



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEx
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ประจำปีการศึกษา 2565

โดย

คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

เสนอต่อ

มหาวิทยาลัยบูรพา

คำนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) โดยคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งแต่งตั้งโดยมหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------|
| 1. อาจารย์สุดใจ ธนไพศาล | ประธานกรรมการ |
| 2. ดร.พัชรวิทย์ พูลสำราญ | กรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญ หล่อพิทยากร | กรรมการ |
| 4. นางสาวนิลบล โรจน์สัตตรัตน์ | เลขานุการ |

การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจประเมินผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในรอบปีการศึกษา 2565 ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) รวมทั้งศึกษาวิเคราะห์จุดแข็งและโอกาสในการพัฒนา เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของส่วนงานต่อไป

คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ได้ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ในวันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2566 และได้เสนอผลการประเมิน พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเสนอต่อมหาวิทยาลัยบูรพา



(อาจารย์สุดใจ ธนไพศาล)
ประธานกรรมการ



(ดร.พัชรวิทย์ พูลสำราญ)
กรรมการ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญ หล่อพิทยากร)
กรรมการ



(นางสาวนิลบล โรจน์สัตตรัตน์)
เลขานุการ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	2
สารบัญ	3
รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน	4
ส่วนที่ 1 Key Themes	4
ส่วนที่ 2 ผลการตรวจประเมินตามเกณฑ์ EdPEX	7
ส่วนที่ 3 รายละเอียดของจุดแข็ง และโอกาสในการพัฒนา	11
หมวดที่ 1 การนำองค์กร	11
หมวดที่ 2 กลยุทธ์	14
หมวดที่ 3 ลูกค้า	16
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	18
หมวดที่ 5 บุคลากร	20
หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ	23
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์	26
ภาคผนวก	
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	33
กำหนดการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	35
รูปภาพการตรวจประเมิน	36

รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ส่วนที่ 1 Key Themes

1. Key Themes A: จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี สำหรับหมวดกระบวนการ

- 1.1 ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ โดยการกำหนดและทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ถ่ายทอดสู่บุคลากร ผู้ให้บริการ ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ผู้นำระดับสูงสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรและกลุ่มดังกล่าวด้วยวิธีการต่างๆ กำหนดยุทธศาสตร์และเป้าหมาย จัดทำแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ กำหนดตัวชี้วัดของแผน และถ่ายทอดสู่บุคลากรเพื่อให้เกิดการดำเนินการตามแผน นอกจากนี้ มีการจำแนกกลุ่มลูกค้าผู้ให้บริการเพื่อรับฟังเสียงและจัดให้บริการต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า แนวทางดังกล่าวจึงอาจช่วยให้การดำเนินการของสำนักหอสมุดมีทิศทางที่นำไปสู่ผลสำเร็จร่วมกัน
- 1.2 สำนักหอสมุดมีการปรับเปลี่ยนห้องสมุดเพื่อให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี เห็นได้จากการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมที่เน้นการเป็นห้องสมุดดิจิทัลและการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเปลี่ยนแปลง มีการคำนึงถึงโอกาสเชิงกลยุทธ์เพื่อจัดทำนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ กับผู้ใช้ห้องสมุด การจัดการระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาห้องสมุด ตลอดจนจัดการพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการสารสนเทศเพื่อรองรับพฤติกรรมของผู้ใช้ที่เปลี่ยนไป แนวทางดังกล่าวอาจช่วยตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงด้านสภาพแวดล้อมการแข่งขันขององค์กร

2. Key Themes B: โอกาสในการพัฒนาหรือประเด็นที่ควรพิจารณาทบทวน สำหรับหมวดกระบวนการ

- 2.1 ไม่พบว่าสำนักหอสมุดมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานในหลายเรื่อง (Learning) เช่น การสื่อสารและสร้างความผูกพันของผู้บริหารระดับสูง การจัดทำแผนกลยุทธ์ การจัดทำแผนปฏิบัติการ การรับฟังเสียงของลูกค้า การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า การวัดผลการดำเนินการ การจัดการสารสนเทศ การวิเคราะห์ขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร การจัดการกระบวนการและประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ หากสำนักหอสมุด มีแนวทางในการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ อย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้สามารถพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรและได้ผลลัพธ์การดำเนินการที่ดีขึ้น
- 2.2 แนวทางหรือกระบวนการส่วนใหญ่ยังไม่เป็นระบบหรือมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และการถ่ายทอดกระบวนการยังอยู่ในระยะเริ่มต้น (Approach & Deploy) เช่น แนวทางในการใช้ผลการประเมินผู้นำระดับสูงเพื่อการพัฒนาปรับปรุง แนวทางในการพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แนวทางการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ การจำแนกส่วนตลาดของลูกค้า การสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การใช้ข้อมูลสารสนเทศของลูกค้าและตลาด การวิเคราะห์ทบทวนผลการดำเนินการและ

ขีดความสามารถของสำนักหอสมุด การประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร วิธีการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคคล การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน การออกแบบการจัดการบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ และการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน หากสำนักหอสมุด วางแนวทางอย่างเป็นระบบในกระบวนการด้านต่างๆ อาจช่วยให้การดำเนินการเกิดผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจมากขึ้น

- 2.3 พบว่าในประเด็นการมุ่งเน้นความสำเร็จขององค์กร สำนักหอสมุดยังตอบสนองไม่ได้อย่างชัดเจน แม้ว่าจะมีค่านิยม การมุ่งความสำเร็จ (Achievement) แต่การดำเนินการหลายเรื่องยังไม่เอื้ออำนวย เช่น การจัดสภาพแวดล้อมและการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งความสำเร็จ การสร้างความมั่นใจว่าแผนปฏิบัติการจะสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี การค้นหาประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อหาทางปรับปรุงแก้ไข การคาดการณ์ความต้องการของส่วนตลาดเพื่อเตรียมการในเชิงรับและเชิงรุก การค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อส่งเสริมการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การมุ่งพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองต่อแผนกลยุทธ์ การจัดระบบการทำงานและบริหารบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพและการจัดระบบการพัฒนาเรียนรู้และความก้าวหน้าในอาชีพการงาน การใช้เครือข่ายอุปทานเพื่อเพิ่มความสำเร็จเชิงกลยุทธ์ การจัดการด้านการเงิน ต้นทุน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ การดำเนินการที่มุ่งเน้นความสำเร็จอย่างจริงจังจึงอาจช่วยให้สำนักหอสมุดยกระดับความสามารถในการแข่งขันกับองค์กรอื่นทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย
- 2.4 ไม่พบว่าสำนักหอสมุดมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศอย่างเป็นประสิทธิผล เช่น การคำนึงถึงข้อมูลสารสนเทศจากส่วนตลาด ลูกค้าในอดีต ลูกค้าของคู่แข่ง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ การใช้ระบบการวัดผลที่คล่องตัวทันต่อสถานการณ์ การวิเคราะห์ทบทวนข้อมูลตัวชี้วัดเพื่อใช้ปรับปรุงผลการดำเนินการ การใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการเพื่อจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงและใช้สร้างโอกาสทางนวัตกรรม รวมถึงการจัดระบบความปลอดภัยในการปกป้องข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ หากมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศอย่างครอบคลุมและมีประสิทธิผล อาจช่วยให้สำนักหอสมุดสามารถปรับปรุงผลการดำเนินการได้บรรลุตามเป้าหมายกลยุทธ์ภายในระยะเวลาที่กำหนด

3. Key Themes C: จุดเด่นหรือแนวปฏิบัติที่ดี สำหรับหมวดผลลัพธ์

- 3.1 สำนักหอสมุดมีผลลัพธ์หลายเรื่องที่อยู่ในระดับดีได้ตามค่าเป้าหมาย เช่น ร้อยละจำนวนรายการหนังสือตามประมวลการสอน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ความผูกพันของผู้ใช้บริการกลุ่มบุคลากรและนิสิต จำนวนผลงานของบุคลากรที่ได้รับรางวัลในเวทีระดับชาติและจำนวนงานวิจัยของบุคลากร ความพึงพอใจของบุคลากรในด้านหน้าที่รับผิดชอบ ด้านคำตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ ร้อยละของบุคลากรที่มีความเข้าใจในวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด และผลลัพธ์ด้านการสนับสนุนชุมชนและสังคมบางเรื่อง นอกจากนั้นมีผลลัพธ์ที่ดีกว่า

คู่เทียบ คือ จำนวน e-Journals ที่บอกรับ ร้อยละของการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์และ e-Journals ที่เพิ่มขึ้น ผลลัพธ์ดังกล่าวจึงอาจสะท้อนถึงความมุ่งมั่นของสำนักหอสมุด ในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

4. Key Themes D: โอกาสในการพัฒนาหรือประเด็นที่ควรพิจารณาพบพบ สำหรับหมวดผลลัพธ์

- 4.1 สำนักหอสมุดไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญหลายเรื่อง เช่น ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการในเรื่องความคุ้มค่าหรือต้นทุน การลดระยะเวลาดำเนินการหรือให้บริการ ผลลัพธ์ที่เกิดจากความร่วมมือกลุ่มต่างๆ ผลลัพธ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการชนิดต่างๆ ผลลัพธ์ด้านความไม่พึงพอใจ รวมถึงข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถของบุคลากร เช่น ทักษะด้านดิจิทัลและด้านภาษา ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารและการสร้างความผูกพันของผู้ในระดับสูงกับกลุ่มต่างๆ ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร เช่น การได้รับการตรวจสอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผลลัพธ์ด้านการสร้างความผาสุกของสังคม เช่น การประหยัดพลังงาน การสร้างพื้นที่สีเขียว ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน เช่น ประสิทธิภาพของการใช้สินทรัพย์ ผลลัพธ์ด้านส่วนตลาด และผลลัพธ์ด้านการบรรลุความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ การแสดงผลลัพธ์ที่ครอบคลุมเหล่านี้ อาจช่วยให้สำนักหอสมุดสามารถประเมินผลสำเร็จของการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 4.2 ผลลัพธ์บางเรื่องไม่ได้ตามระดับค่าเป้าหมาย เช่น ความพึงพอใจของบุคคลทั่วไปต่อการให้บริการ ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรบางเรื่อง คือ จำนวนบุคลากรที่ได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และจำนวนบุคลากรที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งทางวิชาชีพ นอกจากนั้นมีผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มลดลงหรือไม่ดีขึ้น เช่น บริการผลิตสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ บริการนำส่งเอกสาร ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักหอสมุด และการได้รับจัดสรรงบประมาณ ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจสะท้อนถึงความจำเป็นในการปรับปรุงประสิทธิผลในด้านต่างๆ
- 4.3 ผลลัพธ์บางเรื่องอยู่ในระดับต่ำกว่าคู่เทียบ เช่น จำนวนครั้งของการยืมหนังสือและการเข้าใช้ห้องสมุด ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ความผูกพันของผู้ใช้บริการบางเรื่องที่ยังต่ำกว่าคู่เทียบ คือ จำนวนการสมัครสมาชิกห้องสมุดหรือการต่ออายุสมาชิกประเภทสมทบ ผลลัพธ์ดังกล่าวจึงอาจเป็นอุปสรรคต่อความสามารถด้านการแข่งขันของสำนักหอสมุด

ส่วนที่ 2 ผลการตรวจประเมินตามเกณฑ์ EdPEx

หมวดและหัวข้อ	คะแนนเต็ม Column A	ร้อยละคะแนนที่ได้ Column B	คะแนน (A x B) Column C	Scoring Band Column D
หมวด 1 การนำองค์กร				
1.1	70	30	21.00	3
1.2	50	25	12.50	2
คะแนนรวม	120		33.50	
หมวด 2 กลยุทธ์				
2.1	45	25	11.25	2
2.2	40	25	10.00	2
คะแนนรวม	85		21.25	
หมวด 3 ลูกค้า				
3.1	40	25	10.00	2
3.2	45	25	11.25	2
คะแนนรวม	85		21.25	
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์				
4.1	45	20	9.00	2
4.2	45	30	13.50	3
คะแนนรวม	90		22.50	
หมวด 5 บุคลากร				
5.1	40	25	10.00	2
5.2	45	20	9.00	2
คะแนนรวม	85		19.00	
หมวด 6 การปฏิบัติการ				
6.1	45	20	9.00	2
6.2	40	20	8.00	2
คะแนนรวม	85		17.00	
				Process Scoring
				Band
คะแนนรวมหมวดกระบวนการ	550		134.50	1

หมวดและหัวข้อ	คะแนนเต็ม	ร้อยละคะแนนที่ได้	คะแนน (A x B)	Scoring Band
	Column A	Column B	Column C	Column D
หมวด 7 ผลลัพธ์				
7.1	120	20	24.00	2
7.2	80	20	16.00	2
7.3	80	20	16.00	2
7.4	80	15	12.00	2
7.5	90	10	9.00	2
				Results Scoring
				Band
คะแนนรวมหมวดผลลัพธ์	450		77.00	1

คะแนนเต็มรวมทั้งหมด	<u>1,000</u>	คะแนนรวมที่ได้	<u>211.50</u>
---------------------	--------------	----------------	---------------

คำอธิบาย Scoring Band หมวดกระบวนการ

Band Score	Band Number	Process Descriptors
0-150 Early Development	1	สถาบันแสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาและการดำเนินการตามแนวทางของข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEx ในระดับเริ่มต้น โดยยังมีอุปสรรคในการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่ปฏิบัติและยังไม่มีความก้าวหน้า การพยายามปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เป็นเพียงการแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงแบบพื้น ๆ ในระดับเริ่มต้น
151-200 Early Result	2	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEx แต่ยังมีบางเรื่อง (บางกระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่เริ่มมีการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ สถาบันได้พัฒนาแนวทางการปรับปรุงเป็นเชิงรุก
201-260 Early Improvement	3	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานส่วนใหญ่ของเกณฑ์ EdPEx แม้ว่าจะมีบางเรื่อง(กระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการนำแนวทางไปปฏิบัติ เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญ ๆ อย่างเป็นระบบ
261-320 Good Performance	4	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEx แม้ว่าการนำแนวทางไปปฏิบัติอาจมีแตกต่างในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน กระบวนการหลักมีการปรับปรุงจากการประเมินโดยใช้ข้อมูลจริง และแนวทางต่าง ๆ มีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมขององค์กร
321-370 Emerging Industry Leader	5	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบมีประสิทธิผลและการนำไปถ่ายทอดที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEx เป็นอย่างดี สถาบันได้แสดงให้เห็นว่ามีประเมินและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการเรียนรู้ขององค์กร ตลอดจนการสร้างนวัตกรรม และส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการสำคัญ ๆ
371-430 Industry Leader	6	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEx เป็นอย่างดี แนวทางเหล่านี้มีการใช้ตัววัดที่สำคัญ มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติและมีหลักฐานของนวัตกรรมในเกือบทุกเรื่อง การเรียนรู้ขององค์กร รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมและการแบ่งปัน BP เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ แนวทางมีการบูรณาการอย่างชัดเจนกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคตของสถาบัน
431-480 Benchmark Leader	7	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEx เป็นอย่างดี สถาบันแสดงให้เห็นว่านวัตกรรม ความเป็นเลิศในการถ่ายทอด และมีตัววัดที่ดีมากในเกือบทุกเรื่อง มีการบูรณาการที่ดีถึงดีเลิศอย่างชัดเจน การวิเคราะห์องค์กรการเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP เป็นกลยุทธ์สำคัญในการจัดการ
481-550 World Leader	8	สถาบันแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่โดดเด่นมุ่งเน้นนวัตกรรม มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างถ้วนทั่ว แสดงถึงการใช้ตัววัดอย่างต่อเนื่องและเป็นเยี่ยม มีการบูรณาการของแนวทางกับความต้องการของสถาบันอย่างดียอดเยี่ยม มีการวิเคราะห์องค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP ทั่วทั้งองค์กร

คำอธิบาย Scoring Band หมวดผลลัพธ์

Band Score	Band Number	Result Descriptors
0-125 Early Development	1	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานเพียงบางตัวที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEx แต่ส่วนใหญ่ยังขาดการแสดงผลแนวโน้มและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
126-170 Early Result	2	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานในหลายเรื่อง (หลายกระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กรและข้อกำหนดของเกณฑ์ EdPEx ซึ่งผลการดำเนินการบางเรื่องอยู่ในระดับที่ดี เริ่มมีการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและรายงานแนวโน้มของข้อมูล
171-210 Early Improvement	3	สถาบันมีการรายงานผลการดำเนินงานที่สำคัญในหลายเรื่อง (กระบวนการ) ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEx และพันธกิจของสถาบัน มีการแสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและแนวโน้มในผลลัพธ์ที่สำคัญบางเรื่องและมีแนวโน้มที่ดีขึ้น
211-255 Good Performance	4	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญ และมีผลการดำเนินการที่ดีเมื่อเทียบกับค่าเทียบเคียง ไม่มีแนวโน้มหรือผลลัพธ์ที่ไม่ดีในตัววัดที่มีความสำคัญต่อความต้องการโดยรวมและการบรรลุพันธกิจหลักขององค์กร
256-300 Emerging Industry Leader	5	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ และมีผลการดำเนินการที่ดีเมื่อเทียบกับค่าเทียบเคียง และ/หรือค่า Benchmarks มีแนวโน้มหรือผลลัพธ์ที่ดีในตัววัดส่วนใหญ่ที่มีความสำคัญต่อความต้องการโดยรวมและการบรรลุพันธกิจหลักของสถาบัน
301-345 Industry Leader	6	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ รวมทั้งแผนปฏิบัติการ ผลลัพธ์ส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่ดีในตัววัดที่สำคัญตามข้อกำหนดของเกณฑ์และการบรรลุพันธกิจของสถาบัน สถาบันมีผลลัพธ์บางตัวที่แสดงความเป็นผู้นำในกลุ่ม
346-390 Benchmark Leader	7	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ รวมทั้งแผนปฏิบัติการ ผลลัพธ์แสดงผลการดำเนินการของสถาบันในระดับดีเยี่ยม และมีบางตัวที่แสดงความเป็นผู้นำในกลุ่ม มีแนวโน้มที่ดีต่อเนื่องในตัววัดที่สำคัญตามข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์และการบรรลุพันธกิจของสถาบัน
391-450 World Leader	8	ผลลัพธ์ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการสำคัญส่วนใหญ่ รวมทั้งแผนปฏิบัติการอย่างครบถ้วนรวมทั้งมีการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต ผลลัพธ์แสดงผลการดำเนินการของสถาบันในระดับดีเยี่ยมและแสดงความเป็นผู้นำในระดับชาติและระดับโลก ผลลัพธ์มีแนวโน้มที่ดีต่อเนื่องในตัววัดที่สำคัญตามข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ และการบรรลุพันธกิจของสถาบัน

ส่วนที่ 3 รายละเอียดของจุดแข็ง และโอกาสในการพัฒนา

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

หัวข้อ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ระดับการประเมิน (band) = 3

คะแนนการประเมิน = 30 %

จุดแข็ง

1. ผู้บริหารระดับสูงกำหนดและทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมเป็นประจำทุกปี และสื่อสารถ่ายทอดผ่านระบบการนำองค์กร (ภาพที่ 1.1-1) สู่บุคลากร ผู้ให้บริการ ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางต่างๆ (ตารางที่ 1.1-3) แนวทางดังกล่าวจึงอาจช่วยให้สำนักหอสมุดสามารถดำเนินการได้บรรลุตามพันธกิจที่กำหนดไว้
2. ผู้บริหารระดับสูงมีแนวทางในการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม โดยบริหารจัดการตามกฎระเบียบข้อบังคับตามตารางที่ OP1-7 ปฏิบัติตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใส และถ่ายทอดความรู้ด้านกฎระเบียบด้วยตนเอง เป็นต้น แนวทางดังกล่าวจึงอาจช่วยดำรงความมีคุณธรรมเป็นไปตามนโยบายด้านการบริหารของมหาวิทยาลัย
3. ผู้บริหารระดับสูงกำหนดขั้นตอนการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือ ผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น กำหนดประเด็น กลุ่มคน วิธีการและความถี่ในการสื่อสาร (ตารางที่ 1.1-4) แนวทางนี้จึงอาจสร้างความเข้าใจและสนใจให้กลุ่มคนดังกล่าวให้ความร่วมมือนำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินการตามพันธกิจองค์กร

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบว่าผู้นำระดับสูงดำเนินการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อให้สำนักหอสมุดประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เช่น วัฒนธรรมองค์กรสามารถสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรได้เพียงใด สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากรที่จะช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จในปัจจุบันและอนาคตมีอย่างไรบ้าง แนวทางที่ชัดเจนอาจช่วยให้สำนักหอสมุดบรรลุพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ไม่พบวิธีการที่ผู้บริหารระดับสูงดำเนินการให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังในองค์กร เช่น วิธีการที่มุ่งให้บุคลากรมองเห็นความสำคัญของการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน หรือการคาดหวังผลการดำเนินการ แนวทางที่ชัดเจนดังกล่าวอาจเสริมสร้างความสำเร็จตามพันธกิจในช่วงเวลาที่สำนักหอสมุดกำหนดเป้าหมายไว้
3. ไม่พบแนวทางการทบทวนอย่างเป็นระบบของกระบวนการนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง เช่น ในกระบวนการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม กระบวนการสื่อสาร และการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ การทบทวนกระบวนการอย่างเป็นระบบอาจช่วยให้สำนักหอสมุด สามารถปรับปรุงผลการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

หัวข้อ 1.2 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 25 %

จุดแข็ง

1. สำนักหอสมุดมีแนวทางการกำกับดูแลองค์กรด้วยความรับผิดชอบที่ครอบคลุมด้วยการใช้หลักธรรมาภิบาลและมีคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดและคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุดในการกำกับดูแลและบริหารงาน กำหนดประเด็นต่างๆ เช่น ความรับผิดชอบในการกระทำของผู้บริหารระดับสูง ความรับผิดชอบต่อกลยุทธ์ ความโปร่งใสในการดำเนินการ แนวทางดังกล่าวจึงอาจช่วยให้สำนักหอสมุด บรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจขององค์กร
2. สำนักหอสมุดเริ่มมีแนวทางดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับและคาดการณ์ความกังวลของสาธารณะในบางเรื่อง โดยกำหนดให้มีการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด รวมทั้งจัดสรรงบประมาณเพื่อซื้อโปรแกรมที่ถูกลิขสิทธิ์ เป็นต้น ซึ่งแนวทางดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมการบริหารจัดการที่ถูกต้องเป็นธรรม ส่งผลดีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. สำนักหอสมุดมีแนวทางกำหนดให้ความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมเป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์ โดยกำหนดให้อยู่ในแผนยุทธศาสตร์ที่ 1 และแผนยุทธศาสตร์ที่ 4 เป็นกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม บริการวิชาการแก่ชุมชน ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และด้านเศรษฐกิจ (ตารางที่ 1.2-5) แนวทางดังกล่าวจึงอาจช่วยส่งเสริมสำนักหอสมุด ในการให้บริการด้านวิชาการแก่ชุมชน

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบแนวทางที่มีประสิทธิผลในการประเมินผลการดำเนินการของผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร และนำผลการประเมินดังกล่าวไปใช้ในการกำหนดคำตอบแทนและปรับปรุงผู้นำระดับสูงรวมทั้งระบบการนำองค์กร ซึ่งแนวทางดังกล่าวอาจช่วยเพิ่มประสิทธิผลโดยตรงต่อการนำองค์กรและผลลัพธ์การดำเนินการของสำนักหอสมุด
2. ไม่พบว่าสำนักหอสมุด มีกระบวนการที่มีประสิทธิผลในการสร้างปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของสถาบันที่เป็นไปอย่างมีจริยธรรม เช่น ดำเนินการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรได้ปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยวิธีที่เป็นธรรม หรือผู้ส่งมอบดำเนินการอย่างมีจริยธรรมอย่างไร แนวทางดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมความสำเร็จด้วยการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
3. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล ที่สำนักหอสมุด ดำเนินการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนที่สำคัญ เช่น มีแนวทางอย่างไรในการกำหนดและคัดเลือกชุมชนเพื่อให้การสนับสนุน และการกำหนดเรื่องที่จะให้การสนับสนุน แนวทางที่เป็นระบบอาจช่วยเพิ่มคุณค่าให้กับชุมชนและส่งเสริมสมรรถนะหลักของสำนักหอสมุด อย่างเป็นประสิทธิผลยิ่งขึ้น
4. ไม่พบแนวทางการทบทวนอย่างเป็นระบบ ของกระบวนการกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม ไม่พบการใช้หลักการ PDCA ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานในกระบวนการที่สำคัญ เช่น การทบทวนกระบวนการประพฤติดำเนินการตามกฎหมาย กฎระเบียบ การรับรองคุณภาพ การทบทวนแนวทางการสร้างประโยชน์ให้สังคม

การมีแนวทางการทบทวนที่เป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพ
ของสำนักหอสมุดเพิ่มขึ้น

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 25 %

จุดแข็ง

1. สำนักหอสมุดมีวิธีการจัดทำแผนกลยุทธ์ระยะยาว 4 ปี (พ.ศ. 2563-2566) ตามกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (ภาพที่ 2.1-1 และตารางที่ 2.1-1) โดยกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินกิจกรรมภายในช่วงเดือนสิงหาคมถึงกันยายน รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ปัจจัยเพื่อกำหนดแผนกลยุทธ์ และถ่ายทอดสู่บุคลากรเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี วิธีการดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักหอสมุดสามารถดำเนินการให้พันธกิจสำเร็จลุล่วงได้
2. สำนักหอสมุดเริ่มมีแนวทางในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ เช่น พิจารณาประกอบกับข้อมูลเรื่องความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ความเปลี่ยนแปลงด้านกฎระเบียบ ความต้องการของผู้รับบริการ ข้อมูลคู่แข่ง แนวทางดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักหอสมุด จัดทำกลยุทธ์ที่สามารถดำเนินการเพื่อไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ได้

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบว่ากระบวนการจัดทำกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดกระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรมอย่างไร ไม่พบว่ามีกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์อย่างไร แนวทางที่ชัดเจนเหล่านี้อาจช่วยให้สำนักหอสมุดสามารถสร้างนวัตกรรมที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กรสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และมีความแตกต่างจากคู่แข่งได้
2. ไม่พบวิธีการที่ชัดเจนในการตัดสินใจด้านกระบวนการทำงานของสำนักหอสมุดที่เลือกดำเนินการเองหรือให้ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ เช่น การพิจารณาร่วมกับสมรรถนะหลักของทั้งสองฝ่าย หรือพิจารณาจากวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด แนวทางที่ชัดเจนอาจช่วยให้การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ประสบผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ไม่พบว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด มีการพิจารณาให้เกิดความสมดุลที่เหมาะสมอย่างไร ระหว่างความต้องการต่างๆ ที่จำเป็น เช่น การพิจารณาถึงความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ กรอบระยะเวลาสั้นและยาวของการดำเนินการ แนวทางดังกล่าวอาจช่วยเสริมสร้างให้แผนกลยุทธ์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
4. ไม่พบว่าสำนักหอสมุดมีวิธีการทบทวนกระบวนการจัดทำกลยุทธ์เพื่อมองหาโอกาสของการพัฒนาแนวทางดังกล่าว ซึ่งอาจช่วยให้การจัดทำกลยุทธ์ขององค์กรมีความเป็นระบบและสามารถตอบสนองไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ได้เพิ่มมากขึ้น

หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 25 %

จุดแข็ง

1. สำนักหอสมุดจัดทำแผนปฏิบัติการระยะสั้น 1 ปี (พ.ศ. 2566) (ตารางที่ 2.2-2) และถ่ายทอดแผนปฏิบัติการซึ่งผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดแล้ว ไปสู่การปฏิบัติผ่านบุคลากร โดยเผยแพร่ผ่านระบบสารสนเทศของสำนักหอสมุด ในลักษณะของโครงการ/กิจกรรม เป้าหมาย ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระยะเวลาดำเนินการ งบประมาณและผู้รับผิดชอบ แนวทางดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักหอสมุด สามารถดำเนินการได้บรรลุตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่กำหนดไว้
2. สำนักหอสมุดกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการตามแผนปฏิบัติการ และการคาดการณ์ผลการดำเนินการของตัวชี้วัดตามกรอบเวลาระยะ 1 ปี (ตารางที่ 2.2-2) โดยมีการพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น ผลการดำเนินการที่ผ่านมา รวมถึงผลการดำเนินการของคู่เทียบ แนวทางดังกล่าวจึงอาจช่วยให้สามารถประเมินความก้าวหน้าของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบว่าสำนักหอสมุดมีแนวทางที่สร้างความมั่นใจได้ถึงการจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินและอื่นๆ ที่พร้อมสนับสนุนให้แผนปฏิบัติการลุล่วงโดยไม่กระทบต่อฐานะทางการเงิน ไม่พบว่าสำนักหอสมุดได้จัดเตรียมเกี่ยวกับความเสี่ยงในเรื่องดังกล่าวไว้อย่างไร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จตามพันธกิจขององค์กร
2. ไม่พบแผนด้านบุคลากรของสำนักหอสมุด ที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งอาจช่วยให้การดำเนินการของแผนปฏิบัติการสามารถบรรลุได้ตามเป้าหมายสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ขององค์กร
3. ไม่พบว่าสำนักหอสมุดมีวิธีการอย่างไรในการรับรู้และตอบสนอง กรณีที่มีเหตุบังคับให้ต้องปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการและนำแผนใหม่ไปปฏิบัติโดยรวดเร็ว ไม่พบว่ามีการจัดการแก้ปัญหาต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไร ทั้งนี้เพื่อให้แผนปฏิบัติการสามารถดำเนินการลุล่วงไปได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์
4. ไม่พบว่าสำนักหอสมุดมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการปรับปรุงกระบวนการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ในภาพรวม เช่น การทบทวนกระบวนการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ ซึ่งการประเมินผลดังกล่าวอาจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการของแผนปฏิบัติการ

หมวดที่ 3 ลูกค้า

หัวข้อ 3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 25 %

จุดแข็ง

1. สำนักหอสมุดมีกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบัน แบ่งเป็น 6 ขั้นตอน โดยการจำแนกกลุ่มผู้ใช้บริการ กำหนดช่องทางรับฟัง วิธีการรับฟัง รวบรวมวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ (ภาพที่ 3.1-1 และตารางที่ 3.1-1) ทำให้สำนักหอสมุดอาจมีข้อมูลสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ปรับปรุงผลการดำเนินการให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้
2. สำนักหอสมุดเริ่มมีวิธีการจัดให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ โดยการนำข้อมูลความต้องการจากการรับฟังเสียงของลูกค้ามาวิเคราะห์จัดลำดับความสำคัญและวางแผนการให้บริการตามพันธกิจของสำนักหอสมุด แล้วนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุด และคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด เพื่อพิจารณาและเสนอแนะปรับปรุงก่อนจัดให้แก่ลูกค้า (ตารางที่ 3.1-3) แนวทางดังกล่าวจึงอาจช่วยให้การดำเนินการตามพันธกิจบรรลุผลดังที่กำหนดไว้

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบแนวทางที่ชัดเจนในการที่สำนักหอสมุดรับฟังลูกค้าผู้ใช้บริการกลุ่มอื่นที่พึงมี เช่น ลูกค้าในอดีต หรือลูกค้าของคู่แข่ง ซึ่งอาจใช้วิธีการที่แตกต่างจากลูกค้าในปัจจุบัน แนวทางที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพนี้อาจช่วยให้สำนักหอสมุดตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มดังกล่าวและสามารถขยายส่วนแบ่งตลาดได้เพิ่มขึ้น
2. ไม่พบว่าสำนักหอสมุดมีวิธีการในการจำแนกส่วนตลาดของผู้รับบริการ และการค้นหาความต้องการและความคาดหวังของส่วนตลาด เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนจัดการให้บริการที่เหมาะสม ซึ่งวิธีการดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักหอสมุด สามารถขยายส่วนตลาดจนถึงเพิ่มโอกาสด้านทรัพย์สินขององค์กรได้
3. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการทบทวนหรือประเมินกระบวนการรับฟังและการจัดบริการลูกค้าของสำนักหอสมุด ซึ่งหากมีแนวทางการทบทวนกระบวนการทำงานอาจช่วยให้มองเห็นโอกาสของการปรับปรุงกระบวนการดังกล่าวและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้กับผลการดำเนินการด้านลูกค้า

หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 25 %

จุดแข็ง

1. สำนักหอสมุดมีแนวทางในการจัดเตรียมช่องทางในการเข้าถึงสารสนเทศและรับการสนับสนุน ในลักษณะต่าง ๆ ตามกลุ่มของลูกค้าผู้ใช้บริการ ได้แก่ การสนับสนุนด้านทรัพยากรสารสนเทศ และพื้นที่การเรียนรู้ ผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ และการใช้พื้นที่การเรียนรู้ เป็นต้น (ตารางที่ 3.2-2) แนวทางดังกล่าวจึงอาจช่วยตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น
2. สำนักหอสมุดมีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ โดยมีช่องทางการสื่อสารรับเรื่อง มีคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนที่มีผู้อำนวยการเป็นประธาน แยกประเภทข้อร้องเรียนตามความรุนแรง กำหนดระยะเวลาแก้ไขภายใน 1 หรือ 7 วัน และแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ แนวทางดังกล่าวจึงอาจช่วยปรับปรุงการดำเนินการและแก้ไขความไม่พึงพอใจของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ
3. สำนักหอสมุดเริ่มมีแนวทางในการค้นหาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมถึงการรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น โดยการค้นหาความพึงพอใจผ่านการใช้แบบประเมินออนไลน์และการพูดคุยสังเกต แนวทางดังกล่าวจึงอาจช่วยให้สำนักหอสมุดมีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการให้บริการแก่ลูกค้าซึ่งสามารถแข่งขันกับคู่เทียบได้
4. เริ่มมีแนวทางในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าและตลาด ที่แสดงถึงการส่งเสริมวัฒนธรรมการมุ่งเน้นผู้ให้บริการของสำนักหอสมุด หรือใช้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการปฏิบัติการ กระบวนการที่เป็นระบบของการใช้ข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าวอาจช่วยเพิ่มคุณค่าของการจัดให้บริการที่ส่งเสริมต่อค่านิยม Services การให้บริการที่เป็นเลิศและมีจิตบริการ

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบว่าสำนักหอสมุดมีแนวทางที่มีประสิทธิผลในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์ตามตารางที่ 3.2-1 มีลักษณะเป็นการจัดให้บริการและการติดต่อสื่อสารโดยทั่วไปกับผู้ให้บริการ ซึ่งไม่ชัดเจนว่าจะเสริมสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดกับผู้ให้บริการอย่างไร หรือจะยึดโยงรักษาลูกค้าไว้ได้อย่างไร แนวทางที่มีประสิทธิผลอาจช่วยสร้างความผูกพันและความประทับใจให้กับลูกค้าได้เพิ่มขึ้น
2. ไม่พบว่าสำนักหอสมุดมีวิธีการประเมินความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักหอสมุด

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หัวข้อ 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 20 %

จุดแข็ง

1. สำนักหอสมุดมีระบบการกำหนดและติดตามตัววัดผลการปฏิบัติงานประจำวันและผลการดำเนินการโดยรวม (ภาพที่ 4.1-1) โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน (ตารางที่ 6.1-2 และ 6.1-3) และมีตัวชี้วัดระดับส่วนงานและตัวชี้วัดระดับบุคคล (ตารางที่ 4.1-1 และ 4.1-2) โดยการรวบรวมติดตามผลการดำเนินการจากผู้ที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบการกรอกข้อมูลผ่าน Application และระบบการติดตามแผนยุทธศาสตร์ แนวทางดังกล่าวจึงอาจช่วยให้สำนักหอสมุด สามารถดำเนินการตามพันธกิจได้สำเร็จลุล่วง
2. สำนักหอสมุดเริ่มมีแนวทางในการเลือกและใช้สารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจริง โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดสำคัญที่ส่งผลต่อการบรรลุพันธกิจ และเลือกเปรียบเทียบกับองค์กรที่มีพันธกิจใกล้เคียงกันในระดับด้านทรัพยากรและการให้บริการ (ตารางที่ OP2-1) แนวทางดังกล่าวจึงอาจช่วยเพิ่มระดับความสามารถด้านการแข่งขันได้

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบว่าสำนักหอสมุดมีระบบการวัดผลการดำเนินการที่มีความคล่องตัว สามารถตอบสนองความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วโดยให้ข้อมูลที่ทันเวลา ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนสถานการณ์ได้อย่างทันท่วงที่ไม่กระทบต่อความสำเร็จตามเป้าหมายของพันธกิจที่กำหนดไว้
2. ไม่พบวิธีการที่มีประสิทธิผลในการวิเคราะห์ทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสำนักหอสมุด เช่น มีการใช้ผลการดำเนินการของตัวชี้วัดอย่างไรในการทบทวน และวิธีการวิเคราะห์มีอะไรบ้าง ซึ่งหากมีแนวทางที่ชัดเจนในการทบทวนดังกล่าว อาจช่วยให้การประเมินและปรับปรุงความก้าวหน้าของการดำเนินการเกิดประสิทธิผลมากขึ้น
3. ไม่พบแนวทางที่สำนักหอสมุดใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตอย่างไร แนวทางดังกล่าวนี้อาจช่วยให้สำนักหอสมุดสามารถประเมินความก้าวหน้าตามแผนงานได้ใกล้เคียงความจริงและเห็นโอกาสของการปรับปรุงให้เกิดผลสำเร็จได้โดยเร็วขึ้น
4. ไม่พบแนวทางที่สำนักหอสมุดใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงและใช้สร้างโอกาสทางนวัตกรรม ซึ่งแนวทางดังกล่าวอาจช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการดำเนินการ และส่งเสริมต่อค่านิยม Reinvent การทำใหม่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

หัวข้อ 4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

ระดับการประเมิน (band) = 3

คะแนนการประเมิน = 30 %

จุดแข็ง

1. สำนักหอสมุดมีแนวทางในการจัดการให้ข้อมูลและสารสนเทศมีคุณภาพ ในด้านความแม่นยำ ถูกต้อง คงสภาพ เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบัน (ตารางที่ 4.2-1 และ 4.2-2) เช่น มีการฝึกอบรม ผู้บันทึกข้อมูลและบันทึกตามเงื่อนไขมาตรฐาน การใช้งานโปรโตคอลที่มั่นคงปลอดภัย การมี ผู้ดูแลตรวจสอบข้อมูล แนวทางดังกล่าวอาจแสดงถึงประสิทธิผลของการดำเนินการที่สอดคล้อง กับค่านิยม Technology การใช้เทคโนโลยีเพื่อการเปลี่ยนแปลง
2. สำนักหอสมุดเริ่มมีแนวทางในการจัดเตรียมให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใช้ เช่น กำหนด สิทธิให้เข้าถึงข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ง่าย มีคู่มือและฝึกอบรมการใช้งานระบบ มีช่องทางการติดต่อผู้ดูแลระบบ การติดตั้งโปรแกรม Anti-virus และการสำรองข้อมูล วิธีการ ดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักหอสมุด สามารถตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC2 การบริหาร จัดการระบบเครือข่ายและเครื่องแม่ข่ายให้มีสภาพพร้อมใช้งาน
3. สำนักหอสมุดมีกระบวนการขั้นตอนในการจัดการความรู้ โดยมีคณะกรรมการจัดการความรู้ทำ หน้าที่กำหนดนโยบาย ประเด็น เป้าหมาย และดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ ในการสร้าง แสวงหาความรู้ รวบรวมถ่ายทอดแลกเปลี่ยนและจัดเก็บความรู้ (ภาพที่ 4.2-1 ตารางที่ 4.2-3 และ 4.2-4) แนวทางดังกล่าวจึงอาจเป็นส่วนหนึ่งที่ส่งเสริมความสำเร็จของสำนักหอสมุด ตาม ค่านิยม Modernization การเป็นองค์กรที่ทันสมัย และ Achievement การมุ่งความสำเร็จ

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบว่าสำนักหอสมุดมีวิธีการที่มีประสิทธิผลในการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศจากภายในและ ภายนอกสถาบัน และนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน เช่น ค้นหาวิธีปฏิบัติที่โดดเด่นจากการ เทียบเคียงกับสถาบันภายนอกดำเนินการอย่างไร แนวทางดังกล่าวอาจช่วยให้มองเห็นโอกาสใน การสร้างความสำเร็จให้กับสำนักหอสมุดที่สนับสนุนต่อค่านิยม Reinvent การทำใหม่ พร้อมรับ การเปลี่ยนแปลง
2. ไม่พบว่าสำนักหอสมุดดำเนินการอย่างไร ในการใช้ความรู้และทรัพยากรเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ฝังลึก เข้าไปในวิถีการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด เช่น ทำอย่างไรเพื่อให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการ ปฏิบัติงานประจำวัน วิธีการดังกล่าวนี้อาจช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับสมรรถนะหลัก ขององค์กรในการบริการสารสนเทศและเป็นศูนย์การเรียนรู้เพื่อการศึกษาและวิจัย
3. ไม่พบการทบทวนที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลของกระบวนการจัดการสารสนเทศและการ จัดการความรู้ เช่น การทบทวนกระบวนการจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณภาพและความ พร้อมใช้ และการประเมินผลกระบวนการสร้างและจัดการความรู้ การมีแนวทางการทบทวนอย่าง เป็นระบบอาจช่วยให้สำนักหอสมุดสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพด้านการจัดการสารสนเทศและ ความรู้ขององค์กรให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ได้โดยเร็วขึ้น

หมวดที่ 5 บุคลากร

หัวข้อ 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 25 %

จุดแข็ง

1. สำนักหอสมุดมีแนวทางในการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงด้านอัตรากำลังและขีดความสามารถ เช่น การเตรียมในกรณีที่มีบุคลากรลดลงจากการเกษียณอายุราชการ การพัฒนาบุคลากรที่ให้บริการสารสนเทศเพื่อรองรับพฤติกรรมของผู้ใช้ที่เปลี่ยนไป (ตารางที่ 5.1-3) แนวทางดังกล่าวจึงอาจช่วยตอบสนองต่อความท้าทายด้านบุคลากร SC3 ทักษะดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ต้องเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้มีความพร้อมด้านทักษะดิจิทัล รวมถึงมีการติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ
2. สำนักหอสมุดดำเนินการในการปรับสภาพแวดล้อมการทำงานให้สถานที่ทำงานมีสภาวะ ความมั่นคง และความสะดวกในการเข้าทำงานสำหรับบุคลากร เช่น มีการจัดตรวจสุขภาพประจำปี การทำประกันภัย จัดระบบรักษาความปลอดภัย จัดสถานที่จอดรถและห้องพักให้ (ตารางที่ 5.1-5) ดำเนินการตามมาตรฐานกิจกรรม 7ส (ตารางที่ 5.1-6) แนวทางดังกล่าวจึงอาจช่วยตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร
3. สำนักหอสมุดมีแนวทางในการจัดให้มีบริการ สิทธิประโยชน์และสวัสดิการแก่บุคลากรโดยจำแนกตามประเภทของบุคลากรที่แตกต่างกัน ตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย และจัดสวัสดิการเพิ่มในส่วนของสำนักหอสมุด เช่น การประกันอุบัติเหตุ ค่าเล่าเรียนและค่าธรรมเนียมการศึกษา บุตร ทุนอุดหนุนการศึกษาระดับปริญญาโท แนวทางดังกล่าวอาจช่วยเสริมสร้างความผูกพันของบุคลากร ทำให้เกิดความมุ่งมั่นปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจขององค์กร

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบวิธีการที่มีประสิทธิผลที่ใช้ในการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่สำนักหอสมุดจำเป็นต้องมี เช่น การวิเคราะห์งานดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ทราบถึงจำนวนอัตรากำลังที่เหมาะสม และด้านขีดความสามารถ มีการพิจารณาความจำเป็นในเรื่องใดอย่างใดบ้าง วิธีการดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักหอสมุดมีบุคลากรพร้อมสำหรับการดำเนินการให้พันธกิจบรรลุผลสำเร็จ
2. ไม่พบกระบวนการที่มีประสิทธิผลในการสรรหาบุคลากรใหม่ที่สะท้อนความหลากหลายทางความคิดและวัฒนธรรม รวมถึงการดูแลบุคลากรใหม่ผ่านการคัดเลือกแล้ว เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้บุคลากรใหม่ที่ส่งเสริมความสำเร็จในการเข้าร่วมปฏิบัติงาน ตามค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่สำนักหอสมุดกำหนด
3. ไม่พบว่าสำนักหอสมุดมีวิธีการจัดระบบการทำงานและบริหารบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น สำนักหอสมุดจัดระบบงานและโครงสร้างบุคลากรที่ตอบสนองต่อบริบทของการเปลี่ยนแปลงอย่างไรบ้าง เพื่อให้งานบรรลุผล ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จตามพันธกิจที่กำหนดไว้

4. ไม่พบว่าสำนักหอสมุดมีแนวทางทบทวนกระบวนการในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากร เช่น การทบทวนกระบวนการจัดเตรียมบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง การทบทวนกระบวนการจัดบรรยากาศของการทำงาน ซึ่งหากมีแนวทางการทบทวนเหล่านี้ อาจช่วยให้สำนักหอสมุดสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการดังกล่าวได้เพิ่มขึ้น

หัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 20 %

จุดแข็ง

1. สำนักหอสมุดเริ่มมีแนวทางในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรกลุ่มต่างๆ ในลักษณะทางการด้วยแบบประเมินปีละ 1 ครั้ง และลักษณะไม่ทางการด้วยการพูดคุยปรึกษา และพิจารณาจากอัตราการลาออก นอกจากนั้นมีการประเมินความสุข ความพึงพอใจและความผูกพัน (Happinometer) ตามแบบของมหาวิทยาลัย แนวทางดังกล่าวจึงอาจช่วยให้สำนักหอสมุดมีข้อมูลเพื่อใช้ในการประเมินปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อไป
2. สำนักหอสมุดมีระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี มีคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรตามคู่มือการประเมินผ่านระบบ KPI Online โดยประเมินผลงานตามแผนยุทธศาสตร์และงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งประเมินสมรรถนะรายบุคคล และใช้ผลนั้นในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน แนวทางนี้จึงอาจช่วยสนับสนุนให้พันธกิจของสำนักหอสมุดสำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมาย

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบว่าสำนักหอสมุดมีวิธีการที่มีประสิทธิผลในการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร โดยไม่ชัดเจนว่าปัจจัยที่กำหนดขึ้นนั้นเป็นสาเหตุให้เกิดความผูกพันอย่างไร (ตารางที่ OP1-4) และจะเป็นสิ่งที่ช่วยในการประเมินบุคลากรเพื่อเป็นแนวทางให้สำนักหอสมุดสร้างความผูกพันของบุคลากรได้อย่างไร วิธีการที่มีประสิทธิผลของการกำหนดปัจจัยดังกล่าวอาจส่งผลให้สำนักหอสมุดประสบผลสำเร็จในการดำเนินการตามพันธกิจ
2. ไม่พบว่าสำนักหอสมุดมีวิธีการอย่างไรในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรในลักษณะของการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินการที่ดีและบุคลากรมีความผูกพัน เช่น การสื่อสารที่เปิดกว้างในเรื่องวัฒนธรรมองค์กรดังกล่าวดำเนินการอย่างไรและสร้างผลลัพธ์ที่ดีอะไรบ้าง วิธีการเหล่านี้จะช่วยส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศความสำเร็จของสำนักหอสมุดในด้านการบริหารบุคลากร
3. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ไม่พบว่าระบบในการเรียนรู้และพัฒนาของสำนักหอสมุดสนับสนุนการพัฒนาตนเองของบุคลากรและความจำเป็นของสถาบันอย่างไร

แนวทางที่ชัดเจนนี้อาจช่วยให้สำนักหอสมุดสามารถตอบสนองต่อความท้าทายด้านบุคลากร SC3 ทักษะดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทำให้ต้องเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้มีความพร้อมด้านทักษะดิจิทัล

4. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนา เป็นต้นว่า การกำหนดผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนและระยะของการดำเนินการ แนวทางที่เป็นระบบนี้อาจช่วยสะท้อนถึงปัญหาอุปสรรคของระบบการเรียนรู้และพัฒนา และช่วยให้ปรับปรุงผลการดำเนินการได้ดียิ่งขึ้น
5. ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานของบุคลากรและผู้นำในอนาคต เช่น มีการจัดเตรียมการตามขั้นตอนอย่างไรบ้าง กำหนดเวลาอย่างไร วิธีการที่เป็นระบบอาจช่วยให้บุคลากรประสบผลสำเร็จในความก้าวหน้าได้อย่างเหมาะสม เพิ่มความผูกพันของบุคลากรซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการของสำนักหอสมุด

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ

หัวข้อ 6.1 กระบวนการทำงาน

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 20 %

จุดแข็ง

1. สำนักหอสมุดเริ่มมีแนวทางในการจัดทำข้อกำหนดของการจัดบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยการรวบรวมข้อมูลปัจจัยนำเข้าต่างๆ เช่น วัสดุทัศน พันทกิจ ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ กฎระเบียบข้อบังคับ และงบประมาณ เพื่อนำมาใช้กำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญและข้อกำหนดดังกล่าว โดยมีกระบวนการทำงานที่สำคัญ 3 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ กระบวนการให้บริการของห้องสมุด และกระบวนการบริการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย (ภาพที่ 6.1-1 และตารางที่ 6.1-1) แนวทางดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักหอสมุด สามารถดำเนินการได้บรรลุตามพันธกิจที่กำหนดไว้
2. สำนักหอสมุดมีวิธีการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกระบวนการที่สำคัญ โดยการมอบหมายผู้รับผิดชอบกำกับติดตามตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ (ตารางที่ 4.1-1) และตัวชี้วัดของกระบวนการทำงานที่สำคัญ (ตารางที่ 6.1-1 และ 6.1-2) วิธีการดังกล่าวจึงอาจช่วยให้การจัดบริการตามกระบวนการต่างๆ เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. สำนักหอสมุดกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญจากกระบวนการที่ได้ส่งมอบบริการแก่ผู้ใช้โดยตรง รวม 5 กระบวนการ ซึ่งระบุข้อกำหนดที่สำคัญ ตัวชี้วัดของกระบวนการ และผู้รับผิดชอบตามระยะเวลาที่กำหนด (ตารางที่ 6.1-3) แนวทางดังกล่าวจึงอาจช่วยให้สำนักหอสมุดสามารถดำเนินการได้บรรลุผลตามพันธกิจขององค์กร
4. สำนักหอสมุดมีแนวทางในการจัดการนวัตกรรม โดยนำโอกาสเชิงกลยุทธ์ SO2 การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษาด้านการวิจัยเชิงรุก ทำให้สามารถสร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ๆ (ตาราง OP2-2) มีวิธีการสนับสนุนการสร้างนวัตกรรม (ตารางที่ 6.1-6) เช่น จัดสรรทุนให้ และนำองค์ความรู้จากการแลกเปลี่ยนผลงานเข้าสู่ระบบการจัดการความรู้ แนวทางดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริม ค่านิยม Services การให้บริการที่เป็นเลิศและมีจิตบริการ และ Reinvent การทำใหม่ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบว่าสำนักหอสมุด มีวิธีการออกแบบการจัดการบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกระบวนการเหล่านั้นอย่างไร เช่น มีวิธีการออกแบบกระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศอย่างไรเพื่อให้ได้ทรัพยากรที่ตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอนและการวิจัย ออกแบบกระบวนการสนับสนุนการเรียนการสอนการวิจัยอย่างไรเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศตามเวลาที่กำหนด แนวทางที่ชัดเจนอาจช่วยให้สำนักหอสมุด สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการกลุ่มต่างๆ ได้

2. ไม่พบว่าสำนักหอสมุดมีวิธีการอย่างไรในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มการเรียนรู้ของผู้เรียน เสริมสร้างสมรรถนะหลักหรือลดความแปรปรวนของกระบวนการ ซึ่งตามภาพที่ OP2-1 เป็นลักษณะของหลักการ PDCA ในการวางแผนกลยุทธ์ แต่ไม่ได้แสดงถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือบริการตามพันธกิจของสำนักหอสมุด
3. ไม่พบว่าการจัดการเครือข่ายอุปทาน ทั้งผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่หลากหลาย จะช่วยให้สามารถยกระดับผลการดำเนินการและสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดได้อย่างไร แนวทางการจัดการเครือข่ายที่มีประสิทธิผลอาจไม่เพียงแต่เป็นการปฏิบัติการ แต่จะช่วยให้เพิ่มความพึงพอใจสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่นด้วย
4. ไม่พบว่าสำนักหอสมุดมีแนวทางการทบทวนกระบวนการต่างๆ ด้านปฏิบัติการ เช่น กระบวนการออกแบบบริการ กระบวนการจัดการเครือข่าย รวมทั้งกระบวนการจัดการนวัตกรรม หากมีวิธีการทบทวนประเมินกระบวนการเหล่านี้ อาจส่งผลให้สำนักหอสมุดมองเห็นโอกาสของการปรับปรุงและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบปฏิบัติการมากยิ่งขึ้น

หัวข้อ 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 20 %

จุดแข็ง

1. สำนักหอสมุดมีแนวทางที่เป็นระบบในการดูแลสภาพแวดล้อมการปฏิบัติการที่ปลอดภัย โดยมีคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุด ทำหน้าที่กำกับดูแลความปลอดภัยตามขั้นตอน คือ
 1. วิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้น
 2. มอบหมายผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรมเพื่อป้องกันความเสี่ยง/มาตรการรองรับ
 3. ดำเนินการตามแผน เช่น จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และ
 4. วิเคราะห์ผลเพื่อปรับปรุงป้องกันเหตุการณ์ฉุกเฉิน
 แนวทางดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมสถานการณ์ด้านความปลอดภัยที่ทำให้พันธกิจของสำนักหอสมุดสำเร็จลุล่วงด้วยดี

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการต้นทุน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ เช่น สำนักหอสมุดมีการวางแผนเพื่อจัดการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการต่างๆ อย่างไร ความคุ้มค่าของการใช้ฐานข้อมูลตามที่กล่าวถึง ไม่ได้แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนในเรื่องการจัดการด้านความคุ้มค่า หากสำนักหอสมุดมีแนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จมากขึ้นสอดคล้องกับค่านิยม Achievement การมุ่งสู่ความสำเร็จ
2. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการให้ข้อมูลและสารสนเทศที่อ่อนไหวหรือเป็นสิทธิพิเศษ รวมถึงสินทรัพย์ที่สำคัญ เกิดความปลอดภัยและมีการป้องกันภัยอย่างไรบนโลกไซเบอร์ เช่น สำนักหอสมุดกำหนดประเภทของข้อมูลสารสนเทศใดบ้างที่จัดการในลักษณะดังกล่าว กำหนดฝ่ายใดรับผิดชอบและดำเนินการเป็นขั้นตอนอย่างไร แนวทางที่เป็นระบบอาจช่วยสร้างความ

มั่นใจให้กับระบบปฏิบัติการ สนองต่อความท้าทาย SC2 การบริหารจัดการระบบเครือข่ายและ
เครื่องแม่ข่ายให้มีสภาพพร้อมใช้งานและการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

3. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน เช่น ดำเนินการ
อย่างไรในการพิจารณากำหนดภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินด้านต่างๆ ได้อย่างครอบคลุม เพื่อให้
สำนักหอสมุดเตรียมความพร้อมในการรองรับ ซึ่งจะช่วยให้พันธกิจสามารถดำเนินการได้อย่าง
ต่อเนื่องไม่กระทบต่อผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

หัวข้อ 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน การตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 20 %

จุดแข็ง

1. สำนักหอสมุดมีผลลัพธ์ด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า ที่ใกล้เคียงและดีกว่าคู่แข่ง ได้แก่ จำนวนนวัตกรรมสนับสนุนการบริการ (7.1ก-2) จำนวน e-Journals ที่บอกรับ (7.1ก-9) และสถิติการยืมระหว่างห้องสมุด (7.1ก-12) ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจแสดงความสอดคล้องกับค่านิยม Services การให้บริการที่เป็นเลิศและมีจิตบริการ
2. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่ได้ตามเป้าหมายและมีแนวโน้มดีขึ้น คือ ร้อยละจำนวนรายการหนังสือตามประมวลการสอน (7.1ข(1)-1) ผลลัพธ์ที่ดีกว่าคู่แข่งคือ ร้อยละของการใช้ e-Journals ที่เพิ่มขึ้น (7.1ข(1)-7) และผลลัพธ์ที่มีระดับดี เช่น จำนวนครั้ง Down time (7.1ข(1)-12) การเกิดเหตุการณ์อัคคีภัย (7.1ข(2)-1) ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยตอบสนองต่อความท้าทาย SC1 การปรับเปลี่ยนการให้บริการให้รองรับพฤติกรรมของผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงไป
3. มีผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทานที่อยู่ในระดับดี เช่น ร้อยละการส่งมอบวัสดุครุภัณฑ์ที่ตรงเวลา และร้อยละของความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา (7.1ค(1)-1 และ 7.1ค(1)-2) ร้อยละการปฏิบัติตาม TOR (ภาพที่ 7.1ค(1)-3)

โอกาสในการพัฒนา

1. สำนักหอสมุดมีผลลัพธ์ด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้าหลายเรื่องที่อยู่ในระดับต่ำกว่าคู่แข่ง เช่น จำนวนครั้งการยืมหนังสือโดยเฉลี่ยเทียบกับจำนวนนิสิต 1 คน (7.1ก-1) จำนวนครั้งการเข้าใช้บริการห้องสมุด (Walk in) เทียบกับจำนวนนิสิต 1 คน (7.1ก-3) จำนวนการใช้บริการทางเว็บไซต์ (7.1ก-5) นอกจากนั้นผลลัพธ์บางเรื่องมีแนวโน้มไม่ดีขึ้นหรือไม่สม่ำเสมอ เช่น บริการผลิตสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ (BUU Library Mini Studio) (7.1ก-21) บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery Services : DDS) (7.1ก-17) ผลลัพธ์ดังกล่าวจึงอาจไม่ช่วยตอบสนองต่อความท้าทาย SC1 การปรับเปลี่ยนการให้บริการสารสนเทศให้รองรับพฤติกรรมของผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงไป
2. การแสดงผลลัพธ์บางเรื่องไม่ชัดเจนหรือไม่ครอบคลุมกลุ่มของผู้รับบริการ เช่น ร้อยละของจำนวนผู้เข้าอบรมการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) (7.1ก-6) จำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศ (7.1ก-14) บริการตอบคำถาม ช่วยค้นคว้าวิจัย (7.1ก-18) ความชัดเจนในการประเมินผลลัพธ์ที่มีการจำแนกกลุ่มหรือประเภทผู้รับบริการ อาจช่วยให้สำนักหอสมุดมีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปรับปรุงการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ บางเรื่องมีแนวโน้มไม่สม่ำเสมอ ลดลงหรือต่ำกว่าคู่แข่ง เช่น ร้อยละของการใช้ฐานข้อมูลที่เพิ่มขึ้น (7.1ข(1)-6) จำนวนระเบียบใน

ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศในระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่เพิ่มขึ้น (7.1ข(1)-9) ผลลัพธ์ดังกล่าวจึงอาจไม่ส่งเสริมสมรรถนะหลักในการบริการสารสนเทศและเป็นศูนย์การเรียนรู้เพื่อการศึกษาและวิจัย

4. ไม่พบผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ จำนวนหลายเรื่อง เช่น ความคุ้มค่าหรือต้นทุนในการดำเนินการ การลดระยะเวลาดำเนินการหรือให้บริการ รวมถึงไม่พบการแสดงผลภาพและประสิทธิผลของกระบวนการสนับสนุนต่างๆ ที่สำคัญ การแสดงผลลัพธ์ที่ครอบคลุมอาจช่วยให้สำนักหอสมุดสามารถประเมินและปรับปรุงผลการดำเนินการได้ดียิ่งขึ้น
5. ไม่พบการแสดงผลลัพธ์จำนวนหลายเรื่องด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน โดยเฉพาะผลลัพธ์ที่เกิดจากคู่ความร่วมมือกลุ่มต่างๆ (ตามตาราง OP1-10) การแสดงผลลัพธ์ที่ครอบคลุมอาจช่วยให้สำนักหอสมุดสามารถประเมินและปรับปรุงผลการดำเนินการได้ดียิ่งขึ้น

หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 20 %

จุดแข็ง

1. สำนักหอสมุดมีผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบางเรื่องที่ได้ตามค่าเป้าหมาย ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังจากเข้ารับการพัฒนาศักยภาพการรู้สารสนเทศ (7.2ก(1)-1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด (7.2ก(1)-2) ความพึงพอใจของโครงการ Burapha Book Fair (7.2ก(1)-14) ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจสะท้อนถึงความสามารถของสำนักหอสมุด ในการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
2. สำนักหอสมุดแสดงผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้ใช้บริการบางเรื่อง มีผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น ความผูกพันของผู้ใช้บริการกลุ่มบุคลากรและนิสิต (ภาพที่ 7.2ก(2)-2) ยกเว้นกลุ่มบุคคลทั่วไป

โอกาสในการพัฒนา

1. สำนักหอสมุดมีผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบางเรื่องที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย คือ ความพึงพอใจของบุคคลทั่วไปต่อการให้บริการ (7.2ก(1)-7) บางเรื่องไม่ได้แสดงแนวโน้มที่ดีขึ้น เช่น ความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการให้บริการ (7.2ก(1)-2 และ 7.2ก(1)-3) และบางเรื่องผลลัพธ์มีระดับต่ำกว่าคู่เทียบทั้งสองแห่ง คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (7.2ก(1)-2) ผลลัพธ์เหล่านี้จึงอาจไม่สะท้อนถึงค่านิยม Services การให้บริการที่เป็นเลิศและมีจิตบริการ
2. ไม่พบการแสดงผลลัพธ์หลายเรื่อง ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกลุ่มต่างๆ (ตามตารางที่ OP1-8) ต่อบริการประเภทต่างๆ (ตามตารางที่ 3.1-2 และ 3.1-3) รวมทั้งไม่พบผลลัพธ์ด้านความไม่พึงพอใจเรื่องต่างๆ ของผู้ใช้กลุ่มต่างๆ หรือข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ การแสดงผลลัพธ์อย่างเพียงพออาจช่วยให้สำนักหอสมุด สามารถประเมินผลการดำเนินการได้ชัดเจนขึ้นและปรับปรุงผลลัพธ์ได้มากขึ้น

3. มีผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้ใช้บริการบางเรื่อง อยู่ในระดับต่ำกว่าคู่เทียบทั้งสองแห่ง คือ จำนวนการสมัครสมาชิกห้องสมุด หรือการต่ออายุสมาชิกประเภทสมทบ (บุคคลทั่วไป) นอกจากนั้นไม่พบการแสดงผลลัพธ์ที่จำแนกตามลักษณะของความผูกพัน และผลลัพธ์ด้านการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ การประเมินผลลัพธ์ความผูกพันที่ครอบคลุมอาจช่วยให้สำนักหอสมุดสามารถปรับปรุงเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

หัวข้อ 7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 20 %

จุดแข็ง

1. ผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรบางเรื่อง ได้ตามค่าเป้าหมายอยู่ในระดับดี เช่น จำนวนผลงานที่ได้รับรางวัลในเวทีระดับชาติ และจำนวนงานวิจัยของบุคลากร (7.3ก(1)-4 และ 7.3ก(1)-5) ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจสะท้อนถึงความสามารถของสำนักหอสมุด ในการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ด้านบุคลากร SC3 และ SC4
2. ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงาน บางเรื่องอยู่ในระดับดี ได้ตามเป้าหมาย คือ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานของบุคลากร (7.3ก(2)-11)
3. มีผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของบุคลากรบางเรื่องอยู่ในระดับดี ได้ตามเป้าหมาย เช่น ด้านหน้าที่รับผิดชอบ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า (7.3ก(2)-10, 7.3ก(2)-14, 7.3ก(2)-15) ซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยเพิ่มความผูกพันของบุคลากร
4. ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กร บางเรื่องอยู่ในระดับดีได้ตามเป้าหมาย เช่น ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ (7.3ก(4)-1) และร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพในตำแหน่งผู้บริหาร (7.3ก(4)-2)

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบการแสดงผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถของบุคลากรบางเรื่อง เช่น ทักษะด้านดิจิทัลตามที่กล่าวถึงในความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ทักษะด้านภาษาที่คิดว่าบุคลากรควรมี การแสดงผลลัพธ์ที่ครอบคลุมอาจช่วยให้สำนักหอสมุด สามารถประเมินและปรับปรุงศักยภาพด้านบุคลากรได้ดียิ่งขึ้น
2. ไม่พบการแสดงผลลัพธ์ด้านบรรยากาศการทำงานหลายเรื่อง เช่น ด้านการจัดการความปลอดภัยให้กับบุคลากร บริการและสิทธิประโยชน์ที่กลุ่มต่างๆ ได้รับ
3. ค่าเฉลี่ยความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักหอสมุดมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง (7.3ก(3)-1) รวมทั้งค่าเฉลี่ยความผูกพัน ความพึงพอใจ และความสุข ตามแบบสำรวจของมหาวิทยาลัย มีค่าสูงสุดอยู่ที่ระดับ 3.58 (7.3ก(2)-16) ผลลัพธ์นี้อาจไม่สะท้อนถึงความผูกพันที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จตามพันธกิจขององค์กร
4. มีผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำองค์กร บางเรื่องไม่เป็นไปตามเป้าหมาย คือ จำนวนบุคลากรที่ได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น (7.3ก(1)-1) และจำนวนบุคลากรที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งทางวิชาชีพ (7.3ก(1)-2) ผลลัพธ์ดังกล่าวจึงอาจเป็นอุปสรรคต่อการปรับปรุงและเพิ่มความผูกพันของบุคลากร

หัวข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 15 %

จุดแข็ง

1. สำนักหอสมุดมีผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรบางเรื่องที่ได้ตามเป้าหมาย คือ ร้อยละของบุคลากรที่มีความเข้าใจในวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด (7.4ก(1)-1)
2. ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ ที่อยู่ในระดับดี ได้ตามเป้าหมาย เช่น จำนวนกิจกรรมที่ส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ จริยธรรม สำหรับบุคลากร (7.4ก(3)-1) และจำนวนข้อร้องเรียนด้านต่างๆ (7.4ก(3)-2.1 ถึง 7.4ก(3)-2.7) ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยสะท้อนภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร
3. มีผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ที่เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรม (7.4ก(4)-1 ถึง 7.4ก(4)-3)
4. สำนักหอสมุดมีผลลัพธ์ด้านการสนับสนุนชุมชนและสังคมจำนวนหลายเรื่องที่เป็นไปตามเป้าหมาย เช่น จำนวนชุมชนที่จัดทำฐานข้อมูลโบราณสถานจังหวัดชลบุรี (7.4ก(5)-7) จำนวนโครงการบริการวิชาการที่พัฒนาชุมชนภาคตะวันออก (7.4ก(5)-9) ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจสะท้อนถึงศักยภาพของสำนักหอสมุดในการจัดบริการวิชาการแก่ชุมชน

โอกาสในการพัฒนา

1. ไม่พบการแสดงผลลัพธ์จำนวนหลายเรื่อง ด้านการสื่อสารของผู้นำระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ และลูกค้ากลุ่มต่างๆ และผลลัพธ์ส่วนใหญ่ไม่แสดงแนวโน้มของผลการดำเนินการ การแสดงผลลัพธ์ที่ครอบคลุมชัดเจนอาจช่วยให้สำนักหอสมุดสามารถปรับปรุงประสิทธิผลของการนำองค์กรได้ดียิ่งขึ้น
2. ไม่พบการแสดงผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กรจำนวนหลายเรื่อง เช่น การได้รับการตรวจสอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนั้นผลลัพธ์บางเรื่องที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย คือ ผลการประเมินการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง (7.4ก(2)-3)
3. ไม่พบการแสดงผลลัพธ์บางเรื่อง ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ การรับรองคุณภาพ และด้านจริยธรรม เช่น ผลการตรวจสอบจากหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ รวมทั้งการรับรองคุณภาพที่ได้รับการตรวจสอบ
4. ผลลัพธ์ส่วนใหญ่ไม่แสดงแนวโน้มที่ชัดเจน และไม่พบการแสดงผลลัพธ์ด้านการสร้างความผาสุกของสังคมบางเรื่องที่สำคัญ เช่น การประหยัดพลังงาน การสร้างพื้นที่สีเขียว ซึ่งอาจช่วยให้สำนักหอสมุด สะท้อนความสำเร็จของการเป็นองค์กรที่ทันสมัยตามค่านิยม Modernization

หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ระดับการประเมิน (band) = 2

คะแนนการประเมิน = 10 %

จุดแข็ง

1. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด ที่มีแนวโน้มดีคือ งบประมาณที่ส่งเสริมการวิจัย (7.5ก(1)-2) และจำนวนสมาชิกเครือข่ายออนไลน์ (Facebook/Line) (7.5ก(2)-2)

โอกาสในการพัฒนา

1. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ที่มีแนวโน้มลดลง คือการได้รับจัดสรรงบประมาณ (7.5ก(1)-1) และงบประมาณมีแนวโน้มที่ไม่แน่นอน ในการจัดซื้อหนังสือ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และเครื่องมือสนับสนุนการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (7.5ก(1)-3) ผลลัพธ์ดังกล่าวอาจเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการตามพันธกิจของสำนักหอสมุด
2. ไม่พบการแสดงผลลัพธ์หลายเรื่อง ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด เช่น ประสิทธิภาพของการใช้สินทรัพย์ งบประมาณสำหรับแผนปฏิบัติการ รายรับพิเศษ ต้นทุนดำเนินการ และผลลัพธ์ด้านส่วนตลาดต่างๆ ตามระบุไว้ (ตารางที่ OP1-9) การแสดงผลลัพธ์ที่ครอบคลุมอาจช่วยให้สำนักหอสมุดประเมินและปรับปรุงประสิทธิผลของการดำเนินการได้ดีขึ้น
3. ไม่พบการแสดงผลลัพธ์ด้านการบรรลุความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ และความสำเร็จตามแผนกลยุทธ์มีแนวโน้มที่ไม่ดีขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ผลลัพธ์เหล่านี้อาจสะท้อนถึงความจำเป็นในการรวบรวมและปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินการตามกลยุทธ์

ภาคผนวก

-สำเนา-

คำสั่งมหาวิทยาลัยบูรพา

ที่ ๑๑๑๐ / ๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา
ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEx ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ สำหรับสำนักหอสมุด

ตามที่มหาวิทยาลัยบูรพา กำหนดให้มีการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEx) สำหรับการดำเนินงานประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ ใน ระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ นั้น เพื่อให้การดำเนินการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEx ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ ดำเนินการไปได้ด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๖ และมาตรา ๓๒ (๓) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. ๒๕๕๐ จึงแต่งตั้งบุคคลที่มีรายชื่อดังต่อไปนี้เป็น คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์ EdPEx ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ สำหรับสำนักหอสมุด ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------|
| ๑. นางสาวสุจิต ฐนไพศาล
(ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก) | ประธานกรรมการ |
| ๒. ดร.พัชรวิทย์ พูลสำราญ
(บุคคลภายใน) | กรรมการ |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริญ หล่อพิทยากร
(บุคคลภายใน) | กรรมการ |
| ๔. นางสาวนิลุบล โรจน์สัตตรัตน์ | เลขานุการ |

กำหนดวันตรวจประเมิน คือ วันที่ ๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ (โดยวันที่ ๘ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นวัน Consensus Review) และให้คณะกรรมการฯ มีอำนาจและหน้าที่ ดังนี้

๒/๑. ดำเนินการตรวจประเมินฯ...

- ๒ -

๑. ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน ตามแนวปฏิบัติที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม
๒. ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของส่วนงาน วิเคราะห์และประเมินการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX
๓. ให้คำแนะนำ บ่งชี้จุดแข็งและโอกาสในการพัฒนา เพื่อให้ส่วนงานได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป
๔. รายงานผลการประเมินตามแบบฟอร์มที่มหาวิทยาลัยบูรพากำหนด

ให้คณะกรรมการฯ มีมติได้รับคำตอบแทน ตามประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราค่าตอบแทนคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน พ.ศ. ๒๕๖๔

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๕ กรกฎาคม จนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖ หรือจนกว่าการตรวจประเมินฯ จะดำเนินการแล้วเสร็จ
หรือจนกว่าจะมีคำสั่งเปลี่ยนแปลง

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(ลงชื่อ) วชิรินทร์ กาสลัก

(รองศาสตราจารย์วชิรินทร์ กาสลัก)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยบูรพา

สำเนาถูกต้อง

(นางสาวนุภาพรณ ปลื้มใจ)

นักวิชาการศึกษา

กำหนดการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
วันที่ 8-9 สิงหาคม พ.ศ. 2566

เวลา	รายละเอียดกิจกรรม
วันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2566	
08:30 – 16:30 น.	คณะกรรมการตรวจประเมินฯ ร่วม Consensus Review ณ ห้องประชุม 707 (พักรับประทานอาหารว่าง เวลา 10.00 – 10.15 น. และ เวลา 14.30 – 14.45 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน เวลา 11:30 – 13:00 น.)
วันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2566	
08:30 – 09:00 น.	คณะกรรมการตรวจประเมินฯ ร่วมประชุมเพื่อเตรียมความพร้อม ณ ห้องประชุม 706
09:00 – 09:30 น.	คณะกรรมการตรวจประเมินฯ พบผู้บริหาร และบุคลากร ณ ห้องประชุม 707 1. ประธานการตรวจประเมินฯ ชี้แจงวัตถุประสงค์การตรวจเยี่ยม 2. ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกล่าวต้อนรับและบรรยายภาพรวมและทิศทางการพัฒนา ของสำนักหอสมุด
09:30 – 10:15 น.	คณะกรรมการตรวจประเมินฯ สนทนากับผู้บริหารส่วนงาน
10:15 – 10:30 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10:30 – 11:30 น.	คณะกรรมการตรวจประเมินฯ สนทนากับตัวแทนบุคลากร
11:30 – 13:00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13:00 – 14:00 น.	คณะกรรมการตรวจประเมินฯ เยี่ยมชมสถานที่ (Site Visit)
14:00 – 15:00 น.	คณะกรรมการตรวจประเมินฯ ประชุมสรุปผลการตรวจประเมินของสำนักหอสมุด (พักรับประทานอาหารว่าง เวลา 14.30 – 14.45 น.)
15:00 – 15:30 น.	คณะกรรมการตรวจประเมินฯ นำเสนอสรุปผลการตรวจประเมินเบื้องต้นด้วยวาจา

รูปภาพการตรวจประเมิน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ยินดีต้อนรับ

คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยบูรพา ระดับส่วนงาน
ตามเกณฑ์ EdPEX ประจำปีการศึกษา 2565
วันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2566



กรรมการ
ดร.พัชรวดี พูลสำราญ
รองคณบดีฝ่ายแผนยุทธศาสตร์และ
พัฒนาคุณภาพ
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา



ประธานกรรมการ
อาจารย์สุดใจ รณไพศาล
ผู้ตรวจประเมิน
รางวัลคุณภาพแห่งชาติ



กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.ปรีญา หล่อพิทยากร
อาจารย์ประจำสาขาวิชานิติศาสตรบัณฑิต
คณะนิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา







