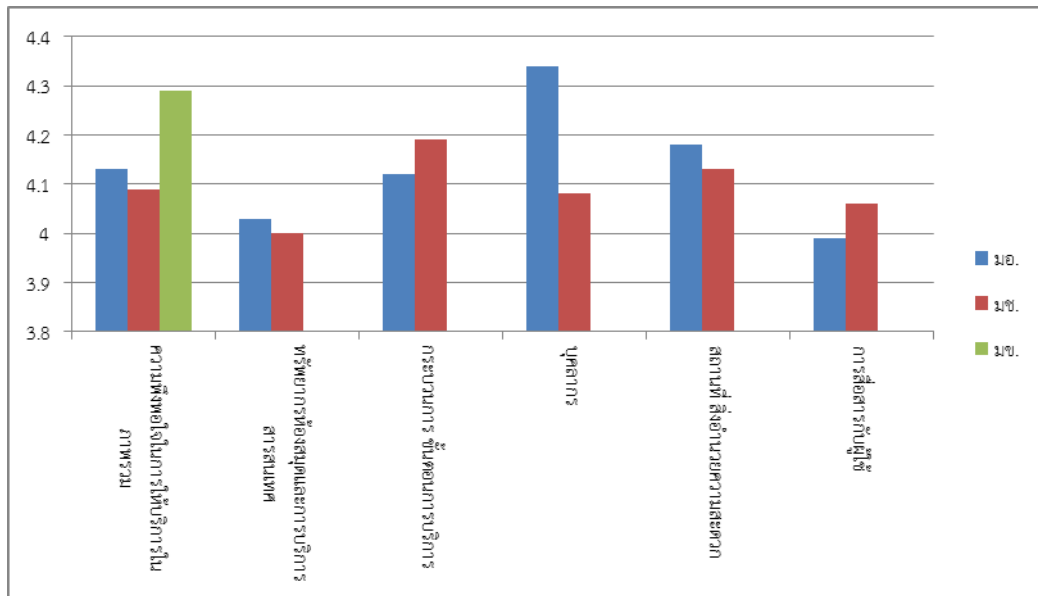
ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าจากตาราง 7.2ก(1.2) ที่ทำข้อตกลงกับมหาวิทยาลัย ทั้ง 4 ข้อผ่านทั้งหมดและเปรียบเทียบย้อนหลัง 2 ปี มีแนวโน้มผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

ส่วนการเปรียบเทียบผลลัพธ์กับคู่แข่งคือสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่และมหาวิทยาลัยขอนแก่นพบว่าระดับความพึงพอใจในภาพรวมของสำนักฯสูงกว่า มข. แต่ต่ำกว่า มช.ดังตาราง 7.2ก(1.3) มีแนวโน้มผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

ตาราง 7.1 ก (1.3) เที่ยบเคียงผลการดำเนินการกับคู่แข่ง

ตาราง 7.1 ก (1.3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกับคู่แข่ง

ประเด็นรายการที่เทียบ	มอ.	มช.	มข.
ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม	4.13	4.09	4.29
ความพึงพอใจในการให้บริการ 5 ด้าน (รายละเอียดตามแบบสอบถามที่แนบ)	4.03	4.00	-
1.1 ทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ การเข้าถึงทรัพยากร			
1.2 กระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	4.12	4.19	-
1.3 บุคลากรของห้องสมุด	4.34	4.08	-
1.4 สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	4.13	-
1.5 การสื่อสารกับผู้ใช้ (ไม่ได้ประเมิน) แต่ประเมิน “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม”	3.99	4.06	-



7.2ก(2)ในรอบปีที่ผ่านมามีสำนักได้ให้ความสำคัญในการมุ่งเน้นลูกค้า จำนวนกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับผู้รับบริการมี 13 กิจกรรม ตาราง กิจกรรมเชิงรุก 19 กิจกรรม บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว 8 และบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์อีก 19 บริการ ดังตาราง 7.2ก(2-1) แนวโน้มตัววัดดีขึ้นซึ่งสอดคล้องกับผลการประเมินตัวชี้วัดด้านลูกค้า ตาราง 7.2ก(1.2) และผลการสำรวจความผูกพันอยู่ในระดับสูง(ตาราง 3.2ข(1.2)) ผลประเมินเหล่านี้เมื่อเปรียบเทียบกับจากวงจรชีวิตของการเป็นลูกค้า จะเห็นได้ว่าสำนักได้ให้ความสำคัญในเรื่องของการสร้างความผูกพันกับลูกค้า จะเห็นได้จากตัวชี้วัดหลายตัวหลายไม่ว่าความพึงพอใจ การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ การสำรวจความผูกพันล้วนมีผลลัพธ์อยู่ในระดับสูงขึ้นไป ส่งผลให้ลูกค้ามีความผูกพันกับสำนักดีขึ้น

ดังตาราง 7.2ก(2-1) ดูเพิ่มเติมที่ <http://www.clibin.psu.ac.th/pub/sitthichai.l/e.pdf>

จำนวน	กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	กิจกรรมเชิงรุก	บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว	บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
2554	4	15	11	23
2555	7	19	11	19
2556	13	19	8	17

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (Workforce-Focused Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านบุคลากร (Workforce Results)

7.3ก(1) สำนักฯ เล็งเห็นถึงความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร จึงมีการประเมินความสามารถเฉพาะตำแหน่ง ด้านทักษะและสมรรถนะของลูกจ้างประจำ ในปีการศึกษา 2554-2556 จำนวน 6 ราย ดังนี้

- 1) ตำแหน่งพนักงานเข้าเล่ม เปลี่ยนเป็น พนักงานซ่อมเอกสาร จำนวน 1 ราย
- 2) ตำแหน่งผู้ช่วยช่างทั่วไป บ 1 เพิ่มระดับเป็น ผู้ช่วยช่างทั่วไป บ 2 จำนวน 1 ราย
- 3) ตำแหน่งพนักงานเก็บเอกสาร บ 1 เพิ่มระดับเป็น พนักงานเก็บเอกสาร บ 2 จำนวน 3 ราย
- 4) ตำแหน่งบรรณารักษ์ชำนาญการ เปลี่ยนเป็น บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ จำนวน 1 ราย

ในปีการศึกษา 2554-2555 สำนักฯ มีการประเมินความสามารถเฉพาะตำแหน่ง จำนวน 6 ราย จากบุคลากรทั้งหมด 56 ราย, และ 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.79, และ 9.09 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษา 2556 สำนักฯ มีการประเมินความสามารถเฉพาะตำแหน่ง จำนวน - ราย จากบุคลากรทั้งหมด 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 0 แสดงว่า ชีตความสามารถของบุคลากรสำนักฯ ในภาพรวมลดลง ดังแสดงในตาราง 7.3-1

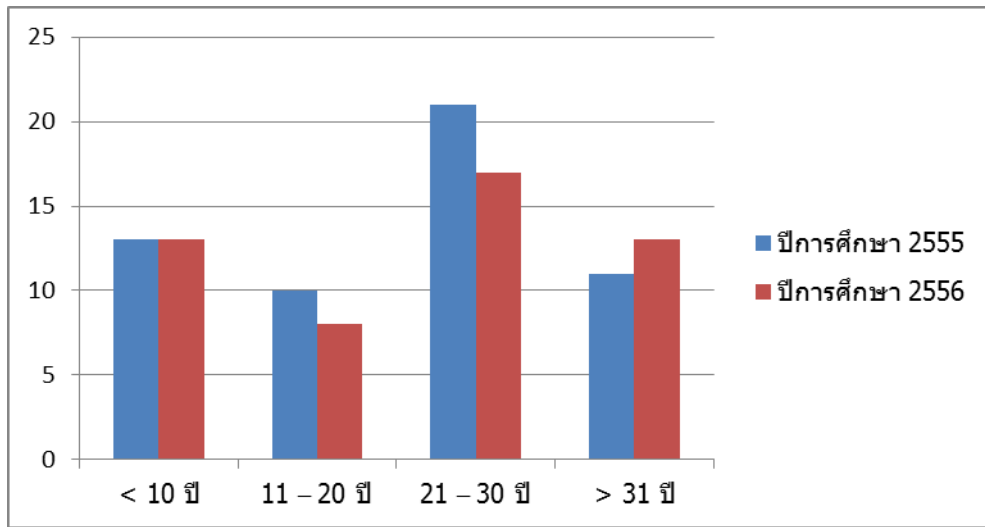
ตาราง 7.3-1 บุคลากรที่ได้รับการประเมินความสามารถเฉพาะตำแหน่ง

ตำแหน่ง	ปีการศึกษา (จำนวนคน)		
	2554	2555	2556
บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ	1	-	-
พนักงานซ่อมเอกสาร บ 2	-	1	-
พนักงานเก็บเอกสาร บ 2	-	3	-
ผู้ช่วยช่างทั่วไป บ 2	-	1	-
รวม	1	5	-

ตารางที่ 7.3-2 บุคลากรมีความรู้ความสามารถรวมถึงประสบการณ์สูง เมื่อเทียบกับอายุการทำงานของบุคลากร จากปีการศึกษา 2556 และปีการศึกษา 2555

อายุงาน	ปีการศึกษา 2555	ปีการศึกษา 2556
≤ 10 ปี	13	13
11 – 20 ปี	10	8
21 – 30 ปี	21	17
> 31 ปี	11	13
รวม	55	51

ภาพ 7.3-2 จำนวนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถรวมถึงประสบการณ์สูง อันเนื่องมาจากอายุการทำงาน ดังรายละเอียดที่แสดงตามภาพข้างล่างนี้



7.3ก(2) สำนักฯ มีนโยบายให้บุคลากรทุกคนในสำนักฯ เข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปีทุกปี เพื่อให้บุคลากรมีสุขภาพอนามัยดี โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

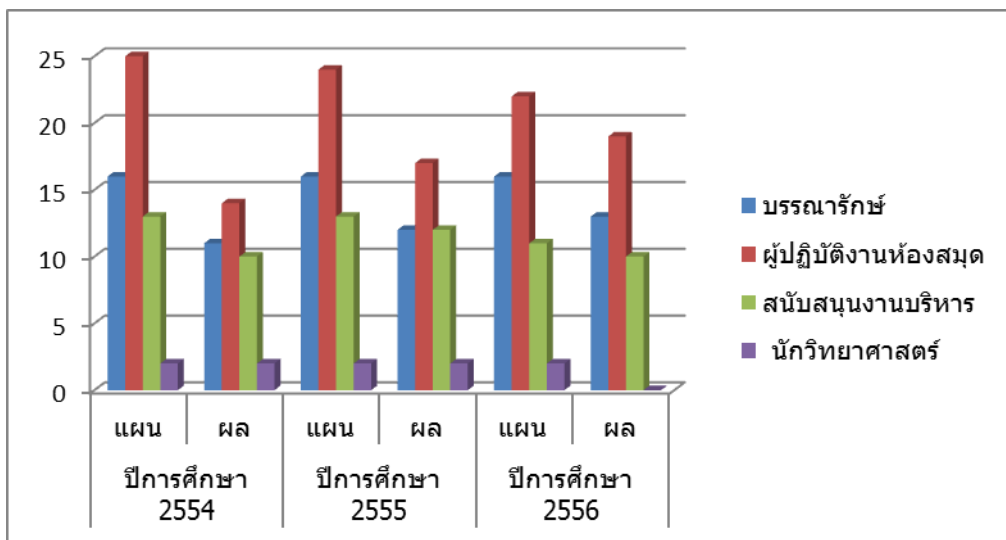
- 1) บรรณารักษ์
- 2) ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด
- 3) สนับสนุนงานบริหาร
- 4) นักวิทยาศาสตร์

บุคลากรสำนักฯ ให้ความสำคัญกับการตรวจสุขภาพประจำปีเพิ่มขึ้น จากข้อมูลในปี 2554 บุคลากรเข้ารับการตรวจสุขภาพ จำนวน 37 คน จากทั้งหมด 56 คิดเป็นร้อยละ 66.07 ปี 2555 คิดเป็นร้อยละ 78.18 และปี 2556 คิดเป็นร้อยละ 82.35 ดังแสดงในตาราง 7.3-2 และภาพ 7.3-2

ตาราง 7.3-3 บุคลากรที่เข้าร่วมการตรวจสุขภาพ (แบ่งตามกลุ่ม) ปี 2554-2556

กลุ่มบุคลากร	ปีการศึกษา 2554		ปีการศึกษา 2555		ปีการศึกษา 2556	
	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล
บรรณารักษ์	16	11	16	12	16	13
ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	25	14	24	17	22	19
สนับสนุนงานบริหาร	13	10	13	12	11	10
นักวิทยาศาสตร์	2	2	2	2	2	0
ภาพรวม	56	37	55	43	51	42

ภาพ 7.3-3 บุคลากรที่เข้าร่วมตรวจสอบคุณภาพ (แบ่งตามกลุ่ม) ปี 2554-2556

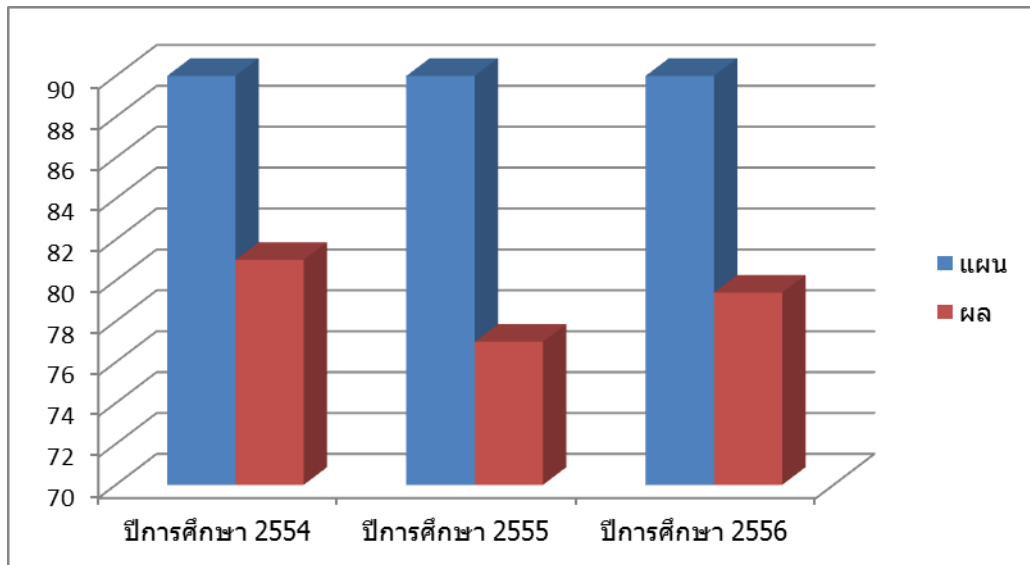


7.3ก(3) สำนักฯ ได้ประเมินความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ในปีการศึกษา 2556 ผลการประเมิน เท่ากับ 3.97 คิดเป็นร้อยละ 79.40 ปีการศึกษา 2555 ผลการประเมิน เท่ากับ 3.85 คิดเป็นร้อยละ 77 ปีการศึกษา 2554 ผลการประเมิน เท่ากับ 4.05 คิดเป็นร้อยละ 81 ดังตาราง 7.3-3 และภาพ 7.3-3

ตาราง 7.3-4 ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร

รายการ	ปีการศึกษา		
	2554	2555	2556
แผน	90	90	90
ผล	81	77	79.40

ภาพ 7.3-4 ความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร

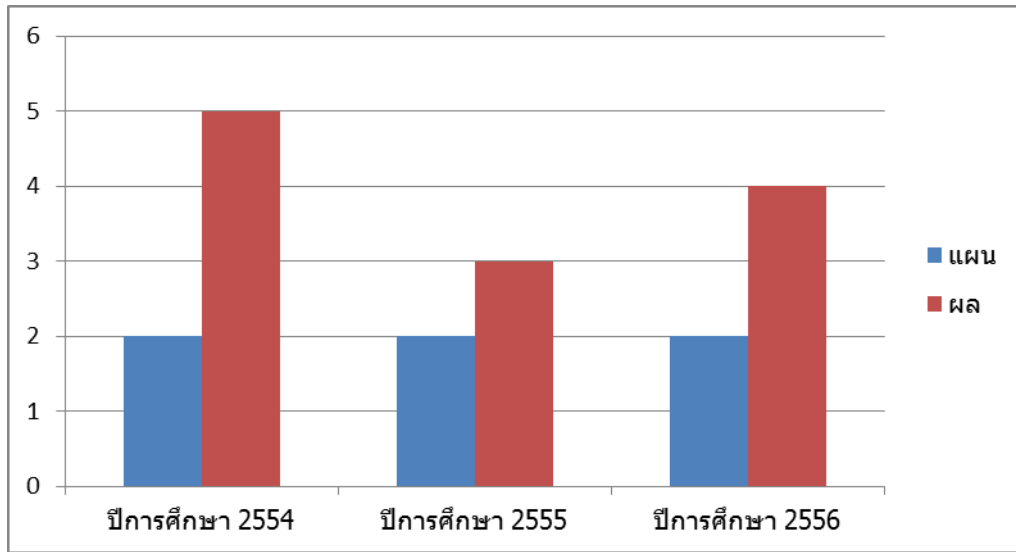


7.3ก(4) สำนักฯ ดำเนินการจัดกิจกรรม/โครงการ ตามแผนปฏิบัติการเพื่อตอบสนองแผนกลยุทธ์ จากตัวชี้วัดคือ จำนวนกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่าและความผูกพันของบุคลากร ซึ่งในปีการศึกษา 2556 สำนักฯ มีจำนวนกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่าและความผูกพันของบุคลากร ดำเนินการได้ จำนวน 4 โครงการ ซึ่งสูงกว่าตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ จำนวน 2 โครงการ ซึ่งเมื่อเทียบกับปีการศึกษา 2555 ดำเนินการได้ 3 เนื่องจากมีการย้ายสำนักฯ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ระยะหนึ่ง และในปีการศึกษา 2554 สามารถดำเนินการได้ 5 ดังตาราง 7.3-4 และภาพ 7.3-4

ตาราง 7.3-5 จำนวนกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่าและความผูกพันของบุคลากร

รายการ	ปีการศึกษา		
	2554	2555	2556
แผน	2	2	2
ผล	5	3	4

ภาพ 7.3-5 จำนวนกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่าและความผูกพันของบุคลากร



สำนักฯ มีระบบกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่ส่งเสริมสมรรถนะในการให้บุคลากร และผู้นำองค์กร เข้าร่วมประชุม สัมมนา ฝึกอบรม และเสนอผลงานทางวิชาการ โดยวิธีการต่าง ๆ เช่น

- 1) สำนักฯ จัดเอง
- 2) เข้าร่วมกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
- 3) เข้าร่วมกับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย

เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะเฉพาะตำแหน่ง โดยจำแนกตามกลุ่ม ในปีการศึกษา 2556 จำนวนบุคลากรแยกเป็นกลุ่มที่เข้าร่วมประชุม สัมมนา ฝึกอบรม และเสนอผลงานทางวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อเทียบกับจำนวนผู้เข้าร่วมในปีการศึกษา 2555 และ ปีการศึกษา 2554 ดังตาราง 7.3-5

ตารางที่ 7.3-6 บุคลากรเข้าร่วมประชุม สัมมนา ฝึกอบรม และเสนอผลงานทางวิชาการ รวมบุคลากรฝ่ายวิทยาศาสตร์สุขภาพ (แบ่งเป็นกลุ่ม)

กลุ่ม	ปีการศึกษา 2554		ปีการศึกษา 2555		ปีการศึกษา 2556	
	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล
บรรณารักษ์	16	16	16	16	16	16
ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	25	25	24	24	22	22
สนับสนุนงานบริหาร	13	13	13	13	11	11
นักวิทยาศาสตร์	2	2	2	2	2	2
ผู้นำองค์กรระดับสูง	2	2	2	2	2	2
ภาพรวม	58	58	57	57	53	53

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง (Leadership, Governance, and Societal Responsibility Results)

7.4ก(1) การนำองค์กร

ในการประชุมกับบุคลากรทุกเดือน ผู้นำระดับสูงได้เน้นย้ำให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึง วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมองค์กร

ผลของการสื่อสารให้บุคลากรตระหนักถึง วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมองค์กรทำให้เกิดกิจกรรมและการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในองค์กรได้ เช่น

การร่วมแรงร่วมใจกันขยายจุดบริการยืม-คืนทรัพยากร จากการให้บริการเพียง 2 จุด เป็น ให้บริการ 4 จุด ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร และในอนาคตจะขยายการให้บริการ ยืมหนังสือด้วยตนเอง เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการให้สามารถยืมหนังสือได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

การร่วมแรงร่วมใจกันอ่านชั้นหนังสือ เพื่อให้หนังสืออยู่ในตำแหน่งที่ถูกต้องบนชั้นหนังสือ ทำให้ ผู้ใช้บริการหยิบหนังสือที่ต้องการจากชั้นหนังสือได้ง่ายและรวดเร็ว และเป็นการสร้างความตระหนัก ให้แก่ผู้รับผิดชอบในการขึ้นชั้นหนังสือให้ใช้ความระมัดระวังในการขึ้นชั้นหนังสือให้ถูกต้อง ในปีนี้ ใช้ เวลาในการอ่านชั้นหนังสือ จำนวน 4 วัน คาดว่าในการอ่านชั้นหนังสือคราวต่อ ๆ ไป ใช้เวลาในการ อ่านชั้นหนังสือไม่เกิน 3 วัน และ 2 วันตามลำดับ เนื่องจาก คาดว่าบุคลากรขึ้นชั้นหนังสือประจำวัน ได้ถูกต้อง และจะมีการกำหนดให้ต้องอ่านชั้นหนังสือทุกก่อนเปิดภาคการศึกษาปกติ

การร่วมแรงร่วมใจกัน ตระหนักถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมองค์กร ทำให้ สามารถแก้ปัญหาในเรื่องของการอยู่เวรให้บริการช่วงพักเที่ยงได้ โดยทุกคนมีความเสียสละเพื่อองค์กร

7.4 ก. (2) การกำกับดูแลองค์กร ได้มีการติดตามผลการดำเนินการ โดยให้ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการในที่ประชุม กรรมการบริหารสำนักฯเป็นประจำทุกเดือน

ผู้นำระดับสูงได้มีการกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยพัสดุ การเงิน โดยมีการ ชักซ้อมถึงแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ

มีการรายงานผลการใช้เงินทุกหมวดในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารฯและที่ประชุมบุคลากรทุก เดือน

มีการตรวจสอบความถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบด้านการเงินและพัสดุโดยหน่วย ตรวจสอบภายใน ซึ่ง ไม่พบข้อบกพร่องด้านการเงินและพัสดุ แม้ในประเด็นที่ไม่สำคัญ

ความเสี่ยงที่เกิดจากการจัดสรรงบประมาณเงินรายได้ คือ เงินรายได้ที่จัดสรรให้จริงน้อยกว่าที่จัดสรรให้ตามแผนและล่าช้ามาก ทำให้การใช้จ่ายเงินตามหมวดต่าง ๆ ติดลบ ใน ปีงบประมาณ 2557 จึงวางแผนการใช้เงินโดยลดงบประมาณในส่วนของค่าวารสารลงประมาณ 30 % และได้กำหนดเกณฑ์การจัดซื้อวารสารและฐานข้อมูล เฉพาะที่มีความถี่ในการเข้าใช้สูงกว่า 1000 ครั้ง หรือ มีค่า cost per use ต่ำกว่าบาท ทำให้ประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อวารสารและ ฐานข้อมูล ประมาณ 2 ล้านบาท ส่วนวารสารที่ยกเลิกการบอกรับ ได้ใช้วิธีการขอบริการระหว่าง ห้องสมุดแทน

7.4 ก. (3) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ

ในปีการศึกษา 2556 ไม่พบว่า มีการละเมิดข้อตกลงของผู้ใช้บริการ โดยมีการ download วารสาร ผิดเงื่อนไข

สำนักฯกำหนดให้ใช้ซอฟต์แวร์ที่ถูกกฎหมายเท่านั้น สำหรับซอฟต์แวร์ที่มีราคาแพง ได้ส่งเสริมให้ใช้ Open Source, Freeware แทน คาดว่า ในปี 2557 บุคลากรและนักศึกษาจะคุ้นเคยกับการใช้ Open Source, Freeware มากขึ้น การใช้ซอฟต์แวร์ที่ผิดกฎหมายจะหมดไป

การละเมิด	ปีการศึกษา 2555	ปีการศึกษา 2556
การละเมิดข้อตกลงของผู้ใช้บริการ โดยมีการ download วารสารผิดเงื่อนไข	2 ครั้ง	0 ครั้ง
การละเมิดลิขสิทธิ์ เช่น การใช้ ซอฟต์แวร์เถื่อน การสำเนาเอกสารและทำซ้ำสื่อสารสนเทศเพื่อประโยชน์อื่นที่ไม่ใช่เพื่อการศึกษา	n/a	0

7.4 ก. (4) จริยธรรม

สำนักฯได้กำหนดให้ผู้อำนวยการสำนักและผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ของสำนักฯเป็นผู้รับผิดชอบด้านการดูแลและส่งเสริมการมีจรรยาบรรณของบุคลากรในองค์กร และเป็นสมาชิกของเครือข่ายคณะกรรมการจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัย

	ปีการศึกษา 2555	ปีการศึกษา 2556
ผู้รับผิดชอบด้านการดูแลและส่งเสริมการมีจรรยาบรรณของบุคลากรในองค์กร	ไม่มี	มี
ข้อร้องเรียนในการเลือกปฏิบัติ เช่น การลดหย่อนค่าปรับ	ไม่พบข้อร้องเรียน	ไม่พบข้อร้องเรียน
การประพฤติผิดวินัยของบุคลากรและนักศึกษา	ไม่มี	ไม่มี
ข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข(%)	98.36	100
ส่งเสริมให้มีการยกย่องบุคลากรที่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่และทำความดี	ไม่มี	มี

7.4ก(5) สังคม

สำนักฯ ตระหนักถึงความสำคัญของชุมชน โดยพยายามเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนา ชุมชน ด้านการส่งเสริมการอ่าน การเรียนรู้ตลอดชีวิตและแหล่งบริการองค์ความรู้ใหม่แก่สังคมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในชุมชนตาม พันธกิจของสำนักฯ ดังนี้

	ปีการศึกษา 2555	ปีการศึกษา 2556
จัด/มีส่วนร่วมห้องสมุดโรงเรียนให้เป็นห้องสมุด ต้นแบบ	1 โรงเรียน	1 โรงเรียน
กิจกรรมส่งเสริมการอ่านของประชาชน(PSU Book Fair)	0	1
การจัดอบรมและให้บริการการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ขององค์กรที่เป็นประโยชน์กับสังคมภายนอก(TDC)	0	0
การจัดอบรมความรู้ใหม่ๆ แก่บรรณารักษ์ และ ผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุดชุมชน	1	1
รับนักศึกษาจากสถาบันต่าง ๆ เข้าฝึกงาน(คน)	24	29
ให้บริการแก่บุคคลภายนอกเข้าใช้บริการ(คน)	23,169	19,205

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด (Financial and Market Results)

ก. ผลการดำเนินการด้านการเงิน (Financial Performance)

7.5ก(1) สำนักฯ มีภารกิจหลักในการจัดหา จัดเก็บและให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบของสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (วารสารออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์) เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย

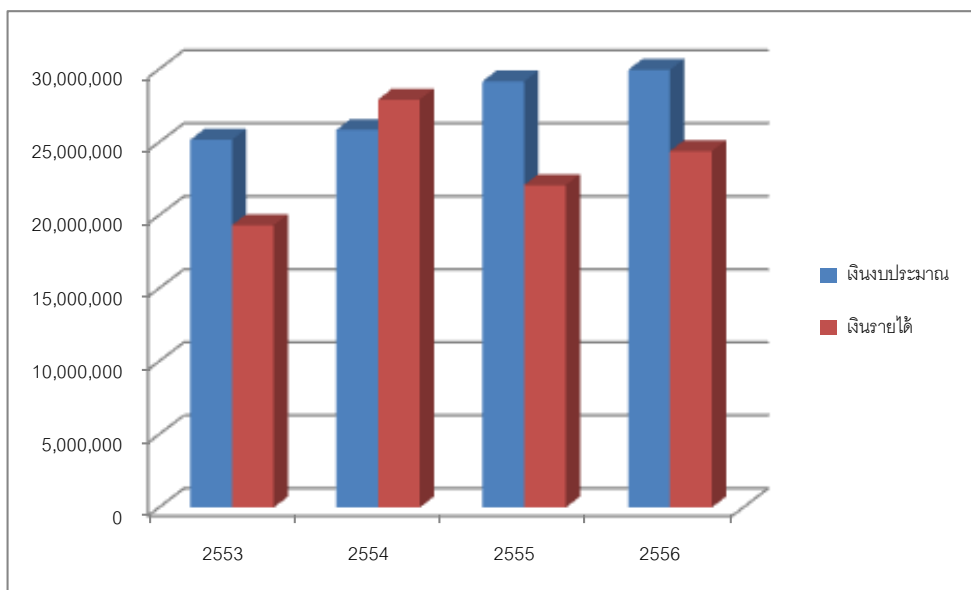
โดยสำนักฯ ได้นำงบประมาณแผ่นดิน เงินรายได้ มาใช้ในการบริหารงาน กิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้กรอบภารกิจ ดังกล่าวข้างต้น และมีผลการใช้จ่ายเงินเป็นไปตามแผน/วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การดำเนินการเบิกจ่ายเป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง มีการรายงานผลการใช้จ่ายเงินอย่างเป็นระบบทุกเดือน ข้อมูลการเงินเป็นปัจจุบัน มีการกลั่นกรอง ตรวจสอบ จากเจ้าหน้าที่การเงิน คณะกรรมการเก็บรักษาเงินคงเหลือประจำวัน หัวหน้าฝ่ายสนับสนุนงานบริหาร และผู้อำนวยการ ตามลำดับ

ผลการดำเนินการด้านการเงินที่แสดงการเติบโตอย่างต่อเนื่องของสำนักฯ ด้วยร้อยละของงบที่ได้รับจัดสรรเพิ่มขึ้น โดยเปรียบเทียบงบที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณปัจจุบันกับค่าเฉลี่ยของเงินที่ได้รับจัดสรร 3 ปีงบประมาณย้อนหลัง ดังตาราง

ตารางที่ 7.5-1 ร้อยละของเงินที่ได้รับจัดสรรเพิ่มขึ้นเทียบกับเป้าหมาย

รายการ	ปีงบประมาณ				ค่าเฉลี่ยรวมปี 2554-2556	ร้อยละที่ เพิ่มขึ้น (%)
	2554	2555	2556	2557		
เงิน งบประมาณ	25,848,700	29,168,700	29,978,600	30,298,600	26,730,533.33	13.35
เงินรายได้	27,932,300	22,066,500	24,404,600	25,145,550	23,106,733.33	8.82

ภาพที่ 7.5-1 แสดงงบที่ได้รับจัดสรรจากเงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้

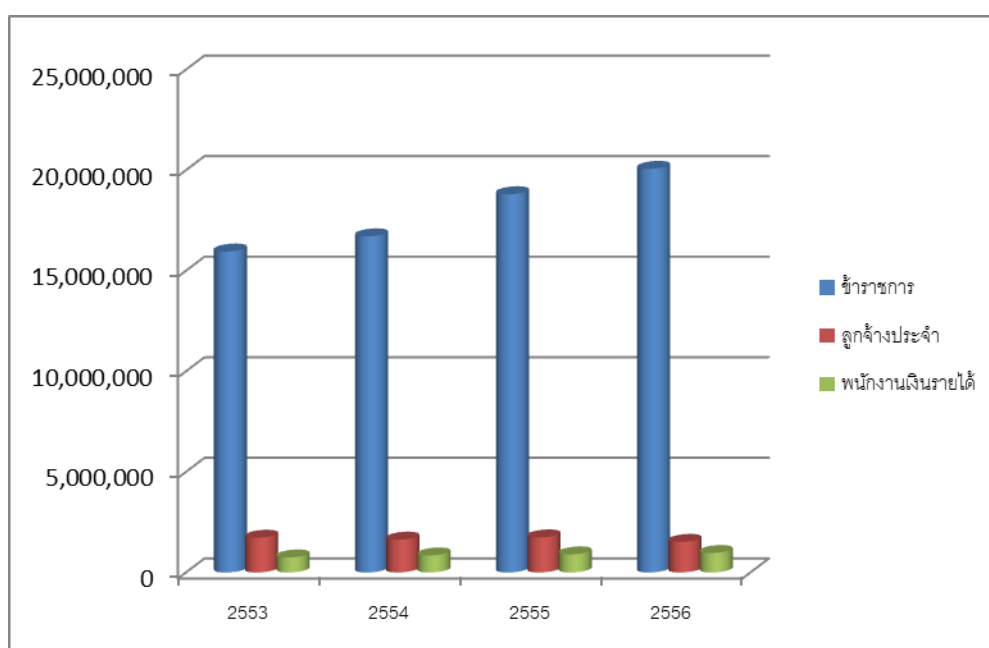


สำนักฯ มีสัดส่วนของงบที่ได้รับจัดสรรต่อเงินเดือนของบุคลากร เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญหนึ่งที่สำนักฯ ใช้วัดสมรรถนะขององค์กรที่มีสัดส่วนที่สูงขึ้น ดังแสดงในตารางที่

ตาราง 7.5-2 แสดงงบที่ได้รับจัดสรรต่อเงินเดือนบุคลากรที่เพิ่มขึ้น

รายการ	เงินเดือนบุคลากรแต่ละปีงบประมาณ			
	2553	2554	2555	2556
ข้าราชการ	15,955,200	16,708,000	18,803,900	20,066,800
ลูกจ้างประจำ	1,728,100	1,630,800	1,743,900	1,520,900
พนักงานเงินรายได้	746,400	844,200	899,600	968,500
*พนักงานมหาวิทยาลัย	ไม่รวมอยู่ในเงินงบประมาณ เงินรายได้ เพราะตัดจากเงินส่วนกลางมหาวิทยาลัย			

ภาพ 7.5-2 แสดงงบที่ได้รับจัดสรรต่อเงินเดือนบุคลากรที่เพิ่มขึ้น



สำนักฯ มีความมั่นคงทางการเงินที่แสดง ปริมาณเงินรายได้สะสมของสำนักฯ ร้อยละของเงินรายได้สะสมที่เพิ่มขึ้นโดยเทียบกับงบรายได้สะสมในปีงบประมาณปัจจุบันกับค่าเฉลี่ยของเงินรายได้สะสม 3 ปีงบประมาณย้อนหลัง ที่มีค่าเพิ่มขึ้นดังแสดงใน

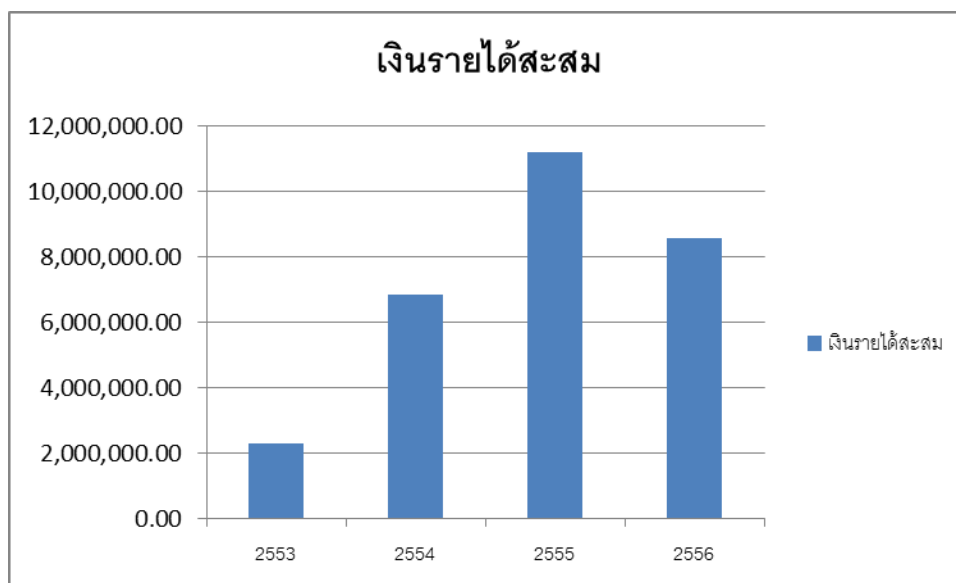
ตาราง 7.5-3 ร้อยละของเงินรายได้สะสมที่เพิ่มขึ้นเทียบกับงบรายได้สะสมของ 3 ปีงบประมาณย้อนหลัง

รายการ	ปีงบประมาณ				ค่าเฉลี่ยรวมปี 2553-2555	ร้อยละ ที่ เพิ่มขึ้น (%)
	2554	2554	2555	2556		
เงิน รายได้ สะสม	2,307,323.92	6,863,253.88	11,218,255.17	8,572,615.89	6,796,277.66	20.72

*หมายเหตุ เนื่องจากมหาวิทยาลัยไม่ได้จัดสรรครุภัณฑ์ในปีงบประมาณ 2556 สำนักฯ จึงมีความจำเป็น

ต้องใช้เงินรายได้สะสมเพื่อจัดซื้อครุภัณฑ์บางรายการเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถเปิดใช้
บริการได้

ภาพ 7.5-3 แสดงงบรายได้สะสมปีงบประมาณ 2553 - 2556



7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด

7.5ก(2) ผลการดำเนินการด้านการตลาด มีตัวชี้วัดด้านค่าใช้จ่ายต่อหน่วยของการใช้วารสาร/ฐานข้อมูล (Cost per use) เพื่อการแข่งขันด้านการตลาดด้านการบริการ และการบริหารงบประมาณในการจัดหารวารสารฐานข้อมูลที่มีค่าใช้จ่ายสูง

สำนักฯ ได้ดำเนินการศึกษาค่าใช้จ่ายต่อหน่วยของการใช้วารสาร/ฐานข้อมูล โดยวิธีคำนวณหาค่าเฉลี่ยค่าใช้จ่ายในการค้นและหรือดาวน์โหลดวารสาร/ฐานข้อมูลต่อครั้ง เพื่อเปรียบเทียบผลกับการดำเนินการย้อนหลัง 3 ปี และใช้เป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจบอกรับวารสาร/ฐานข้อมูลในปีถัดไป พบว่าค่าใช้จ่ายต่อหน่วยของการค้นและการดาวน์โหลดวารสาร/ฐานข้อมูลต่อครั้ง ตั้งแต่ปี 2554 คิดเป็นเงินจำนวน 69.84 บาท/ครั้ง/บทความ ปี 2555 จำนวน 61.31 บาท/ครั้ง/บทความ และปี 2556 จำนวน 41.25 บาท/ครั้ง/บทความ ซึ่งผกผันตามจำนวนการเข้าใช้วารสารฐานข้อมูลเพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยของการใช้ลดลง

ตารางที่ 7.5 ก(2)-1 ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยของการใช้ (cost per use) วารสาร/ฐานข้อมูล

รายการ	ปี/บาท		
	2554	2555	2556
ค่าใช้จ่ายวารสารหรือฐานข้อมูล /ครั้ง/บทความ	69.84	61.31	41.25

ตารางที่ 7.5 ก(2)-2 สถิติการเข้าใช้วารสาร/ฐานข้อมูลค่าใช้จ่ายต่อหน่วยของการใช้ (Cost per use)

No.	Titles	Time access	Prices	Cost per used
1	Annual Review	1758	171,997.83	97.84
2	BSC	30127	633,244.00	21.02
3	CEIC Data	3795	600,000.00	158.10
4	CINAHL*	49158	304,674.00	6.20
5	JSTOR	17458	134,325.00	7.69
6	Matichon	1786	12,840.00	7.19
7	Nature *	9065	616,163.83	67.97
8	Proquest Agriculture J.	20895	179,756.70	8.60
9	SciFinder **	31607	686,221.50	21.71
10	SCOPUS**	59239	1,054,314.40	17.80
11	Wiley online Library	103489	4,104,704.95	39.66

หมายเหตุ Total cost per used ค่าเฉลี่ย 41.25

ภาคผนวก 1

ตาราง 3.1ก.(1.2) ตัวอย่างสารสนเทศที่สามารถนำไปปฏิบัติได้

สารสนเทศที่ได้รับ	นำไปปฏิบัติได้
<p>ก.สมาชิกภายใน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.หนังสือเก่า มีน้อย ไม่ทันสมัย 2.อยากให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดบริการในวันเสาร์-อาทิตย์มากขึ้น 3.นักศึกษาแต่งกายไม่สุภาพ <p>ข.สมาชิกภายนอก</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.น่าจะขยายจำนวนหนังสือที่ยืมออกได้มากขึ้น 2.น่าจะมีหนังสือทั่วไป นวนิยายเพิ่มขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - มีแผนปรับปรุงนโยบายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ - จัดหาดำราหลักให้ครบถ้วน (รายวิชาละไม่ต่ำกว่า 2 ชื่อ) - มีการสำรวจว่าทรัพยากรสารสนเทศมีความสอดคล้องกับหลักสูตรเพียงใด - เพิ่มประสิทธิภาพการจัดระบบพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ - พัฒนามุมอาเซียน (ASEAN Corner) - ได้ขยายเวลาเปิดบริการห้องสมุดในวันเสาร์-อาทิตย์เฉพาะช่วงสอบจากเดิม 9.00-19.30 น. เป็น 9.00-21.30 น. - ออกกฎขาสั้นเลยเขา สายเดี่ยว เกะออก อนุญาตให้เข้าใช้บริการ - ปรับระเบียบให้ยืมได้มากขึ้น - หนังสือยืมเดิมได้ไม่เกิน 2 เล่ม ปรับใหม่เป็นไม่เกิน 4 เล่ม - สื่อโสตเดิมยืมได้ 3 รายการปรับใหม่เป็นไม่เกิน 5 รายการ - จัดให้มีนวนิยายเพิ่มขึ้น จัดให้มีคอลเล็กชันการ์ตูน มุมคุณธรรม มุมอาเซียน

ภาคผนวก 2

ตาราง 3.1ข(1.1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักฯ(รวมหอสมุดคุณหญิงหลงฯและหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ประเด็นประเมิน	สมาชิกภายใน ค่าเฉลี่ย	สมาชิกภายนอก ค่าเฉลี่ย	ผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่สมาชิก ค่าเฉลี่ย	รวมทุก กลุ่ม
1. ด้านบุคลากรห้องสมุด	4.34	4.57	4.11	4.34
2. ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	4.19	4.10	4.25	4.18
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการสารสนเทศ	4.26	3.90	4.17	4.12
4. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ	4.07	4.02	4.01	4.03
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	4.10	4.01	3.85	3.99
เฉลี่ยรวม	4.15	4.13	4.08	4.13

จากตารางตาราง 3.1ข(1.1) พบว่าความพึงพอใจพบว่าผู้รับบริการทุกกลุ่มภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (4.13)เมื่อแยกตามประเภทสมาชิกพบว่าสมาชิกภายในมีความพึงพอใจ ด้านบุคลากรห้องสมุดสูงสุด (4.34) ประเภทสมาชิกภายนอกมีความพึงพอใจด้านบุคลากรห้องสมุดสูงสุด (4.57) ส่วนผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่สมาชิกมีความพึงพอใจด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด (4.25)

ตาราง 3.1 ข(1.2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ประเด็นประเมิน	สมาชิกภายใน ค่าเฉลี่ย	สมาชิกภายนอก ค่าเฉลี่ย	ผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่สมาชิก ค่าเฉลี่ย	รวมทุก กลุ่ม
1. ด้านบุคลากรห้องสมุด	4.56	-	4.3	4.43
2. ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	4.27	-	4.4	4.34
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการสารสนเทศ	4.39	-	4.2	4.30
4. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ	4.16	-	4.05	4.11
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	4.27	-	3.92	4.10
เฉลี่ยรวม	4.31	-	4.17	4.24

จากตาราง 3.1ข(1.2) พบว่าความพึงพอใจผู้รับบริการของฝ่ายหอสมุดวิทยาศาสตร์ฝ่ายทุกกลุ่มในภาพรวม เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (4.24) เมื่อแยกตามประเภทสมาชิกพบว่าสมาชิกภายในมีความพึงพอใจด้านบุคลากรห้องสมุดสูงสุด (4.56) ส่วน ผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่สมาชิกมีความพึงพอใจด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด (4.4)

ตาราง 3.1ข(1.3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ

ประเด็นประเมิน	สมาชิกภายใน ค่าเฉลี่ย	สมาชิกภายนอก ค่าเฉลี่ย	ผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่สมาชิก ค่าเฉลี่ย	รวมทุกกลุ่ม
1.ด้านบุคลากรห้องสมุด	4.11	4.57	3.92	4.20
2.ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก	4.11	4.10	4.10	4.10
3.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ สารสนเทศ	4.13	3.94	4.13	4.07
4.ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการ สารสนเทศ	3.97	4.02	3.96	3.98
5.ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	3.93	4.01	3.78	3.91
เฉลี่ยรวม	4.05	4.13	3.98	4.05

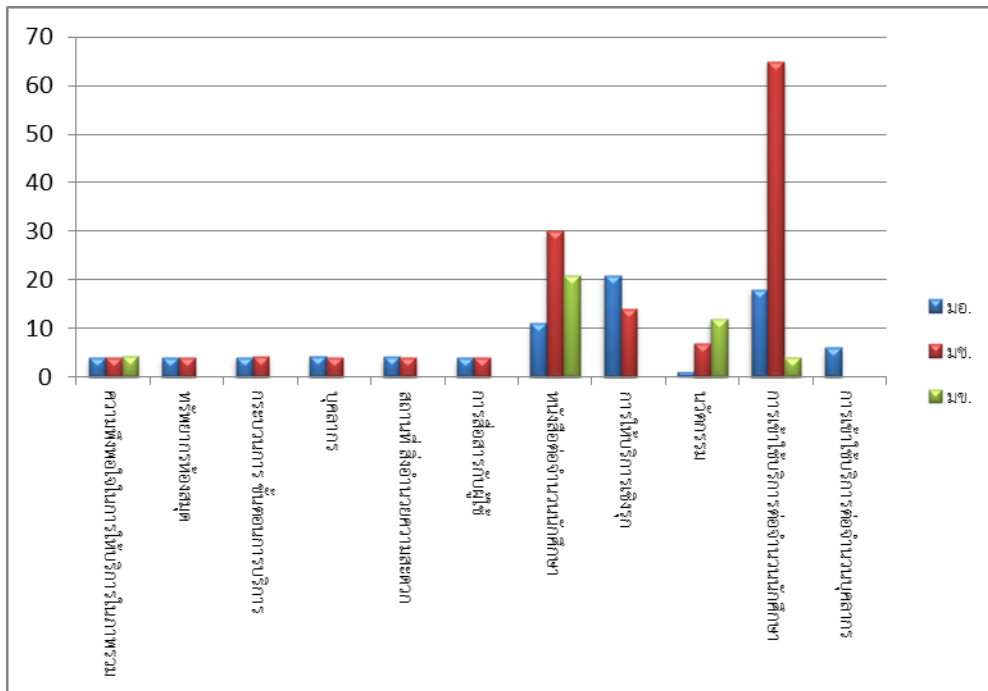
จากตารางตาราง 3.1ข(1.2) พบว่าความพึงพอใจพบว่าผู้รับบริการทุกกลุ่มในภาพรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (4.05)เมื่อแยกตามประเภทสมาชิกพบว่าสมาชิกภายในมีความพึงพอใจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการสารสนเทศสูงสุด (4.13) ประเภทสมาชิกภายนอกมีความพึงพอใจด้านบุคลากรห้องสมุดสูงสุด (4.57) ส่วนผู้บริการที่ไม่ใช่สมาชิกมีความพึงพอใจด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกสูงสุด (4.10)

จากการวัดโดยการประเมินความพึงพอใจ สำนักฯได้ใช้สารสนเทศที่ได้ไปใช้เพื่อตอบสนองให้เหนือความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังตารางตาราง**3.1 ข(1.4)**

ภาคผนวก 3

ตาราง 3.1ข(2.1) ผลการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

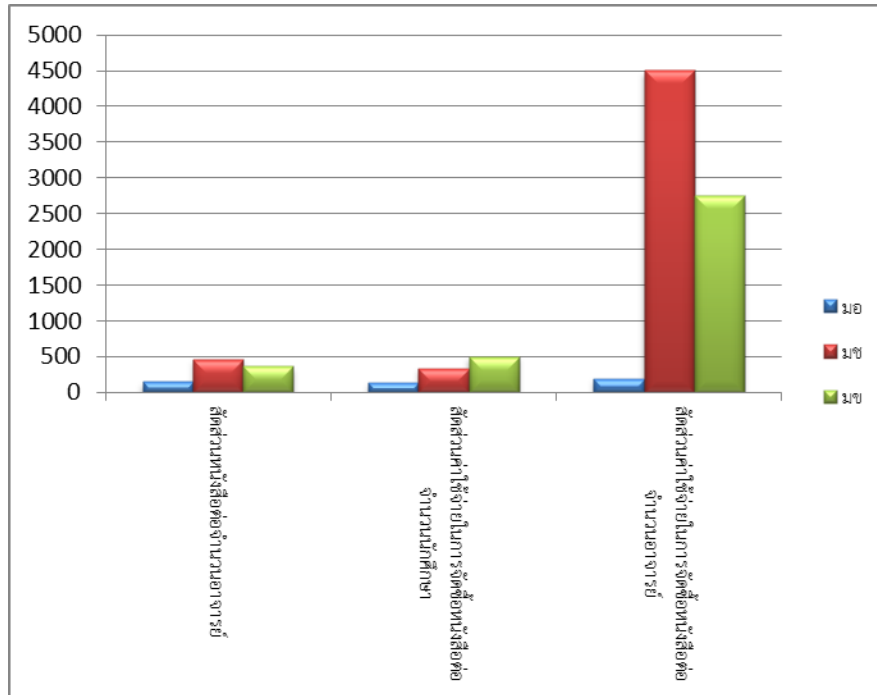
ประเด็นรายการที่เทียบ		มอ.	มช.	มข.
1	ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม	4.13	4.09	4.29
	ความพึงพอใจในการให้บริการ 5 ด้าน (รายละเอียดตามแบบสอบถามที่แนบ)	4.03	4.00	-
	1.1 ทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ การเข้าถึงทรัพยากร			
	1.2 กระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	4.12	4.19	-
	1.3 บุคลากรของห้องสมุด	4.34	4.08	-
	1.4 สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	4.13	-
	1.5 การสื่อสารกับผู้ใช้ (ไม่ได้ประเมิน) แต่ประเมิน “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของห้องสมุดในภาพรวม”	3.99	4.06	-
2	สัดส่วนหนังสือทั้งหมดต่อจำนวนนักศึกษา	11	30.	21
3	จำนวนการให้บริการเชิงรุก (สนับสนุนการวิจัย)	21	14	
4	จำนวนนวัตกรรม	1	7	12
5	สถิติการเข้าใช้บริการต่อจำนวนนักศึกษา	18	65	4
6	สถิติการเข้าใช้บริการต่อจำนวนบุคลากร (อาจารย์, บุคลากรสายสนับสนุน)	6	-	-



จากตาราง 3.1ข(2.1) พบว่าผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมใกล้เคียงกัน มอ.(4.13)น้อยกว่า มช.(4.29)แต่ มากกว่า มข.(4.09)

ตาราง3.1ข(2.1) เที่ยบเคียงผลการดำเนินการกับคู่เทียบ

ประเด็นรายการที่เทียบ		มอ.	มช.	มข.
1	สัดส่วนหนังสือต่อจำนวนอาจารย์	155	463	370
2	สัดส่วนค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการจัดซื้อหนังสือในปีงบประมาณต่อจำนวนนักศึกษา	146	337	502
3	สัดส่วนค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการจัดซื้อหนังสือในปีงบประมาณต่อจำนวนอาจารย์	197	4,509	2,754



จากตาราง 3.1 ข(2.1) พบว่าสัดส่วนหนังสือต่อจำนวนอาจารย์ และสัดส่วนค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการจัดซื้อหนังสือในปีงบประมาณต่อจำนวนนักศึกษา/อาจารย์ สำนักจะน้อยกว่าคู่แข่งทั้งคู่มาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะการให้บริการของสำนักฯ แตกต่างกับคู่แข่งทั้งคู่ กล่าวคือสำนักฯ บริหารแบบรวมศูนย์มีเฉพาะหอสมุดกลาง แต่คู่แข่งทั้งคู่บริหารแบบกระจายศูนย์มีทั้งหอสมุดกลาง และห้องสมุดคณะ จุดแข็งของการบริหารแบบรวมศูนย์ลดความซ้ำซ้อนประหยัดงบประมาณได้มากกว่า ผลการประเมินความพึงพอใจไม่แตกต่าง

ภาคผนวก 4

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักพบว่า

- 1.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีข้อเสนอแนะที่มีความถี่สูงคือ
-ประเด็นความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
หาหนังสือยากไม่ค่อยเจอ จัดไม่เป็นหมวดหมู่ ความถี่ 20
การให้บริการ จองห้องควรมีกฎระเบียบที่ชัดเจน จองได้หรือไม่ได้ ควรหาวิธีการที่สะดวก
ความถี่ 11
- 2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
เจ้าหน้าที่พูดไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ/ไม่ยิ้ม/ใช้อารมณ์ความถี่ 48
- 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ห้องน้ำสกปรก,ช่วงสอบที่นั่งมีน้อย จองโต๊ะ ความถี่ 40 เท่ากัน
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ
หนังสือมีน้อย ล้าสมัย ความถี่ 23
- 5.ด้านอื่นๆ
เครื่องสแกนที่ประตูเสียงดัง ความถี่ ความถี่14 ดูเพิ่มเติมได้ที่
<http://www.clibin.psu.ac.th/pub/sitthichai./b.docx>

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจสรุปได้ดังนี้

ความไม่พึงพอใจที่มีความถี่สูงสุดตามลำดับดังนี้ 1.พูดไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ/ไม่ยิ้ม/ใช้อารมณ์ (ความถี่ 48) . 2.ช่วงสอบที่นั่งมีน้อย จองโต๊ะ (ความถี่ 40) 3. ห้องน้ำสกปรก โต๊ะ (ความถี่ 40)

ความไม่พึงพอใจ	ความถี่	แนวทางแก้ไข
พูดไม่สุภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ/ไม่ยิ้ม/ใช้อารมณ์	48	-สื่อสารให้เข้าใจเพื่อปรับปรุง -มีแผนอบรมจิตในการให้บริการ
ช่วงสอบที่นั่งมีน้อย จองโต๊ะ	40	-เสริมโต๊ะช่วงสอบเต็มพื้นที่ -สื่อสารให้ผู้ใช้ทราบถึงกฎห้ามจองโต๊ะ -จัดให้เจ้าหน้าที่เดินตรวจ เก็บของที่จองออก
ห้องน้ำสกปรก	40	-สื่อสารให้ผู้รับผิดชอบทราบ -ทำความสะอาดวันละ 2 รอบ ช่วงเปิดดึกทำเพิ่มอีกรอบ

ภาคผนวก 5

ตาราง 3.2ข(1.2) สํารวจความผูกพันของผู้ใช้ตํอสํานักฯ

รายการประเมิน	ประเภทผู้ให้บริการ			
	สมาชิกภายใน		สมาชิกภายนอก	
	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าเฉลี่ย	SD
ท่านรู้สึกผูกพันกับห้องสมุดมากน้อยเพียงใด	4.06	0.54	4.36	0.65
ท่านจะบอกต่อหรือแนะนำคนอื่น ๆ ให้มาใช้บริการห้องสมุด	4.18	0.54	4.54	0.61
ท่านได้รับข่าวสารที่ไม่ดีเกี่ยวกับห้องสมุดแต่ยืนยันที่ใช้บริการห้องสมุดต่อไป	4.25	0.50	4.28	0.84
ท่านสนใจเข้าร่วมกิจกรรมห้องสมุด	3.98	0.59	4.18	0.85
ท่านจะพูดกับคนอื่น ๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุด	4.29	0.52	4.45	0.59
ค่าเฉลี่ยรวม = 4.27	4.15	0.54	4.39	0.02

ภาคผนวก 6

ตาราง 3.2 ข1 ร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข

ปีพ.ศ.	2556	2555	2554
ร้อยละข้อร้องเรียนที่ ได้รับการแก้ไข	98.31	98.36	91.66