



รายงานการตรวจประเมิน  
(Feedback Report)  
ประจำปีการศึกษา 2567

หน่วยงาน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

กรรมการประเมิน



.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นวลฉวี แสงชัย)



.....กรรมการ

(นายธนกฤต วิชัยวงศ์)

.....กรรมการและเลขานุการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทนพญ.ลิมทอง พรหมดี)

## สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน	4
2. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)	5
3. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกหมวดหมู่และหัวข้อ	8
4. ตารางสรุปผลการประเมิน (Overall Band)	34

## วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน

### วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของสำนักมาตรฐานและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่นำเกณฑ์ EdPEx มาใช้เพื่อการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ และเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาที่เข้าร่วมโครงการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสำนักงานฯ ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานฯ ในภาพรวม

### แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินในครั้งนี้เป็นการตรวจประเมินโดยใช้เกณฑ์ Education Criteria for Performance Excellence: EdPEx ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์การเพื่อให้พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างก้าวกระโดด ที่มาของเกณฑ์คือ Baldrige Education Criteria for Performance Excellence เป็นที่ยอมรับและรู้จักในวงการศึกษา และมีสถาบันการศึกษาหลายแห่งทั้งในสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย สิงคโปร์ ฮองกง รวมทั้งประเทศไทย นำเกณฑ์นี้ไปใช้เพื่อการพัฒนาตนเอง นอกจากนี้มีโปรแกรมเกี่ยวกับผลการดำเนินการหรือความเป็นเลิศทางธุรกิจอยู่ประมาณ 100 โปรแกรมทั่วโลก ซึ่งส่วนใหญ่ใช้เกณฑ์ของ Baldrige หรือเกณฑ์ที่คล้ายคลึงกันเป็นต้นแบบการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

คณะผู้ประเมิน ได้พิจารณาประเมินรายงานของสำนักงานฯ ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEx) โดยเข้าตรวจเยี่ยมพื้นที่ หลังจากนั้นจัดทำรายงานส่วนบุคคล (Independent Review workbook) แล้วนำมาประชุมหาข้อสรุปร่วมกันเพื่อการยืนยันข้อมูลจากรายงาน และทำรายงานสรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่อไป

### คณะกรรมการตรวจประเมิน

- |   |                     |                            |
|---|---------------------|----------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นวลฉวี แสงชัย   | ประธาน              | มหาวิทยาลัยขอนแก่น         |
| 2. นายธนภฤต วิชชัยวงศ์                    | กรรมการ             | มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทนพญ.ลิ้มทอง พรหมดี | กรรมการและเลขานุการ | มหาวิทยาลัยขอนแก่น         |

## บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

### ก. จุดแข็งที่สำคัญหรือวิธีปฏิบัติที่โดดเด่น มีดังต่อไปนี้

- สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการปฏิบัติที่ดี ดังนี้
- ผู้นำระดับสูงมีแนวทางในการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมขององค์กรและเริ่มมีแนวทางในการกำกับดูแลองค์กร
  - สำนักฯ มีแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และกำหนดตัววัดผลดำเนินการที่สำคัญที่ใช้ในการติดตามความสำเร็จ
  - สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการรับฟังเสียงผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า มีกระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า รวมทั้งกำหนดวิธีการจัดการความสัมพันธ์
  - สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการสรรหา ว่าจ้าง และดูแลบุคลากรใหม่และประเมินความผูกพันของบุคลากร
  - สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการออกแบบหลักสูตรและบริการ และเริ่มมีแนวทางในการจัดการเครือข่ายอุทยาน

การมีแนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจสนับสนุนให้สำนักฯ สามารถดำเนินการประสบความสำเร็จและบรรลุวิสัยทัศน์

### ข. ประเด็นที่ไม่ชัดเจน จุดอ่อน หรือที่ควรปรับปรุงมีดังนี้

- สำนักฯ มีโอกาสในการพัฒนาแนวทางที่เป็นระบบเพื่อแสดงถึงประสิทธิผลหลายเรื่อง
  - แนวทางที่เป็นระบบในการถ่ายทอดค่านิยมและวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึง
  - การสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการที่สำคัญ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่สำคัญ
  - แนวทางที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน
  - แนวทางในการทบทวนจากผลการดำเนินการขององค์กรจากระบบกำกับดูแลองค์กร
  - แนวทางที่เป็นระบบในการส่งเสริมและติดตามพฤติกรรมทางจริยธรรม
  - แนวทางที่เป็นระบบในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศและการพัฒนาสารสนเทศที่มีความสำคัญเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ และไม่พบสารสนเทศในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์
  - แนวทางที่เป็นระบบในการจัดทำและถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ
  - แนวทางที่เป็นระบบในการจัดสรรทรัพยากร
  - แนวทางการค้นหาความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า
  - แนวทางการปฏิบัติเรื่องการจัดการข้อมูล
  - แนวทางในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลัง
  - แนวทางในการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

- แนวทางในการพัฒนาอาชีพการทำงานและการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง
- แนวทางในการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ
- การจัดการประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการควบคุมต้นทุน
- แนวทางในการดูแลสภาพแวดล้อมในการป้องกันอุบัติเหตุ ความไม่ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
- แนวทางการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง

**การดำเนินการที่ครอบคลุมในประเด็นข้างต้นอย่างเป็นระบบ อาจช่วยสนับสนุนการบรรลุตามพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ**

**ค. ผลลัพธ์ที่สำคัญหรือโดดเด่น มีดังนี้**

- จำนวนการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ : หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (อังกฤษ) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (ไทย) หนังสือแบบรูปเล่ม (ไทย)
- สถิติการขอยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด : MALINET ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม
- จำนวนการให้บริการในสถานที่และนอกสถานที่
- จำนวนเครือข่ายความร่วมมือที่เกิดขึ้นใหม่
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมีค่าเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับคู่แข่งเทียบภาพ
- ผลลัพธ์ด้านการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรสายสนับสนุน
- จำนวนบุคลากรที่ได้รับรางวัล
- โครงการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้หมอลำจังหวัดมหาสารคาม : สร้างศูนย์การเรียนรู้ องค์กรความรู้และจำนวนกลุ่มเป้าหมาย
- จำนวนงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 – 2568
- ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 – 2568
- ผลการดำเนินการด้านตลาด : การจัดหา จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศมากกว่าปีที่ผ่านมา ได้แก่ e-Book ภาษาไทย e-Book ภาษาต่างประเทศ และหนังสือภาษาไทย

**การบรรลุผลสำเร็จหลายเรื่องอาจมีส่วนสำคัญช่วยให้สำนักฯ สามารถบรรลุแผนกลยุทธ์และการบรรลุวิสัยทัศน์**

**ง. ผลลัพธ์ที่ไม่ชัดเจนหรือที่ควรปรับปรุง มีดังนี้**

สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญหลายเรื่อง ดังนี้

- การจัดการเครือข่ายอุปทาน

- ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มหลัก ได้แก่ นักเรียน นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ ความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- ผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น การมาใช้บริการซ้ำ
- การดำเนินงานที่สำคัญที่ตอบสนองต่อผลการประเมินความปลอดภัยในที่ทำงาน
- ผลการประเมิน ส 5 ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม ความพึงพอใจด้านสวัสดิการสิทธิประโยชน์
- ร้อยละบุคลากรที่มีทักษะเพิ่มขึ้นจากการอบรม และความพึงพอใจต่อระบบการพัฒนาบุคลากร
- ค่าเป้าหมาย ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กรหลายด้าน
- ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาดที่สำคัญ
- การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติที่แสดงถึงการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

□ ผลลัพธ์ขององค์กรบางเรื่องยังไม่บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งพบว่าบางเรื่องมีแนวโน้มผันผวน

- จำนวนการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ : หนังสือแบบรูปเล่ม (อังกฤษ) บอร์ดเกม
- สถิติการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด : ISANULINET ข่ายงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- สถิติการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับโดย สกอ.

การทบทวนและปรับปรุงผลลัพธ์ดังกล่าวอาจทำให้สำนักฯ มีเครื่องมือในการสนับสนุนการดำเนินการ ที่นำไปสู่ความสำเร็จด้านกลยุทธ์และบรรลุวิสัยทัศน์

## รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ

### หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)

#### 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership): ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร

คะแนนในหมวดนี้อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10- 25 (ผลการประเมิน 15%)

#### จุดแข็ง

1.1ก(1) ผู้นำระดับสูงมีแนวทางในการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมขององค์กร

#### Evidence

- ผู้นำระดับสูงกำหนดวิสัยทัศน์ โดยการจัดประชุมทบทวน แผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ ผ่านการ SWOT Analysis โดยกำหนดวิสัยทัศน์ คือ “เป็นศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ทันสมัยและบริการที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัย ขับเคลื่อนพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืน” ค่านิยม คือ 3 S : Service mind จิตบริการด้วยหัวใจ, Stakeholder ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง, Standard ทำงานอย่างมีมาตรฐานและหลักวิชาการ ดังภาพ 1.1-1 ระบบการนำองค์กร Leadership Process

#### Potential impact

- การมีแนวทางในการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมขององค์กร อาจช่วยในการกำหนดบริบทสำหรับโอกาสเชิงกลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการเพื่อผลักดันให้องค์กรสามารถดำเนินการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ

1.1 ค(1) ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

#### Evidence

- ผู้นำระดับสูงส่งเสริมสร้างบรรยากาศเป็นองค์กรที่สร้างการเรียนรู้เพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน ได้บรรลุเป้าหมาย ตามตัวชี้วัด และตามแผนปฏิบัติการสำนักฯ กำหนดระบบงานหลักและงานสนับสนุน แผนงานระยะสั้นและแผนระยะยาวของสำนักฯ ใช้กระบวนการ PDCA ได้อย่างต่อเนื่อง

#### Potential impact

- การดำเนินการดังกล่าว อาจเสริมสร้าง ความคล่องตัว และความสามารถในการทำงานส่งผลให้องค์กรบรรลุพันธกิจและตอบสนองต่อโอกาสในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### โอกาสในการปรับปรุง

1.1ก(1) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการถ่ายทอดค่านิยมและวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึง

#### Evidence

- ไม่พบว่าผู้นำระดับสูงการสื่อสารถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติที่ครอบคลุม เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมอย่างเต็มใจกับบุคลากร พันธมิตร และลูกค้าที่สำคัญทุกกลุ่ม

## Potential impact

- การดำเนินการถ่ายทอดอย่างเป็นระบบไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างครอบคลุม อาจสนับสนุนให้มีการนำ วิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมไปสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึง

1.1ก(2) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบของผู้นำระดับสูงที่ปฏิบัติด้วยตนเองเพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม

## Evidence

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและมีจริยธรรม รวมทั้งแนวทางการกำหนดและส่งเสริมกระบวนการปฏิบัติงานและการกำกับให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกต้องกฎหมายและมีจริยธรรมในสำนักฯ

## Potential impact

- การดำเนินการอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร และสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากรและสังคมโดยรวม

1.1 ข ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบที่ผู้นำระดับสูงใช้ในการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการที่สำคัญ ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่สำคัญ

## Evidence

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบแนวทางที่ผู้นำระดับสูงใช้ในการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพัน ดังแสดงในภาพ 1.1 ข และตาราง 1.1 ข (2)

## Potential impact

- การมีแนวทางการสื่อสารที่เป็นระบบและครอบคลุมดังกล่าว อาจช่วยเสริมสร้างประสิทธิผลของผู้นำสถาบันในการชี้นำองค์กร ช่วยทำให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของทิศทางองค์กรและการตัดสินใจที่สำคัญของผู้นำ จูงใจให้บุคลากรทุกคนมีความมุ่งมั่นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อผลการดำเนินการที่ดีขององค์กร

1.1ค(1) ไม่ชัดเจนถึงประสิทธิผลของผู้นำระดับสูงในการสร้างสภาวะแวดล้อมอย่างไรเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์

## Evidence

- ไม่พบแนวทางอย่างเป็นระบบในการสร้างสภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต

## Potential impact

- การดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบ อาจเสริมสร้างความร่วมมือ และความคล่องตัวในการทำงานส่งผลให้องค์กรบรรลุพันธกิจและตอบสนองโอกาสในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.1ค(2) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์

## Evidence

- ไม่พบว่าผู้นำระดับสูงดำเนินการอย่างไรเพื่อแสดงให้เห็นถึงการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อกำหนดเรื่องที่ต้องปรับปรุงและเรื่องที่ต้องดำเนินการ หลังจากการทบทวนและวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน

## Potential impact

- การดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้คณะฯ ดำเนินการปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ คำนึงถึงบุคลากร ระบบงาน และสินทรัพย์ของคณะ รวมถึงการตอบสนองอย่างรวดเร็วกับการเปลี่ยนแปลงและสารสนเทศใหม่ที่สำคัญ

## 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม( Governance and Societal Contributions):

องค์กรดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กรและสร้างประโยชน์ให้สังคม

คะแนนในหมวดนี้อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10 - 25 (ผลการประเมิน 15 %)

### จุดแข็ง

1.2 ก(1) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการกำกับดูแลองค์กร

### Evidence

- สำนักฯ มีแนวทางที่ในการกำกับดูแลองค์กรโดยใช้หลักธรรมาภิบาล 10 ประการตามตารางที่ 1.2 ก(1)-1

## Potential impact

- การมีแนวทางดังกล่าวอาจช่วยสร้างความเชื่อมั่นของสังคมต่อภาพลักษณ์ของสำนักฯ

1.2 ค (2) สำนักฯ มีแนวทางในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนสำคัญ

### Evidence

- สำนักฯ กำหนดประเด็นที่จะดำเนินการสนับสนุนชุมชน วางแผน มอบหมายงานให้บุคลากรดำเนินการ และจัดทำโครงการเพื่อสร้างความเข้มแข็งและตอบสนองความต้องการของชุมชน กำหนดตัวชี้วัด มีการกำกับติดตามจากผู้บังคับบัญชา และปรับปรุงผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย

## Potential impact

- การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จที่สอดคล้องกับชุมชน และประเด็นการสนับสนุน อาจช่วยให้สำนักฯ สามารถนำสมรรถนะหลักขององค์กรไปใช้ในการพัฒนา และถ่ายทอดองค์ความรู้เพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชนอย่างยั่งยืน

## โอกาสในการปรับปรุง

1.2 ก (2) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูงและระบบการกำกับดูแลองค์กร

### Evidence

- สำนักฯ ประเมินผลการดำเนินการของผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ดังตารางที่ 1.2 ก(2) แต่ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

## Potential impact

- การกำกับดูแลองค์กรอย่างเป็นระบบ อาจช่วยสร้างความแข็งแกร่งของการ และช่วยส่งเสริมการพัฒนาการกำกับดูแลองค์กรให้เป็นไปตามทิศทางและการบรรลุพันธกิจของสำนักฯ

1.2 ก (3) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการทบทวนผลการดำเนินการขององค์กร

**Evidence**

- ไม่พบแนวทางในการทบทวนจากผลการดำเนินการขององค์กรจากระบบกำกับดูแลองค์กร

**Potential impact**

- แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยบ่งชี้โอกาสในการปรับปรุงผลการดำเนินการโดยรวมขององค์กร

1.2 ข (1) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินการตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร รวมถึง

**Evidence**

- ผู้นำระดับสูง มีการคาดการณ์ล่วงหน้า ผ่าน คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักฯ แต่ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการคาดการณ์ความกังวลของชุมชนต่อการปฏิบัติการและผลิตภัณฑ์ขององค์กร

**Potential impact**

- การส่งเสริมและติดตามพฤติกรรมทางจริยธรรมอย่างเป็นระบบ อาจเสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ช่วยยกระดับมาตรฐานทางการให้บริการ และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร

1.2 ข (2) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการบังคับและส่งเสริมให้ปฏิบัติตามพันธกิจทุกด้านขององค์กรเป็นไปอย่างมีจริยธรรม

**Evidence**

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการส่งเสริมและติดตามพฤติกรรมทางจริยธรรมและสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติตามประกาศมหาวิทยาลัย ข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ

**Potential impact**

- การมีแนวทางที่เป็นระบบในการส่งเสริมและติดตามพฤติกรรมทางจริยธรรม อาจสร้างความไว้วางใจและช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นของผู้เรียน ลูกค้า คู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อองค์กร

1.2 ค (1) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินกิจกรรม/โครงการที่มีส่วนช่วยสังคม 3 ด้าน

**Evidence**

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม/โครงการที่มีส่วนช่วยสังคม 3 ด้าน 1) ด้านเศรษฐกิจ 2) ด้านสังคม 3) ด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมโดยให้เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวัน

**Potential impact**

- การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของสำนักฯ และสร้างความมั่นใจในการดำเนินการ ที่ส่งเสริมความผาสุกกับชุมชน

**หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)**

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development) : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์

คะแนนในหมวดนี้ อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10 - 25 (ผลการประเมิน 10 %)

### จุดแข็ง

2.1ก(1) สำนักฯ แนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์

#### Evidence

- กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 6 ขั้นตอน ตามแผนภาพที่ 2.1ก(1) มีแนวทางในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์โดยใช้วงจร PDCA การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก สื่อสารและถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดไปยังบุคลากรทุกฝ่าย มีการกำหนดกรอบระยะเวลาดำเนินการและ ผู้รับผิดชอบ

#### Potential impact

- การมีแนวทางที่เป็นระบบดังกล่าว อาจทำให้สำนักมั่นใจว่าสามารถกำหนดแผนยุทธศาสตร์เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์องค์กร

### โอกาสในการปรับปรุง

2.1ก(2) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศและการพัฒนาสารสนเทศที่มีความสำคัญเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์

#### Evidence

- สำนักฯ รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สารสนเทศที่มีความสำคัญเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผน แต่ไม่พบว่ากระบวนการดังกล่าวได้คำนึงถึงความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวอย่างไร

#### Potential impact

- แนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้สำนักฯ มีข้อมูลมีสารสนเทศเพื่อวางแผนกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อการบรรลุวิสัยทัศน์

2.1ก(3) ไม่พบแนวทางที่สำนักฯ ใช้ในการระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม

#### Evidence

- ไม่พบสารสนเทศในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์

#### Potential impact

- การพัฒนาแนวทางที่เป็นระบบอาจสนับสนุนการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ และเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์

2.1ก(4) ไม่พบอย่างเป็นระบบในการตัดสินใจว่ากระบวนการที่สำคัญใดจะดำเนินการโดยบุคลากรของสำนักฯ และกระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ

#### Evidence

- ไม่พบกระบวนการที่เป็นระบบและรายละเอียดของการวิเคราะห์ในการตัดสินใจที่คำนึงถึงสมรรถนะหลักของสำนักฯ และสมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ

## Potential impact

- แนวทางอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจสนับสนุนการดำเนินการเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์

2.1ข (1) ไม่พบวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของสำนักฯ

## Evidence

- สำนักฯ ไม่ได้แสดงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

## Potential impact

- การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ อาจช่วยตอบสนองความท้าทาย
- เชิงกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์

2.1ข (2) ไม่พบวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สามารถสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการ/ความจำเป็นที่หลากหลาย

## Evidence

- สำนักฯ ไม่ได้ระบุถึงความสมดุลของความต้องการที่หลากหลายภายในสำนักฯ และไม่ได้แสดงรายละเอียดของการวิเคราะห์วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สามารถสร้างความสมดุลนั้น

## Potential impact

- การพัฒนาแนวทางในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ อาจช่วยให้สำนักฯสามารถดำเนินกลยุทธ์อย่างสมดุลเพื่อบรรลุพันธกิจที่หลากหลาย

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation): องค์กรนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติอย่างไร

คะแนนในหมวดนี้ อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10 - 25 (ผลการประเมิน 10 %)

## จุดแข็ง

2.2 ก(5) สำนักฯ แสดงตัววัดผลดำเนินการที่สำคัญที่ใช้ในการติดตามความสำเร็จ

## Evidence

- สำนักฯ กำหนดตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีประกอบไปด้วย 4 ยุทธศาสตร์ 8 เป้าประสงค์
- 12 ตัวชี้วัด และกำหนดตัวชี้วัดสำคัญเพื่อติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของการดำเนินงาน
- ในระดับโครงการ ดังตารางที่ 2.2ก.(5)

## Potential impact

- การดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยให้สำนักฯ ติดตามความก้าวหน้าและความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้

## โอกาสในการปรับปรุง

2.2 ก(1,2) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดทำและถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ

## Evidence

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดทำแผนปฏิบัติการ ตามตาราง 2.2ก.(1) และกระบวนการที่เป็นระบบในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ

## Potential impact

- แนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจสนับสนุนการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของสำนักฯ สู่อุตสาหกรรมวิสัยทัศน์

## 2.2 ก(3) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดสรรทรัพยากร

### Evidence

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการให้ประสบความสำเร็จ

### Potential impact

- แนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจสนับสนุนให้มั่นใจว่าการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์จะประสบความสำเร็จ

## 2.2 ก(4) ไม่พบแผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

### Evidence

- ไม่พบแผนด้านบุคลากรที่ชัดเจน

### Potential impact

- แผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ อาจสนับสนุน
- ให้มั่นใจต่อความสำเร็จของแผนกลยุทธ์และเป้าหมายองค์กร

## 2.2 ก(6) ไม่พบการคาดการณ์ผลการดำเนินการของสำนักฯ

### Evidence

- สำนักฯ ไม่ได้แสดงให้เห็นค่าคาดการณ์ผลการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว

### Potential impact

- การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถปรับปรุงขีดความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

## 2.2 ข ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการรับรู้และตอบสนองในกรณีสถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผนปฏิบัติการและนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

### Evidence

- ไม่พบกระบวนการในการรับรู้สถานการณ์ที่อาจจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการและกระบวนการในการนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

### Potential impact

- แนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจเพิ่มความคล่องตัวให้กับสำนักฯ ในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อบรรลุความสำเร็จของแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์

## หมวด 3 ลูกค้า (Customers)

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังเสียงลูกค้า  
คะแนนในหมวดนี้ อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10 - 25 (ผลการประเมิน 15 %)

## จุดแข็ง

### 3.1 ก(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

#### Evidence

- สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการรับฟังเสียงผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าทุกกลุ่ม โดยกำหนดกลุ่มลูกค้าออกเป็น 9 กลุ่ม และมีกระบวนการรับฟังตามภาพที่ 3.1 กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า มีการถ่ายทอดให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน มีการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจปีละ 2 ครั้ง
- กำหนดช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงลูกค้า กำหนดข้อมูล/สารสนเทศที่ต้องการทราบ กำหนดวิธีการค้นหาข้อมูลย้อนกลับดังตารางที่ 3.1

#### Potential impact

- การกำหนดกระบวนการวิธีการรับฟังเสียงลูกค้าตามกระบวนการดังกล่าวอาจทำให้หน่วยงานได้สารสนเทศที่ต้องการเพื่อนำไปใช้ในการตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าและผู้รับบริการ

### 3.1 ข.(1) การจำแนกลูกค้าและลูกค้ากลุ่มอื่น

#### Evidence

- เริ่มมีวิธีการกำหนดกลุ่มผู้ให้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น จำแนกกลุ่มลูกค้าออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มลูกค้าหลักประกอบด้วย นักศึกษา/บัณฑิตศึกษา อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน นักเรียนโรงเรียนสาธิต มจร. มหาสารคาม 2) กลุ่มลูกค้าที่พึงมี ประกอบด้วย ศิษย์เก่า บุคลากรผู้เกษียณอายุราชการ โรงเรียน/นักเรียนในเขตพื้นที่บริการ ชุมชน 3) กลุ่มลูกค้ากลุ่มอื่น ประกอบด้วย บุคคลภายนอก หน่วยงานภาครัฐ/หน่วยงาน
- จำแนกความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ากลุ่มหลักตามตาราง 3.1ข(1)

#### Potential impact

- การจำแนกลูกค้าและผู้รับบริการที่มีความต้องการและความคาดหวังต่างกันอาจจะทำให้สำนักฯ ตอบสนองได้เกินความคาดหวัง และมีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน

## โอกาสในการปรับปรุง

### 3.1ก.(2) ผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

#### Evidence

- ไม่ชัดเจนเรื่อง แนวทางการนำสารสนเทศเรื่องการรับฟังเสียงลูกค้ากลุ่มอื่นออกเป็น 5 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ศิษย์เก่า 2) ผู้เกษียณอายุ 3) นักเรียน/โรงเรียนในพื้นที่ชุมชนใกล้เคียง 4) หน่วยงานราชการ 5) ชุมชนที่ได้กำหนดช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงลูกค้าที่พึงมีดังตาราง 3.1ก(2)

#### Potential impact

- การกำหนดการนำเสนอเทคโนโลยีไปใช้อาจจะช่วยให้คณะได้ข้อมูลที่ตรงตามกลุ่มลูกค้าไปใช้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง

### 3.1 ข.(2) การจัดหลักสูตรและบริการ

#### Evidence

- ไม่พบประสิทธิผลการค้นหาความต้องการของลูกค้าที่เพื่อจัดหาผลิตภัณฑ์ใหม่ จากการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ด้วยช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ ดังตารางที่ 3.1 ข.(2)
- ไม่พบการทบทวนตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้รับบริการได้ 11 เรื่อง ดังตารางที่ 3.1 ข.(2)ข-2 ได้แก่ บริการห้องสมุดเชิงรุก ปรับระเบียบการใช้บริการ ปรับเพิ่มหลอดไฟแสงสว่างบริเวณชั้นหนังสือ

#### Potential impact

- การทบทวนประสิทธิผลการจัดหลักสูตรและบริการ อาจจะช่วยให้อาจารย์ สามารถจัดการหลักสูตรและบริการใหม่เพื่อตอบสนองความลูกค้าให้มากกว่าความคาดหวัง

### 3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer engagement) : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพัน

คะแนนในหมวดนี้ อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10 - 25 (ผลการประเมิน 15 %)

#### จุดแข็ง

### 3.2 ก(1) การจัดการความสัมพันธ์

#### Evidence

- เริ่มมีกระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและกำหนดวิธีการจัดการความสัมพันธ์ไว้ดังตารางที่ 3.2 ก(1)
- ผู้เรียนและลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ และการให้สิทธิ์ประโยชน์พิเศษสำหรับกลุ่มลูกค้า ปัจจุบันซึ่งจะช่วยดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม

#### Potential impact

- การมีแนวทางจัดการความสัมพันธ์ดังกล่าว อาจจะช่วยให้อาจารย์เกิดความรู้สึกผูกพัน กลับมาใช้บริการซ้ำ หรือสามารถเรียกลูกค้ากลุ่มใหม่ให้มารับบริการ

### 3.2 ก(3) การจัดการข้อร้องเรียน

#### Evidence

- แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนโดยยึดหลัก “รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้” ตามตาราง 3.2 ก(3)

- มีช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้ลูกค้าสามารถแจ้งปัญหาและข้อเสนอแนะได้สะดวก เช่นทางเพจสำนักฯ ทางโทรศัพท์ Line
- กระบวนการในการพิจารณาและแก้ไขเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน มีการแบ่งระดับความรุนแรงของปัญหา

**Potential impact**

- การมีแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนอาจช่วยให้สำนักสามารถป้องกันการร้องเรียนที่เกิดขึ้นในอนาคต

**โอกาสในการปรับปรุง**

3.2 ก(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

**Evidence**

- ไม่ชัดเจนเรื่อง สำนักฯ เริ่มใช้แนวคิดการบริการแบบมุ่งผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User-Centered Services) โดยออกแบบการเข้าถึงและการสนับสนุนผ่านทั้งช่องทางกายภาพและดิจิทัล เพื่อรองรับความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้ ทั้งในด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และการสนับสนุนผู้ใช้บริการ
- พัฒนาระบบสืบค้นสารสนเทศแบบออนไลน์ (OPAC) และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
- ให้คำแนะนำการใช้ทรัพยากรผ่านเคาน์เตอร์บริการและช่องทางออนไลน์ (Facebook, Chatbot, e-mail)

**Potential impact**

- ไม่ชัดเจนว่าการสนับสนุนการสืบค้นสารสนเทศและสนับสนุนด้วยวิธีการดังกล่าวลูกค้าจะสามารถเข้าถึงการสนับสนุนสารสนเทศแตกต่างกันตามกลุ่มลูกค้าและผู้รับบริการ และวิธีการดังกล่าวจะถูกถ่ายทอดไปทุกกระบวนการ

3.2 ก(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

**Evidence**

- ไม่ชัดเจนเรื่องให้บริการด้วยความเท่าเทียม โปร่งใส และไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อสร้างประสบการณ์การใช้บริการที่เป็นธรรมแก่ลูกค้าทุกกลุ่มอย่างเสมอภาค
- การปฏิบัติต่อลูกค้าทุกกลุ่มด้วยความสุภาพ เคารพสิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีความเสมอภาคในการเข้าถึงทรัพยากรและบริการของห้องสมุด

**Potential impact**

- การกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนจะทำให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าทุกกลุ่มได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมทุกคน และทุกกลุ่ม อาจจะช่วยสร้างความผูกพันกับสำนักได้อีกทางหนึ่ง

### 3.2 ข (1) ความพึงพอใจ ความไม่พอใจ และความผูกพัน

#### Evidence

- ไม่ชัดเจนว่าการกำหนดแนวทางการค้นหาความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า โดยใช้วิธีหลากหลายจะทำให้สามารถประเมินความพอใจ ไม่พึงใจได้ เช่น ประเมินระดับ “ความผูกพัน” ผ่านพฤติกรรมมีส่วนร่วม เช่น การเข้าร่วมกิจกรรม การตอบกลับกิจกรรมของห้องสมุดในโซเชียลมีเดีย และการสมัครนักศึกษาช่วยงานห้องสมุด
- ไม่พบผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับคู่แข่ง

#### Potential impact

- การเทียบผลดำเนินงานกับคู่แข่งอาจจะช่วยให้สำนักฯ พัฒนาการดำเนินงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และผู้รับบริการมากขึ้น

## หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

### 4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสำนักฯ

คะแนนในหมวดนี้ อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10 - 25 (ผลการประเมิน 15 %)

#### จุดแข็ง

4.1ก.(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

#### Evidence

- สำนักฯ เริ่มมีการใช้คู่แข่ง (Benchmarking) เป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพ คู่เทียบจากกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3 แห่ง)
- ข้อมูลคู่แข่งในตาราง 4.1 ก.(1) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบด้านความพึงพอใจ ด้านการบริการวิชาการ

#### Potential impact

- การมีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอาจจะช่วยให้คณะพัฒนากระบวนการทำงาน พัฒนากลยุทธ์และอาจจะมีผลทำให้สำนักฯ พัฒนาแบบก้าวกระโดด

4.1ข(1) การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถ

#### Evidence

- เริ่มมีการวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ มีการกำกับติดตามผลดำเนินงานให้ มีประสิทธิภาพ ใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ SWOT Analysis) เพื่อประเมิน จุดแข็ง จุดอ่อน และโอกาส

- นำผลการทบทวนผลการดำเนินงานตามข้อ 4.1ข.(1) ไปใช้เป็นพื้นฐานในการจัดลำดับความสำคัญของเรื่อง โดยใช้เกณฑ์การพิจารณา 3 ด้าน ได้แก่ 1) ผลกระทบต่อผู้รับบริการ, 2) ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักฯ และ 3) ความพร้อมของทรัพยากร

#### Potential impact

- การทบทวนผลการดำเนินการอาจจะช่วยให้สำนักฯ สามารถข้อมูลที่ได้เพื่อประเมินความสำเร็จ นำไปปรับแผนยุทธศาสตร์ และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้รวดเร็ว

#### โอกาสในการปรับปรุง

##### 4.1ก(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

#### Evidence

- ไม่พบการใช้แหล่งข้อมูลหรือฐานข้อมูลและตัววัดผลการดำเนินการเพื่อติดตามการทำงานประจำวันและติดตามการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์
- ไม่พบตัววัดการดำเนินการด้านการเงิน

#### Potential impact

- การไม่กำหนดตัววัดผลดำเนินการอาจทำให้สำนักฯ ไม่สามารถติดตามผลดำเนินการที่เป็นปัจจุบัน และไม่สามารถคาดการณ์ผลดำเนินการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและไม่สามารถเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

#### 4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

คะแนนในหมวดนี้ อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10 - 25 (ผลการประเมิน 15 %)

#### จุดแข็ง

##### 4.2ก. ข้อมูลและสารสนเทศ

#### Evidence

- สำนักฯ เริ่มมีแนวทางเพื่อให้ได้สารสนเทศที่แม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ พร้อมใช้งาน ทันเวลา ปลอดภัยเป็นความลับตามตาราง 4.2ก.(1) กระบวนการจัดการคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ
- สำรองข้อมูลและสารสนเทศตามวันและเวลา กำหนดสิทธิ์เข้าถึงและสารสนเทศผู้ใช้งาน ตรวจสอบทุกวัน

#### Potential impact

- การดำเนินการตามแนวทางดังกล่าวจะทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้มีความปลอดภัย ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน

#### 4.2ค การมุ่งสร้างนวัตกรรม

##### Evidence

- การสร้างนวัตกรรมอย่างเป็นระบบโดยกำหนดไว้เป็นแนวทางและนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วม ในการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยมีการส่งเสริมตามกระบวนการมุ่งสร้างนวัตกรรม5 ด้าน ตามภาพที่ 4.2ค กระบวนการมุ่งสร้างนวัตกรรม
- ได้รับรางวัลชนะเลิศในกิจกรรมการจัดการความรู้ RMU QA\_KM Day2025 จากสร้างนวัตกรรม RMU LibStaff เป็นระบบการปฏิบัติงานอิเล็กทรอนิกส์ 3 ด้านคือด้านการดูแลพัสดุครุภัณฑ์ งานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์และการประเมินผลอิเล็กทรอนิกส์

##### Potential impact

- การมีแนวทางการสร้างนวัตกรรมจะทำให้สำนักงาน เห็นโอกาสที่จะนำความเสี่ยงที่ชาญฉลาดมาสร้าง นวัตกรรมและนำมาใช้ในสำนักงาน

#### โอกาสในการปรับปรุง

##### 4.2ก(2) ความพร้อมใช้

##### Evidence

- ไม่ชัดเจนว่าระบบสารสนเทศภายในสำนักงาน และภายนอกอยู่ในรูปแบบที่ใช้งานง่าย มีความปลอดภัย สำหรับลูกค้าและคู่ความร่วมมือ

##### Potential impact

- การมีสารสนเทศที่ใช้ง่ายและมีความปลอดภัยจะช่วยสร้างความมั่นใจในการใช้ข้อมูลของสำนักงาน

##### 4.2ก.(3) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

##### Evidence

- ไม่ชัดเจนแนวทางปฏิบัติเรื่อง การจัดการข้อมูลทั้งในรูปแบบที่จับต้องได้และในรูปแบบดิจิทัลที่มีความปลอดภัย และเป็นความลับ

### Potential impact

- การกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนอาจจะทำให้สามารถป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล การปกป้องสินทรัพย์ทางปัญญา การละเมิดด้านกฎหมาย

### 4.2ข(1) การจัดการความรู้

#### Evidence

- ไม่ชัดเจนว่าการดำเนินการจัดการความรู้ (KM) ตามกระบวนการ 7 ขั้นตอน ตามภาพที่ 4.2ข.(1) กระบวนการจัดการความรู้จะทำให้เกิดการเรียนรู้เรื่องการจัดการความทั่วทั้งสำนักฯ และเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานประจำ

### Potential impact

- การดำเนินการเพื่อให้เกิดจัดการเรียนรู้จะช่วยให้เกิดการทำงานที่มุ่งเน้นการองค์ความรู้ใหม่และแบ่งปันทั่วทั้งสำนักฯ อาจช่วยสร้างนวัตกรรม

### 4.2ข (2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

#### Evidence

- ไม่ชัดเจนเรื่องการค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศที่มุ่งเน้นการจัดการ Best Practices อย่างเป็นระบบ ผ่านกระบวนการจัดการความรู้ ได้แก่ การจัดโครงการห้องสมุดมนุษย์ ศูนย์เรียนรู้ด้านหมอลำในจังหวัดมหาสารคาม จะครอบคลุมการค้นหาทั้งภายในและภายนอกสถาบัน

### Potential impact

- การค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศทั้งภายในและภายนอกสำนักฯ จะทำให้เกิดเรียนรู้ทั่วทั้งสำนัก และเกิดกับคู่ความร่วมมือ

## หมวดที่ 5 บุคลากร

### 5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร: สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนและมีประสิทธิผล

คะแนนในหมวดนี้อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10 - 25 (ผลการประเมิน 15 %)

#### จุดแข็ง

5.1ก(2) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการสรรหา ว่าจ้าง และดูแลบุคลากรใหม่

#### Evidence

- สำนักฯ มีแนวทางในการสรรหาบุคลากรตามกระบวนการของมหาวิทยาลัย และผู้บริหารสำนักฯ นำแนวทางมาดำเนินการด้วยด้วยแนวทาง 6 กระบวนการ รวมทั้งมีการดูแลบุคลากรเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้กับวัฒนธรรมองค์กร ตามแนวทางตารางที่ 5.1ก(2)

### Potential impact

- การดำเนินการที่เริ่มมีแนวทางดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสำนักฯ ให้ความสำคัญในการสรรหาบุคลากรใหม่รวมทั้งให้ความสำคัญกับการดูแลบุคลากรใหม่ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามสมรรถนะของสำนักฯ และตามค่านิยม 3S ของสำนักฯ

5.1ข(1) สำนักฯเริ่มมีแนวทางในการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้น่าอยู่ ปลอดภัย และเข้าถึงที่ทำงาน

### Evidence

- สำนักฯ มีแนวทางในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความสะดวกในการเข้าทำงาน ให้กับบุคลากร ด้วยระบบมาตรฐาน 5ส. มีการตรวจสอบอุปกรณ์ให้มีความพร้อมใช้ มีการแนวทางในการสร้างสภาพแวดล้อมของการทำงาน ตามตารางที่ 5.1ข(1)

### Potential impact

- การดำเนินการที่เริ่มมีแนวทางดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารของสำนักฯ ให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยต่อการทำงานของบุคลากร ทั้งด้านสภาพแวดล้อม ด้านสุขอนามัย และด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งส่งเสริมการปฏิบัติของบุคลากรให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามสมรรถนะของสำนักฯ และตามค่านิยม 3S ของสำนักฯ

### โอกาสในการปรับปรุง

5.1ก(1) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการ ประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร

### Evidence

- สำนักฯ มีแนวทางในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถ และอัตรากำลัง ด้วยการจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรประจำปี และจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากร แต่ไม่พบกระบวนการในการประเมินขีดทักษะของบุคลากรแต่ละประเภท เพื่อนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในด้านการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากร รวมทั้งนำสู่การจัดแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว อย่างไร

### Potential impact

- แนวทางในการดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ สามารถวางแผนขีดความสามารถของบุคลากร ที่ตอบสนองต่อความจำเป็นและความต้องการของบุคลากร และบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามสมรรถนะหลักของสำนักฯ

5.1ก(3) ไม่พบการดำเนินงานที่เป็นระบบในการจัดการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

### Evidence

- สำนักฯ มีแนวทางในการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง โดยการจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร และจัดกิจกรรมการอบรม/สัมมนา/ประชุมและศึกษาดูงาน แต่ไม่พบกระบวนการในการระบุงการเตรียมและจัดช่วงเวลาที่จะเพิ่มจำนวน หรือขาดแคลนบุคลากร อย่างไร

### Potential impact

- แนวทางในการดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมสร้างความมั่นใจในการเตรียมพร้อมให้กับบุคลากรให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุตามพันธกิจของสำนักฯ

5.1ก(4) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการจัดการระบบการทำงานและการบริหารบุคลากรเพื่อทำงานให้บรรลุ

#### Evidence

- สำนักฯ มีแนวทางในการบริหารบุคลากรให้บรรลุตามภารกิจของหน่วยงาน ด้วยวิธีการขับเคลื่อนความสำเร็จของการปฏิบัติ จำนวน 4 ด้าน คือการบรรลุตามยุทธศาสตร์ของสำนัก การบรรลุตามสมรรถนะตำแหน่งงาน การบรรลุความต้องการของผู้ใช้บริการ และการบรรลุด้านอื่น แต่ไม่พบวิธีการในการใช้ประโยชน์จากการนำสมรรถนะหลักของสำนักฯ มาส่งเสริมการบริหารบุคลากรเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสอดคล้องกับความต้องการด้านบุคคล อย่างไร

#### Potential impact

- การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ มีกระบวนการจัดการระบบการทำงานและการบริหารบุคลากรที่ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักของสำนักฯ และขับเคลื่อนการทำงานของบุคลากรที่มุ่งเน้นผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์อื่นและตอบสนองต่อบริการที่สำคัญของสำนักฯ และส่งผลต่อการดำเนินงานให้บรรลุพันธกิจของสำนักฯ

5.1ข(2) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการดำเนินนโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

#### Evidence

- สำนักฯ มีแนวทางในการส่งเสริมด้านสิทธิประโยชน์ เช่น ด้านสวัสดิการ และจัดโครงการพัฒนาบุคลากร แต่ไม่พบวิธีการในการจำแนกประเภทความมั่งคั่งความต้องการของบุคลากรแต่ละประเภทเพื่อนำมากำหนดแนวทางในการส่งเสริมด้านสิทธิประโยชน์ อย่างไร

#### Potential impact

- การดำเนินงานที่เป็นระบบครอบคลุมทุกด้าน ดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ มีระบบกลไกการสนับสนุนบุคลากรทั้งด้านสิทธิประโยชน์ และด้านค่าตอบแทน ของบุคลากร ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรหลากหลาย รวมทั้งความต้องการของบุคลากรแต่ละกลุ่มที่มีความแตกต่างกัน และอาจช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานให้บรรลุต่อสมรรถนะหลักขององค์กร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร: สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น

คะแนนในหมวดนี้อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10 - 25 (ผลการประเมิน 15 %)

#### จุดแข็ง

5.2ก(2) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการประเมินความผูกพันของบุคลากร

#### Evidence

- สำนักฯ มีแนวทางในการประเมินความผูกพันของบุคลากรทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์และพัฒนากิจกรรมโครงการให้มีความเหมาะสม รวมทั้งมีการประเมินปัจจัยต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาซึ่งมีผลคะแนน 4.26

#### Potential impact

- การดำเนินการที่เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้นำระดับสูงของสำนักฯ มีความมุ่งมั่นในการนำผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรเพื่อประเมินและปรับปรุงความผูกพันและการคงอยู่ของบุคลากรในสำนักฯ ให้มีความคงที่ รวมถึงมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาบุคลากรให้มีความสอดคล้องสมรรถนะหลักของสำนักฯ

#### โอกาสในการปรับปรุง

5.2ก(1) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการดำเนินการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร

#### Evidence

- สำนักฯ มีแนวทางในการปฏิบัติเพื่อกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร ด้วยการดำเนินงาน 5 ขั้นตอน แต่ไม่พบวิธีการจำแนกความแตกต่างในการกำหนดปัจจัยความผูกพันของบุคลากรแต่ละประเภท อย่างไรก็ตาม

#### Potential impact

- การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจส่งเสริมให้สำนักฯ มีแนวทางที่ในการค้นหาความผูกพันของบุคลากรแต่ละประเภทที่สามารถขับเคลื่อนความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรเพื่อให้การทำงานสำเร็จบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสำนักฯ

5.2ข ไม่พบแนวทางในการดำเนินงานที่เป็นระบบในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะสื่อสารที่เปิดกว้างมีผลการดำเนินการที่โดดเด่น บุคลากรมีความผูกพัน

#### Evidence

- ผู้บริหารสำนักฯ เสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กร โดยมีการทบทวนค่านิยมและค่านิยมผ่านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ แต่ไม่พบวิธีการในการเสริมสร้างวัฒนธรรมของสำนักฯ ที่เชื่อมโยงจากโครงสร้างองค์กร (OP) และสนับสนุนพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมของสำนักฯ รวมถึงสื่อสารไปยังบุคลากรที่เปิดกว้าง และมีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นของสำนักฯ ไปยังบุคลากรเพื่อนำแนวทางดังกล่าวสู่การปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม

#### Potential impact

- การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ มีกระบวนการในการเสริมสร้างวัฒนธรรมของสำนักฯ ที่ส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้ดำเนินสู่การปฏิบัติที่สนับสนุนพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมของสำนักฯ

5.2ค(1) ไม่พบแนวทางในการดำเนินงานที่เป็นระบบในการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น

#### Evidence

- สำนักฯ มีแนวทางการดำเนินงานจัดการผลการปฏิบัติงาน โดยระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้วยระบบการประเมินผลและใช้เกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด แต่ไม่พบวิธีการในการนำผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มาพิจารณาในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่โดดเด่น อย่างไร

#### Potential impact

- การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ มีระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักฯ และอาจช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานของสำนักฯ บรรลุตามผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของคณะ

5.2ค(2) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการนำผลการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรจัดการระบบการเรียนรู้และพัฒนาสนับสนุนความต้องการของบุคลากรและความจำเป็นของสำนักฯ

#### Evidence

- สำนักฯ มีแนวทางในการดำเนินงานในการนำผลการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรวางแผนเพื่อหาความต้องการของบุคลากรผ่านการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล แต่ไม่พบวิธีการในการนำผลการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรจัดการระบบการเรียนรู้และพัฒนาสนับสนุนความต้องการของบุคลากรและความจำเป็นของสำนักฯ อย่างไร

#### Potential impact

- การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยเสริมสร้างให้สำนักฯ นำผลการพัฒนาบุคลากรมาจัดระบบการเรียนรู้ให้กับบุคลากร รวมถึงช่วยสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร และอาจช่วยให้การปฏิบัติงานของบุคลากรบรรลุตามสมรรถนะหลักของสำนักฯ

5.2ค(3) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการพัฒนาอาชีพการทำงานและการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง

#### Evidence

- สำนักฯ มีกระบวนการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพทั้งเรื่องการขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน แต่ไม่พบวิธีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งสำหรับผู้บริหาร และผู้นำองค์กร อย่างไร

#### Potential impact

- การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมให้สำนักฯ มีกระบวนการในการวางแผนการพัฒนาอาชีพและวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง อีกทั้งอาจช่วยส่งเสริมในการจัดการความก้าวหน้าในด้าน

อาชีพและด้านการสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหาร และผู้นำ และตำแหน่งอื่นๆ ในสำนักฯ ให้มีความก้าวหน้าตามแนวทางที่กำหนด

## หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations)

6.1 กระบวนการทำงาน (Work Process) : สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการและปรับปรุงการจัดการศึกษาวิจัยและบริการฯ รวมทั้งกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร

คะแนนในหมวดนี้ อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10 - 25 (ผลการประเมิน 10 %)

### จุดแข็ง

6.1ก(1,2) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการออกแบบหลักสูตรและบริการ รวมทั้งข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการ

### Evidence

- สำนักฯ การออกแบบหลักสูตรและบริการ ดังภาพที่ 6.1 ก และ นำข้อกำหนดที่สำคัญมาใช้ในการออกแบบข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการ ดังภาพที่ 6.1 ก (1) โดยยึดหลักผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง พิจารณาวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญจากในมุมมองของความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใช้ทฤษฎีการให้บริการที่แยกองค์ประกอบเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านคุณค่าของลูกค้า

### Potential impact

- การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญและกำหนดกระบวนการทำงานสำคัญอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้สำนักฯ สามารถออกแบบกระบวนการทำงานที่ตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

### โอกาสในการปรับปรุง

6.1ก(3,4) ไม่พบวิธีการในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ และแนวทางที่ใช้ในการออกกระบวนการเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ โดยใช้ความรู้ขององค์กรหรือการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการออกแบบกระบวนการ

### Evidence

- ไม่พบวิธีการที่สำนักฯ ใช้ในการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดของผลลัพธ์สำคัญของกระบวนการ โดยคำนึงถึงสมรรถนะหลักของสำนักฯ คุณค่าของสำนักฯ ในมุมมองของผู้เรียนและลูกค้ำมาใช้ประโยชน์ในการออกแบบกระบวนการอย่างไร

### Potential impact

- การดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้สำนักฯ สามารถออกแบบกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ำ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.1ข(1) ไม่พบแนวทางในการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญตามแนวทางที่ได้ ออกแบบไว้

#### Evidence

- ไม่พบสารสนเทศการกำหนดตัวชี้วัดรายทางในการวัดผลการดำเนินการภายในกระบวนการ (leading indicator) และตัวชี้วัดปลายทางเพื่อควบคุมกระบวนการ (lagging indicator) ทั้งกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุน

#### Potential impact

- การดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้สำนักฯ สามารถถ่ายทอด กำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินการของกระบวนการหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกันไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

6.1ข(2) ไม่พบวิธีการที่เป็นระบบในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ

#### Evidence

- ไม่พบว่า สำนักฯ มีกระบวนการทบทวนผลการดำเนินการผ่านการวิเคราะห์ตัวชี้วัดในกรณีที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของกระบวนการสำคัญอย่างไร

#### Potential impact

- การดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้สำนักฯ สามารถค้นพบประเด็นการปรับปรุง พัฒนา กระบวนการสำคัญที่ยังส่งผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย นำมาจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงเพื่อยกระดับผลการดำเนินการโดยรวมของสำนักฯ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน ลูกค้ายุติธรรม และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2.1ข (1) ไม่พบวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของสำนักฯ

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติ (Operational Effectiveness) : สำนักฯ มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการมีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

คะแนนในหมวดนี้ อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10 - 25 (ผลการประเมิน 10 %)

#### จุดแข็ง

6.2 ข สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการจัดการเครือข่ายอุปทาน

#### Evidence

- สำนักฯ ดำเนินการจัดการเครือข่ายอุปทาน โดยเน้นการทำงานร่วมกับคู่ค้าและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีเป้าหมายร่วมกันในการสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการและการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ แนวทางประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์ความต้องการของห้องสมุดและผู้ให้บริการ 2) การกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้บริการ/คู่ค้า 3) การกำหนดข้อตกลงและมาตรฐานการทำงานร่วมกันกับผู้ขายหรือหน่วยงานสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัย 4) สำนักฯ รวบรวมข้อมูลจากประสบการณ์การทำงานกับผู้ให้บริการ ดังตารางที่ 6.1ข.

#### Potential impact

- การดำเนินการดังกล่าวอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้สำนักฯ สามารถบริหารจัดการเครือข่ายอุทยานทุกกลุ่ม เพื่อการดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันกับสำนักฯ ส่งผลต่อการยกระดับผลการดำเนินการที่ตอบสนอง ต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และพันธกิจ

### โอกาสในการปรับปรุง

6.2 ก ไม่พบการดำเนินการอย่างเป็นระบบในการจัดการประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการควบคุม ต้นทุน

#### Evidence

- ไม่พบว่าสำนักฯ มีวิธีการดำเนินการอย่างไรในการจัดการเรื่องต้นทุนที่สอดคล้องกับกระบวนการหลักและ กระบวนการสนับสนุนเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การจัดการต้นทุนด้านหลักสูตร บริการ และกระบวนการ การลดรอบเวลา การลดความสูญเปล่าที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรและบริการ การวิเคราะห์ ปัจจัยและเครื่องมือมาใช้ในการเพิ่มผลผลิต ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ เป็นต้น

#### Potential impact

- การดำเนินการอย่างเป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้สำนักฯ สามารถปรับปรุงกระบวนการผ่านการค้นหา ปรับเปลี่ยนขั้นตอนในกระบวนการ ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสำนักฯ

6.2 ค(1) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการดูแลสภาพแวดล้อมในการป้องกันอุบัติเหตุ ความไม่ปลอดภัยในการ ปฏิบัติงานของสำนักฯอย่างไร

#### Evidence

- ไม่พบการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน รวมถึงการบริหารความเสี่ยงด้านอาคารสถานที่และการกู้คืนสภาพ ของอาคารสถานที่ที่แตกต่างกัน

#### Potential impact

- การดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้สำนักฯ สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อ ความปลอดภัยของบุคลากรและผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

6.2 ค(2) ไม่พบแนวทางในการคาดการณ์ล่วงหน้าและวิธีการที่เป็นระบบในการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติ ภาวะ ฉุกเฉิน และภาวะพลิกผันอื่นๆ

#### Evidence

- ไม่พบแผนการเตรียมพร้อมและกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และภาวะพลิกผัน ไม่พบ แผนกู้คืนสภาพ เมื่อเกิดกรณีฉุกเฉินหรือภัยพิบัติต่าง ๆ เกิดขึ้น

#### Potential impact

- การดำเนินการอย่างเป็นระบบ จะช่วยสนับสนุนให้สำนักฯ สามารถดำเนินกิจกรรมและปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้อย่างต่อเนื่อง

6.2 ค(3) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการบริหารความเสี่ยง

## Evidence

- ไม่พบแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักฯ และการระบุผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

## Potential impact

- การดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้สำนักฯ สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสมและทันเหตุการณ์

## หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)

### 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (Product and Process Results): ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ และกระบวนการเป็นอย่างไร

คะแนนในหมวดนี้อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10 - 25 (ผลการประเมิน 10%)

#### จุดแข็ง

##### 7.1ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

- ผลการดำเนินงานหลายเรื่องสูงกว่าปีที่ผ่านมา

## Evidence

- ผลลัพธ์ที่ทำได้สูงกว่าปีที่ผ่านมา
  - สถิติการเข้าใช้บริการ Onsite และ Online
  - จำนวนผู้ใช้บริการสตรีมมิงคอนเทนต์ Netflix
  - สถิติการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ
  - จำนวนครั้งในการกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ
  - ความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ

### 7. 1ข(1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ 7.1 ข(2) ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน 7.1ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุทยาน

- ผลการดำเนินงานหลายเรื่องสูงกว่าปีที่ผ่านมา

## Evidence

- ผลลัพธ์ที่ทำได้สูงกว่าปีที่ผ่านมา
  - จำนวนการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ : หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (อังกฤษ) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (ไทย) หนังสือแบบรูปเล่ม (ไทย)
  - สถิติการขอยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด : MALINET ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม
  - จำนวนการให้บริการในสถานที่และนอกสถานที่
  - จำนวนเครือข่ายความร่วมมือที่เกิดขึ้นใหม่

## Potential impact

- การมีผลลัพธ์ด้านบริการเพิ่มขึ้นอาจทำให้สำนักฯ บรรลุพันธกิจ และเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน

### โอกาสในการปรับปรุง

#### 7.1ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

- ผลการดำเนินงานหลายเรื่องต่ำกว่าปีที่ผ่านมา

#### Evidence

- ผลลัพธ์ที่ต่ำกว่าปีที่ผ่านมา
  - สถิติการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับโดย สกอ.

#### 7. 1ข(1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ 7.1 ข(2) ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน 7.1ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

- ผลการดำเนินงานหลายเรื่องต่ำกว่าปีที่ผ่านมา
- ไม่รายงานผลลัพธ์เรื่องของการจัดการเครือข่ายอุปทาน

#### Evidence

- ผลลัพธ์ที่ต่ำกว่าปีที่ผ่านมา
  - จำนวนการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ : หนังสือแบบรูปเล่ม (อังกฤษ) บอร์ดเกม
  - สถิติการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด : ISANULINET ข่ายงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
- ไม่พบผลลัพธ์ของการจัดการเครือข่ายอุปทาน

#### Potential impact

- การมีผลลัพธ์ด้านบริการลดลงอาจทำให้สำนักฯ ไม่อาจตอบสนองความพึงพอใจการให้บริการต่อลูกค้าและผู้รับบริการ
- การไม่รายงานผลลัพธ์เรื่องของการจัดการเครือข่ายอุปทานอาจทำให้สำนักฯ ไม่สามารถจัดการเครือข่ายอุปทานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักฯ

#### 7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า (Customer Results): ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นอย่างไร คะแนนในหมวดนี้อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 0 - 5 (ผลการประเมิน 10 %)

#### จุดแข็ง (STRENGTHS)

- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้น ตารางที่ 7.1 ข(1)-1
- ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมีค่าเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับคู่เทียบภาพที่ 7.1 ข(1)-3

#### โอกาสในการปรับปรุง (OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT)

#### Evidence

- สำนักฯ ไม่ได้รายงานผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่สำคัญที่ตอบสนองต่อการดำเนินงานที่มุ่งเน้นลูกค้า เช่น ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มหลัก ได้แก่ นักเรียน นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ ความพึงพอใจของของคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผลลัพธ์ด้านผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น การมาใช้บริการซ้ำ

### Potential impact

การแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญอย่างครบถ้วนและครอบคลุม อาจบ่งชี้โอกาสในการตอบสนองเกินความคาดหวัง สร้างความผูกพันของลูกค้าตามที่สำนักฯ กำหนด

**7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร: ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร มีอะไรบ้างคะแนนในหมวดนี้อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 0 - 5 (ผลการประเมิน 10 %)**

#### จุดแข็ง

7.3ก(1) ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

#### Evidence

สำนักฯ รายงานผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรที่มีระดับดีขึ้น

- 7.3ก(1) ผลลัพธ์ด้านการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรสายสนับสนุน
- 7.3ก(1)-2 จำนวนบุคลากรที่ได้รับรางวัล

#### โอกาสในการปรับปรุง

#### Evidence

สำนักฯ ไม่ได้รายงานผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่สำคัญที่ตอบสนองต่อผลการประเมินความปลอดภัยในการทำงาน ผลการประเมิน ส 5 ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม ความพึงพอใจด้านสวัสดิการสิทธิประโยชน์ ร้อยละบุคลากรที่มีทักษะเพิ่มขึ้นจากการอบรม และความพึงพอใจต่อระบบการพัฒนาบุคลากร

### Potential impact

การรายงานผลลัพธ์ด้านบุคลากรอย่างครอบคลุมอาจนำไปสู่การมุ่งมั่นต่อค่านิยม Participation ในการสร้างการมีส่วนร่วมจากบุคลากรทั้งภายในและนอกหน่วยงาน

**7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results) : ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรเป็นอย่างไร**

คะแนนในหมวดนี้อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 5 - 10 (ผลการประเมิน 10%)

**7.4 ก ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร กำหนด จริยธรรมและการสร้างประโยชน์ให้สังคม**

#### จุดแข็ง

- ผลการดำเนินงานบางเรื่องบรรลุเป้าหมาย

#### Evidence

ผลลัพธ์ที่บรรลุเป้าหมาย

- การสนับสนุนชุมชน : โครงการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้หมอลำจังหวัดมหาสารคาม : สร้างศูนย์การเรียนรู้ องค์ความรู้และจำนวนกลุ่มเป้าหมาย

#### Potential impact

- การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ เห็นโอกาสในการพัฒนาด้านการจัดการความสัมพันธ์และความผูกพันของชุมชน

#### โอกาสในการปรับปรุง

- ไม่พบการรายงานผลลัพธ์ ค่าเป้าหมาย ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กรหลายด้าน

#### Evidence

- ไม่พบการรายงานผลลัพธ์ ค่าเป้าหมาย ด้านกำกับดูแลองค์กร ในด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำสำนักฯ ด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับและการรับรองคุณภาพ ด้านจริยธรรม และด้านความผาสุกของชุมชน

#### Potential impact

- การรายงานผลลัพธ์ ค่าเป้าหมาย ด้านกำกับดูแลองค์กร จะแสดงประสิทธิผลของผู้นำในการถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติ อันเป็นส่วนสำคัญในการบรรลุผลสำเร็จตามแผนกลยุทธ์และการบรรลุวิสัยทัศน์

### 7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาดและกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, and Marketplace Results) : ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการเงินและตลาด และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติมีอะไรบ้าง

คะแนนในหมวดนี้อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10 - 25 (ผลการประเมิน 10%)

#### จุดแข็ง

#### 7.5 ก ผลลัพธ์ด้านการเงิน ด้านการตลาดมีอะไรบ้าง

- แสดงผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาดหลายเรื่อง

#### Evidence

- ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด
- จำนวนงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 - 2568
  - ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 - 2568
  - ผลการดำเนินการด้านตลาด : การจัดหา จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศมากกว่าปีที่ผ่านมา ได้แก่ e-Book ภาษาไทย e-Book ภาษาต่างประเทศ และหนังสือภาษาไทย
- การมีผลลัพธ์ด้านบริการเพิ่มขึ้นอาจทำให้สำนักฯ บรรลุพันธกิจ และเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน

#### โอกาสในการปรับปรุง

7.5ก ไม่พบผลลัพธ์และแนวโน้มด้านงบประมาณ การเงิน และตลาดที่สำคัญของสำนักฯ

7.5ข ไม่พบผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติที่แสดงถึงการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

#### Evidence

- ไม่แสดงผลลัพธ์และแนวโน้มด้านงบประมาณ การเงิน และตลาดที่สำคัญของสำนักฯ
- ไม่แสดงผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติที่แสดงถึงการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

#### Potential impact

- การทบทวน และปรับปรุงผลลัพธ์ดังกล่าวอาจทำให้สำนักฯ มีเครื่องมือในการสนับสนุนการดำเนินการ ที่นำไปสู่ความสำเร็จด้านกลยุทธ์และบรรลุวิสัยทัศน์

## สรุปผลการประเมิน (Overall Band)

Summary of Criteria Items	Total Points Possible Column A	Percentage Score 0-100% Column B	Score (A x B) Column C	Scoring Band Column D
<b>Category 1 (Process)</b>				
1.1	65	15	9.75	2
1.2	50	15	7.50	2
<b>Category Total</b>	<b>115</b>		<b>17.25</b>	
<b>Category 2 (Process)</b>				
2.1	45	10	4.50	2
2.2	45	10	4.50	2
<b>Category Total</b>	<b>90</b>		<b>9.00</b>	
<b>Category 3 (Process)</b>				
3.1	40	15	6.00	2
3.2	45	15	6.75	2
<b>Category Total</b>	<b>85</b>		<b>12.75</b>	
<b>Category 4 (Process)</b>				
4.1	45	15	6.75	2
4.2	45	15	6.75	2
<b>Category Total</b>	<b>90</b>		<b>13.50</b>	
<b>Category 5 (Process)</b>				
5.1	40	15	6.00	2
5.2	45	15	6.75	2
<b>Category Total</b>	<b>85</b>		<b>12.75</b>	
<b>Category 6 (Process)</b>				
6.1	40	10	4.00	2
6.2	45	10	4.50	2
<b>Category Total</b>	<b>85</b>		<b>8.50</b>	
				<b>Process Scoring Band \$</b>
<b>SUBTOTAL Cat. 1-6</b>	<b>550</b>		<b>73.75</b>	<b>1</b>
<b>Category 7 (Results)</b>				
7.1	120	10	12.00	2
7.2	80	10	8.00	3
7.3	80	10	8.00	2
7.4	80	10	8.00	2
7.5	90	10	9.00	2
				<b>Results Scoring Band \$</b>
<b>SUBTOTAL Cat. 7</b>	<b>450</b>		<b>45.00</b>	<b>2</b>
<b>GRAND TOTAL (D)</b>	<b>1,000</b>	<b>TOTAL SCORE</b>	<b>119</b>	

**หมายเหตุ:** ระดับการประเมินในภาพรวม (Overall Band) นี้ เป็นการรวมคะแนนผลการประเมินจากทุกหัวข้อ ตามเกณฑ์ EdPEx ทั้ง 17 หัวข้อ แล้วจึงทำการแปลผลออกมาเป็นระดับการประเมินในภาพรวม ไม่ได้เป็นการนำ ระดับการประเมินรายหัวข้อ (Item Band) มาเฉลี่ยรวมกันแต่อย่างใด

ตาราง 2 แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 1-6 (Item Band)

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5%	<p>A : ไม่ปรากฏแนวทางอย่างเป็นระบบ มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน</p> <p>D : ไม่มีหรือแทบไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ</p> <p>L : ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา</p> <p>I : ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ</p>
10%,15%, 20% หรือ 25%	<p>A : ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ</p> <p>D : การนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ อยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อนั้น</p> <p>L : ปรากฏหลักฐานการเริ่มเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้นฐาน</p> <p>I : แนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการ ร่วมกันแก้ปัญหา</p>
30%, 35%, 40% หรือ 45%	<p>A : ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ</p> <p>D : มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่ปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น</p> <p>L : ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ</p> <p>I : แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความจำเป็นพื้นฐานที่สถาบันต้องทำ/มีตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และในหัวข้อกระบวนการอื่นๆ</p>
50%,55%, 60% หรือ 65%	<p>A : ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ</p> <p>D : มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน</p> <p>L : มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง สถาบันแสดงการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นและแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศได้ถูกนำไปใช้บางเรื่อง ทั้งมีตัวอย่างสร้างนวัตกรรม เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการหลัก</p> <p>I : แนวทางมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความจำเป็นโดยรวมที่สถาบันต้องทำ/มีตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และในหัวข้อกระบวนการอื่นๆ</p>
70%,75%, 80% หรือ 85%	<p>A : ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ</p> <p>D : มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่ หรือหน่วยงานส่วนใหญ่</p> <p>L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และปรากฏหลักฐานการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสถาบัน โดยแสดงการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและแสดงตัวอย่างการสร้างนวัตกรรม</p> <p>I : มีแนวทางที่บูรณาการกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่นๆ</p>
90%, 95% หรือ 100%	<p>A : ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ อย่างครบถ้วน</p> <p>D : มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึงโดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ</p> <p>L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง การแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและการสร้างนวัตกรรม ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นเครื่องมือในระดับสถาบันที่ใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล</p> <p>I : มีแนวทางการบูรณาการอย่างดีกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และในหัวข้อกระบวนการอื่นๆ</p>

ตาราง 3 แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 7 (Item Band)

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5%	<p>Le : ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้</p> <p>T : ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือข้อมูลที่แสดงส่วนใหญ่มีแนวโน้มในทางลบ</p> <p>C : ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I : ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p>
10%,15%, 20% หรือ 25%	<p>Le : มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญ ตอบสนองต่อคำถาม พื้นฐานของหัวข้อ และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง</p> <p>T : มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ</p> <p>C : แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I : มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p>
30%, 35%, 40% หรือ 45%	<p>Le : มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ</p> <p>T : มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี</p> <p>C : เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I : มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p>
50%,55%, 60% หรือ 65%	<p>Le : มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดี ที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ</p> <p>T : แสดงถึงแนวโน้มที่ดีในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> <p>C : ผลการดำเนินการในปัจจุบันบางเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่แข่งและ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม และมีผลการดำเนินการที่ดีในเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I : มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน ที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร ตลาด และกระบวนการที่สำคัญ</p>
70%,75%, 80% หรือ 85%	<p>Le : มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามย่อยของหัวข้อ</p> <p>T : มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญส่วนใหญ่ ซึ่งจะช่วยให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> <p>C : แนวโน้มและผลการดำเนินการในปัจจุบันส่วนใหญ่หรือหลายเรื่อง มีการเทียบเคียงกับคู่แข่ง และ/หรือระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม มีผลการดำเนินการที่ดีมากในเชิงเปรียบเทียบ รวมทั้งผลการดำเนินการที่แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการ</p> <p>I : มีการรายงานผลการดำเนินการขององค์กรที่ครอบคลุมความต้องการส่วนใหญ่</p>
90%, 95% หรือ 100%	<p>Le : มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดีเลิศ ตอบสนองต่อคำถามของหัวข้อย่อยอย่างครบถ้วน</p> <p>T : มีแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องที่สำคัญทุกเรื่อง ซึ่งจะช่วยให้บรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> <p>C : แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการและเป็นผู้นำสำหรับการเทียบเคียงในหลายด้าน</p> <p>I : มีการรายงานผลการดำเนินการและการคาดการณ์ผลการดำเนินการของสถาบันที่ครอบคลุม ความต้องการส่วนใหญ่ของผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น บุคลากร ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการที่สำคัญ</p>

ตาราง 4 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของกระบวนการ (Overall Band)

Band Score	Band Number	Process Descriptors
0-150 <b>Early Development</b>	1	สถาบันแสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาและการดำเนินการตามแนวทางของข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX ในระดับเริ่มต้น โดยยังมีอุปสรรคในการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่ปฏิบัติและยังไม่มีควมก้าวหน้า การพยายามปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เป็นเพียงการแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงแบบพื้น ๆ ในระดับเริ่มต้น
151-200 <b>Early Result</b>	2	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX แต่ยังมีบางเรื่อง (บางกระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่เริ่มมีการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ สถาบันได้พัฒนาแนวทางการปรับปรุงเป็นเชิงรุก
201- 260 <b>Early Improvement</b>	3	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานส่วนใหญ่ของเกณฑ์ EdPEX แม้วางยังมีบางเรื่อง(กระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการนำแนวทางไปปฏิบัติ เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญ ๆ อย่างเป็นระบบ
261-320 <b>Good Performance</b>	4	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEX แม้ว่าให้นำแนวทางไปปฏิบัติอาจมีแตกต่างในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน กระบวนการหลักมีการปรับปรุงจากการประเมินโดยใช้ข้อมูลจริง และแนวทางต่าง ๆ มีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมขององค์กร
321-370 <b>Emerging Industry Leader</b>	5	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบมีประสิทธิภาพและการนำไปถ่ายทอดที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี สถาบันได้แสดงให้เห็นว่ามีประเมินและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการเรียนรู้ขององค์กร ตลอดจนการสร้างนวัตกรรม และส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการสำคัญ ๆ
371-430 <b>Industry Leader</b>	6	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี แนวทางเหล่านี้มีการใช้ตัววัดที่สำคัญ มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ และมีหลักฐานของนวัตกรรมในเกือบทุกเรื่อง การเรียนรู้ขององค์กร รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมและการแบ่งปัน BP เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ แนวทางมีการบูรณาการอย่างชัดเจนกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคตของสถาบัน
431-480 <b>Benchmark Leader</b>	7	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี สถาบันแสดงให้เห็นว่านวัตกรรม ความเป็นเลิศในการถ่ายทอด และมีตัววัดที่มากในเกือบทุกเรื่อง มีการบูรณาการที่ดีถึงดีเลิศอย่างชัดเจน การวิเคราะห์ห้องปฏิบัติการเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP เป็นกลยุทธ์สำคัญในการจัดการ
481-550 <b>World Leader</b>	8	สถาบันแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่โดดเด่นมุ่งเน้นนวัตกรรม มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างถ้วนทั่ว แสดงถึงการใช้ตัววัดอย่างต่อเนื่องและเป็นเยี่ยม มีการบูรณาการของแนวทางกับความต้องการของสถาบันอย่างดียอดเยี่ยม มีการวิเคราะห์ห้องปฏิบัติการเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP ทั่วทั้งองค์กร

ตาราง 5 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของผลลัพธ์ (Overall Band)

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

## ปัจจัยสำคัญ

หัวข้อ	ข้อมูล
1. ผลผลิตภัณฑ์และบริการทางการศึกษา อื่นๆ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. พื้นที่การเรียนรู้สร้างเสริมบรรยากาศที่เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า และการเรียนรู้ตลอดชีวิต</li> <li>2. กิจกรรมการอบรมกิจกรรม/อบรมการรู้สารสนเทศ ทักษะสำคัญในศตวรรษที่ 21 เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต</li> <li>3. การบริการออนไลน์</li> <li>4. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งแบบสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์</li> <li>5. การบริการวิชาการแก่ชุมชนและสร้างเครือข่ายความร่วมมือ</li> </ol>
2. วิสัยทัศน์/ ค่านิยม/ พันธกิจ/ วัฒนธรรมองค์กร	<p><b>วิสัยทัศน์</b> “เป็นศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ทันสมัยและบริการที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน”</p> <p><b>ค่านิยม</b> S Service mind จิตบริการด้วยหัวใจ S Stakeholder ยึดผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง S Standard ทำงานอย่างมีมาตรฐานและหลักวิชาการ</p> <p><b>พันธกิจ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. สร้างแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์มีสมรรถนะตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต</li> <li>2. พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตและการให้บริการเพื่อสนับสนุน ภารกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัยของมหาวิทยาลัย</li> <li>3. สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกเพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้</li> <li>4. สร้างระบบการบริหารจัดการองค์กรที่ดีมีความคล่องตัวและรวดเร็วโดยยึดหลักธรรมาภิบาลภายใต้มีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน</li> </ol> <p><b>วัฒนธรรมองค์กร</b> ใจรักบริการ บริหารงานโปร่งใส ร่วมใจสามัคคี</p>
3. สมรรถนะหลัก	การบริการเป็นเลิศ การทำงานเป็นทีม ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
4. บุคลากร	<p>บุคลากรจำนวน 22 คน ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) สายวิชาการ 4 คน : ข้าราชการ 1 คน และพนักงานมหาวิทยาลัย 3 คน ตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ 1 คน อาจารย์ 3 คน</li> <li>2) สายสนับสนุน 18 คน : พนักงานมหาวิทยาลัย 15 คน พนักงานราชการ 1 คน ลูกจ้าง 2 คน ตำแหน่งชำนาญการ 2 คน</li> </ol>
5. ปัจจัยความผูกพันบุคลากร	<p><b>ปัจจัยความผูกพัน</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ด้านลักษณะงาน 2. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า 3. ด้านเพื่อนร่วมงาน 4. ด้านผู้บังคับบัญชา 5. ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ และ 6. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</li> </ol>
6. สิ้นทรัพย์	<p><b>อาคาร</b> ได้แก่ ห้องค้นคว้าวิทยานิพนธ์และงานวิจัย 1 ห้อง ห้องประชุมกลุ่มย่อย 2 ห้อง มุมหนังสือเด็ก 1 ห้อง ห้องคลังหนังสือเก่า 1 ห้อง ห้องจัดเก็บวารสารนิตยสาร หนังสือพิมพ์ล่วงหน้าสำหรับค้นคว้า 1 ห้อง ห้องนิทรรศการถาวร ห้องบริการสารสนเทศ</p>

หัวข้อ	ข้อมูล
	<p>อาเซียน 1 ห้อง พื้นที่นั่งอ่านให้บริการ 24 ชั่วโมง 1 ห้อง พื้นที่ให้บริการ Co-Working Space 1 ห้อง ห้องบริการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย</p> <p>1 ห้อง ห้องบริการพื้นที่นั่งอ่าน 7 ห้อง ห้องบริการสารสนเทศด้านกฎหมาย 1 ห้อง ห้องค้นคว้า/ประชุมกลุ่มย่อย 12 ห้อง ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นสารสนเทศ 1 ห้อง ห้องเรียน 3 ห้อง ห้องประชุมขนาด 80 ที่นั่ง 1 ห้อง ห้องบันทึกเสียง 1 ห้อง ห้องสตูดิโอบันทึกภาพ 1 ห้อง ห้องให้บริการสื่อมัลติมีเดีย 1 ห้อง</p> <p><b>เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ</b> ได้แก่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix 1 ระบบ โปรแกรมเพื่อการออกแบบสื่อและมัลติมีเดีย Canva 1 โปรแกรม เครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติด้วยตัวเอง 1 เครื่อง เครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติด้วยตัวเอง 1 เครื่อง ระบบการสื่อสารกับผู้รับบริการ (Website, Facebook Fanpage, Line bot, e-Mail) 1 ระบบ ระบบกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัยภายในและภายนอกอาคารสำนักฯ 1 ระบบ และระบบประตูอัตโนมัติ 1 ระบบ</p>
<p><b>7. กฎระเบียบ ข้อบังคับ</b></p>	<p>ด้านมาตรฐานและ การบริหารห้องสมุด</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 - ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วย การใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2565</li> <li>- ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรื่อง การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2566</li> <li>- ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรื่อง ผู้มีสิทธิใช้บริการ การสมัครสมาชิกและสมาชิกภาพของสมาชิกสำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2566</li> <li>- พรบ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2554</li> <li>- พรบ. ลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2565</li> </ul> <p><b>ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พรบ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560</li> <li>- พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562</li> <li>- พรบ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562</li> <li>- ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง ธรรมนูญข้อมูลภาครัฐ - ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง มาตรฐาน และเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลต่อสาธารณะ</li> <li>- นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร</li> </ul> <p><b>ด้านการบริหาร การเงิน พัสดุและงบประมาณ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พรบ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหาร พัสดุภาครัฐ พ.ศ 2560</li> <li>- พรบ. ว่าด้วยวินัยการเงินการคลัง พ.ศ. 2561</li> <li>- ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อ จัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ 2560</li> <li>- พรบ. การบริหารส่วนงานภายในของสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2562</li> </ul> <p><b>ด้านการปฏิบัติงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546</li> <li>- พรบ. ระเบียบข้าราชการพลเรือนใน มหาวิทยาลัยในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม</li> <li>- พรบ. ประกันสังคม พ.ศ. 2533 และ ฉบับที่ 2 พ.ศ 2537</li> </ul>

หัวข้อ	ข้อมูล
8. โครงสร้างองค์กร	ผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นผู้บริหารสูงสุด มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปีขึ้นตรงต่ออธิการบดี ประกอบด้วย 4 กลุ่มงาน คือ 1. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป 2. กลุ่มงานห้องสมุด 3. กลุ่มงานเทคโนโลยีดิจิทัล และ 4. กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์
9. ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. นักศึกษาปริญญาตรี. 2. นักศึกษาบัณฑิตศึกษา 3. อาจารย์ 4. บุคลากรสายสนับสนุน 5. นักเรียนโรงเรียนสาธิต มจร.มหาสารคาม 6. ศิษย์เก่า (ลูกค้าในอดีต) 7. ผู้เกษียณอายุ (ลูกค้าในอดีต) 8. นักเรียน (ลูกค้าในอนาคต) 9.หน่วยงานราชการ (โรงเรียน, ห้องสมุดประชาชน) 10. ชุมชน
10. ความต้องการและความคาดหวัง	<b>นักศึกษาปริญญาตรี</b> 1. มีทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น 2. มี co-working space และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ 3. มีพื้นที่ให้บริการ 24 ชั่วโมง 4. กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ <b>นักศึกษาบัณฑิตศึกษา</b> 1. มีทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น 2. มีทรัพยากรที่ทันสมัย 3. มีฐานข้อมูลออนไลน์ที่สนับสนุนการทำวิจัย 4. มี co-working space และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ <b>อาจารย์</b> 1.มีทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น 2. มีทรัพยากรที่ทันสมัย 3. การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ <b>บุคลากรสายสนับสนุน</b> 1. มีบริการที่ทันสมัย 2. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย <b>ศิษย์เก่า (ลูกค้าในอดีต)</b> การมีสิทธิ์เข้าใช้บริการห้องสมุดได้ <b>ผู้เกษียณอายุ (ลูกค้าในอดีต)</b> ความต้องการฝึกอบรมด้านดิจิทัล <b>นักเรียน (ลูกค้าในอนาคต)</b> การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ <b>หน่วยงานราชการ (โรงเรียน, ห้องสมุดประชาชน)</b> ความร่วมมือและการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ <b>ชุมชน</b> การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้แก่ชุมชน
11. ส่วนตลาดที่สำคัญ	-
12. ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือและข้อกำหนดที่สำคัญ	<b>ผู้ส่งมอบ</b> บริษัทจำหน่ายหนังสือ และศูนย์หนังสือ จำนวน 11 แห่ง <b>คู่ความร่วมมือเป็นทางการ</b> ได้แก่ เครือข่ายความร่วมมือระหว่าง ห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS (TDC) เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จังหวัดมหาสารคาม (MALINET) เครือข่ายห้องสมุดมนุษยแห่งประเทศไทย (Thailand Human Library Network) และกรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI) <b>คู่ความร่วมมือ ที่ไม่เป็นทางการ</b> ได้แก่ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัล สำนักงานอธิการบดี และกองพัฒนานักศึกษา
13. ลำดับในการแข่งขัน	ไม่พบการจัดลำดับการแข่งขัน
14. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	<b>ด้านเทคโนโลยี</b> : การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล, AI, Alpowered Search, Mobile Application <b>พฤติกรรมผู้ใช้</b> : เข้าถึงข้อมูลด้วยตนเอง “ทุกที่ ทุกเวลา” (anywhere – anytime) <b>โครงสร้างบริการ</b> : Learning space & Online platform <b>โครงสร้างเชิงนโยบาย</b> : พันธกิจพัฒนาท้องถิ่น <b>งบประมาณ</b> : อิงผลลัพธ์และคุ้มค่า
15. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ	สำนักวิทยบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี และมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
16. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	SC1 พัฒนากิจกรรมการผลิตสื่อดิจิทัลเพื่อสร้างนวัตกรรมและนำเสนอผ่านออนไลน์ SC2 พัฒนาระบบงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อบริหารจัดการที่ทันสมัย SC3 พัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้านสารสนเทศที่มีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

หัวข้อ	ข้อมูล
	SC4 ยกระดับการบริการที่ได้มาตรฐาน
17. ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	SA1 การมีพื้นที่ที่ชัดเจนภายใต้ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย SA2 มีเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน SA3 มีทรัพยากรที่หลากหลายที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และท้องถิ่น SA4 มีวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ที่พร้อมรองรับการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ SA5 มีการส่งเสริมการใช้บริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ SA6 บุคลากรที่มีความรู้ ความ สามารถทั้งทางด้านบรรณารักษ์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
18. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	PDCA KM AUN-QA KPIs และ IDP