



OAR SAR 2016

Office of Academic Resources
Self-Assessment Report

รายงานวิธีการและผลการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 2559

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์





รายงานวิธีการและผลการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 2559 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุพดี ชัยสุขสันต์ - ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ
เขียน-ออกแบบ-จัดรูปเล่ม ภาพประกอบผลลัพธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิติพวรรณ ศิลวัฒน์นุสานต์ ศลิษา เสี่ยมสุวรรณ กุลวดี ทักกะ ประทุมรัตน์ รัตนน้อย ภัทร เอ็มวัฒน์ กิตติศักดิ์ แก้วเนียม ชาร์ฟ ลามาก
ร่วมด้วยช่วยกัน	ทีมคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพสำนักวิทยบริการ รวิวรรณ ขำพล อัญชลี กล้าเพชร จุฑารัตน์ ปานพดุง พนิศา แวดือรามัน กุลวดี ทักกะ ศลิษา เสี่ยมสุวรรณ ประทุมรัตน์ รัตนน้อย ภัทร เอ็มวัฒน์ พิเชษฐ เพียรเจริญ กฤษฏ์ คงสีพุม วิษณุ เพชรประวัติ พรหม จันทาโพธิ์ อำนาจ สุนเขตร์ วิษญาพร เฟื่องฟูขจร จอมใจ เพชรกล้า ชูชัน หะยีเวดาฮ๊ะ อมรพรรณ พัทธโร สมบัติ นพจนสุภาพ
พิสูจน์อักษร ออกแบบปก	ประทุมรัตน์ รัตนน้อย นุสรา ไช้เซะ กุลวดี ทักกะ
จัดพิมพ์ ประสานงาน	ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา และ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ชูชัน หะยีเวดาฮ๊ะ สำนักงานเลขานุการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี 181 ถนนเจริญประดิษฐ์ ตำบลสุระมิแล อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี 94000 โทรศัพท์: 073 33 1300 โทรสาร 073 33 3587 E-mail: oar@psu.ac.th Homepage: http://oas.psu.ac.th
ปีที่พิมพ์	สิงหาคม 2560

คำนำ

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี เป็นส่วนราชการตามพระราชบัญญัติของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จัดตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2532 ประกอบด้วย 3 หน่วยงาน คือ 1) ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มีภารกิจในการบริการสารสนเทศและทรัพยากรการเรียนรู้ รวมทั้งการพัฒนาทักษะสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ 2) ฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา มีภารกิจในการพัฒนาและเผยแพร่เทคโนโลยี และนวัตกรรมการเรียนรู้ และ 3) สำนักงานเลขานุการ ทำหน้าที่สนับสนุนงานบริหารจัดการองค์กร โดยที่ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี และฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษามีบทบาทร่วมกันในการพัฒนาและอำนวยความสะดวกในการจัดการสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ รวมทั้งการเสริมสร้างสังคมฐานการเรียนรู้สำหรับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

เนื่องจากสำนักวิทยบริการมีบทบาทหน้าที่พัฒนาแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ทุกรูปแบบทั้งสิ่งพิมพ์ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลทางวิชาการในระบบออนไลน์ ให้บริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ครอบคลุมหลักสูตรที่เปิดสอนในวิทยาเขตปัตตานี ผลิตสื่อการเรียนรู้ เช่น เอกสารประกอบการสอน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และให้บริการระบบอีเลิร์นนิ่ง รวมทั้งการจัดการสภาพแวดล้อมในการเรียนการสอนเพื่อเสริมทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ให้แก่ 7 คณะวิชาและ 1 วิทยาลัยของวิทยาเขตปัตตานี ดังนั้น สำนักวิทยบริการจึงเป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ที่มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมการศึกษา เพื่อช่วยเสริมสร้างพลังปัญญาและทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตของนักศึกษา

วิสัยทัศน์ของสำนักวิทยบริการคือ “การเป็นองค์กรบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่มีการบริหารจัดการชั้นนำระดับชาติ” โดยมีปณิธาน “ถือประโยชน์เพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง” ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เป็นหลักในการปฏิบัติงานตามพันธกิจขององค์กรด้วยความร่วมมืออย่างแข็งขันของบุคลากรจากทุกฝ่ายที่ได้รับการปลูกฝังวัฒนธรรมมหาวิทยาลัย PSU ค่านิยมองค์กร SQI และวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมขององค์กร โดยผ่านการสื่อสารในหลายช่องทางและการทำกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่เป้าหมายในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี พ.ศ. 2559-2560 เป็นระบบการจัดการผลการดำเนินงานขององค์กรโดยรวม

รายงานวิธีการและผลการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 2559 นี้ครอบคลุมการดำเนินงานและผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ ในปีการศึกษา 2559 ช่วงวันที่ 1 สิงหาคม 2559 – 31 กรกฎาคม 2560 โดยได้รับความร่วมมือร่วมแรงอย่างเข้มแข็งจากบุคลากรทุกฝ่ายจัดทำขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งรองผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ ผศ.ดร. ทิพาพรรณ ศิลพัฒนานุสานต์ ต้องขอขอบคุณทุกท่านมา ณ ที่นี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ยุพดี ชัยสุขสันต์)

ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ

สิงหาคม 2560

สารบัญ

คำนำ	(i)
สารบัญ	(ii)
สารบัญภาพประกอบ	(iii)
โครงสร้างองค์กร	
1. ลักษณะองค์กร	1
2. สภาวะการณ์ขององค์กร	7
หมวด 1 การนำองค์กร	
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	9
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม	13
หมวด 2 กลยุทธ์	
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	16
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	20
หมวด 3 ลูกค้า	
3.1 เสี่ยงของลูกค้า	26
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	28
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	32
4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	37
หมวด 5 บุคลากร	
5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	43
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	47
หมวด 6 ปฏิบัติการ	
6.1 กระบวนการทำงาน	52
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	59
หมวด 7 ผลลัพธ์	
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	61
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	69
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	74
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	77
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด	81
ภาคผนวก	
A1: แผน/ผลการดำเนินงานรายตัวบ่งชี้ (KPIs) สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	83
A2: รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด (KPIs) ตามคู่เทียบ	89
A3: คณะกรรมการของสำนักวิทยบริการและหน้าที่	90

สารบัญภาพประกอบ

โครงสร้างองค์กร		
ภาพประกอบที่ OP1-01	บริการสำคัญและกลไกในการส่งมอบบริการแก่ผู้ให้บริการ	1
ภาพประกอบที่ OP1-02	สมรรถนะหลักและค่านิยมเพื่อไปสู่เป้าหมายและวิสัยทัศน์	2
ภาพประกอบที่ OP1-03	ลักษณะโดยรวมของบุคลากรสำนักวิทยบริการ	2
ภาพประกอบที่ OP1-04	การแบ่งกลุ่มบุคลากรตามประเภทการพัฒนา	3
ภาพประกอบที่ OP1-05	สินทรัพย์: อาคารสถานที่ เทคโนโลยีและอุปกรณ์	3
ภาพประกอบที่ OP1-06	กฎระเบียบข้อบังคับ	3
ภาพประกอบที่ OP1-07	โครงสร้างองค์กร โครงสร้างการบริหารสำนักวิทยบริการ	4
ภาพประกอบที่ OP1-08	โครงสร้างองค์กร โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	4
ภาพประกอบที่ OP1-09	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ	5
ภาพประกอบที่ OP1-10	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือกับสำนักวิทยบริการ	6
ภาพประกอบที่ OP2-01	ตัวชี้วัด (KPIs) ผลการดำเนินการเทียบคู่เทียบ	7
ภาพประกอบที่ OP2-02	บริบทเชิงกลยุทธ์	8
ภาพประกอบที่ OP2-03	วงจรเพื่อการปรับปรุงการดำเนินการของสำนักวิทยบริการ	8
หมวด 1 การนำองค์กร		
ภาพประกอบที่ 1.1-01	วิธีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยมและพันธกิจ	9
ภาพประกอบที่ 1.1-02	ระบบการนำองค์กรสำนักวิทยบริการ (OAR Leadership System)	10
ภาพประกอบที่ 1.1-03	แนวทางทำกับการดำเนินงานตามกฎหมายและจริยธรรม	10
ภาพประกอบที่ 1.1-04	การจัดการสภาพแวดล้อมในการดำเนินงานตามกฎหมายและจริยธรรม	11
ภาพประกอบที่ 1.1-05	การสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้ให้บริการที่สำคัญ	12
ภาพประกอบที่ 1.1-06	การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง	12
ภาพประกอบที่ 1.2-01	ระบบการกำกับดูแลองค์กร	13
ภาพประกอบที่ 1.2-02	การประเมินผลการดำเนินการ	14
ภาพประกอบที่ 1.2-03	การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม	14
ภาพประกอบที่ 1.2-04	กิจกรรมสนับสนุนชุมชนที่สำคัญสอดคล้องกับสมรรถนะหลักขององค์กร	15
หมวด 2 กลยุทธ์		
ภาพประกอบที่ 2.1-01	กรอบการจัดทำแผนกลยุทธ์	16
ภาพประกอบที่ 2.1-02	กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สำคัญ	17
ภาพประกอบที่ 2.1-03	การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์	18
ภาพประกอบที่ 2.1-04	ระบบงานและสมรรถนะหลักสำนักวิทยบริการ	18
ภาพประกอบที่ 2.1-05	วัตถุประสงค์และเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ	20
ภาพประกอบที่ 2.2-01	ความสอดคล้องของแผนปฏิบัติการและแผนกลยุทธ์	21
ภาพประกอบที่ 2.2-02	การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ	22
ภาพประกอบที่ 2.2-03	การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ไปสู่ฝ่ายปฏิบัติ ผู้ส่งมอบและพันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ	22
ภาพประกอบที่ 2.2-04	แผนด้านบุคลากร	23
ภาพประกอบที่ 2.2-05	รายการตัวชี้วัดผลการดำเนินงานระดับองค์กร/ระดับปฏิบัติการ ปี 2559	24
ภาพประกอบที่ 2.2-06	ตัวชี้วัดผลการดำเนินการเทียบแผนปฏิบัติการประจำปี 2559	25
ภาพประกอบที่ 2.2-07	การคาดการณ์ผลการดำเนินการ	25
หมวด 3 ลูกค้า		
ภาพประกอบที่ 3.1-01	การรับฟังเสียงของลูกค้า	26
ภาพประกอบที่ 3.1-02	การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการ	28
ภาพประกอบที่ 3.2-01	การกำหนดผลิตภัณฑ์และการสนับสนุนผู้ให้บริการ	28

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่ 3.2-02	การสนับสนุนผู้ให้บริการ	29
ภาพประกอบที่ 3.2-03	รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ	31
ภาพประกอบที่ 3.2-04	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	31

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

ภาพประกอบที่ 4.1-01	ระบบการวัด การวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินงาน (OAR-SMART System)	32
ภาพประกอบที่ 4.1-02	ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญ	33
ภาพประกอบที่ 4.1-03	การรวบรวมข้อมูลที่สนับสนุนและติดตามผลการดำเนินงาน	34
ภาพประกอบที่ 4.1-04	การวัดผลการดำเนินการ: ข้อมูลลูกค้า	34
ภาพประกอบที่ 4.1-05	รูปแบบการทบทวนผลการดำเนินการ	35
ภาพประกอบที่ 4.1-06	การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ	36
ภาพประกอบที่ 4.1-07	วิธีการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการและปรับค่าเทียบค่าการดำเนินการ	36
ภาพประกอบที่ 4.2-01	แนวทางและองค์ประกอบการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน	38
ภาพประกอบที่ 4.2-02	การเรียนรู้ระดับองค์กร	38
ภาพประกอบที่ 4.2-03	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	38
ภาพประกอบที่ 4.2-04	วงจรการจัดการข้อมูล สารสนเทศและความรู้	39
ภาพประกอบที่ 4.2-05	คุณลักษณะข้อมูล สารสนเทศและความรู้ขององค์กร	39
ภาพประกอบที่ 4.2-06	ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ	40
ภาพประกอบที่ 4.2-07	คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์	41
ภาพประกอบที่ 4.2-08	ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน	42
ภาพประกอบที่ 4.2-09	แผนผังดำเนินการเพื่อความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน	42

หมวด 5 บุคลากร

ภาพประกอบที่ 5.1-01	แนวทางการกำหนดขีดความสามารถตามสมรรถนะบุคลากร	43
ภาพประกอบที่ 5.1-02	แนวทางการประเมินขีดความสามารถของบุคลากร	43
ภาพประกอบที่ 5.1-03	กรอบแนวคิดในการกำหนดกรอบอัตราค่าจ้าง	44
ภาพประกอบที่ 5.1-04	กระบวนการจัดการอัตราค่าจ้างและการบริหารบุคลากรใหม่	44
ภาพประกอบที่ 5.1-05	ระบบการจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร	45
ภาพประกอบที่ 5.1-06	การดำเนินการด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน	46
ภาพประกอบที่ 5.1-07	ตัวชี้วัดที่สำคัญและค่าเป้าหมาย ด้านสุขภาพและความปลอดภัย (SHE)	46
ภาพประกอบที่ 5.1-08	ระบบการกำหนดนโยบายการบริการและสิทธิประโยชน์	47
ภาพประกอบที่ 5.1-09	บริการ สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ ตามความแตกต่างของบุคลากร	47
ภาพประกอบที่ 5.2-01	รูปแบบการสื่อสารเพื่อการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กร	47
ภาพประกอบที่ 5.2-02	ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน	49
ภาพประกอบที่ 5.2-03	ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ	49
ภาพประกอบที่ 5.2-04	การประเมินและวัดประสิทธิภาพการพัฒนาบุคลากร และผู้นำ	50
ภาพประกอบที่ 5.2-05	การจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงาน	51
ภาพประกอบที่ 5.2-05	การจัดการสืบทอดตำแหน่ง	51

หมวด 6 ปฏิบัติการ

ภาพประกอบที่ 6.1-01	การออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	54
ภาพประกอบที่ 6.1-02	แนวคิดในการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน	55
ภาพประกอบที่ 6.1-03	การนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและปรับปรุงกระบวนการทำงาน	55
ภาพประกอบที่ 6.1-04	กระบวนการสนับสนุน	57
ภาพประกอบที่ 6.1-05	ระบบการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	57
ภาพประกอบที่ 6.1-06	การจัดการนวัตกรรม	58
ภาพประกอบที่ 6.1-07	การพิจารณาเข้าสู่โอกาสการดำเนินงานโครงการนวัตกรรม	58
ภาพประกอบที่ 6.2-01	แนวทางการควบคุมต้นทุนและการปรับปรุงกระบวนการทำงาน	59

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่ 6.2-02	การจัดการห่วงโซ่อุปทาน	59
ภาพประกอบที่ 6.2-03	การจัดการความปลอดภัย	60
ภาพประกอบที่ 6.2-04	การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	60

หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

ภาพประกอบที่ 7.1-01	ร้อยละทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน	61
ภาพประกอบที่ 7.1-02	ร้อยละทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนกับคู่เทียบ	61
ภาพประกอบที่ 7.1-03	ปริมาณการใช้ฐานข้อมูลของสำนักวิทยบริการ	61
ภาพประกอบที่ 7.1-04	ปริมาณการใช้ฐานข้อมูลของสำนักวิทยบริการกับคู่เทียบ	61
ภาพประกอบที่ 7.1-05	สื่อที่พัฒนาจากผลงานวิจัยที่เป็นจุดเน้นของ ม.อ.ปัตตานี (ร้อยละของผลงานวิจัยที่เป็นจุดเน้น)	62
ภาพประกอบที่ 7.1-06	สื่อที่พัฒนาจากผลงานวิจัยที่เป็นจุดเน้นของ ม.อ.ปัตตานี (ร้อยละของผลงานวิจัยที่เป็นจุดเน้น) กับคู่เทียบ	62
ภาพประกอบที่ 7.1-07	การเป็นองค์กรแห่งการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	62
ภาพประกอบที่ 7.1-08	ผลงานวิจัย/นวัตกรรมที่นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร (ร้อยละ)	62
ภาพประกอบที่ 7.1-09	จำนวนผลงานวิจัย/นวัตกรรมที่นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรกับคู่เทียบ	62
ภาพประกอบที่ 7.1-10	จำนวน e-Services เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการกับคู่เทียบ	63
ภาพประกอบที่ 7.1-11	จำนวนบริการเชิงรุกที่เพิ่มขึ้นกับคู่เทียบ	63
ภาพประกอบที่ 7.1-12	สื่อการเรียนรู้และทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องตามหลักสูตร	63
ภาพประกอบที่ 7.1-13	การพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลที่ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	63
ภาพประกอบที่ 7.1-14	การพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลที่ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับคู่เทียบ	63
ภาพประกอบที่ 7.1-15	ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างทักษะทางสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่จัดให้กับผู้ใช้บริการ	64
ภาพประกอบที่ 7.1-16	ร้อยละความสำเร็จของการเสริมสร้างทักษะทางสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่จัดให้กับผู้ใช้บริการ กับคู่เทียบ	64
ภาพประกอบที่ 7.1-17	จำนวนสารสนเทศหรือความรู้ที่จัดเก็บในระบบการจัดการความรู้ที่เพิ่มขึ้น (จำนวน: เรื่อง)	64
ภาพประกอบที่ 7.1-18	การนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ (ร้อยละ)	64
ภาพประกอบที่ 7.1-19	ระยะเวลาการเข้าถึงปัญหาหรือภาวะฉุกเฉินหน้างาน ไม่เกิน 30 นาที (นาที)	65
ภาพประกอบที่ 7.1-20	ระยะเวลาการเข้าถึงปัญหาหรือภาวะฉุกเฉินหน้างาน ไม่เกิน 30 นาที (นาที) กับคู่เทียบ	65
ภาพประกอบที่ 7.1-21	การเกิดภาวะ Server Downtime ไม่เกินร้อยละ 1	65
ภาพประกอบที่ 7.1-22	การเกิดภาวะ Server Downtime ไม่เกินร้อยละ 1 กับคู่เทียบ	65
ภาพประกอบที่ 7.1-23	RTO (Recovery Time Objective) ระยะเวลาสูงสุดที่ยอมรับได้ในการหยุดทำงาน	65
ภาพประกอบที่ 7.1-24	MTD (Maximum Tolerable Downtime) ระยะเวลาสั้นที่สุดที่องค์กรยอมรับได้หากมีการหยุดชะงักอย่างต่อเนื่อง	65
ภาพประกอบที่ 7.1-25	การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	66
ภาพประกอบที่ 7.1-26	ผู้ให้ความร่วมมือและพันธมิตรที่มีกิจกรรมการส่งเสริมการดำเนินงาน	66
ภาพประกอบที่ 7.1-27	ผู้ให้ความร่วมมือและพันธมิตรที่มีกิจกรรมการส่งเสริมการดำเนินงานกับคู่เทียบ	66
ภาพประกอบที่ 7.1-28	จำนวนผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ดี	66
ภาพประกอบที่ 7.1-29	การประเมินความพึงพอใจในการส่งมอบทุกบริษัท	66
ภาพประกอบที่ 7.1-30	ประเมินความพึงพอใจในการส่งมอบ	67
ภาพประกอบที่ 7.1-31	ผู้ส่งมอบที่ให้เข้าอุปกรณ์	67
ภาพประกอบที่ 7.1-32	กิจกรรมความเสี่ยงที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย	67
ภาพประกอบที่ 7.1-33	การเตรียม Facilities ต่อการเกิดภาวะฉุกเฉิน	67
ภาพประกอบที่ 7.1-34	ความพึงพอใจของร้านค้าต่อองค์กร	68
ภาพประกอบที่ 7.1-35	จำนวน Idea ที่บุคลากรนำเสนอเทียบจากจำนวนบุคลากรทั้งหมด	68
ภาพประกอบที่ 7.1-36	จำนวน Idea ที่นำไปพัฒนาเป็นนวัตกรรมเทียบกับจำนวน Idea ทั้งหมด	68
ภาพประกอบที่ 7.1-37	จำนวน Idea ที่นำไปพัฒนาเป็นนวัตกรรมเทียบกับจำนวน Idea ทั้งหมดกับคู่เทียบ	68

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่ 7.1-38	จำนวนกิจกรรมที่ลดรอบเวลาในการให้บริการ	68
ภาพประกอบที่ 7.1-39	จำนวนกิจกรรมที่ลดรอบเวลาในการให้บริการกับคู่เทียบ	68

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

ภาพประกอบที่ 7.2-01	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	69
ภาพประกอบที่ 7.2-02	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับคู่เทียบ	69
ภาพประกอบที่ 7.2-03	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้ความรู้และอบรมผู้ให้บริการ	69
ภาพประกอบที่ 7.2-04	ความพึงพอใจของการเข้าร่วมกิจกรรม CRM	69
ภาพประกอบที่ 7.2-05	การรับรู้ช่องทางทางการประชาสัมพันธ์	69
ภาพประกอบที่ 7.2-06	ความพึงพอใจต่อช่องทางการประชาสัมพันธ์	70
ภาพประกอบที่ 7.2-07	ระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อช่องทางการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ	70
ภาพประกอบที่ 7.2-08	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ VOC	70
ภาพประกอบที่ 7.2-09	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ	70
ภาพประกอบที่ 7.2-10	จำนวนผู้ให้บริการใหม่เข้าร่วมกิจกรรม CRM	70
ภาพประกอบที่ 7.2-11	จำนวนผู้ให้บริการและการให้บริการที่เพิ่มขึ้น	71
ภาพประกอบที่ 7.2-12	บริการเข้าใช้บริการยืม คีน และ access เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลห้องสมุด	71
ภาพประกอบที่ 7.2-13	บริการเข้าใช้บริการยืม คีน และ access เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลห้องสมุดกับคู่เทียบ	71
ภาพประกอบที่ 7.2-14	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการตอบคำถาม	71
ภาพประกอบที่ 7.2-15	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์ของห้องสมุด	71
ภาพประกอบที่ 7.2-16	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์ของห้องสมุดกับคู่เทียบ	71
ภาพประกอบที่ 7.2-17	จำนวนการให้บริการอบรม (จำนวนนักศึกษาใหม่ที่เข้าร่วม)	72
ภาพประกอบที่ 7.2-18	จำนวนผู้ให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์เพิ่มขึ้น	72
ภาพประกอบที่ 7.2-19	จำนวนผู้ให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์เพิ่มขึ้น กับคู่เทียบ	72
ภาพประกอบที่ 7.2-20	การใช้งานสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ (จำนวน: ล้านครั้ง)	73
ภาพประกอบที่ 7.2-21	การใช้งานสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ (จำนวน: ล้านครั้ง) กับคู่เทียบ	73
ภาพประกอบที่ 7.2-22	จำนวนผู้ให้บริการจัดทำสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์	73
ภาพประกอบที่ 7.2-23	ความผูกพันของลูกค้า	73
ภาพประกอบที่ 7.2-24	ความผูกพันของลูกค้า กับคู่เทียบ	73
ภาพประกอบที่ 7.2-25	ความผูกพันของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม	73

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ภาพประกอบที่ 7.3-01	ขีดความสามารถและอัตรากำลัง บุคลากรใหม่	74
ภาพประกอบที่ 7.3-02	ผลลัพธ์ด้านบรรยากาศในการทำงาน Safety, Healthy, Security	74
ภาพประกอบที่ 7.3-03	ระดับความพึงพอใจของบุคลากร	75
ภาพประกอบที่ 7.3-04	ระดับความพึงพอใจของบุคลากร กับคู่เทียบ	75
ภาพประกอบที่ 7.3-05	ผลสำรวจปัจจัยความพึงพอใจของบุคลากร	75
ภาพประกอบที่ 7.3-06	ระดับความผูกพันของบุคลากร	75
ภาพประกอบที่ 7.3-07	ผลสำรวจปัจจัยความผูกพันในงานที่มีผลต่อการดำเนินงาน	75
ภาพประกอบที่ 7.3-08	จำนวนเงินสวัสดิการ	76
ภาพประกอบที่ 7.3-09	ร้อยละของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ/ก้าวหน้าตามตำแหน่งงาน	76
ภาพประกอบที่ 7.3-10	ร้อยละของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ/ก้าวหน้าตามตำแหน่งงานกับคู่เทียบ	76
ภาพประกอบที่ 7.3-11	การพัฒนาบุคลากร	76
ภาพประกอบที่ 7.3-12	การพัฒนาบุคลากรกับคู่เทียบ	76

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

ภาพประกอบที่ 7.4-01	ผลสัมฤทธิ์ด้านการสื่อสารและการปฏิบัติของผู้บริหาร	77
ภาพประกอบที่ 7.4-02	ผลสัมฤทธิ์ด้านการสื่อสารและการสร้างความผูกพันของผู้บริหารกับบุคลากร (ร้อยละ)	77
ภาพประกอบที่ 7.4-03	การรับรู้วิสัยทัศน์และค่านิยมของบุคลากร	77

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่ 7.4-04	การรับรู้วิสัยทัศน์และค่านิยมของผู้ใช้บริการ	77
ภาพประกอบที่ 7.4-05	ผลสัมฤทธิ์ด้านการสื่อสารและการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงาน	78
ภาพประกอบที่ 7.4-06	ร้อยละของบุคลากรที่ปฏิบัติตาม พรบ. คอมฯ	78
ภาพประกอบที่ 7.4-07	ตัวชี้วัดด้านกฎหมาย และกฎระเบียบ ข้อบังคับ	79
ภาพประกอบที่ 7.4-08	การดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรม/จรรยาบรรณ	79
ภาพประกอบที่ 7.4-09	กิจกรรมที่รับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ	80
ภาพประกอบที่ 7.4-10	กิจกรรมที่รับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญกับคู่เทียบ	80
ภาพประกอบที่ 7.4-11	การมีส่วนร่วมของบุคลากรต่อชุมชน	80
ภาพประกอบที่ 7.4-12	การมีส่วนร่วมของบุคลากรต่อชุมชนกับคู่เทียบ	80
ภาพประกอบที่ 7.4-13	ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อชุมชน	80
ภาพประกอบที่ 7.4-14	การบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานระดับองค์กร	81
ภาพประกอบที่ 7.4-15	การบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานระดับองค์กรกับคู่เทียบ	81
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด		
ภาพประกอบที่ 7.5-01	ร้อยละเงินออมต่องบประมาณเงินรายได้	81
ภาพประกอบที่ 7.5-02	ร้อยละเงินออมต่องบประมาณเงินรายได้กับคู่เทียบ	81
ภาพประกอบที่ 7.5-03	รอบเวลาในการสอบทานด้านการเงิน	81
ภาพประกอบที่ 7.5-04	เงินผลประโยชน์จากการดำเนินงาน	82
ภาพประกอบที่ 7.5-05	จำนวนผลิตภัณฑ์ใหม่ในรอบปี	82

โครงสร้างองค์กรสำนักวิทยบริการ

OAR Organizational Profile

1. ลักษณะองค์กร

สำนักวิทยบริการ (Office of Academic Resources: OAR) เป็นส่วนราชการตามพระราชบัญญัติของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2532 ประกอบด้วย 3 หน่วยงาน คือ (1) หอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี (ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2513) มีภารกิจในการบริการสารสนเทศและทรัพยากรการเรียนรู้ รวมทั้งการพัฒนาทักษะสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ (2) โครงการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา (ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2520) มีภารกิจในการพัฒนาและเผยแพร่เทคโนโลยีและนวัตกรรมการเรียนรู้ ทั้ง 2 หน่วยงาน มีสถานะเป็นฝ่ายในสำนักวิทยบริการ มีบทบาทร่วมกันในการพัฒนาและอำนวยความสะดวกในการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้แก่ผู้ใช้บริการ และ (3) สำนักงานเลขานุการ มีภารกิจหน้าที่สนับสนุนงานบริหารจัดการองค์กร

สำนักวิทยบริการเป็น 1 ใน 5 หน่วยงานสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี มีภารกิจหลักสำคัญในการให้บริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้แก่นักศึกษาทุกระดับชั้น อาจารย์ ศิษย์เก่า บุคคลภายนอก และบุคลากรของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รวมทั้งการให้บริการและเป็นแหล่งเรียนรู้แก่ชุมชนรอบนอกมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) ผลิตภัณฑ์

บริการสำคัญของสำนักวิทยบริการ (OAR Core Services) คือ (1) บริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ (2) การผลิตสื่อการเรียนรู้ และ (3) การให้ความรู้และอบรม ดังภาพประกอบที่ OP1-01

ผลิตภัณฑ์และบริการ	กลไกในการส่งมอบบริการแก่ผู้ใช้บริการ
1. การบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้	1. บริการของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จันทร์-ศุกร์ 8.30-21.30 น. เสาร์ 9.00-20.00 น. อาทิตย์ 9.00-17.00 น. 2. บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศตามความต้องการของอาจารย์และบุคลากร จันทร์-ศุกร์ 8.30-16.30 น. 3. บริการสารสนเทศ/สื่อการเรียนรู้ออนไลน์ 24 ชั่วโมง 4. บริการสื่อการเรียนรู้ของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา จันทร์-ศุกร์ 8.30-16.30 น.
2. การผลิตสื่อการเรียนรู้	ผลิตสื่อการเรียนรู้ จันทร์-ศุกร์ 8.30-16.30 น. และออนไลน์ 24 ชั่วโมง
3. การให้ความรู้และอบรม	1. บริการภายใน/ภายนอกของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี และฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษาตามแผนและตามความต้องการของผู้ใช้บริการ 2. บริการผ่านระบบออนไลน์ 24 ชั่วโมง

ภาพประกอบที่ OP1-01 บริการสำคัญและกลไกในการส่งมอบบริการแก่ผู้ใช้บริการ

(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์

วิสัยทัศน์	เป็นองค์กรบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่มีการบริหารจัดการขั้นนำระดับชาติ
พันธกิจ	บริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยวิจัย
เป้าประสงค์	1. บริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้โดยบุคลากรที่เชี่ยวชาญ มีจิตบริการ และด้วยนวัตกรรมบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอย่างมีคุณภาพ 2. วิจัย พัฒนา และเผยแพร่เทคโนโลยีและนวัตกรรมการเรียนรู้ รวมทั้งนวัตกรรมบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ เพื่อขยายโอกาสการเรียนรู้แก่ผู้ใช้บริการ 3. พัฒนาและอำนวยความสะดวกในการจัดการสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ เพื่อสนับสนุนการสร้างทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 แก่ผู้ใช้บริการ 4. ร่วมพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการวิจัย เพื่อสนับสนุนภารกิจการสร้างองค์ความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยและชุมชน และส่งเสริมวัฒนธรรมการผลิตและถ่ายทอดความรู้ เพื่อสร้างสังคมฐานความรู้ 5. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรทุกกลุ่มของสำนักวิทยบริการตามค่านิยมองค์กร สร้างความเชี่ยวชาญและความก้าวหน้าตามตำแหน่งงาน เพื่อการพัฒนางานองค์กรและธำรงรักษาบุคลากร 6. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบบริหารจัดการองค์กรที่มีมาตรฐานด้วยความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม รวมทั้งสร้างเครือข่ายความร่วมมือ เพื่อการส่งเสริมและพัฒนาภารกิจในทุกมิติ

ค่านิยม S-Q-I “จิตบริการ งานคุณภาพ สร้างนวัตกรรม”

วัฒนธรรมองค์กร: การทำงานเป็นทีม

สมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competency)

1. ความเชี่ยวชาญด้านวิชาชีพ และจิตบริการโดยมุ่งเน้น ผู้ให้บริการเป็นสำคัญ	บริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้โดยบุคลากรที่เชี่ยวชาญและมีจิตบริการ วิจัย พัฒนาและเผยแพร่เทคโนโลยีและนวัตกรรมการเรียนรู้
2. ความสามารถในการจัดการ และบริการองค์ความรู้จากฐานข้อมูลจังหวัดชายแดนภาคใต้ในเชิงลึก	พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการวิจัย เพื่อสนับสนุนภารกิจการสร้างองค์ความรู้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยและชุมชน รวบรวม เชื่อมโยง จัดระบบและบริการสารสนเทศและองค์ความรู้เกี่ยวกับจังหวัดชายแดนภาคใต้ไว้อย่างเป็นระบบ ส่งเสริมวัฒนธรรมการผลิตและถ่ายทอดความรู้เพื่อสร้างสังคมฐานความรู้
3. ความสามารถในการพัฒนานวัตกรรม	การนำไอเดียใหม่ไปสู่การสร้างผลงาน/นวัตกรรมเพื่อการบริหาร



วิสัยทัศน์

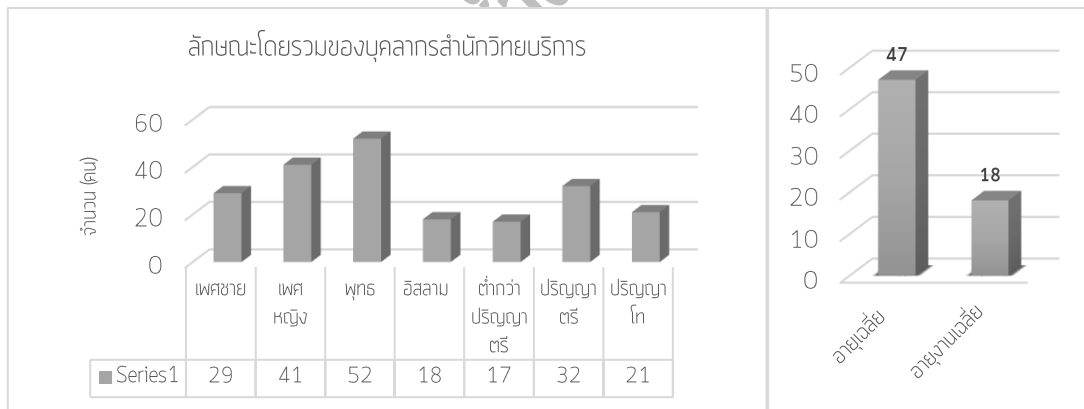
เป็นองค์กรบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่มีการบริหารจัดการชั้นนำระดับชาติ



ภาพประกอบที่ OP1-02 สมรรถนะหลักและค่านิยมเพื่อไปสู่เป้าหมายและวิสัยทัศน์

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ปัจจุบันสำนักวิทยบริการมีบุคลากรรวม 70 คน อายุเฉลี่ย 47 ปี อายุงานเฉลี่ย 18 ปี มีการแบ่งกลุ่มงานบุคลากรตามเพศ ศาสนา ระดับการศึกษา และลักษณะงาน ดังนี้



สำนักวิทยบริการมีการจัดแบ่งบุคลากรเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

(1) กลุ่มทั่วไป (38 คน) 46.34%	ประกอบด้วย บุคลากรที่มีตำแหน่งต่ำกว่าปฏิบัติงาน (6 คน) ปฏิบัติงาน (21 คน) ชำนาญงาน (8 คน) และชำนาญงานพิเศษ (3 คน)
ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมุ่งมั่นในงาน ได้แก่ นโยบายและแนวทางการบริหารของผู้บริหาร การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ความไว้วางใจของผู้บริหาร การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน การอยู่ร่วมกันเสมือนพี่น้อง และการให้อำนาจในการตัดสินใจ	
(2) กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ (31 คน) 37.80%	ประกอบด้วย บุคลากรที่มีตำแหน่งปฏิบัติการ (19 คน) ชำนาญการ (9 คน) และชำนาญการพิเศษ (3 คน)
ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมุ่งมั่นในงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน การทำงานเป็นทีม การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ความไว้วางใจของเพื่อนร่วมงาน การติดต่อประสานงาน และการมอบหมายงาน	
(3) กลุ่มบริหาร (12 คน) 15.96%	ประกอบด้วย บุคลากรระดับผู้บริหารระดับสูง: ผู้อำนวยการ (1 คน) รองผู้อำนวยการ (2 คน) หัวหน้าฝ่าย (3 คน) และหัวหน้ากลุ่มงาน (6 คน)
ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมุ่งมั่นในงาน ได้แก่ นโยบายและแนวทางการบริหารของผู้บริหาร ความไว้วางใจของผู้บริหาร การติดต่อประสานงาน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน การให้อำนาจในการตัดสินใจ และความมั่นคงในงาน	

ภาพประกอบที่ OP1-03 ลักษณะโดยรวมของบุคลากรสำนักวิทยบริการ

นอกจากนี้ สำนักวิทยบริการมีการจัดแบ่งบุคลากรตามประเภทการพัฒนาเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

(1) กลุ่มทั่วไป	(2) กลุ่มผู้มีความสามารถพิเศษ	(3) กลุ่มผู้นำ
บุคลากรทั่วไปที่ไม่ได้จัดอยู่ในกลุ่มผู้มีความสามารถพิเศษและกลุ่มผู้นำ	<u>เกณฑ์ประสบการณ์:</u> - มีผลงานวิจัยหรือผลงานนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง และ - เคยนำเสนอผลงานในที่ประชุมวิชาการ <u>เกณฑ์ความรู้:</u> - มีความรู้ในวิชาชีพ - มีความรู้อื่นๆ ต่างสาขาที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) <u>เกณฑ์พฤติกรรม:</u> - ใฝ่รู้ ใฝ่เรียน ใฝ่ศึกษา - มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ - ทำงานเป็นทีม - มีจริยธรรม/จรรยาบรรณ	<u>เกณฑ์ประสบการณ์:</u> - ทำงานในองค์กรมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี และ - เคยเป็นหัวหน้าโครงการ และหรือ - มีประสบการณ์การทำวิจัยและเคยนำเสนอผลงานในที่ประชุมวิชาการ <u>เกณฑ์ความรู้:</u> - มีความรู้เรื่องกฎระเบียบข้อบังคับในฐานะที่เป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ - มีความรู้ด้านการบริหารจัดการ <u>เกณฑ์พฤติกรรม:</u> - มีมนุษยสัมพันธ์ - มีภาวะผู้นำ - มีจริยธรรม/จรรยาบรรณ - ได้รับการยอมรับจากบุคลากรในองค์กร

หมายเหตุ จัดแบ่งกลุ่มบุคลากรตามมติที่ประชุมคณะกรรมการหัวหน้ากลุ่มงานครั้งที่ 2/2559

ภาพประกอบที่ OP1-04 การแบ่งกลุ่มบุคลากรตามประเภทการพัฒนา

(4) สินทรัพย์: อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์

สำนักวิทยบริการมีอาคารสถานที่ ระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้บริการ เป้าหมาย ที่พร้อมให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและอย่างมีประสิทธิภาพ

อาคารสถานที่	- อาคารสำนักวิทยบริการ - อาคารปฏิบัติงานฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี (ชั้น 1) และบริเวณคันค้ำเรียนรู้อื่นๆ (ชั้น 2) - อาคารเทคโนโลยีทางการศึกษาและโรงพิมพ์
ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ	- ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST - ระบบยืมคืนด้วยตนเองโดยการใช้ Radio Frequency Identification (RFID) - ระบบฐานข้อมูล (64 ฐานข้อมูล) พัฒนาเอง (26 ฐานข้อมูล) ที่บอกรับ (38 ฐานข้อมูล) - ระบบ e-Learning - ระบบผลิตรายการโทรทัศน์และสื่อการเรียนรู้
อุปกรณ์	- จุดบริการเครือข่ายไร้สาย 14 จุด ครอบคลุมการให้บริการทั่วทุกพื้นที่ในอาคาร - เครื่องคอมพิวเตอร์ 340 เครื่อง เครื่องผู้ปฏิบัติงาน 77 เครื่อง ห้องคอมพิวเตอร์ 31 เครื่อง ห้องคอมพิวเตอร์ 61 เครื่อง บริการ IT Zone 60 เครื่อง บริเวณสืบค้นข้อมูล 27 เครื่อง เครื่องผู้ให้บริการ 84 เครื่อง - ระบบรักษาความปลอดภัย: กล้องวงจรปิด 27 จุด - ระบบพลังงานแสงอาทิตย์ต้นแบบ จำนวน 6 จุด

ภาพประกอบที่ OP1-05 สินทรัพย์: อาคารสถานที่ เทคโนโลยีและอุปกรณ์

(5) กฎระเบียบข้อบังคับ

สำนักวิทยบริการดำเนินงานภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญดังต่อไปนี้

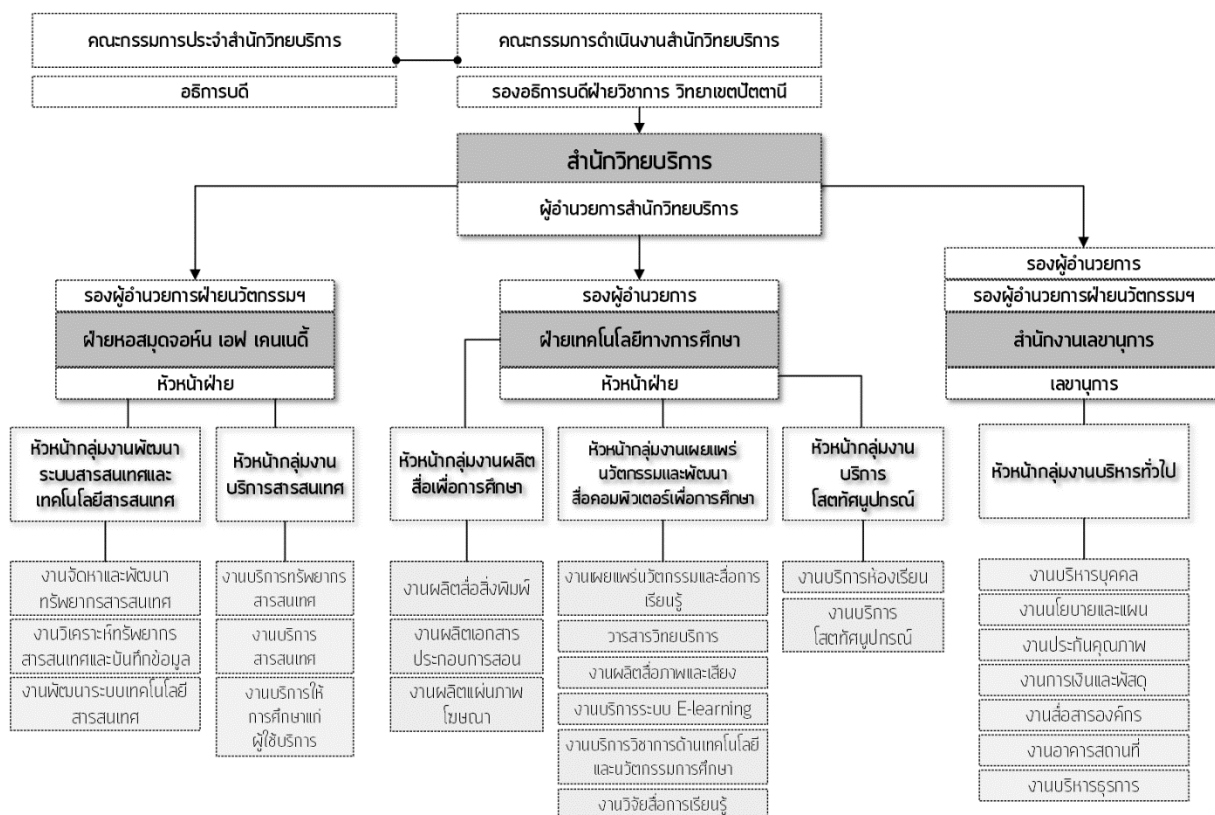
ด้าน	กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐาน
กฎหมาย	พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2558 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2560
ระเบียบ ข้อบังคับ	นโยบายการใช้งานระบบเครือข่าย ระบบสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปี 2560 ระเบียบข้อบังคับการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปี 2560 แผนการบริหารจัดการความต่อเนื่อง: ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่าย ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการพัสดุ ระเบียบมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
อาชีวอนามัยและความปลอดภัย	พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ.2558 (ฉบับใหม่) ประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการป้องกันและระงับอัคคีภัยในสถานประกอบการ
มาตรฐาน	มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544

ภาพประกอบที่ OP1-06 กฎระเบียบข้อบังคับ

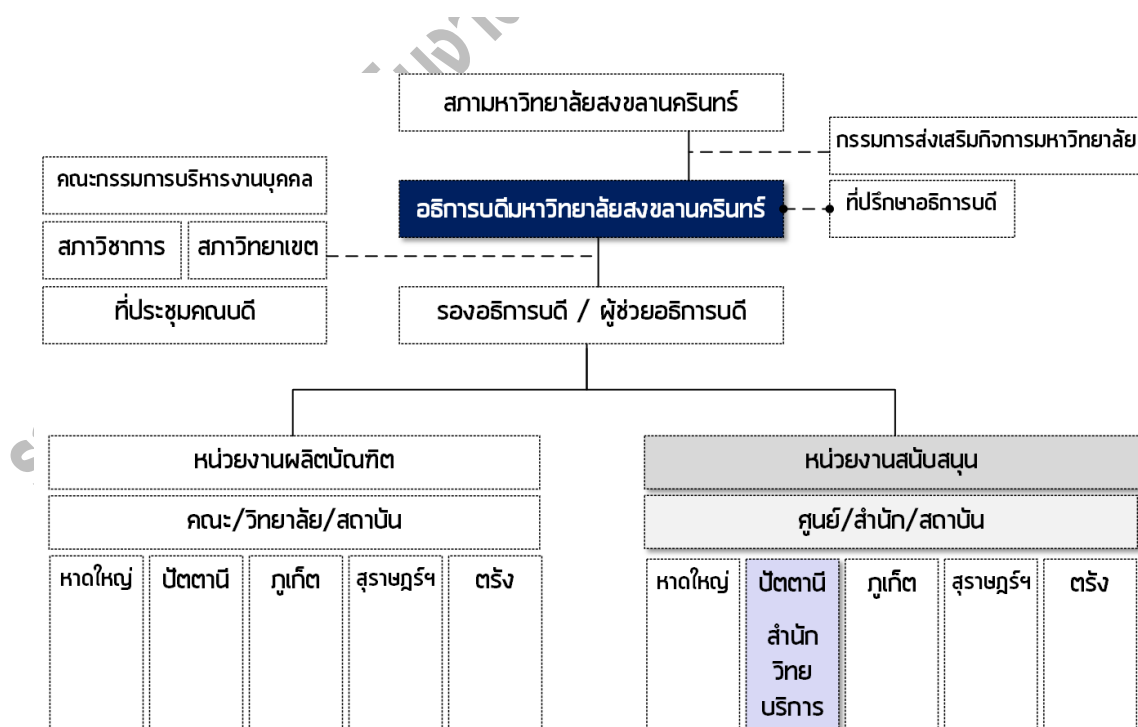
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหาร

โครงสร้างและระบบการกำกับดูแลสำนักวิทยบริการ ดังภาพประกอบที่ OP1-07, OP1-08 และ คณะกรรมการต่างๆ ของสำนักฯ และหน้าที่ (ภาคผนวก A3)



ภาพประกอบที่ OP1-07 โครงสร้างองค์กร โครงสร้างการบริหารสำนักวิทยบริการ



ภาพประกอบที่ OP1-08 โครงสร้างองค์กร โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

(2) ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้ให้บริการหลักของสำนักวิทยบริการ ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี (U1) ระดับบัณฑิตศึกษา (U2) บุคลากรสายวิชาการ (U3) บุคลากรสายสนับสนุน (U4) ศิษย์เก่าและบุคคลภายนอก (U5) ส่วนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ได้แก่ คณะกรรมการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ (S1) คณะกรรมการประจำวิทยาเขต (S2) และคณะวิชาและวิทยาลัย (S3) ซึ่งได้แบ่งเป็นกลุ่มหลักๆ ตามความต้องการบริการสารสนเทศ ตามพฤติกรรมการใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ โดยสำนักวิทยบริการให้บริการกับผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมตามข้อบังคับ ระเบียบ ข้อบังคับและมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถือเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักที่สำนักวิทยบริการให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถือเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน ซึ่งสำนักวิทยบริการได้จำแนกกลุ่มผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังนี้ (ภาพประกอบที่ OP1-09)

	ประเภท	ผลลัพธ์/บริการ	ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญ
กลุ่มผู้ให้บริการ	นักศึกษาปริญญาตรี (U1)	- การบริการข้อมูลและติดต่อสอบถาม - การแจ้งเรื่องร้องเรียน	ความถูกต้อง รวดเร็ว ค่าแนะนำที่เป็นประโยชน์ อุปกรณ์และเครื่องมือในการผลิตสื่อ สื่อการเรียนรู้และคุณภาพ
	นักศึกษบัณฑิตศึกษา (U2)	- การบริการข้อมูลและติดต่อสอบถาม - การแจ้งเรื่องร้องเรียน	คุณภาพการให้บริการ บุคลากรที่มีจิตบริการ
	บุคลากรสายวิชาการ (U3)	การเผยแพร่ผลงานของคณาจารย์/นักวิจัย	อุปกรณ์และเครื่องมือในการผลิตสื่อ ความเหมาะสมของห้องเรียน
	บุคลากรสายสนับสนุน (U4)	ผลงานการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์	อุปกรณ์และเครื่องมือในการผลิตสื่อ ความเหมาะสมของห้องเรียน
	ศิษย์เก่าและบุคคลภายนอก (U5)	การบริการข้อมูลและติดต่อสอบถาม	คุณภาพการให้บริการ
กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	คณะกรรมการดำเนินงานวิทยาเขตปี๒๕๖๓ (S1)	บริการสารสนเทศ	สารสนเทศผลการดำเนินงานกิจกรรมรายไตรมาส สารสนเทศผลการดำเนินงานประจำปีสำนักวิทยบริการ สื่อการเรียนรู้และคุณภาพ
	คณะกรรมการประจำวิทยาเขต (S2)	บริการสารสนเทศ	สารสนเทศผลการดำเนินงานประจำปีสำนักวิทยบริการ คุณภาพการให้บริการ
	คณะวิชาและวิทยาลัย (S3)	บริการสารสนเทศ	สารสนเทศเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรและระดับคณะ คุณภาพการให้บริการ

ภาพประกอบที่ OP1-09 ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ

สำนักวิทยบริการมีพันธกิจที่หลากหลายที่สำคัญ ได้แก่ พันธกิจการบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ พันธกิจผลิตสื่อการเรียนรู้ และพันธกิจการให้ความรู้และอบรมผู้ให้บริการ ซึ่งทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่ผลิตและให้บริการมีทั้งที่เป็นฉบับพิมพ์ ฉบับอิเล็กทรอนิกส์ สื่อการเรียนรู้ CAI วารสารออนไลน์ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมหลายกลุ่ม จึงมีความจำเป็นต้องจับคู่ความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสริมสร้างความเข้มแข็ง ขั้วตกลงในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และสนับสนุนการปฏิบัติงานระหว่างกัน โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ส่วนคือ (1) ผู้ส่งมอบ (2) พันธมิตร และ (3) ผู้ให้ความร่วมมือ โดยมีรายละเอียดความร่วมมือดังนี้ (ภาพประกอบที่ OP1-10)

	ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้อง	ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทางในการสื่อสาร
ผู้ส่งมอบ	1.1 ผู้ส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศ	ส่งมอบคำร้องขอรับบริการ ส่งมอบเอกสารร้องเรียน ส่งมอบคำขอข้อมูลข่าวสาร	ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดในเอกสารกำกับกระบวนการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา	E-mail หนังสือราชการ ด้วยวาจา
	1.2 ผู้ส่งมอบวัสดุ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี	- ส่งมอบคำร้องขอรับบริการ - ส่งมอบเอกสารร้องเรียน - ส่งมอบคำขอข้อมูลข่าวสาร	ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดในเอกสารกำกับกระบวนการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา	E-mail จดหมาย หนังสือราชการ ด้วยวาจา
	1.3 ผู้ส่งมอบในการเช่าอุปกรณ์	- ส่งมอบอุปกรณ์เครื่องถ่ายเอกสาร - ส่งมอบอุปกรณ์เครื่องพิมพ์มัลติฟังก์ชัน	ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดในเอกสารกำกับกระบวนการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา	E-mail จดหมาย หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร

	ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้อง	ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	ช่องทางในการสื่อสาร
พันธมิตร	2.1 ศูนย์คอมพิวเตอร์	- พัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST - บริหารจัดการระบบเครือข่าย - พัฒนาระบบฐานข้อมูล PSU Knowledge Bank	สนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา	การประชุม Email โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ Facebook/LINE
ผู้ให้ความร่วมมือ	3.1 เครือข่าย PULINET	แลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการพัฒนาบริการร่วมกันและเป็นคู่เทียบ	การพัฒนาระบบงานห้องสมุดและเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงาน การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา	การประชุมเครือข่าย/การอบรม/สัมมนา การเยี่ยมระหว่างห้องสมุด E-mail หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร Facebook/LINE
	3.2 เครือข่าย PSULINET	แลกเปลี่ยนเรียนรู้และบริการสารสนเทศร่วมกัน	การพัฒนาระบบงานห้องสมุดและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา	การประชุมเครือข่าย/อบรม การเยี่ยมระหว่างห้องสมุด E-mail หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร Facebook/LINE
	3.3 เครือข่าย ThaiLINET	แลกเปลี่ยนเรียนรู้และบริการสารสนเทศร่วมกัน	การพัฒนาระบบงานห้องสมุดและการใช้บริการสารสนเทศร่วมกันอย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา	การประชุมเครือข่าย/อบรม/สัมมนา การเยี่ยมระหว่างห้องสมุด E-mail หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร Facebook/LINE
	3.4 สถานทูตอเมริกา	การสนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้	มี MOU ในการปฏิบัติงานร่วมกัน งานมีคุณภาพ ถูกต้องและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	บรรยายผ่าน Digital Video Conference E-mail หนังสือราชการ
	3.5 ชุมชน PSU OpenSource & Freeware	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านซอฟต์แวร์ประเภทโอเพ่นซอร์ส	ให้ความรู้ด้านซอฟต์แวร์ประเภท OpenSource อย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา	อบรม/บรรยาย
	3.6 สถานีวิจัย ม.อ.ปัตตานี/สถานีวิจัย ม.อ.หาดใหญ่	การประชาสัมพันธ์โครงการ	สนับสนุนการเผยแพร่ข่าวสารและภาพลักษณ์ของสำนักวิทยบริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้องและทันเวลา	Email FaceBook หนังสือราชการ
	3.7 เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ	กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ	ร่วมแก้ปัญหาและพัฒนาระบบบริหารจัดการพัสดุของมหาวิทยาลัยอย่างมีคุณภาพ ถูกต้องและมีความสะดวกในการใช้งาน	การประชุมเครือข่าย/การอบรม สัมมนา
	3.8 เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน	กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน	ร่วมแก้ปัญหาและพัฒนาระบบบริหารจัดการการเงินของมหาวิทยาลัยอย่างมีคุณภาพ ถูกต้องและมีความสะดวกในการใช้งาน	การประชุมเครือข่าย/การอบรม สัมมนา

ภาพประกอบที่ OP1-10 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือกับสำนักวิทยบริการ

2. สภาพการณ์ขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) ลำดับในการแข่งขัน

รายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) จำนวน 20 แห่ง และห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 4 แห่งในภาคใต้ ได้แก่ (1) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ (2) ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (3) ห้องสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์ และ (4) สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จัดอยู่ในฐานะพันธมิตรและคู่ความร่วมมือกับสำนักวิทยบริการในการแบ่งปันแหล่งเรียนรู้และบริการสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ระหว่างกัน เพื่อมุ่งพัฒนาองค์กรไปสู่การให้บริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่กว้างขวางและสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันในอนาคต ในปี 2558 ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ได้จัดทำ “บันทึกข้อตกลงความร่วมมือเป็นคู่เทียบผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด” กับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ระหว่างปี พ.ศ. 2558-2560 ซึ่งตัวชี้วัดที่ใช้ในการเทียบเคียงจำนวน 22 ตัวชี้วัด และในปี 2559 มีคู่เทียบเพิ่มจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตัวชี้วัดผลการดำเนินการการเทียบคู่เทียบ (ภาพประกอบที่ OP2-01) และแผนการดำเนินงานรายตัวชี้วัด (KPIs) เทียบคู่เทียบ (ภาคผนวก A2)

ตัวชี้วัด (KPIs) ผลการดำเนินการเทียบคู่เทียบ	TSU	KKU	CMU
1. จำนวน e-Services เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ	●		
2. จำนวนบริการเชิงรุกที่เพิ่มขึ้น	●		
3. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	●	○	∅
4. ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการ	●		
5. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตอบคำถาม	●		
6. ระดับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์หอสมุด	●		
7. จำนวนชั่วโมงการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมศักยภาพ/พัฒนาของบุคลากร	●	○	
8. จำนวนกิจกรรมที่ลดรอบเวลาในการให้บริการ	●		
9. ร้อยละปริมาณการใช้ฐานข้อมูลที่เพิ่มขึ้น	●		∅
10. จำนวนผลงานวิจัยที่เป็นจุดเน้นของมหาวิทยาลัยที่นำมาจัดทำเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือ e-Book	●		
11. ประสิทธิภาพในการให้บริการของห้องสมุด (1) สื่อการเรียนรู้และทรัพยากรสารสนเทศมีการคัดสรร กลั่นกรอง จัดหาอย่างเพียงพอและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของหลักสูตร (2) การพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลที่ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	●		
12. ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างทักษะทางสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่จัดให้กับผู้ใช้บริการ	●		
13. ผลงานวิจัยหรือนวัตกรรมที่นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร	●		
14. ร้อยละของกิจกรรมต่อจำนวนผู้ให้ความร่วมมือและพันธมิตรที่มีกิจกรรมการส่งเสริมการดำเนินงาน	●		∅
15. ระยะเวลาการเข้าถึงปัญหาหรือภาวะฉุกเฉินหน้างาน ไม่เกิน 30 นาที	●		
16. การเกิดภาวะ Server Downtime (88 ชั่วโมงใน 1 ปี)	●		∅
17. ร้อยละการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานระดับองค์กร	●	○	
18. จำนวนกิจกรรมที่รับข้อเสนอแนะและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ	●	○	
19. ร้อยละของการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของบุคลากรกับชุมชน	●		∅
20. ประสิทธิภาพการป้องกันและการกระทำที่มีลักษณะละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา	●		
21. จำนวนข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินการที่ขัดต่อกฎหมายและข้อบังคับ	●		
22. จำนวนผู้ใช้บริการและการใช้บริการ (1) การยืมคืนและการเข้าถึงระบบฐานข้อมูลห้องสมุด (2) การให้การศึกษา	●		∅
23. การใช้งานสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ (จำนวน: ล้านครั้ง)		○	
24. ระดับความพึงพอใจของบุคลากร			∅
25. จำนวนไอเดียที่นำไปพัฒนาเป็นนวัตกรรม			∅
26. ร้อยละของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ/ก้าวหน้าตามตำแหน่ง			∅
27. ร้อยละของเงินออมต่องบประมาณเงินรายได้ (ตามปีงบประมาณ)			∅

ภาพประกอบที่ OP2-01 ตัวชี้วัด (KPIs) ผลการดำเนินงานรายตัวบ่งชี้เทียบคู่เทียบ

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญซึ่งมีผลต่อสำนักวิทยบริการในการบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ คือ การเปลี่ยนแปลงสมรรถนะหลักขององค์กร การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พฤติกรรมผู้ใช้บริการและการก้าวสู่ประชาคมอาเซียน ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงความสามารถได้แก่ (1) นโยบายของมหาวิทยาลัยในการขับเคลื่อนสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย (2) นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ (3) การจัดการเรียนรู้และพฤติกรรมการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 และ (4) การเป็นสมาชิกของประชาคมอาเซียน

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญและเป็นทางการของสำนักวิทยบริการ ได้แก่ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ และศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น และสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนแหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

สำนักวิทยบริการได้กำหนดความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ตามบริบท 4 ด้าน (1) พันธกิจ: บริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ (2) การปฏิบัติการ (3) ความรับผิดชอบต่อสังคม และ (4) ทรัพยากรบุคคล โดยรายละเอียดดังภาพประกอบที่ OP2-02

ด้าน	ความท้าทาย (Strategic Challenges: SC)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantages: SA)
พันธกิจ: บริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้	SC1: รักษาภาพลักษณ์ของการเป็นหนึ่งเดียวในการให้บริการองค์ความรู้จากฐานข้อมูลจังหวัดชายแดนภาคใต้ SC2: ความสามารถในการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ที่เป็นทางเลือกของผู้ใช้บริการ	SA1: องค์ความรู้และสื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับข้อมูลจังหวัดชายแดนภาคใต้ SA2: ระบบบริการสารสนเทศ PSULINET 5 วิทยาเขต
การปฏิบัติการ	SC3: การจัดบริการเชิงรุกที่หลากหลาย SC4: การจัดหาสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ	SA3: บุคลากรมีจิตบริการ
ความรับผิดชอบต่อสังคม	SC5: การพัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ของชุมชน	SA4: แหล่งสารสนเทศหลักของชุมชน
ทรัพยากรบุคคล	SC6: การพัฒนาบุคลากรให้มีแนวคิดนวัตกรรม	SA5: ความเชี่ยวชาญของบุคลากรด้านบริการสารสนเทศและด้านการผลิตสื่อการเรียนรู้
ระบบบริหารจัดการองค์กร	SC7: การพัฒนาระบบ Smart Office เพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	SA6: บุคลากรมีทักษะด้านการโปรแกรม

ภาพประกอบที่ OP2-02 บริบทเชิงกลยุทธ์

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

แนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการเกิดขึ้นจากการนำ (1) ผลการประเมินรายบุคคลตามระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (TOR Online) และระบบประเมินสมรรถนะ (Competency Online) และ (2) ผลการประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA Framework) จากการตรวจประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยประจำปี เป็นฐานคิดในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในรอบปีถัดไป ทำการวิเคราะห์ผลการประเมิน วิเคราะห์กลยุทธ์



ภาพประกอบที่ OP2-03 วงจรเพื่อปรับปรุงการดำเนินการของสำนักวิทยบริการ

กำหนดเป้าหมาย ถ่ายทอดสู่ระดับปฏิบัติการ และมีการทบทวน ตรวจสอบ ทุก 3 เดือนในวาระการประชุมหัวหน้ากลุ่มงาน โดยดำเนินการปรับปรุงผลการดำเนินงานตามกระบวนการ PDCA การดำเนินการดังกล่าว สำนักวิทยบริการได้ทำควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากรโดยสนับสนุนให้เข้ารับการฝึกอบรมสัมมนา ในหลักสูตรที่สอดคล้องกับการปรับปรุงผลการดำเนินงานและส่งเสริมให้สร้างองค์ความรู้จากการปฏิบัติงานประจำปีเพื่อนำไปสู่การพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ในการเรียนรู้ระดับองค์กร (ภาพประกอบที่ OP2-03) นอกจากนี้ยังใช้ SIPOC Model, Six Sigma, Lean, 7σ, Risk Management, KM และ Kaizen เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ

1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

(1) วิสัยทัศน์และค่านิยม

ผู้บริหารระดับสูงนำข้อมูลภารกิจและหน้าที่ของสำนักวิทยบริการที่มีความครอบคลุมทั้งในส่วนที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย และจากความต้องการของผู้ใช้บริการมากำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมของสำนักวิทยบริการ มีการทบทวนวิสัยทัศน์และค่านิยมซึ่งสืบเนื่องจากการประเมินผลการดำเนินงาน และผลของการระดมความคิดเห็นของบุคลากรในการร่วมกำหนดทิศทางขององค์กร ที่ให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจที่ผ่านการพิจารณาทบทวนหลังการประเมินผลการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 รวมทั้งแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการต่อเนื่องทุกปีโดยคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ผู้บริหารระดับสูงใช้วิธีการที่หลากหลายเพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และพันธกิจไปยังบุคลากร ผู้ใช้บริการ พันธมิตร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ภาพประกอบที่ 1.1-01) ตามระบบการนำองค์กรของสำนักวิทยบริการ (ภาพประกอบที่ 1.1-02) โดยใช้วิธีการดังนี้

จุดประสงค์ การสื่อสาร	รูปแบบช่อง ทางการสื่อสาร	ความถี่	ลักษณะ	กลุ่มเป้าหมาย													หน่วยงาน รับผิดชอบ	
				บุคลากร			ผู้ให้บริการ					ผู้ส่ง มอบ	พันธมิตร	ผู้ให้ ความ ร่วมมือ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			
				P1	P2	P3	U1	U2	U3	U4	U5				S1	S2		S3
ถ่ายทอด นโยบาย วิสัยทัศน์ ค่านิยม แผนกลยุทธ์	1. ประชุม บุคลากรทั้ง องค์กร	2 ครั้งต่อปี	2 way	/	/	/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	สำนักฯ
	2. ประชุม หัวหน้ากลุ่มงาน	6 ครั้งต่อปี	2 way	-	-	/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	หัวหน้ากลุ่มงาน
	3. ประชุมระดับ ฝ่าย	2 ครั้งต่อปี	2 way	/	/	/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ฝ่าย
	4. ป้าย ประชาสัมพันธ์	ตลอดทั้งปี	1 way	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ปชส
	5. เว็บไซต์	ตลอดทั้งปี	1 way	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ปชส
	6. Social Media: Facebook, Twitter, Official LINE	ตลอดทั้งปี	2 way	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ปชส
	7. รายงานผล การดำเนินงาน ตาม KPIs	ปีละครั้ง	1 way	/	/	/	-	-	-	-	-	-	-	-	/	-	-	QMR,QAC คกก.พัฒนาฯ
	8. รายงานผล การดำเนินงาน ตาม KPIs (บน เว็บไซต์)	ปีละครั้ง	1 way	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ปชส
	9. รายงานผล การดำเนินงาน ประจำปี	ปีละครั้ง	1 way	/	/	/	-	-	-	-	-	-	-	-	/	-	-	สำนักฯ
	10. รายงานผล การดำเนินงาน ประจำปี (บน เว็บไซต์)	ปีละครั้ง	1 way	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ปชส
	11.ป้ายไฟวิ่ง	ตลอดเวลา	1 way	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ปชส
	12.Email	ตลอดเวลา	2 way	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ปชส
	13. ประชุม คณะกรรมการ ดำเนินงานสำนัก	3 เดือน ครั้ง	2 way	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	/	-	-	สำนักฯ

ภาพประกอบที่ 1.1-01 วิธีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยมและพันธกิจ

(3)การสร้างองค์กรที่ประสบความสำเร็จ

ผู้บริหารระดับสูงกำหนดกรอบการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรที่มีคุณภาพในการบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย โดยมีเป้าหมายสูงสุดของการดำเนินงาน คือ การเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการชั้นนำระดับชาติ มุ่งสร้างคุณค่าให้แก่ผู้ใช้บริการ บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความเติบโตและยั่งยืนขององค์กร และผู้บริหารดำเนินการผ่านกลไกการสร้างองค์กรที่ประสบความสำเร็จตามแนวคิด “TREE” ดังภาพประกอบที่ 1.1-04

- 1. การรักษาความเป็นเลิศในการดำเนินงาน** มุ่งเน้นกลยุทธ์เพื่อเสริมจุดแข็งในการเป็นผู้นำด้านคุณภาพและการบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและการพัฒนากระบวนการทำงาน การควบคุมกระบวนการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งปรับกลยุทธ์การดำเนินงานอย่างเหมาะสม บริหารความเสี่ยงอย่างรัดกุมเพื่อเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน
- 2. การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อบริการที่เป็นเลิศ** มุ่งเน้นวิจัยและพัฒนาบริการใหม่ๆ ที่มีความหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่ไม่หยุดนิ่ง ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างคุณภาพสิ่งแวดล้อมและสังคมที่ยั่งยืน
- 3. การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์อย่างรวดเร็วเพื่อสอดคล้องกับสถานการณ์** การปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอน เช่น การปรับลดอัตราค่าจ้างและงบประมาณ ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี การบริหารงานอย่างรอบคอบ โดยเฉพาะด้านการเงินและงบประมาณ ลดค่าใช้จ่ายและหารายได้เพื่อให้มีฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่งและมั่นคงยิ่งขึ้น
- 4. การพัฒนาบุคลากรเพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม** มุ่งพัฒนาบุคลากรและปลูกฝังวัฒนธรรมการเป็นองค์กรนวัตกรรมโดยการสร้างบรรยากาศให้บุคลากรทุกระดับคิดนอกกรอบ กล้าแสดงความคิดเห็น เปิดใจรับฟัง ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืนรวมทั้งมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อสืบทอดตำแหน่งและการพัฒนาผู้นำในอนาคต
- 5. การพัฒนาชุมชนและสังคมแห่งการเรียนรู้** โดยมีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนทั้งระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนการสอนให้แก่โรงเรียนในพื้นที่และการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้ด้วยตนเองของนักเรียน รวมทั้งการจัดบริการห้องสมุดแก่ประชาชนทั่วไป
- 6. การสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม** โดยร่วมส่งเสริมพฤติกรรมการณ์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้กับบุคลากรรวมถึงชุมชน โดยริเริ่มโครงการ “OAR Solar Cells” ใช้พลังงานแสงอาทิตย์ผลิตแสงไฟส่องสว่างบริเวณรอบนอกอาคาร ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันของผู้บริหารและบุคลากรของสำนักวิทยบริการ เพื่อสร้างความตระหนักและเรียนรู้การใช้ประโยชน์จากพลังงานทางเลือก

หลักการ TREE	สาระสำคัญ	บทบาทของผู้บริหาร	ช่องทาง	การวัดผลสำเร็จ
T-Transparency หลักความโปร่งใส	✓การจัดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและระบบการจัดการข้อร้องเรียน ✓การรายงานทางการเงินต่อคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร	การติดตามผลการดำเนินงานตามเวลาที่กำหนด	○ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน เช่น สายด่วน เว็บไซต์ e-mail หรือด้วยตนเอง ○ที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ	จำนวนช่องทางและจำนวนข้อร้องเรียน/จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับแก้ไข
R-Rule of Law หลักนิติธรรม	✓การกำกับดูแลให้ผู้บริหารและบุคลากรกำกับตนและปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในคู่มือจรรยาบรรณบุคลากร ✓ระบบป้องกันการกระทำความผิดตามที่ระบุในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กร	● การสร้างความเข้าใจผ่านทุกช่องทาง ● การเรียนรู้ระดับองค์กรและการเรียนรู้ระดับบุคคล	○การประชุมบุคลากรประจำปี (ปีละ 2 ครั้ง) ○อบรมและเผยแพร่คู่มือ	ผลสำรวจการรับรู้ เข้าใจและการนำไปปฏิบัติด้านจริยธรรม/จรรยาบรรณของบุคลากร
E-Efficiency & Effectiveness หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล	✓การพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะในการปฏิบัติงานและพัฒนาวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง ✓ระบบการมอบหมายงาน ✓แนวทางการประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร	● ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินงานทั้งในด้านพัฒนาบุคลากรและระบบการประเมินผลการดำเนินงานทั้งระดับองค์กรและระดับบุคคล ● กำหนดเป้าหมายที่ท้าทายผลักดันการเปลี่ยนแปลง และติดตามความสำเร็จ	○ ทุก 6 เดือน ○ ดูผลการดำเนินงานผ่านระบบ OAR Smart Office ○ ระบบผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทน	▪ ความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ ▪ แนวโน้มที่เพิ่มขึ้นของนวัตกรรมบริการ e-Services และผู้ใช้บริการ ▪ จำนวนรางวัลผลงาน/นวัตกรรมแต่ละปี
E-Equity หลักความเสมอภาค	การปฏิบัติและส่งเสริมบริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเท่าเทียมจากผู้ใช้บริการ เป็นไปตามหลักเกณฑ์การให้บริการที่กำหนดและประกาศให้ทราบทั่วกัน	● การจัดการระบบบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการอย่างเดียวกันภายใต้ระเบียบเดียวกัน ● สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรตามค่านิยม SQI เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการ ● ส่งเสริมความผูกพันของผู้ใช้บริการ	○ ระบบบริหารประสิทธิผลที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ ○ ระบบผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทน	ผลสำรวจความผูกพันของผู้ใช้บริการ

ภาพประกอบที่ 1.1-04 กลไกที่ผู้บริหารดำเนินการสร้างองค์กรที่ประสบความสำเร็จตามแนวคิด “TREE”

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร

(1) การสื่อสาร

ผู้บริหารระดับสูงใช้หลักการ **Involve & Communication (IC)** ในการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้ใช้บริการที่สำคัญ โดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่บุคลากรและองค์กรจัด ทั้งกิจกรรมแบบทางการและไม่เป็นทางการ รวมทั้งรูปแบบช่องทางการสื่อสารกับบุคลากรกลุ่มต่างๆ ในประเด็นสำคัญที่ผู้บริหารตัดสินใจและในโอกาสต่างๆ ด้วยลักษณะการสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทาง ในจุดประสงค์การสื่อสารที่สำคัญ 3 ด้าน คือ (1) การสื่อสารเพื่อให้ทราบถึงความจำเป็นและการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง (2) การสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันของบุคลากรในองค์กร และ (3) เพื่อเสริมสร้างการมีผลการดำเนินงานที่ดี โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรและผู้ใช้บริการ รายละเอียดดังภาพประกอบที่ 1.1-05 ในปี 2559 ผู้บริหารกำหนดให้ทีมพัฒนาระบบคุณภาพ ทีมงานบริการสารสนเทศ และงานเจ้าหน้าที่ ทำการสำรวจความพึงพอใจและประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสารและการสร้างความผูกพัน และนำผลที่ได้มาปรับปรุงช่องทางการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรให้เจาะจงมากยิ่งขึ้น

จุดประสงค์การสื่อสาร	รูปแบบช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	การวัดผลสำเร็จ	ลักษณะ	กลุ่มเป้าหมาย										ผู้ส่งมอบ	พันธมิตร	ผู้ให้ความร่วมมือ
					บุคลากร			ผู้ใช้บริการ									
					P1	P2	P3	U1	U2	U3	U4	U5					
(1) เพื่อให้ทราบการตัดสินใจ/ความจำเป็น (2) สื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันของบุคลากรในองค์กร	1. ประชุมบุคลากร	2 ครั้ง/ปี	EMP	2 way	/	/	/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	2. ประชุมหัวหน้ากลุ่มงาน	6 ครั้ง/ปี	EMP	2 way	-	-	/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	3. ประชุมระดับฝ่าย	6 ครั้ง/ปี	EMP	2 way	/	/	/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	4. สายด่วนผู้บริหาร	ตลอดเวลา	EMP,CUS	2 way	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
	5. การประชาสัมพันธ์ผ่าน Email,	ตลอดเวลา	EMP,CUS	2 way	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
	6. การส่งข้อมูลผ่านทาง Social Media: Facebook, Twitter, Official LINE	ตลอดเวลา	EMP,CUS	2 way	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
	7. หนังสือเวียน Online (E-Document)	ตลอดเวลา	EMP	1 way	/	/	/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	8. หนังสือเวียนกระดาษ	ทุกวัน	EMP	1 way	/	/	/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	9. ติดบอร์ด	ตามโอกาส	EMP,CUS	1 way	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
(3) เพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินงานที่ดี/ให้ความสำคัญกับบุคลากร และผู้ใช้บริการ	10. กิจกรรมวันปีใหม่	ปีละครั้ง	EMP	2 way	/	/	/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	11. กิจกรรมอวยพรวันเกิด	ทุกเดือน	EMP	2 way	/	/	/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	12. ตรวจเยี่ยมพนักงาน	ตามโอกาส	EMP	2 way	/	/	/	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

ภาพประกอบที่ 1.1-05 การสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้ใช้บริการที่สำคัญ

หมายเหตุ EMP=Employee Survey, CUS=Customer Survey

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

สำนักวิทยบริการโดยทีมผู้บริหาร ทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจของสำนักฯ ผ่านกลไกที่เป็นระบบดังภาพประกอบที่ 1.1-06

สิ่งที่ต้องการให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง	บทบาทของทีมบริหาร	กลไกการดำเนินงาน/วิธีการ	การวัดผลสำเร็จ/ผลลัพธ์/ตัวชี้วัด
1. แผนปฏิบัติการประจำปี สอดคล้องตามแผนกลยุทธ์	ระบุสิ่งที่ต้องการให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง	✓กำหนดแผนกลยุทธ์/เป้าหมายร่วมกันและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ ✓จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ✓มอบหมายผู้รับผิดชอบตามกรอบเวลา	การบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานระดับองค์กร (ผลลัพธ์ 7.4-06)
2. ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ตามกรอบเวลา	ทำให้เกิดการปฏิบัติที่ส่งผลต่อการปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างจริงจัง	✓ระบบติดตามและวัดผลการดำเนินงาน	รายงานผลการดำเนินงานตามกรอบเวลา
3. การมุ่งเน้นพัฒนาวัฒนธรรมบริการ	- ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ข้อเสนอความคิด ไอเดีย ที่นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม - ทำให้เกิดการสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริหาร	✓กำหนดนโยบายพัฒนานวัตกรรม ✓กระตุ้นให้เกิดผลงาน/นวัตกรรมทั้งระบบ บุคคลและระดับกลยุทธ์	นโยบายพัฒนานวัตกรรม คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรม
4. การมุ่งเน้นความสำคัญลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	การตั้งคำถามหาข้อเท็จจริงต่อการดำเนินการด้านการสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓กำหนดค่านิยมองค์กร ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ และกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง ✓กำหนดนโยบายการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	บุคลากรมีจิตบริการ (มุ่งเน้นลูกค้า) ความผูกพันของลูกค้า (ผลลัพธ์ 7.2-04)
5. การประเมินความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร	ประเมินวิเคราะห์และระบุสิ่งที่มีความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร และพิจารณาดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยง	✓กำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ✓ประสาน Risk Evaluation	แผนบริหารความเสี่ยง

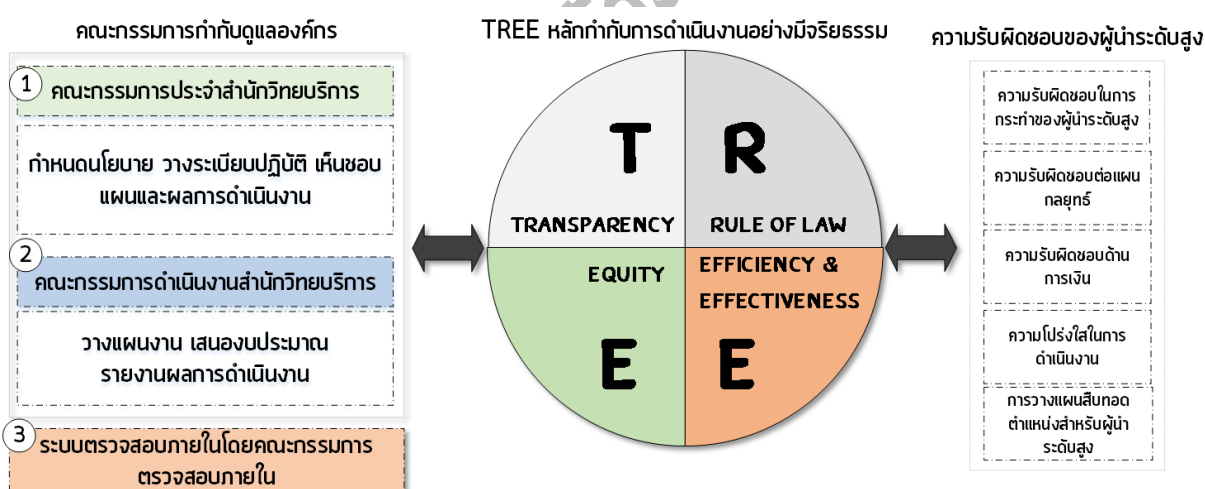
ภาพประกอบที่ 1.1-06 การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

สำนักวิทยบริการมีระบบการกำกับดูแลองค์กรโดยใช้แนวคิด TREE เป็นแนวทางกำกับการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและเป็นไปตามกฎหมายสำหรับทั้งผู้บริหารและบุคลากร มีการจัดโครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรตาม OP2-01 ซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการ คณะกรรมการดำเนินงานสำนักฯ และคณะกรรมการตรวจสอบและควบคุมภายใน สำนักฯ ยังมีระบบการกำกับดูแลองค์กร 2 ระดับ คือการกำกับภายในองค์กรโดยใช้แนวคิด TREE และการกำกับตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัยจากคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร และมีระบบประเมินผลการดำเนินงาน 2 ส่วน คือ (1) ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานและผู้บริหาร และ (2) ระบบประเมินผลการดำเนินงานประจำปีโดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในที่แต่งตั้งโดยมหาวิทยาลัย ดังภาพประกอบที่ 1.2-01 คณะกรรมการกำกับดูแลสำนักวิทยบริการ ประกอบด้วย (1) คณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการ มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและวางระเบียบปฏิบัติ ให้ความเห็นชอบแผนงานและพิจารณาผลการดำเนินงานประจำปี และ (2) คณะกรรมการดำเนินงานวิทยาเขตปัตตานี มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผนงาน เสนองบประมาณ ตรวจสอบผลการดำเนินงานทั้งด้านแผนงานและด้านงบประมาณ และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักวิทยบริการ ในปี 2559 สำนักฯ ได้ทบทวนและปรับปรุงกำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้มีระดับสูงใหม่ตามกรอบความรับผิดชอบ 5 ด้าน ดังนี้ (1) ความรับผิดชอบในการกระทำของผู้มีระดับสูง ได้แก่ การวางนโยบายดูแล ติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและแผน ผ่านการประชุมหัวหน้ากลุ่มงาน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน นอกจากนี้เป็นผู้แนะและปฏิบัติตนให้เป็นตัวอย่างตามกฎหมายและจริยธรรม (2) ความรับผิดชอบต่อแผนกลยุทธ์ ได้แก่ มีส่วนร่วมในการกำหนด/ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และกำกับติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และตัวชี้วัดทั้งระดับองค์กร ระดับปฏิบัติการและระดับบุคคล (3) ความรับผิดชอบด้านการเงิน ได้แก่ การวางแผนทางการเงิน ติดตามผลการดำเนินงาน กำกับดูแลการจัดทำงบการเงินและรายงานผ่านที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มงาน นอกจากนี้กำหนดให้คณะกรรมการสอบทาน ทำหน้าที่สอบทานงบการเงินรายไตรมาสและรายปี (4) ความโปร่งใสในการดำเนินงาน (5) ความรับผิดชอบต่อการวางแผนสืบทอดตำแหน่งสำหรับผู้มีระดับสูง ได้แก่ กำหนดให้มีนโยบายและแผนการสืบทอดตำแหน่งและแผนพัฒนาผู้นำ ผู้มีความสามารถพิเศษของสำนักฯ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหาร บุคลากร ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีนใจในการบริหารและกำกับดูแลองค์กรให้ประสบความสำเร็จ



ภาพประกอบที่ 1.2-01 ระบบการกำกับดูแลองค์กร

(2) การประเมินผลการดำเนินการ

สำนักวิทยบริการมีระบบการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารและคณะกรรมการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ ดังภาพประกอบที่ 1.2-02

รูปแบบ	เป้าหมายการประเมิน	ประเด็นประเมิน	วิธีการ	การรายงานผล	ความถี่
ระบบประเมินตามแนวทางและเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย	ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ	การประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน และประเมินสมรรถนะการบริหารงานตามข้อตกลงและกำกับการตามหลักธรรมาภิบาล	แบบสอบถาม	คณะกรรมการดำเนินงาน	ทุกปี
	หัวหน้าฝ่าย	ประสิทธิภาพการบริหารงานตามข้อตกลงและการปฏิบัติงานทั้งในส่วนปริมาณงาน คุณภาพงานและสมรรถนะของงาน	ประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลง การปฏิบัติงาน (TOR)	ผู้อำนวยการและคณะกรรมการ	ทุก 6 เดือน

รูปแบบ	เป้าหมายการประเมิน	ประเด็นประเมิน	วิธีการ	การรายงานผล	ความถี่
	ผลการดำเนินงานตาม KPIs	KPIs ระดับกลยุทธ์ KPIs ระดับปฏิบัติการ	ประเมินผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายเป็นร้อยละ	คณะกรรมการดำเนินงาน	ทุกปี
	ประเมินผลคุณภาพการดำเนินงานประจำปี SAR	ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA	คณะกรรมการประเมินตามเกณฑ์ TQA	คณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ	ทุกปี
ระบบประเมินตนเองตามข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย	การประเมินตนเองของคณะกรรมการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ	ตามข้อบังคับของมหาวิทยาลัย	แบบสอบถาม	คณะกรรมการดำเนินงาน	ทุกปี
	การประเมินความเสี่ยง	ตามเอกสารควบคุมความเสี่ยง	ระบบประเมินความเสี่ยง	คณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ	ทุกปี
ระบบรายงานผลการดำเนินงานและจัดเก็บเป็นข้อมูลการทบทวนผลการดำเนินงาน	รายงานผลการดำเนินงาน	KPIs ระดับกลยุทธ์ KPIs ระดับปฏิบัติการ	ประเมินผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายเป็นร้อยละ	คณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ	ทุก 3 เดือน
	การทบทวน	KPIs ระดับกลยุทธ์ KPIs ระดับปฏิบัติการ	ที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ	คณะกรรมการดำเนินงาน	ทุกปี
				ที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มงาน	ทุก 6 เดือน

ภาพประกอบที่ 1.2-02 การประเมินผลการดำเนินการ

ข. การประพฤติดัชนีปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม

(1) การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ

สำนักวิทยบริการดำเนินการภายใต้กฎหมาย ระเบียบและมาตรฐาน ได้แก่ พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2558 พ.ร.บ. ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 และมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ตามภาพประกอบที่ OP1-05 โดยในปี 2559 สำนักฯ ได้กำหนดนโยบายให้ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนตระหนักถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อการบริการสารสนเทศ และการผลิตสื่อการเรียนรู้ที่ถูกลิขสิทธิ์ โดยในการจัดสัมมนา PSULINET ครั้งที่ 5 ที่สำนักฯ เป็นเจ้าภาพ ได้จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากรคำนึงถึง “การจัดการ บริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ในยุค Thailand 4.0” นอกจากนี้สำนักฯ สนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมกิจกรรมทางด้านกฎหมายลิขสิทธิ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างสม่ำเสมอ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการฝึกอบรม เป็นต้น รวมทั้งสำนักฯ มีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อลดความกังวลของสาธารณะที่มีต่อผลิตภัณฑ์และการดำเนินงาน (1) จำนวนเหตุการณ์การกระทำที่ขัดต่อกฎหมาย พ.ร.บ.ความผิดคอมพิวเตอร์ (2) จำนวนเหตุการณ์การกระทำที่ขัดต่อ พ.ร.บ.ลิขสิทธิ์ และ (3) จำนวนข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินการที่ขัดต่อกฎหมายข้อบังคับ (ผลลัพธ์ 7.4-06, 7.4-07)

(2) การประพฤติดัชนีปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

สำนักวิทยบริการยึดมั่นหลักการ “TREE” เป็นแนวทางทำกับการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและเป็นไปตามกฎหมายสำหรับทั้งผู้บริหารและบุคลากร เพื่อให้ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมั่นใจว่าสำนักวิทยบริการ โดยบุคลากรทุกฝ่ายได้ดำเนินการกิจด้วยความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการส่งเสริมการประพฤติดัชนีปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม โดยจัดกิจกรรมส่งเสริมจริยธรรมและจรรยาบรรณ (ภาพประกอบที่ 1.2-x) ภายใต้ค่านิยม SQI และค่านิยม PSU (P-Professionalism; S-Social Responsibility; U-Unity) ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รวมทั้งยึดมั่นปณิธาน “ถือประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง” ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดด้านการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม แสดงในภาพประกอบที่ 7.4-06 ถึง 7.4-08

ด้าน	ปฏิสัมพันธ์กับ	กิจกรรม	ความถี่/การนำไปปฏิบัติ	ผลลัพธ์
ส่งเสริมการประพฤติดัชนีปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม	บุคลากร	คู่มือจรรยาบรรณ	สำรวจการรับรู้จรรยาบรรณปีละครั้ง	การรับรู้และเข้าใจในคู่มือจรรยาบรรณ
	บุคลากรใหม่	ปฐมนิเทศ สอนงาน แนะนำเกี่ยวกับจรรยาบรรณ	เมื่อมีบุคลากรใหม่	
	ผู้ใช้บริการ	แจ้งให้ทราบและทำความเข้าใจเกี่ยวกับจรรยาบรรณ	งานบริการสารสนเทศดำเนินการ	-
	ผู้ส่งมอบ	แจ้งให้ทราบและทำความเข้าใจเกี่ยวกับจรรยาบรรณ	งานพัสดุดำเนินการ	
ข้อร้องเรียนการประพฤติดัชนีปฏิบัติ	ผู้ใช้บริการ	ตามช่องทางข้อร้องเรียนผู้ใช้บริการ	ตลอดเวลา	ไม่มีเหตุการณ์ในด้านการประพฤติดัชนีปฏิบัติ
	บุคลากร	สายด่วนผู้บริหาร 1400		

ภาพประกอบที่ 1.2-03 การประพฤติดัชนีปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ค. ความรับผิดชอบต่อสังคม

(1) ความผูกพันของสังคม

สำนักวิทยบริการกำหนดนโยบายและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) โดยใช้แนวทางปฏิบัติที่ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของสำนักฯ ในการบริการวิชาการแก่ชุมชนและพื้นที่ใกล้เคียง และร่วมมือกับสถานศึกษาของโรงเรียนในการส่งเสริม “กิจกรรมการอ่าน” ด้วยการพัฒนาห้องสมุดของเล่นและจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านให้กับนักเรียนระดับประถมศึกษาที่ 1-3 และระดับประถมศึกษาที่ 4-6 นำแนวทางและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ดังกล่าวถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติโดยผู้บริหารประชุมในที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มงานระดมความเห็นเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการ และกำหนดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การพัฒนาห้องสมุดโรงเรียน การพัฒนาห้องสมุดของเล่น (Toy Library) การอบรมให้ความรู้ทักษะการสืบค้นให้กับบุคลากรทางการศึกษา เป็นต้น มีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนและระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการ ผลลัพธ์ตามภาพประกอบที่ 7.4-09 และ 7.4-10

(2) การสนับสนุนชุมชน

“การสร้างศักยภาพการบริการวิชาการที่เปิดกว้าง เพื่อยกระดับความเข้มแข็งของชุมชนและพัฒนาระบบการเผยแพร่วิชาการออกสู่ชุมชนอย่างทั่วถึง และ/หรือชุมชนเข้าถึงแหล่งความรู้ได้อย่างหลากหลาย” เป็นวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยที่สำนักวิทยบริการนำมากำหนดเป็นหนึ่งในเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ โดยมีกลยุทธ์และแผนปฏิบัติเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการร่วมกำหนดชุมชนในที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มงาน โดยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการอยู่ร่วมกันในชุมชนที่ตั้งของสำนักวิทยบริการเป็นหลัก บทบาทหน้าที่และความเชี่ยวชาญขององค์กร รวมทั้งสมรรถนะหลักขององค์กร คือ (1) ความเชี่ยวชาญและจิตบริการของบุคลากรในด้านการบริการสารสนเทศ การผลิตและบริการสื่อการเรียนรู้อ และบริการให้ความรู้และอบรมผู้ใช้บริการ และ (2) องค์ความรู้จากฐานข้อมูลจังหวัดชายแดนภาคใต้ กิจกรรมสนับสนุนชุมชนที่สำคัญโดยสอดคล้องกับสมรรถนะหลักขององค์กร แสดงดังภาพประกอบที่ 1.2-03

สมรรถนะหลักขององค์กร	ชุมชนที่สำคัญ	วิธีการกำหนดชุมชน	กิจกรรมสนับสนุนชุมชน	การประเมิน	ผลลัพธ์
o ความเชี่ยวชาญและจิตบริการของบุคลากร	ชุมชนพื้นที่ตั้งอยู่ใกล้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี ได้แก่ พื้นที่เขตเทศบาลตำบลสุไหงโกทิง และชุมชนภายในจังหวัดปัตตานี	กำหนดตามพื้นที่ทางภูมิศาสตร์	✓การบริการห้องสมุดและเทคโนโลยีทางการศึกษา ✓การพัฒนาห้องสมุดโรงเรียน	สำรวจปีละ 1 ครั้ง	7.4-09 7.4-10
	ชุมชนอำเภอเกาะยาว จังหวัดปัตตานี (ดำเนินการปี 2558) ชุมชนอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี (ดำเนินการปี 2559)		✓การจัดห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ✓การพัฒนาห้องสมุดของเล่นและกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน		
o ความเชี่ยวชาญและจิตบริการของบุคลากร	ครูและบุคลากรทางการศึกษา	กำหนดตามเฉพาะกลุ่มบุคคล	การจัดอบรมและการสัมมนาทางวิชาการด้านบริการสารสนเทศ การผลิตและบริการสื่อการเรียนรู้อ	สำรวจหลังสิ้นสุดกิจกรรมแต่ละครั้ง	7.4-11 7.4-12 7.4-13
o ความเชี่ยวชาญและจิตบริการของบุคลากร o ฐานข้อมูลจังหวัดชายแดนภาคใต้	นักวิจัย		การบริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย	สำรวจปีละ 1 ครั้ง	N/A

ภาพประกอบที่ 1.2-04 กิจกรรมสนับสนุนชุมชนที่สำคัญสอดคล้องสมรรถนะหลักขององค์กร

2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

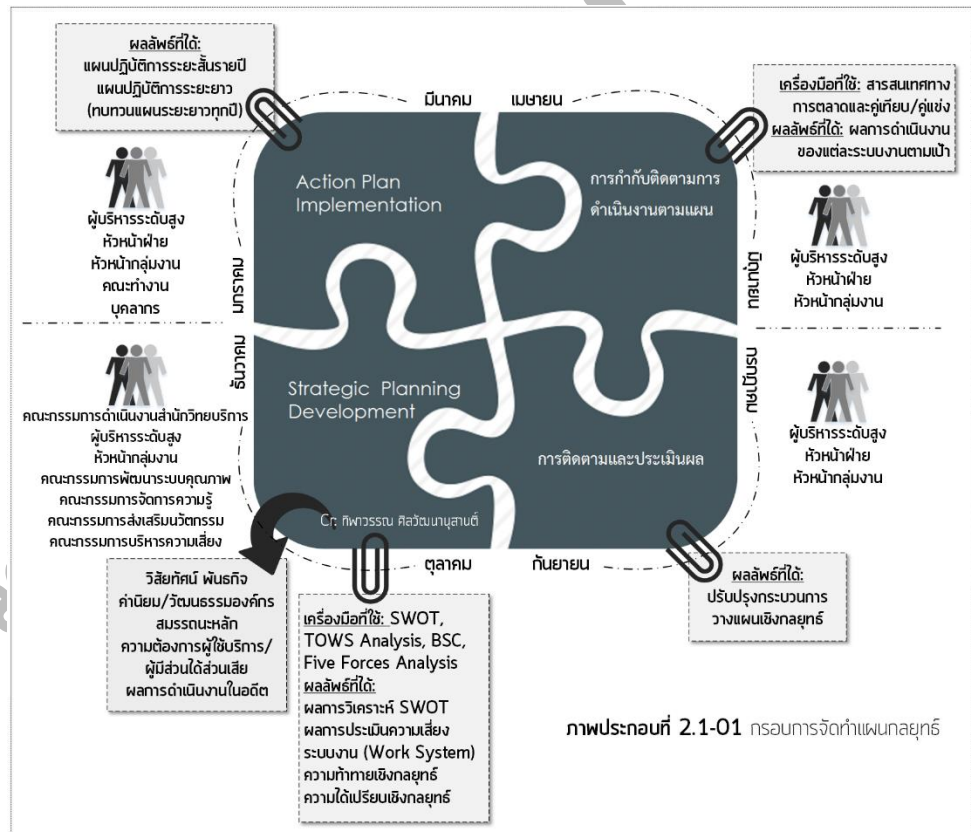
ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

ผู้บริหารระดับสูงและคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการดำเนินงาน สำนักวิทยบริการ ในการขับเคลื่อนกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ โดยร่วมกันระดมความคิดเชิงกลยุทธ์ กำหนดทิศทางกลยุทธ์ เป้าประสงค์หลักขององค์กร และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพื่อเป็นตัวขับเคลื่อนเป้าหมายสำคัญไปสู่วิสัยทัศน์ของสำนักวิทยบริการ โดยใช้กรอบการจัดทำแผนกลยุทธ์ (ภาพประกอบที่ 2.1-01) ใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บุคลากร รวมทั้งสมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถในการแข่งขัน มาเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนกลยุทธ์ฉบับปี พ.ศ. 2556-2560 ที่มุ่งเน้นการให้บริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ตามคำนิยามขององค์กร ส่งเสริมและผลักดันความคิดสร้างสรรค์และการสร้างนวัตกรรมในองค์กร

ในปี 2559 สำนักฯ ได้ทบทวนกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ใหม่ เพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ฉบับใหม่ ปี 2561-2565 โดย (1) กำหนดสมรรถนะหลักขององค์กรใหม่ ที่สร้างความเข้มแข็งของสมรรถนะหลักและความเชี่ยวชาญของบุคลากรโดยมุ่งเน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ และมุ่งสร้างนวัตกรรมเพื่อการบริการ (2) กำหนดกรอบการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวเพื่อกำหนดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของความต้องการและความหลากหลายของผู้ใช้บริการ (3) ผลักดันระบบสำนักงานอัจฉริยะ (OAR Smart Office) ให้สมบูรณ์ เพื่อความเชื่อมโยงของข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์กรและการตัดสินใจ เช่น ระบบข้อมูลสารสนเทศการวางแผนงานกับการบริหารโครงการ ระบบสารสนเทศการเงินกับการบริหารโครงการและพัสดุ ระบบสารสนเทศการเงินกับการเรียนรู้ระดับบุคคล/การพัฒนาบุคลากร เป็นต้น นอกจากนี้ในปี 2560 สำนักฯ จะยกระดับกระบวนการวางแผนกลยุทธ์โดยมุ่งเน้นข้อมูลจากการบริการลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการวิเคราะห์จัดลำดับแผนงานต่างๆ ในการมุ่งสร้างนวัตกรรมบริการและความร่วมมือกับพันธมิตรมากยิ่งขึ้น เพื่อความคล่องตัวและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว

กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ของสำนักวิทยบริการ มีทั้งหมด 9 ขั้นตอน ตามภาพประกอบที่ 2.1-02 โดย สำนักวิทยบริการ กำหนดจัดทำแผนกลยุทธ์ตามกรอบเวลาที่กำหนดดังนี้ (1) การจัดทำแผนระยะสั้นจะจัดทำทุกปีโดยให้สอดคล้องกับ 1.1) การวัดและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ 1.2) แผนบริการสารสนเทศ แผนการผลิตสื่อการเรียนรู้ แผนบริการให้ความรู้และอบรม แผนพัฒนาวัฒนธรรม แผนการจัดซื้อจัดจ้างกับผู้ส่งมอบ และ 1.3) ตอนสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ส่วน (2) แผนระยะยาวจะมีการพิจารณาทุกปี เพื่อเตรียมการจัดสรรทรัพยากร การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านบริการและการผลิต และศักยภาพที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น



ภาพประกอบที่ 2.1-01 กรอบการจัดทำแผนกลยุทธ์

ในปี 2559 สำนักฯ ได้คำนึงถึงความจำเป็นที่อาจเกิดขึ้นในองค์กรในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงความต้องการของผู้ใช้บริการแบบพลิกโฉมในขั้นตอนที่ 2 และขั้นตอนที่ 3 ซึ่งในการประเมินสภาพแวดล้อมใช้เครื่องมือ SWOT Analysis, TOWS Analysis และ Five Forces Analysis เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉมที่สำนักฯ คำนึงถึง ได้แก่ (1) ความต้องการของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและการแสวงหารูปแบบบริการใหม่ๆ ของผู้ใช้บริการ (2) การพัฒนาารูปแบบบริการที่เชื่อมโยงกับการศึกษา ศิลปะและวัฒนธรรมจังหวัดชายแดนใต้ (3) การเข้าถึงบริการสารสนเทศในทุกอุปกรณ์ เช่น Smart Phone, Tablet, VR เป็นต้น (4) รูปแบบใหม่ของการให้บริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้

(2) นวัตกรรม

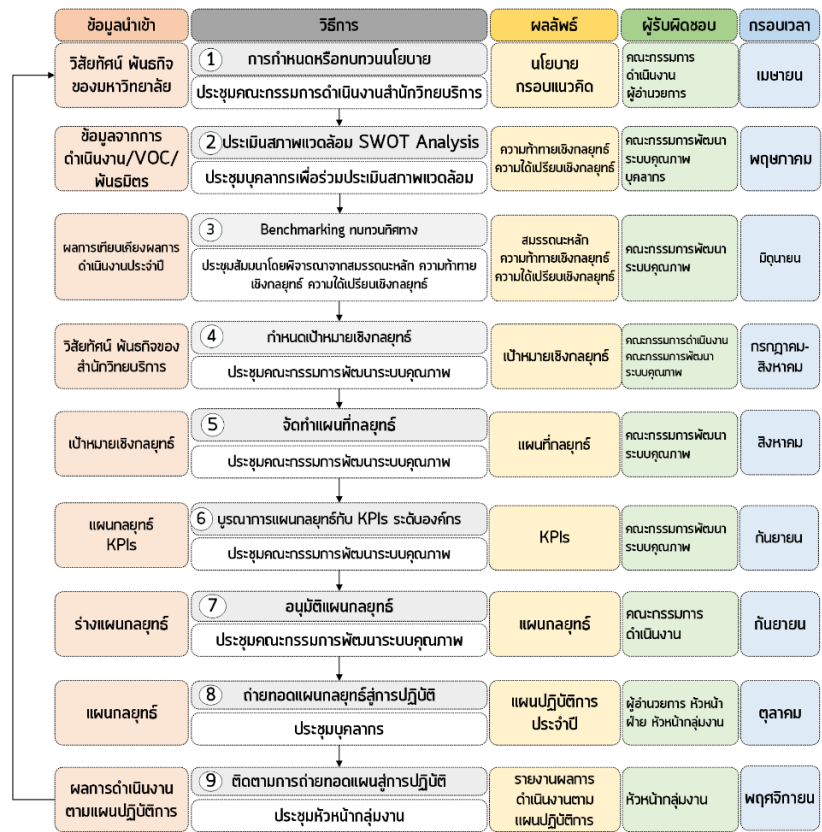
สำนักวิทยบริการ กระตุ้นและผลักดันให้เกิดนวัตกรรมในองค์กรทั้ง

ระดับกลยุทธ์และระดับบุคคล สำหรับระดับกลยุทธ์ ผลักดันการเกิดนวัตกรรมในองค์กรผ่านกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ผ่านขั้นตอนที่ 3 ทบทวนทิศทาง และขั้นตอนที่ 4 การกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ โดยในแผนกลยุทธ์ฉบับปี 2556-2560 ได้กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 2 **“การวิจัย การพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีและนวัตกรรมการเรียนรู้ รวมทั้งนวัตกรรมบริการสื่อการเรียนรู้และบริการสารสนเทศ”** โดยผู้บริหารกำหนดนโยบายและแนวทางในการพัฒนานวัตกรรม กำหนดให้การพัฒนานวัตกรรมเป็นค่านิยมหลักขององค์กร และแต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรม สำนักวิทยบริการ ทำหน้าที่ในขับเคลื่อนการพัฒนานวัตกรรมของสำนักวิทยบริการ โดยจัดทำแผนในการพัฒนานวัตกรรม ตั้งแต่กระบวนการวางแผนการส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม การสร้างและสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรม ตามกระบวนการ Idea Suggestions to Innovation ตามกรอบและเป้าหมาย KPIs ในปี 2529 ได้กำหนด KPIs ใหม่ด้านนวัตกรรม 2 ตัว คือ (1) จำนวน Idea ที่บุคลากรนำเสนอใน Idea Tank เทียบจำนวนบุคลากรทั้งหมด (2) จำนวน Idea ที่นำไปพัฒนาเป็นนวัตกรรมเทียบจำนวน Idea ทั้งหมดใน Idea Tank

สำหรับระดับบุคคล สำนักวิทยบริการโดยคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรม จัดเวทีนำเสนอผลงาน/นวัตกรรมภายในสำนักเป็นประจำทุกปี ภายใต้ชื่อโครงการ “ไอวี่ทัน ไอเดียเจ๋ง: คิด-ทำ-กัน” ซึ่งในปี 2560 เป็นจัดเป็นครั้งที่ 3 มีการประกาศเกณฑ์ในการพิจารณาตัดสินรางวัลผลงาน/นวัตกรรม ระดับรางวัล 3 ระดับใน 4 ประเภทนวัตกรรม ได้แก่ การปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) การปรับปรุงการบริหารจัดการ (Administrative Improvement) ผลิตภัณฑ์ใหม่ (New Product) และธุรกิจใหม่ (Business Model) รางวัลถูกใจกรรมการและรางวัล Popular Vote มีการสะสมแต้มปีหลอดไฟในสมุดพกนวัตกรรม นอกจากนี้คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรมจัดหาความรู้ด้านนวัตกรรม เทคโนโลยีใหม่ๆ ส่งผ่านเว็บไซต์ Innovation ของสำนักฯ ในทุก 2 สัปดาห์ และจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ ไอเดีย และแนวคิดนวัตกรรมให้กับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

สำนักวิทยบริการให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ โดยยึดประโยชน์ของผู้ให้บริการเป็นหลัก การจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร ผู้นำระดับสูงขององค์กรกำหนดให้ **“การปรับปรุงการให้บริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพ ด้วยจิตบริการ และปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังที่สูงขึ้นของผู้ใช้บริการต่อบริการของสำนักวิทยบริการ”** เป็นส่วนหนึ่งในความท้าทายเชิงกลยุทธ์รวมถึงกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่จะพัฒนาการให้บริการของสำนักวิทยบริการ โดยสำนักวิทยบริการนำข้อมูลผลการดำเนินงานย้อนหลัง 10 ปี มาวิเคราะห์แนวโน้มและวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ในการวางแผนกลยุทธ์ โดยคำนึงถึง 5 ประเด็นสำคัญ คือ (1) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (2) ความเสี่ยงและภาวะคุกคาม (3) ความเปลี่ยนแปลงที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นด้านกฎระเบียบข้อบังคับ (4) จุดบอดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (5) ความสามารถในการนำแผนกลยุทธ์มาปฏิบัติ วิธีการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ของสำนักวิทยบริการแสดงดังภาพประกอบที่ 2.1-03



ภาพประกอบที่ 2.1-02 กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สำคัญ

Cr: ศิวารัตน ศิวรัตน์มานุสชาติ

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

สำนักวิทยบริการโดยผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย หัวหน้ากลุ่มงาน และคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพร่วมกันระดมความคิดเชิงกลยุทธ์ในที่ประชุม “ระดมความคิดเชิงกลยุทธ์เพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์” เพื่อทบทวน (1) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลัก (2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย (3) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (4) เป้าประสงค์ระยะสั้น ระยะยาว (5) ระบุจุดด้วย โดยพิจารณาความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ สมรรถนะหลัก ทำดังนี้ 1) ความสามารถที่โดดเด่นที่มีผลต่อการสร้างคุณค่าให้กับผู้ใช้บริการและส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร จะเป็นสมรรถนะหลัก (Core Competency) ซึ่งจะแบ่งเป็นปัจจุบันและอนาคต 2) จุดอ่อนและภาวะคุกคามที่มีผลกระทบต่อองค์กร จะเป็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์ 3) จุดแข็งที่เกิดจากข้อมูลเชิงเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ จะเป็นความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ส่วนการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสำนักวิทยบริการ ใช้หลักการจุดแข็งและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ขณะความท้าทาย ขณะเดียวกันใช้โอกาสทางกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างความได้เปรียบเพิ่มมากขึ้น วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์จะมีความสมดุลทั้งระยะสั้นและระยะยาว ตอบสนองความท้าทาย ความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม แผนกลยุทธ์สำนักวิทยบริการประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ 6 ด้าน วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 6 ข้อ โดยคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหารร่วมกันพิจารณากำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ 6 ประเด็นที่ครอบคลุมการดำเนินงานตามภารกิจหลักขององค์กร แต่ละวัตถุประสงค์มุ่งไปสู่การพัฒนาการบริการเพื่อผู้ใช้บริการ การวิจัย การพัฒนา และการเผยแพร่เทคโนโลยีและนวัตกรรมการเรียนรู้ รวมทั้งนวัตกรรมบริการสื่อการเรียนรู้และทรัพยากรสารสนเทศ การพัฒนางานและนวัตกรรม และมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพตามที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ โดยการนำข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์และนำมาเป็นสารสนเทศประกอบการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังปรากฏในภาพประกอบที่ 2.1-05

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ	เป้าประสงค์ที่สำคัญ	ความท้าทาย/ได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	KPIs	กรอบเวลาการติดตามและบรรลุ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การบริการสารสนเทศและทรัพยากรการเรียนรู้				
ผู้ใช้บริการทุกกลุ่มของสำนักวิทยบริการได้ใช้ประโยชน์จากสารสนเทศและทรัพยากรการเรียนรู้ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์และความต้องการของแต่ละกลุ่มจากบุคลากรมืออาชีพที่พร้อมทำหน้าที่ร่วมพัฒนาคอน ชุมชน สังคม แห่งการเรียนรู้ และ สังคมฐานความรู้	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสารสนเทศและทรัพยากรการเรียนรู้	SC1 SA1, SA3, SA5	1. ทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน 2. ปริมาณการใช้ฐานข้อมูลเพิ่มขึ้น 3. สื่อที่พัฒนาจากผลงานวิจัยที่เป็นจุดเน้นของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี 4. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 5. ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการ	รายไตรมาส บรรลุแผนปี 2560
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การวิจัย การพัฒนา และการเผยแพร่เทคโนโลยีและนวัตกรรมการเรียนรู้ รวมทั้งนวัตกรรมบริการสื่อการเรียนรู้และทรัพยากรสารสนเทศ				
การยกระดับขีดความสามารถในการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการโดยใช้ประโยชน์จากผลการวิจัยและการพัฒนานวัตกรรมให้รองรับความต้องการของผู้ใช้บริการและเพิ่มคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง	1. ผลงานวิจัย 2. นวัตกรรม 3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการ 4. องค์ความรู้ 5. การเผยแพร่เทคโนโลยีการเรียนรู้และนวัตกรรม	SC2, SC6 SA2, SA4, SA5	1. เงินสนับสนุนงานวิจัยและการพัฒนานวัตกรรมต่อจำนวนบุคลากร 2. ผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรหรือได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ 3. ผลงานนวัตกรรมที่นำไปใช้ประโยชน์หรือได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ (นวัตกรรมบริการและนวัตกรรมกระบวนการ)	รายไตรมาส บรรลุแผนปี 2560
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การจัดสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้				
การจัดการสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนานักศึกษาให้มีทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ที่มีประสบการณ์ ทำงานเป็น พร้อมเป็นพลเมืองโลกดิจิทัล และประชาชนอาเซียน รวมทั้งอำนวยความสะดวกแก่อาจารย์ในการจัดกระบวนการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดในการเรียนรู้และสร้างสรรค์ผลงาน	1. สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ 2. คุณภาพของนักศึกษา	SC3, SC4, SC5 SA2, SA3, SA4	1. ประสิทธิภาพในการให้บริการของห้องสมุด 2. การเป็นองค์กรแห่งการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) 3. ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างทักษะทางสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่จัดให้กับผู้ใช้บริการ 4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 5. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	รายไตรมาส บรรลุแผนปี 2560
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการวิจัย				
บุคลากรมหาวิทยาลัย นักศึกษา และชุมชนได้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกในการค้นคว้าวิจัย การจัดทำผลงานทางวิชาการ เกิดวัฒนธรรมการผลิต การถ่ายทอดความรู้เพื่อสร้างสังคมฐานความรู้และใช้ความรู้ในการแก้ไขปัญหา	มีความพร้อมในการสนับสนุนการวิจัย	SC6 SA5	1. จำนวนกิจกรรมที่สนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย 2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 3. ระดับผลสัมฤทธิ์ของผู้อบรมด้านการพัฒนาทักษะสารสนเทศไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	รายไตรมาส บรรลุแผนปี 2560

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ	เป้าประสงค์ที่สำคัญ	ความท้าทาย/ ได้เปรียบเชิงกล ยุทธ์	KPIs	กรอบเวลา การติดตาม และบรรลุ
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร				
บุคลากรของสำนักวิทยบริการมีสมรรถนะสูงและความก้าวหน้าตามตำแหน่งงาน องค์กรสามารถธำรงรักษาบุคลากรทุกกลุ่มซึ่งเป็นฐานการดำเนินงานที่มั่นคง	บุคลากรมีศักยภาพและคุณภาพ (คุณภาพในการทำงานและคุณภาพชีวิต)	SC6 SA5	1. การพัฒนาบุคลากรเพื่ออนาคต 2. ระดับความพึงพอใจของบุคลากร 3. ระดับความผูกพันของบุคลากร 4. ร้อยละของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและ/หรือก้าวหน้าตามตำแหน่งงาน	รายไตรมาส บรรลุแผนปี 2560
ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบบริหารจัดการองค์กร				
สำนักวิทยบริการมีโครงสร้างพื้นฐานและระบบบริหารจัดการภารกิจในทุกมิติที่ได้มาตรฐานคุณภาพ สามารถร่วมขับเคลื่อนสังคมการเรียนรู้สู่สังคมฐานความรู้อย่างเข้มแข็ง	บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ	SC7 SA6	1. ร้อยละของเงินออมต่องบประมาณเงินรายได้ 2. การบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานระดับองค์กร 3. ผู้ให้ความร่วมมือและพันธมิตรที่มีกิจกรรมการส่งเสริมการดำเนินงาน 4. คะแนนกระบวนการและผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	บรรลุแผนปี 2560

ภาพประกอบที่ 2.1-05 วัตถุประสงค์และเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

สำนักวิทยบริการแต่งตั้งคณะทำงานชุดต่างๆ ในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อบริบทเชิงกลยุทธ์ทั้งในส่วนของการจัดการความรู้และการพัฒนานวัตกรรม โดยคณะกรรมการจัดการความรู้ ดำเนินการวางแผนการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการ จากประเด็นความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บุคลากร และความเสี่ยงจากการดำเนินงาน รวมถึงผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา และคณะกรรมการส่งเสริมนวัตกรรม รับผิดชอบในการวางแผนการส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม และจัดให้บุคลากรทุกคนในสำนักวิทยบริการมีส่วนร่วมในการพัฒนานวัตกรรม และคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ทำหน้าที่ในการวางแผนและดำเนินงาน เพื่อการยกระดับคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ ภายใต้วัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผู้ให้บริการเป็นสำคัญ มีวัฒนธรรมองค์กร คือ การทำงานเป็นทีม และโอกาสและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ เป็นปัจจัยในการดำเนินงานและร่วมผลักดันความสำเร็จขององค์กร การคำนึงถึงนโยบายของมหาวิทยาลัยในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและการบริการสื่อการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัยและบริการวิชาการ รวมถึงการพัฒนานวัตกรรม และการบริการที่ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ

สำนักวิทยบริการ มีแผนกลยุทธ์สำนักวิทยบริการ เป็นแผนระยะยาว 5 ปี และมีแผนระยะสั้นหรือปฏิบัติการประจำปี ทุกปี เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนางานและดำเนินงานประจำปี โดยหน่วยงานภายในสำนักวิทยบริการ ระดับฝ่ายเป็นผู้กำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี และบุคลากรเป็นผู้นำเสนอแผนและรับผิดชอบการดำเนินงานตามแผนให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ภายใต้กรอบแผนกลยุทธ์ของสำนักวิทยบริการ ความสอดคล้องของแผนปฏิบัติการและแผนกลยุทธ์ แสดงดังภาพประกอบที่ 2.2-01

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ	แผนปฏิบัติการประจำปี	สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การบริการสารสนเทศและทรัพยากรการเรียนรู้		
ผู้ให้บริการทุกกลุ่มของสำนักวิทยบริการได้ใช้ประโยชน์จากสารสนเทศและทรัพยากรการเรียนรู้ที่ตอบสนองวัตถุประสงค์และความต้องการของแต่ละกลุ่มจากบุคลากรมืออาชีพที่พร้อมทำหน้าที่ร่วมพัฒนานคน ชุมชน สังคมแห่งการเรียนรู้ และสังคมฐานความรู้	- จัดหาระบบบริการที่ทันสมัย รวดเร็ว - จัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย - พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้ครอบคลุมทุกสาขา - จัดหาสารสนเทศครอบคลุมทุกกลุ่มผู้ใช้บริการ - เพิ่มช่องทางให้ผู้ให้บริการเข้าถึงสารสนเทศ - จัดหาและรวบรวมทรัพยากรในรูปแบบแฟ้มสื่ออิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ - จัดกิจกรรมส่งเสริมและเผยแพร่แหล่งเรียนรู้ - พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือ - พัฒนาระบบการให้บริการแก่ผู้ใช้ทุกระดับกลุ่มอย่างมีคุณภาพ - พัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศแก่ผู้ใช้บริการ - พัฒนาสื่อ e-learning	- เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการทรัพยากรการเรียนรู้ - ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การวิจัย การพัฒนา และการเผยแพร่เทคโนโลยีและนวัตกรรมการเรียนรู้ รวมทั้งนวัตกรรมการบริการสื่อการเรียนรู้และทรัพยากรสารสนเทศ		

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ	แผนปฏิบัติการประจำปี	สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
การยกระดับขีดความสามารถในการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการโดยใช้ประโยชน์จากผลการวิจัยและการพัฒนานวัตกรรมให้รองรับความต้องการของผู้ใช้บริการและเพิ่มคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง	1. รวบรวมผลงานวิจัยตามสาขาวิชา 2. พัฒนาช่องทางการสื่อสารองค์ความรู้ 3. วิจัยพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการเรียนรู้ของชุมชน 4. โครงการความร่วมมือในการเป็นคู่เทียบ 5. โครงการ R2R	1. สร้างชุมชนนักวิจัยและแหล่งเรียนรู้แก่ผู้ให้บริการ 2. สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายเพื่อพัฒนาความรู้และการเรียนรู้
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การจัดสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้		
การจัดการสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนานักศึกษาให้มีทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ที่มีประสบการณ์ ทำงานเป็น พร้อมเป็นพลเมืองโลกดิจิทัล และประชาชนอาเซียน รวมทั้งอำนวยความสะดวกแก่อาจารย์ในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่ทันสมัย ให้เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดในการเรียนรู้และสร้างสรรค์ผลงาน	1. ออกแบบการใช้พื้นที่ภายในอาคารที่เอื้อต่อการเรียนรู้ 2. การจัดกิจกรรมการพัฒนาความรู้ ทักษะ สมรรถนะของนักศึกษาในการเรียนรู้ 3. สร้างความร่วมมือกับประเทศอาเซียนด้านศิลปะวัฒนธรรม ท้องถิ่นและวิจัย 4. พัฒนาศูนย์การเรียนรู้ 5. โครงการส่งเสริมพัฒนาทักษะอำนาจส่วนบุคคลพิเศษ/ผู้พิการ	1. จัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้แบบใหม่เพื่อสนับสนุนผู้ให้บริการให้มีทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 2. ร่วมสร้างทักษะสารสนเทศและทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษา
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการวิจัย		
บุคลากรมหาวิทยาลัย นักศึกษา และชุมชนได้ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกในการค้นคว้าวิจัย การจัดทำผลงานทางวิชาการ เกิดวัฒนธรรมการผลิต การถ่ายทอดความรู้เพื่อสร้างสังคมฐานความรู้และใช้ความรู้ในการแก้ไขปัญหา	1. คลินิกวิจัย 2. จัดสรรงบประมาณ 3. อบรมการสืบค้น 4. จัดสร้างคลังความรู้ 5. เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำผลงานวิจัย 6. พัฒนาระบบข้อมูลสนับสนุนงานวิจัย 7. เวทีนำเสนอวัฒนธรรม	พัฒนาทักษะงานวิจัยแก่นักศึกษาและบุคลากร
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร		
บุคลากรของสำนักวิทยบริการมีสมรรถนะสูงและความก้าวหน้าตามตำแหน่งงาน องค์กรสามารถธำรงรักษาบุคลากรทุกกลุ่มซึ่งเป็นฐานการดำเนินงานที่มั่นคง	1. โครงการพัฒนาบุคลากร ผู้มีความสามารถพิเศษ ผู้นำในอนาคต 2. พัฒนาความเชี่ยวชาญของบุคลากร	ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรตามคำนิยม SQI
ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบบริหารจัดการองค์กร		
สำนักวิทยบริการมีโครงสร้างพื้นฐานและระบบบริหารจัดการภารกิจในทุกมิติที่ได้มาตรฐาน คุณภาพ สามารถร่วมขับเคลื่อนสังคมการเรียนรู้สู่สังคมฐานความรู้อย่างเข้มแข็ง	1. พัฒนาระบบสำนักงานอัจฉริยะ 2. พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร 3. กิจกรรมการระดมทุน	ยกระดับคุณภาพการดำเนินงานและการพัฒนางานในทุกมิติให้ได้มาตรฐาน

ภาพประกอบที่ 2.2-01 ความสอดคล้องของแผนปฏิบัติการและแผนกลยุทธ์

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

คณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพสรุปวัตถุประสงค์และเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ให้ทุกฝ่ายทำการทบทวนกระบวนการทำงานและจัดทำแผนการปฏิบัติการระยะสั้น ระยะยาว พร้อมทั้งตัวชี้วัด (KPIs) และระบุทรัพยากรที่จำเป็น เช่น ทรัพยากรบุคคล งบประมาณ และการสนับสนุนต่างๆ ตลอดจนปัจจัยเสี่ยงและจุดอ่อนที่อาจเกิดขึ้น และคาดการณ์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมภายนอก รวมทั้งระบุแผนรองรับในการบริหารจัดการความเสี่ยงและจุดอ่อนเหล่านั้น ในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร เริ่มจากการกำหนด KPIs และแผนงานระดับฝ่าย ถ่ายทอดเป็นลำดับชั้นลงสู่ระดับกลุ่มงานและระดับบุคคล โดย KPIs และแผนงานทั้งหมดที่จัดทำขึ้นจะถูกจัดเก็บในรูปแบบฟอร์ม Performance Agreement (PA) ตามหลักการ Balanced Scorecard และติดตามประสานงาน ประชุมหารือระหว่างปฏิบัติการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของสำนักวิทยบริการจะสามารถบรรลุได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ดังภาพประกอบที่ 2.2-02

แผนระยะยาว 2556-2560			แผนระยะสั้น (แผนปฏิบัติการประจำปี)		
แผนกลยุทธ์	พันธกิจ/ภารกิจหลัก	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	รายงานผลการดำเนินงาน
		ความท้าทายเชิงกลยุทธ์			
1,3,4	ด้านการบริการสารสนเทศ	- เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริการทรัพยากรการเรียนรู้ - ส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ - การพัฒนาบุคลากรให้มีภาวะผู้นำและเป็นผู้มีอาชีพ - ฐานข้อมูลจังหวัดชายแดนภาคใต้	1. การจัดทำคำขอ งบประมาณรายจ่าย ประจำปีระดับฝ่าย 2. การจัดทำงบประมาณ รายได้ระดับฝ่าย 3. แผนปฏิบัติการประจำปี	ฝ่ายหอสมุด จอห์น เอฟ. เคนเนดี	ดำเนินงานตามแผน/ติดตามและรายงานสรุปผล
2,3	ด้านการพัฒนาสื่อการเรียนรู้	ยกระดับขีดความสามารถการดำเนินงานด้านสื่อการเรียนรู้และนวัตกรรม		ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา	

รายงานวิธีการและผลการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติประจำปี 2559 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

แผนระยะยาว 2556-2560			แผนระยะสั้น (แผนปฏิบัติการประจำปี)		
แผนกลยุทธ์	พันธกิจ/ภารกิจหลัก	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	รายงานผลการดำเนินงาน
		ความท้าทายเชิงกลยุทธ์			
		- จัดสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ - ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี	1. การจัดทำคำขอยางประมาณรายจ่ายประจำปีระดับฝ่าย 2. การจัดทำงบประมาณเงินรายได้ระดับฝ่าย 3. แผนปฏิบัติการประจำปี		ดำเนินงานตามแผน/ติดตามและรายงานสรุปผล
5,6	ด้านการปฏิบัติการและการจัดการ	- เพิ่มสมรรถนะและขีดความสามารถของบุคลากร - พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบบริหารจัดการ - การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการองค์กรให้มีมาตรฐานระดับชาติ	1. การจัดทำคำขอยางประมาณรายจ่ายประจำปีระดับฝ่าย 2. การจัดทำงบประมาณเงินรายได้ระดับฝ่าย 3. แผนปฏิบัติการประจำปี	3 ฝ่าย	ดำเนินงานตามแผน/ติดตามและรายงานสรุปผล
1,2,3,4,5,6	ภาพรวมของสำนักวิทยบริการ	- พัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพการบริการในทุกภารกิจ - ความเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและเทคโนโลยี	การพิจารณาจัดสรรงบประมาณให้สอดคล้องตามเป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ของสำนักวิทยบริการ เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์และเป็นไปตามแผนกลยุทธ์	ที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ	สรุป/ประเมินผลการดำเนินงานตามแผน

ภาพประกอบที่ 2.2-02 การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ

ในส่วนของการกำหนดและถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่ระดับบุคลากร สำนักวิทยบริการกำหนดนโยบายในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการไปสู่ระดับบุคคลผ่านการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานรายบุคคล (TOR) ปีละ 2 ครั้ง มีการติดตามการดำเนินงานตาม TOR การรายงานการดำเนินงาน และการประเมินผลการดำเนินงานตาม TOR ปีละ 2 ครั้ง โดยคณะกรรมการประเมินผลการดำเนินงานที่แต่งตั้งจากตัวแทนส่วนต่างๆ ทั้งผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และผู้ใต้บังคับบัญชา และมีการนำผลการประเมินมาพิจารณาปรับปรุงการทำงาน และจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาบุคลากรในส่วนของการที่มีผลการประเมินต่ำกว่าเกณฑ์

เพื่อให้ระบบการติดตามและวัดผลการดำเนินงานโดยรวมของแผนปฏิบัติการเชื่อมโยงสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน สำนักวิทยบริการได้นำระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานและการบริหารงาน (e-Budget & e-Project ใน OAR Smart Office) เป็นเครื่องมือในการทำกับวางแผนและติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ การดำเนินงานและผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ โดยผู้รับผิดชอบกิจกรรมต่างๆ ตามแผนปฏิบัติการประจำปีเป็นผู้บันทึกข้อมูลและสามารถรายงานผลการดำเนินงานได้ทันที เป็นระบบที่ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าฝ่าย และ หัวหน้ากลุ่มงานสามารถใช้ในการตรวจสอบและติดตามการดำเนินงานได้ตลอดเวลาผ่านระบบเครือข่ายออนไลน์ (ภาพประกอบที่ 2.2-03)

ยุทธศาสตร์	ผู้รับผิดชอบ					ฝ่ายปฏิบัติ			ผู้ส่งมอบ	พันธมิตร/ผู้ให้ความร่วมมือ
	OAR	KM	INNO	TQA	RM	JFK	Techno	Sec		
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การบริการสารสนเทศและทรัพยากรการเรียนรู้	✓	-	-	-	-	●	-	-	ทรัพยากรสารสนเทศ	- ศูนย์คอมพิวเตอร์ - PULINET
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การวิจัย การพัฒนาและการเผยแพร่เทคโนโลยีและนวัตกรรมการเรียนรู้ รวมทั้งนวัตกรรมบริการสื่อการเรียนรู้และทรัพยากรสารสนเทศ	✓	✓	✓	-	-	●	●	●	นักวิจัย	- ชมรม PSU Open Source & Freeware - PULINET - ศูนย์คอมพิวเตอร์
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การจัดสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้	-	✓	✓	-	-	●	●	●	อุปกรณ์และเทคโนโลยี	- ชมรม PSU Open Source & Freeware - PULINET - ศูนย์คอมพิวเตอร์
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการวิจัย	-	✓	-	-	✓	●	●	●	ทรัพยากรสารสนเทศ	- ชมรม PSU Open Source & Freeware - PULINET
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร	✓	-	-	-	-	-	-	●	วิทยากร	PULINET
ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบบริหารจัดการองค์กร	-	-	-	✓	✓	●	●	●	-	PULINET

ภาพประกอบที่ 2.2-03 การถ่ายทอดแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ไปสู่ฝ่ายปฏิบัติ ผู้ส่งมอบและพันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ

หมายเหตุ OAR=คณะกรรมการดำเนินงาน; KM=คณะกรรมการจัดการความรู้; INNO=คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรม; TQA=คณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ; RM=คณะกรรมการวิจัย; JFK=ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี; Techno=ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา; Sec=สำนักงานเลขานุการ

(3) การจัดสรรทรัพยากร

ในปี 2559 สำนักวิทยบริการโดยผู้บริหารกำหนดให้การวางแผนทรัพยากรด้านการเงินเชื่อมโยงกับการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีและด้านอื่นๆ โดยดำเนินการผ่านระบบสารสนเทศทางการเงินที่เชื่อมโยงการวางแผนโครงการ (e-Budget, e-Project, e-Staff ใน OAR Smart Office) โดยงานแผนทำหน้าที่กรอกข้อมูลแผนงาน/โครงการที่ผ่านการพิจารณางบประมาณเงินรายได้ประจำปี (ในที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มงานและที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักฯ) พร้อมระบุทรัพยากรที่ใช้ ตัวชี้วัดและผู้รับผิดชอบลงในระบบ OAR Smart Office ทำให้สามารถคำนวณงบประมาณที่ต้องใช้ สามารถติดตามผลการดำเนินงานโครงการได้แบบ Real Time สามารถติดตามและรักษาระดับตัวชี้วัดด้านการเงินและด้านกระบวนการให้อยู่ในระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ทำให้เกิดความมั่นใจถึงความมั่นคงทางการเงินและความสำเร็จของการปฏิบัติงาน

(4) แผนด้านบุคลากร

ในปี 2559 สำนักวิทยบริการโดยผู้บริหารได้กำหนดให้มีคณะกรรมการบริหารบุคคลขึ้น ประกอบด้วยหัวหน้าฝ่าย หัวหน้ากลุ่มงาน และการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่ในการกำหนดกรอบการพัฒนาบุคลากรระดับฝ่ายและร่วมกันเขียนแผนพัฒนาบุคลากร (HR Plan) ทั้งระยะสั้นและระยะยาว และกำหนดแผนส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล พร้อมติดตามการพัฒนาบุคลากรในแต่ละฝ่าย ซึ่งในการจัดทำแผน HR Plan แต่ละฝ่ายจะประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรในฝ่าย โดยพิจารณาจากอายุงาน ผลการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าทางตำแหน่งงาน มาพิจารณาให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ในส่วนที่เป็นสมรรถนะหรือกลยุทธ์ใหม่ เช่น ความสามารถในการพัฒนาวัฒนธรรม/การสร้างนวัตกรรม ผู้บริหารและทีมคณะกรรมการบริหารบุคคล จะกำหนดแนวทางและบุคลากรหลักที่จำเป็น จากนั้นการเจ้าหน้าที่จะนำมาวิเคราะห์และกำหนด จัดสรรบุคลากรตามความเหมาะสม ในการวางแผนด้านบุคลากรของสำนักฯ นั้น จะมีการบูรณาการข้อมูลขีดความสามารถและอัตรากำลัง ข้อมูลศักยภาพของบุคลากรกับระบบการพัฒนาบุคลากร (OAR-HRM) โดยทีมคณะกรรมการบริหารบุคคลและหัวหน้าฝ่ายมีส่วนร่วมในการประเมินและกำหนดโปรแกรมการพัฒนาบุคลากรของสำนักฯ กลไกในการพัฒนาแผนด้านบุคลากร ดังภาพประกอบที่ 2.2-04

ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
- อายุงาน - ผลการปฏิบัติงาน - ความก้าวหน้าทางตำแหน่งงาน - ขีดความสามารถและอัตราค่าจ้าง	- พิจารณาในที่ประชุมฝ่ายฯ - พิจารณาในที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มงาน	งานการเจ้าหน้าที่และหัวหน้าฝ่าย	แผนการพัฒนาบุคลากรระยะสั้น ระยะยาว
- อายุงาน - ผลการปฏิบัติงาน - ความก้าวหน้าทางตำแหน่งงาน - ขีดความสามารถและอัตราค่าจ้าง	- พิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารบุคลากรสำนักวิทยบริการ - พิจารณาในที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มงาน	งานการเจ้าหน้าที่และหัวหน้าฝ่าย	แผนการพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Plan Development: IDP) ซึ่งประกอบด้วย แผนการพัฒนาทางวิชาชีพ แผนการพัฒนาผู้นำในอนาคต และการพัฒนาผู้มีความสามารถพิเศษ

ภาพประกอบที่ 2.2-04 แผนด้านบุคลากร

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ

สำนักวิทยบริการ พัฒนาตัวชี้วัดผลการดำเนินงานเป็น 2 ส่วน คือ ตัวชี้วัดระดับองค์กร และตัวชี้วัดกระบวนการ (แสดงตัวชี้วัดในภาพประกอบที่ 6.1-01) โดยพิจารณาจากแผนกลยุทธ์ คณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพทำหน้าที่ในการทบทวนและปรับปรุงตัวชี้วัดผลการดำเนินงานประจำปี ปีละ 1 ครั้ง เพื่อนำเข้าที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มงานและที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักฯ และนำเสนอต่อมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังกำหนดให้มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าวในที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มงานทุก 2 เดือน และติดตามผ่านระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงการกำหนดแผนงานและการบริหารโครงการ และระบบสารสนเทศทางการเงินและการบริหารโครงการ (e-Budget, e-Project - OAR Smart Office) เพื่อให้สามารถกำกับ/ติดตาม และปรับปรุงการปฏิบัติงานประจำปี หากผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือต่ำกว่าเป้าหมายตามแผนงานที่กำหนดไว้ ผู้บริหารกำหนดให้ฝ่ายฯ ที่รับผิดชอบตัววัดผลการดำเนินการดังกล่าวไปวิเคราะห์พิจารณาทบทวน หาแนวทางและปรับปรุงการดำเนินงาน และนำเสนอเพื่อการติดตามในรอบประชุมหัวหน้ากลุ่มงานครั้งต่อไป ข้อมูลตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี แสดงในภาพประกอบที่ 2.2-05

ตัววัดผลการดำเนินการ	
ตัวชี้วัดระดับองค์กร	ระบบงานสำนักฯ - กระบวนการ
OARKPIs-1.งบประมาณที่ได้รับจัดสรรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้	KPIsMP1 กระบวนการนำองค์กร
OARKPIs-2.ทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน	KPIsMP2 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์
OARKPIs-3.ปริมาณการใช้อุปกรณ์ที่เพิ่มขึ้น	KPIsMP3 กระบวนการจัดการทรัพยากรบุคคล
OARKPIs-4.สื่อที่พัฒนาจากผลงานวิจัยที่เป็นจุดเน้นของมหาวิทยาลัยและของวิทยาเขตปัตตานี	KPIsMP4 กระบวนการบริหารระบบคุณภาพ
OARKPIs-5.ประสิทธิภาพในการให้บริการของห้องสมุด	KPIsMP5 กระบวนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ
OARKPIs-6.การเป็นองค์กรแห่งการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	KPIsKP1 กระบวนการบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้

ตัววัดผลการดำเนินการ	
ตัวชี้วัดระดับองค์กร	ระบบงานต่างๆ - กระบวนการ
OARKPIs-7.ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างทักษะทางสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่จัดให้กับผู้ให้บริการ OARKPIs-8.ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ OARKPIs-9.ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการ OARKPIs-10.เงินสนับสนุนงานวิจัยและการพัฒนานวัตกรรมต่อจำนวนบุคลากร OARKPIs-11.ผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร OARKPIs-12.ผลงานวิจัยหรือนวัตกรรมที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ OARKPIs-13.การพัฒนาบุคลากรเพื่ออนาคต OARKPIs-14.ระดับความพึงพอใจของบุคลากร OARKPIs-15.ระดับความผูกพันของบุคลากร OARKPIs-16.ร้อยละของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและ/หรือก้าวหน้าตามตำแหน่งงาน OARKPIs-17.ร้อยละของเงินออมต่องบประมาณเงินรายได้ OARKPIs-18.การบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงาน (KPIs) ระดับองค์กร OARKPIs-19.ผู้ให้ความร่วมมือและพันธมิตรที่มีกิจกรรมการส่งเสริมดำเนินงาน OARKPIs-20.คะแนนกระบวนการและผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	KPIsKP2 กระบวนการผลิตสื่อการเรียนรู้ KPIsMP3 กระบวนการให้ความรู้และอบรม KPIsSP1 กระบวนการจัดการสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ KPIsSP2 กระบวนการจัดการความรู้ KPIsSP3 กระบวนการบริการลูกค้าสัมพันธ์ KPIsSP4 กระบวนการบริหารงบประมาณ KPIsSP5 กระบวนการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม KPIsSP6 กระบวนการบริหารความเสี่ยงและความต่อเนื่อง KPIsSP7 การจัดการห่วงโซ่อุปทาน KPIsSP8 กระบวนการสื่อสาร

ภาพประกอบที่ 2.2-05 รายการตัวชี้วัดผลการดำเนินงานระดับองค์กร/ระดับปฏิบัติการปี 2559

ยุทธศาสตร์	แผนปฏิบัติการประจำปี	ตัววัดผลดำเนินการ (KPIs)
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การบริการสารสนเทศและทรัพยากรการเรียนรู้	1. จัดหาระบบบริการที่ทันสมัย รวดเร็ว 2. จัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย 3. พัฒนาศูนย์บริการสารสนเทศให้ครอบคลุมทุกสาขา 4. จัดหาสารสนเทศครอบคลุมทุกกลุ่มผู้ใช้บริการ 5. เพิ่มช่องทางให้ผู้ให้บริการเข้าถึงสารสนเทศ 6. จัดหาและรวบรวมทรัพยากรในรูปแบบสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 7. จัดกิจกรรมส่งเสริมและเผยแพร่แหล่งเรียนรู้ 8. พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือ 9. พัฒนาระบบการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการกลุ่มอย่างมีคุณภาพ 10. พัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศแก่ผู้ใช้บริการ 11. พัฒนาสื่อ e-learning	1. ทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน 2. ปริมาณการใช้ฐานข้อมูลที่เพิ่มขึ้น 3. สื่อที่พัฒนาจากผลงานวิจัยที่เป็นจุดเน้นของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี 4. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 5. ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการ OARKPIs-1, OARKPIs-2, OARKPIs-3, OARKPIs-4, OARKPIs-14, OARKPIs-15 KPIsKP1, KPIsSP3
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การวิจัยพัฒนาและเผยแพร่นวัตกรรม	12. รวบรวมผลงานวิจัยตามสาขาวิชา 13. พัฒนาช่องทางการสื่อสารองค์ความรู้ 14. วิจัยพัฒนาองค์ความรู้เพื่อการเรียนรู้ของชุมชน 15. โครงการความร่วมมือในการเป็นคู่เทียบ 16. โครงการ R2R	1. เงินสนับสนุนงานวิจัยและการพัฒนานวัตกรรมต่อจำนวนบุคลากร 2. ผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรหรือได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ 3. ผลงานนวัตกรรมที่นำไปใช้ประโยชน์หรือได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ OARKPIs-10, OARKPIs-11, OARKPIs-12 KPIsSP4, KPIsSP5
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การจัดสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้	17. ออกแบบการใช้พื้นที่ภายในอาคารที่เอื้อต่อการเรียนรู้ 18. การจัดการกิจกรรมการพัฒนาความรู้ทักษะสมรรถนะของนักศึกษาในการเรียนรู้ 19. สร้างความร่วมมือกับประเทศอาเซียนด้านศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นและวิจัย 20. พัฒนาศูนย์บริการเชิงรุก 21. โครงการส่งเสริมพัฒนาทักษะอำนาจต่อบุคคลพิเศษ/ผู้พิการ	1. ประสิทธิภาพในการให้บริการของห้องสมุด 2. การเป็นองค์กรแห่งการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) 3. ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างทักษะทางสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่จัดให้กับผู้ให้บริการ 4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 5. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ OARKPIs-5, OARKPIs-6, OARKPIs-7, OARKPIs-8, OARKPI-9 KPIsSP1
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการวิจัย	22. คลินิกวิจัย 23. จัดสรรงบประมาณ 24. อบรมการสืบค้น 25. จัดสร้างคลังความรู้ 26. เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้การทำผลงานวิจัย 27. พัฒนาฐานข้อมูลสนับสนุนงานวิจัย 28. เวทีนำเสนอนวัตกรรม	1. จำนวนกิจกรรมที่สนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย 2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 3. ระดับผลสัมฤทธิ์ของผู้เข้าอบรมด้านการพัฒนาทักษะสารสนเทศไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 OARKPIs-7, OARKPIs-10 KPIsSP4, KPIsSP5

ยุทธศาสตร์	แผนปฏิบัติการประจำปี	ตัววัดผลการดำเนินการ (KPIs)
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การส่งเสริมพัฒนาบุคลากร	29. โครงการพัฒนาบุคลากร ผู้มีความสามารถพิเศษ ผู้นำในอนาคต 30. พัฒนาความเชี่ยวชาญของบุคลากร	1. การพัฒนาบุคลากรเพื่ออนาคต 2. ระดับความพึงพอใจของบุคลากร 3. ระดับความผูกพันของบุคลากร 4. ร้อยละของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและ/หรือก้าวหน้าตามตำแหน่งงาน OARKPIs-13, OARKPIs-14, OARKPIs-15, OARKPIs-16 KPIsMP3, KPIsMP5
ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบบริหารจัดการองค์กร	31. พัฒนาระบบสำนักงานอัจฉริยะ 32. พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร 33. กิจกรรมการระดมทุน	1. ร้อยละของเงินออมต่องบประมาณเงินรายได้ 2. การบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานระดับองค์กร 3. ผู้ให้ความร่วมมือและพันธมิตรที่มีกิจกรรมการส่งเสริมการดำเนินงาน 4. คะแนนกระบวนการและผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ OARKPIs-17, OARKPIs-18, OARKPI-19, OARKPIs-20 KPIsMP4, KPIsSP1, KPIsSP2, KPIsSP4

ภาพประกอบที่ 2.2-06 ตัววัดผลการดำเนินการเทียบแผนปฏิบัติการประจำปี 2559

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

สำนักวิทยบริการมีการคาดการณ์ผลการดำเนินการ คือ มีการตั้งค่าเป้าหมายการดำเนินงานใน KPIs โดยมีปัจจัยนำเข้าประกอบด้วย ผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ผลการดำเนินงานของคู่เทียบ ดูแนวโน้ม งบประมาณ บุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ เกณฑ์มาตรฐานของมหาวิทยาลัย เกณฑ์มาตรฐานของ PULINET สารสนเทศของผู้ใช้บริการ เพื่อตั้งค่าเป้าหมายการดำเนินงานให้มีความท้าทาย โดยมีการทบทวนปีละ 1 ครั้ง โดยคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ และฝ่ายฯ ติดตามและนำเสนอผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มงาน ปีละ 4 ครั้ง (ภาพประกอบที่ 2.2-07)

ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลลัพธ์
- ผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา - ผลการดำเนินงานของคู่เทียบ - ดูแนวโน้ม - งบประมาณ - บุคลากร (ความเชี่ยวชาญ ความเพียงพอ) - เทคโนโลยีสารสนเทศ - เกณฑ์มาตรฐานของมหาวิทยาลัย - เกณฑ์มาตรฐานของ PULINET - สารสนเทศของผู้ใช้บริการ	(1) พิจารณปัจจัยนำเข้า เพื่อกำหนดค่าเป้าหมาย และมอบหมายผู้รับผิดชอบ KPIs แต่ละตัวชี้วัด ในที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ (2) มอบหมายแต่ละฝ่ายในการติดตามผลการดำเนินงานตามกรอบเวลาที่กำหนด	ค่าเป้าหมายของ KPIs แต่ละตัวชี้วัด
ค่าเป้าหมายของ KPIs แต่ละตัวชี้วัด	ทบทวนปรับปรุงค่าเป้าหมายของ KPIs แต่ละตัวชี้วัด เปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานขององค์กร ในที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ	ค่าเป้าหมายของ KPIs แต่ละตัวชี้วัดใหม่ ที่ผ่านการทบทวนแล้ว

ภาพประกอบที่ 2.2-07 การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับเปลี่ยนปฏิบัติการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ สำนักวิทยบริการพิจารณาปรับปรุงแผนปฏิบัติการโดยผ่านที่ประชุมฝ่ายฯ และที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มงาน เพื่อวิเคราะห์สาเหตุ ปัญหา ปัจจัยที่ทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย และมอบหมายหรือเจ้าของกระบวนการดำเนินการปรับปรุงแผนปฏิบัติการ จากนั้นถ่ายทอดแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบถึงแผนปฏิบัติการใหม่ และดำเนินการต่อไปอย่างรวดเร็ว

3 ลูกค้ำ

3.1 เสียงของลูกค้ำ

ก. การรับฟังลูกค้ำ

สำนักวิทยบริการใช้ช่องทางที่หลากหลายในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและเลือกใช่วิธีการที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปใช้ในการออกแบบและปรับปรุงบริการและการปฏิบัติงานตลอดจนกลไกสนับสนุนผู้ใช้บริการ โดยดำเนินการตามวงจรชีวิตของผู้ใช้บริการเป็น 3 ระยะ คือ (1) ก่อนรับบริการ (2) ขณะรับบริการ และ (3) หลังรับบริการ กำหนดนโยบายให้ทุกฝ่ายมีการรับฟังข้อมูลผู้ใช้บริการเพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการและปรับปรุงกระบวนการทำงานในหน่วยงาน ทั้งนี้สำนักวิทยบริการโดยทีมบริการสารสนเทศ รวมนำข้อมูลลูกค้ำ ข้อมูลเสียงของผู้ใช้บริการ ผลการวิเคราะห์และผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ นำมาใช้เป็นข้อมูลนำเข้าในระบบ OAR-SMART System (ภาพประกอบ 4.1-01) นอกจากนี้มีการทบทวนกระบวนการรับฟังข้อมูลจากผู้ให้บริการทุกปีตามระบบ OAR-SMART System และในกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ ได้นำไปเป็นองค์ประกอบในการกำหนดเชิงกลยุทธ์โดยผู้บริหาร ในปี 2559 ทีมงานบริการสารสนเทศ ได้ดำเนินการจัดทำ Focus Group กลุ่มผู้ใช้บริการปัจจุบัน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้ำ เพื่อความต้องการและความคาดหวังอย่างแท้จริง เพื่อการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้เหนือความคาดหวังและการสร้างนวัตกรรมบริการต่อไป สำนักวิทยบริการมีวิธีการสื่อสารและการรับฟังความต้องการ/ความคาดหวังของผู้ใช้บริการในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต ดังรายละเอียดในภาพประกอบที่ 3.1-01

วงจรชีวิต	ช่องทาง	วัตถุประสงค์			กลุ่มผู้ใช้บริการ									
		รับฟัง	สนับสนุน	ทำธุรกรรม	อดีต			ปัจจุบัน					อนาคต	
					Pa1	Pa2	Pa3	U1	U2	U3	U4	U5	F1	F2
ก่อนบริการ	1.เว็บไซต์สำนักวิทยบริการ	-	/	-	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr
	2.Social Media: Facebook, Twitter, JFK Official LINE	/	/	-	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr
	3.แบบสำรวจความต้องการ	/	-	-	-	-	-	A	A	A	A	A	-	O
	4.หนังสือราชการ	/	/	-	-	-	-	-	-	D	D	D	-	D
	5.ติดต่อทางโทรศัพท์	-	/	-	D	D	D	D	D	D	D	D	D	D
	6.จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	/	/	-	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr
ขณะรับบริการ	7.บริการตอบคำถามละช่วยการค้นคว้า	/	/	/	D	-	D	D	D	D	D	D	D	D
	8.บริการตอบคำถามออนไลน์	-	/	/	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr
	9.ติดต่อด้วยตนเอง	/	/	/	D	-	D	D	D	D	D	D	D	D
	10.กล่องรับความคิดเห็น	/	-	-	D	-	D	D	D	D	D	D	D	D
	11.Roadshow	/	/	-	-	-	-	A	A	A	A	-	-	-
	12.แนะนำบริการ/นำชม/อบรม	/	/	-	O	-	-	AO	AO	O	O	O	O	O
หลังรับบริการ	13.แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ	/	-	-	-	-	-	6M	6M	6M	6M	6M	-	-
	14.แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจออนไลน์	/	-	-	-	-	-	6M	6M	6M	6M	6M	-	-
	15.แบบประเมินความพึงพอใจหลังการให้บริการ	/	-	-	D	-	D	D	D	D	D	D	-	-
	16.กระดานข่าว	/	-	-	-	-	-	24hr	24hr	24hr	24hr	-	-	-

ภาพประกอบที่ 3.1-01 วิธีการรับฟังเสียงของลูกค้ำ

หมายเหตุ ช่วงระยะเวลาที่รวบรวมข้อมูลจากทางช่องทางต่างๆ 24hr = 24 ชั่วโมง; D = งานประจำวัน; M = ดำเนินการเดือนละครั้งโดยเฉลี่ย; 3M = ทุก 3 เดือนโดยเฉลี่ย; 6M = ทุก 6 เดือนโดยเฉลี่ย; A = ปีละครั้ง; O = เพื่อมีประเด็น/การร้องขอ/การปรับระเบียนใหม่
 กลุ่มผู้ใช้บริการ Pa1 = บุคคลภายนอกที่เคยเป็นสมาชิกและใช้บริการด้วยตนเอง; Pa2 = บุคคลภายนอกที่เคยเป็นสมาชิกและใช้บริการออนไลน์; Pa3 = ศิษย์เก่า ม.อ.; U1=นักศึกษาปริญญาตรี; U2=นักศึกษามหาวิทยาลัย; U3=บุคลากรสายวิชาการ; U4=บุคลากรสายสนับสนุน; U5=สมาชิกบุคลากรภายใน; F1=นักเรียนระดับมัธยมศึกษา; F2=บุคลากรทางการศึกษา

(1) ลูกค้าในปัจจุบัน

สำนักวิทยบริการมีวิธีการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการปัจจุบันในภาพประกอบที่ 3.1-01 ในการรับฟังเสียงของลูกค้าในปัจจุบัน สำนักวิทยบริการใช้แบบรับฟังและแบบสำรวจทั้งฉบับพิมพ์และแบบออนไลน์ ในส่วนข้อมูลป้อนกลับทันทีจากผู้ให้บริการ ทางสำนักวิทยบริการ มีแบบประเมินหลังการใช้บริการอบรม ผ่านระบบประเมินออนไลน์ “OAR Online Evaluation” และหลังการให้บริการ ณ จุดบริการ (ยืม-คืน, ตอบคำถาม และ IT Zone) ผ่านระบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการบน Tablet ผลการประเมินออนไลน์ OAR Online Evaluation และผลการประเมิน ณ จุดบริการผ่าน Tablet ซึ่งได้ผลการประเมินทันที สำนักวิทยบริการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ และปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในปัจจุบันได้อย่างทันทั่วทั้ง สำนักวิทยบริการได้มีการทบทวนวิธีการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้ใช้บริการ จากเดิมที่มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการปีละ 2 ครั้ง พบว่าการดำเนินการพัฒนาบริการยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทันทั่วทั้ง จึงได้พัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจทันทีหลังการให้บริการบน Tablet ที่บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการ IT Zone

(2) ลูกค้าในอนาคต

ในปี 2559 สำนักวิทยบริการ ได้ปรับกลุ่มลูกค้าในอนาคตใหม่ ดังนี้ (F1) นักเรียนระดับมัธยมศึกษา (ลูกค้าของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี) และ (F2) บุคลากรทางการศึกษา (ลูกค้าของฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดีและฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา) โดยกำหนดให้ทีมงานบริการสารสนเทศหาช่องทางและโอกาสในการแสวงหาลูกค้าในอนาคตจากงาน “ม.อ.วิชาการ 2560” และหาโอกาสในการขยายผลิตภัณฑ์หลักด้านการผลิตสื่อการเรียนรู้และการให้ความรู้ จากโครงการสนับสนุนชุมชน เช่น กิจกรรมส่งเสริมการอ่านสู่โรงเรียนในพื้นที่ อ.โคกโพธิ์ อ.มายอ หรือจากโครงการห้องสมุดของเล่น (Toy Library)

ลูกค้าในอดีตของสำนักวิทยบริการ ประกอบด้วย (1) บุคคลภายนอกที่เคยเป็นสมาชิกที่ใช้บริการด้วยตนเอง (2) บุคคลภายนอกที่เคยเป็นสมาชิกและใช้บริการออนไลน์ และ (3) ศิษย์เก่า ม.อ. สำนักวิทยบริการมีวิธีการรับฟังเสียงของลูกค้าในอดีต โดยงานบริการสารสนเทศ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี และงานบริการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา ทำการศึกษาความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของผู้ใช้ภายนอกโดยใช้แบบสอบถาม ปีละ 1 ครั้ง และช่องทางอื่นๆ ของการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ ดังภาพประกอบที่ 3.1-01 ผู้รับผิดชอบวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการในอนาคต เพื่อดำเนินการจัดบริการและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้า

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

สำนักวิทยบริการมีนโยบายและกำหนดผู้รับผิดชอบให้ทุกฝ่ายดำเนินการศึกษาความคิดเห็นทั้งความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม มีการศึกษาทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ รวมทั้งกำหนดระยะเวลาดำเนินการและผู้รับผิดชอบ ดังแสดงในภาพประกอบที่ 3.1-02 ผู้รับผิดชอบจะนำผลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแจ้งผู้บริหารและบุคลากรทางอีเมลเพื่อพิจารณาปรับปรุงในเบื้องต้นในส่วนที่เกี่ยวข้อง และนำเข้าพิจารณาในที่ประชุมฝ่าย ที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มงาน เพื่อร่วมกันวิเคราะห์และหาแนวทางปรับปรุงพัฒนาแล้วนำเสนอสารสนเทศที่ได้ไปใช้ใน (1) การวางแผนการดำเนินงาน กำหนดเป้าหมาย ปรับปรุงกิจกรรมเชิงรุกที่มีอยู่ โดยคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ (2) การออกแบบและพัฒนาบริการ และนวัตกรรมให้เหนือความคาดหวัง และ (3) การออกแบบบริการเพื่อสร้างความผูกพัน ตลอดจนใช้ในการปรับปรุงระบบงานและกระบวนการทำงาน จัดกิจกรรมเชิงรุกและพัฒนาระบบใหม่ที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ช่องทาง		กลุ่มผู้ใช้บริการ/ความถี่										วิธีการนำผลการประเมินไปใช้	
		อดีต			ปัจจุบัน					อนาคต			
		Pa1	Pa2	Pa3	U1	U2	U3	U4	U5	F1	F2		
วิธีการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ													
ทางการ	1. แบบประเมินออนไลน์ โดยรวม (ฉบับพิมพ์/ออนไลน์)	-	-	-	6M	6M	6M	6M	6M	-	-	✓ ปรับปรุงวิธีการและกระบวนการทำงาน (6.1-01) ✓ สร้างนวัตกรรมบริการ (6.1-06) ✓ เพื่อการส่งมอบประสบการณ์ที่ดี	
ทางการ	2. แบบประเมินหลังกิจกรรม (ฉบับพิมพ์/ออนไลน์)	-	-	-	O	O	O	O	O	O	-		
ทางการ	3. ระบบประเมินทันทีหลังใช้บริการผ่าน Tablet	-	-	-	D	D	D	D	D	-	-		
ไม่ทางการ	4. การสังเกต	D	-	D	D	D	D	D	D	D	-		
ไม่ทางการ	5. การพูดคุยหลังบริการ	D	-	D	D	D	D	D	D	D	-		
ไม่ทางการ	6. กระดานข่าว (Webboard)	-	-	-	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	-	-		
ไม่ทางการ	7. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email)	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr		

ไม่ทางการ	8. สื่อ Social Media: FaceBook	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	24hr	
วิธีการประเมินความผูกพัน												
ทางการ	9. แบบประเมิน	-	-	A	A	A	A	A	A	-	-	✓ เพื่อวางแผนการจัดกิจกรรม CRM และ CEM ✓ เพื่อการรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่
ไม่ทางการ	10. การสังเกต	-	-	-	D	D	D	D	D	-	-	
ไม่ทางการ	11. การพูดคุย นอกเหนือบริการ สนับสนุนกิจกรรม	-	-	-	D	D	D	D	D	-	-	
ไม่ทางการ	12. ข้อเสนอแนะใน JFK Official LINE และ FaceBook	D	D	D	D	D	D	D	D	-	-	

ภาพประกอบที่ 3.1-02 การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการ

หมายเหตุ 24hr = 24 ชั่วโมง; D = งานประจำวัน; M = ดำเนินการเดือนละครั้งโดยเฉลี่ย; 3M = ทุก 3 เดือนโดยเฉลี่ย; 6M = ทุก 6 เดือนโดยเฉลี่ย; A = ปีละครั้ง; O = เมื่อมีประเด็น/การร้องขอ/ปรับปรุงระเบียบใหม่;

การเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักวิทยบริการได้กำหนดเป็นความท้าทายที่สำคัญขององค์กร จึงได้กำหนดตัวชี้วัดการดำเนินการที่สำคัญด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติที่สำคัญในการมุ่งเน้นผู้ให้บริการต่อไป ในรอบปีการศึกษา 2559 สำนักวิทยบริการได้พัฒนาระบบเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ จากการได้สารสนเทศในการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันในปี 2559 ได้แก่ ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (OAR CRM) ระบบรายงานการให้บริการ เอกสารคำสอนออนไลน์ รายงานการให้บริการของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการ รายชื่อระบบต่างๆ ที่สนับสนุนการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

สำนักวิทยบริการมีการทำความร่วมมืออย่างเป็นทางการในการเป็นคู่เทียบผลการดำเนินงานกับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ในปี 2559 มีคู่เทียบเพิ่ม 3 แห่ง ดังนี้ (1) ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ (2) สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยขอนแก่น และ (3) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผลการดำเนินงานและตกลงร่วมกันในการเสาะหาสารสนเทศในด้านความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ นอกจากนี้สำนักวิทยบริการขอข้อมูลในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากข่ายงานห้องสมุด PULINET และ ThaiLinet โดยเจ้าของกระบวนการรวบรวมข้อมูลดังกล่าวปีละครั้ง นำข้อมูลมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนางาน เพื่อความสะดวก ความถูกต้องและการเข้าถึงสารสนเทศผลการดำเนินงานเชิงเปรียบเทียบ สำนักวิทยบริการได้พัฒนาระบบการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานระหว่างสำนักวิทยบริการกับคู่เทียบ (<http://secret.oas.psu.ac.th/kpi>)

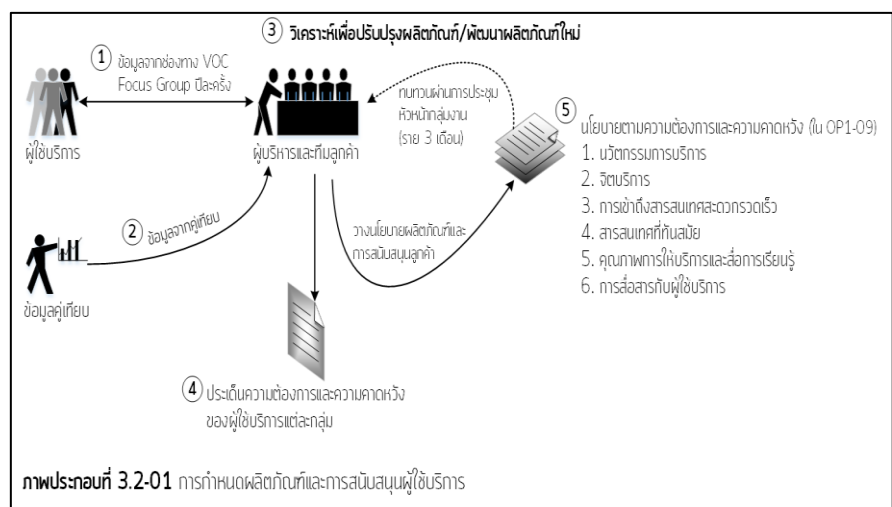
3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ก. ผลิตภัณฑ์ และการสนับสนุนลูกค้า

(1) ผลิตภัณฑ์

สำนักวิทยบริการมีผลิตภัณฑ์/บริการหลัก 3 ประการ คือ การบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ การผลิตสื่อการเรียนรู้ และการให้คำแนะนำและอบรมผู้ให้บริการ โดยกำหนดจากภารกิจหลักของสำนักวิทยบริการ ที่มุ่งเน้นผู้ให้บริการเป็นสำคัญ สำนักฯ กำหนดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

ภายใต้กระบวนการทำงานแบบมีส่วนร่วม โดยกำหนดแนวทางการให้บริการและมุ่งสร้างนวัตกรรมบริการที่เหนือความคาดหวัง และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยนำประเด็นปัญหาการให้บริการ ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ข้อมูลสถิติการให้บริการ ข้อมูลการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานอื่นๆ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และผลการวิจัย มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาผลิตภัณฑ์/การให้บริการ และการสนับสนุนผู้ให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ อำนวยความสะดวกและดึงดูดให้มีการใช้



บริการเพิ่มมากขึ้น สำนักวิทยบริการ มีการทบทวนผลิตภัณฑ์/บริการ ปีละ 1 ครั้ง ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มงาน และที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ

ในปี 2559 สำนักวิทยบริการ ได้มีกระบวนการกำหนดผลิตภัณฑ์และการสนับสนุนผู้ใช้บริการ ดังภาพประกอบที่ 3.2-01 นอกจากนี้สำนักฯ ได้วิเคราะห์ความต้องการที่ซ่อนเร้นในใจของลูกค้า (Unmet Needs) โดยวิธีการสังเกตเช่น (1) การจัดให้มีร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม สืบเนื่องจากมีผู้ใช้บริการนำอาหารและเครื่องดื่มเข้ามารับประทานในหอสมุด (2) การจัดทำหนังสือสำรองออนไลน์ สืบเนื่องจากสถิติการใช้หนังสือสูงและสถิติค่าปรับเกินกำหนดส่ง (3) การจัดกิจกรรม JFK เพิ่มวันยืม ยาว สืบเนื่องจากการค้างส่งหนังสือและสถิติค่าปรับเกินกำหนดส่ง (4) การจัดบริการ DD.JFK และการจัดบริการ EDDS.JFK สืบเนื่องจากบุคลากรต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุด เพื่อค้นคว้าและทำการวิจัยแต่ไม่มีเวลามาใช้บริการด้วยตนเอง

(2) การสนับสนุนลูกค้า

สำนักวิทยบริการมีวิธีการสนับสนุนผู้ใช้บริการที่สำคัญซึ่งเป็นผู้ใช้บริการในปัจจุบัน ประกอบด้วย บริการเชิงรุก กิจกรรมผู้ใช้บริการสัมพันธ์ การให้สารสนเทศตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการประเมินการให้บริการหรือเสนอแนะความต้องการ และการมีช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย วิธีการสนับสนุนผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม ดังภาพประกอบที่ 3.2-02

ในปี 2559 ผู้บริหารได้นำแนวคิดเรื่อง “การบริหารประสบการณ์ลูกค้า” Customer Experience Management-CEM และวางนโยบายในการมุ่งสร้างประสบการณ์เชิงบวกอย่างต่อเนื่องให้กับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม ผ่านที่ประชุมทีมลูกค้าและทีมงานบริการสารสนเทศ โดยร่วมกันกำหนดจุดสัมผัส (Touch Point) ที่สำคัญของการให้บริการทั้งสิ้น 9 จุด ได้แก่ (1) เคา์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (2) ตอบคำถาม (3) ยืมคืน (4) IT Zone (5) การให้ความรู้และอบรมผู้ใช้บริการ (6) บริการสื่อการเรียนรู้ (7) ห้องเรียนและโสตทัศนูปกรณ์ (8) ผลิตภัณฑ์สิ่งพิมพ์ (9) ผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ จากนั้นร่วมกันวิเคราะห์และออกแบบการให้บริการในแต่ละจุดสัมผัส ทำ Role Play ทุกจุดสัมผัส และติดตามประเมินผลการบริการทุกจุดสัมผัส ซึ่งกระบวนการ CEM ได้เริ่มทดลองดำเนินการในช่วงเดือนมีนาคม-กรกฎาคม 2560 เป็นครั้งแรกและจะนำผลสรุปการดำเนินงานเข้าสู่ที่ประชุมครั้งต่อไป เพื่อพัฒนาการส่งมอบบริการที่ก่อให้เกิดประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการและสามารถตอบสนองให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

วิธีการสนับสนุนลูกค้า	
บริการเชิงรุก	✓ DD.JFK / EDDS.JFK / Book Mobile คณะวิทยาการสื่อสาร / บริการห้องสมุดหอพัก ✓ การประกวดผู้ยืมทรัพยากรสารสนเทศสูงสุดประจำภาคการศึกษา / การประกวดผู้ใช้ห้องสมุดสูงสุดประจำภาคการศึกษา ✓ บริการตอบคำถามเชิงรางวัลตามเทศกาล / กิจกรรมเปิดประตูห้องสมุดสู่อาเซียน ✓ บริการช่วยค้นหนังสือ / บริการติดตามตัวเล่ม ✓ JFK Book Fair / JFK เพิ่มวันยืม ยาว ยาว ✓ บริการตอบคำถามเชิงรุก (PR Service) / แนะนำหนังสือดีที่คุณยังไม่ได้อ่าน (Unseen Book) / บรรณารักษ์พบนักวิจัย
กิจกรรมผู้ใช้บริการสัมพันธ์	การมอบของที่ระลึกในช่วงเทศกาลปีใหม่ / กิจกรรมบอกรักวันวาเลนไทน์ / กิจกรรมคริสต์มาสพาโซค / โครงการ Self Check สลีนี่มีลุ้น
การให้สารสนเทศตรงตามความต้องการผู้ใช้บริการ	✓ บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า / บริการช่วยค้นหาหนังสือ / บริการติดตามตัวเล่ม ✓ บริการสืบค้นสารสนเทศออนไลน์ ✓ บริการรวบรวมบรรณานุกรม / บริการยืมระหว่างห้องสมุด
เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการแนะนำ/ประเมินการให้บริการ	ฉบับพิมพ์/ออนไลน์/ด้วยตนเอง

ภาพประกอบที่ 3.2-02 การสนับสนุนผู้ใช้บริการ

(3) การจำแนกลูกค้า

สำนักวิทยบริการจำแนกผู้ใช้บริการออกเป็น 3 ประเภท คือ **1) ผู้ใช้บริการในปัจจุบัน** แบ่งตามภารกิจหลักของสำนักวิทยบริการ ที่สนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย 4 ด้าน ลูกค้ากลุ่มนี้ได้แก่ นักศึกษาปริญญาตรี (U1) นักศึกษามหาบัณฑิตศึกษา (U2) บุคลากรสารวิชาการ (U3) บุคลากรสายสนับสนุน (U4) สมาชิกบุคคลภายนอก (U5) ลูกค้าทั้ง 5 กลุ่มนี้ สำนักฯ จะมุ่งเน้นสนับสนุนและส่งมอบประสบการณ์ที่ดีโดยการนำสารสนเทศเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ใช้บริการ และลักษณะการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการของผู้ใช้บริการผ่านบริการ e-Services ของสำนักวิทยบริการทั้งหมด ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวสามารถบอกได้ว่าผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการในรูปแบบใด ซึ่งจะนำมาปรับการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการที่เหนือความคาดหมายได้อย่างทันทั่วทั้ง **2) ผู้ใช้บริการในอนาคต** ในปี 2559 ได้ปรับเปลี่ยนกลุ่มผู้ใช้บริการในอนาคตใหม่เป็นกลุ่มนักเรียนมัธยมศึกษา (F1) และบุคลากรทางการศึกษา (F2) จากที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ในคราวทบทวนผลการดำเนินงานและกระบวนการโดยผู้บริหารได้วางนโยบายในการหาช่องทางและโอกาสในการขยายผลิตภัณฑ์หลักในส่วนที่เป็นการผลิตสื่อการเรียนรู้และการให้ความรู้ไปสู่ลูกค้าใหม่ และมอบหมายทีมลูกค้าวางแผนงาน แล้วนำเข้าสู่ที่ประชุมเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป และ **3) ผู้ใช้บริการในอดีต** แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้ สมาชิกภายนอกที่ใช้บริการด้วยตนเอง (Pa1) สมาชิกภายนอกที่ใช้บริการออนไลน์ (Pa2) ศิษย์เก่า (Pa3) ในปี 2559 ผู้บริหารมีแนวคิดในด้านการสร้างความร่วมมือกับศิษย์เก่าในโครงการหรือกิจกรรมการให้บริการของสำนักวิทยบริการที่สร้างประโยชน์เพื่อสังคมและชุมชน

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

(1) การจัดการความสัมพันธ์

สำนักวิทยบริการได้ออกแบบกระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยนำสารสนเทศที่ได้จากการให้บริการในอดีตและปัจจุบัน ผลการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์และทบทวนใช้ใน (1) การวางแผนจัดการการบริการในอนาคต (2) การสร้างกลไกสนับสนุนการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ และ (3) การอำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและทันต่อความต้องการ แสดงดังภาพประกอบที่ 3.2-03 สำนักวิทยบริการได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของสารสนเทศที่ได้จากกิจกรรมการสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ จึงได้พัฒนาระบบ OAR-CRM ขึ้นใช้ในเดือนสิงหาคม 2559 (<http://jfk.oas.psu.ac.th/train>) เพื่อให้สามารถนำสารสนเทศของผู้ใช้บริการมาใช้ประโยชน์ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้มีการใช้บริการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ได้นำหลักการบริหารประสบการณ์ลูกค้า (Customer Experience Management: CEM) เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า โดยทำการสำรวจจุดสัมผัส (Touch Point) ทั้งทั้งองค์กร ออกแบบแนวทางการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้ทุกจุดสัมผัสทั้งทางตรง เช่น บริการเคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ บริการยืม-คืน บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการอินเทอร์เน็ต บริการสื่อการเรียนรู้ ฯลฯ และทางอ้อม เช่น ทางโทรศัพท์ ทางสื่อสังคมออนไลน์ ต่าง ๆ (Facebook, Official LINE, Instagram, Twitter) เป็นต้น มีการประเมินผลการให้บริการแต่ละจุดสัมผัสทุก 6 เดือน และนำผลการประเมินมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในที่ประชุมฝ่ายฯ ร่วมกันหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ รวมทั้งบันทึกในเว็บไซต์การจัดการความรู้ สำนักวิทยบริการ เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้ร่วมกัน ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ (ผลลัพธ์ 7.2-01 – 7.2-04) และมีความผูกพันต่อสำนักวิทยบริการ (ผลลัพธ์ 7.2-23-7.2-25) มากขึ้น และมีผู้ใช้บริการใหม่เพิ่มมากขึ้น (ผลลัพธ์ 7.2-09 – 7.2-10)

ช่องทาง/กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ผู้ใช้บริการ (Customer Relationship Management)	เป้าหมายในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ				การนำไปใช้/นำไปสู่การปรับปรุง
	การได้ ผู้ใช้บริการ ใหม่	การรักษา ผู้ใช้บริการ	การเพิ่มความ ผูกพันของ ผู้ใช้บริการ	ยกระดับ ภาพลักษณ์ องค์กร	
1. การประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการด้านข้อมูลและการบริการขององค์กร					
1. เว็บไซต์	24hr	24hr	24hr	24hr	- ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ: กระบวนการสื่อสารแยกประเภทตามกลุ่มลูกค้าและให้สอดคล้องกับกระบวนการที่สำคัญ - ปรับปรุงช่องทางการสื่อสาร ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า ข้อมูลลูกค้า
2. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	24hr	24hr	24hr	24hr	
3. สื่อ Social Media	24hr	24hr	24hr	24hr	
4. พบปะผู้ใช้บริการ Road Show	A,O	A,O	A,O	A,O	
5. การนำชมภายในองค์กร	O	O	O	O	
6. รายการโทรทัศน์ OAR Channel IPTV 4 จุด	D	D	D	D	
7. รายการโทรทัศน์ OAR Channel Online	24hr	24hr	24hr	24hr	
2. การให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการ					
8. เว็บไซต์	24hr	24hr	24hr	24hr	ปรับปรุงแนวทางที่จะพัฒนาความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้าแต่ละกลุ่มเพื่อตอบสนองและส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า
9. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	24hr	24hr	24hr	24hr	
10. สื่อ Social Media	24hr	24hr	24hr	24hr	
11. พบปะผู้ใช้บริการ Road Show	A,O	A,O	A,O	A,O	
12. โทรศัพท์	D	D	D	D	
13. Face-to-Face	D	D	D	D	
14. อบรมการสืบค้นสารสนเทศ	O	O	O	O	
15. อบรมพัฒนาศักยภาพเทคโนโลยีทางการศึกษา	O	O	O	O	
16. นิทรรศการ	O	O	O	O	
17. นิทรรศการออนไลน์	24hr	24hr	24hr	24hr	
18. รายการโทรทัศน์ OAR Channel IPTV 4 จุด	D	D	D	D	
19. รายการโทรทัศน์ OAR Channel Online	24hr	24hr	24hr	24hr	
3. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการและบริการเชิงรุก					
20. บริการ DDJFK	W	W	W	W	- ติดตามข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้าได้อย่างทันทั่วทั้งและสรุปเป็นความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ - ทบทวนความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าในการจัดทำแผนกลยุทธ์และปรับปรุงระบบ OAR-CRM - ปรับปรุงกลุ่มลูกค้า ผลิตภัณฑ์ และตลาดใหม่ - ปรับปรุงกระบวนการและสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบสนองและสร้าง
21. บริการ EDDSJFK	24hr	24hr	24hr	24hr	
22. ตอบคำถามเชิงรางวัลตามเทศกาล	O	O	O	O	
23. การประกวดผู้ยืมทรัพยากรสูงสุดประจำภาคการศึกษา	6M	6M	6M	6M	
24. การประกวดผู้ใช้ห้องสมุดสูงสุดประจำภาคการศึกษา	6M	6M	6M	6M	
25. บริการช่วยค้นหาค้นหาหนังสือ	D	D	D	D	
26. บริการติดตามตัวเล่ม	D	D	D	D	
27. กิจกรรมเปิดประตูห้องสมุดสู่อาเซียน	D, M	D, M	D, M	D, M	
28. JFK เพิ่มวันยืมยืม ยาว	A	A	A	A	
29. JFK Book Fair	A	A	A	A	
30. JFK Daily Photo	24hr, M	24hr, M	24hr, M	24hr, M	
31. ธนาคารความรู้ Book Bank	A	A	A	A	

ช่องทาง/กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Customer Relationship Management)	เป้าหมายในการจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ				การนำไปใช้/นำไปสู่การปรับปรุง
	การได้ ผู้ใช้บริการ ใหม่	การรักษา ผู้ใช้บริการ	การเพิ่มความ ผูกพันของ ผู้ใช้บริการ	ยกระดับ ภาพลักษณ์ องค์กร	
32. บริการห้องสมุดหอพัก	D	D	D	D	ความพึงพอใจให้เหนือความคาดหวัง ของลูกค้า ▪ ติดตามประเมินผลและผลลัพธ์มุ่งสู่ ลูกค้า
33. Book Mobile คณะวิทยาการสื่อสาร	D, M	D, M	D, M	D, M	
34. บริการตอบคำถามเชิงรุก (PR Service)	D	D	D	D	
35. บรรณารักษ์พบนักวิจัย	O	O	O	O	

ภาพประกอบที่ 3.2-03 รูปแบบการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ

หมายเหตุ 24hr = 24 ชั่วโมง; D = งานประจำวัน; W = สัปดาห์ละครั้ง; M = ดำเนินการเดือนละครั้งโดยเฉลี่ย; 3M = ทุก 3 เดือนโดยเฉลี่ย; 6M = ทุก 6 เดือนโดยเฉลี่ย; A = ปีละครั้ง; O = เมื่อมีประเด็น/การร้องขอ/ปรับปรุงกระชั้นชิด

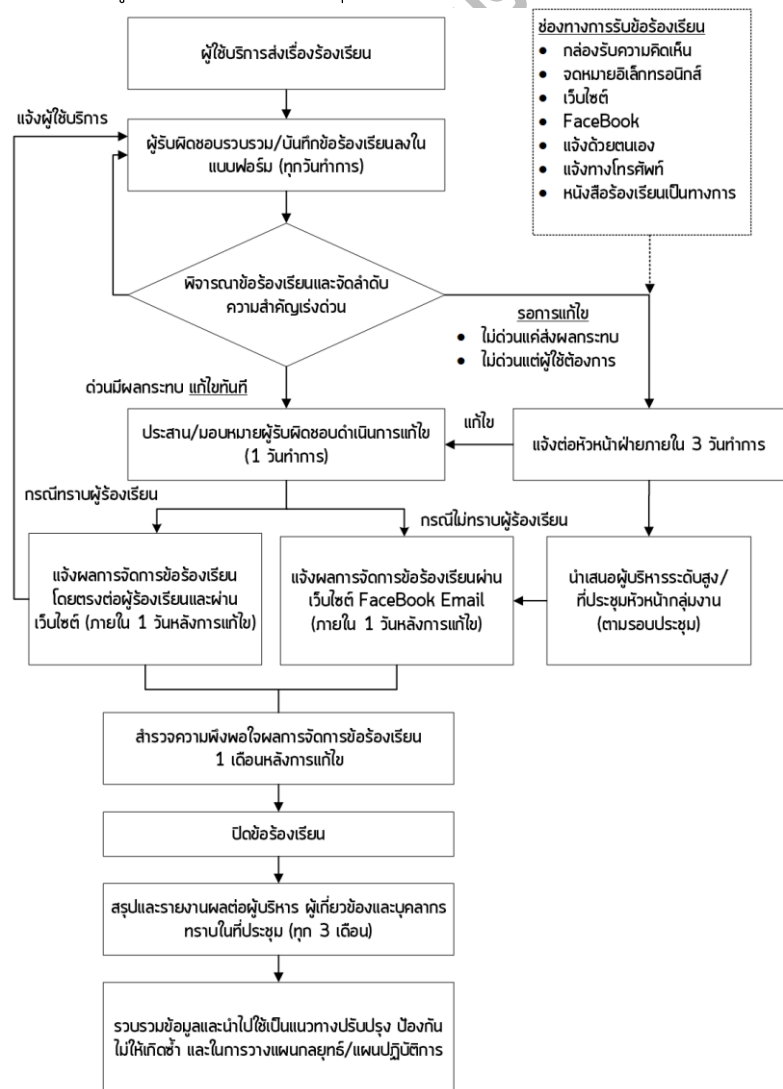
ในปี 2559 สำนักวิทยบริการมีการประเมินประสิทธิภาพของช่องทางและกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (ผลลัพธ์ 7.2-x) ปีละ 1 ครั้ง ผลการประเมินพบว่า ผู้ใช้บริการประเภทนักศึกษาส่วนใหญ่ไม่ใช้อีเมลของมหาวิทยาลัยทำให้ไม่รับรู้ข้อมูลการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ คณะกรรมการประชาสัมพันธ์ จึงได้จัดทำแผนมุ่งเน้นการใช้ช่องทางสื่อสารออนไลน์สำหรับนักศึกษาให้มากขึ้น

(2) การจัดการกับข้อร้องเรียน

สำนักวิทยบริการมีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังแสดงในภาพประกอบที่ 3.2-04 โดยมุ่งเน้นการตอบสนองให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุด สำนักวิทยบริการมีการจัดลำดับความเร่งด่วนและความรุนแรงของข้อร้องเรียนไว้ 3 แนวทาง

คือ (1) ประเด็นที่มีความเร่งด่วนและส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการ ผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดการแก้ไขได้ทันทีเพื่อลดความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการในเวลาขณะนั้น (2) ประเด็นข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อบริการระดับมาก ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถแก้ไขได้ ให้ส่งต่อหรือปรึกษาหัวหน้ากลุ่มงานและหัวหน้าฝ่าย และ (3) ประเด็นที่ไม่เร่งด่วนแต่เป็นความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถแก้ปัญหาได้ให้นำข้อร้องเรียนเข้าสู่ที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มงาน เพื่อร่วมกันหาสาเหตุ แนวทางแก้ไข ป้องกัน เมื่อได้ปรับปรุงข้อร้องเรียนแล้ว ในกรณีที่ทราบผู้ร้องเรียนทางผู้รับผิดชอบจะแจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียนโดยตรง ในกรณีที่ไม่ทราบผู้ร้องเรียน ผู้รับผิดชอบจะแจ้งผ่านเว็บไซต์สำนักวิทยบริการ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ป้ายประชาสัมพันธ์ หลังจากดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วนั้น ฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการภายใน 1 เดือน โดยสำรวจความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการทั่วไปที่ได้รับผลกระทบจากข้อร้องเรียนนั้น รวมทั้งแจ้งผลการสำรวจให้บุคลากรและผู้ให้บริการทราบ

นอกจากนี้สำนักวิทยบริการได้ถ่ายทอดผลการจัดการข้อร้องเรียนไปสู่บุคลากรให้รับทราบทั่วทั้งองค์กร ซึ่งเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาร่วมกันและเป็นการป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ โดยกำหนดกรอบเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนทุกวันเวลาราชการและนำเสนอข้อสรุปการจัดการข้อร้องเรียนเข้าสู่ที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มงาน 3 เดือนต่อครั้ง เพื่อนำไปสู่การจัดทำและทบทวนแผนกลยุทธ์ แผนงบประมาณ แผนปฏิบัติการของแต่ละฝ่าย และนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักวิทยบริการต่อไป



ภาพประกอบที่ 3.2-04 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

ก. การวัดผลการดำเนินการ

สำนักวิทยบริการใช้ระบบ OAR-SMART System เป็นเครื่องมือในการวัดผลการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงกระบวนการและพัฒนาองค์กร ระบบวัดผลนี้ประกอบด้วยมิติต่างๆ รวม 5 มิติ คือ **S**: Strategic Planning **M**: Measurement **A**: Analysis **R**: Revision & Improvement **T**: Technology & Innovation โดยทีมผู้บริหารและคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพจะทบทวนกระบวนการในทุกมิติระหว่างการวางแผนกลยุทธ์แต่ละปี ข้อมูลการดำเนินงานทั้งหมดจะถูกจัดเก็บในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสำนักงานอัจฉริยะ (OAR-SMART Office) และระบบสารสนเทศรายงานผลการดำเนินงานเพื่อการ



ภาพประกอบที่ 4.1-01 ระบบการวัด การวิเคราะห์และปรับปรุงผลการดำเนินงาน (OAR-SMART System)

ความก้าวหน้าการดำเนินงานเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และนำข้อมูลไปใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจระดับองค์กร รวมทั้งนำไปใช้สร้างนวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

สำนักวิทยบริการเลือกและทบทวนตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญของแผนกลยุทธ์ 2 ระดับคือ (1) ตัวชี้วัดระดับองค์กร คัดเลือกโดยที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ และ (2) ตัวชี้วัดระดับปฏิบัติการ คัดเลือกโดยคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ เมื่อได้ตัวชี้วัดแล้วจะถ่ายทอดไปยังหัวหน้าฝ่าย หัวหน้ากลุ่มงานเพื่อกำหนดแผนปฏิบัติการ ตัวชี้วัดทั้ง 2 ระดับสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันและบูรณาการและใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (OAR Smart Office) <http://eoffice.oas.psu.ac.th> ติดตามการปฏิบัติงานประจำวัน ติดตามผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร รวมถึงติดตามความก้าวหน้าเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

ในปี 2559 ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญของสำนักฯ แสดงในตารางที่ 4.1-02 วัดและวิเคราะห์การดำเนินงานตาม KPIs ที่ระบุไว้ในภาพประกอบที่ 2.1-05 รวมทั้งตัวชี้วัดของกระบวนการดำเนินงานทั้ง 3 ระบบที่ระบุไว้ในหมวด 7 คณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพและผู้เกี่ยวข้องตามภาพประกอบที่ 4.1-03 รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและนำมาใช้ในการติดตามผลการดำเนินงาน และทีมบริหารองค์กรจะนำไปใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจผ่านการวางแผนกลยุทธ์ประจำปี

ตัววัดผลดำเนินการที่สำคัญ (KPIs)	ความถี่ในการทบทวน	ติดตาม/ตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ	นำไปใช้
ด้านผลิตภัณฑ์และลูกค้า				
1. ร้อยละงบประมาณที่ได้รับจัดสรรเพื่อการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้	2 ครั้ง/ปี	จำนวนงบประมาณ	ทีมพัฒนาฯ	กลยุทธ์จัดสรรทรัพยากร
2. ร้อยละทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน	2 ครั้ง/ปี	จำนวนทรัพยากรฯ	ทีมพัฒนาฯ	กลยุทธ์จัดสรรทรัพยากร
3. ร้อยละปริมาณการใช้ฐานข้อมูลที่เพิ่มขึ้น	2 ครั้ง/ปี	สำรวจ	ทีมบริการ	กลยุทธ์จัดสรรทรัพยากร
4. ร้อยละสื่อที่พัฒนาจากผลงานวิจัยที่เป็นจุดเน้นของมหาวิทยาลัย	2 ครั้ง/ปี	จำนวนสื่อฯ	ทีมพัฒนาฯ	กลยุทธ์จัดสรรทรัพยากร

ตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ (KPIs)	ความถี่ในการทบทวน	ติดตาม/ตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ	นำไปใช้
5. ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างทักษะทางสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้กับผู้ใช้บริการ	2 ครั้ง/ปี	สำรวจ	ทีมบริการ	กลยุทธ์ CRM
6. การเป็นองค์กรแห่งการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระดับ)	ปีละครั้ง	จำนวน e-Services	ทีมบริการ	กลยุทธ์รักษาลูกค้า
7. ประสิทธิภาพในการให้บริการของหอสมุด (ระดับ)	ปีละครั้ง	สำรวจ	ทีมบริการ	กลยุทธ์รักษาลูกค้า
8. ระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการ	ปีละครั้ง	สำรวจ	ทีมบริการ	กลยุทธ์ CEM
9. ระดับความผูกพันผู้ใช้บริการ	ปีละครั้ง	สำรวจ	ทีมบริการ	กลยุทธ์ CEM
ด้านวิจัยและพัฒนานวัตกรรม				
1. เงินสนับสนุนงานวิจัยและพัฒนาวัตกรรมต่อจำนวนบุคลากร	ปีละครั้ง	จำนวนเงินสนับสนุนฯ	ทีมวิจัย	กลยุทธ์วิจัยและนวัตกรรม
2. ผลงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร/ตีพิมพ์เผยแพร่	ปีละครั้ง	จำนวนผลงานวิจัยฯ	ทีมวิจัย	กลยุทธ์วิจัยและนวัตกรรม
3. จำนวนผลงานนวัตกรรม (บริการและกระบวนการ) ที่นำไปใช้ประโยชน์	ปีละครั้ง	จำนวนนวัตกรรมฯ	ทีมนวัตกรรม	กลยุทธ์วิจัยและนวัตกรรม
4. จำนวนองค์ความรู้ในฐานที่ถูกลำดับนำไปใช้ประโยชน์	ปีละครั้ง	จำนวนองค์ความรู้	ทีม KM	กลยุทธ์ OL, PL
5. จำนวนกิจกรรมที่สนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย	ปีละครั้ง	จำนวนกิจกรรมฯ	ทีมบริการ	กลยุทธ์ผลิตบัณฑิตและบริการ
6. จำนวน Idea ที่บุคลากรนำเสนอต่อปีเทียบจำนวนบุคลากรทั้งหมด (ใหม่)	ปีละครั้ง	จำนวนไอเดียที่นำเสนอ	ทีมนวัตกรรม	กลยุทธ์นวัตกรรม
7. จำนวน Idea ที่นำไปพัฒนาเป็นนวัตกรรมเทียบกับจำนวน Idea ทั้งหมด (ใหม่)	ปีละครั้ง	จำนวนไอเดียที่นำไปพัฒนา	ทีมนวัตกรรม	กลยุทธ์นวัตกรรม
ด้านบุคลากร				
1. การพัฒนาบุคลากรเพื่อนาคต	ปีละครั้ง	จำนวนบุคลากรที่พัฒนา	ทีม HR	กลยุทธ์พัฒนาบุคลากร
2. ผลิตภาพของบุคลากร	ปีละครั้ง	สำรวจ	ทีม HR	กลยุทธ์พัฒนาบุคลากร
3. อัตราการคงอยู่ของบุคลากร	ปีละครั้ง	จำนวนการคงอยู่	ทีม HR	กลยุทธ์รักษาบุคลากร
4. ระดับความพึงพอใจบุคลากร	ปีละครั้ง	สำรวจ	ทีม HR	กลยุทธ์รักษาบุคลากร
5. ระดับความผูกพันในงาน	ปีละครั้ง	สำรวจ	ทีม HR	กลยุทธ์รักษาบุคลากร
6. ร้อยละของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ/ก้าวหน้าตามตำแหน่งงาน	ปีละครั้ง	จำนวนก้าวหน้าฯ	ทีม HR	กลยุทธ์พัฒนาบุคลากร
ด้านการกำกับดูแลองค์กรและการเงิน				
1. การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบและจริยธรรม	ปีละครั้ง	สำรวจ	ทีมองค์กร	กลยุทธ์จริยธรรม
2. ร้อยละเงินออมต่องบประมาณเงินรายได้	ปีละครั้ง	จำนวนเงินออม	งานการเงิน	กลยุทธ์จัดสรรทรัพยากร
3. ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการคณะกรรมการดำเนินงานสำนักฯ	ปีละครั้ง	สำรวจ	งานแผน	กลยุทธ์ OL
4. จำนวนผู้ให้ความร่วมมือและพันธมิตรที่มีกิจกรรมส่งเสริมการดำเนินงาน	ปีละครั้ง	สำรวจ	งานแผน	กลยุทธ์ห่วงโซ่อุปทาน
5. ร้อยละการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานระดับองค์กร	ปีละครั้ง	จำนวน KPIs ที่สำเร็จ	งานแผน	กลยุทธ์ OL

ภาพประกอบที่ 4.1-02 ตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ

ระดับ	ประเภทข้อมูลและสารสนเทศ	แหล่งที่มาข้อมูล	ความถี่	ผู้รวบรวม
องค์กร/ ฝ่าย	KPIs ระดับองค์กร	- คณะกรรมการดำเนินงาน - คณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ - ฝ่าย	เดือนละครั้ง	- หัวหน้าฝ่าย - งานวางแผน
	KPIs ระดับฝ่าย	แต่ละฝ่าย	เดือนละครั้ง	หัวหน้าฝ่าย
	ปัจจัยที่ใช่วางแผนกลยุทธ์ 2.1ก(2)	- ผู้ใช้บริการ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ระบบ e-Meeting	ตามรอบประชุม	เลขานุการที่ประชุม
	ข้อมูล/สารสนเทศภายนอกองค์กร	- ระบบสารสนเทศผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ (http://graph.oas.psu.ac.th) - ระบบสารสนเทศผลการดำเนินงานเทียบคู่เทียบ (http://secret.oas.psu.ac.th/kpis) - หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	6 เดือนครั้ง	✓ ทีมบริการ ✓ งานวางแผน
กลุ่มงาน	ข้อมูลการบริการ/ข้อมูลผู้ใช้บริการ	- ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST System - ระบบสารสนเทศฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี (http://kaekae.oas.psu.ac.th/mis) - ระบบสารสนเทศฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา (http://techno.oas.psu.ac.th)	เดือนละครั้ง	✓ หัวหน้างานบริการ ✓ หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา

ระดับ	ประเภทข้อมูลและสารสนเทศ	แหล่งที่มาข้อมูล	ความถี่	ผู้รวบรวม
	ข้อมูลบุคลากร	- ระบบ MIS-DSS - เว็บไซต์สำนักวิทยบริการ - ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักวิทยบริการ (OAR Smart Office: HRM Module) http://secret.oas.psu.ac.th/human	3 เดือนครั้ง	งานบุคคล
	ข้อมูลด้านการเงิน	http://intranet.pn.psu.ac.th	เดือนละครั้ง	งานการเงิน
	ข้อมูลวัสดุครุภัณฑ์	- ระบบการเงิน 3 มิติ - ระบบพัสดุ สำนักวิทยบริการ (OAR Smart Office: Supply Module) http://secret.oas.psu.ac.th	เดือนละครั้ง	งานพัสดุ
	ข้อมูลด้านความเสี่ยงและบริหารความต่อเนื่อง	ผลการประเมินรายงานการดำเนินงานประจำปี	6 เดือนครั้ง	งานวางแผน
	ข้อมูลด้านการจัดการนวัตกรรม	ระบบดึงความคิดสู่การพัฒนาวัตกรรม (http://innovation.oas.psu.ac.th)	ทุก 2 เดือน	คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาวัตกรรม
	ข้อมูลด้านการจัดการความรู้	ระบบสารสนเทศด้านการจัดการความรู้ (http://km.oas.psu.ac.th)	ทุก 6 เดือน	คณะกรรมการจัดการความรู้
	ข้อมูลความปลอดภัย	ระบบสารสนเทศจากซอฟต์แวร์ Net-Viewer	ทุกวัน	งาน IT
บุคคล	KPIs ระดับบุคคล	ระบบลงรายการปฏิบัติงาน(http://tor.psu.ac.th)	6 เดือนครั้ง	✓ ทีมบริหาร ✓ งานบุคคล
	ความพึงพอใจของบุคลากร	ระบบประเมินความพึงพอใจบุคลากรต่อสำนักงานเลขานุการ (http://secret.oas.psu.ac.th/poll) ระบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์กร (http://evaluation.oas.psu.ac.th/)	ปีละครั้ง	✓ ทีมบริหาร ✓ งานบุคคล
	ความผูกพันของบุคลากร	ระบบประเมินความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร (http://evaluation.oas.psu.ac.th/)	ปีละครั้ง	✓ ทีมบริหาร ✓ งานบุคคล

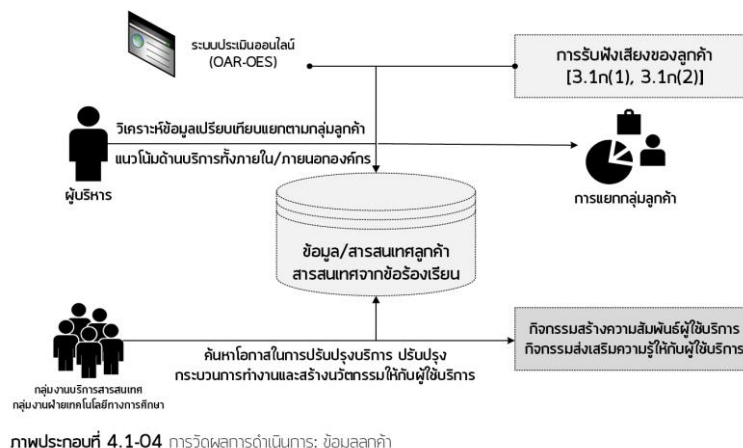
ภาพประกอบที่ 4.1-03 การรวบรวมข้อมูลที่สำคัญและติดตามผลการดำเนินงาน

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

รูปแบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญของสำนักวิทยบริการ ดำเนินการโดยผู้บริหารระดับสูงกำหนดนโยบายในการคัดเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ และมอบหมายให้คณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพดำเนินการคัดเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญโดยพิจารณาจาก (1) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ (2) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และ (3) ความสามารถในการแข่งขันกับคู่เทียบที่กำหนดใน OP นำข้อมูลเปรียบเทียบมาใช้ในการกำหนดค่าคาดการณ์และให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการกำหนดเป้าหมายระดับองค์กรลงสู่ระดับฝ่าย ระดับงาน และระดับบุคคล โดยดำเนินการปีละครั้ง ในระดับปฏิบัติการนำข้อมูลเชิงเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมทุก 6 เดือน โดยกำหนดเป้าหมายค้นหาและสร้างเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและสร้างนวัตกรรม จากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กรและคู่เทียบ และนำเครื่องมือ LEAN, PDCA-Par, Kaizen มาใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีขึ้น จากนั้นทีมบริหารทบทวนแหล่งข้อมูล

(3) ข้อมูลลูกค้า

สำนักวิทยบริการมีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (OAR-CRM System) โดยจัดเก็บข้อมูลผู้ให้บริการจาก (1) กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ผู้ให้บริการ และ (2) กิจกรรมส่งเสริมความรู้และอบรมให้กับผู้ให้บริการที่สำนักวิทยบริการกำหนดในแต่ละปี โดยผู้บริหารนำข้อมูล/สารสนเทศผู้ให้บริการจากกิจกรรมที่ดำเนินการ จากข้อมูลการรับฟังเสียงลูกค้า (ภาพประกอบที่ 3.1-01) ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการ (ภาพประกอบที่ 3.1-02) ข้อมูลจากข้อร้องเรียน (ภาพประกอบที่ 3.2-04) และข้อมูลจากระบบประเมินออนไลน์ OAR-OES: Online Evaluation System (<http://evaluation.oas.psu.ac.th>) มาวิเคราะห์เปรียบเทียบผลของกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์และกิจกรรมส่งเสริมความรู้/อบรมแยกตามกลุ่มผู้ให้บริการ และวิเคราะห์แนวโน้มด้านบริการจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อใช้ในการตัดสินใจ ในการวางแผนและปรับปรุงการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่มุ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้น ในส่วนของกลุ่มงานบริการสารสนเทศและกลุ่มงานฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา ใช้ข้อมูลสารสนเทศลูกค้าในการค้นหาโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและปรับปรุงบริการที่จะนำไปสู่นวัตกรรมบริการให้กับผู้ให้บริการต่อไป



ภาพประกอบที่ 4.1-04 การวัดผลการดำเนินการ: ข้อมูลลูกค้า

(4) ความคล่องตัวของการวัดผล

สำนักวิทยบริการโดยทีมบริหารกำหนดให้ทีมคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพจัดทำและทบทวนระบบการวัดผลการดำเนินการตามรูปแบบการทบทวนผลการดำเนินการในภาพประกอบที่ 4.1-05 ระหว่างการวางแผนกลยุทธ์ในทุกๆ ปี โดยมีการทบทวนผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาส โดยนำข้อมูลผลการดำเนินการระดับองค์กร ระดับฝ่ายและระดับบุคคล มาใช้ในการพิจารณาทบทวนปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ เป้าประสงค์ แผนปฏิบัติการ และตัวชี้วัดผลการดำเนินการ ซึ่งหากทีมบริหารและคณะกรรมการพัฒนาฯ พบความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นที่มีผลต่อความสำเร็จทั้งภายในและภายนอกสำนักฯ และเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนแผนและตัวชี้วัดเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วหรือไม่คาดคิด ทีมบริหารและคณะกรรมการพัฒนาฯ จะปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ เป้าประสงค์ และตัวชี้วัดผลการดำเนินการให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วนั้น และมอบหมายให้งานวิเคราะห์นโยบายและแผนดำเนินการปรับปรุงตัวชี้วัดใหม่ผ่านระบบงาน "OAR Smart Office: e-Project Module" ในทันที นอกจากนี้จะถ่ายทอดตัวชี้วัดที่มีการปรับเปลี่ยนไปยังทีมปฏิบัติการซึ่งประกอบด้วยหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานและบุคลากรผ่าน "OAR Smart Office: e-Document Module" ต่อไป

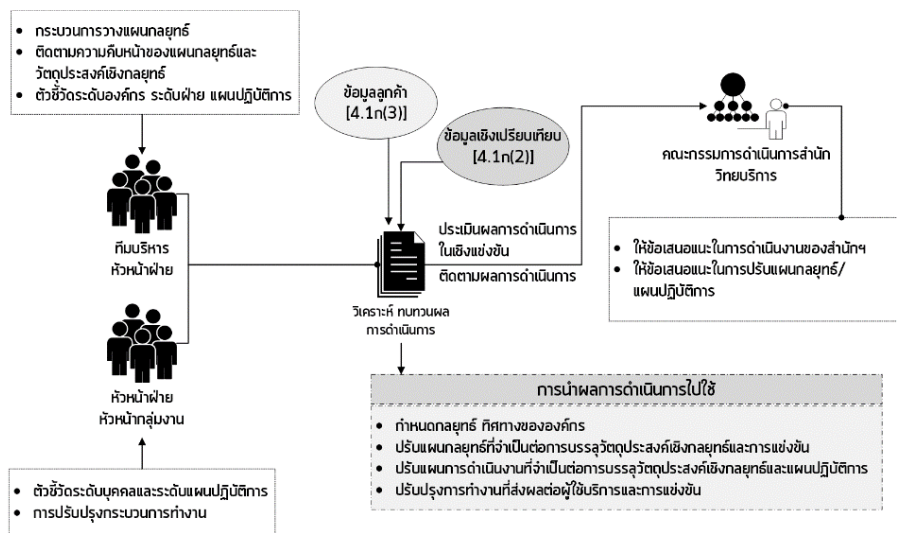
ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

สำนักวิทยบริการทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถขององค์กร โดยกำหนดเรื่องที่ทบทวน การนำไปใช้ การวิเคราะห์ ผู้เกี่ยวข้องและกรอบเวลา ดังภาพประกอบที่ 4.1-05 และภาพประกอบที่ 4.1-06 ทีมบริหารทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถขององค์กรรายไตรมาสและรายเดือน โดยติดตามความคืบหน้าของแผน กลยุทธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และตัวชี้วัดระดับองค์กร ระดับฝ่าย และระดับแผนปฏิบัติการ มาเป็นองค์ประกอบสำคัญในการวิเคราะห์ทบทวนผลการดำเนินการ และนำข้อมูลลูกค่า [4.1ก(3)] ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ [4.1ก(2)] ข้อมูลคู่เทียบ มาใช้ประกอบการประเมินผลการดำเนินการในเชิงแข่งขัน พร้อมทั้งติดตามผลการดำเนินการและรายงานผลการดำเนินงานไปยังคณะกรรมการดำเนินการสำนักวิทยบริการในที่ประชุมทุก 3 เดือน ในส่วนหัวหน้าฝ่ายและหัวหน้ากลุ่มงาน ดูแลติดตาม ตัวชี้วัดระดับบุคคลและตัวชี้วัดระดับปฏิบัติการ จะวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน วิเคราะห์หาสาเหตุในกรณีที่เกิดผลการดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ พร้อมจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายใน 3 เดือนและรายงานผลการปรับปรุงในการประชุมครั้งถัดไป

ผู้ที่เกี่ยวข้อง	เรื่องที่ทบทวน	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	ผลการทบทวนผลการดำเนินการ	ความถี่
คณะกรรมการดำเนินงานสำนักวิทยบริการ	ติดตามผลการดำเนินการของสำนักวิทยบริการ	ปรับแผนกลยุทธ์ที่จำเป็นต่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และการแข่งขัน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ได้คาดคิด	ผลการตรวจประเมินตนเองด้วยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	ผลการดำเนินงานที่ต่ำกว่าคาดหมาย สูงกว่าคาดหมายและเป็นไปตามคาดหมาย	รายไตรมาส
ทีมบริหาร/ หัวหน้าฝ่าย	กระบวนการวางแผนกลยุทธ์	กำหนดกลยุทธ์ ทิศทางขององค์กร สร้างความยั่งยืนและความสามารถในการแข่งขัน	SWOT Analysis	แผนกลยุทธ์ที่ปรับเป้าหมาย KPIs ที่ท้าทายเพื่อผลการดำเนินงานในอนาคตที่ปรับปรุงดีขึ้น	ปีละ 1 ครั้ง
	ติดตามความคืบหน้าของแผนกลยุทธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ปรับแผนกลยุทธ์ที่จำเป็นต่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และการแข่งขัน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ได้คาดคิด	- ผลการดำเนินงานตามแผน (Positioning) - แนวโน้มผลการดำเนินงาน (Trends Analysis) - ผลการดำเนินงานเทียบกับคู่เทียบ (Benchmarking)	KPIs ระดับกลยุทธ์ที่ผลการดำเนินงานต่ำกว่าคาดหมาย สูงกว่าคาดหมายและเป็นไปตามคาดหมาย	รายไตรมาส
	ตัวชี้วัดระดับองค์กร ระดับฝ่าย ระดับแผนปฏิบัติการและขีดความสามารถขององค์กร	ปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานที่จำเป็นต่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการและขีดความสามารถในการแข่งขัน	- ผลการดำเนินงานตามแผน (Positioning) - แนวโน้มผลการดำเนินงาน (Trends Analysis) - ผลการดำเนินงานเทียบกับคู่เทียบ (Benchmarking)	แผนปฏิบัติการที่ปรับเป้าหมาย KPIs ที่ท้าทายและสอดคล้องกับการปฏิบัติการระดับฝ่าย	รายเดือน
หัวหน้าฝ่าย/ หัวหน้ากลุ่มงาน	ตัวชี้วัดระดับบุคคลและระดับแผนปฏิบัติการ	วิเคราะห์ปัญหา หาแนวทางแก้ไขกรณีไม่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้	- ผลการดำเนินงานตามแผน (Positioning) - แนวโน้มผลการดำเนินงาน (Trends Analysis) - Root cause	KPIs ระดับปฏิบัติการและระดับบุคคลที่ผลการดำเนินงานต่ำกว่าคาดหมาย สูงกว่าคาดหมายและเป็นไปตามคาดหมาย	รายสัปดาห์
	ปรับปรุงกระบวนการทำงาน	ปรับปรุงการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการและการแข่งขัน	SIPOC LEAN Kaizen Root cause	จำนวนกระบวนการทำงานที่ผ่านการปรับปรุงเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น	รายเดือน

ภาพประกอบที่ 4.1-05 รูปแบบการทบทวนผลการดำเนินการ

จากการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้าฝ่ายและหัวหน้ากลุ่มงานจะนำผลการวิเคราะห์ทบทวนไปใช้ใน (1) การกำหนดกลยุทธ์ ทิศทางขององค์กร (2) ปรับแผนกลยุทธ์ที่จำเป็นต่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และการแข่งขัน (3) ปรับแผนการดำเนินงานที่จำเป็นต่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ และ (4) ปรับปรุงการทำงานที่ส่งผลต่อผู้ใช้บริการในวงกว้างและการแข่งขันต่อไป



ภาพประกอบที่ 4.1-06 การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

ก. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ในการค้นหาการปฏิบัติที่ดีที่มีผลการดำเนินการที่ดี เพื่อนำไปสู่การเป็นแนวปฏิบัติที่ดีของสำนักวิทยบริการนั้น ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่าย 3 ฝ่าย ดำเนินการการกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีของสำนักวิทยบริการ โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกแนวปฏิบัติที่ดีของมหาวิทยาลัยเป็นหลักในการกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีของสำนักวิทยบริการ หัวหน้าฝ่าย 3 ฝ่าย พิจารณาค้นหาแนวปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละฝ่าย โดยดำเนินการผ่านที่ประชุมฝ่าย เมื่อค้นหาและคัดเลือกการปฏิบัติงานที่มีแนวโน้มจะเป็นแนวปฏิบัติที่ดี นำเสนอต่อที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มงาน กิจกรรมการค้นหาและคัดเลือกการปฏิบัติงานที่คาดว่าจะเป็แนวปฏิบัติที่ดีของฝ่ายไปจนถึงของสำนักวิทยบริการ จะดำเนินการปีละ 1 ครั้ง จากนั้นจะเสนอเข้าสู่การประกวดแนวปฏิบัติที่ดีระดับมหาวิทยาลัย

(2) ผลการดำเนินการในอนาคต

ในการกำหนดแนวทางจัดการผลการดำเนินการในอนาคต ผู้บริหาร คณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพและหัวหน้าฝ่าย พิจารณาผลการดำเนินการตามแบบการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการในภาพประกอบที่ 4.1-05 โดยนำ (1) ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดระดับองค์กร ระดับฝ่าย ระดับปฏิบัติการ (2) ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี และ (3) ตัวชี้วัดเชิงเปรียบเทียบกับคู่เทียบ จากที่กำหนดเป็นค่าเป้าหมายในการคาดการณ์ผลการดำเนินการ [2.2ก(6)] ในภาพประกอบที่ 2.2-07 กรณีที่ผลการดำเนินงานปัจจุบันกับผลที่คาดการณ์ และผลที่เปรียบเทียบกับคู่เทียบ มีความแตกต่างกัน สำนักวิทยบริการนำผลมาวิเคราะห์หาโอกาสในการปรับปรุง ทบทวนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ กำหนดกรอบและเป้าหมาย KPIs ระดับฝ่าย ระดับปฏิบัติการและระดับองค์กรให้เหมาะสมต่อไป (ภาพประกอบที่ 4.1-07)

ผลการดำเนินการ	การเทียบคาดการณ์ผลการดำเนินการ	วิธีการทบทวนผลการดำเนินการกับการเทียบคาดการณ์	ผลการทบทวนผลการดำเนินการ
ตามแผนระยะสั้น: แผนการปฏิบัติการ	ต่ำกว่าการคาดการณ์	วิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแผนในการพัฒนา	แผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับเป้าหมาย KPIs ใหม่
	สูงกว่าการคาดการณ์	แลกเปลี่ยนเรียนรู้	แนวปฏิบัติที่ดี
	เป็นไปตามการคาดการณ์	กำหนดเป้าหมายให้ท้าทาย	เป้าหมาย KPIs ที่ท้าทาย
ตามแผนระยะยาว: แผนกลยุทธ์	ต่ำกว่าการคาดการณ์	ทบทวนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์พัฒนางาน	แผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมาย KPIs ใหม่
	สูงกว่าการคาดการณ์	พัฒนางานนวัตกรรม	เป้าหมาย KPIs ด้านนวัตกรรม
	เป็นไปตามการคาดการณ์	กำหนดเป้าหมายให้ท้าทาย	เป้าหมาย KPIs ระดับสูงขึ้น
ผลการดำเนินการ เทียบคู่เทียบ	ต่ำกว่าการคาดการณ์	แลกเปลี่ยนเรียนรู้	เป้าหมาย KPIs ที่ท้าทาย
	สูงกว่าการคาดการณ์	จัดทำแนวปฏิบัติที่ดี	แนวปฏิบัติที่ดี
	เป็นไปตามการคาดการณ์	กำหนดความเป็นเลิศให้สูงขึ้นและกำหนดแผนในการพัฒนา	เป้าหมาย KPIs ระดับสูงขึ้น

ภาพประกอบที่ 4.1-07 วิธีการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการและการปรับค่าเทียบคาดการณ์ผลการดำเนินการ

(3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและนวัตกรรม

ผู้บริหารและคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ นำผลการทบทวนผลการดำเนินการในภาพประกอบที่ 4.1-05 ที่ใช้วิธีการในภาพประกอบที่ 4.1-07 เพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตและในการปรับค่าความแตกต่างแล้วนั้น คณะกรรมการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการดังกล่าวมาจัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดใดที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ตัวชี้วัดใดต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงพิจารณาตัวชี้วัดใดจะนำไปสู่การพัฒนาเป็นตัวชี้วัดด้านนวัตกรรมใหม่ [6.1ค] โดยใช้ PDCA-Par ตามข้อ 6.1ข(3) เป็นกระบวนการในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานและการจัดการนวัตกรรมตามข้อ 6.1ค และถ่ายทอดตัวชี้วัดที่แก้ไขปรับปรุงไปสู่ระดับฝ่ายและระดับปฏิบัติการ ผ่านแผนปฏิบัติการประจำปี [6.1ข(1)] และการนำกระบวนการไปปฏิบัติ [6.1ข(1)] ด้วยช่องทางการสื่อสารในภาพประกอบที่ 1.1-05 และดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตัวชี้วัดที่ปรับปรุงกับคู่เทียบต่อไป นอกจากนี้การจัดการนวัตกรรมและกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องได้ถูกกำหนดไว้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำแผนกลยุทธ์ และดำเนินการตามรอบแผนปฏิบัติการประจำปี ในแต่ละปีจะมีการประกวดผลงานหรือนวัตกรรมใหม่ในองค์กร โดยที่ผลงานที่ได้รับรางวัลหรือนวัตกรรมใหม่ เจ้าของผลงานหรือทีมจะได้รับผลตอบแทนตามเกณฑ์การตัดสินรางวัล

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ก. ความรู้ขององค์กร

(1) การจัดการความรู้

สำนักวิทยบริการมีการจัดการความรู้โดยใช้แนวทาง 7 ขั้นตอนของ กพร. มีคณะกรรมการจัดการความรู้ที่มีบทบาทหน้าที่ (1) ทบทวนและจัดทำแผนการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ และประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้บุคลากรของสำนักวิทยบริการทราบ (2) ดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้ประสบผลสำเร็จ และ (3) ติดตามและประเมินผลสำเร็จการจัดการความรู้และนำผลการประเมินไปปรับใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการงานปกติ และปรับปรุงแผนการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง เมื่อดำเนินการจัดการความรู้แล้วมีการบันทึกความรู้ลงในเว็บไซต์การจัดการความรู้ (<http://km.oas.psu.ac.th>) และในระบบอินทราเน็ต Virtual Office (<http://vo.oas.psu.ac.th>) เพื่อการเรียนรู้ร่วมกัน รวมทั้งเผยแพร่องค์ความรู้จากการจัดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการพัฒนางาน ดังภาพประกอบที่ 4.2-01

กระบวนการจัดการความรู้	การดำเนินการรวบรวมความรู้	ขอบเขต KM ในองค์กร				การจัดการและถ่ายทอดความรู้
		ขอบเขต KM1 กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ขอบเขต KM2 ความรู้ที่จำเป็น	ขอบเขต KM3 ภายในองค์กร	ขอบเขต KM4 ภายนอกองค์กร	
1. บ่งชี้ความรู้	พิจารณาวิสัยทัศน์/พันธกิจ/เป้าหมาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายต้องมีความรู้ใดบ้าง ในรูปแบบใด อยู่ที่ไหน	ประชุมระดมความคิดเห็น	- ภารกิจหลัก - ความเสี่ยง - ผลการดำเนินงานที่ไม่บรรลุเป้าหมาย	ภารกิจหลัก	การบริการดี	การจัดการความรู้ 4 ประเด็น (1) กำหนดความรู้ที่จำเป็น (2) ถ่ายทอดแลกเปลี่ยนความรู้ (3) วิเคราะห์บทวน/ปรับปรุงการจัดการความรู้ (4) บริหาร/จัดเก็บความรู้ (ภาพประกอบที่ 4.2-02)
2. รวบรวม/ถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร	การสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า ทำจัดความรู้ที่ไม่ได้ใช้แล้ว	พัฒนาระบบสารสนเทศ	พัฒนาระบบสารสนเทศ	พัฒนาระบบสารสนเทศ	พัฒนาระบบสารสนเทศ	
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ	แบ่งชนิดและประเภทของความรู้เพื่อจัดทำระบบให้ง่ายและสะดวกต่อการค้นหาและใช้งาน	ระบบสารสนเทศ	ระบบสารสนเทศ	ระบบสารสนเทศ	ระบบสารสนเทศ	
4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้	จัดหา/ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์ ทันสมัยและตรงตามความต้องการ	ประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	ประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	ประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	ประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	
5. การเข้าถึงความรู้	ความสามารถในการเข้าถึงความรู้ได้สะดวกรวดเร็วในเวลาที่ต้องการ เน้นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก	ระบบสารสนเทศ	ระบบสารสนเทศ	ระบบสารสนเทศ	ระบบสารสนเทศ	

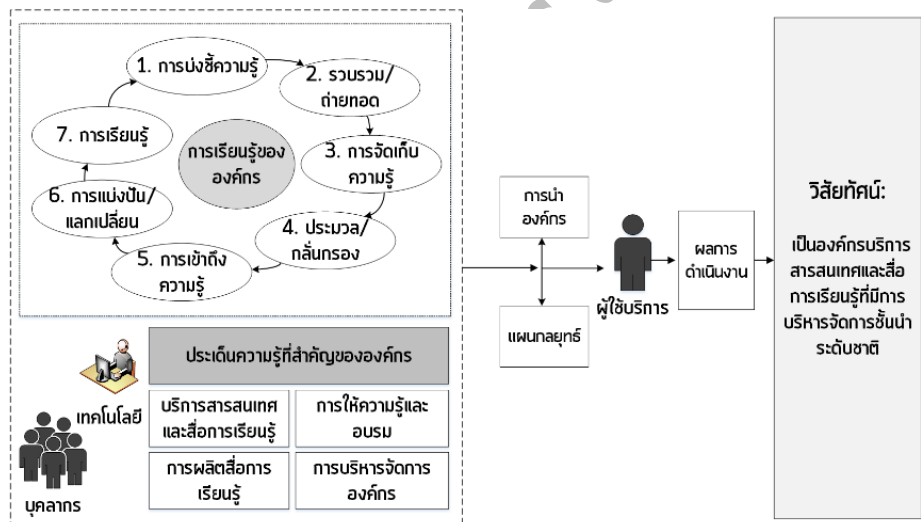
กระบวนการจัดการความรู้	การดำเนินการรวบรวมความรู้	ขอบเขต KM ในองค์กร				การจัดการและถ่ายทอดความรู้
		ขอบเขต KM1	ขอบเขต KM2	ขอบเขต KM3	ขอบเขต KM4	
		กระบวนการที่เกี่ยวข้อง	ความรู้ที่จำเป็น	ภายในองค์กร	ภายนอกองค์กร	
6. การแบ่งปัน/แลกเปลี่ยนเรียนรู้	ฐานความรู้ กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและนวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้	- ระบบสารสนเทศ - ประชุม	- ระบบสารสนเทศ - ประชุม	- ระบบสารสนเทศ - ประชุม	ระบบสารสนเทศ	การถ่ายทอดความรู้เพื่อการเรียนรู้ของบุคลากรและองค์กร (ภาพประกอบที่ 4.2-02)
7. การเรียนรู้	นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ แก้ปัญหาและปรับปรุงองค์กร	- ประชาสัมพันธ์ - ประชุมชี้แจง	- ประชาสัมพันธ์ - ประชุมชี้แจง	- ประชาสัมพันธ์ - ประชุมชี้แจง	- ประชาสัมพันธ์ - ประชุมชี้แจง	

ภาพประกอบที่ 4.2-01 แนวทางและองค์ประกอบการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน

หมายเหตุ ขอบเขต KM1 = ด้านพัฒนาระบบปฏิบัติงาน; ขอบเขต KM2 = ด้านพัฒนาฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยี/ด้านการสร้างนวัตกรรม; ขอบเขต KM3 = ด้านพัฒนาบุคลากร; ขอบเขต KM4 = ด้านความรู้เกี่ยวกับผู้ใช้บริการ ผู้ส่งมอบ ผู้ให้ความร่วมมือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(2) การเรียนรู้ระดับองค์กร

สำนักวิทยบริการได้กำหนดการเรียนรู้ทั้งระดับองค์กรและระดับบุคคล โดยใช้แนวทางการจัดการความรู้ของ ทพร. 7 ขั้นตอน คือ การบ่งชี้ความรู้ การรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ การจัดเก็บความรู้ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ และการเรียนรู้ สำนักฯ ได้เลือกประเด็นความรู้ที่จำเป็น ซึ่งเป็นกระบวนการทำงานที่สำคัญ 4 ประเด็น (ภาพประกอบที่ 4.2-02) ได้แก่ 1) บริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ 2) การผลิตสื่อการเรียนรู้ 3) การให้ความรู้และอบรม และ 4) การบริหารจัดการองค์กร มีบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวขับเคลื่อน ในแต่ละประเด็นจะมีผู้รับผิดชอบหลักของแต่ละกระบวนการและคณะกรรมการจัดการความรู้



ภาพประกอบที่ 4.2-02 การเรียนรู้ระดับองค์กร

เป็นผู้ดำเนินการด้านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการจัดกิจกรรมระดับฝ่าย ระดับสำนักฯ และระหว่างวิทยาเขต คณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพและที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มงานนำความรู้ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ไปใช้ในการจัดทำแผนกลยุทธ์ การปรับปรุงผลการดำเนินงาน และพัฒนานวัตกรรม เช่น การจัดกิจกรรม โชว์ทัน ไอเดียเจ๋ง: คิด-ทำ-ทัน OAR-PSU Showcase เป็นต้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และบรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักวิทยบริการ

ชื่อกิจกรรม	ลักษณะกิจกรรม	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
โชว์ทัน ไอเดียเจ๋ง: คิด-ทำ-ทัน	บุคลากรสำนักฯ นำเสนอการปรับปรุงงาน/นวัตกรรม (รูปแบบกิจกรรมจัดให้มี Commentator การนำเสนอผลงาน เพื่อให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม)	1 ครั้ง/ปี (ครั้งที่ 3 - 2 ส.ค.60)	คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนา นวัตกรรม
OAR-PSU Showcase	บุคลากรสำนักฯ และห้องสมุดเครือข่ายมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ นำเสนอผลงานและนวัตกรรมเพื่อการบริหารและการปฏิบัติงาน เป็นเวทีให้บุคลากรเตรียมนำเสนอผลงานในที่ประชุมวิชาการระดับชาติ (การประชุมวิชาการ PULINET)	1 ครั้ง/ปี (ครั้งที่ 3 ตุลาคม 2559)	✓ คณะกรรมการจัดการความรู้ ✓ ห้องสมุดเครือข่ายมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 5 วิทยาเขตหมุนเวียนเป็นเจ้าภาพ

ภาพประกอบที่ 4.2-03 กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

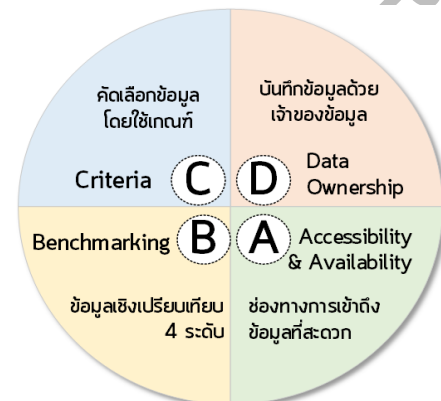
การเรียนรู้ระดับบุคคล สำนักวิทยบริการมีนโยบายให้บุคลากรที่เข้าร่วมการประชุม อบรม สัมมนา ต้องนำความรู้มาถ่ายทอด และเผยแพร่แก่เพื่อนร่วมงาน ภายใน 30 วัน ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การประชุม อีเมล Virtual Office และส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจัดกิจกรรม IT Tips สัปดาห์ละครั้ง และจัดกิจกรรม KM IT 2 เดือน/ครั้ง รวมทั้งฝ่ายหอสมุดฯ กำหนดให้ บุคลากรเขียน Blog KM จำนวน 3 เรื่องในแต่ละรอบการประชุม (6 เดือน) นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรม “เปิดใจวัยเก๋า” เป็นการถ่ายทอด ประสบการณ์ของผู้ที่จะเกษียณอายุราชการ ในการนี้คณะกรรมการจัดการความรู้ได้รวบรวมองค์ความรู้ไว้ในเว็บไซต์การจัดการความรู้ และมีการติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์และประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และบันทึกไว้ในระบบ Virtual Office ของสำนักวิทยบริการ

ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิทยบริการมีการกำหนดนโยบายพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยทีมบริหารร่วมกับ คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรม กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบจัดการระบบฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และเครือข่าย ดำเนินการจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อจัดเก็บผลการปฏิบัติงานขององค์กร และทำให้สารสนเทศและความรู้ที่ได้มีคุณสมบัติแม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันเวลา ปลอดภัยและเป็นความลับ มีการกำหนดสิทธิการเข้าถึงตามระดับ รวมทั้งมีการจัดทำแผนป้องกันเหตุฉุกเฉิน แผนบริหาร ความต่อเนื่องกรณีต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดย มีกำหนดระยะเวลาการฝึกซ้อมและทบทวน ปรับปรุงแผนป้องกันเหตุ ฉุกเฉินและแผนบริหารความต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูล สารสนเทศ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบฐานข้อมูลต่างๆ มีความพร้อมใช้งานอย่าง ต่อเนื่อง

(1) คุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการมีกระบวนการรวบรวมข้อมูลเพื่อ สนับสนุนและติดตามผลการดำเนินงานตามแผนงานและตัวชี้วัดระดับกล ยุทธ์และระดับปฏิบัติการ โดยใช้วงจรการจัดการข้อมูลสารสนเทศและ ความรู้ (OAR-CDAB Cycle) ตามภาพประกอบที่ 4.2-04 เพื่อให้ระบบ สารสนเทศมีคุณลักษณะทั้ง 4 ด้านคือ (1) แม่นยำ (2) ถูกต้องเชื่อถือ ได้ (3) ปัจจุบันทันเวลา และ (4) ปลอดภัยและเป็นความลับ ดัง ภาพประกอบที่ 4.2-05



ภาพประกอบที่ 4.2-04 วงจรการจัดการข้อมูล สารสนเทศและความรู้ (OAR-CDAB Cycle)

คุณลักษณะ	กระบวนการ
แม่นยำ	มีเกณฑ์ในการคัดเลือกข้อมูล มีผู้รับผิดชอบ มีคู่มือการปฏิบัติการ มีการทบทวนการปฏิบัติงานทุกภาคการศึกษา
ถูกต้องเชื่อถือได้	มีการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน มีการตรวจสอบซ้ำก่อนมอบส่งงาน มีระบบตรวจสอบความถูกต้องและตรวจสอบด้วย บุคลากร มีระบบสำรองข้อมูลอัตโนมัติตามกำหนดเวลา มีการตรวจสอบความถูกต้องของระบบซ้ำด้วยบุคลากร
ปัจจุบัน ทันเวลา	มีการจัดเก็บ รวบรวม ปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศตามรอบเวลาในฐานข้อมูล มีการปรับปรุงความทันสมัยของข้อมูล มีการจัด ช่องทางการเข้าถึงที่สะดวก มีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ 4 ระดับ ได้แก่ (1) เปรียบตนเอง (2) เปรียบห้องสมุด PSU System (3) เปรียบคู่มือ และ (4) เปรียบกับธุรกิจใกล้เคียง
ปลอดภัยและเป็นความลับ	ใช้เครื่องแม่ข่ายจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ มีการกำหนดสิทธิ (ในการเข้าใช้) มีการสำรองข้อมูลอัตโนมัติทุกวัน มีการตรวจสอบ ความพร้อมเครื่องแม่ข่าย มีการสำรองซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ที่สำคัญ เพื่อพร้อมใช้งานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือชำรุด

ภาพประกอบที่ 4.2-05 คุณลักษณะข้อมูล สารสนเทศและความรู้ขององค์กร

(2) ความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการโดยทีมพัฒนาระบบสารสนเทศฯ กำหนดให้โปรแกรมเมอร์ที่มีหน้าที่รับผิดชอบต่อข้อมูล ระบบสารสนเทศและ อุปกรณ์ในการเก็บรักษาข้อมูล โดยได้มีการกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานทุกระบบ และจะต้องผ่านการตรวจสอบและพิสูจน์ตัวตนก่อนเข้าใช้งาน ระบบทุกครั้งด้วยระบบของมหาวิทยาลัย PSU Passport โดยในส่วนการจัดระดับในการเข้าถึงข้อมูลและระบบสารสนเทศต่างๆ นั้น จะถูก พิจารณาทบทวนโดยผู้บริหารและทีมพัฒนาระบบสารสนเทศฯ ในที่ประชุมทีมราย 3 เดือนและก่อนเปิดภาคการศึกษา เพื่อให้ข้อมูลและระบบ สารสนเทศมีความน่าเชื่อถือและใช้งานได้อย่างสอดคล้องตามวัตถุประสงค์

ในการเฝ้าระวังความปลอดภัยของระบบสารสนเทศบนเซิร์ฟเวอร์ ทีมพัฒนาระบบสารสนเทศฯ โดยโปรแกรมเมอร์ ในทุกๆ วันมี การตรวจสอบร่องรอยการเข้าใช้งานเครือข่ายผ่าน Log File ตรวจสอบค่าคุณสมบัติไฟล์วอลล์และอัปเดตค่าคุณสมบัติไฟล์วอลล์ เพื่อ ตรวจสอบการบุกรุก และมีการแลกเปลี่ยน Firewall Log กับศูนย์คอมพิวเตอร์ วิทยาเขตปัตตานี เพื่อเป็นการป้องกันการบุกรุกอีกทางหนึ่ง ใน กรณีพบเห็นสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้น โปรแกรมเมอร์จะดำเนินการตรวจสอบต้นทางของสิ่งผิดปกติ หากต้นทางมาจากเครื่องหรือเครือข่ายจาก คณะ/หน่วยงานภายในวิทยาเขต สำนักวิทยบริการจะดำเนินการแจ้งไปยังคณะ/หน่วยงานที่เป็นสาเหตุทันที หากสิ่งผิดปกติมาจากภายนอก วิทยาเขต ทางสำนักวิทยบริการจะดำเนินการแจ้งไปยังศูนย์คอมพิวเตอร์ ม.อ.หาดใหญ่ เพื่อดำเนินการต่อไป

นอกจากนี้ในปี 2560 ผู้บริหารได้ร่างนโยบายรวมทั้งกำหนดประกาศระเบียบข้อบังคับและระเบียบข้อปฏิบัติการใช้งานระบบ เครือข่ายและคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศปี 2560 สำนักวิทยบริการขึ้น (ใน OP1-06) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลและสารสนเทศของสำนัก วิทยบริการมีปลอดภัยและมีความน่าเชื่อถือ

รายงานวิธีการและผลการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติประจำปี 2559 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

(3) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศให้มีความพร้อมใช้งาน เพื่อทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลและสารสนเทศในระบบงาน รวมทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ต่างๆ มีประสิทธิภาพและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ โดยจัดให้มีการเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศประเภทต่างๆ ในเครื่องแม่ข่ายผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยมีผู้รับผิดชอบนำเข้าข้อมูล ตรวจสอบข้อมูล ความดีในการปรับปรุงข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลตามสิทธิ์ที่กำหนดไว้ ดังภาพประกอบที่ 4.2-06

ประเภทข้อมูลและสารสนเทศ	วิธีการเข้าถึงข้อมูล	ผู้มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล	ผู้รับผิดชอบนำเข้าข้อมูล	ระยะเวลาในการปรับปรุงข้อมูล
ข้อมูลการปฏิบัติงานและรายงานผลการปฏิบัติงานรายบุคคล	ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน TOR Online* และ Competency Online (https://tor.psu.ac.th/) http://secret.oas.psu.ac.th/tor	ผู้บริหาร งานบริหารบุคคล บุคลากร	งานบริหารบุคคล	ทุก 6 เดือน
ข้อมูลผลการดำเนินงานและตัวชี้วัด KPIs	- ระบบสารสนเทศผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการเพื่อการบริหารและตัดสินใจ (http://graph.oas.psu.ac.th) - ระบบสารสนเทศผลการดำเนินงานเทียบคู่เทียบ (http://secret.oas.psu.ac.th/kpi) - ระบบบริหารสำนักงานอัจฉริยะ (http://secret.oas.psu.ac.th/eoffice)	ผู้บริหารสำนักฯ ผู้บริหารคู่เทียบ	งานนโยบายและแผน	ทุก 3 เดือน
ข้อมูลสถานะทางการเงิน	ระบบสารสนเทศด้านการเงิน** (http://intranet.pn.psu.ac.th)	ผู้บริหาร งานการเงิน	งานการเงิน	ทุกเดือน
ข้อมูลบุคลากรและการพัฒนาบุคลากร	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคล (http://secret.oas.psu.ac.th/human)	ผู้บริหาร งานบริหารบุคคล บุคลากร	งานบริหารบุคคล	ทุก 6 เดือน
ข้อมูลสารสนเทศและความรู้จากกระบวนการจัดการความรู้	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ (http://km.oas.psu.ac.th)	ผู้บริหาร บุคลากร	คณะกรรมการจัดการความรู้	ทุกเดือน
ข้อมูลด้านการส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมในองค์กร	ระบบดึงความคิดสู่การพัฒนานวัตกรรม (http://innovation.oas.psu.ac.th)	ผู้บริหาร บุคลากร	คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาวัตกรรม	ทุก 3 เดือน
ข้อมูลการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	ระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (http://jfk.oas.psu.ac.th/train)	ผู้บริหาร งานบริการสารสนเทศ	งานบริการสารสนเทศ	ทุก 3 เดือน
ข้อมูลด้านข้อร้องเรียน	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อร้องเรียน	ผู้บริหาร งานบริการสารสนเทศ	งานบริการสารสนเทศ	ทุกวัน

ภาพประกอบที่ 4.2-06 ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ

หมายเหตุ *ใช้ระบบลงข้อมูลการปฏิบัติงานและรายงานผลการปฏิบัติงานระดับมหาวิทยาลัย **ใช้ระบบสารสนเทศด้านการเงินระดับมหาวิทยาลัย

(4) คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

สำนักวิทยบริการใช้เกณฑ์มาตรฐานคุณลักษณะฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ของมหาวิทยาลัย มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) และผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะเฉพาะตามความต้องการ จัดระบบช่วยเหลือการใช้งาน เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการอบรม และบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ สำนักวิทยบริการมีการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการใช้งานภายในองค์กร มีการทดสอบการใช้งานง่ายและสะดวกของระบบจากผู้ใช้งาน รวมทั้งฝึกอบรมการใช้ระบบ วิธีการที่ใช้ทำให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบงานมีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และพร้อมใช้งานได้สะดวก ดังภาพประกอบที่ 4.2-07

ฮาร์ดแวร์/ซอฟต์แวร์	วิธีการจัดการ	ความถี่ในการจัดการ	ผู้รับผิดชอบ
เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	วันละ 1 ครั้ง	โปรแกรมเมอร์
	ตรวจสอบการสำรองข้อมูลของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	วันละ 1 ครั้ง	โปรแกรมเมอร์
	ตรวจสอบการสำรองค่าคุณสมบัติ (Configuration) ของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	วันละ 1 ครั้ง	โปรแกรมเมอร์
	ปรับปรุงซอฟต์แวร์ในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	ตามรอบการปรับปรุง	โปรแกรมเมอร์
เครื่องคอมพิวเตอร์ผู้ปฏิบัติงาน	ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์	วันละ 1 ครั้ง	ช่างเทคนิค
	อัปเดต License โปรแกรมป้องกันไวรัส	ปีละ 1 ครั้ง	ช่างเทคนิค
	การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้พร้อมใช้งานเสมอ	สัปดาห์ละครั้ง	ช่างเทคนิค โปรแกรมเมอร์
เครื่องคอมพิวเตอร์ผู้ใช้บริการ	ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์	วันละ 1 ครั้ง	ช่างเทคนิค
	อัปเดต License โปรแกรมป้องกันไวรัส	ปีละ 1 ครั้ง	ช่างเทคนิค
	การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้พร้อมใช้งานเสมอ	สัปดาห์ละครั้ง	ช่างเทคนิค
	ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์เครือข่าย	วันละ 1 ครั้ง	

รายงานวิธีการและผลการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติประจำปี 2559 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ฮาร์ดแวร์/ซอฟต์แวร์	วิธีการจัดการ	ความถี่ในการจัดการ	ผู้รับผิดชอบ
ระบบเครือข่าย	ตรวจสอบระบบไฟร์วอลล์ (Firewall)	วันละ 1 ครั้ง	โปรแกรมเมอร์
	อัปเดต Licence Firewall	ปีละ 1 ครั้ง	
	อัปเดตโอเอสไฟร์วอลล์	ตามรอบการปรับปรุงระบบปฏิบัติการ	
	ตรวจสอบการเข้าใช้งานเครือข่ายผ่าน Log File	วันละ 1 ครั้ง	
ระบบสารสนเทศฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี	○ ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบสารสนเทศ	○ วันละ 1 ครั้ง	โปรแกรมเมอร์
ระบบสารสนเทศฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา	○ ปรับปรุงฟังก์ชันการทำงานเพื่อประสิทธิภาพ/ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ	○ ตามแผนกบทวนและปรับปรุงระบบสารสนเทศ	
ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสำนักงานอัครวิริยะ (สำนักงานเลขานุการ)			

ภาพประกอบที่ 4.2-07 คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

(5) ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน

สำนักวิทยบริการจัดทำแผนเตรียมความพร้อมการดำเนินงานในภาวะฉุกเฉินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ข้อมูล/สารสนเทศและเครือข่าย) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินใน 6.2ค(2) โดยแผนป้องกันเหตุฉุกเฉินกรณีต่างๆ เช่น กรณีไฟไหม้ จะมียกเว้นกำหนดระยะเวลาการฝึกซ้อมการเกิดเหตุปีละ 1 ครั้ง ในกรณีไฟฟ้ดับเกิน 5 นาที ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี จะดำเนินการตามแผนฉุกเฉินที่ได้วางไว้ ซึ่งมีการประกันเวลาการเข้าถึงหน้างานไว้ไม่เกิน 15 นาที (ปรับปรุงในปี 2560) ตามภาพประกอบที่ 4.2-08 ในส่วนของแผนป้องกันเหตุฉุกเฉินกรณีต่างๆ สำนักวิทยบริการมีการทบทวนปรับปรุงแผนฉุกเฉินดังกล่าวปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศและระบบฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ มีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง ในด้านข้อมูลและสารสนเทศมีการสำรองข้อมูลเป็นประจำทุกวันและทำการสำรองค่าคุณสมบัติ (Configuration) ของเครื่องแม่ข่ายทุก 6 เดือน ซึ่งทำให้สามารถกู้ระบบกลับคืนสู่สภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว

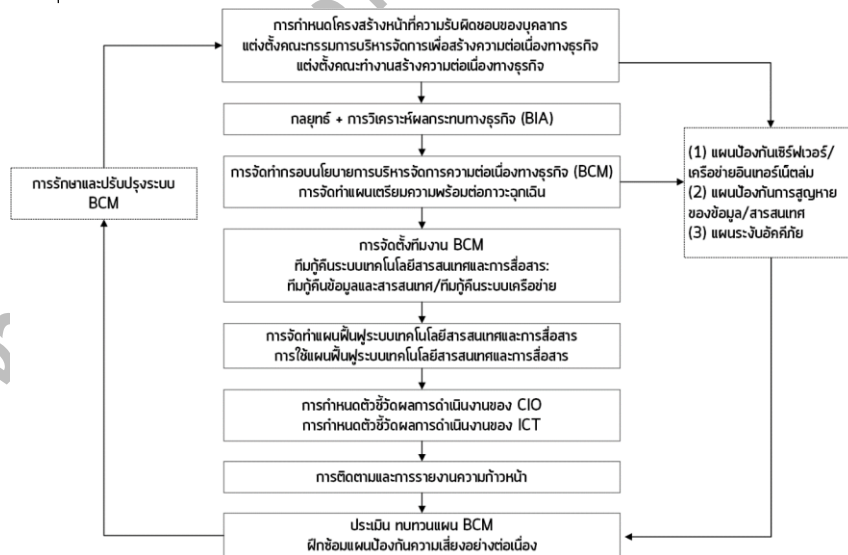
กรณีฉุกเฉิน	ระบบ/กรณีที่เกิดกรณีฉุกเฉิน	วิธีการจัดการ	แผนสำรอง	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่
ไฟฟ้ดับ	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	เครื่องสำรองไฟฟ้า รองรับประมาณ 20 นาที	เครื่องกำเนิดไฟฟ้า รองรับรับจุดบริการ 12 ชั่วโมง	ช่างไฟฟ้า โปรแกรมเมอร์ ช่างเทคนิค	ทุกวัน/ทุกสัปดาห์
	เครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ				
	เครื่องคอมพิวเตอร์ผู้ปฏิบัติงาน				
	เครื่องกระจายสัญญาณเครือข่าย				
ไฟไหม้	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	(1) เครื่องตรวจจับความร้อน (2) อุปกรณ์ดับเพลิง (3) แจ้งสถานีดับเพลิง (4) จัดหาพื้นที่สำรองย้ายเครื่อง	เข้าเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ อบรม/ซ้อมการป้องกันและระงับอัคคีภัย	โปรแกรมเมอร์ หัวหน้าอาคาร	ปีละครั้ง
	เครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ	(1) เครื่องตรวจจับความร้อน			
	เครื่องคอมพิวเตอร์ผู้ปฏิบัติงาน	(2) อุปกรณ์ดับเพลิง			
	เครื่องกระจายสัญญาณเครือข่าย	(3) แจ้งสถานีดับเพลิง			
น้ำท่วม	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	(1) ระบบแจ้งเตือนระดับน้ำบนระเบียงชั้น 3 (2) จัดหาพื้นที่สำรองย้ายเครื่อง	ของบประมาณจัดทำหลังคาคลุมอาคารทั้งหลัง (ได้รับงบประมาณปี 60)	หัวหน้าอาคาร โปรแกรมเมอร์	พฤษภาคม
	เครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ	ระบบแจ้งเตือนระดับน้ำบนระเบียงชั้น 3			
	เครื่องคอมพิวเตอร์ผู้ปฏิบัติงาน				
	เครื่องกระจายสัญญาณเครือข่าย				
เครือข่ายล่ม/ปิด	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	(1) ประกาศผู้ใช้บริการทราบทันที/ล่วงหน้า (2) ประสานศูนย์คอมพิวเตอร์เข้ามาดำเนินการทันที	พิจารณาจัดหาเครือข่ายสำรอง	โปรแกรมเมอร์	ทุกครั้งที่เกิดเหตุ
	เครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ	ประกาศผู้ใช้บริการทราบทันที/ล่วงหน้า			
	เครื่องคอมพิวเตอร์ผู้ปฏิบัติงาน	ประกาศผู้ปฏิบัติงานทราบทันที/ล่วงหน้า			
	เครื่องกระจายสัญญาณเครือข่าย	ประกาศผู้ใช้บริการ/ผู้ปฏิบัติงานทราบทันที/ล่วงหน้า ประสานศูนย์คอมพิวเตอร์เข้ามาดำเนินการทันที			
ถูกโจมตี เช่น ไวรัส มัลแวร์ แอ็กเตอร์ ฯลฯ	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	(1) ติดตั้ง Firewall และอัปเดตข้อมูลไวรัสอย่างสม่ำเสมอ (2) ติดตั้งซอฟต์แวร์แอนตี้ไวรัสแบบมีลิขสิทธิ์	เก็บข้อมูลสำรองพร้อมกู้คืน	โปรแกรมเมอร์ ช่างเทคนิค	ทุกวัน
	เครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ	ติดตั้งซอฟต์แวร์แอนตี้ไวรัสแบบมีลิขสิทธิ์			
	เครื่องคอมพิวเตอร์ผู้ปฏิบัติงาน	ติดตั้งซอฟต์แวร์แอนตี้ไวรัสแบบมีลิขสิทธิ์	(1) เก็บข้อมูลสำรองพร้อมกู้คืน (2) ให้ความรู้ในการป้องกัน	โปรแกรมเมอร์ ช่างเทคนิค บรรณาธิการงานดิจิทัล	

กรณีฉุกเฉิน	ระบบ/กรณีที่เกิดกรณีฉุกเฉิน	วิธีการจัดการ	แผนสำรอง	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่
ข้อมูลสูญหาย	เครื่องกระจายสัญญาณเครือข่าย	ติดตั้ง Firewall และอัปเดตข้อมูลไวรัสอย่างสม่ำเสมอ	ไม่มี	โปรแกรมเมอร์	ทุกวัน
	เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์	สำรองข้อมูล	สำรองข้อมูลไว้ที่คณะศึกษาศาสตร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์	โปรแกรมเมอร์	
	เครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ	ติดตั้งระบบปฏิบัติการ โดยใช้ไฟล์ต้นฉบับ	สำรองไฟล์ต้นฉบับใน External Harddisk (เฉพาะ OS)	ช่างเทคนิค	
ข้อมูลสูญหาย	เครื่องคอมพิวเตอร์ผู้ปฏิบัติงาน	สำรองข้อมูลในเครื่องแม่ข่าย	จัดเก็บข้อมูลใน Google Drive (ระบบ Cloud)	บุคลากรโปรแกรมเมอร์	ทุกวัน

ภาพประกอบที่ 4.2-08 ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน

ในปี 2558 สำนักวิทยบริการโดยผู้บริหารได้ให้ความสำคัญเรื่องการสร้างความต่อเนื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงได้ร่างข้อกำหนด “นโยบายการสร้างความต่อเนื่องระบบสารสนเทศและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปี 2559” ขึ้น และพิจารณาร่างข้อกำหนดในที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ ขั้นตอนการจัดทำข้อกำหนดโดยนำกลยุทธ์และการประเมินผลกระทบทางธุรกิจ มากำหนดขอบเขตการสร้างความต่อเนื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้าน IT กำหนดกรอบกระบวนการสร้างความต่อเนื่องระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การเตรียมความพร้อม และการรับมือกับเหตุการณ์หยุดชะงัก การจัดทำแผนฟื้นฟูระบบ ICT แผนฝึกซ้อม การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความต่อเนื่อง แผนผังดำเนินการเพื่อความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉินดังภาพประกอบที่ 4.2-09

ในปี 2559 ผู้บริหารได้กำหนดและแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องเพื่อทบทวนและปรับปรุงแผนการบริหารจัดการความต่อเนื่องระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 2 ปี 2560 (ใน OP1-06) และให้ดำเนินการจัดทำแผนย่อย 3 แผนได้แก่ (1) แผนการสำรองข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์และการกู้คืนระบบสารสนเทศ (OARBCM-ICT-BCP1) (2) แผนการรักษาความต่อเนื่องบนระบบอินเทอร์เน็ต (OARBCM-ICT-BCP2) (3) แผนการบำรุงรักษาอุปกรณ์สารสนเทศ (OARBCM-ICT-BCP3) เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องโดยเร็วที่สุดกรณีเกิดเหตุภาวะฉุกเฉินขึ้น และข้อมูลสำคัญของผู้ใช้บริการ และข้อมูลด้านการเงินต้องไม่สูญหาย การดำเนินการดังกล่าวทำให้มั่นใจได้ว่าสำนักวิทยบริการมีความพร้อมเสมอที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน



ภาพประกอบที่ 4.2-09 แผนผังดำเนินการเพื่อความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน

5 บุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร

ก. ชัดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(1) ชัดความสามารถและอัตรากำลัง

สำนักวิทยบริการจำแนกบุคลากรตามระดับตำแหน่งเป็น 3 กลุ่ม แต่ละกลุ่มมีการกำหนดชัดความสามารถตามสมรรถนะทั้งระดับความจำเป็นและระดับความคาดหวังในแต่ละประเภทสมรรถนะของแต่ละกลุ่ม ซึ่งขึ้นกับอายุงานและตำแหน่งหน้าที่ ดังภาพประกอบที่ 5.1-01

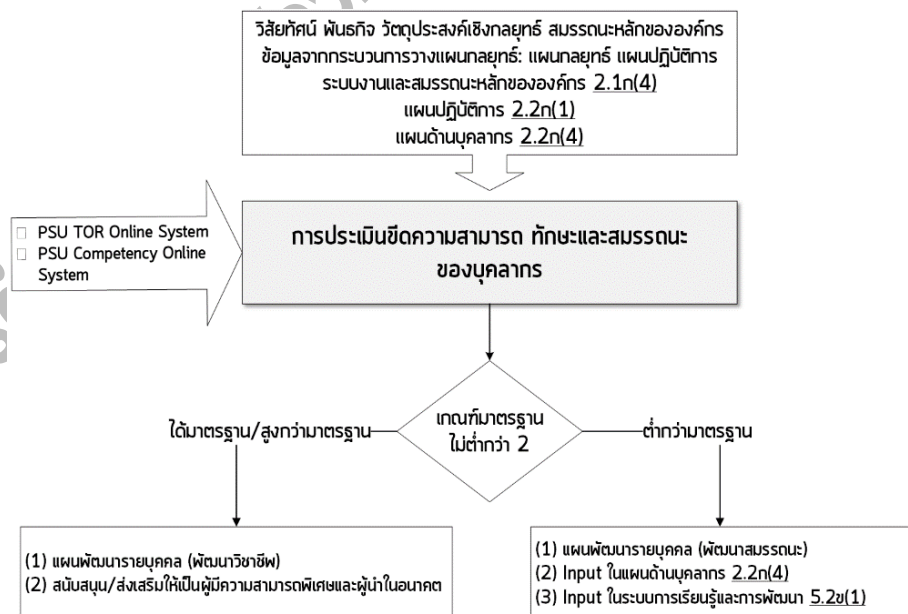
กลุ่มบุคลากร	อายุงาน	ระดับค่าคาดหวัง	จำนวนรายการสมรรถนะ		
			Core Competency	Functional Competency	Management Competency
P1: ทั่วไป	อายุงานไม่เกิน 3 ปี	3	5	3	-
	อายุงานมากกว่า 3 ปี	ไม่ต่ำกว่า 5	5	3	-
P2: วิชาชีพเฉพาะ	อายุงานไม่เกิน 3 ปี	3	5	3	-
	อายุงานมากกว่า 3 ปี	ไม่ต่ำกว่า 5	5	3	-
P3: บริหาร	-	5	5	0-2	1-3

ภาพประกอบที่ 5.1-01 แนวทางการกำหนดชัดความสามารถตามสมรรถนะบุคลากร

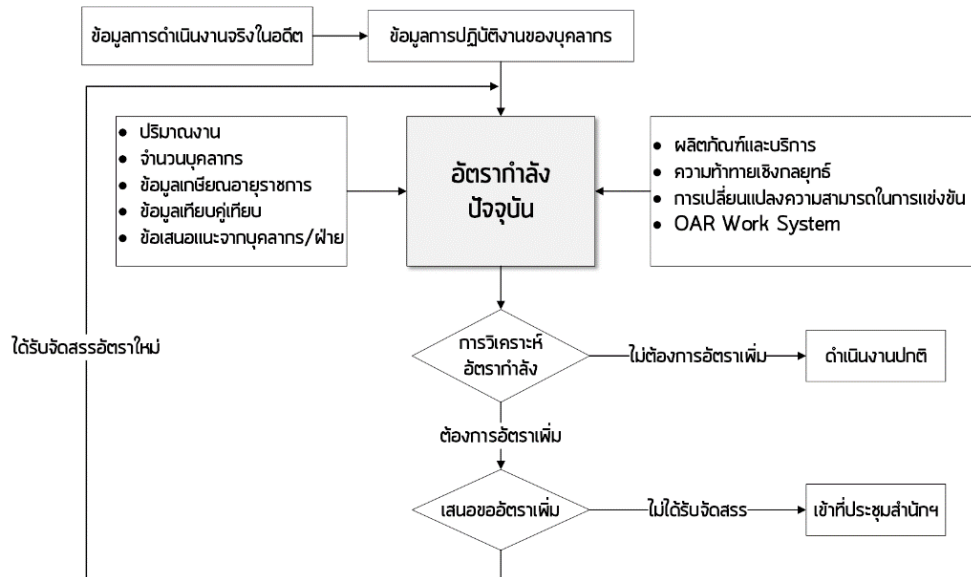
สำนักวิทยบริการใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (PSU TOR Online System) และระบบประเมินสมรรถนะ (PSU Competency Online System) ในการประเมินชัดความสามารถ ทักษะและสมรรถนะของบุคลากร และใช้มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ปี 2544 และนโยบายการบริหารอัตรากำลังของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในการประเมินอัตรากำลัง ทักษะ สมรรถนะ และกำลังคนที่อยู่ โดยใช้ข้อมูลจากกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์และผลการประเมินชัดความสามารถของบุคลากรจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาวิเคราะห์ชัดความสามารถของบุคลากรที่จำเป็นสำหรับองค์กร ซึ่งต้องคำนึงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์ ผลที่จับต้องได้และสมรรถนะหลักขององค์กร ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) รวมทั้งกำหนดวิธีการพัฒนา ทักษะ สมรรถนะที่ตรงตามลักษณะงานและสมรรถนะหลักขององค์กร ดังภาพประกอบที่ 5.1-02

สำนักวิทยบริการมีการวิเคราะห์กรอบอัตรากำลังบุคลากรทุกปีช่วงเดือนพฤษภาคม โดยมีการนำข้อมูลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ผ่านมาเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์อัตรากำลัง

ของบุคลากรที่ผ่านามาเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์อัตรากำลังของบุคลากรและข้อมูลในปัจจุบัน โดยวิเคราะห์จากภาระงานที่มีอยู่กับจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ข้อมูลการเกษียณอายุราชการของบุคลากรในอนาคตและข้อมูลเกี่ยวกับคู่เทียบที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน เพื่อจะได้กำหนดจำนวนและกำหนดตำแหน่งที่คล้ายคลึงกันได้ รวมทั้งข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากฝ่ายและจากผู้ปฏิบัติงานจริงซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งพิจารณาผลิตภัณฑและบริการ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขันและระบบ OAR Work System เพื่อได้ผลการวิเคราะห์อัตรากำลังที่เชื่อถือได้ และมีการทบทวนเป็นประจำทุกปีเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและวิเคราะห์ใหม่อีกครั้ง ตามภาพประกอบที่ 5.1-03



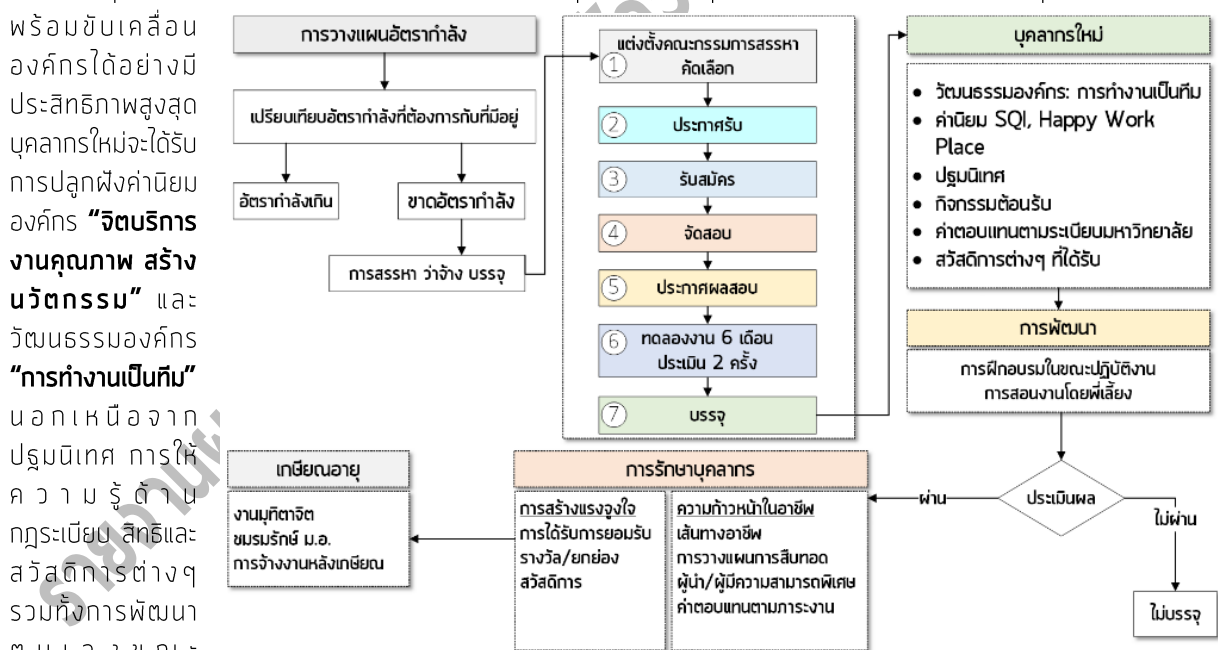
ภาพประกอบที่ 5.1-02 แนวทางการประเมินชัดความสามารถของบุคลากร



ภาพประกอบที่ 5.1-03 กรอบแนวคิดในการกำหนดกรอบอัตรากำลัง

(2) บุคลากรใหม่

สำนักวิทยบริการกำหนดแนวทางการรับบุคลากรใหม่ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยมีกรอบการดำเนินการจัดการอัตรากำลังและการบริหารบุคลากรใหม่ โดยพิจารณาการวางแผนอัตรากำลังจากการเปรียบเทียบอัตรากำลังที่มีอยู่กับแผนอัตรากำลังบุคลากร ในกรณีที่อัตรากำลังไม่เพียงพอ จะเข้าสู่กระบวนการดำเนินการสรรหา ว่าจ้างและบรรจุบุคลากรใหม่ ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคลพนักงานมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อให้ได้บุคลากรใหม่ที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการและมีคุณสมบัติเฉพาะตัวที่



ภาพประกอบที่ 5.1-04 กระบวนการจัดการอัตรากำลังและการบริหารบุคลากรใหม่

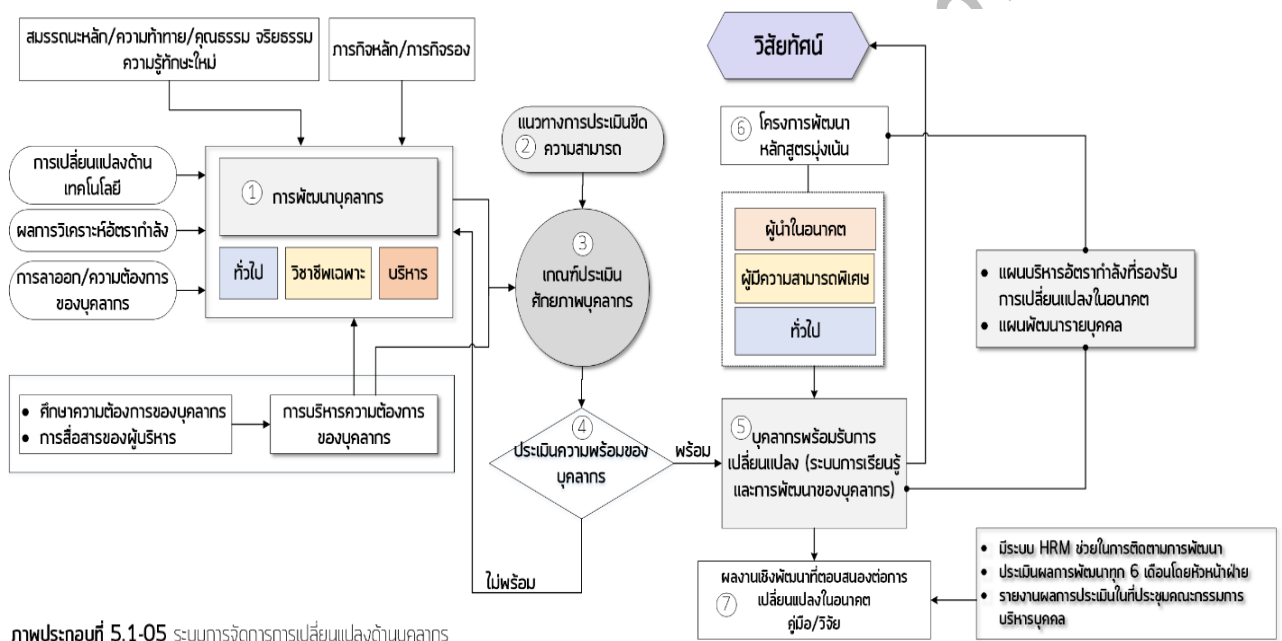
บุคลากรใหม่จะต้องผ่านการประเมินการปฏิบัติงานช่วงทดลองงาน โดยพิจารณาจากปริมาณงาน คุณภาพงาน สมรรถนะตามตำแหน่งงาน สมรรถนะตามค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ในการพิจารณาต่อสัญญาจ้างทั้งระยะสั้นและระยะยาวต่อไป ซึ่งในปี 2559 สำนักวิทยบริการได้บุคลากรใหม่จำนวน 2 อัตราขณะนี้อยู่ระหว่างทดลองงาน (ขั้นตอนที่ 6)

(3) ความสำเร็จในงาน

สำนักวิทยบริการมีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารตามภารกิจตามภาพประกอบที่ OP1-02 และระบบงานตาม OAR Work System กำหนดนโยบายการบริหารบุคลากรตามโครงสร้างดังกล่าวและสอดคล้องกับระบบงานโดยพิจารณาจากความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการกำหนดกระบวนการทำงานโดยบุคลากรทุกคนที่รับผิดชอบแต่ละกระบวนการจะมีตัวชี้วัดระดับบุคคลตามที่กำหนดไว้ในข้อตกลงผลการปฏิบัติงาน (TOR) เพื่อให้ดำเนินงานให้บรรลุผลและมีการปรับปรุงการดำเนินงานทั้งระดับองค์กรและระดับปฏิบัติการ โดยใช้ TQA Framework, PDCA-Par, Six Sigma, LEAN, KM, Kaizen, Risk Management, TOR Online และ KPIs ระดับองค์กร และ KPIs ระดับบุคคล เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักวิทยบริการ และมีผลการดำเนินงานที่เหนือความคาดหมาย

เพื่อสนับสนุนและมุ่งเน้นลูกค้าและการบริการที่เป็นเลิศ สำนักวิทยบริการมีการกำหนด KPIs ที่เกี่ยวกับลูกค้า ได้แก่ ตัวชี้วัดความพึงพอใจผู้ให้บริการและตัววัดความผูกพันผู้ให้บริการ โดยมีระบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งช่วยให้ทุกฝ่ายสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้าและแก้ไขปัญหาให้ผู้ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้เพื่อให้ผลการดำเนินงานเหนือความคาดหมาย สำนักวิทยบริการนำเครื่องมือ PDCA-Par และ SIPOC การจัดการความเสี่ยง การประเมินผลการปฏิบัติงาน (TOR Online) ในการประเมินการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการยกย่องชมเชยบุคลากรที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมากและดีเด่น มีระบบการคัดเลือกบุคลากรดีเด่นที่ยุติธรรมและโปร่งใส

(4) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร



หลังจากที่ได้มีการประเมินขีดความสามารถของบุคลากรและอัตรากำลัง ตามแนวทางการประเมินขีดความสามารถของบุคลากร (ภาพประกอบที่ 5.1-02) และผลการวิเคราะห์อัตรากำลังตามกรอบแนวคิดในการกำหนดกรอบอัตรากำลัง (ภาพประกอบที่ 5.1-03) สำนักวิทยบริการมีการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถผ่านกระบวนการประเมินศักยภาพ "Competency" ที่องค์กรได้จัดไว้ 3 กลุ่ม คือ สมรรถนะทั่วไป สมรรถนะวิชาชีพเฉพาะ และสมรรถนะบริหาร โดยนำผลการบริหารความต้องการของบุคลากร (ศึกษาความต้องการ จำนวนการลาออก การสื่อสารของผู้บริหาร) ภารกิจหลัก ภารกิจรอง วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ใช้ในการกำหนดมาตรฐานความสามารถที่ต้องการ/ในการกำหนดเกณฑ์ที่คาดหวังของตำแหน่งทั่วไป วิชาชีพเฉพาะ และผู้นำในอนาคต ด้วยเครื่องมือการประเมินศักยภาพบุคลากร จากผลการประเมินศักยภาพของบุคลากร ผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารงานบุคคลกำหนดลำดับความสำคัญ 3 ลำดับใน (1) สมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนา (2) เป้าหมายการพัฒนา (3) เครื่องมือและวิธีการพัฒนา (4) ช่วงเวลาที่ต้องการพัฒนา (5) เหตุผลหรือความสำคัญของการพัฒนา และ (6) งบประมาณ สำหรับการพัฒนาความสามารถรายบุคคลตามแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) และสื่อสารให้บุคลากรรับทราบแผนพัฒนารายบุคคล และสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามเครื่องมือการพัฒนาศักยภาพตามที่กำหนดไว้ใน IDP สำหรับการติดตามผลการพัฒนารายบุคคล ผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารงานบุคคลจะติดตามจากแบบติดตามผลการพัฒนาบุคลากร (Individual Development Evaluation Form) และจากการนำเสนอผลงาน (ผลลัพธ์) เชิงประจักษ์หลังจากที่ได้รับการพัฒนาตนเอง 6 เดือน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรได้รับการส่งเสริมให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านตรงกับขีดความสามารถและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และเป็นแรงผลักดันต่อความสำเร็จขององค์กร

ข. บรรยาการการทำงานของบุคลากร

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน

สำนักวิทยบริการจัดรูปแบบสถานที่ทำงานให้มีลักษณะที่เป็น (1) ด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน และ (2) ด้านความสุขในการทำงาน กล่าวคือ จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน อุปกรณ์สำนักงาน อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและความเรียบร้อยตลอดเวลาที่ให้บริการ มีระบบสัญญาณเตือนภัยเมื่อเกิดเหตุในภาวะฉุกเฉิน รวมทั้งมีแผนบริการความเสี่ยงในด้านการควบคุมมลภาวะอากาศภายในอาคาร ส่งเสริมการสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรและทำงานเป็นทีม ในปี 2559 มีการนำผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรเข้าหาหรือในที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มงานเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้สอดคล้องตามความต้องการของบุคลากร รวมทั้งการดำเนินการด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานตามพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2558 (ฉบับใหม่) และได้มีการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายตัวใหม่ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย (Safety, Healthy, Security) ส่งผลให้ผลลัพธ์ด้าน SHE อยู่ในระดับดีมาก (ภาพประกอบที่ 5.1-07 และภาพประกอบที่ 7.3-xx)

ด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน มีการออกแบบ/ปรับปรุงภายในอาคารให้ดูทันสมัย มีการพัฒนาปรับปรุงภูมิทัศน์ภายในและภายนอกให้สวยงามและน่าอยู่ มีการดูแล ปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ต่อผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ในด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการดำเนินงานได้มีการกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี มีการจัดกิจกรรม 7ส. โดยตั้งคณะกรรมการ 7ส. ดำเนินงาน และตรวจประเมินกิจกรรมที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ทบทวนและปรับปรุงกิจกรรมด้านสภาพแวดล้อมทุกปี

ด้านความสุขในการทำงานและควมมีสุขภาพดี สำนักวิทยบริการมีคณะกรรมการดำเนินงานสร้างสุของค์กร กำหนดแผนการดำเนินงานประจำปีและกำหนดกิจกรรมสร้างสุขให้กับบุคลากร โดยพิจารณาจาก (1) ผลลัพธ์การประเมินความพึงพอใจของบุคลากรทั้งหมดด้วยเครื่องมือ HAPPINOMETER ในด้านที่ได้คะแนนความพึงพอใจที่สุด และ (2) การรวบรวมข้อเสนอแนะจากบุคลากร มาดำเนินกิจกรรมสร้างสุขให้กับบุคลากรครอบคลุมทุกกลุ่ม (P1,P2,P3) และมีการทบทวนการดำเนินกิจกรรมเป็นประจำทุกปี นำผลการทบทวนไปปรับปรุง/เป็นข้อกำหนดในแผนการดำเนินงานและกำหนดกิจกรรมของคณะกรรมการดำเนินงานสร้างสุของค์กรต่อไป

สภาพแวดล้อมและปัจจัย	สภาพแวดล้อมและปัจจัย	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ	กรอบเวลา
สุขอนามัย	7ส. เครื่องกรองอากาศ (ฝ่ายเทคโนโลยี) ตรวจสุขภาพประจำปี	ความพึงพอใจของ บุคลากรด้าน สุขอนามัย	คณะกรรมการ 7ส. งานอาคาร หัวหน้าฝ่าย	ทุกสัปดาห์ ทุกสัปดาห์ ปีละ 1 ครั้ง
ความปลอดภัย	กล้องวงจรปิด เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย การแสดงตัวตนการใช้บริการ ระบบสัญญาณเตือนภัย: อัคคีภัย อุทกภัย	ความพึงพอใจของ บุคลากรด้านความ ปลอดภัย	งานอาคาร	24 ชั่วโมง ตามเวลาปฏิบัติงาน ตามเวลาเปิดบริการ 24 ชั่วโมง
อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจของ บุคลากรด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	หัวหน้าฝ่าย	ปีละ 1 ครั้ง

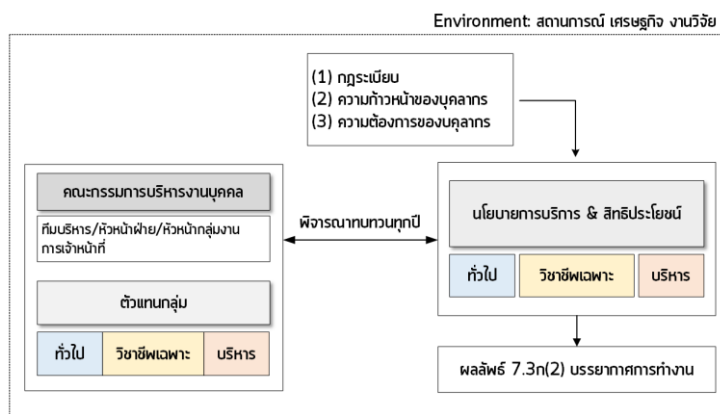
ภาพประกอบที่ 5.1-06 การดำเนินการด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

สภาพแวดล้อมการทำงาน	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ค่าเป้าหมาย	ผลลัพธ์
ด้านความปลอดภัย Safety	จำนวนเงินตรวจสุขภาพประจำปีสำหรับพนักงานเงินรายได้	-	7.3-02
	จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน	0	
	ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการป้องกันภัย	ร้อยละ 100	
ด้านสุขภาพ Healthy	ร้อยละของบุคลากรที่ตรวจสุขภาพประจำปี	ร้อยละ 70	
	ปริมาณแสงสว่างพื้นที่เฉพาะ เช่น บริเวณอ่านหนังสือ ทางเดิน ชั้นหนังสือ ห้องประชุม จุดสัมผัสผู้ใช้บริการ	ค่ามาตรฐาน กฎกระทรวง	
	ปริมาณความชื้นภายในอาคารหอสมุด	กรัม/ลบ.ม.	
	ระดับเสียงภายในอาคารงานพิมพ์	≤ 80 เดซิเบล	
ด้านความปลอดภัย Security	เวลาที่ใช้ในการเข้าระงับเหตุ	≤ 10 นาที	ตามแผนความ พร้อมด้านภาวะ ฉุกเฉิน
	ความถี่ในการตรวจสอบความพร้อมการใช้งานของอุปกรณ์ด้านความปลอดภัย เช่น ดัง ดับเพลิง กล้องวงจรปิด สัญญาณเตือนภัย	ตามแผนความ พร้อมด้านภาวะ ฉุกเฉิน	
	จำนวนกล้องวงจรปิดครอบคลุมพื้นที่เสี่ยงและจุดสำคัญ	ร้อยละ 100	

ภาพประกอบที่ 5.1-07 ตัวชี้วัดที่สำคัญและค่าเป้าหมาย ด้านสุขภาพและความปลอดภัย (SHE) ในการทำงาน

(2) นโยบายและสิทธิประโยชน์

สำนักวิทยบริการมีแนวทางในการกำหนดนโยบายการบริการและสิทธิประโยชน์ (ดังภาพประกอบที่ 5.1-08) ให้กับบุคลากรทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มทั่วไป กลุ่มวิชาชีพเฉพาะ และกลุ่มบริหาร โดยคณะกรรมการบริหารงานบุคคล บริหารงานบุคคลสำนักวิทยบริการพิจารณาทบทวนนโยบายและสิทธิประโยชน์ทุกปี โดยมี (1) กฎระเบียบ และงบประมาณ (2) ความก้าวหน้าของบุคลากร และ (3) ความต้องการของบุคลากร เป็นองค์ประกอบในการพิจารณาในการกำหนดนโยบายการบริการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากร สำนักวิทยบริการได้กำหนดบริการสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของบุคลากรในภาพประกอบที่ 5.1-09 ส่งผลให้ในปี 2559 ผลสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรอยู่ในระดับดีถึงดีมาก (ร้อยละ 83.4)



ภาพประกอบที่ 5.1-08 ระบบการกำหนดนโยบายการบริการ สวัสดิการและสิทธิประโยชน์

ประเภทของบุคลากร	บริการ สวัสดิการและสิทธิประโยชน์	ผลลัพธ์
วัฒนธรรม เชื้อชาติ	การลาหยุดเพื่อประกอบพิธีกรรมทางศาสนา ✓ ศาสนาพุทธ ลาอุปสมบทได้ 15 วัน หรือ 3 เดือนช่วงเข้าพรรษา ✓ ศาสนาอิสลาม มีห้องละหมาด บาประกอบพิธีฮัจญ์ได้ 15 วัน หรือสูงสุดตามระเบียบ ✓ ศาสนาคริสต์ ลาประกอบพิธีกรรมทางศาสนาได้ ✓ วันหยุดราชการ วันหยุดเทศกาลเฉพาะพื้นที่พิเศษ เช่น วันตรุษจีน วันฮารีรายอ วันคริสต์มาส	7.3-05
บริการ สวัสดิการ สิทธิประโยชน์	บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ✓ ห้องสันทนาการสำหรับออกกำลังกาย - เครื่องเล่นฟิตเนส สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ ✓ การตรวจสุขภาพประจำปี ✓ ประกันสุขภาพ ประกันอุบัติเหตุแบบกลุ่ม ค่ารักษาพยาบาล ✓ ค่าตอบแทนพิเศษรายเดือน ✓ เงินสมทบกองทุนประกันสังคม ✓ เงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ/กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ	7.3-02

ภาพประกอบที่ 5.1-09 บริการ สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ตามความแตกต่างของบุคลากร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. ความผูกพันและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

(1) วัฒนธรรมองค์กร

สำนักวิทยบริการโดยผู้บริหารระดับสูงเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร “การทำงานเป็นทีม” โดยถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ไปยังบุคลากรทุกกลุ่ม โดยช่องทางและวิธีการ Involve & Communication (ภาพประกอบที่ 1.1-05) และใช้การสื่อสารเพื่อการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กรดังภาพประกอบที่ 5.2-01 ซึ่งมีรูปแบบการสื่อสาร (1) แบบทางการ คือผ่านที่ประชุมบุคลากร ที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มงาน และที่ประชุมคณะกรรมการชุดต่างๆ โดยผู้บริหารและบุคลากร ร่วมกันคิด วิเคราะห์ อภิปรายหาค่านิยมองค์กร และร่วมกันวิเคราะห์หาพฤติกรรมที่บุคลากรควรมีเพื่อสะท้อนค่านิยมองค์กร และ (2) แบบไม่ทางการ คือการสื่อสารแบบใช้สื่อโซเชียลมีเดีย เช่น อีเมล LINE กลุ่ม Facebook รวมทั้งการสื่อสารผ่านการฝึกอบรม KM-HT การสื่อสารผ่านกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา (KM Learning Agency) และการจัดให้มีกิจกรรมเปิดใจให้ได้ใจ (Open Mind Open Mouth - OMOM) เพื่อสนับสนุนการสื่อสารที่เปิดกว้าง ช่วยกันคิดหาทางแก้ไขปัญหาในการทำงานเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี

เป้าหมายการสื่อสาร	วิธีการสื่อสาร	ช่องทางการสื่อสาร	ผู้ที่เกี่ยวข้อง	ความถี่
เพื่อบรรลุการดำเนินงานตามแผน	การประชุม	e-mail กลุ่ม	หัวหน้าฝ่าย หัวหน้ากลุ่มงาน	เดือนละ 1 ครั้ง
เพื่อแก้ปัญหาและปรับปรุงกระบวนการทำงาน	วิเคราะห์สาเหตุ และนำวิธีแก้ปัญหา	▪ OAR Team LINE ▪ Facebook กลุ่ม	บุคลากร	ทุกวัน
เพื่อพัฒนาตนเอง	▪ การฝึกอบรมจากกิจกรรม KMHT ▪ เทร็ดความรู้ด้าน IT (IT-Tips)	▪ OAR Team LINE ▪ Facebook กลุ่ม	IT Team	▪ เดือนละ 1 ครั้ง ▪ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี	ส่งเสริมสนับสนุนการสื่อสารที่สร้างความสัมพันธ์อันดีและการทำงานร่วมกัน	▪ OAR Team LINE ▪ Facebook กลุ่ม	บุคลากร	ทุกวัน

ภาพประกอบที่ 5.2-01 รูปแบบการสื่อสารเพื่อการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์กร

นอกจากนี้ สำนักวิทยบริการส่งเสริม พลิกผัน ให้นุคลากรทุกคนเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ที่กำหนดในแผนการพัฒนาบุคลากร ในแผนกลยุทธ์ ในแผนส่งเสริมและพัฒนาบัณฑิตกรรม และแผนการจัดการความรู้ และเปิดโอกาสให้นุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมดังกล่าว ซึ่งส่งผลให้นุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงาน รวมทั้งสนับสนุนให้นุคลากรนำแนวคิด LEAN มาใช้ในกิจกรรมหรือการปฏิบัติงาน เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

(2) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

สำนักวิทยบริการได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันทุก 2 ปี เมื่อปี 2557 และปี 2559 โดยศึกษาแนวคิดและทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก รวมถึงสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันที่ผ่านมา 3 ปี เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยความผูกพัน โดยสกัดปัจจัยที่สำคัญไว้ 2 ปัจจัยหลัก คือ (1) ปัจจัยสร้างบรรยากาศในการทำงาน และ (2) ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ จากผลการวิจัยนี้ทำให้องค์กรทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความผูกพันโดยแยกตามกลุ่มระดับตำแหน่ง: ทั่วไป วิชาชีพเฉพาะ และบริหาร (ภาพประกอบที่ OP1-04) และนำมาดำเนินการกำหนดในการปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและจัดสิทธิประโยชน์ให้กับบุคลากรแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสมต่อไป

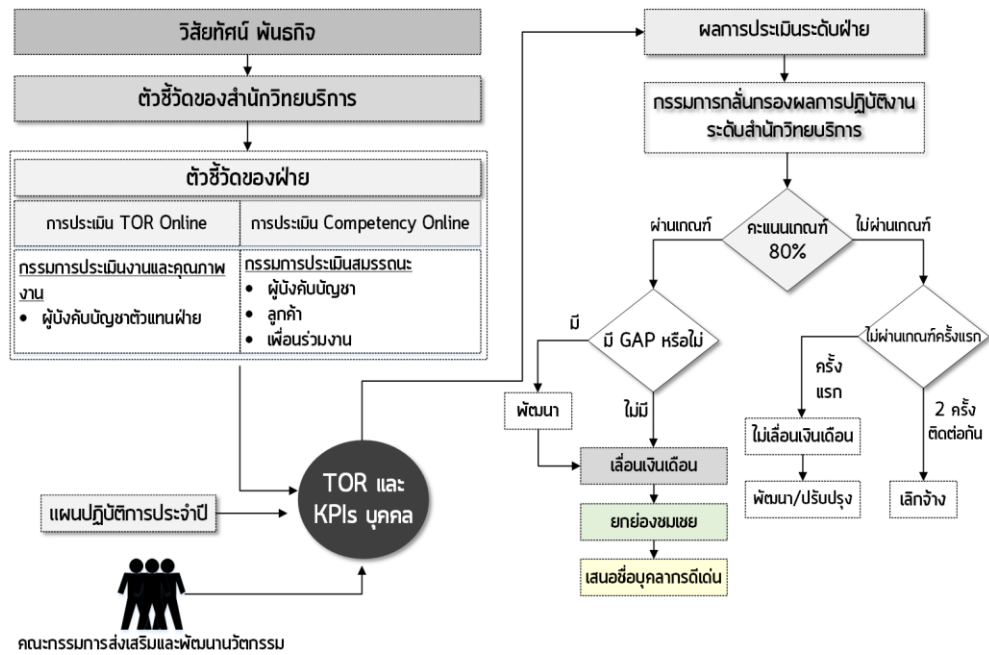
(3) การประเมินความผูกพัน

สำนักวิทยบริการดำเนินการสำรวจและประเมินความผูกพันและความพึงพอใจกับบุคลากรทุกระดับตำแหน่งงานเป็นประจำทุกปี โดยใช้ “แบบสำรวจระดับความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากรต่อสำนักวิทยบริการ” และตัวชี้วัดในประเด็นที่สำคัญ 5 ประเด็นคือ (1) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสำนักวิทยบริการ (2) การยอมรับเป้าหมาย นโยบายการบริหารของสำนักวิทยบริการ (3) การทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อสำนักวิทยบริการ (4) ความห่วงใยในอนาคตของสำนักวิทยบริการ และ (5) ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกของสำนักวิทยบริการ ผลจากการสำรวจและประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร (ภาพประกอบที่ 7.3-01 ถึง 7.3-08) และผลจากการสำรวจอย่างไม่เป็นทางการ เช่น จำนวนการร้องทุกข์ของบุคลากร จำนวนการลาออก จำนวนครั้งการมาสาย จำนวนครั้งการขาดงานในสถานที่ทำงาน ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จะถูกรวบรวมและนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารงานบุคคลเพื่อพิจารณาปรับปรุงและเสริมสร้างสภาพแวดล้อมของการทำงานที่สนับสนุนให้นุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพิจารณาในส่วนสิทธิประโยชน์และสวัสดิการที่เหมาะสมต่อบุคลากรตามระดับตำแหน่งงาน

(4) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

สำนักวิทยบริการใช้กระบวนการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกกลุ่มเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร และค่าเป้าหมายที่กำหนดตามนโยบายผู้บริหาร โดยมีการกำหนด KPIs ระดับองค์กรที่มาจากความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการถ่ายทอดไปยัง KPIs ระดับฝ่ายและแผนปฏิบัติการประจำปี และกำหนดใน TOR และ KPIs ระดับบุคคลตามลำดับ เพื่อติดตามการทำงาน นอกจากนี้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรปีละ 2 ครั้ง โดยคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานระดับฝ่ายและผ่านคณะกรรมการกลั่นกรองระดับสำนักวิทยบริการ และนำผลการประเมินมาพิจารณาเลื่อนเงินเดือน ในส่วนของการเสริมสร้างแนวคิดให้เกิดนวัตกรรมในองค์กร ในทุกปีคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาบัณฑิตกรรมกำหนดแผนและกิจกรรมอบรมให้ความรู้เพื่อส่งเสริมบุคลากรให้เกิดแนวคิดในด้านพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานที่จะนำไปสู่การพัฒนาบัณฑิตกรรมต่อไป โดยทุกระดับตำแหน่งของทั่วไป วิชาชีพเฉพาะ และบริหาร เพื่อให้บุคลากรทุกระดับสามารถกำหนดใน TOR และ KPIs ระดับบุคคล

สำนักวิทยบริการมีการยกย่องชมเชยบุคลากรที่มีผลการประเมินการปฏิบัติงานระดับดีมากขึ้นไป มีระบบการคัดเลือกบุคลากรดีเด่นที่มีความยุติธรรมโปร่งใส โดยเพื่อนร่วมงานสามารถมีส่วนร่วมเสนอชื่อบุคลากรดีเด่นที่เห็นว่าเหมาะสม จากนั้นนำรายชื่อเข้าคณะกรรมการพิจารณาคัดสรรตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด สำหรับผู้ที่ได้รับการคัดเลือกเป็นบุคลากรดีเด่นระดับสำนักวิทยบริการจะได้รับเงินรางวัล เกียรติบัตรและได้รับการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 6 ต่อปี และหากมีผู้ที่ได้รับการเสนอชื่อให้เป็นบุคลากรดีเด่นติดต่อกันเป็นเวลา 5 ปี จะได้รับการยกย่องให้เป็นบุคลากรตัวอย่าง ซึ่งส่งผลให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานและเกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้สำนักวิทยบริการส่งเสริมยอมรับความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสีย โดยการพิจารณาเลิกจ้างบุคลากรที่มีผลการประเมินต่ำกว่าเกณฑ์ ร้อยละ 60 จำนวน 2 รอบการประเมินติดต่อกัน เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ มีทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองวิสัยทัศน์ พันธกิจ ในการบรรลุผลการดำเนินงานที่ดีขององค์กร ซึ่งกระบวนการจัดการผลการปฏิบัติงานที่กล่าวข้างต้นจะทำการทบทวนในที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มงานเป็นประจำทุกปี ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน แสดงดังภาพประกอบที่ 5.2-02

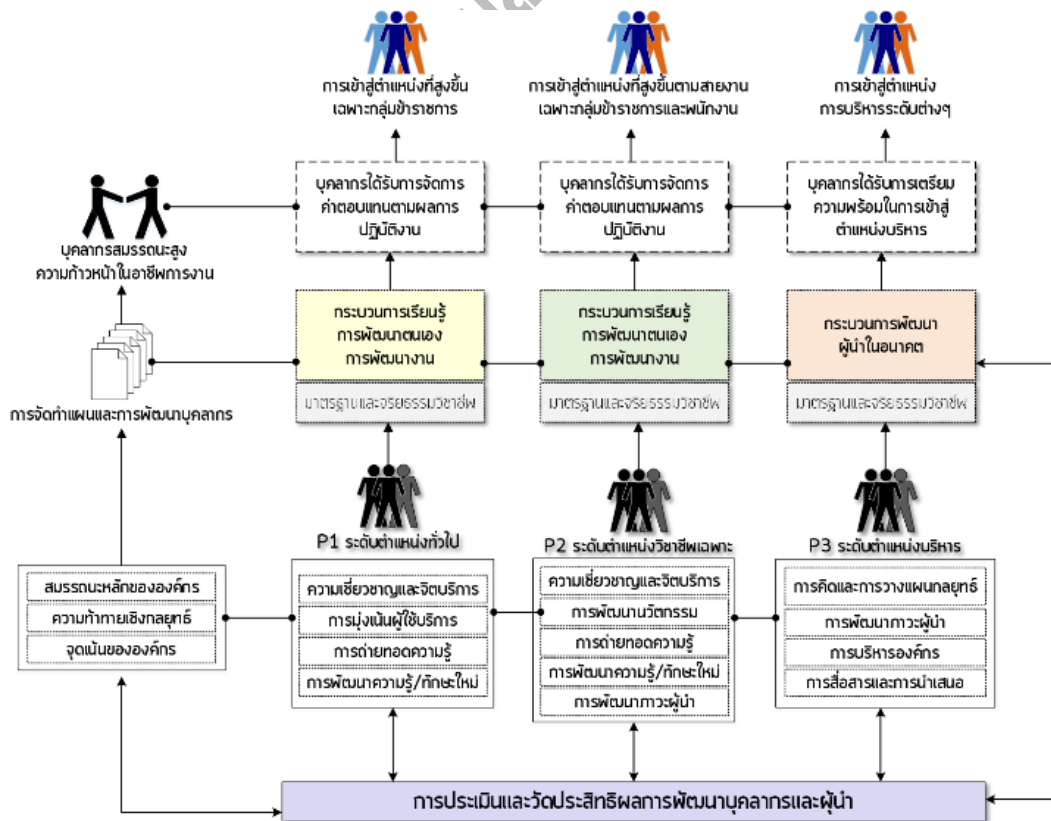


ภาพประกอบที่ 5.2-02 ระบบการจัดการผลการปฏิบัติงาน

ข. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

(1) ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

สำนักวิทยบริการมีระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ ดังภาพประกอบที่ 5.2-03 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ผู้บริหารและผู้นำในอนาคต โดยการนำระบบงาน สมรรถนะหลักขององค์กร ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และจุดเน้นขององค์กรมาเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดแนวทางการพัฒนาตามกลุ่มบุคลากรที่จัดไว้ 3 กลุ่ม คือ (1) ตำแหน่งทั่วไป (2) ตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะ และ (3) ตำแหน่งบริหาร จากนั้นกำหนดกระบวนการเรียนรู้ การพัฒนาตนเอง และการพัฒนางานตามมาตรฐานและจริยธรรมทางวิชาชีพในทุกกลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มมีจุดมุ่งเน้นที่สำคัญ คือ กลุ่มตำแหน่งทั่วไปมุ่งเน้นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ กลุ่มตำแหน่งวิชาชีพเฉพาะ มุ่งเน้นการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมบริการ และกลุ่มตำแหน่งบริหาร มุ่งเน้นการพัฒนาภาวะผู้นำ



ภาพประกอบที่ 5.2-03 ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

(2) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

สำนักวิทยบริการมีนโยบายส่งเสริมความก้าวหน้าในเส้นทางวิชาชีพแก่บุคลากรตามความรู้ ความสามารถอย่างเป็นธรรม เสมอภาคและชัดเจน จึงนำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) เป็นกรอบและแนวทางในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของบุคลากรในการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและพัฒนาความสามารถในอนาคต โดยมีองค์ประกอบการดำเนินงานคือ (1) การประเมินสมรรถนะเพื่อการพัฒนา (2) การกำหนดวิธีการเรียนรู้และพัฒนา และ (3) การนำแผน IDP มาใช้ โดยกำหนดวัตถุประสงค์การจัดทำแผน IDP ไว้ทั้ง 3 ระดับ: ระดับบุคคล ระดับฝ่าย และระดับสำนักวิทยบริการ โดยกำหนดบทบาท ขอบเขตหน้าที่และผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ขั้นตอนในการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล มี 6 ขั้นตอน ประกอบด้วย (1) การกำหนดมาตรฐานความสามารถที่ต้องการ/การกำหนดเกณฑ์ที่คาดหวังของตำแหน่ง (2) การประเมินความสามารถของบุคลากร (3) การกำหนดเครื่องมือการพัฒนาบุคลากร (4) การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (5) การสื่อสารแผนการพัฒนารายบุคคลกับบุคลากร และ (6) การติดตามและประเมินผลการพัฒนารายบุคคล

สำนักวิทยบริการได้เริ่มกำหนดแนวทางและจัดทำ **“แผนพัฒนารายบุคคลรายบุคคล สำนักวิทยบริการ (Individual Development Plan-IDP)” (HRM-IDP1)** ในเดือนตุลาคม ปี พ.ศ. 2558 ได้ดำเนินการถึงการได้เกณฑ์ ข้อกำหนด และจำนวนของบุคลากรที่จัดอยู่ในกลุ่มผู้นำในอนาคตและกลุ่มผู้มีความสามารถพิเศษที่พร้อมสำหรับการสืบทอดตำแหน่ง ในรอบปี 2558 นี้ มีบุคลากรจำนวน 10 รายเพื่อพัฒนาศักยภาพในกลุ่มการพัฒนาผู้นำในอนาคตให้ตรงตามมาตรฐานที่กำหนด อย่างไรก็ตามสำนักวิทยบริการได้กำหนดวิธีการ/กระบวนการในการติดตามและประเมินผลการพัฒนาความสามารถของบุคลากรรายบุคคล โดยใช้ **“แบบติดตามผลการพัฒนารายบุคคล สำนักวิทยบริการ” (HRM-IDP2)** และพิจารณา **ผลลัพธ์เชิงประจักษ์** หลังจากบุคลากรได้รับการพัฒนามาแล้ว 6 เดือน ในที่ประชุมการประเมินผลการพัฒนาศักยภาพในคณะกรรมการบริหารงานบุคคลของสำนักวิทยบริการ และเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณแต่ละปี งานการเจ้าหน้าที่จัดทำ **“แบบรายงานผลการพัฒนาตามแผนพัฒนารายบุคคล สำนักวิทยบริการ” (HRM-IDP3)** เสนอในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารงานบุคคลและคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพของสำนักวิทยบริการ เพื่อนำผลสรุปมาวิเคราะห์ ปรับปรุงและกำหนดแผนการพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นให้เห็นถึงผลสำเร็จของงานและพฤติกรรมที่สนับสนุนให้ผลของงานสำเร็จต่อไป

ในปี 2559 ผู้บริหารสำนักวิทยบริการมีแนวคิดในการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการพัฒนารายบุคคล และกำหนดระดับการประเมิน 3 ระดับ ได้แก่ การประเมินการเรียนรู้ การประเมินพฤติกรรม และการประเมินผลลัพธ์ ซึ่งในปีนี้ได้ดำเนินการประเมินในระดับผลลัพธ์ ส่วนการประเมินการเรียนรู้และการประเมินพฤติกรรม กำหนดให้ดำเนินการในรอบการประเมินระดับการเรียนรู้และการพัฒนาในรอบถัดไป ซึ่งการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และพัฒนารายบุคคลและผู้นำ แสดงในภาพประกอบที่ 5.02-04 ดังนี้

ระดับการประเมิน	การประเมิน/วัดผล	เครื่องมือ	หลักสูตรที่ประเมิน/วัดผล	กลุ่มที่ประเมิน
การประเมินการเรียนรู้	การพัฒนาคำรู้/ทักษะใหม่	คะแนนก่อนเรียน/หลังเรียน	หลักสูตรการเตรียมความพร้อมบุคลากรในด้านทักษะภาษาต่างประเทศ	✓ กลุ่มทั่วไป ✓ กลุ่มผู้มีความสามารถพิเศษ
การประเมินพฤติกรรม	การถ่ายทอดความรู้	- การสังเกต - การวัดพฤติกรรมหลังการอบรมหรือหลังการได้รับการพัฒนา	โครงการพัฒนาผู้ที่พร้อมรับการความก้าวหน้าในงานและมุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในทุกด้าน	✓ กลุ่มทั่วไป ✓ กลุ่มผู้มีความสามารถพิเศษ
	การสื่อสารและการนำเสนอ			✓ กลุ่มผู้นำ
	การมุ่งเน้นผู้ใช้บริการ			✓ กลุ่มทั่วไป
การประเมินผลลัพธ์	ความเชี่ยวชาญและจิตบริการ	การรายงานผลการปฏิบัติงานรายบุคคล	โครงการส่งเสริมและขับเคลื่อนค่านิยมองค์กร: จิตบริการ งานคุณภาพ สร้างนวัตกรรม	✓ กลุ่มทั่วไป ✓ กลุ่มผู้มีความสามารถพิเศษ
	การพัฒนานวัตกรรม			✓ กลุ่มผู้มีความสามารถพิเศษ
	การพัฒนาก้าวหน้า		หลักสูตรมุ่งเน้นการพัฒนาก้าวหน้า	✓ กลุ่มผู้นำ

ภาพประกอบที่ 5.02-04 การประเมินและวัดประสิทธิภาพการพัฒนารายบุคคลและผู้นำ

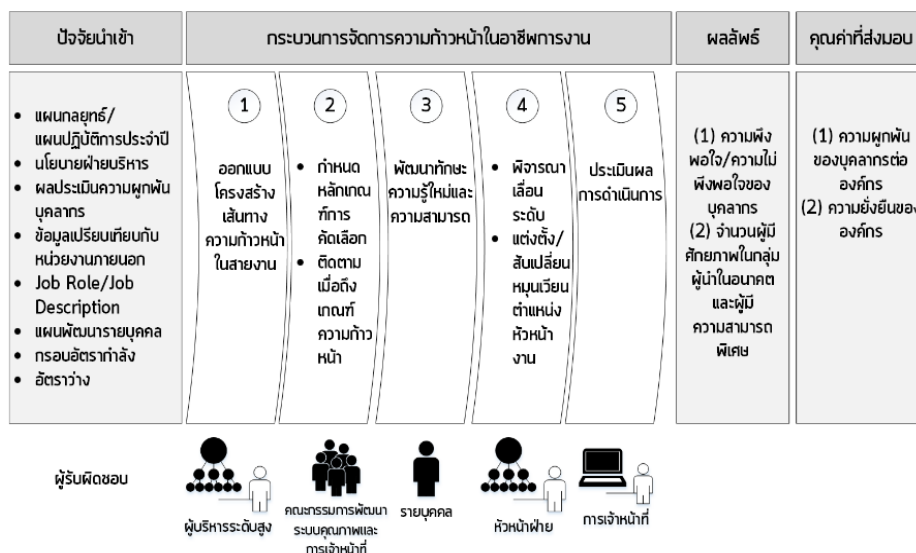
(3) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

ในการกำหนดแนวทางการพัฒนารายบุคคลรายบุคคล (IDP) ปัจจัยหนึ่งที่สำนักวิทยบริการให้ความสำคัญ คือ การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในอนาคต สำนักวิทยบริการจึงได้จัดทำแผนการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ (ภาพประกอบที่ 5.2-05) และระบบการจัดการสืบทอดตำแหน่ง (ภาพประกอบที่ 5.2-06) ในระบบการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานนั้น ผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพและงานการเจ้าหน้าที่ นำนโยบายการพัฒนารายบุคคลในแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี ผลการประเมินความผูกพันข้อมูลเปรียบเทียบด้านความผูกพันกับคู่เทียบ แผนพัฒนารายบุคคล และกรอบอัตรากำลัง อัตราว่าง มาใช้ประกอบการออกแบบโครงสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานและกำหนดหลักเกณฑ์คัดเลือกบุคลากรที่จะพัฒนาความก้าวหน้าใน 2 กลุ่ม คือกลุ่มผู้มีความสามารถพิเศษและกลุ่มผู้นำในอนาคต กำหนดการพัฒนาทักษะ ความสามารถและความรู้ใหม่ให้กับบุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม หลังจากได้รับการพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าในสายงาน จะประเมินผลการพัฒนาจากผลลัพธ์เชิงประจักษ์และนำผลการพัฒนาประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ในกระบวนการจัดการความก้าวหน้าในสายงาน สำนักวิทยบริการจะได้บุคลากรผู้มีศักยภาพในกลุ่มผู้มีความสามารถพิเศษและผู้นำในอนาคต เพื่อสนองตอบความพึงพอใจ ความผูกพันของบุคลากร และความยั่งยืนขององค์กร

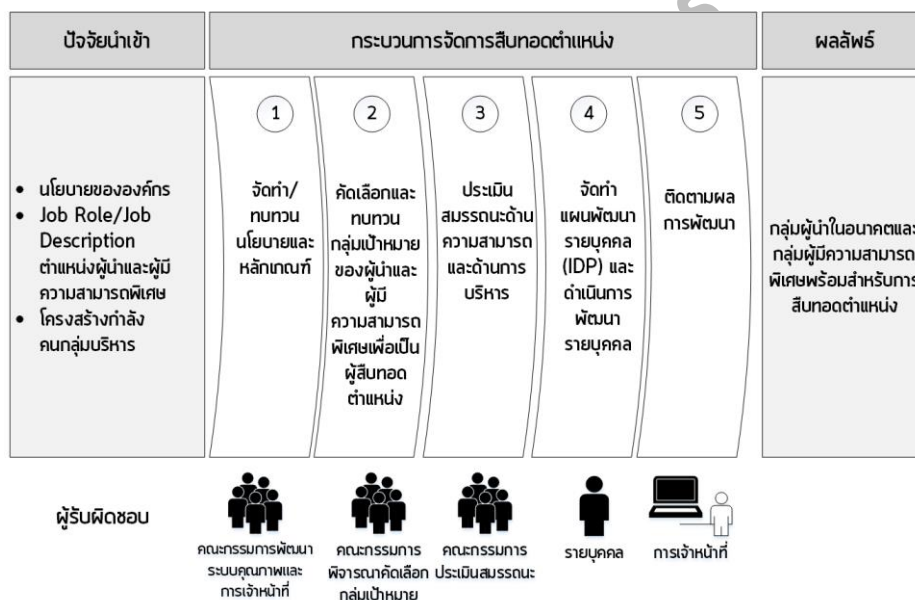
ในส่วนระบบการจัดการสืบทอดตำแหน่ง หลังจากการกำหนดความก้าวหน้าในอาชีพสายงานจะได้จำนวนบุคลากรที่อยู่ในกลุ่มผู้มีความสามารถพิเศษและผู้นำในอนาคต สำนักวิทยบริการนำบทบาทหน้าที่และคำบรรยายลักษณะงานตำแหน่งผู้มีความสามารถพิเศษและตำแหน่งผู้นำ รวมทั้งนำโครงสร้างอัตรากำลังคนกลุ่มบริหารมาพิจารณากำหนดบุคลากรกลุ่มผู้มีความสามารถพิเศษและกลุ่มผู้นำในอนาคตที่พร้อมสำหรับการสืบทอดตำแหน่ง โดยมีกระบวนการคัดเลือก ทบทวนกลุ่มเป้าหมายของผู้มีความสามารถพิเศษและกลุ่มผู้นำเพื่อเป็นผู้สืบทอดตำแหน่ง กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนารายบุคคล จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล ดำเนินการพัฒนารายบุคคล ติดตามและประเมินศักยภาพ

รายงานวิธีการและผลการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติประจำปี 2559 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ด้านความสามารถและด้านการบริหาร เพื่อที่มั่นใจได้ว่าสำนักวิทยบริการจะได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติ ความสามารถ และศักยภาพพร้อมตามเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพและพร้อมสำหรับตำแหน่งที่สูงขึ้นในอนาคต



ภาพประกอบที่ 5.2-05 การจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงาน



ภาพประกอบที่ 5.2-06 การจัดการสืบทอดตำแหน่ง

6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

(1) ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

สำนักวิทยบริการมีวิธีการได้มาซึ่งการจัดทำข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน โดยวิธีการตามแนวคิด SIPOC Model ดังภาพประกอบที่ 6.1-02 ซึ่งกำหนดขึ้นจาก (1) ข้อมูลจากความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (3) สมรรถนะหลักขององค์กร และ (4) ปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน นำมาพิจารณาร่วมกันในที่ประชุมบุคลากรแต่ละฝ่าย เพื่อได้มาซึ่งข้อกำหนดตัวชี้วัดกระบวนการทำงาน ดังแสดงในภาพประกอบที่ 6.1-01 และเพื่อให้ผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงานที่กำหนดไว้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดของสำนักวิทยบริการ จึงมีการมอบหมายความรับผิดชอบในแต่ละกระบวนการการทำงานไปยังฝ่ายงานที่รับผิดชอบอันนำไปสู่การกำหนดเป็นความรับผิดชอบรายบุคคล (TOR) แก่บุคลากรในฝ่าย เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัด

(MP1) 1. กระบวนการนำองค์กร	
ข้อกำหนด 1. คณะกรรมการดำเนินงานสำนักวิทยบริการกำกับดูแลและตรวจสอบติดตามการดำเนินงานขององค์กรและผู้บริหารระดับสูง 2. ระบบการกำกับดูแล OAR (ภาพประกอบที่ 1.2-01) และระบบการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารและคณะกรรมการดำเนินงาน OAR (ภาพประกอบที่ 1.2-02) 3. การดำเนินการเชิงรุกในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม กฎหมายและระเบียบ ข้อบังคับ 4. การใช้หลักการ TREE (ภาพประกอบที่ 1.1-03) กำกับการดำเนินงานตามกฎหมายและจริยธรรมของ OAR ผู้นำระดับสูงสื่อสารกับบุคลากร ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามรูปแบบและวิธีการที่กำหนด (ภาพประกอบที่ 1.1-05)	ตัวชี้วัด 1. ประสิทธิภาพการป้องกันการกระทำที่มีลักษณะละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา (จำนวนครั้งของการละเมิด) 2. จำนวนข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินการที่ขัดต่อจริยธรรม กฎหมายและระเบียบ ข้อบังคับ 3. ผลสัมฤทธิ์ด้านการสื่อสารและการปฏิบัติงานของผู้บริหาร 4. ผลสัมฤทธิ์ด้านการสื่อสารและการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงาน 5. จำนวนกิจกรรมที่รับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ 6. ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่มีส่วนร่วมในการสนับสนุนชุมชน 7. การบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ผลการดำเนินการขององค์กร
ผู้รับผิดชอบ: ผู้บริหารระดับสูง	
(MP2) 2. กระบวนการวางแผนกลยุทธ์	
ข้อกำหนด 1. ความสอดคล้องกับนโยบายและแผนพัฒนาของมหาวิทยาลัย รวมถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจและสมรรถนะหลักของสำนักวิทยบริการ 2. การจัดทำแผนระยะสั้นและระยะยาวและการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนอย่างเพียงพอ 3. การออกแบบระบบงานและกระบวนการดำเนินงานที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. การถ่ายทอดแผนสู่ระดับฝ่ายและระดับบุคคล 5. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรและความสมดุลระหว่างผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 6. ใช้สารสนเทศและผลการดำเนินงานย้อนหลังเพื่อการวางแผนการดำเนินงานในอนาคต 7. การพัฒนากลยุทธ์เพื่อพัฒนานวัตกรรมที่รวดเร็วหรือตามความเปลี่ยนแปลงของตลาด/ผู้ให้บริการ 8. ตอบสนองความต้องการของชุมชนหรือสาธารณะ 9. การป้องกันและดำเนินการในภาวะฉุกเฉิน 10. การกำกับ ติดตามและทบทวนแผนการดำเนินงานโดยผู้รับผิดชอบตามเวลาที่กำหนด	ตัวชี้วัด การบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานระดับองค์กร ระดับฝ่าย และระดับบุคคล
ผู้รับผิดชอบ: ผู้บริหารระดับสูง	
(MP3) 3. กระบวนการจัดการทรัพยากรบุคคล	
ข้อกำหนด 1. ข้อกำหนดมาตรฐาน กฎ ระเบียบการบริหารทรัพยากรบุคคล 2. การสื่อสารสารสนเทศที่สำคัญและสิทธิประโยชน์แก่บุคลากร 3. กำหนดแผนพัฒนาบุคลากรทั้งแผนพัฒนาทางวิชาชีพ พัฒนาผู้นำและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง (สอดคล้องกับภารกิจขององค์กร) 4. การจัดการด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย อาชีวอนามัยที่ตอบสนองความต้องการที่แตกต่างของบุคลากร 5. คุณภาพการประเมิน (วิธีการ ข้อคำถาม และการนำเสนอผลประเมินมาใช้ปรับปรุง)	ตัวชี้วัด 1. มีแผนอัตรากำลังที่สอดคล้องกับความต้องการตำแหน่งตรงตามภาระงาน 2. หลักสูตรการอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการและสอดคล้องกับสมรรถนะของบุคลากร 3. บุคลากรมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 4. บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 5. บุคลากรได้รับการพัฒนาตรงตามความต้องการและสอดคล้องกับสมรรถนะของบุคลากรอย่างน้อย 50 ชั่วโมงต่อปี 6. จัดสวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากร 7. มีการประเมินบุคลากรปีละ 2 ครั้ง
ผู้รับผิดชอบ: ผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย หัวหน้ากลุ่มงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ และคณะกรรมการดำเนินงาน	
(MP4) 4. กระบวนการบริหารระบบคุณภาพ	
ข้อกำหนด	ตัวชี้วัด

รายงานวิธีการและผลการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติประจำปี 2559 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

1. นโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพที่ตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการ 2. การวางแผนการดำเนินงานระยะสั้นและระยะยาวและการจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนอย่างเพียงพอ 3. ระบบงานและกระบวนการทำงานที่ใช้สมรรถนะหลักขององค์กร 4. การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน 5. ระบบการจัดการความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและการจัดการข้อร้องเรียน 6. การติดตามการประเมินผลการดำเนินงาน การวิเคราะห์และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	1. ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการ 2. จำนวนผู้ใช้บริการและการใช้บริการที่เพิ่มขึ้น 3. จำนวนชั่วโมงการให้บริการส่งเสริมขีดความสามารถหรือการเข้ารับการอบรมของบุคลากร 4. ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร 5. การบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานขององค์กร 6. คะแนนกระบวนการและผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามเกณฑ์ TQA
ผู้รับผิดชอบ: ผู้บริหารระดับหัวหน้าฝ่าย หัวหน้ากลุ่มงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพและคณะกรรมการดำเนินงาน	
(KP1) 1. กระบวนการบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้	
ข้อกำหนด 1. ทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้มีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย 2. กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานและการส่งมอบ 3. ปฏิบัติงานและให้บริการตามข้อบังคับ กฎ ระเบียบและแนวปฏิบัติ 4. ผู้ปฏิบัติงานมีคุณสมบัติและคุณลักษณะตามสมรรถนะหลักและสมรรถนะทางวิชาชีพ 5. ความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีและอุปกรณ์ 6. คุณภาพของการประเมิน (วิธีการ ช่องทาง ข้อคำถาม และการนำผลประเมินมาใช้ปรับปรุง)	ตัวชี้วัด 1. ทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้สอดคล้องกับการเรียนการสอนไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 2. ประสิทธิภาพในการให้บริการของหอสมุดไม่น้อยกว่าร้อยละ 3 3. ปริมาณการใช้อุปกรณ์เพิ่มสูงขึ้นร้อยละ 5 ต่อปี 4. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 85
ผู้รับผิดชอบ: ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี และฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา	
(KP2) 2. กระบวนการผลิตสื่อการเรียนรู้	
ข้อกำหนด 1. กำหนดมาตรฐานการผลิตและการส่งมอบและวิธีปฏิบัติงาน 2. มีการดำเนินการที่ถูกต้องทุกขั้นตอนของการผลิตสื่อการเรียนรู้ 3. สื่อการเรียนรู้ที่ผลิตตรงตามข้อตกลงกับผู้ให้บริการ 4. ข้อกำหนด กฎหมาย ระเบียบ การผลิตสื่อการเรียนรู้ 5. ความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีและอุปกรณ์ 6. ผู้ปฏิบัติงานมีคุณสมบัติและคุณลักษณะตามสมรรถนะหลักและสมรรถนะทางวิชาชีพ 7. คุณภาพของการประเมิน (วิธีการ ช่องทาง ข้อคำถาม)	ตัวชี้วัด 1. สื่อการเรียนรู้สอดคล้องกับการเรียนการสอนไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 2. สื่อที่พัฒนาจากผลงานวิจัยที่เป็นจุดเน้นของ ม.อ.ปัตตานี 3. จำนวนผู้ใช้บริการจัดทำสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น 4. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 5. การเป็นองค์กรแห่งการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
ผู้รับผิดชอบ: ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา (1) กลุ่มงานพัฒนาและเผยแพร่ (2) งานผลิต	
(KP3) 3. กระบวนการให้ความรู้และอบรม	
ข้อกำหนด 1. กำหนดแผนการจัดอบรมที่ชัดเจน หลักสูตรครอบคลุมเนื้อหาและสอดคล้องตามมาตรฐานการรู้สารสนเทศและความต้องการของผู้ให้บริการ 2. หลักสูตรและสื่อการอบรมทันสมัย ถูกต้องตามมาตรฐานและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (U1-U4) 3. การจัดทดสอบทักษะการรู้สารสนเทศของผู้เข้าอบรมและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อจัดทำแผนการอบรมครั้งต่อไป 4. การตรวจสอบความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีและอุปกรณ์ 5. ผู้ปฏิบัติงานด้านการอบรมมีคุณลักษณะและสมรรถนะทางวิชาชีพที่เหมาะสม 6. ระบบการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการ (วิธีการ ช่องทาง ข้อคำถาม และการนำผลประเมินมาใช้ปรับปรุง)	ตัวชี้วัด 1. ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างทักษะทางสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ให้กับผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าระดับ 4 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าระดับ 85 3. ความผูกพันของผู้ใช้บริการ
ผู้รับผิดชอบ: ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี และฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา	
(SP1) 1. กระบวนการจัดการสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ	
ข้อกำหนด 1. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศโดยพิจารณาความสอดคล้องของหลักสูตร มคอ.3 และภารกิจงานวิจัยของมหาวิทยาลัย 2. ทรัพยากรสารสนเทศมีคุณภาพครบถ้วนและทันสมัย 3. การปฏิบัติตามนโยบาย มาตรฐานและแนวปฏิบัติการจัดการสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ 4. ความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีและอุปกรณ์ 5. การใช้ซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์ในการปฏิบัติงานและให้บริการ 6. การพัฒนาระบบ e-Service ที่สนับสนุนการดำเนินงานและการบริการอย่างต่อเนื่อง	ตัวชี้วัด 1. ทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้สอดคล้องกับการเรียนการสอน 2. ประสิทธิภาพในการให้บริการของหอสมุด 3. ระยะเวลาในการเข้าถึงปัญหาหรือภาวะฉุกเฉินหน้างาน 4. ร้อยละการเกิดภาวะเซิร์ฟเวอร์ Downtime 5. ประสิทธิภาพการป้องกันกระทำความผิดที่มีลักษณะละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา 6. การเป็นองค์กรแห่งการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 7. ผู้ให้ความร่วมมือและพันธมิตรที่มีกิจกรรมส่งเสริมการดำเนินงาน 8. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ผู้รับผิดชอบ: ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี	
(SP2) 2. กระบวนการจัดการความรู้	
ข้อกำหนด 1. แผนการจัดการความรู้และการดำเนินการตามกระบวนการจัดการความรู้ (ภาพประกอบที่ 4.2-01, 4.2-02) 2. การถ่ายทอดแผนการจัดการความรู้สู่ระดับฝ่ายและระดับบุคคล 3. การดำเนินการตามคู่มือการจัดการความรู้ 4. ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ในการถ่ายทอดและการจัดการองค์ความรู้ 5. ความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยีและอุปกรณ์	ตัวชี้วัด 1. จำนวนสารสนเทศหรือความรู้ที่จัดเก็บในระบบการจัดการความรู้ที่เพิ่มขึ้น
ผู้รับผิดชอบ: ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา และสำนักงานเลขานุการ	
(SP3) 3. กระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	

ข้อกำหนด 1. การสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (U1-U4) 2. แผนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Plan) และการดำเนินงานตามแผนต่อผู้ให้บริการ (U1-U4) 3. ระบบการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงาน (วิธีการ ช่องทาง ข้อคำถาม และการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการปฏิบัติงานและการบริการ) 4. ผู้ปฏิบัติงานด้าน CRM มีคุณลักษณะและสมรรถนะทางวิชาชีพที่เหมาะสม	ตัวชี้วัด 1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 2. ความผูกพันของผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 3. จำนวนผู้ให้บริการและการใช้บริการที่เพิ่มขึ้น (U1-U4)
ผู้รับผิดชอบ: ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา	
(SP4) 4. กระบวนการบริหารงบประมาณ	
ข้อกำหนด 1. การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ทางการเงินของสำนักวิทยบริการ 2. การกำกับและการดำเนินงานด้านการเงินและการพัสดุตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่ายและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ รวมทั้งการควบคุมภายใน 3. ระบบฐานข้อมูลด้านการเงินและการพัสดุที่มีประสิทธิภาพ	ตัวชี้วัด 1. ร้อยละของเงินออมต่อเงินรายได้ 2. ร้อยละของความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ทางการเงิน 3. จำนวนข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินการที่ขัดต่อกฎหมายและข้อบังคับ
ผู้รับผิดชอบ: ผู้บริหาร งานการเงิน งานแผน	
(SP5) 5. กระบวนการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม	
ข้อกำหนด 1. การพัฒนาบุคลากรตามคำนิยาม SQI อย่างต่อเนื่อง 2. การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมและสนับสนุนการคิดและการพัฒนานวัตกรรม และการนำผลงานวิจัยและนวัตกรรมของบุคลากร 3. การพัฒนาสมรรถนะด้านการวิจัยและนวัตกรรมของบุคลากร 4. การจัดสรรงบประมาณสำหรับการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมอย่างเพียงพอ 5. การใช้องค์ความรู้ขององค์กรในการวิจัยและการพัฒนานวัตกรรม	ตัวชี้วัด 1. เงินสนับสนุนการวิจัยและพัฒนานวัตกรรมต่อจำนวนบุคลากร 2. ผลงานวิจัยและนวัตกรรมที่นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร 3. ผลงานวิจัยหรือนวัตกรรมที่ได้รับการตีพิมพ์และเผยแพร่
ผู้รับผิดชอบ: คณะกรรมการดำเนินงานส่งเสริมวิจัย	
(SP6) 6. กระบวนการบริหารความเสี่ยง	
ข้อกำหนด 1. การกำหนดประเด็นความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่ผ่านการประเมินความเสี่ยง 2. แผนงาน กลยุทธ์และกิจกรรมควบคุมความเสี่ยงและถ่ายทอดสู่ผู้รับผิดชอบ 3. การรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนในการบริหารความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการ 4. ระบบสารสนเทศและการสื่อสารที่สนับสนุนการบริหารความเสี่ยง 5. คณะกรรมการหรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง 6. การติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนควบคุม กิจกรรมการบริหารความเสี่ยง	ตัวชี้วัด 1. การบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างน้อย 4 ด้าน คือ (1) ด้านกลยุทธ์ 20 ตัวชี้วัด (2) ด้านการปฏิบัติงาน 28 ตัวชี้วัด (3) ด้านการเงิน 1 ใน 28 ตัวชี้วัด (4) ด้านการปฏิบัติตามจริยธรรม กฎหมายและระเบียบ ข้อบังคับ 1 ใน 28 ตัวชี้วัด
ผู้รับผิดชอบ: ผู้บริหาร คณะกรรมการดำเนินงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ	
(SP7) 7. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน	
ข้อกำหนด 1. พันธกิจ แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติงาน 2. ความต้องการของผู้ใช้บริการของแต่ละกลุ่ม 3. ความรู้และศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน 4. คุณสมบัติของผู้ส่งมอบและร้านค้า 5. ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	ตัวชี้วัด 1. จำนวนกระบวนการลดเวลาในการทำงาน 2. ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนที่ลดลง 3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ผู้รับผิดชอบ: งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ งานบริการสารสนเทศ งานพัสดุ งานผลิตสื่อสิ่งพิมพ์	
(SP8) 8. กระบวนการสื่อสาร	
ข้อกำหนด 1. นโยบายสำนักวิทยบริการด้านการสื่อสารระหว่างสำนักวิทยบริการกับผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ปฏิบัติงาน 2. แผนปฏิบัติการด้านการสื่อสาร 3. แนวปฏิบัติการสื่อสาร/คู่มือการสื่อสาร 4. ช่องทางการสื่อสาร 5. ข้อมูลความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ปฏิบัติงาน 6. ผู้ปฏิบัติงานด้านการสื่อสารของสำนักฯ	ตัวชี้วัด 1. เป็นนโยบาย แผนปฏิบัติการ แนวปฏิบัติ/คู่มือ การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร 2. จำนวนช่องทางการสื่อสารไม่น้อยกว่า 5 ช่องทาง 3. มีการสื่อสารกับผู้ใช้บริการเมื่อมีบริการ/กิจกรรมใหม่หรือมีการเปลี่ยนแปลงการให้บริการล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน 4. มีการทบทวนกระบวนการสื่อสาร อย่างน้อยภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง 5. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการสื่อสารของสำนักวิทยบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85
ผู้รับผิดชอบ: งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ งานบริการสารสนเทศ งานพัสดุ งานผลิตสื่อสิ่งพิมพ์	

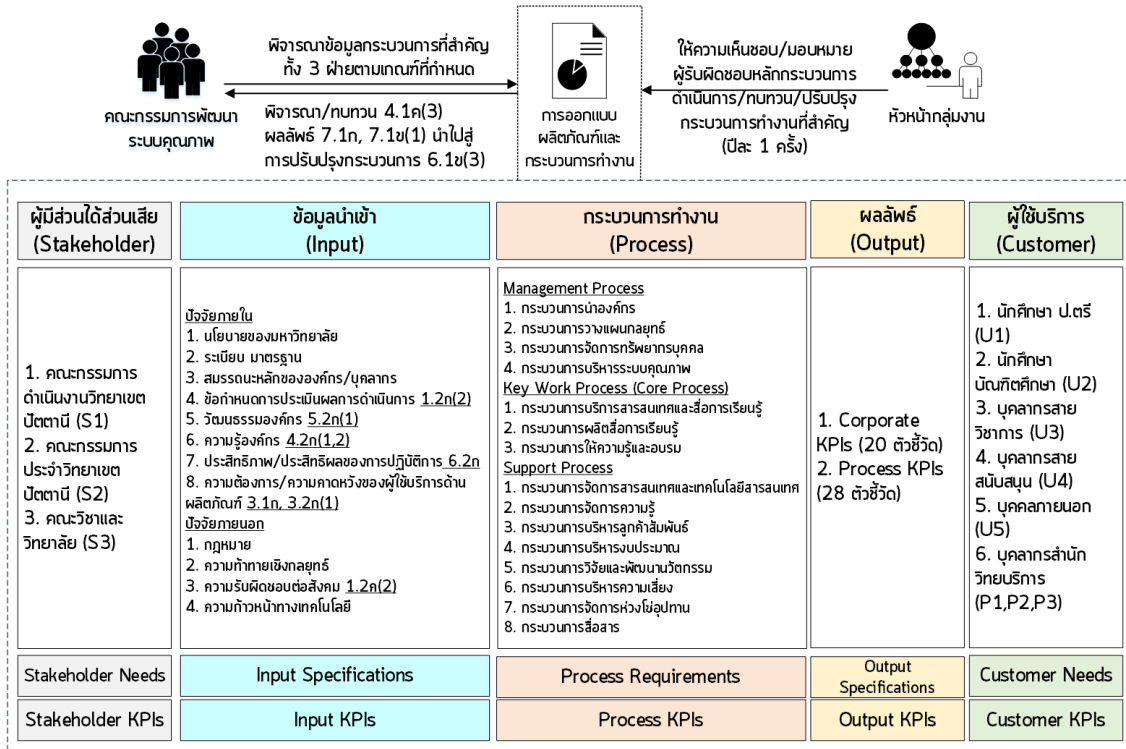
ภาพประกอบที่ 6.1-01 การออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

นอกจากนี้สำนักวิทยบริการมีการนำผลการดำเนินงานมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคลและนำมาใช้ในการพิจารณาปรับปรุงกระบวนการทำงานและข้อกำหนด [1.2ก(2)] โดยมีหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย และคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพช่วยกัน ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานและข้อกำหนดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดระดับฝ่ายและตัวชี้วัดระดับองค์กร การพิจารณาทบทวน/ปรับปรุงจะทำปีละ 1 ครั้ง ผลของกระบวนการทำงานและข้อกำหนดต่างๆ ที่นำมาปรับปรุงจะถูกถ่ายทอดไปยังบุคลากรในที่ประชุมปีละ 2 ครั้ง และถ่ายทอดผ่านช่องทางสื่อสารใน [1.1ข(1)] ภาพประกอบที่ 1.1-05 การสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้ให้บริการที่สำคัญ เพื่อให้บุคลากรรับทราบและนำไปปฏิบัติ

รายงานวิธีการและผลการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติประจำปี 2559 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

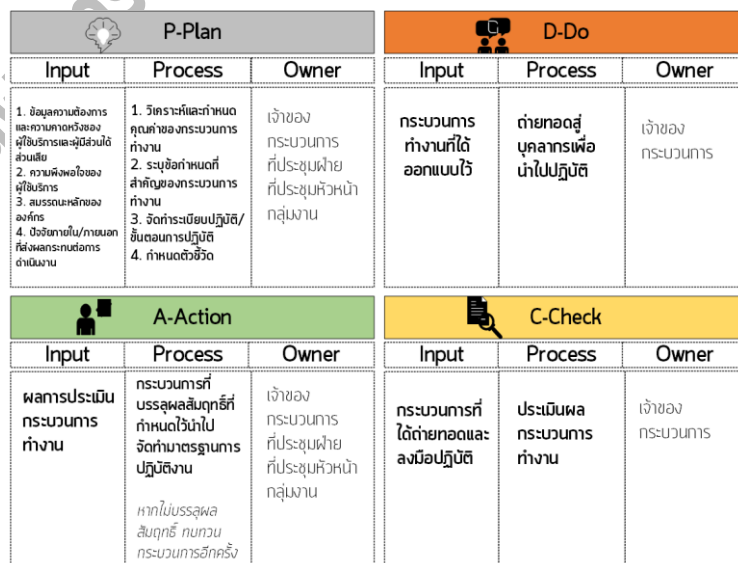
(2) แนวคิดในการออกแบบ

สำนักวิทยบริการใช้ SIPOC Model เป็นแนวคิดในการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน โดยนำระบบงานที่สำคัญของสำนักวิทยบริการ (OAR Work System) ในภาพประกอบที่ 2.1-04 เป็นองค์ประกอบในกระบวนการทำงานใน SIPOC Model และใช้ปัจจัยนำเข้า 4 ด้าน คือ (1) ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (3) สมรรถนะหลักขององค์กร และ (4) ปัจจัยภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน มาเป็นข้อมูลในการออกแบบและการจัดการกระบวนการทำงานที่สำคัญของสำนักวิทยบริการ โดยมีรูปแบบการออกแบบกระบวนการทำงาน การพิจารณาและมอบหมายผู้รับผิดชอบหลักของแต่ละกระบวนการอันนำไปสู่การปฏิบัติ พร้อมทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญจากผลลัพธ์ 7.1ก, 7.1ข(2) นำไปสู่การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการใน [6.1ข(3)] ดังรายละเอียดในภาพประกอบที่ 6.1-02



ภาพประกอบที่ 6.1-02 แนวคิดในการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน

นอกจากใช้ SIPOC Model ในการออกแบบกระบวนการทำงานแล้ว สำนักวิทยบริการยังใช้ PDCA-Par ในการนำกระบวนการไปปฏิบัติ และใช้ LEAN, Kaizen และ Six Sigma เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน รายละเอียดภาพประกอบที่ 6.1-03



ภาพประกอบที่ 6.1-03 การนำกระบวนการทำงานไปปฏิบัติและปรับปรุงกระบวนการทำงาน

ข. การจัดการกระบวนการ

(1)การนำกระบวนการไปปฏิบัติ

การปฏิบัติการประจำวันของแต่ละฝ่าย/แต่ละงาน ดำเนินการตามกรอบแนวทาง SIPOC Model ในการดำเนินงานตามวงจร PDCA-Par โดยมีการติดตามและสื่อสารเพื่อให้การปฏิบัติงานแต่ละกระบวนการเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ โดยมีมาตรฐานภาระงานประจำวันของแต่ละงาน/แต่ละฝ่ายเป็นตัวกำกับให้การทำงานไปในทิศทางเดียวกัน เช่น ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ใช้ระบบบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน ใช้สถิติและรายงานสถานการณ์ในระบบงานห้องสมุดอัตโนมัติ ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา ใช้ระบบบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน ใช้สถิติการดำเนินงานในการติดตามและประเมินการปฏิบัติงาน ฝ่ายสำนักงานเลขานุการ ใช้มาตรฐานการดำเนินงานของหน่วยงานด้านบริหาร ประกอบด้วย งานการเงินและพัสดุ งานบริหารโครงการ งานบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นกรอบการทำงานให้เป็นไปตามแผนงานและข้อกำหนด

ในการติดตามการนำกระบวนการไปปฏิบัติ อยู่ในรูปการประชุม เช่น การประชุมฝ่าย การประชุมหัวหน้ากลุ่มงาน โดยหัวหน้ากลุ่มงาน/หรือหัวหน้าฝ่าย ติดตามการดำเนินงานตามกิจกรรมหรือโครงการที่ได้กำหนดไว้ ตลอดจนควบคุมให้การปฏิบัติอยู่ในแผนงานการดำเนินการ (ตัวอย่างตัวชี้วัดในการควบคุม/ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในภาพประกอบที่ 6.1-04) และปรับแนวทางการทำงานให้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการทำงานของกลุ่มงาน/ฝ่ายเป็นไปตามแผนงานและข้อกำหนดที่สำคัญ

ในส่วนของการสื่อสาร/ประสานงานกับลูกค้าและผู้ส่งมอบ ดำเนินการโดยทีมงานที่รับผิดชอบกระบวนการห่วงโซ่อุปทานและกระบวนการสื่อสาร โดยรายงานความก้าวหน้าของงานในที่ประชุมฝ่าย/ที่ประชุมหัวหน้ากลุ่มงาน หากมีปัญหาในการดำเนินการด้านเทคนิคที่อาจจะกระทบต่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการกระทบต่อการส่งมอบผลิตภัณฑ์ไปสู่ลูกค้า ทีมงานจะกำหนดแนวทางแก้ไขและปรับแผนการทำงาน และรายงานในที่ประชุมคราวต่อไป รวมทั้งทีมงานจะประสานงานกับลูกค้าหรือผู้ส่งมอบอย่างรวดเร็วในการดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

(2)กระบวนการสนับสนุน

สำนักวิทยบริการกำหนดกระบวนการสนับสนุนไว้ 8 กระบวนการ รับผิดชอบโดยคณะกรรมการ/คณะทำงานต่างๆ ตามที่กำหนดระบบงานและกระบวนการในข้อ 2.1ก(4) ในภาพประกอบที่ 2.1-04 และรายละเอียดเฉพาะกระบวนการสนับสนุนในภาพประกอบที่ 6.1-04 ซึ่งทีมบริหารกำกับดูแลการทำงานของกระบวนการสนับสนุนให้เป็นไปตามข้อกำหนด โดยเชื่อมโยงกับการจัดการผลการปฏิบัติงานในด้านคุณภาพงานและความรู้ในงาน เพื่อให้มั่นใจว่าการทำงานของแต่ละกระบวนการสนับสนุนจะสามารถบรรลุเป้าหมายของงานนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบกระบวนการ	ตัวชี้วัดในการควบคุม/ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน	การนำไปใช้
SP1 กระบวนการจัดการสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ	จัดการสนับสนุนและอุปกรณ์ ICT และบริหารจัดการด้านระบบสารสนเทศ และ e-Services	คณะทำงานพัฒนาระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระบบสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและแก่ลูกค้า	แผนการดำเนินงานประจำวัน
SP2 กระบวนการจัดการความรู้	จัดการสนับสนุนสิ่งแวดล้อมและบริหารจัดการกระบวนการจัดการความรู้ในทุกขั้นตอน ติดตามประเมินผลการจัดการความรู้ กระตุ้นและผลักดันให้น้องคณาจารย์ใช้กระบวนการทำงาน/การปรับปรุงกระบวนการทำงาน	คณะกรรมการจัดการความรู้	การนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์	แผนการจัดการความรู้
SP3 กระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	รับฟัง วิเคราะห์หาความต้องการของลูกค้า ติดตามผลหลังผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบให้ลูกค้า การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและการส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า	คณะทำงานบริการสารสนเทศ		☐ แผนการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ☐ แผนการบริหารประสบการณ์ลูกค้า
SP4 กระบวนการบริหารงบประมาณ	บริหารจัดการด้านการเงินและโครงการ/แผนปฏิบัติการระยะสั้น-ระยะยาว	งานการเงินและงานแผน	โครงการที่ไม่ได้ดำเนินการตามแผน/หรือยุติโครงการ	ระบบการเงินและการวางแผนโครงการ
SP5 กระบวนการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม	จัดการสนับสนุนสิ่งแวดล้อมและบริหารจัดการด้านวิจัย	✓ คณะกรรมการส่งเสริมวิจัย		แผนส่งเสริมงานวิจัย
	จัดการสนับสนุนสภาพแวดล้อมและบริหารจัดการด้านข้อเสนอความคิดเพื่อนำไปสู่การพัฒนาผลงานและนวัตกรรม ติดตามผลการดำเนินการนวัตกรรม	✓ คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรม	▪ ข้อเสนอไอเดียที่สอดคล้องกับการพัฒนานวัตกรรม ▪ ข้อเสนอไอเดียที่นำไปใช้ในการพัฒนาผลงาน/นวัตกรรม	แผนส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรม
SP6 กระบวนการบริหารความเสี่ยงและการบริหารจัดการความต่อเนื่อง	○ บริหารจัดการความเสี่ยงในทุกขั้นตอน วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการวางแผนควบคุมความเสี่ยง	✓ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง		แผนควบคุมความเสี่ยง

กระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบกระบวนการ	ตัวชี้วัดในการควบคุม/ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน	การนำไปใช้
	○ บริหารจัดการความต่อเนื่องในทุกชั้นตอน เพื่อการวางแผนความต่อเนื่องทุกระดับขององค์กร	✓ คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง	การเกิดเหตุด้าน ICT ด้านภาวะฉุกเฉินที่ส่งผลกระทบต่อดำเนินการขององค์กร ▪ ระยะเวลาการเข้าถึงหน้างาน ▪ ระยะเวลาสูงสุดที่องค์กรยอมรับได้หากระบบ ICT หยุดทำงาน ▪ ระยะเวลาที่องค์กรยอมรับได้ระบบหยุดทำงานอย่างต่อเนื่อง	แผนบริหารความต่อเนื่อง
SP7 กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทาน	บริหารความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบ พันธมิตร ที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	คณะทำงานทรัพยากรสารสนเทศ และงานพัสดุ	คุณภาพงานและประสิทธิภาพของผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์	แผนการจัดหาและบริหารทรัพยากรที่สนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
SP8 กระบวนการสื่อสาร	รับฟัง วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าเพื่อการปรับปรุงช่องทางสื่อสารกับลูกค้า เพื่อการเข้าถึงบริการของลูกค้า ติดตามผลการสื่อสาร	คณะทำงานประชาสัมพันธ์		แผนการบริหารจัดการช่องทางรับฟังเสียงของลูกค้า แผนการประชาสัมพันธ์

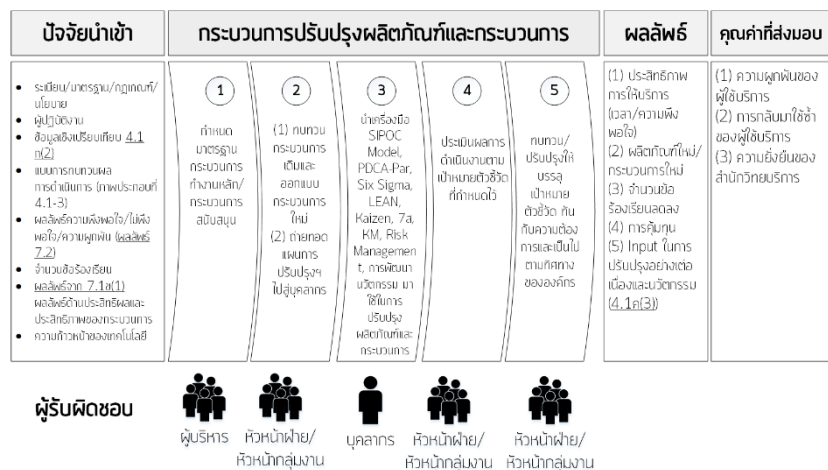
ภาพประกอบที่ 6.1-04 กระบวนการสนับสนุน

(3) การปรับปรุงกระบวนการและผลิตภัณฑ์

การปรับปรุงกระบวนการ สำนักวิทยบริการตระหนักถึงความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของรูปแบบการให้บริการผลิตภัณฑ์และความต้องการของลูกค้า ซึ่งเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในการเข้าถึงบริการผ่านอุปกรณ์ต่างๆ รูปแบบบริการที่เกิดขึ้นใหม่ๆ ตลอดเวลา สิ่งเหล่านี้สร้างความท้าทายให้กับสำนักฯ ที่จะต้องพยายามพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีคุณภาพสูงและส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยใช้เวลาในการพัฒนาคุณภาพบริการต่างๆ ให้น้อยลง ในปี 2559 สำนักฯ โดยฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ได้กำหนดกิจกรรมลดรอบเวลา 3 กิจกรรม ได้แก่ (1) กระบวนการทำบัตรสมาชิกประเภทบุคคลภายนอก (2) การเขียนสัณวนสารเข้าเล่มใหม่ (3) การบันทึกข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศแบบเร่งด่วน (Fast Add/Item on the Fly) โดยมี KPI คือ จำนวนกิจกรรมลดรอบเวลา (ผลลัพธ์ 7.1-38) และความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์และกระบวนการหลักที่สำคัญ (ผลลัพธ์ 7.2-03) และใช้ทรัพยากรบุคคลและงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ

การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ สำนักฯ มีผลิตภัณฑ์หลักคือ การบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ การผลิต และการให้ความรู้ โดยแต่ละทีมฝ่ายปฏิบัติการ มีหน้าที่ดูแลผลิตภัณฑ์ สื่อสารกับผู้ใช้บริการ และติดตามข้อมูลสถิติการให้บริการ แต่ละทีมนำข้อมูลการให้บริการและการปฏิบัติงานมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ดังนี้ (1) การปรับปรุงรูปแบบการบริการ เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจในการรับบริการและความผูกพันที่มีต่อการบริการ เช่น หากพบว่าแต่ละบริการมีจำนวนผู้ใช้บริการลดลง หรือความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ลดลง ทีมปฏิบัติการที่รับผิดชอบแต่ละผลิตภัณฑ์จะนำข้อมูลสถิติ ความเห็น ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์หาสาเหตุของจำนวนการรับบริการที่ลดลง กำหนดแนวทางแก้ไข เช่น เพิ่มเครื่องมือการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ในรูปแบบที่ทันสมัย ปรับปรุงการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ให้สะดวกและรวดเร็ว ปรับรูปแบบผลิตภัณฑ์ให้น่าสนใจ เป็นต้น จากนั้นนำแนวทางแก้ไขให้ทีมงานที่เกี่ยวข้องปรับปรุง นำมาทดลองใช้ และติดตามประเมินผล (2) การแก้ไข/ปรับปรุงข้อบกพร่อง ทีมงานต้องดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุงข้อบกพร่องหรือเพิ่มเติมความสามารถของระบบการให้บริการของผลิตภัณฑ์ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งทีมงานจะดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง เพิ่มเติมหลังจากที่รวบรวมข้อมูลและคำนึงถึงผลกระทบอย่างแท้จริงแล้ว

สำนักฯ กำหนดแนวทางในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ ดังภาพประกอบที่ 6.1-05 โดยหลังจากที่ได้ดำเนินงานตามมาตรฐานกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนแล้ว ทุกฝ่ายได้นำผลการดำเนินงาน ได้แก่ แบบการทบทวนผลการดำเนินงาน (ภาพประกอบที่ 4.1-04) ผลลัพธ์ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ/ความผูกพัน (ผลลัพธ์ 7.2) จำนวนข้อร้องเรียน ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบรายงานวิธีการและผลการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติประจำปี 2559 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



ผู้รับผิดชอบ



ผู้บริหาร
หัวหน้าฝ่าย/
หัวหน้ากลุ่มงาน



บุคลากร



หัวหน้าฝ่าย/
หัวหน้ากลุ่มงาน



หัวหน้าฝ่าย/
หัวหน้ากลุ่มงาน

ภาพประกอบที่ 6.1-05 ระบบการปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

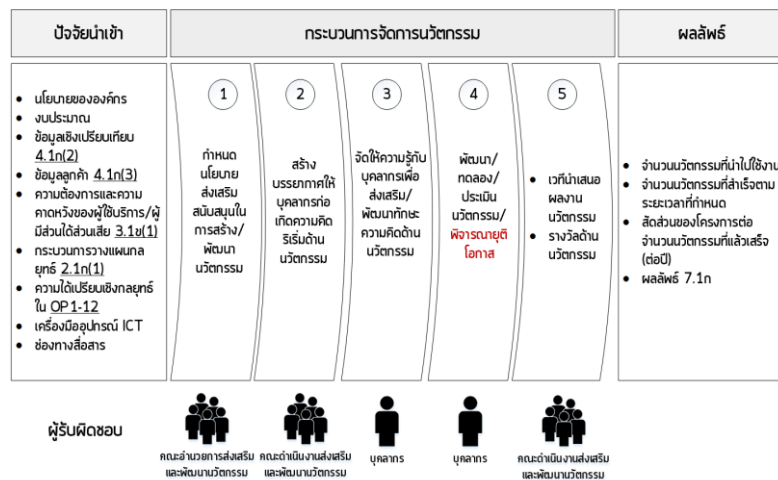
(4.1ก(2)) และผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (ผลลัพธ์ 7.1ข(1)) มาวิเคราะห์ ทบทวน เพื่อปรับปรุงและออกแบบกระบวนการใหม่ โดยใช้ SIPOC Model, PDCA-Par, Six Sigma, LEAN, 7σ, Risk Management, KM และ Kaizen เป็นเครื่องมือสนับสนุนการปรับปรุงกระบวนการและผลิตภัณฑ์ โดยเจ้าของกระบวนการเป็นผู้รับผิดชอบข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการนำไปปฏิบัติ รวมทั้งประเมินผลการดำเนินงานตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดและรายงานต่อที่ประชุมฝ่าย โดยมีคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพและคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาวัฒนธรรมร่วมกันพิจารณา วิเคราะห์ปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัด ท้นต่อความต้องการและเป็นไปตามทิศทางขององค์กร รวมทั้งให้ได้ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพทั้งด้านลดรอบเวลา การคุ้มทุน และตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ค. การจัดการนวัตกรรม

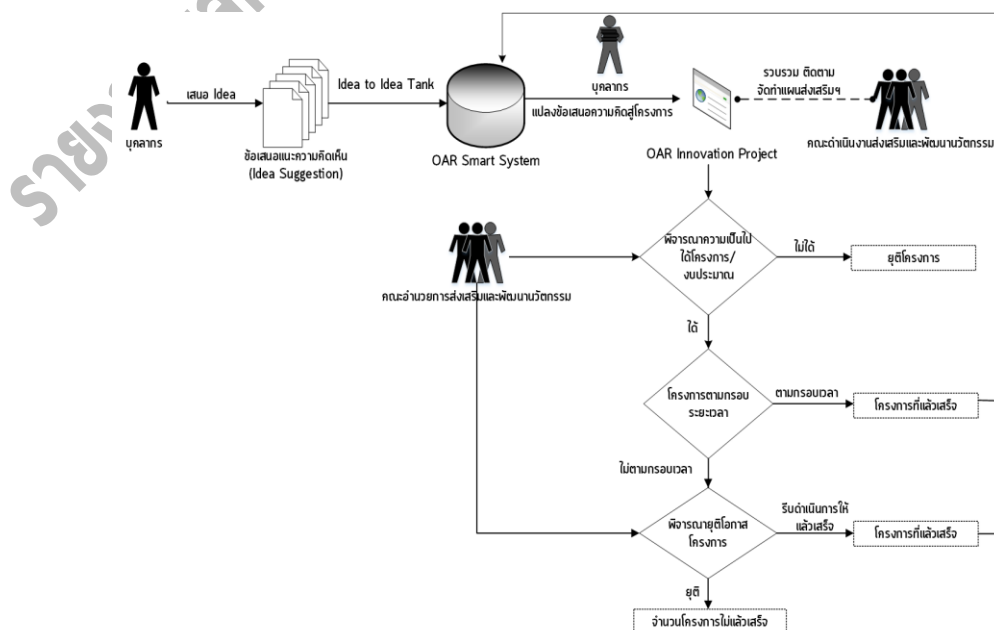
สำนักวิทยบริการมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาวัฒนธรรม โดยนำความได้เปรียบและโอกาสเชิงกลยุทธ์ใน OP2-02 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ [2.1ก(1)] และความต้องการ/ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย [3.1ข(1)] ข้อมูลเชิง

เปรียบเทียบ [4.1ก(2)] ข้อมูลลูกค้า [4.1ก(3)] และปัจจัยนำเข้าที่สำคัญ ดังรายละเอียดในภาพประกอบที่ 6.1-06 โดยแต่งตั้งคณะอำนาจการส่งเสริมและพัฒนาวัฒนธรรม เพื่อกำหนดนโยบาย แนวทาง ทิศทางและการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการพัฒนาวัฒนธรรมของสำนักวิทยบริการ และแต่งตั้งคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาวัฒนธรรมในการดำเนินกิจกรรมสร้างบรรยากาศและกระตุ้นให้บุคลากรก่อเกิดความคิดริเริ่มข้อเสนอความคิด (Idea Suggestion) อันนำไปสู่การพัฒนาเป็นนวัตกรรมต่อไป รวมทั้งจัดกิจกรรมให้ความรู้กับบุคลากรเพื่อส่งเสริมและพัฒนาทักษะความคิดด้านนวัตกรรม อีกทั้งเปิดเวทีในการนำเสนอไอเดียและนวัตกรรมและการประกวดผลงานด้านนวัตกรรมภายในองค์กรทุกปี และสนับสนุนให้มีการนำเสนอผลงานในเวทีต่างๆ ภายนอกองค์กร นอกจากนี้สำนักวิทยบริการมีกระบวนการพิจารณาขออนุมัติโอกาสของการพัฒนาวัฒนธรรม ดังแสดงภาพประกอบที่ 6.1-07

ในปี 2559 สำนักฯ ได้ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในความต้องการของผู้ใช้บริการและด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลกระทบต่อพันธกิจหลัก เพื่อรักษาภาพลักษณ์ของการเป็นหนึ่งเดียวในการให้บริการองค์ความรู้จากฐานข้อมูลชายแดนใต้และความสามารถในการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ที่เป็นทางเลือกของผู้ใช้บริการ ผู้บริหารจึงกำหนดให้คณะดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาวัฒนธรรมติดตามการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม่ๆ และนวัตกรรมบริการใหม่ๆ โดยรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น Social Media ข้อมูลจากเว็บไซต์นวัตกรรมของสำนักฯ และทิศทางแนวโน้มนวัตกรรม รวมทั้งกรอบนโยบายด้านนวัตกรรม เป็นต้น มาวิเคราะห์และจัดทำแผนเพื่อใช้ในการดำเนินการ โดยนำเสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนาวัฒนธรรม พิจารณาจัดสรรทรัพยากรเพื่อใช้ในการดำเนินการ ติดตามผลการดำเนินการ รวมทั้งพิจารณาขออนุมัติโครงการหากไม่เป็นไปตามเป้าหมายหรือโอกาสเชิงกลยุทธ์



ภาพประกอบที่ 6.1-06 การจัดการนวัตกรรม



ภาพประกอบที่ 6.1-07 การพิจารณาขออนุมัติโครงการดำเนินการนวัตกรรม

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย

สำนักวิทยบริการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยโดยกำหนดให้มี 1. ระบบรักษาความปลอดภัย 2. ระบบเตือนอัคคีภัย 3. ระบบเตือนอุทกภัย 4. ระบบพลังงานทดแทน ในแต่ละระบบจะมีผู้รับผิดชอบในการกำแผนปฏิบัติการ โดยมีการซักซ้อมแต่ละระบบตามแผนปฏิบัติการทุกปีและนำผลที่ทดสอบมาทบทวนและปรับปรุงให้มีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในปี 2559 ผู้บริหารนำแนวทางการ

บริหารจัดการความเสี่ยงมาวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ทั้งทางด้านการปฏิบัติการ ด้าน IT ด้านการเงิน และด้านความปลอดภัยจากอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน และมอบหมายให้ทีมปฏิบัติการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงในแต่ละด้าน โดยมุ่งเน้นการป้องกันเป็นหลัก เช่น (1) แผนการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของผู้ปฏิบัติการในแผนความปลอดภัยด้านอัคคีภัยของสำนักวิทยบริการ (2) แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติการก่อนเกิดเหตุอัคคีภัย



ภาพประกอบที่ 6.2-03 การจัดการความปลอดภัย

(3) แผนระงับอัคคีภัย (Fire Suppression Plan-FSP) การกำหนดตัวบุคคลและหน้าที่เพื่อระงับเหตุเพลิงไหม้ขึ้นต้น และ (4) แผนอพยพหนีไฟ (Fire Evacuation Plan-FEP) และมีการวัดผลการดำเนินการด้านการจัดการความเสี่ยง นอกจากนี้เพื่อการพัฒนาในเชิงป้องกันอย่างต่อเนื่องผู้บริหารจัดทำแผนบริหารจัดการความต่อเนื่องด้าน ICT ฉบับที่ 2 ประจำปี 2560 (ภาพประกอบที่ 4.2-08 และ 4.2-09) และแผนป้องกันด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน: ด้านอัคคีภัย รวมทั้งทำการซ้อมแผนฉุกเฉินต่างๆ ปีละ 1 ครั้ง

(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

สำนักวิทยบริการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยที่ได้วิเคราะห์ความเสี่ยงไว้ในแต่ละระดับ กำหนดให้จัดทำคู่มือ/แนวทางการดำเนินงานไว้ 3 ระยะคือ เตรียมก่อนเกิดเหตุ ขณะเกิดเหตุ และหลังเกิดเหตุ ในแต่ละระดับจะมีผู้รับผิดชอบและดำเนินการตามคู่มือ/แนวปฏิบัติโดยมีการทดสอบทุกปีและนำผลการทดสอบมาวิเคราะห์ทบทวนเพื่อปรับปรุงให้มีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น ระบบอัคคีภัย มีการกำหนดพื้นที่ในการออกนอกอาคาร ผู้รับผิดชอบแต่ละเส้นทางและจุดรวมพล

เตรียมก่อนเกิดเหตุ	ข้อมูล/สารสนเทศ	บุคลากร/ผู้ให้บริการ
	แผนบริหารความเสี่ยง แผนบริหารความต่อเนื่อง คู่มือ/แนวทางการดำเนินงาน แผนผังเผชิญเหตุ/ระงับเหตุในภาวะฉุกเฉิน	แผนอบรมบุคลากร กำหนดแผนผู้รับผิดชอบ ให้ความรู้/เตรียมการรับภาวะฉุกเฉิน
	นำผลการประเมินไป ทบทวนและปรับปรุงแผน	ประเมินผลการฝึกปฏิบัติ/ ฝึกซ้อม
ขณะเกิดเหตุ	ข้อมูล/สารสนเทศ	บุคลากร/ผู้ให้บริการ
	มีแผนผังการเผชิญเหตุ/ระงับเหตุ ในภาวะฉุกเฉิน	แผนเผชิญเหตุในภาวะ ฉุกเฉิน
	การนำผลการประเมินไป ทบทวนและปรับปรุงแผน	ประเมินการดำเนินงานตาม แผนเผชิญเหตุในภาวะ ฉุกเฉิน
หลังเกิดเหตุ	ข้อมูล/สารสนเทศ	บุคลากร/ผู้ให้บริการ
	วางแผนฟื้นฟูหลังเกิดเหตุภาวะฉุกเฉิน วางแผนปรับปรุงแผนบริหารความเสี่ยง/ แผนบริหารความต่อเนื่อง คู่มือ/แนวทางการดำเนินงาน	กำหนดฟื้นฟูสภาพจิตใจบุคลากร/ ผู้ให้บริการ วางแผนถ่ายทอดแผนฟื้นฟูแก่บุคลากร/ ผู้ให้บริการ
	การนำผลการประเมินไป ปรับปรุงแผน	ตรวจสอบ/ประเมินการ ดำเนินงานตามแผนฟื้นฟู จัดทำรายงาน

ภาพประกอบที่ 6.2-04 การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

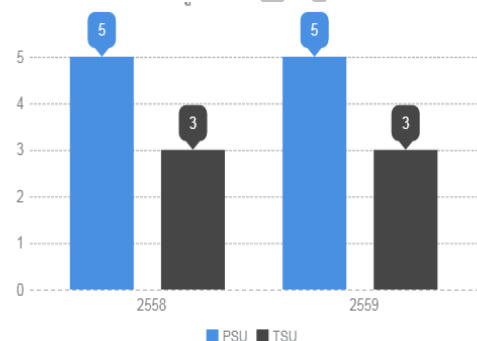
ก. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

1.1 ทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน

สำนักวิทยบริการกำหนดนโยบายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน อย่างน้อยร้อยละ 85 โดยจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้สนับสนุนการเรียนการสอนของคณะต่างๆ ในปีการศึกษา 2559 ใช้งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศสำหรับคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากที่สุด รองลงมาคือคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เมื่อพิจารณาตามจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีทรัพยากรสารสนเทศจำนวนมากที่สุด รองลงมา คือ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และใช้งบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด รองลงมา คือ ประเภทหนังสือ โดยสำนักจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมด 1,766 รายการ สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน 1,658 รายการ คิดเป็นร้อยละ 93.5



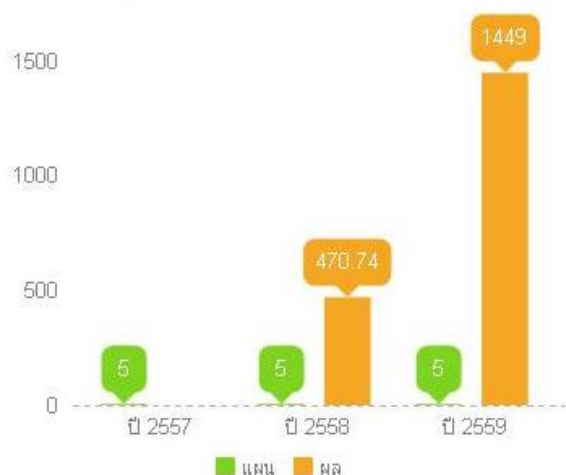
ภาพประกอบที่ 7.1-01 ร้อยละทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน



ภาพประกอบที่ 7.1-02 ร้อยละทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน กับคู่เทียบ

1.2 ปริมาณการใช้ฐานข้อมูลที่เพิ่มขึ้น

ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ให้บริการฐานข้อมูล จำนวน 64 ฐาน เป็นฐานข้อมูลที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) จัดซื้อให้กับมหาวิทยาลัยของรัฐ ฐานข้อมูลที่มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จัดซื้อเพื่อให้บริการทั้ง 5 วิทยาเขต จำนวน 38 ฐาน และฐานข้อมูลที่หอสมุดฯ พัฒนาขึ้นเอง จำนวน 26 ฐาน โดยห้องสมุดทั้ง 5 วิทยาเขตได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูล ได้แก่ การอบรม การสืบค้นฐานข้อมูล การประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมแนะนำฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีจำนวนการใช้ฐานข้อมูลเพิ่มมากขึ้น ร้อยละ 1,449 ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนการใช้ฐานข้อมูลของผู้ใช้บริการกับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่ามีจำนวนการใช้ฐานข้อมูลของสำนักวิทยบริการ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ในขณะที่จำนวนการใช้ฐานข้อมูลของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ มีแนวโน้มลดลง



ภาพประกอบที่ 7.1-03 ปริมาณการใช้ฐานข้อมูล



ภาพประกอบที่ 7.1-04 ปริมาณการใช้ฐานข้อมูลกับคู่เทียบ

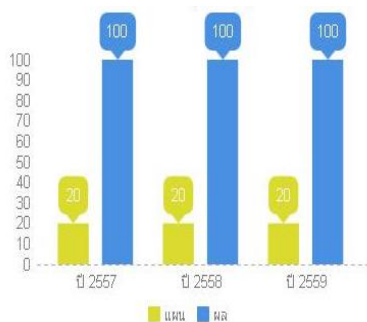
1.3 สื่อที่พัฒนาจากผลงานวิจัยที่เป็นจุดเน้นของ ม.อ.ปัตตานี (ร้อยละของผลงานวิจัยที่เป็นจุดเน้น)

ปีการศึกษา 2559 (1 ส.ค. 59 -31 ก.ค.60) มีงานวิจัย จำนวน 30 เรื่อง เช่น “วิธีที่ตะกั่วจะสะสมของมูลนิธิสันติชนแท่งอัลฟ/ต่อเหล็ก โอราลหลวง” ได้งานวิจัยไป upload ไว้ในฐานข้อมูล TDC และ Online Bookshelf

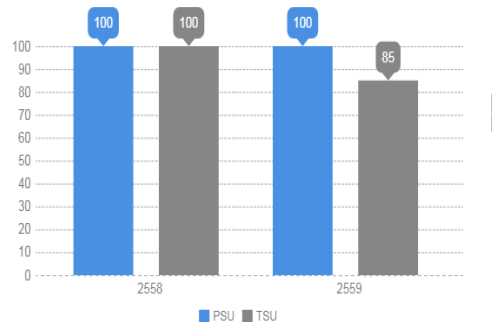
ปีการศึกษา 2558 (1 ส.ค. 58 -31 ก.ค.59) มีงานวิจัย จำนวน 1 เรื่อง คือ “การกำหนดเงื่อนไขในการจัดทำปฏิทินอิงระยเวลาละหมาดและทิศกิบลัต” ได้นำงานวิจัยไป upload ไว้ในฐานข้อมูล PSU Knowledge Bank

ปีการศึกษา 2557 (1 ส.ค. 57 -31 ก.ค.58) มีงานวิจัย จำนวน 1 เรื่อง คือ “การสกัดแคโรทีนจากน้ำทิ้งจากการสกัดน้ำมันปาล์ม” ได้นำงานวิจัยไป upload ไว้ในฐานข้อมูล PSU Knowledge Bank

จากการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ กับ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่า สำนักวิทยบริการ สามารถดำเนินการพัฒนาสื่อจากงานวิจัยที่เป็นจุดเน้นได้ร้อยละ 100 ส่วนสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ ดำเนินการได้ร้อยละ 85

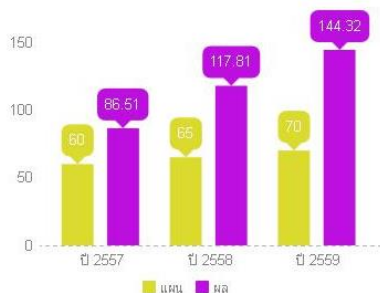


ภาพประกอบที่ 7.1-05 สื่อที่พัฒนาจากผลงานวิจัยที่เป็น
จุดเน้นของ ม.อ.ปัตตานี (ร้อยละของผลงานวิจัยที่เป็นจุดเน้น)



ภาพประกอบที่ 7.1-06 สื่อที่พัฒนาจากผลงานวิจัยที่เป็นจุดเน้นของ
ม.อ.ปัตตานี (ร้อยละของผลงานวิจัยที่เป็นจุดเน้น) กับ **คู่เทียบ**

1.4 การเป็นองค์กรแห่งการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

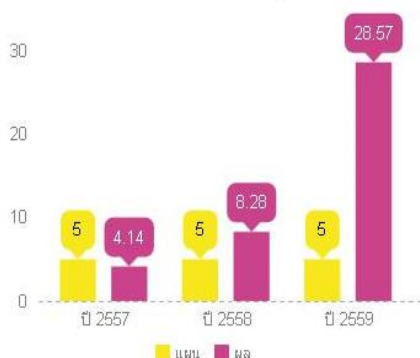


ภาพประกอบที่ 7.1-07 การเป็นองค์กรแห่งการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

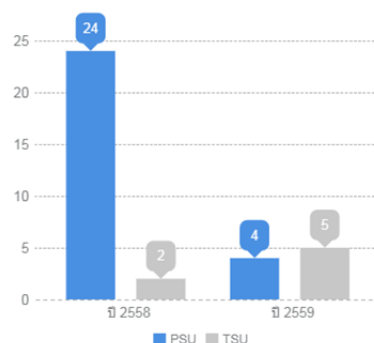
สำนักวิทยบริการ มุ่งพัฒนาสู่การเป็นองค์กรแห่งการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนดนโยบายในการสนับสนุนส่งเสริมให้ทุกฝ่ายพัฒนางานสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยพัฒนา e-Services ให้ครอบคลุมด้านการบริการสารสนเทศ การผลิตและบริการสื่อการเรียนรู้ การบริการให้ความรู้และอบรมผู้ใช้บริการ และการสนับสนุนการบริหารจัดการซึ่งในปีการศึกษา 2559 มีผลการดำเนินงานสูงขึ้นในทุกด้าน

1.5 ผลงานวิจัย/นวัตกรรมที่นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร (ร้อยละ)

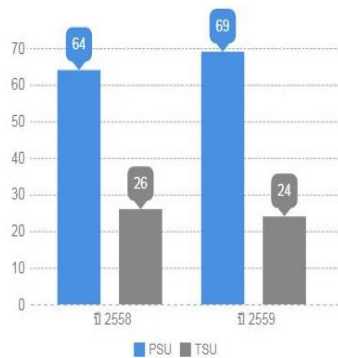
สำนักวิทยบริการ มีนโยบายในการส่งเสริมการวิจัยและพัฒนานวัตกรรม โดยจัดให้มีคณบดีวิจัยและมีผู้ทรงคุณวุฒิประจำคณบดีวิจัยเพื่อให้คำแนะนำแก่บุคลากรในการทำวิจัย รวมทั้งการดำเนินงานด้านการส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรม โดยในปีการศึกษา 2559 มีผลงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมจำนวน 14 รายการ มีการนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาองค์กร จำนวน 4 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 28.57 และจากการเปรียบเทียบพบว่า**สัดส่วนการพัฒนาสูงกว่าค่าเทียบ**



ภาพประกอบที่ 7.1-08 ผลงานวิจัย/นวัตกรรมที่นำไปใช้ประโยชน์
ในการพัฒนาองค์กร (ร้อยละ)



ภาพประกอบที่ 7.1-09 จำนวนผลงานวิจัย/นวัตกรรมที่นำไปใช้
ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร กับ **ค่าเทียบ**



ภาพประกอบที่ 7.1-10 จำนวน e-Services เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ กับคู่เทียบ



ภาพประกอบที่ 7.1-11 จำนวนบริการเชิงรุกที่เพิ่มขึ้น กับคู่เทียบ

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการ

1.6 ประสิทธิภาพในการให้บริการของห้องสมุด

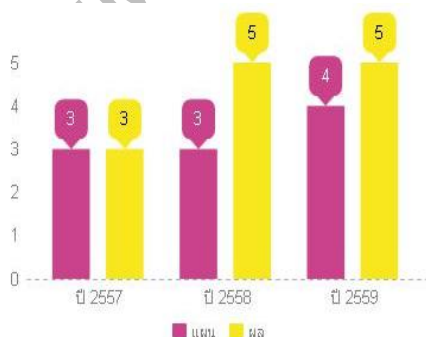
สำนักวิทยบริการ กำหนดเป้าหมายประสิทธิภาพในการให้บริการของห้องสมุด โดยพิจารณาจากความพึงพอใจและความทันสมัยของห้องสมุด ในการดำเนินการ 2 ประเด็น คือ 1) สื่อการเรียนรู้และทรัพยากรสารสนเทศมีการคัดสรร กลั่นกรอง จัดหาอย่างเพียงพอและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของหลักสูตร 2) การพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลที่ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปีการศึกษา 2559 มีการดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานได้ 5 ระดับ ดังนี้ 1) มีระบบและกลไก 2) มีการนำระบบกลไกไปสู่การปฏิบัติ/ดำเนินงาน 3) มีการประเมินกระบวนการ 4) มีการปรับปรุง/พัฒนา/บูรณาการกระบวนการจากผลการประเมิน 5) มีการเรียนรู้โดยดำเนินการตามวงจร PDCA และมีการจัดการความรู้ในกระบวนการดำเนินงาน รวมทั้งงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้พัฒนานวัตกรรมในขั้นตอนการจัดหาด้วย Google Form เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

1) สื่อการเรียนรู้และทรัพยากรสารสนเทศมีการคัดสรร กลั่นกรอง จัดหาอย่างเพียงพอ และสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของหลักสูตร

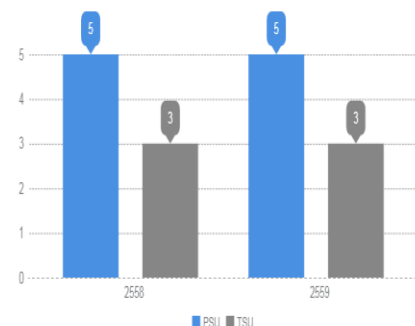


ภาพประกอบที่ 7.1-12 สื่อการเรียนรู้และทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องตามหลักสูตร

2) การพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลที่ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร



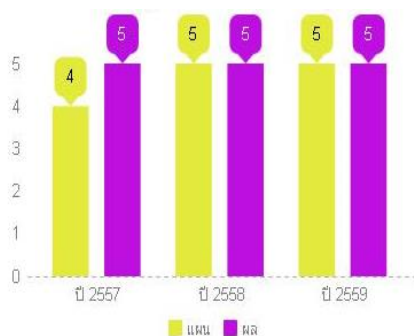
ภาพประกอบที่ 7.1-13 การพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลที่ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร



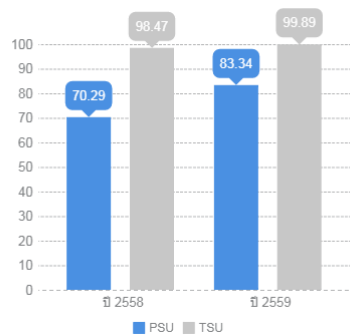
ภาพประกอบที่ 7.1-14 การพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลที่ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กับคู่เทียบ

1.7 ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างทักษะทางสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่จัดให้กับผู้ใช้บริการ (ร้อยละ)

สำนักวิทยบริการ กำหนดเป้าหมายระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างทักษะทางสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่จัดให้กับผู้ใช้บริการไว้ 5 ระดับ ปีการศึกษา 2559 มีการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน ดังนี้ 1) มีแผนอบรมผู้ใช้บริการประจำปี 2) มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลการจัดอบรมทางเว็บไซต์ของหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี และประชาสัมพันธ์ทางอีเมลทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ประกอบด้วย Facebook, Twitter , Office Line 3) มีการดำเนินโครงการพัฒนาทักษะสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศตามแผนที่วางไว้ คือโครงการพัฒนาทักษะสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงการอบรมโปรแกรม EndNote Web และ Turn It In โครงการอบรมการสืบค้นสารสนเทศสำหรับบุคลากรทางการศึกษา 4) มีผลการประเมินโครงการ ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยร้อยละ 90 น้อยกว่าปีการศึกษา 2558 ซึ่งมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยร้อยละ 92.67 ผลการประเมินการเรียนรู้ พบว่าผู้เข้าอบรมได้คะแนนการวัดทักษะการรู้สารสนเทศและสื่อการเรียนรู้เท่ากับร้อยละ 75.91 มีผลการดำเนินงานสูงกว่าแผนที่ตั้งไว้ ร้อยละ 70



ภาพประกอบที่ 7.1-15 ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างทักษะทางสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่จัดให้กับผู้ใช้บริการ (ร้อยละ)



ภาพประกอบ 7.1-16 ร้อยละความสำเร็จของการเสริมสร้างทักษะทางสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่จัดให้กับผู้ใช้บริการ กับคู่เทียบ

1.8 จำนวนสารสนเทศหรือความรู้ที่จัดเก็บในระบบการจัดการความรู้ที่เพิ่มขึ้น (จำนวน: เรื่อง)

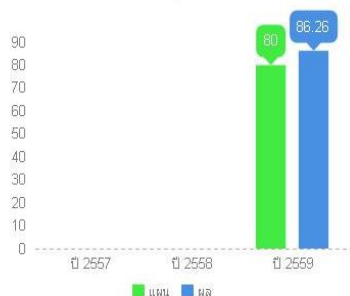
สำนักวิทยบริการ มีนโยบายในการดำเนินการจัดการความรู้ขององค์กร มีการพัฒนาเว็บไซต์การจัดการความรู้เป็นแหล่งจัดเก็บสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ มีคณะกรรมการจัดการความรู้ ทำหน้าที่ในการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ และการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการ ปีการศึกษา 2559 มีสารสนเทศหรือความรู้ที่จัดเก็บในระบบจำนวน 233 เรื่อง จำแนกเป็นความรู้เกี่ยวกับงานตามภารกิจของสำนักวิทยบริการจำนวน 103 เรื่อง และเป็นความรู้ทั่วไปจำนวน 130 เรื่อง



ภาพประกอบที่ 7.1-17 จำนวนสารสนเทศหรือความรู้ที่จัดเก็บในระบบการจัดการความรู้ที่เพิ่มขึ้น (จำนวน: เรื่อง)

1) การนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ (ร้อยละ)

จากสารสนเทศหรือความรู้ที่จัดเก็บบนเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการ ในรอบปี 2559 จำนวน 233 เรื่อง สำนักวิทยบริการได้มีการสำรวจการนำสารสนเทศดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ ผลการศึกษาพบว่า จากจำนวนสารสนเทศทั้งหมด มีผู้นำสารสนเทศดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 86.26

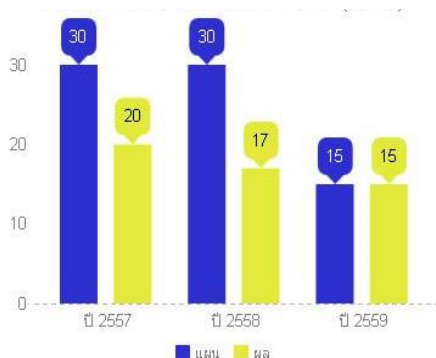


ภาพประกอบที่ 7.1-18 การนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ (ร้อยละ)

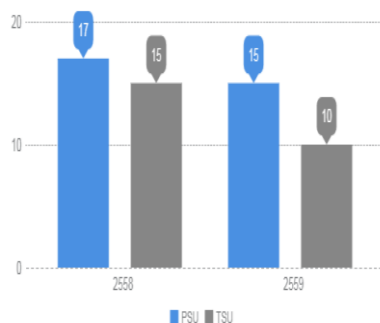
(2) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

1.9 ระยะเวลาการเข้าถึงปัญหาหรือภาวะฉุกเฉินหน้างาน ไม่เกิน 30 นาที

สำนักวิทยบริการ มีการดำเนินการด้านการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน โดยกำหนดเป้าหมายในการดำเนินการเข้าถึงปัญหาหรือภาวะฉุกเฉินหน้างานไม่เกิน 30 นาที ในปีการศึกษา 2559 เกิดปัญหาหน้างานจำนวน 3 ครั้ง สามารถเข้าถึงปัญหาหน้างานโดยเฉลี่ย 15 นาที



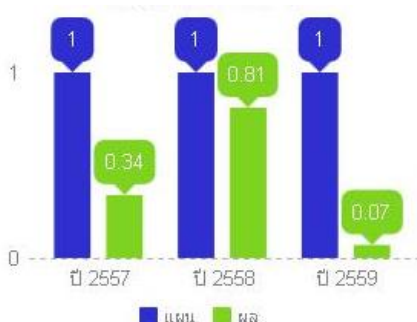
ภาพประกอบที่ 7.1-19 ระยะเวลาการเข้าถึงปัญหาหรือภาวะฉุกเฉินหน้างาน ไม่เกิน 30 นาที (นาที)



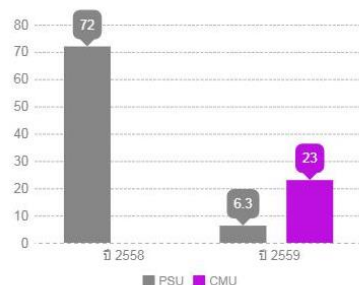
ภาพประกอบที่ 7.1-20 ระยะเวลาการเข้าถึงปัญหาหรือภาวะฉุกเฉินหน้างาน ไม่เกิน 30 นาที (นาที) กับคู่เทียบ

1.10 การเกิดภาวะ Server Downtime ไม่เกินร้อยละ 1

สำนักวิทยบริการ มีการดำเนินการด้านการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน โดยกำหนดเป้าหมายการเกิดภาวะ Server Downtime ไม่เกินร้อยละ 1 (88 ชั่วโมง/ปี) ในการดำเนินการปีการศึกษา 2559 มีการเกิดภาวะ Server Downtime จำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นเวลา 6 ชม 30 นาที



ภาพประกอบที่ 7.1-21 การเกิดภาวะ Server Downtime ไม่เกินร้อยละ 1



ภาพประกอบที่ 7.1-22 การเกิดภาวะ Server Downtime ไม่เกินร้อยละ 1 กับคู่เทียบ

1.11 RTO (Recovery Time Objective) ระยะเวลาสูงสุดที่ยอมรับได้ในการหยุดทำงาน

ในปี 2559 สำนักวิทยบริการ กำหนดตัวชี้วัดใหม่ในการจัดการแก้ไขปัญหาขององค์กรคือระยะเวลาสูงสุดที่ยอมรับได้ในการหยุดทำงาน โดยมีค่าเป้าหมายและผลการดำเนินงานดังนี้

RTO ปี 2559	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
เครือข่าย	8 ชั่วโมง	2 ชั่วโมง 30 นาที
Server	36 ชั่วโมง	2 ชั่วโมง
ระบบงาน	4 ชั่วโมง	2 ชั่วโมง

ภาพประกอบที่ 7.1-23 RTO (Recovery Time Objective) ระยะเวลาสูงสุดที่ยอมรับได้ในการหยุดทำงาน

1.12 MTD (Maximum Tolerable Downtime) ระยะเวลาที่องค์กรยอมรับได้หากมีการหยุดชะงักอย่างต่อเนื่อง

ปี 2559 สำนักวิทยบริการกำหนดตัวชี้วัดใหม่ในด้านเป้าหมายเวลานานที่สุดที่องค์กรยอมรับได้หากมีการหยุดชะงักอย่างต่อเนื่อง โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

MTD ปี 2559	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
เครือข่าย	24 ชั่วโมง	2 ชั่วโมง 30 นาที
Server	48 ชั่วโมง	2 ชั่วโมง 30 นาที
ระบบงาน	12 ชั่วโมง	2 ชั่วโมง

ภาพประกอบที่ 7.1-24 MTD (Maximum Tolerable Downtime) ระยะเวลาที่องค์กรยอมรับได้หากมีการหยุดชะงักอย่างต่อเนื่อง

1.13 การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ในปี 2559 มีการกำหนดตัวชี้วัดด้านการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ดังตารางต่อไปนี้

ภาวะฉุกเฉิน	2559	
	แผน	ผล
ความถี่ในการสำรวจสภาพแวดล้อมภายใน	4	N/A
ร้อยละของผู้เข้าร่วมกิจกรรมด้านความปลอดภัย (ร้อยละ)	N/A	18.5
ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมซ้อมการป้องกันภัย	N/A	18.5
เวลาที่ใช้เข้ารหัส (นาที)	15	N/A
ระยะเวลาในการอพยพ (นาที)	15	N/A

ภาพประกอบที่ 7.1-25 การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

1.14 ผู้ให้ความร่วมมือและพันธมิตรที่มีกิจกรรมการส่งเสริมการดำเนินงาน (ร้อยละของกิจกรรมต่อจำนวนผู้ให้ความร่วมมือ)

สำนักวิทยบริการ มีผู้ให้ความร่วมมือและพันธมิตรที่มีกิจกรรมส่งเสริมการดำเนินงานร่วมกัน ดังนี้ ศูนย์คอมพิวเตอร์ PULINET PSULINET ThaiLINET สถานทูตอเมริกา เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานด้านการเงิน ชมรม PSU Open source and Freeware สถานีวิจัย ม.อ.ปัตตานี และ ม.อ. หาดใหญ่ รวมทั้งสิ้น 9 เครือข่าย มีการจัดกิจกรรมร่วมกันเพื่อส่งเสริมการดำเนินงานจำนวน 13 กิจกรรม

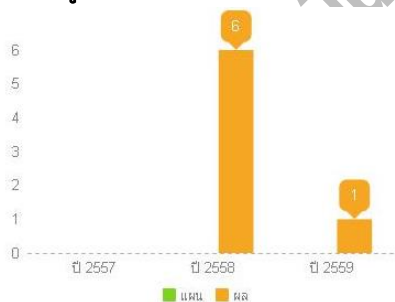


ภาพประกอบที่ 7.1-26 ผู้ให้ความร่วมมือและพันธมิตรที่มีกิจกรรมการส่งเสริมการดำเนินงาน



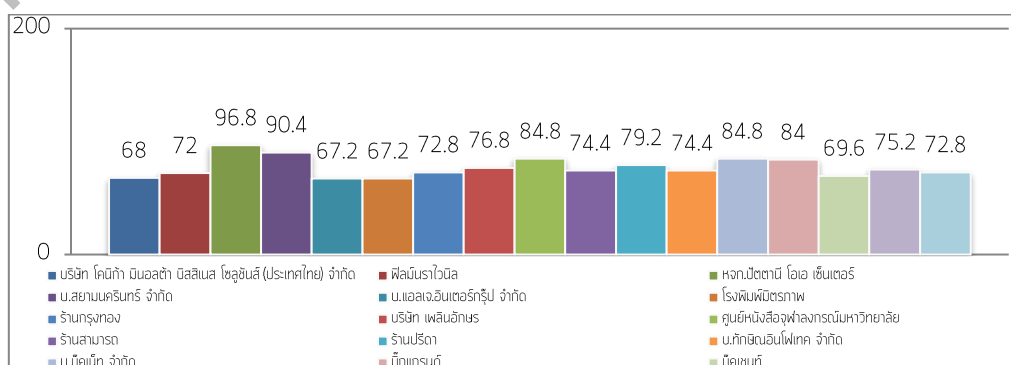
ภาพประกอบที่ 7.1-27 ผู้ให้ความร่วมมือและพันธมิตรที่มีกิจกรรมการส่งเสริมการดำเนินงาน กับคู่เทียบ

1.15 จำนวนผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ดี (ค่าเฉลี่ยมากกว่าร้อยละ 95)



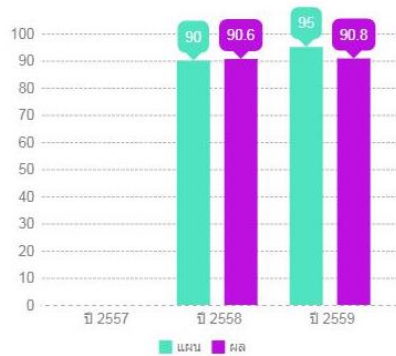
ภาพประกอบที่ 7.1-28 จำนวนผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ดี

สำนักวิทยบริการ มีกระบวนการดำเนินงานที่มีผู้ส่งมอบมีบทบาทสำคัญต่อผลิตภัณฑ์หลักและการบริการของสำนักวิทยบริการ ได้แก่ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การจัดหาวัสดุครุภัณฑ์ ตามที่ปรากฏในโครงสร้างองค์กร โดยสำนักวิทยบริการได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ส่งมอบต่อสำนักวิทยบริการ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ส่งมอบที่มีการดำเนินการที่ดีเพียง 1 ราย คือ บริษัทปัตตานี โอเอ คิดเป็นร้อยละ 96.80



ภาพประกอบที่ 7.1-29 การประเมินความพึงพอใจในการส่งมอบทุกบริษัท

1.16 ประเมินความพึงพอใจในการส่งมอบ



สำนักวิทยบริการ กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจในการส่งมอบของผู้ส่งมอบ โดยจากการประเมินผู้ส่งมอบทั้งหมดของสำนักวิทยบริการ จำนวน 16 ราย ผลการประเมินความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 90.8

ภาพประกอบที่ 7.1-30 ประเมินความพึงพอใจในการส่งมอบ

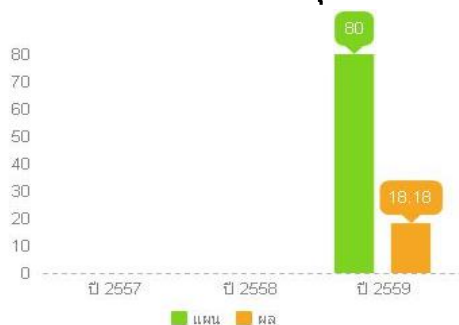
1.17 การประเมินความพึงพอใจผู้ส่งมอบประเภทเช่าอุปกรณ์



ปี 2559 สำนักฯ ได้ประเมินความพึงพอใจการใช้บริการต่อผู้ส่งมอบประเภทเช่าอุปกรณ์ จำนวน 2 ราย ได้แก่ บริษัทโคธิก้า มินอลต้า ที่ให้บริการเช่าเครื่องพิมพ์มัลติฟังก์ชัน สำหรับใช้งานผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา ด้วยความพึงพอใจร้อยละ 68 และบริษัทเป็นหนึ่ง ให้บริการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง สำหรับใช้งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ด้วยความพึงพอใจร้อยละ 72

ภาพประกอบที่ 7.1-31 ผู้ส่งมอบที่ให้เช่าอุปกรณ์

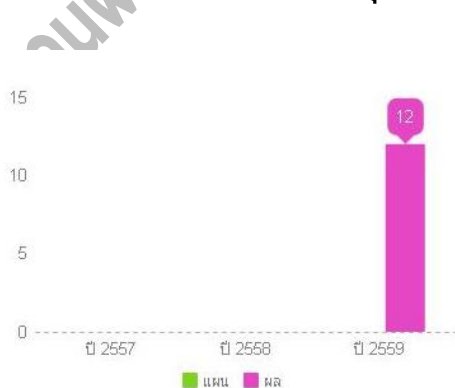
1.18 กิจกรรมความเสี่ยงที่ดำเนินการบรรลุป้าหมาย



สำนักวิทยบริการ กำหนดนโยบายด้านการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการ ปีการศึกษา 2559 สำนักวิทยบริการ มีการประเมินความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรที่มี impact สูง และระดับความเสียหายสูง จำนวน 11 ความเสี่ยง ผลการดำเนินการควบคุมภายในสามารถดำเนินการควบคุมความเสี่ยงได้บรรลุเป้าหมาย 2 กิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 18.18

ภาพประกอบที่ 7.1-32 กิจกรรมความเสี่ยงที่ดำเนินการบรรลุป้าหมาย

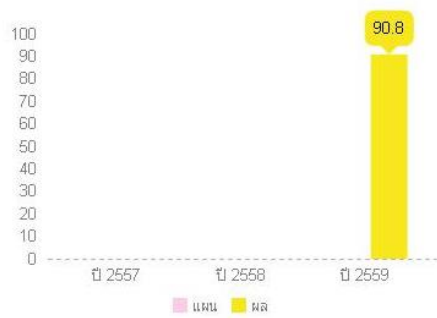
1.19 การเตรียม Facilities ต่อการเกิดภาวะฉุกเฉิน



สำนักวิทยบริการ กำหนดนโยบายในการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน โดยมีคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่อง ทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ในปีการศึกษา 2559 มีการเตรียม Facilities ต่อการเกิดภาวะฉุกเฉินจำนวน 12 ครั้ง

ภาพประกอบที่ 7.1-33 การเตรียม Facilities ต่อการเกิดภาวะฉุกเฉิน

1.20 การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (ความพึงพอใจของร้านค้าต้องคักร)

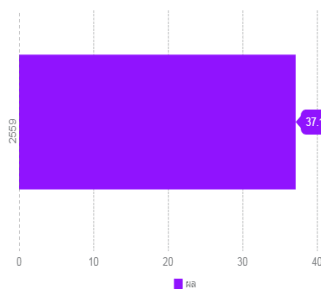


สำนักวิทยบริการ มีกระบวนการดำเนินงานที่มีผู้ส่งมอบ มีบทบาทสำคัญต่อผลิตภัณฑ์หลักและการบริการของ สำนักวิทยบริการ ได้แก่ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การจัดหาวัสดุครุภัณฑ์ ตามที่ปรากฏในโครงสร้างองค์กร โดยสำนักวิทยบริการได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้ส่งมอบต่อสำนักวิทยบริการ ได้รับแบบสอบถาม จากผู้ส่งมอบจำนวน 5 ราย ผลการสำรวจความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 90.8

ภาพประกอบที่ 7.1-34 ความพึงพอใจของร้านค้าต้องคักร

1.21 การพัฒนานวัตกรรม

1) จำนวน Idea ที่บุคลากรนำเสนอเทียบจากจำนวนบุคลากรทั้งหมด

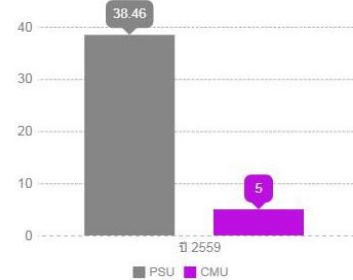
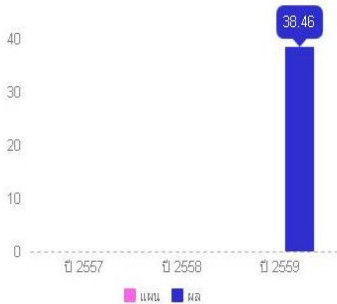


สำนักวิทยบริการ มีนโยบายส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมของ บุคลากร โดยมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้และแนวคิดในการ พัฒนานวัตกรรม เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดแนวคิดในการพัฒนา นวัตกรรม ในปีการศึกษา 2559 จากจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 70 คน มีบุคลากรนำเสนอ Idea จำนวน 26 Idea คิดเป็นร้อยละ 37.14

ภาพประกอบที่ 7.1-35 จำนวน Idea ที่บุคลากรนำเสนอเทียบ จากจำนวนบุคลากรทั้งหมด

2) จำนวน Idea ที่นำไปพัฒนาเป็นนวัตกรรมเทียบกับจำนวน Idea ทั้งหมด

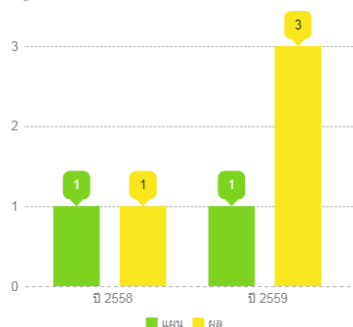
สำนักวิทยบริการ มีนโยบายส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมของบุคลากร โดยมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้และแนวคิดในการ พัฒนานวัตกรรม เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดแนวคิดในการพัฒนานวัตกรรม ในปีการศึกษา 2559 มีบุคลากรนำเสนอ Idea จำนวน 26 ไอเดีย มีการนำ Idea ไปพัฒนาจำนวน 10 Idea คิดเป็นร้อยละ 38.46



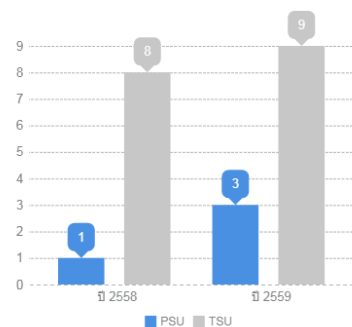
ภาพประกอบที่ 7.1-36 จำนวน Idea ที่นำไปพัฒนาเป็น นวัตกรรมเทียบกับจำนวน Idea ทั้งหมด

ภาพประกอบที่ 7.1-37 จำนวน Idea ที่นำไปพัฒนาเป็น นวัตกรรมเทียบกับจำนวน Idea ทั้งหมดกับคู่เทียบ

1.22 กิจกรรมที่ลดรอบเวลา



ภาพประกอบที่ 7.1-38 จำนวนกิจกรรมที่ลดรอบเวลาในการ ให้บริการ



ภาพประกอบที่ 7.1-39 จำนวนกิจกรรมที่ลดรอบเวลาในการ ให้บริการ กับคู่เทียบ

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

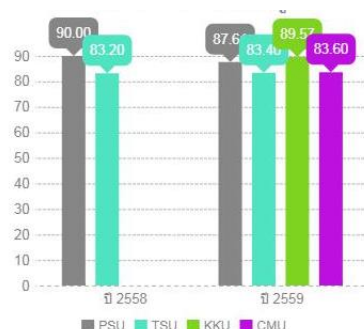
(1) ความพึงพอใจของลูกค้า

2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

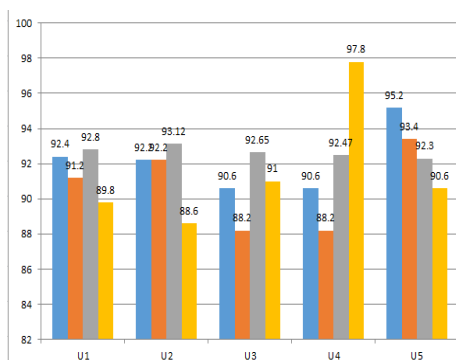
สำนักวิทยบริการ กำหนดนโยบายในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการปีละ 2 ครั้ง โดยกำหนดเป้าหมายระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการร้อยละ 85 จากการดำเนินงานในปีการศึกษา 2559 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ที่ร้อยละ 87.61 บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ภาพประกอบที่ 7.2-01) ทั้งนี้ผลการดำเนินงานเทียบกับสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยทักษิณ สำนักนวัตกรรมการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ดังภาพประกอบที่ 7.2-02



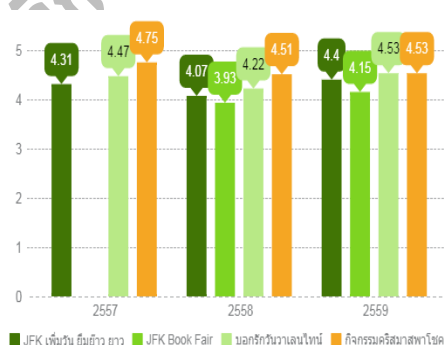
ภาพประกอบที่ 7.2-01 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ



ภาพประกอบที่ 7.2-02 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กับคู่เทียบ

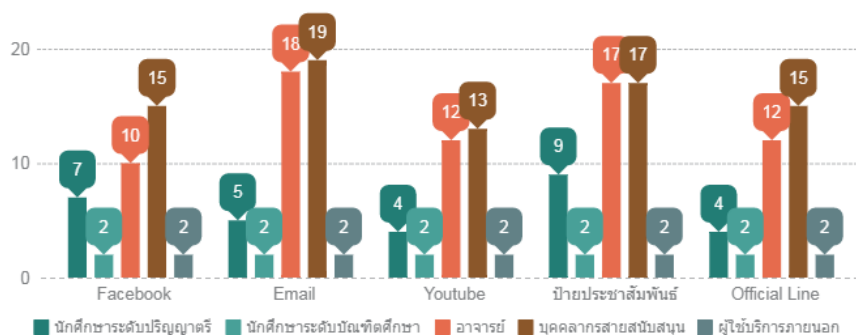


ภาพประกอบที่ 7.2-03 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้ความรู้และอบรมผู้ให้บริการ

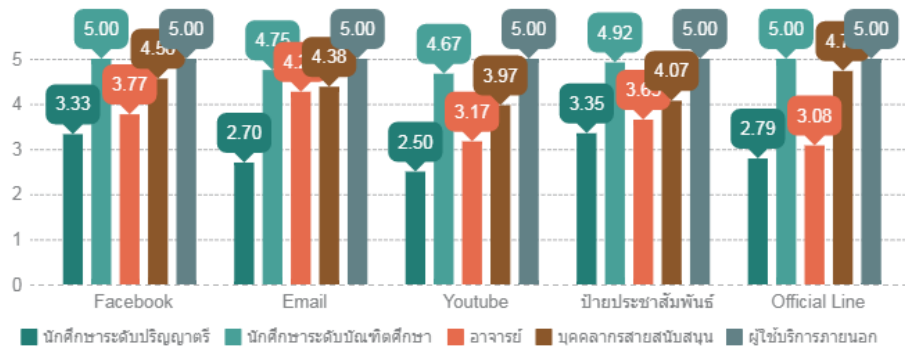


ภาพประกอบที่ 7.2-04 ความพึงพอใจของการเข้าร่วมกิจกรรม CRM

2.2 ร้อยละการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อช่องทางในการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ



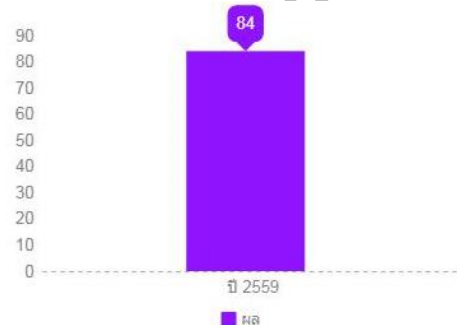
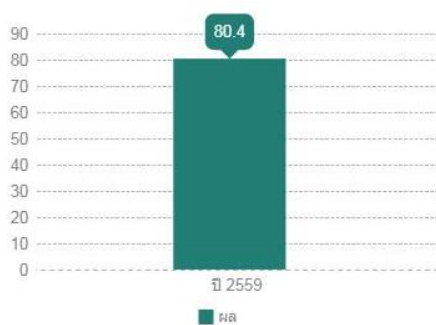
ภาพประกอบที่ 7.2-05 การรับรู้ต่อช่องทางในการประชาสัมพันธ์



ภาพประกอบที่ 7.2-06 ความพึงพอใจต่อช่องทางการประชาสัมพันธ์

2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ VOC

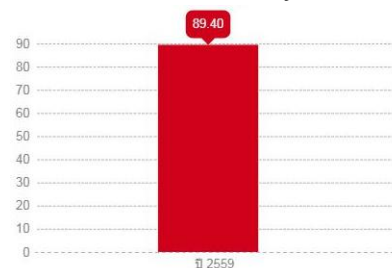
สำนักวิทยบริการ ได้ทำการสอบถามด้านความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ แต่ไม่มีผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นด้านความไม่พึงพอใจ ส่วนด้านการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อช่องทาง ซึ่งมีช่องทางในการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการหลากหลายช่องทาง ดังภาพประกอบที่ 3.1-01 โดยมีผลระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อช่องทางการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ ร้อยละ 80.4 และมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ VOC เป็น ร้อยละ 84



ภาพประกอบที่ 7.2-07 ระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อช่องทางการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ

ภาพประกอบที่ 7.2-08 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ VOC

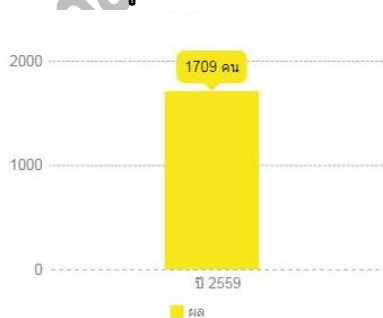
2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ



สำนักวิทยบริการ มีนโยบายในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ โดยในปีการศึกษา 2559 มีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ ผลการประเมินความพึงพอใจเท่ากับร้อยละ 89.40

ภาพประกอบที่ 7.2-09 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ

1.5 จำนวนผู้ใช้บริการใหม่ที่ร่วมกิจกรรม CRM



สำนักวิทยบริการ โดยฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี มีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ โดยในปีการศึกษา 2559 มีผู้ใช้บริการใหม่ที่ร่วมกิจกรรม CRM จำนวน 1,709 คน

ภาพประกอบที่ 7.2-10 จำนวนผู้ใช้บริการใหม่ที่ร่วมกิจกรรม CRM

2.6 จำนวนผู้ใช้บริการและการใช้บริการที่เพิ่มขึ้น

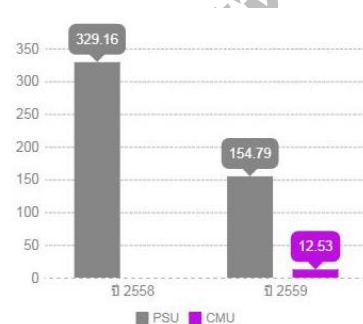
รายการ	2557		2558		2559	
	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล
การยืมคืนและการ access เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลห้องสมุด	2	-3.14	3	329.16	4	154.79
การตอบคำถาม (ลดลงคิดเป็นร้อยละของจำนวนคำถามในปีที่ผ่านมา)	3	19.39	3	60.48	5	52.78 (ลดลง)
การให้การศึกษา (ร้อยละของนักศึกษาใหม่)	90	97.78	90	88.12	95	93.81
จำนวนผู้ใช้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ที่เพิ่มขึ้น	5	20.24	5	17.13	7	7.28
การใช้งานสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ (จำนวน : ล้านครั้ง)	2	1.09	2	4.6	2	2.13
ผู้ใช้บริการจัดทำสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น (จำนวน : คน)	5	42	10	87	15	29

ภาพประกอบที่ 7.2-11 จำนวนผู้ใช้บริการและการใช้บริการที่เพิ่มขึ้น

1) บริการเข้าใช้บริการยืม คืบ และ access เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลห้องสมุด

ปีการศึกษา 2559 มีผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการยืม คืบ และ access เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลห้องสมุดจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี 2558 คิดเป็นร้อยละ 154.79

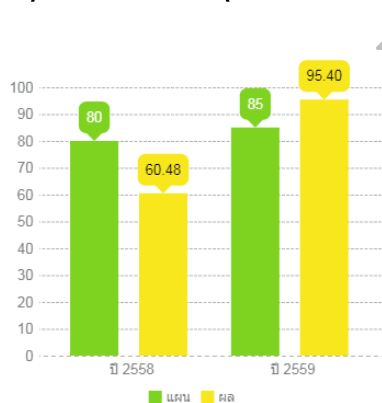
ประเภทบริการ	2557	2558	2559
จำนวนบริการยืมคืบ	138,137	153,116	97,125
จำนวนการ Access เข้าสู่ฐานข้อมูลห้องสมุด	310,562	1,772,510	4,809,134
รวม	448,699	1,925,626	4,906,259



ภาพประกอบที่ 7.2-12 บริการเข้าใช้บริการยืม คืบ และ access เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลห้องสมุด

ภาพประกอบที่ 7.2-13 บริการเข้าใช้บริการยืม คืบ และ access เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลห้องสมุด กับคู่เทียบ

1) การตอบคำถาม (บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า)



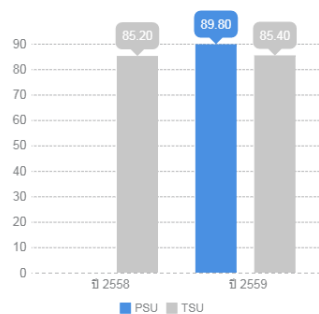
ปีการศึกษา 2559 ฝ่ายหอสมุดจอห์น เอฟ. เคนเนดี ได้จัดกิจกรรมให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการมีความรู้และทักษะในการสืบค้นสารสนเทศ สามารถสืบค้นได้ด้วยตนเอง รวมทั้งมีการจัดทำคู่มือการสืบค้นเพิ่มเติมด้วย จากผลการจัดกิจกรรมดังกล่าว มีผลให้จำนวนผู้ใช้บริการตอบคำถามจากบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว่าลดลง คิดเป็นร้อยละ 52.78

	2557	2558	2559
ปริมาณคำถามงานบริการตอบคำถามช่วยการค้นคว่าลดลง (จำนวน)	482	1,212	1,058
ร้อยละคำถามที่ลดลงจากปีที่ผ่านมา	19.39	60.48	52.78

ภาพประกอบที่ 7.214 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตอบคำถาม (ร้อยละ)



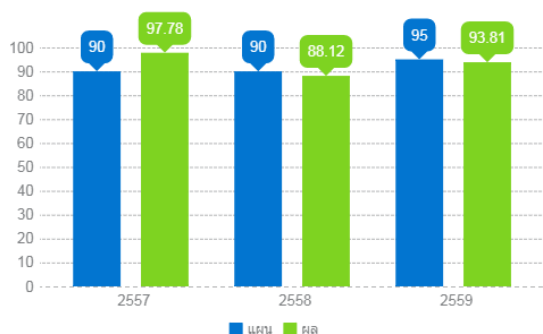
ภาพประกอบที่ 7.2-15 ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของห้องสมุด



ภาพประกอบที่ 7.2-16 ความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของห้องสมุด กับคู่เทียบ

2) การให้บริการอบรม (จำนวนนักศึกษาใหม่ที่เข้าร่วม)

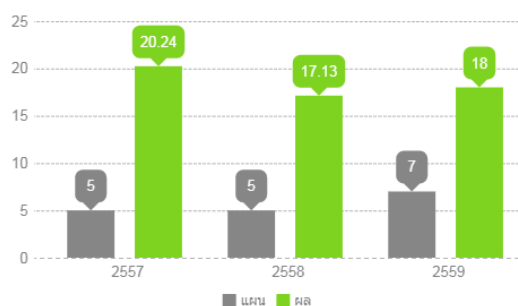
การให้บริการ อบรม (นักศึกษา ใหม่)	2557					2558					2559				
	นศ. ปริญญาตรี		บัณฑิตศึกษา		ร้อยละ	นศ. ปริญญาตรี		บัณฑิตศึกษา		ร้อยละ	นศ. ปริญญาตรี		บัณฑิตศึกษา		ร้อยละ
	รวม	ใหม่	รวม	ใหม่		รวม	ใหม่	รวม	ใหม่		รวม	ใหม่	รวม	ใหม่	
	2464	2449	514	463	97.78	2172	2035	319	160	88.12	1985	1814	377	355	93.81



ภาพประกอบที่ 7.2-17 จำนวนการให้บริการอบรม (จำนวนนักศึกษาใหม่ที่เข้าร่วม)

3) ผู้ใช้บริการสื่อสิ่งพิมพ์เพิ่มขึ้น

	2557			2558			2559		
	จำนวน	เพิ่มขึ้น	ร้อยละ	จำนวน	เพิ่มขึ้น	ร้อยละ	จำนวน	เพิ่มขึ้น	ร้อยละ
ผู้ใช้บริการสื่อสิ่งพิมพ์	4163	701	20.24	4876	713	17.13	5754	878	18



ภาพประกอบที่ 7.2-18 จำนวนผู้บริการสื่อสิ่งพิมพ์เพิ่มขึ้น

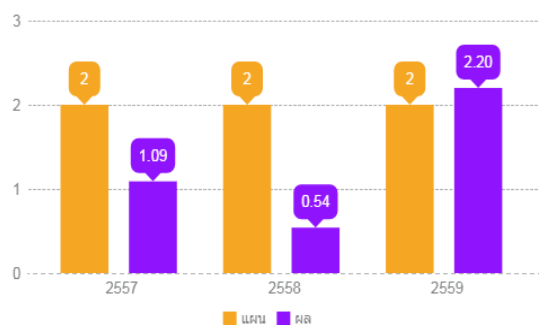


ภาพประกอบที่ 7.2-19 จำนวนผู้บริการสื่อสิ่งพิมพ์เพิ่มขึ้น กับคู่เทียบ

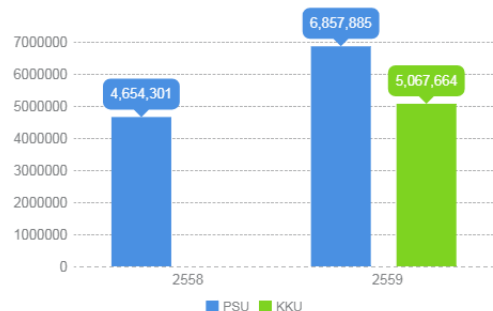
4) การใช้งานสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ (จำนวน : ล้านครั้ง)

การใช้งานสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ ในปี 2559 พบว่าผลการดำเนินงานมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ส่วนผลการดำเนินงานเทียบกับสำนักนวัตกรรมการเรียนการสอน ในการใช้งานสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักวิทยบริการสูงกว่า

	2557		2558		2559	
	จำนวน	เพิ่มขึ้น	จำนวน	เพิ่มขึ้น	จำนวน	เพิ่มขึ้น
การใช้งานสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ (จำนวน: ล้านครั้ง)	4,103,690	1,096,689	4,654,301	541,611	6,857,885	2,203,584

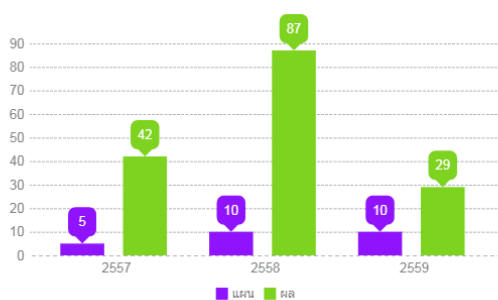


ภาพประกอบที่ 7.2-20 การใช้งานสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ (จำนวน: ล้านครั้ง)



ภาพประกอบที่ 7.2-21 การใช้งานสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ (จำนวน: ล้านครั้ง) เทียบคู่เทียบ

5) ผู้ใช้บริการจัดทำสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ (จำนวน : คน)



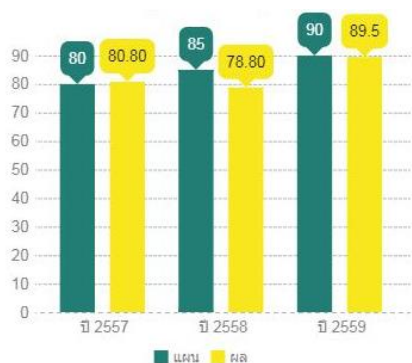
ปีการศึกษา 2557 ผู้ใช้บริการจัดทำสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 42 คน
ปีการศึกษา 2558 ผู้ใช้บริการจัดทำสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 87 คน
ปีการศึกษา 2559 ผู้ใช้บริการจัดทำสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 29 คน

ภาพประกอบที่ 7.2-22 จำนวนผู้ให้บริการจัดทำสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์

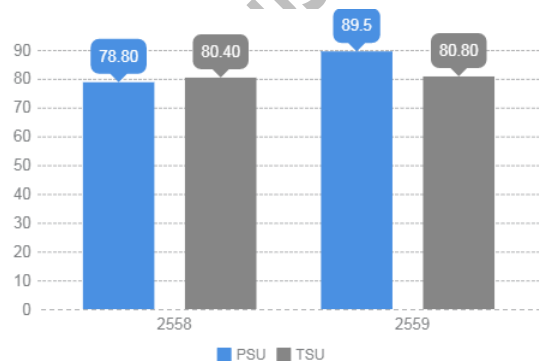
(2) ความผูกพันของลูกค้า

2.1 ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการ

สำนักวิทยบริการ กำหนดนโยบายในการดำเนินการเพื่อสร้างความผูกพันของผู้ใช้บริการ โดยจัดให้มีการสำรวจความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อสำนักวิทยบริการปีละ 1 ครั้ง มีเป้าหมายระดับความผูกพัน ร้อยละ 90 จากการดำเนินงานในปีการศึกษา 2559 ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการอยู่ที่ร้อยละ 89.5 และจากการเปรียบเทียบระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการกับ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ พบว่าระดับความผูกพันของสำนักวิทยบริการสูงกว่า ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบที่ 7.2-23 ความผูกพันของผู้ใช้บริการ



ภาพประกอบที่ 7.2-24 ความผูกพันของผู้ใช้บริการกับคู่แข่ง

ความผูกพันของผู้ใช้บริการ หอสมุดจอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ ปี 2559



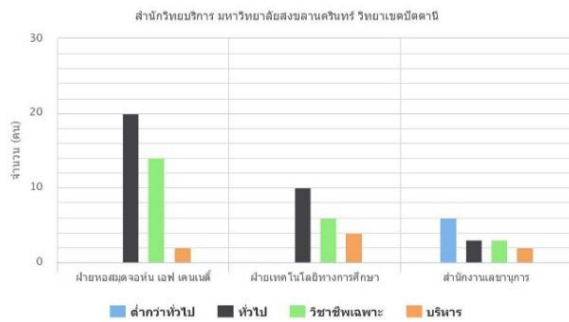
ภาพประกอบที่ 7.2-25 ความผูกพันของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

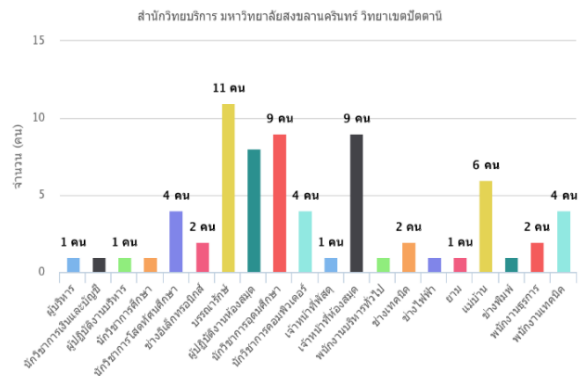
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(1) ชัดความสามารถและอัตราทำล้ง

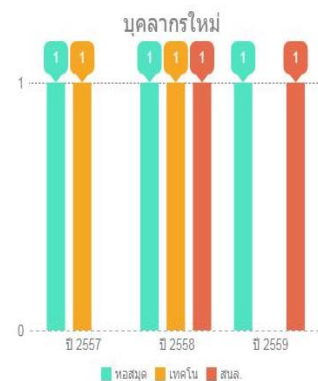
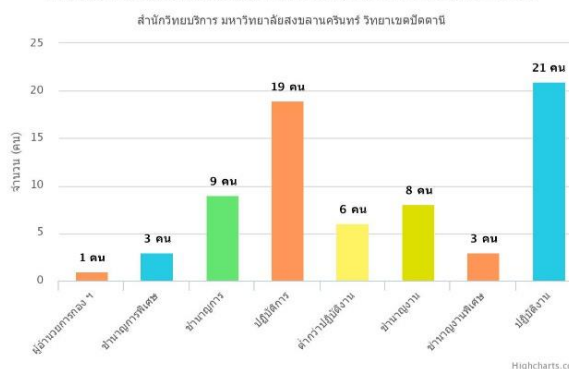
กราฟจำนวนบุคลากรตามตำแหน่งประเภทของแต่ละฝ่าย ณ วันที่ 16 ส.ค. 2560



กราฟจำนวนบุคลากรแยกตามตำแหน่ง ณ วันที่ 16 ส.ค. 2560



กราฟแสดงระดับตำแหน่งบุคลากรของสำนัก ณ วันที่ 16 ส.ค. 2560



ภาพประกอบที่ 7.3-01 ชัดความสามารถและอัตราทำล้ง บุคลากรใหม่

(2) บรรยาการในการทำงาน

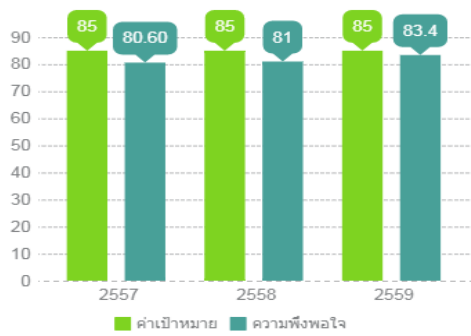
		ปี 2559	
ด้าน	ตัวชี้วัด	แผน	ผล
Safety	จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน	0	0
	ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมซ้อมการป้องกันภัย	100%	18.5%
Healthy	ร้อยละของบุคลากรที่ตรวจสุขภาพประจำปี	100%	70%
	การวัดปริมาณฝุ่นละอองในอากาศ (ตามมาตรฐานการบริหารจัดการฯ)	≤100 PM	83 PM
	วัดปริมาณแสงสว่าง	ตามมาตรฐาน(ลักซ์)	N/A
	• ทางเดิน บันได ขึ้นหนังสือ	50	60
	• บริเวณอ่านหนังสือ ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องประชุม	600	600
Security	วัดปริมาณความชื้น	40-60	55
	เวลาที่ใช้ในการเข้าระงับเหตุ	ไม่เกิน 10 นาที	9 นาที
	ความถี่ในการตรวจสอบความพร้อมการใช้งานของอุปกรณ์ เช่น ดึงดับเพลิง กล้องวงจรปิด สัญญาณเตือนภัย	12 ครั้ง/ปี	12 ครั้ง/ปี
	จำนวนกล้องวงจรปิด 24 ตัว	ครอบคลุมพื้นที่จุดเสี่ยง 100%	ครอบคลุม

ภาพประกอบที่ 7.3-02 ผลลัพธ์ด้านบรรยาการในการทำงาน Safety, Healthy, Security

(3) ความผูกพันของบุคลากร

1. ระดับความพึงพอใจของบุคลากร

สำนักวิทยบริการ กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์กร ปีละ 1 ครั้ง โดยประเมินปัจจัยความพึงพอใจ 2 ด้าน คือ ปัจจัยเชิงจิตในการทำงาน และปัจจัยสร้างบรรยาการในการทำงาน ปีการศึกษา 2559 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อสำนักวิทยบริการในภาพรวมเท่ากับร้อยละ 83.4 เพิ่มขึ้นจากปี 2558 และจากการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรต่อองค์กรมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ส่วนเมื่อเปรียบเทียบกับสำนักนวัตกรรมการเรียนการสอน พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรของสำนักนวัตกรรมการเรียนการสอน มีระดับสูงกว่า



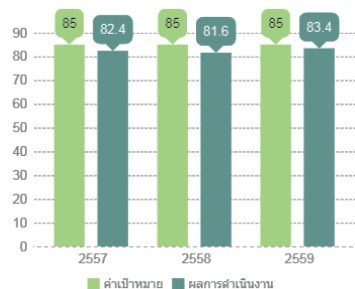
ภาพประกอบที่ 7.3-03 ระดับความพึงพอใจของบุคลากร

ภาพประกอบที่ 7.3-04 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรกับคู่เทียบ

ภาพประกอบที่ 7.3-05 ผลสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	ปี 2557			ปี 2558			ปี 2559		
	ทั่วไป	วิชาชีพ	บริหาร	ทั่วไป	วิชาชีพ	บริหาร	ทั่วไป	วิชาชีพ	บริหาร
นโยบายและแนวทางการบริหารฯ	3.98	4.51	4.58	4.02	4.38	4.4	4.11	4.32	4.37
การอยู่ร่วมกันเสมือนพี่น้อง	3.9	4.6	4.58	3.94	4.62	4.38	4.11	4.65	4.44
การทำงานเป็นทีมและความร่วมมือในการทำงาน	3.78	4.5	4.5	3.9	4.57	4.2	4.29	4.5	4.38
ความไว้วางใจของผู้บริหาร	3.87	4.5	4.58	3.77	4.53	4.4	4.14	4.39	4.26
ความสัมพันธ์กับผู้นับถือนักศึกษา	3.74	4.56	4.58	3.82	4.49	4.27	4.14	4.41	4.38
ความไว้วางใจของผู้ร่วมงาน	3.85	4.88	4.58	3.87	4.52	4.27	4.14	4.46	4.33
การติดต่อ การสื่อสาร การประสานงาน	3.6	4.21	4.42	3.64	4.26	4.27	4.05	4.23	4.25
การมีสภาพแวดล้อมด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	3.5	4.37	4.5	3.77	4.45	4.4	4.07	4.2	4.25
การมีสภาพแวดล้อมด้านสุขอนามัยของการทำงาน	3.45	4.39	4.5	3.7	4.5	4.33	3.82	4.15	4.21
การได้รับโอกาสที่เท่าเทียมกันในการทำงาน	3.47	4.39	4.5	3.42	4.45	4.4	4	4.39	4.46
ค่าตอบแทน	3.23	4.25	4.17	3.36	4.35	4.08	3.54	4.17	4.13
สวัสดิการและสิทธิประโยชน์	3.58	4.26	4.25	3.42	4.36	4.13	3.8	4.39	4.29
ความมั่นคงในงาน	3.67	4.49	4.5	3.51	4.41	4.2	3.95	4.5	4.45
การมอบหมายงาน	3.84	4.47	4.5	3.86	4.52	4.3	4.11	4.43	4.56
การกำหนดหน้าที่	3.75	4.47	4.5	3.81	4.46	4.4	4.12	4.41	4.5
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.57	4.56	4.5	3.63	4.51	4.33	3.91	4.5	4.5
การยกย่อง	3.44	4.3	4.5	3.46	4.39	4.2	3.88	4.14	4.4
ความรับผิดชอบ	3.95	4.57	4.5	3.99	4.61	4.4	4.09	4.48	4.44
ความสำเร็จ	3.62	4.44	4.5	3.8	4.47	4.4	3.91	4.39	4.44
วิสัยทัศน์/ค่านิยม/	ไม่มี						4.03	4.5	4.44

2. ความผูกพันของบุคลากร



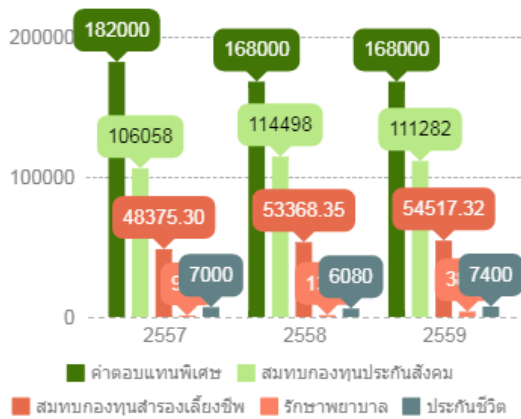
ในปี 2559 ระดับความผูกพันของบุคลากรร้อยละ 83.4 ซึ่งน้อยกว่าค่าเป้าหมายที่ร้อยละ 85

ภาพประกอบที่ 7.3-06 ระดับความผูกพันของบุคลากร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน	ปี 2557			ปี 2558			ปี 2559		
	ทั่วไป	วิชาชีพ	บริหาร	ทั่วไป	วิชาชีพ	บริหาร	ทั่วไป	วิชาชีพ	บริหาร
ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสำนักวิทยบริการ	3.74	4.52	4.25	3.95	4.62	4.27	4.13	4.50	4.41
การยอมรับเป้าหมาย นโยบายการบริหารของสำนักวิทยบริการ	3.90	4.57	4.50	3.92	4.63	4.40	4.27	4.52	4.37
การทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อสำนักวิทยบริการ	4.22	4.60	4.42	4.26	4.62	4.60	4.43	4.49	4.44
ความหวงใยในอนาคตของสำนักวิทยบริการ	3.67	4.23	4.42	3.67	4.37	4.40	3.93	4.30	4.41
ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกของสำนักวิทยบริการ	3.01	3.24	3.13	3.31	3.29	3.20	3.28	3.59	3.22

ภาพประกอบที่ 7.3-07 ผลสำรวจปัจจัยความผูกพันในงานที่มีผลต่อการดำเนินงาน

2. สวัสดิการและสิทธิประโยชน์



สำนักวิทยบริการ กำหนดนโยบายในการบริหารบุคคล โดยให้ความสำคัญกับการจัดการสวัสดิการแก่บุคลากร เพื่อสร้างความมั่นคงทางการเงินในอนาคต และสวัสดิการในการดำรงชีวิตอยู่ โดยมีการจ่ายค่าตอบแทนพิเศษรายเดือน การสมทบกองทุนประกันสังคม การสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ รวมทั้งการดูแลสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลแก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

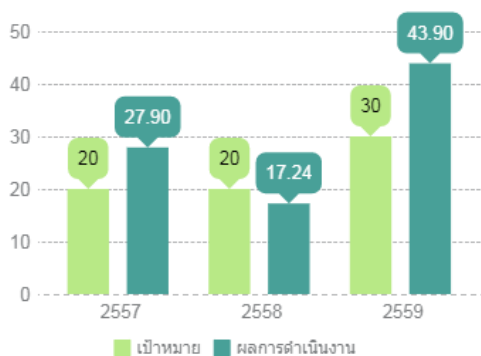
ภาพประกอบที่ 7.3-08 จำนวนเงินสวัสดิการ

นอกจากนี้ สำนักวิทยบริการ มีนโยบายในการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีสุขภาพที่ดี โดยส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น กิจกรรมการออกกำลังกาย รวมทั้งการสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมโครงการตรวจสุขภาพประจำปี โดยในปีการศึกษา 2559 มีบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมการตรวจสุขภาพประจำปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 25.71

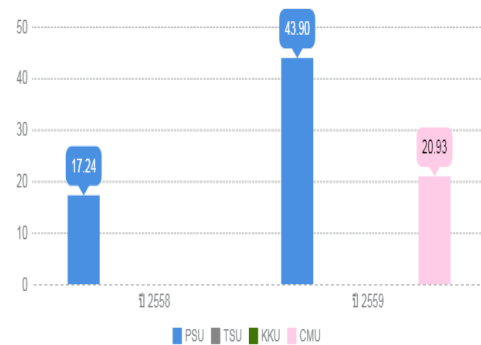
(4) การพัฒนาบุคลากร

1. บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ/ก้าวหน้าตามตำแหน่งงาน

สำนักวิทยบริการ กำหนดนโยบายในการส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าตามตำแหน่งงาน โดยมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) เพื่อการพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าทางวิชาชีพตามเส้นทางวิชาชีพของตนเอง ในปีการศึกษา 2559 มีบุคลากรดำเนินการเพื่อการพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาชีพจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 43.90



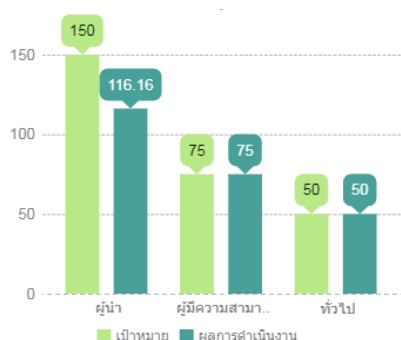
ภาพประกอบที่ 7.3-09 ร้อยละของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ/ก้าวหน้าตามตำแหน่งงาน



ภาพประกอบที่ 7.3-10 ร้อยละของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ/ก้าวหน้าตามตำแหน่งงาน กับคู่เทียบ

2. การพัฒนาบุคลากรเพื่ออนาคต

สำนักวิทยบริการ กำหนดนโยบายในการพัฒนาบุคลากรตามกลุ่มบุคลากรซึ่งจำแนกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มผู้นำ กลุ่มผู้มีความสามารถพิเศษ และกลุ่มทั่วไป โดยมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่อง โดยในปีการศึกษา 2559 บุคลากรได้รับการพัฒนาตามแผนทั้ง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้มีความสามารถพิเศษ และกลุ่มทั่วไป โดยกลุ่มผู้มีความสามารถพิเศษได้รับการพัฒนาครบทุกคน คนละ 75 ชั่วโมง ส่วนกลุ่มทั่วไปได้รับการพัฒนาครบทุกคน คนละ 50 ชั่วโมง มีเพียงกลุ่มผู้นำซึ่งไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ โดยสามารถดำเนินการได้เฉลี่ย 116.16 ชั่วโมง



ภาพประกอบที่ 7.3-11 การพัฒนาบุคลากร



ภาพประกอบที่ 7.3-12 การพัฒนาบุคลากร กับคู่เทียบ

รายงานวิธีการและผลการดำเนินงานตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติประจำปี 2559 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคม

(1) การนำองค์กร

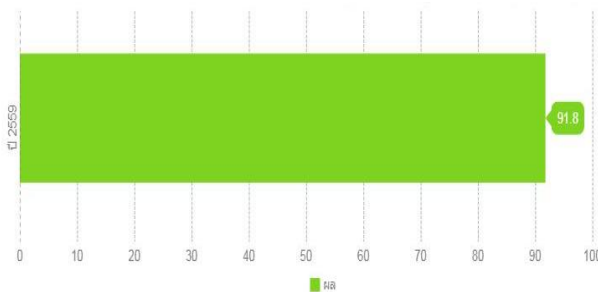
1.1 ผลสัมฤทธิ์ด้านการสื่อสารและการปฏิบัติงานของผู้บริหาร



สำนักวิทยบริการกำหนดให้มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ด้านการสื่อสารและการปฏิบัติงานของผู้บริหารทั้งผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและรองผู้อำนวยการเป็นประจำทุกปี โดยกำหนดองค์ประกอบ การประเมินประกอบด้วย คณะกรรมการดำเนินงาน สำนักวิทยบริการ หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้ากลุ่มงาน เป็นผู้ประเมิน ปีการศึกษา 2559 ผลการประเมินอยู่ที่ระดับร้อยละ 86.6 ดังภาพประกอบที่ 7.4-01

ภาพประกอบที่ 7.4-01 ผลสัมฤทธิ์ด้านการสื่อสารและการปฏิบัติงานของผู้บริหาร

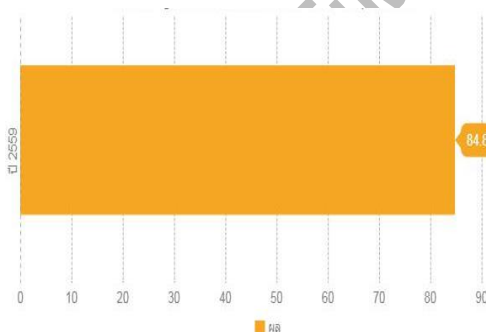
1.2 ผลสัมฤทธิ์ด้านการสื่อสารและการสร้างความผูกพันของผู้บริหารกับบุคลากร (ร้อยละ)



ในปีการศึกษา 2559 สำนักวิทยบริการกำหนดให้มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ด้านการสื่อสารและการสร้างความผูกพันของผู้บริหารกับบุคลากร ผลการประเมินอยู่ที่ระดับร้อยละ 91.8 ดังภาพประกอบที่ 7.4-02

ภาพประกอบที่ 7.4-02 ผลสัมฤทธิ์ด้านการสื่อสารและการสร้างความผูกพันของผู้บริหารกับบุคลากร (ร้อยละ)

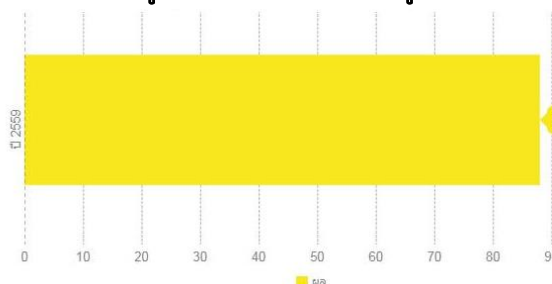
1.3 การรับรู้วิสัยทัศน์และค่านิยมของบุคลากร



ภาพประกอบที่ 7.4-03 การรับรู้วิสัยทัศน์และค่านิยมของบุคลากร

ผู้บริหารระดับสูงของสำนักวิทยบริการมีการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมของสำนักวิทยบริการ มีการทบทวนและประกาศให้บุคลากรทราบผ่านช่องทางต่างๆ แล้วยังถ่ายทอดผ่านกระบวนการการจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และตัวบ่งชี้ของงานดำเนินงานแต่ละฝ่าย เพื่อให้บุคลากรในฝ่ายร่วมรับผิดชอบนำไปสู่การปฏิบัติผ่านกระบวนการจัดทำข้อตกลงภาระงาน และรายงานผลการปฏิบัติงาน รวมถึงสนับสนุนการจัดกิจกรรมส่งเสริมค่านิยมของสำนักวิทยบริการ ร่วมกับการปฏิบัติงานประจำปี รวมทั้งการสื่อสารและการปฏิบัติที่สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมองค์กร เช่น สนับสนุนการพัฒนาวัฒนธรรม ยกย่องผู้ที่มีผลงานดีเด่นทั้งด้านการสร้างงานที่มีคุณภาพ มีจิตบริการ ผลการดำเนินการอยู่ที่ระดับ 84.8

1.4 การรับรู้วิสัยทัศน์และค่านิยมของผู้ใช้บริการ



สำนักวิทยบริการมีการสำรวจการรับรู้วิสัยทัศน์และค่านิยมของผู้ใช้บริการ ผ่านทางแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ การทำโฟกัสกรุ๊ป ผลการดำเนินการอยู่ที่ระดับ 88.03

ภาพประกอบที่ 7.4-04 การรับรู้วิสัยทัศน์และค่านิยมของผู้ใช้บริการ

(2) การทำกับดูละเลยการ

1.1 ผลสัมฤทธิ์ด้านการสื่อสารและการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงาน

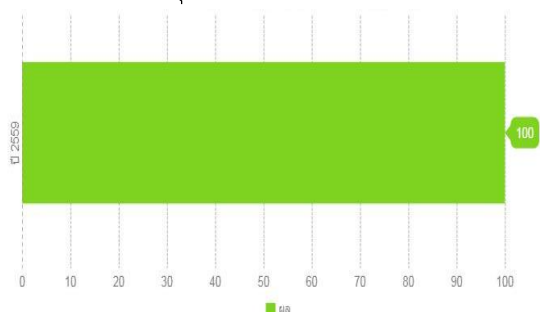


สำนักวิทยบริการ กำหนดให้มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ด้านการสื่อสารและการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดแนวทางการประเมินให้คณะกรรมการประเมินตนเอง ผลการประเมินด้านการสื่อสารและการปฏิบัติอยู่ที่ระดับร้อยละ 86.6 ดังภาพประกอบที่ 7.4-05

ภาพประกอบที่ 7.4-05 ผลสัมฤทธิ์ด้านการสื่อสารและการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงาน

(3) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ

สำนักวิทยบริการ มีการดำเนินการด้านกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ โดยกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานและทุกตัวชี้วัดสามารถดำเนินการได้บรรลุเป้าหมาย



3.1 ร้อยละของบุคลากรที่ปฏิบัติตาม พรบ คอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการ มีการส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนปฏิบัติตาม พรบ คอมพิวเตอร์ โดยผลการดำเนินงานอยู่ที่ระดับร้อยละ 100

ภาพประกอบที่ 7.4-06 ร้อยละของบุคลากรที่ปฏิบัติตาม พรบ. คอมฯ

รายการกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานด้านกฎหมายและมาตรฐาน					
		2555	2556	2557	2558	2559	เป้าหมาย
พรบ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ 2560	ร้อยละของบุคลากรที่ปฏิบัติตาม พรบ. คอมพิวเตอร์	100	100	100	100	100	100
	จำนวนเหตุการณ์การกระทำที่ขัดต่อ พรบ ความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	0	0	0	0	0	0
พรบ ลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 3) ปี 2558	จำนวนเหตุการณ์การกระทำที่ขัดต่อ พรบ ลิขสิทธิ์	0	0	0	0	0	0
ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการเบิกจ่าย	ความสอดคล้องกับมาตรฐานการบัญชีตามระเบียบการคลังฯ	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการพัสดุ	จำนวนข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินการที่ขัดต่อกฎหมายและข้อบังคับ	0	0	0	0	0	0
	จำนวนข้อร้องเรียนของการดำเนินงานว่าด้วยพัสดุ	0	0	0	0	0	0
พรบ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปี 2554	ความต่อเนื่องของการประกันภัย	100%	100%	100%	100%	100%	100%
มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ปี 2544 - จำนวนบรรณารักษ์ 1 คน ต่อ นศ.2,000 คน - จำนวนหนังสือ 150,000 เล่ม ต่อบรรณารักษ์ 1 คน และเพิ่มขึ้นทุกๆ 10,000 เล่มต่อบรรณารักษ์ 1 คน - จำนวนหนังสือ/นศ. 15 เล่ม/1 คน - จำนวนหนังสือ/อาจารย์ 100 เล่ม/1 คน - จำนวนที่นั่ง ประมาณ 2.25-3.15 ตารางเมตร/คน (921 ที่นั่ง)	จำนวนเหตุการณ์การกระทำที่สอดคล้องกับมาตรฐาน	100%	100%	100%	100%	100%	80%
	การเกิดภาวะ Server Downtime ไม่เกินร้อยละ 1	-	-	≤ 1 30 ชม.	≤ 1 72 ชม.	6. 30 (ชม.)	≤1

รายการกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานด้านกฎหมายและมาตรฐาน					
		2555	2556	2557	2558	2559	เป้าหมาย
แผนการบริหารจัดการความต่อเนื่อง: ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2560)	RTO (Recovery Time Objective) ระยะเวลาสูงสุดที่ยอมรับได้ในการหยุดทำงาน						
	- เครือข่าย					2:30	8
	- Server					2	36
	- ระบบงาน					2	4
	MTD (Maximum Tolerable Downtime) ระยะเวลาที่สูงสุดที่ยอมรับได้หากมีการหยุดชะงักอย่างต่อเนื่อง						
	- เครือข่าย					2:30	24
	- Server					2	48
	- ระบบงาน					2	12

ภาพประกอบที่ 7.4-07 ตัวชี้วัดด้านกฎหมาย และกฎระเบียบ ข้อบังคับ

(4) จริยธรรม

4.1 จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม/จรรยาบรรณ

สำนักวิทยบริการมีการดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรม/จรรยาบรรณ โดยกำหนดให้มีการจัดกิจกรรม เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม/จรรยาบรรณเป็นประจำทุกปี และกำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับจริยธรรม/จรรยาบรรณ ผลการดำเนินงาน **ปีการศึกษา 2559** ไม่มีข้อร้องเรียน

รายการ	ปีการศึกษา 2557		ปีการศึกษา 2558		ปีการศึกษา 2559		
	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล PSU	ผล CMU
จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม/จรรยาบรรณ	0	0	0	0	0	0	0
ประสิทธิภาพการป้องกันและการกระทำที่มีลักษณะละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา	0	0	0	0	0	0	0
จำนวนข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินการที่ขัดต่อกฎหมายและข้อบังคับ	0	0	0	0	0	0	0

ภาพประกอบที่ 7.4-08 การดำเนินการเกี่ยวกับจริยธรรม/จรรยาบรรณ

4.2 ร้อยละของบุคลากรที่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ

สำนักวิทยบริการมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดให้มีการจัดกิจกรรม เพื่อส่งเสริมการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม/จรรยาบรรณเป็นประจำทุกปี และกำหนดตัวชี้วัดเกี่ยวกับจริยธรรม/จรรยาบรรณ ผลการดำเนินงาน **ปีการศึกษา 2559** ไม่มีข้อร้องเรียน และมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามจรรยาบรรณเป็นประจำทุกปี

4.3 จำนวนครั้งของการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมจรรยาบรรณ

สำนักวิทยบริการได้ดำเนินการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมด้านจรรยาบรรณอย่างต่อเนื่อง โดยในปีการศึกษา 2559 ได้จัด **กิจกรรม 2 เรื่อง** ได้แก่ การประชุมพิเศษบุคลากรใหม่ ได้มีการสอดแทรกเนื้อหาเกี่ยวกับจรรยาบรรณ และการประชาสัมพันธ์คู่มือจรรยาบรรณบุคลากรของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ไว้ในเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการ

(5) สังคม

5.1 กิจกรรมที่รับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

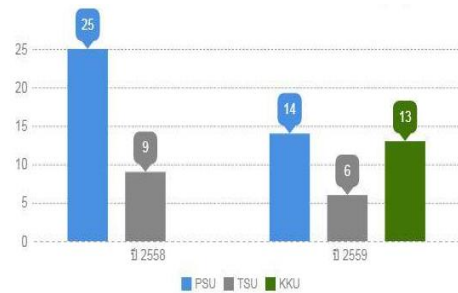
สำนักวิทยบริการกำหนดนโยบายการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ โดยมีการเสนอโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณสำหรับกิจกรรมที่รับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนที่สำคัญ เป็นประจำทุกปี โดยปีการศึกษา 2559 มีผลการดำเนินงานทั้งสิ้น 14 กิจกรรม แบ่งตามสมรรถนะหลักขององค์กร (CORE COMPETENCIES) ดังนี้

CC1 : 1.โครงการห้องสมุดโรงเรียน 2. โครงการห้องสมุดของเล่น 3.การนำชมห้องสมุด 4. ฝึกงานนักศึกษาวิชาชีพ 5. ฝึกงานนักศึกษา มอ. 6. ฝึกงานนักศึกษาอาชีวฯ 7. พัฒนา/กิจกรรมส่งเสริมการศึกษาชายแดนใต้ 8. อบรมการสืบค้นสำหรับบุคลากรทางการศึกษา 9. ค่ายยุวบรรณารักษ์ 10. อบรมนวัตกรรม 3D Printing

CC2 : 1. Teed talk (Energy and food Park) 2. โครงการส่งเสริมศักยภาพการจัดการเรียนรู้ของโรงเรียนในพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้ 3. วันเด็ก 4. มอ.วิชาการ และผลการเปรียบเทียบกับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ และสำนักนวัตกรรมการเรียนการสอนพบว่าผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการมีการจัดกิจกรรมมากที่สุด



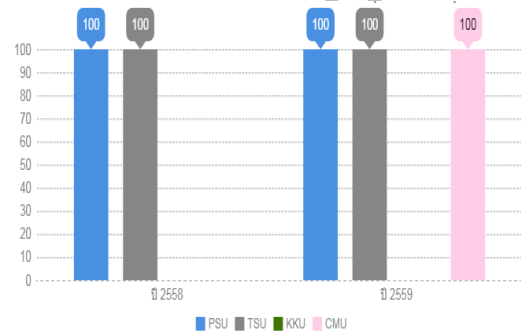
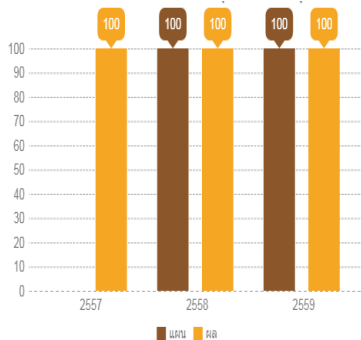
ภาพประกอบที่ 7.4-09 กิจกรรมที่รับพิชชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ



ภาพประกอบที่ 7.4-10 กิจกรรมที่รับพิชชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ กับคู่เทียบ

5.2 การมีส่วนร่วมของบุคลากรต่อชุมชน

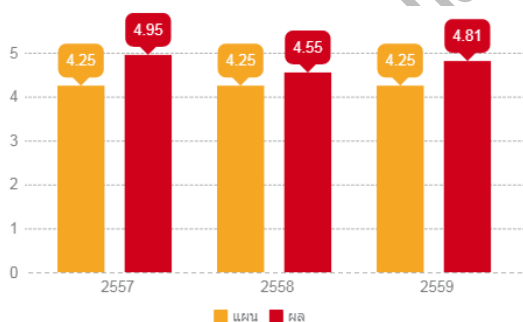
สำนักวิทยบริการ กำหนดนโยบายในการสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ที่สนับสนุนชุมชน โดยในปีการศึกษา 2559 บุคลากรทุกคนของสำนักวิทยบริการมีส่วนร่วมในกิจกรรมสนับสนุนชุมชน ซึ่งผลการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบกับคู่เทียบ พบว่า มีการดำเนินงานในแนวทางเดียวกัน คือบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม



ภาพประกอบที่ 7.4-11 การมีส่วนร่วมของบุคลากรต่อชุมชน

ภาพประกอบที่ 7.4-12 การมีส่วนร่วมของบุคลากรต่อชุมชน กับคู่เทียบ

5.3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อชุมชน



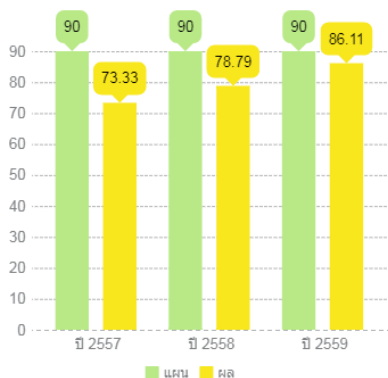
สำนักวิทยบริการ กำหนดให้มีการประเมินความพึงพอใจ โดยปีการศึกษา 2559 มีการดำเนินงานกิจกรรมสนับสนุนชุมชน 3 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมห้องสมุด โรงเรียน ห้องสมุดของเล่น และโครงการส่งเสริมศักยภาพการจัดการเรียนรู้ของโรงเรียน กิจกรรมวาดรูประบายสี โรงเรียนบ้านเจ้เหม อ.แวง จ.นราธิวาส ผลการประเมินความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ระดับ 4.81

ภาพประกอบที่ 7.4-13 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อชุมชน

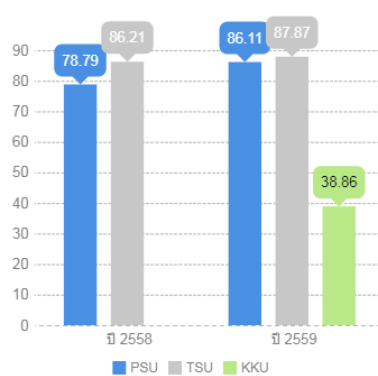
ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

1. การบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานระดับองค์กร

สำนักวิทยบริการมีแผนกลยุทธ์เป็นกรอบการดำเนินงานตามภารกิจ และกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อการดำเนินงาน ตอบแผนกลยุทธ์ดังกล่าว โดยมีการกำหนดกลยุทธ์และตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่สุดคล้องตามแผนกลยุทธ์ และกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญเพื่อเป็นเครื่องมือชี้วัดการบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานขององค์กร ในปีการศึกษา 2559 สำนักวิทยบริการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานทั้งสิ้น 75 ตัว ดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ 65 ตัว คิดเป็นร้อยละ 86.11



ภาพประกอบที่ 7.4-14 การบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานระดับองค์กร



ภาพประกอบที่ 7.4-15 การบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานระดับองค์กร กับคู่เทียบ

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด

ก. ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด

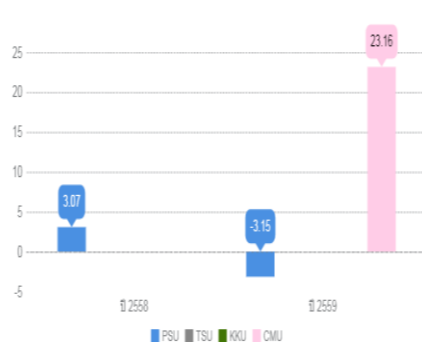
(1) ผลการดำเนินการด้านการเงิน

1.1 ร้อยละเงินออมต่องบประมาณรายจ่าย

การบริหารงานและการดำเนินการของสำนักวิทยบริการ มีงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการ 2 ส่วน คือ งบประมาณรายจ่ายประจำปี และงบประมาณเงินรายได้ประจำปี โดยมีการจัดสรรงบประมาณทั้ง 2 ส่วน เพื่อการบริหารงาน ทั้งงบประมาณการบริหารบุคคล งบประมาณดำเนินการ และงบประมาณเพื่อการลงทุน ภายใต้แนวทางการบริหารองค์กรโดยไม่แสวงหากำไร โดยมีแผนการออมร้อยละ 10 ของรายรับ ซึ่งเงินออมดังกล่าวจะนำมารวบรวมเป็นรายได้สะสมเพื่อสำรองกรณีมีความจำเป็นหรือเพื่อการพัฒนางานองค์กร ในปี 2559 สำนักฯ มีเงินออมจากการดำเนินงานร้อยละ -3.15



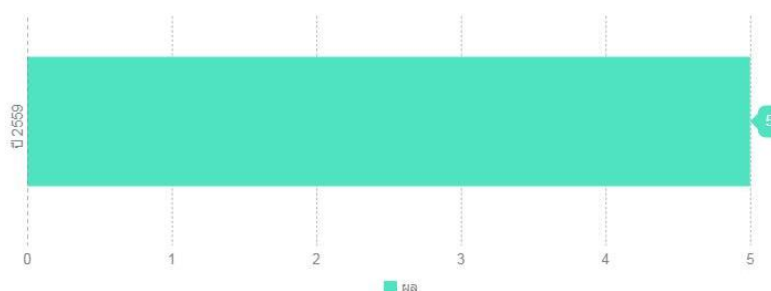
ภาพประกอบที่ 7.5-01 ร้อยละเงินออมต่องบประมาณรายจ่าย



ภาพประกอบที่ 7.5-02 ร้อยละเงินออมต่องบประมาณรายจ่าย กับคู่เทียบ

1.2 รอบเวลาในการสอบทานด้านการเงิน

สำนักวิทยบริการ กำหนดรอบเวลาในการสอบทานด้านการเงินภายในหน่วยงานเดือนละ 1 ครั้ง โดยงานการเงินทำหน้าที่สรุปข้อมูลการบริหารงบประมาณให้หัวหน้าฝ่าย หัวหน้ากลุ่มงาน และผู้บริหาร เพื่อทราบและตรวจสอบเป็นประจำทุกเดือน ผลการดำเนินงานปี 2559 มีการดำเนินการสอบทาน 5 ครั้ง



ภาพประกอบที่ 7.5-03 รอบเวลาในการสอบทานด้านการเงิน

1.3 การใช้จ่ายงบประมาณต่องบประมาณที่ได้รับ

สำนักวิทยบริการมีการบริหารงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพตามงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร การใช้จ่ายงบประมาณต่องบประมาณที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 92.21

1.4 เปรียบเทียบสัดส่วนของการใช้งบประมาณต่อผลการดำเนินงาน

สำนักวิทยบริการมีการใช้เงินงบประมาณเพื่อให้บรรลุเป้าหมายต่อกิจกรรมเปรียบเทียบสัดส่วนของการใช้งบประมาณ คิดเป็นสัดส่วน 1.5:1 กิจกรรม

1.5 จำนวนครั้งในการบริจาคเงิน/ทรัพยากรสารสนเทศ/อุปกรณ์/วัสดุ/ครุภัณฑ์

นอกจากสำนักวิทยบริการจะให้บริการสารสนเทศ สื่อการเรียนรู้ และการให้ความรู้และฝึกอบรมแล้ว ยังมี การบริจาคเงิน/ทรัพยากรสารสนเทศ/อุปกรณ์/วัสดุ/ครุภัณฑ์ ให้แก่คณะ โรงเรียน และชุมชน จำนวนครั้งบริจาค ทั้งสิ้น 4 ครั้ง เป็นเงิน 5,500 บาท บริจาคทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 8 ครั้ง (หนังสือประมาณ 2,100 เล่ม) และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ จำนวน 1 ครั้ง 20 เครื่อง

1.6 เงินผลประโยชน์จากการดำเนินงาน

เงินผลประโยชน์จากการดำเนินงาน	จำนวน/บาท
ปี 2557	948,210.27
ปี 2558	1,103,101.59
ปี 2559	1,611,026.40

ภาพประกอบที่ 7.5-04 เงินผลประโยชน์จากการดำเนินงาน

(2) ผลลัพธ์การดำเนินการด้านตลาด

2.1 จำนวนผลิตภัณฑ์ใหม่ในรอบปี

สำนักวิทยบริการ เป็นหน่วยงานบริการที่มุ่งเน้นการบริการด้านสารสนเทศด้านสารสนเทศและผลิตสื่อการเรียนรู้ ในปีการศึกษา 2559 มีการบริการใหม่ คือ แอปพลิเคชัน SOREDA ระบบ มคอ. Online Bookshelf Book mobile ผลิตหนังสือโครงการตำราผลิตการ์ด และเคลือบปกหนังสือ เพื่อการบริการผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น



ภาพประกอบที่ 7.5-05 จำนวนผลิตภัณฑ์ใหม่ในรอบปี

A1: แผน/ผลการดำเนินงานรายตัวบ่งชี้ (KPIs) สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดหมวดที่ 7	หน่วยวัด	แผนการดำเนินงาน								หมายเหตุ	A2
			2556		2557		2558		2559			
			แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
1. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ												
1.1	ทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน	ร้อยละ	85	95.22	85	92.4	85	95.70	90	93.5	7.1-01 7.1-02	
1.2	ปริมาณการใช้ฐานข้อมูลที่เพิ่มขึ้น	ร้อยละ	-	-	5	0 (-11.57)	5	470.74	5	1449	7.1-03 7.1-04	1
1.3	สื่อที่พัฒนาจากผลงานวิจัยที่เป็นจุดเน้นของ ม.อ.ปัตตานี (ร้อยละของผลงานวิจัยที่เป็นจุดเน้น)	ร้อยละ	20	100	20	100	20	100	20	100	7.1-05 7.1-06	2
1.4	(1) การเป็นองค์กรแห่งการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	ร้อยละ	60	75.42	60	86.51	65	117.81	70	(144.32) บริการสารสนเทศ 163.64% ให้ความรู้ 125% ผลิตฯ บริหาร 116.67	7.1-07	-
	(2) จำนวน e-services เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ	-	-	-	-	-	50	64	55	69	7.1-10	3
1.5	ผลงานวิจัย/นวัตกรรมที่นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร (ร้อยละ)	ร้อยละ	-	-	5	4.14 (12 เรื่อง)	5	8.28 (24 เรื่อง)	5	28.57 (4 เรื่อง)	7.1-08 7.1-09	4
1.6	จำนวนบริการเชิงรุกที่เพิ่มขึ้น	ผลงาน					5	17	5	7	7.1-11	5
1.7 ประสิทธิภาพในการให้บริการของห้องสมุด												
	(1) สื่อการเรียนรู้และทรัพยากรสารสนเทศมีการคัดสรร กลั่นกรอง จัดหาอย่างเพียงพอ และสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของหลักสูตร	ระดับคะแนน	-	-	3	3	3	5	4	5	7.1-12	7
	(2) การพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลที่ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระดับคะแนน	-	-	3	3	3	5	4	5	7.1-13 7.1-14	7
1.8	ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างทักษะทางสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ให้กับผู้ใช้บริการ	ระดับ	-	-	4	5	5	5	5	5	7.1-15 7.1-16	8
1.9	จำนวนสารสนเทศหรือความรู้ที่จัดเก็บในระบบการจัดการความรู้ที่เพิ่มขึ้น (จำนวนเรื่อง)	จำนวนเรื่อง	10	10	10	30	10	181	10	ทั่วไป 130 งาน 103 รวม 233	7.1-17	-
1.9.1	การนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ (ร้อยละ)	-	-	-	-	-	-	-	80	ภาพรวม 86.26 งาน 98.06	7.1-18	-
1.10	ระยะเวลาการเข้าถึงปัญหาหรือภาวะฉุกเฉินหน้างาน ไม่เกิน 30 นาที (นาที)	นาที	-	-	30	20	30	17	15	15	7.1-19 7.1-20	11

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดหมวดที่ 7	หน่วยวัด	แผนการดำเนินงาน								หมายเหตุ	A2
			2556		2557		2558		2559			
			แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
1.11	การเกิดภาวะ Server Downtime ไม่เกินร้อยละ 1	88 ชม.: ปี	-	-	≤1	≤1 30 ชม.	≤1	≤1 72 ชม.	≤1	6:30(ชม)	7.1-21 7.1-22	12
	1.11.1 RTO (Recovery Time Objective)ระยะเวลาสูงสุดที่ยอมรับได้ในการหยุดทำงาน	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.1-23	
	- เครือข่าย	ชม	-	-	-	-	-	-	8	2:30	7.1-24	
	- Server	ชม	-	-	-	-	-	-	36	2		
	- ระบบงาน	ชม	-	-	-	-	-	-	4	2		
	1.11.2 MTD (Maximum Tolerable Downtime)ระยะเวลาที่องค์กรยอมรับได้หากมีการหยุดชะงักอย่างต่อเนื่อง	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	- เครือข่าย	ชม	-	-	-	-	-	-	24	2:30		
	- Server	ชม	-	-	-	-	-	-	48	2		
	- ระบบงาน	ชม	-	-	-	-	-	-	12	2		
	1.12	ผู้ให้ความร่วมมือและพันธมิตรที่มีกิจกรรมการส่งเสริมการดำเนินงาน (ร้อยละของกิจกรรมต่อจำนวนผู้ให้ความร่วมมือ)	ร้อยละ	-	-	90	100	90	100	95	144.4	
1.13	จำนวนผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ดี (ค่าเฉลี่ยมากกว่าร้อยละ 95)	ร้าน	-	-	-	-	-	6	-	1 ร้าน (96.80)	7.1-28	
1.14	ประเมินความพึงพอใจในการส่งมอบ	ร้อยละ	-	-	-	-	90	90.6	95	77.35	7.1-29 7.1-30 7.1-31	
1.15	กิจกรรมความเสี่ยงที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	80	18.18 (2:11)	7.1-32	
1.16	การเตรียม Facilities ต่อการเกิดภาวะฉุกเฉิน	-	-	-	-	-	-	-	-	12 ครั้ง/ปี	7.1-33	
1.17	การจัดการห่วงโซ่อุปทาน (ความพึงพอใจของร้านค้าต่อองค์กร)	-	-	-	-	-	-	-	-	90.8	7.1-34	
1.18	การพัฒนานวัตกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	1) จำนวน Idea ที่บุคลากรนำเสนอเทียบจากจำนวนบุคลากรทั้งหมด	-	-	-	-	-	-	-	-	37.14 (26:70)	7.1-35	
	2) จำนวน Idea ที่นำไปพัฒนาเป็นนวัตกรรมเทียบกับจำนวน Idea ทั้งหมด	-	-	-	-	-	-	-	-	38.46 (10:26)	7.1-36 7.1-37	18
1.9	จำนวนกิจกรรมที่ลดรอบเวลาในการให้บริการ	-	-	-	-	-	1	1	1	3	7.1-38 7.1-39	17
2. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า												
2.1	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ร้อยละ	85	86.60	85	91.1	85	90	85	87.61	7.2-01 7.2-02 7.2-03 7.2-04	13
2.2	(1) ระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อช่องทางการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-	80.4 %	7.2-05 7.2-06	
	(2)ระดับความพึงพอใจต่อของผู้ใช้บริการที่มีต่อ VOC	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-	4.20 (84 %)	7.2-07 7.2-08	

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดหมวดที่ 7	หน่วยวัด	แผนการดำเนินงาน								หมายเหตุ	A2
			2556		2557		2558		2559			
			แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
	(3) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตาม	ร้อยละ	-	-	-	-	80	60.48	85	95.40	7.2-14	15
	(4) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเว็บไซต์ของห้องสมุด	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	85	89.80	7.2-15 7.2-16	16
2.3	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-	JFK 89.40	7.2-09	-
2.4	จำนวนผู้ใช้บริการใหม่ที่มีกิจกรรม CRM	คน	-	-	-	-	-	-	-	1,709 คน	7.2-10	-
2.5 จำนวนผู้ใช้บริการและการใช้บริการที่เพิ่มขึ้น												
	(1) การยืมคืนและการ access เข้าสู่ระบบฐานข้อมูลห้องสมุด	ร้อยละ	-	-	2	-3.14	3	329.16	4	154.79	7.2-11 7.2-12 7.2-13	24
	(2) การตอบคำถาม (บริการตอบคำถามช่วยการค้นคว้า)	ร้อยละ	-	-	3	19.39	3	60.48	5	-52.78	-	-
	(3) การให้บริการอบรม (จำนวนนักศึกษาใหม่ที่เข้าร่วม)	ร้อยละ	-	-	90	97.78 (7.30)	90	88.12 (-9.66)	95	93.81	7.2-17	24
	(4) ผู้ใช้บริการสื่อสิ่งพิมพ์เพิ่มขึ้น	ร้อยละ	-	-	5	20.24	5	17.13	7		7.2-18 7.2-19	24
	(5) การใช้งานสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์	จำนวน: ล้านครั้ง	-	-	2	1.09	2	0.54	2	2.20	7.2-20 7.2-21	9
	(6) ผู้ใช้บริการจัดทำสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์	จำนวน: คน	-	-	5	42	10	87	10	29	7.2-22	-
2.7	ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการ	ร้อยละ	-	-	80	80.80	85	78.80	90	89.5	7.2-23 7.2-24 7.2-25	14
3. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร												
3.1	ระดับความพึงพอใจของบุคลากร	ร้อยละ	85	84.6	85	80.6	85	81	90	83.4	7.3-03 7.3-04 7.3-05	25
3.2	ระดับความผูกพันของบุคลากร	ร้อยละ	-	81	85	82.4	85	81.6	90	83.4	7.3-06 7.3-07	-
3.3	ช่องทางในการสื่อสารของผู้บริหารที่สร้างความผูกพันของบุคลากร	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-	N/A	-	-
3.4	จำนวนเงินสวัสดิการ	บาท							-		7.3-08	-
	(1) ค่าตอบแทนพิเศษรายเดือน		-	180,000	-	182,000	-	168,000		168,000		
	(2) สมทบกองทุนประกันสังคม		-	65,380	-	106,058	-	114,498		111,282		
	(3) สมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ		-	23,942.70	-	48,375.36	-	53,368.35		54,517.32		
	(4) ค่าตรวจสุขภาพพนักงานเงินรายได้		-	1,890	-	930	-	2,340		3,825		
	(5) ประกันชีวิตกลุ่ม		-	8,520	-	7,000	-	6,080		7,400		
3.5	ร้อยละของบุคลากรที่ตรวจสุขภาพประจำปี	-	-	-	-	-	-	-	100	70	7.3-02	-
3.6	บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ/ก้าวหน้าตามตำแหน่งงาน	ร้อยละ	20	19.83	20	27.90	20	17.24	30	43.90	7.3-09 7.3-10	26
3.7	การพัฒนาบุคลากร	-	-	-	-	-	-	-	150	92.48	7.3-11	6

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดหมวดที่ 7	หน่วยวัด	แผนการดำเนินงาน								หมายเหตุ	A2
			2556		2557		2558		2559			
			แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
											7.3-12	
	1) การพัฒนาบุคลากรเพื่ออนาคต : จำนวนชั่วโมงการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมศักยภาพภาวะผู้นำ (ชั่วโมง/ปี)	-	-	-	-	-	-	-	150	116.12	-	-
	2) จำนวนชั่วโมงเข้าร่วมกิจกรรมของผู้มีความสามารถพิเศษ (หน่วย : ชั่วโมง/ปี)	-	-	-	-	-	-	-	75	75	-	-
	3) จำนวนชั่วโมงการเข้าร่วมกิจกรรมของบุคลากรทั่วไป (หน่วย :ชั่วโมง/ปี)	-	-	-	-	-	-	-	50	50	-	-
3.8	ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อบรรยากาศการทำงาน	-	-	-	-	-	-	-	-	88.4	-	-
3.9	ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร	ร้อยละของผลงานต่อจำนวนบุคลากรวิชาชีพ	-	-	-	-	-	-		N/A	-	-
3.10	งานวิจัยที่สำเร็จ	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-
3.11	การเป็นวิทยากร	คน	-	-	-	-	-	-	-	Jfk 14 So 4 ผู้บริหาร 2	-	-
3.12	ความดีในการสำรวจสภาพแวดล้อมภายใน	ครึ่ง/เดือน	-	-	-	-	-	-	4	4	7.3-02	
3.13	ร้อยละของการตรวจวัดสภาพแวดล้อมตามเกณฑ์	-	-	-	-	-	-	-	N/A	N/A		
3.14	จำนวนครั้งของการจัดกิจกรรมด้านความปลอดภัย	-	-	-	-	-	-	-	N/A	N/A		
3.15	ร้อยละของผู้เข้าร่วมกิจกรรมด้านความปลอดภัย	-	-	-	-	-	-	-	100	18.5		
3.16	ร้อยละของผู้เข้าร่วมอบรมพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก	-	-	-	-	-	-	-	N/A	N/A		
3.17	จำนวนอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน	-	-	-	-	-	-	-	0	0		
3.18	ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมซ้อมการป้องกันภัย	-	-	-	-	-	-	-	100	18.5		
3.19	วัดปริมาณแสงสว่าง (พื้นที่เฉพาะ เช่น บริเวณอ่านหนังสือ ทางเดิน ห้องคอมพิวเตอร์ ชั้นหนังสือ ห้องประชุม ตามจุดสัมผัสกับผู้ให้บริการ)	-	-	-	-	-	-	-	ตามมาตรฐาน	ตามมาตรฐาน		
3.20	วัดปริมาณความชื้น	-	-	-	-	-	-	-	40-60	55		
3.21	วัดระดับเสียง (เดซิเบล)	-	-	-	-	-	-	-	N/A	N/A		
3.22	เวลาที่ใช้ในการเข้าระงับเหตุ (ภัยพิบัติ)	-	-	-	-	-	-	-	ไม่เกิน 10 นาที	9 นาที		
3.23	ความดีในการตรวจสอบความพร้อมการใช้งานของอุปกรณ์ เช่น ดัชนีเพลิง กล้องวงจรปิด สัญญาณเตือนภัย	-	-	-	-	-	-	-	12 ครั้ง/ปี	12 ครั้ง/ปี		
4. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร												
4.1	ผลสัมฤทธิ์ด้านการสื่อสารและการปฏิบัติงานของผู้บริหาร	ร้อยละ	90	90	90	92.40	90	87.60	95	86.6	7.4-01	

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดหมวดที่ 7	หน่วยวัด	แผนการดำเนินงาน								หมายเหตุ	A2
			2556		2557		2558		2559			
			แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
4.2	ผลสัมฤทธิ์ด้านการสื่อสารและการสร้างความผูกพันของผู้บริหารกับบุคลากร	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-	91.8	7.4-02	-
4.3	การรับรู้วิสัยทัศน์และค่านิยมของบุคลากร	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-	84.8	7.4-03	-
4.4	การรับรู้วิสัยทัศน์และค่านิยมของผู้ใช้บริการ	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-	88.03	7.4-04	-
4.5	ผลสัมฤทธิ์ด้านการสื่อสารและการปฏิบัติงานของคณะกรรมการดำเนินงาน	ร้อยละ	-	87.70	90	86.20	90	85.60	95	86.6	7.4-05	-
4.6	ร้อยละของบุคลากรที่ปฏิบัติตาม พรบ คอมฯ	-	-	-	-	-	-	-	-	100	7.4-06	-
											7.4-07	
4.7	ประสิทธิภาพการป้องกันการกระทำที่มีลักษณะละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา	-	-	-	-	-	0	0	0	0	7.4-08	22
4.8	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรม/จรรยาบรรณ	เรื่อง	0	0	0	0	0	0	0	0	7.4-08	23
4.9	ร้อยละของบุคลากรที่ปฏิบัติตาม จรรยาบรรณ	-	-	-	-	-	-	-	-	100	-	-
4.10	จำนวนครั้งของการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมจรรยาบรรณ	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-
4.11	กิจกรรมที่รับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ	จำนวน	13	11	12	19	12	25	12	14	7.4-09 7.4-10	20
	4.11.1 มีนโยบาย/แผน และมีการดำเนินการตามแผน	-	-	-	-	-	-	-	-	มี	-	-
	4.11.2 มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกิจกรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	มี	-	-
	4.11.3 ความสอดคล้องของกิจกรรมต่อ Core Competency	ร้อยละ	-	-	-	-	-	-	-	75 เทคโนโลยี 27 ครั้ง	-	-
	4.11.4 ความสอดคล้องต่อกิจกรรมต่อความต้องการของชุมชนภายนอกและนักวิจัย	-	-	-	-	-	-	-	-	N/A	-	-
4.12	การมีส่วนร่วมของบุคลากรต่อชุมชน	ร้อยละ	-	-	-	100	100	100	100	100	7.4-11 7.4-12	21
4.13	ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อชุมชน	ร้อยละ	-	-	4.25	4.95	4.25	4.55	4.25	ห้องสมุด ss 95.4 TOylib93.38 เทคโนโลยี ร้อยละ 100 รวม 96.26 คิด เป็น4.81	7.4-13	-
4.14	การบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานระดับองค์กร	ร้อยละ	90	93.10	90	73.33	90	78.79	90	86.11 (62:72)	7.4-14 7.4-15	19
4.15	ปริมาณฝุ่นละอองในอากาศที่มีขนาดไม่เกิน 2.5 ไมครอน (ใน 1 ปี)	ไม่เกิน 0.025 มิลลิกรัม/ลูกบาศก์เมตร	-	-	≤2.5	-	≤2.5	-	≤2.5	N/A	ไม่ได้ รายงาน	-
5. ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด												

5. ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดหมวดที่ 7	หน่วยวัด	แผนการดำเนินงาน								หมายเหตุ	A2
			2556		2557		2558		2559			
			แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล	แผน	ผล		
5.1	ร้อยละเงินออมต่อ งบประมาณเงินรายได้	ร้อยละ	10	-52.83	10	-40.24	10	3.07	15	-3.15	7.5-01 7.5-02	27
5.2	รอบเวลาในการสอบทานด้าน การเงิน	เดือนละ 1 ครั้ง								5 ครั้ง/ปี	7.5-03	
5.3	ROI	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	การใช้จ่ายงบประมาณต่อ งบประมาณที่ได้รับ	ร้อยละ								92.21	-	-
	เปรียบเทียบสัดส่วนของการ ใช้งบประมาณต่อผลการ ดำเนินงาน	-	-	-	-	-	-	-	-	1.5:1	-	-
	จำนวนครั้งในการบริจาคเงิน/ ทรัพยากรสารสนเทศ/ อุปกรณ์/วัสดุ/ครุภัณฑ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-บริจาคเงิน 4 ครั้ง (จำนวน 5,500 บาท) -บริจาค สารสนเทศ 8 ครั้ง -บริจาค อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ 1 ครั้ง	-	-
5.4	เงินผลประโยชน์	-	-	-	-	948,210 .27	-	1,103, 101.59	-	1,611,02 6.40	7.5-04	-
5.5	จำนวนผลิตภัณฑ์ใหม่ในรอบปี	ร้อยละ	-	-	-	-	1	3	1	7	7.5-05	-

A2: รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด (KPIs) ตามคู่เทียบ

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	2558		2559			
		PSU	TSU	PSU	TSU	KKU	CMU
1	ร้อยละปริมาณการใช้ฐานข้อมูลที่เพิ่มขึ้น	470.74	105.22	1449	-75.96	-	6.59
2	จำนวนผลงานวิจัยที่เป็นจุดเน้นของมหาวิทยาลัยที่นำมาเป็นสื่อต่างๆ เช่น e-Book / สื่ออิเล็กทรอนิกส์	100	100	100	85	-	-
3	จำนวน e-Services เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ	64	26	69	24	-	-
4	จำนวนผลงานวิจัยหรือนวัตกรรมที่นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กร	24	2	4	5	-	-
5	จำนวนบริการเชิงรุกที่เพิ่มขึ้น	17	3	7	6	-	-
6	จำนวนชั่วโมงการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมศักยภาพ/พัฒนาของบุคลากร	150	36.50	92.48	n/a	100	-
7	ประสิทธิภาพในการให้บริการของห้องสมุด - สื่อการเรียนรู้และทรัพยากรสารสนเทศมีการคัดสรรกลั่นกรอง จัดหาอย่างเพียงพอ และสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของหลักสูตร - การพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลที่ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	3 5	3 3	5 5	3 3	- -	- -
8	ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างทักษะทางสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ให้กับผู้ใช้บริการ	70.29	98.47	83.34	99.89	-	-
9	การใช้งานสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ (จำนวน : ล้านครั้ง)	1.65	-	6.85	-	5.07	-
10	ร้อยละของกิจกรรมต่อจำนวนผู้ให้ความร่วมมือและพันธมิตรที่มีกิจกรรมการส่งเสริมการดำเนินงาน	100	100	144.44	100	-	100
11	ระยะเวลาการเข้าถึงปัญหาหรือภาวะฉุกเฉินหน้างานไม่เกิน 30 นาที	17	15	15	10	-	-
12	การเกิดภาวะ Server Downtime (88 ชั่วโมงใน 1 ปี)	72	n/a	6.30	n/a	-	23
13	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	90.00	83.20	87.61	83.40	89.57	83.60
14	ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการ	78.80	80.40	89.5	80.80	-	-
15	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการตอบคำถาม	60.48	92.00	95.40	92.40	-	-
16	ระดับความพึงพอใจต่อเว็บไซต์ของห้องสมุด	n/a	85.20	89.80	85.40	-	-
17	จำนวนกิจกรรมที่ลดรอบเวลาในการให้บริการ	1	8	3	9	-	-
18	จำนวน Idea ที่นำไปพัฒนาเป็นนวัตกรรมเทียบกับจำนวน idea ทั้งหมด	-	-	38.46	-	-	5
19	ร้อยละการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานระดับองค์กร	78.79	86.21	86.11	87.87	38.86	-
20	จำนวนกิจกรรมที่รับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ	25	9	14	6	13	-
21	ร้อยละของการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของบุคลากรกับชุมชน	100	100	100	100	-	100
22	ประสิทธิภาพการป้องกันการกระทำที่มีลักษณะละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา (จำนวน : ครั้งของการละเมิด)	0	n/a	0	n/a	-	0
23	จำนวนข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินการที่ขัดต่อกฎหมายและข้อบังคับ	0	n/a	0	n/a	-	0
24	จำนวนผู้ใช้บริการ และการใช้บริการ - การยืมคืนและการ access เข้าระบบฐานข้อมูลห้องสมุด - การให้การศึกษา - จำนวนผู้ใช้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ที่เพิ่มขึ้น	329.16 88.12 17.13	n/a 96.44 -	154.79 93.81 18	n/a 86.44 -	- - -	12.53 - -0.89
25	ระดับความพึงพอใจของบุคลากร	81	n/a	83.40	n/a	95	79.4
26	ร้อยละของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและ/หรือก้าวหน้าตามตำแหน่งงาน (ร้อยละ)	17.24	-	43.90	-	-	20.93
27	ร้อยละของเงินออมต่องบประมาณเงินรายได้ (คิดตามปีงบประมาณ)	3.07	-	-3.15	-	-	23.16

A3: คณะกรรมการของสำนักวิทยบริการและหน้าที่

คณะกรรมการ	หน้าที่
คณะกรรมการบริหารบุคคล	1. เสนอนโยบายและจัดทำแผนด้านการบริหารบุคคล 2. วิเคราะห์ภาระงานและอัตรากำลังเพื่อจัดทำแผนอัตรากำลัง 3. จัดทำแนวทางด้านการดำรงและรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มีศักยภาพและสวัสดิการ
คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนานวัตกรรม	1. กำหนดแผนงาน ดำเนินการและติดตามประเมินผลการส่งเสริมและการพัฒนานวัตกรรมในองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนงาน 2. กำหนดหลักเกณฑ์ กรอบระยะเวลาการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ตามแผนงาน รวมทั้งวิธีการสร้างแรงจูงใจสำหรับกิจกรรมระดับต่างๆ 3. ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายในการร่วมคิด ร่วมนำเสนอและร่วมพัฒนานวัตกรรม 4. ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานเกี่ยวกับนวัตกรรมสู่ประชาคม
คณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	1. บริหารจัดการเพื่อสร้างความต่อเนื่อง 2. เสนอนโยบายการควบคุมระบบสารสนเทศและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
คณะกรรมการจัดการความรู้	1. ทบทวนและจัดทำแผนการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้บุคลากรของสำนักวิทยบริการทราบ 2. ดำเนินการตามแผนจัดการความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้ประสบผลสำเร็จ 3. ติดตามและประเมินผลสำเร็จของการจัดการความรู้และนำผลการประเมินไปปรับใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการงานปกติและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง
คณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ	1. พัฒนาระบบคุณภาพสำนักวิทยบริการตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ 2. ประสานงาน สนับสนุน ส่งเสริมการดำเนินงานระบบคุณภาพสำนักวิทยบริการ 3. กำหนดดัชนีชี้วัดผลการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ 4. มีส่วนร่วมในการประเมินผลการพัฒนาคุณภาพของสำนักวิทยบริการ 5. พัฒนาแผนงานและระบบงานของสำนักวิทยบริการ 6. พัฒนาและดำเนินงานระบบบริหารความเสี่ยงของสำนักวิทยบริการ 7. วางนโยบายในการจัดการความสำคัญของปัญหาที่ต้องปรับปรุง วางแผนลดความเสี่ยง ในระดับฝ่ายและสำนักวิทยบริการ 8. ติดตาม รายงานผลการดำเนินงานจากฝ่ายต่างๆ เสนอผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ
คณะกรรมการสอบทานภายในสำนักวิทยบริการ	1. ดำเนินการสอบทานผลการควบคุมภายในด้านการเงินและการบัญชีของสำนักวิทยบริการ 2. ตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลและตัวเลขต่างๆ ด้านการเงิน บัญชี พัสดุ ทรัพย์สิน และด้านอื่นๆ 3. ตรวจสอบการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงบประมาณ การบริหารการเงิน การบริหารพัสดุและทรัพย์สิน รวมทั้งบริหารงานด้านอื่นๆ ของสำนักวิทยบริการให้เป็นไปตามนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ 4. ประเมินผลการปฏิบัติงานการควบคุมภายในของสำนักวิทยบริการอย่างเป็นระบบและเสนอแนะวิธีการหรือมาตรการในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักวิทยบริการเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประหยัด รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหายหรือการทุจริตซ้ำเินเกี่ยวกับเงินหรือทรัพย์สินต่างๆ ของทางราชการ 5. ให้รายงานผลการตรวจสอบเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและอธิการบดีตามระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด
คณะกรรมการประชาสัมพันธ์	1. วางแผนกำหนดแนวทางและดำเนินการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลการดำเนินงานในทุกภารกิจของสำนักวิทยบริการ 2. พัฒนาแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันและการประเมินความพึงพอใจและความเหมาะสมของข้อมูลหรือสารรวมทั้งเครื่องมือสื่อสารและช่องทางการสื่อสารของสำนักวิทยบริการ 3. ประสานขอความร่วมมือของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ของสำนักวิทยบริการ 4. จัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมของสำนักวิทยบริการในโอกาสที่เหมาะสม
คณะกรรมการจัดทำและพัฒนาเว็บไซต์	1. พัฒนา ออกแบบ ดูแล ปรับปรุงและจัดทำเว็บไซต์ของสำนักวิทยบริการและของฝ่าย 2. จัดหา รวบรวมข้อมูล เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อมูลและกิจกรรมต่างๆ ของสำนักวิทยบริการ 3. รวบรวมและจัดทำเอกสารรายงานความก้าวหน้าและการดำเนินงานแก่ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการ

วิสัยทัศน์ เป็นองค์กรบริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่มีการบริหารจัดการชั้นนำระดับชาติ
พันธกิจ บริการสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยวิจัย

“จิตบริการ งานคุณภาพ สร้างนวัตกรรม”