



รายงานการตรวจประเมิน
(Feedback Report)
ประจำปีการศึกษา 2568

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน



.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นवलวี แสงชัย)



.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยวัช ศิริบวรพิทักษ์)



.....กรรมการและเลขานุการ
(นายชนกฤต วิชัยวงศ์)

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน	ก
สารบัญ	ข
ส่วนที่ 1 วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน	1
ส่วนที่ 2 บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)	2
ส่วนที่ 3 รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ	7
ส่วนที่ 4 สรุปผลการประเมิน (Overall Band)	31

ส่วนที่ 1

วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่นำเกณฑ์ EdPEX มาใช้เพื่อการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ และเพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาที่เข้าร่วมโครงการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสำนักฯ ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักฯ ในภาพรวม

แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินในครั้งนี้เป็นการตรวจประเมินโดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์การเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างก้าวกระโดด ที่มาของเกณฑ์คือ Baldrige Education Criteria for Performance Excellence เป็นที่ยอมรับและรู้จักในวงการศึกษา และมีสถาบันการศึกษาหลายแห่งทั้งในสหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย สิงคโปร์ ฮองกง รวมทั้งประเทศไทย นำเกณฑ์นี้ไปใช้เพื่อการพัฒนาตนเอง นอกจากนี้ มีโปรแกรมเกี่ยวกับผลการดำเนินการหรือความเป็นเลิศทางธุรกิจอยู่ประมาณ 100 โปรแกรมทั่วโลก ซึ่งส่วนใหญ่ใช้เกณฑ์ของ Baldrige หรือเกณฑ์ที่คล้ายคลึงกันเป็นต้นแบบการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

คณะผู้ประเมิน ได้พิจารณาประเมินรายงานของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) ฉบับปี พ.ศ. 2567 – 2570 และได้เข้าตรวจเยี่ยมพื้นที่ ในวันที่ 4 สิงหาคม 2569 แล้วนำมาประชุมหาข้อสรุปร่วมกันเพื่อยืนยันข้อมูลจากรายงาน และทำรายงานสรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่อไป

คณะกรรมการตรวจประเมิน

- | | | |
|--|---------------------|----------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นวลฉวี แสงชัย | ประธาน | มหาวิทยาลัยขอนแก่น |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยวัช ศรีบริวารพิทักษ์ | กรรมการ | มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม |
| 3. นายธนภุต วิชัยวงศ์ | กรรมการและเลขานุการ | มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม |

ส่วนที่ 2

บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

ก จุดแข็งด้านกระบวนการที่สำคัญ มีดังนี้

1. ผู้นำระดับสูงมีวิธีการนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์

• ผู้นำระดับสูงเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

• ผู้นำระดับสูงถ่ายทอดกลยุทธ์และนโยบายที่สำคัญ และมีวิธีการที่หลากหลายในการสื่อสารไปยังบุคลากร

• ผู้นำระดับสูงส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมยึดแนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

• มีแนวทางที่เป็นระบบในการวางแผนจัดทำแผนกลยุทธ์ การจัดทำแผนปฏิบัติการ และถ่ายทอดแผนปฏิบัติการ

การดำเนินการดังกล่าว จะช่วยสนับสนุนการขับเคลื่อน สวบ.ให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์

2. สวบ.แสดงให้เห็นถึงแนวทางในการดำเนินการที่มุ่งเน้นความสำเร็จ

• สวบ. มีแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ บูรณาการการจัดทำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และสมรรถนะหลัก

• สวบ. มีแนวทางในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนสำคัญ

• สวบ. เริ่มมีแนวทางในการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การจัดการความสัมพันธ์ และการจัดการข้อร้องเรียน

• สวบ. เริ่มมีแนวทางในการเลือกข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ การสร้างและการจัดการความรู้

• สวบ. เริ่มมีแนวทางในการประเมินความผูกพันของบุคลากร การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร

• สวบ.เริ่มมีแนวทางในการจัดการเครือข่ายอุปทาน

การดำเนินการดังกล่าว จะช่วยสนับสนุนให้ สวบ. สามารถสร้างผลงานที่โดดเด่นอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการประสบความสำเร็จและบรรลุวิสัยทัศน์

ข โอกาสในการพัฒนากระบวนการที่สำคัญ มีดังนี้

สวบ. มีโอกาสในการพัฒนาแนวทางที่เป็นระบบเพื่อแสดงถึงประสิทธิผลหลายเรื่อง หลายเรื่อง

• แนวทางในการถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึง

• แนวทางการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของผู้นำระดับสูง

• แนวทางการทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุพันธกิจ และวิสัยทัศน์ของผู้นำ

ระดับสูง

• แนวทางในการทบทวนจากผลการดำเนินงานขององค์กรจากระบบก ากับดูแลองค์กร

• แนวทางการสร้างความผาสุกและผลประโยชน์ให้กับสังคม ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และ

ด้านสิ่งแวดล้อม

- แนวทางในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ การพัฒนาสารสนเทศที่มีความสำคัญเพื่อใช้ในการกระบวนการวางแผนกลยุทธ์
- แนวทางในการระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม
- แนวทางในการตัดสินใจว่ากระบวนการที่สำคัญใดจะดำเนินการโดยบุคลากรของ และกระบวนการใดที่ต้องดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ
- แนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุนความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์
- แนวทางในการคาดการณ์ผลการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงขีดความสามารถของหน่วยงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง
- แนวทางในการจัดการประสิทธิผลของการค้นหาความต้องการของลูกค้าเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่
- แนวทางในการเสริมสร้างประสบการณ์ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นอย่างเป็นธรรม
- แนวทางการค้นหาความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า
- แนวทางในการติดตามข้อมูลสารสนเทศของการปฏิบัติงานทั้งข้อมูลประจำวันและโดยรวม
- แนวทางในการค้นหา และแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- แนวทางในการประเมินขีดความสามารถ และอัตรากำลังของบุคลากร
- แนวทางในการเตรียมความพร้อมบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง
- แนวทางในการพัฒนาอาชีพการทำงานและการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง
- แนวทางในการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ
- แนวทางในการดูแลสภาพแวดล้อมในการป้องกันอุบัติเหตุ ความไม่ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
- แนวทางในการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง

การดำเนินการการที่ครอบคลุมในประเด็นข้างต้นอย่างเป็นระบบ อาจช่วยสนับสนุนการบรรลุตามพันธกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ค ผลลัพธ์ที่สำคัญหรือโดดเด่น มีดังนี้

สวบ. รายงานผลลัพธ์สำคัญที่มีแนวโน้มที่ดี

- จำนวนการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ
- จำนวนครั้งของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ Onsite
- จำนวนครั้งของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ Online
- จำนวนการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศแต่ละปี
- จำนวนสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อื่นๆ
- จำนวนผู้ใช้บริการบอร์ดเกมส์
- จำนวนครั้งที่ยืมคืนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book)
- จำนวนการให้บริการวิชาการในสถานที่และนอกสถานที่
- จำนวนกิจกรรมความร่วมมือเครือข่ายห้องสมุด

- ร้อยละความพร้อมให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต
- ร้อยละความสำเร็จของระบบสำรองข้อมูล
- ร้อยละอุปกรณ์ความปลอดภัยพร้อมใช้งาน
- ร้อยละบุคลากรที่ผ่านการรับรอง/ได้รับรางวัล
- ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน
- ระดับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร
- จำนวนผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนัก
- จำนวนผู้เข้าชมและติดตามเพจ FB ที่เพิ่มขึ้น
- จำนวนนวัตกรรมที่เพิ่มขึ้น

สวบ. รายงานผลลัพธ์ที่แสดงการเปรียบเทียบกับคู่เทียบ

- ผลการประเมินสมรรถนะและการปฏิบัติงานของผู้บริหารสำนัก
- ผลการประเมินการพัฒนานวัตกรรมและการใช้นวัตกรรมในการบริหารจัดการองค์กร
- ผลการประเมินของคณะกรรมการติดตามตรวจสอบและประเมินผลของมหาวิทยาลัย

ผลการดำเนินงานที่มีแนวโน้มที่ดี และการเทียบเคียงผลการดำเนินงานกับคู่เทียบ อาจมีส่วนสำคัญช่วยให้ สวบ. สามารถบรรลุแผนกลยุทธ์และการบรรลุวิสัยทัศน์ และสามารถแข่งขันกับคู่เทียบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ง ผลลัพธ์ที่ไม่ชัดเจนหรือที่ควรปรับปรุง มีดังนี้

➤ สำนักไม่ได้รายงานผลลัพธ์ที่สำคัญหลายเรื่อง ดังนี้

- ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยต่อสภาวะฉุกเฉิน
- ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน
- ผลลัพธ์ด้านการจัดการต้นทุนในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน
- ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าหลัก เช่น นักเรียน นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
- ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ
- ผลลัพธ์ความพึงพอใจของคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- ผลลัพธ์ด้านการประเมินความพึงพอใจด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์
- ผลลัพธ์ด้านร้อยละของบุคลากรที่มีทักษะเพิ่มขึ้นจากการอบรม
- ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจต่อระบบการพัฒนาบุคลากร
- ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของการสื่อสาร
- ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของการสื่อสารของผู้บริหารระดับสูง
- ร้อยละของบุคลากรที่นำวิสัยทัศน์ พันธกิจค่านิยมของสวบ.ไปปฏิบัติ
- ผลการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก เสถียรภาพทางการเงิน
- ผลลัพธ์ด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ เช่น ผลลัพธ์การดำเนินการของโครงการ/กิจกรรมต่างๆ
- ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของการสื่อสารของผู้บริหารระดับสูง -

- ความพึงพอใจของชุมชนต่อโครงการสนับสนุนชุมชน
- ความเข้มแข็งของชุมชนที่สวบ. ไปให้การสนับสนุน
- ประสิทธิภาพของการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จในการบรรลุพันธกิจ
- รายรับด้านต่างๆของ สวบ.
- เงินทุนสำรองของ สวบ.
- ร้อยละรายได้ที่เพิ่มขึ้น
- จำนวนผู้ใช้บริการด้านต่างๆ
- สัดส่วนงบประมาณแผ่นดินหรืองบประมาณเงินรายได้ต่องบประมาณทั้งหมด
- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์ (จำแนกตาม SO)
- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการประจำปี
- การจัดหา จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ
- ผลลัพธ์และแนวโน้มด้านงบประมาณ การเงิน และตลาดที่สำคัญของส. นกฯ
- ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติที่แสดงถึงการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

➤ **ผลลัพธ์ขององค์กรบางเรื่องมีแนวโน้มลดลง**

- ร้อยละของการใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลหรือระบบอัตโนมัติต่อการใช้งานบริการทั้งหมด
- จำนวนผู้ใช้ฐานข้อมูล Thailand Digital Collection (TDC)
- จำนวนครั้งเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับโดย สปอว.
- จำนวนยืมทรัพยากรสารสนเทศประเภทวิทยานิพนธ์และรายงานวิจัย
- อัตราความสำเร็จของการยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด
- ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ
- จำนวนงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร

การทบทวนและปรับปรุงผลลัพธ์ดังกล่าวอาจทำให้ สวบ.มีเครื่องมือในการสนับสนุนการดำเนินการที่นำไปสู่ความสำเร็จด้านกลยุทธ์และบรรลุวิสัยทัศน์

ส่วนที่ 3

รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ

หมวด 1 การนำองค์กร (Leadership)

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (Senior Leadership): ผู้นำระดับสูงนำองค์กรอย่างไร

คะแนนในหมวดนี้อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10- 25 (ผลการประเมิน 20 %)

จุดแข็ง

1.1ก(1) ผู้นำระดับสูงมีแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม

Evidence ผู้ระดับสูง กำหนดทิศทางและขับเคลื่อน สวบ. โดยรวบรวมผลการดำเนินการและผลการประชุมจากการทำแผนยุทธศาสตร์ของ สวบ. ผ่านการ SWOT Analysis ใช้ข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และสมรรถนะหลัก หลักสูตรและการบริการความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความพึงพอใจผู้ให้บริการ ผลการประเมินองค์กร ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการแข่งขันความได้เปรียบและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ผลลัพธ์หมวด 7 Feedback Report มาประเมินและปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานผ่านวงจร PDCA และแนวคิด EdPEX มีการปรับปรุงกระบวนการ ระบบการนำองค์กรใหม่ โดย“ระบบการนำองค์กรของ สวบ.” มี 6 ขั้นตอน ดังภาพที่ 1.1ก(1)

Potential Impact การมีแนวทางดังกล่าวอย่างเป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมการขับเคลื่อน สวบ. ส่งผลต่อความสำเร็จตามทิศทางที่สำนักกำหนดไว้ได้

1.1ก(2) ผู้นำระดับสูงส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

Evidence

- ผู้บริหารระดับสูง ส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรมโดยกำหนดนโยบายและชี้แจงให้บุคลากรปฏิบัติตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามว่าด้วยจรรยาบรรณบุคลากร
- ผอ.ประกาศเจตจำนงในการดำเนินงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ยึดระเบียบและข้อบังคับในการดำเนินการอย่างเคร่งครัด เช่น การประกาศนโยบาย No Gift Policy การประกาศนโยบายไม่ทนต่อการทุจริต เปิดให้มีช่องทางการสื่อสารในเว็บไซต์ และเฟสบุ๊กเพื่อให้ผู้ให้บริการทั้งภายในและภายนอกสามารถติดต่อสื่อสารให้ข้อมูล การไม่ประพฤติตามกฎหมายและผิดจริยธรรม มีการสื่อสารให้บุคลากรทุกคนเคร่งครัดในเรื่องของ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 และเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลต่อสาธารณะเพื่อมิให้ละเมิด
- สวบ.มีการตั้งคณะกรรมการจริยธรรม ระบบการควบคุมภายใน การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะของหน่วยงาน ดังภาพที่ 1.1ก(2)

Potential impact การมีแนวทางที่เป็นระบบของผู้นำระดับสูงในการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม กำกับดูแลพฤติกรรมปฏิบัติตามจริยธรรม อาจช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ สวบ. และสร้างความเชื่อมั่นให้กับบุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และสังคมโดยรวม

โอกาสในการปรับปรุง

1.1ก(1) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึง
Evidence ไม่พบว่าผู้นำระดับสูงมีการสื่อสารถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบและครอบคลุมเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมอย่างเต็มใจกับบุคลากร พันธมิตร และลูกค้าที่สำคัญทุกกลุ่ม
Potential impact แนวทางการถ่ายทอดเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยม สู่การปฏิบัติไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างครอบคลุม อาจช่วยส่งเสริมการขับเคลื่อน สวบ. ตามทิศทางที่กำหนดไว้ได้

1.1ข ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการสื่อสารและสร้างความผูกพันของผู้นำระดับสูง

Evidence

- สวบ. แสดงวิธีการสื่อสาร และความถี่ในการสื่อสาร ดังตารางที่ 1.1 ข(2) แต่ไม่พบการประเมินการรับรู้และความเข้าใจในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์เพื่อสร้างความผูกพันกับกลุ่มเป้าหมาย บุคลากรแต่ละกลุ่มและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
- สวบ. กำหนด ค่านิยม ARIT และวัฒนธรรม "ใจรักบริการ บริหารงานโปร่งใส ร่วมใจสามัคคี" เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ แต่ไม่ได้แสดงการวัดผลว่าบุคลากรมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมและวัฒนธรรมมากน้อยเพียงใด

Potential impact การมีแนวทางสื่อสารที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล อาจช่วยให้บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้และเข้าใจในทิศทางของ สวบ. เพิ่มขึ้น ส่งเสริมต่อการสร้างผูกพันและประสิทธิผลในการปฏิบัติได้

1.1ค(1) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่มีประสิทธิผลที่ผู้นำระดับสูงสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์

Evidence

- ไม่พบแนวทางอย่างเป็นระบบในการสร้างสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต
- ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบที่ผู้นำระดับสูงในการพัฒนาผู้นำในอนาคต การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการค้นหาองค์ความรู้ และการสร้างนวัตกรรม-
- ไม่ชัดเจนในการสนับสนุนทรัพยากรที่นอกเหนือการจัดการด้านบุคลากร ที่จะช่วยให้ สวบ. ประสบความสำเร็จตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

Potential impact การมีแนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้ สวบ. สามารถบรรลุวิสัยทัศน์และตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่ท้าทายและสร้างการเปลี่ยนแปลง (Strategic Breakthrough) ได้อย่างชัดเจน

1.1 ค (2) ไม่ชัดเจนถึงประสิทธิผลของแนวทางที่ผู้นำระดับสูงทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุพันธกิจ และวิสัยทัศน์

Evidence ไม่ชัดเจนในการปฏิบัติตัวอย่างจริงจังของผู้นำระดับสูงเพื่อการดำเนินการ/กำกับติดตามอย่างเป็นระบบ การกำหนดความสำเร็จระยะสั้น/ระยะยาวของแผนงานที่สร้างผลกระทบทางสังคม เพื่อการบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์

Potential impact การมีแนวทางที่ผู้นำระดับสูงมุ่งเน้นการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ อาจช่วยให้ สวบ. สามารถบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ได้

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม(Governance and Societal Contributions): องค์กรดำเนินการอย่างไรในการกำกับดูแลองค์กรและสร้างประโยชน์ให้สังคม
คะแนนในหมวดนี้อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10 - 25 (ผลการประเมิน 25 %)

จุดแข็ง

1.2 ก(1) สวบ. มีแนวทางในการกำกับดูแลองค์กร

Evidence สวบ. ยึดแนวทางการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลดังตารางที่ 1.2ก(1)-1 และตารางที่ 1.2 ก(1)-2

Potential impact การมีแนวทางดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับที่สำคัญ ช่วยให้บุคลากร ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความมั่นใจในการดำเนินงาน และช่วยสร้างความเชื่อมั่นของสังคมต่อภาพลักษณ์ของ สวบ.

1.2 ข (1,2) สวบ.เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับในปัจจุบัน และมีจริยธรรม

Evidence

- ผู้นำระดับสูง มีการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสังคมที่มีต่อการการบริหารและการปฏิบัติการขององค์กรอย่างเป็นระบบ ผ่าน กก.บริหารความเสี่ยงครอบคลุมกระบวนการหลักของ สวบ. ทั้งด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนการวิจัยการบริการวิชาการ และด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล
- ส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติโดยกำหนดให้การกำกับดูแลตามหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส และความรับผิดชอบ เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารองค์กรและการดำเนินงานตามพันธกิจ ภายใต้โครงสร้างการกำกับดูแลที่กำหนดไว้ใน (OP.1ข.(1))
- ทบทวนประสิทธิผลของการดำเนินงานผ่านระบบข้อร้องเรียน ผลการตรวจสอบภายใน ผลการประเมิน ITA การประเมินความเสี่ยงและการควบคุมภายใน และกำหนดมาตรการแก้ไขกรณีพบข้อบกพร่องหรือพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกับหลักจริยธรรม

Potential Impact แนวทางที่เป็นระบบอาจช่วยส่งเสริมการกำกับดูแล สวบ.อย่างมีความรับผิดชอบ และเพิ่มประสิทธิผลในการบริหารจัดการองค์กร

1.2 ค (2) สวบ. มีแนวทางในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนสำคัญ

Evidence

- สวบ. กำหนดแนวทางการสนับสนุนตามพื้นที่รับผิดชอบภายใต้กรอบของนโยบายของมหาวิทยาลัย ดำเนินการโดยบูรณาการกับพันธกิจมหาวิทยาลัยด้านพันธกิจสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างสร้างสรรค์

- สวบ. กำหนดประเด็นในการสนับสนุนชุมชน วางแผน และจัดทำโครงการเพื่อสร้างความเข้มแข็ง และตอบสนองความต้องการของชุมชน กำหนดตัวชี้วัด มีการกำกับติดตาม และปรับปรุงผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย

Potential impact กระบวนการการสนับสนุนชุมชนที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมความสำเร็จตามพันธกิจของ สวบ.

โอกาสในการปรับปรุง

1.2 ก (2) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลของการประเมินผลการดำเนินงานของผู้นำระดับสูงและระบบการกำกับดูแลองค์กร

Evidence

- ไม่ชัดเจนในการประเมินผู้นำระดับสูงอย่างครอบคลุม
- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้นำระดับสูง
- ไม่ชัดเจนในประสิทธิผลของการประเมินการนำองค์กรของผู้นำแต่ละคน และระบบการนำองค์กรของสวบ. โดยการมีส่วนร่วมจากทุกระดับ

Potential impact แนวทางที่เป็นระบบและครอบคลุมอาจช่วยส่งเสริมประสิทธิผลของระบบการนำองค์กรให้สามารถดำเนินการบรรลุความสำเร็จของพันธกิจและวิสัยทัศน์ได้

1.2ก(3) ไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบการกำกับดูแลทบทวนผลการดำเนินงานของ สวบ.

Evidence

- ไม่ชัดเจนบทบาทของคณะกรรมการที่กำกับ ติดตามตัวชี้วัดหรือ กรอบเวลาในการบรรลุผลระยะสั้น/ระยะยาว
- ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับผู้รับผิดชอบ การกำกับติดตามหรือประเมินผลการดำเนินการในภาพรวมของ สวบ.

Potential impact การทบทวนผลการดำเนินงานที่เป็นระบบของระบบการกำกับดูแลองค์กร อาจช่วยให้ สวบ. บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทุกด้านได้ดียิ่งขึ้น

1.2 ค (1) ไม่ชัดเจนการคำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคมมาเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวัน

Evidence

- ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบที่ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และการปฏิบัติการประจำวันในการดำเนินการกิจกรรม/โครงการที่มีส่วนช่วยสังคม 3 ด้าน 1) ด้านเศรษฐกิจ 2) ด้านสังคม 3) ด้านสิ่งแวดล้อมเพื่อสร้างความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคม
- ไม่พบการกำหนดเป้าประสงค์/เป้าหมายของกิจกรรม/โครงการที่มีส่วนช่วยสังคม 3 ด้าน ที่สะท้อนผลกระทบต่อสังคมฯ

Potential impact แนวทางที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมการดำเนินการตามค่านิยม ARIT ของ สวบ.

หมวด 2 กลยุทธ์ (Strategy)

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ (Strategy Development) : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการจัดทำกลยุทธ์
คะแนนในหมวดนี้ อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10 - 25 (ผลการประเมิน 15 %)

จุดแข็ง

2.1ก(1) สวบ. มีแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์

Evidence

- สวบ.มีกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ 6 ขั้นตอน ตามแผนภาพที่ 2.1ก.(1)
- วิเคราะห์และประเมินกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศจากผู้ให้บริการ ข้อมูลเปรียบเทียบ และ Feedback Report 2567 มาปรับปรุงกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์
- บูรณาการการจัดทำกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และสมรรถนะหลัก

Potential impact การมีแนวทางดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมให้ สวบ. มั่นใจว่าสามารถกำหนดแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์และนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ได้

2.1ข (1) สวบ. กำหนด วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

Evidence สวบ. กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ 4 ประเด็น วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ โดยในแต่ละวัตถุประสงค์ได้กำหนดตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ ดังตารางที่ 2.2 (1) ตารางที่ 2.2 (2) และแผนปฏิบัติราชการ

Potential impact การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจน อาจช่วยตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ ความสำเร็จตามพันธกิจของสวบ. และนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้

โอกาสในการปรับปรุง

2.1 ก(2) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

Evidence ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ การพัฒนาสารสนเทศที่มีความสำคัญเพื่อใช้ในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ โดยได้คำนึงถึงความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

Potential impact แนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้ สวบ. มีข้อมูลสารสนเทศเพื่อวางแผนกลยุทธ์ที่สามารถกำหนดยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ส่งผลต่อการบรรลุวิสัยทัศน์

2.1ก(3) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบที่ สวบ. ใช้ในการระบุโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม

Evidence ไม่พบสารสนเทศในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์

Potential impact การพัฒนาแนวทางที่เป็นระบบอาจสนับสนุนการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมเพื่อให้เกิดองค์ความรู้และเอาชนะความท้าทายเชิงกลยุทธ์

2.1ก(4) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการตัดสินใจว่ากระบวนการที่สำคัญใดจะดำเนินการโดยบุคลากรของ สวบ. และกระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ

Evidence ไม่พบกระบวนการที่เป็นระบบและรายละเอียดของการวิเคราะห์ในการตัดสินใจที่คำนึงถึง สมรรถนะหลักของ สวบ. และสมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ

Potential impact แนวทางอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจสนับสนุนการดำเนินการเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์

2.1ข (2) ไม่พบวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สามารถสร้างความสมดุลระหว่างความต้องการ/ความจำเป็นที่หลากหลาย

Evidence สวบ. ไม่ได้ระบุถึงความสมดุลของความต้องการที่หลากหลายภายใน สวบ. และไม่ได้แสดง รายละเอียดของการวิเคราะห์วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สามารถสร้างความสมดุลนั้น

Potential impact การมีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ถูกกำหนดอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้ สวบ.สามารถดำเนินกลยุทธ์อย่างสมดุลเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation): องค์กรนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติอย่างไร
คะแนนในหมวดนี้ อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10 - 25 (ผลการประเมิน 15 %)

จุดแข็ง

2.2 ก(2) สวบ. มีแนวทางในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ

Evidence สวบ.มีกระบวนการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติที่ผ่านกลไกการถ่ายทอด KPI และ เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ จากระดับหน่วยงานสู่ระดับกลุ่มงานและรายบุคคล โดยใช้การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ

Potential impact แนวทางดังกล่าว อาจสนับสนุนการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของ สวบ. สู่การบรรลุตามแผนยุทธศาสตร์และวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

2.2 ก(5) สวบ.แสดงตัววัดผลดำเนินการที่สำคัญที่ใช้ในการติดตามความสำเร็จ

Evidence สวบ.กำหนดตัววัดที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ ดังตารางที่ 2.2 (2)

Potential impact การดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยให้ สวบ.สามารถติดตามความก้าวหน้าและ ความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้ได้

โอกาสในการปรับปรุง

2.2 ก(1) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการจัดทำแผนปฏิบัติการ

Evidence ไม่พบขั้นตอนการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ที่เป็นระบบ ซึ่งมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ โอกาสเชิงกลยุทธ์ และการใช้สมรรถนะหลักของ สวบ.

Potential impact แนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจสนับสนุนการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของ สวบ. ส่งผลต่อการบรรลุพันธกิจ และวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

2.2ก(3) ไม่พบแนวทางอย่างเป็นระบบที่ สวบ.ใช้ในการจัดสรรทรัพยากรการเงินและด้านอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการ

Evidence ไม่พบการวางแผนจัดสรรทรัพยากร ขั้นตอนและหลักเกณฑ์การจัดสรรทรัพยากร การจัดสรรงบประมาณแต่ละประเภท หลักเกณฑ์ในการจัดลำดับความสำคัญของการใช้งบประมาณ รวมถึงการทบทวนประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากร

Potential impact แนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจสนับสนุนให้มั่นใจได้ว่ามีทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่นๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการได้อย่างต่อเนื่อง

2.2 ก(4) ไม่พบแผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนความสำเร็จของวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

Evidence

- ไม่พบแผนด้านบุคลากรที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของ สวบ.
- ไม่ชัดเจนว่าการจัดทำแผนด้านบุคลากรได้คำนึงถึงผลกระทบต่อบุคลากรและการเปลี่ยนแปลง

Potential impact การมีแผนด้านบุคลากรที่สำคัญที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ อาจสนับสนุนให้เกิดความมั่นใจต่อความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการและเป้าหมายสำคัญๆ

2.2 ก(6) ไม่พบการคาดการณ์ผลการดำเนินการของ สวบ.

Evidence สวบ. ไม่ได้แสดงให้เห็นค่าคาดการณ์ผลการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว

Potential impact การมีแนวทางที่เป็นระบบในการกำหนดค่าคาดการณ์ผลการดำเนินการ อาจช่วยให้ สวบ. สามารถปรับปรุงขีดความสามารถในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

2.2 ข ไม่พบแนวทางการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

Evidence ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการรับรู้และตอบสนองในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการและนำแผนใหม่ไปปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

Potential impact แนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจเพิ่มความคล่องตัวให้กับ สวบ. ในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อบรรลุความสำเร็จของแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์

หมวดที่ 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า(Customer Expectations): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย และบริการฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

คะแนนในหมวดนี้ อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10 - 25 (ผลการประเมิน 15 %)

จุดแข็ง

3.1ก(1) สวบ. เริ่มมีแนวทางในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

Evidence สวบ. มีแนวทางในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน ด้วยการกำหนดช่องทางการสื่อสาร 3 ลักษณะ และมีแนวทางในการรับฟังเสียงลูกค้าตามภาพที่ 3.1ก(1) และมีแนวทางในการกำหนดช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้าผ่านช่องทางที่ สวบ. กำหนดตามตารางที่ 3.1ก(1)

Potential impact การเริ่มมีแนวทางในการกำหนดกระบวนการวิธีการรับฟังเสียงลูกค้าตามกระบวนการดังกล่าวอาจทำให้หน่วยงานได้สารสนเทศที่ต้องการเพื่อนำไปใช้ในการตอบสนองความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าและผู้รับบริการ

3.1ข(1) สวบ.เริ่มมีแนวทางในการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

Evidence สวบ. มีแนวทางในการจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยแบ่งกลุ่มลูกค้าตามประเภทสินค้าและบริการ ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) สินค้าและบริการที่ก่อให้เกิดรายได้ คือ บรรณารักษ์ห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษา ครูบรรณารักษ์ของโรงเรียน อาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา 2) สินค้าและบริการตามพันธกิจ คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย 3) สินค้าและบริการที่ต้องลงทุน คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย

Potential impact การดำเนินการที่เริ่มมีแนวทางในเรื่องดังกล่าว อาจส่งเสริมสำนัก ได้ใช้สารสนเทศมากำหนดหลักสูตรและบริการที่ตอบสนองได้เกินความคาดหวัง และมีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจและความผูกพัน

โอกาสในการปรับปรุง

3.1ก(2) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

Evidence สวบ.มีการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมีด้วยการกำหนดช่องทางการรับฟัง ตามตารางที่ 3.1ก(2) แต่ไม่พบว่า สวบ.ได้กำหนดระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ ในการสื่อสาร ตามที่ได้กำหนด รวมทั้งแนวทางการนำสารสนเทศเรื่องการรับฟังเสียงลูกค้ากลุ่มอื่น มาใช้ในการออกแบบการจัดหลักสูตร และบริการ อย่างไร

Potential impact การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจทำให้หน่วยงานได้สารสนเทศที่ครบถ้วนและนำมาออกแบบการจัดหลักสูตร เพื่อสนับสนุนความต้องการของผู้เรียน และเทียบกับคู่แข่งได้

3.1ข(2) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการจัดหลักสูตรและบริการ

Evidence ไม่พบประสิทธิผลการค้นหาความต้องการของลูกค้าที่เพื่อจัดหาผลิตภัณฑ์ใหม่ จากการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ตามตารางที่ 3.1ข(1) และไม่พบการทบทวนตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้รับบริการได้ 11 เรื่อง ดังตารางที่ 3.1 ข.(2)

Potential impact การทบทวนประสิทธิภาพการจัดหลักสูตรและบริการ อาจช่วยให้สำนัก สามารถจัดการหลักสูตรและบริการใหม่เพื่อตอบสนองความลูกค้าให้มากกว่าความคาดหวัง

3.2 ความผูกพันของลูกค้า: สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์และเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

คะแนนในหมวดนี้ อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10 - 25 (ผลการประเมิน 15 %)

จุดแข็ง

3.2ก(1) สวบ. เริ่มมีแนวทางในการจัดการความสัมพันธ์

Evidence สำนักมีแนวทางในการจัดการความสัมพันธ์ ด้วยแนวทางในการออกแบบการดูแลผู้ใช้บริการที่แตกต่างตามช่วงความสัมพันธ์ (Customer Life Cycle) ตั้งแต่แรกเข้า (Library Tour, Library Passport, Peer Mentor) ระหว่างใช้บริการ (แนะนำเฉพาะบุคคล แจ้งเตือนอัตโนมัติ) ช่วงใกล้จบ (ให้คำปรึกษาเร่งด่วน) จนถึงหลังสำเร็จการศึกษา (ดูแลศิษย์เก่า)

Potential impact การดำเนินการที่เริ่มมีแนวทางในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้ลูกค้าเกิดความผูกพันกลับมาใช้บริการซ้ำหรือสามารถเรียกลูกค้ากลุ่มใหม่ให้มารับบริการ

3.2ก(3) สวบ. เริ่มมีแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน

Evidence สวบ. มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน 7 ขั้นตอน กำหนดผู้รับผิดชอบและกรอบเวลาตอบสนองแตกต่างกันตามประเภทและความเร่งด่วน (เช่น ตอบรับภายใน 1 วันทำการ) พร้อมตัวอย่างการแก้ปัญหาเชิงประจักษ์ (กรณีเครื่องปรับอากาศ) และมีการวิเคราะห์ภาพรวมเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

Potential impact การมีแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนอาจช่วยให้สำนักสามารถป้องกันการร้องเรียนที่เกิดขึ้นในอนาคต

โอกาสในการปรับปรุง

3.2ก(2) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

Evidence สวบ. มีวิธีการในการให้ผู้เรียนและลูกค้าเข้าถึงระบบการสนับสนุนผ่านช่องทาง จำนวน 7 ช่องทาง แต่ไม่พบว่า สวบ. ได้มีการจำแนกความแตกต่างของลูกค้า และผู้เรียนแต่ละกลุ่มอย่างชัดเจน รวมทั้งการประเมินประสิทธิภาพในช่องทางการสืบค้นสารสนเทศ ทั้ง 7 ช่องทาง อย่างไร

Potential impact การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้ลูกค้าจะสามารถเข้าถึงการสนับสนุนสารสนเทศได้ และวิธีการดังกล่าวจะถูกถ่ายทอดไปทุกกระบวนการ

3.2ก(4) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการเสริมสร้างประสบการณ์ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และทำให้มั่นใจว่า สวบ. ปฏิบัติอย่างเป็นธรรมชาติ

Evidence สวบ. มีการดำเนินการให้บริการลูกค้าตามแนวทางการปฏิบัติ ตามภาพที่ 3.2ก(4) แต่ไม่พบว่า การประเมินประสิทธิภาพการให้ความเสมอภาคการปฏิบัติต่อลูกค้าทุกกลุ่ม และความเสมอภาคในการเข้าถึงทรัพยากรและบริการของห้องสมุด ตามที่ได้กำหนด อย่างไร

Potential impact การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว จะทำให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าทุกกลุ่มได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมทุกคน และทุกกลุ่ม อาจจะช่วยสร้างความผูกพันกับสำนักได้อีกทางหนึ่ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างความผูกพันให้กับลูกค้า

3.2 ข ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

Evidence ไม่พบว่า การกำหนดแนวทางการค้นหาความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า โดยใช้วิธีหลากหลายจะทำให้สามารถประเมินความพอใจ ไม่พึงพอใจได้ เช่น ประเมินระดับ “ความผูกพัน” ผ่านพฤติกรรมมีส่วนร่วม

Potential impact การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจส่งเสริมให้ สวบ. สามารถค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ เพื่อนำมากำหนดแนวทางการให้บริการ และเสริมสร้างความผูกพันของลูกค้า และอาจส่งเสริมให้ สวบ. สามารถพัฒนาการทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าและผู้รับบริการมากขึ้น

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร: สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินงานขอสถาบัน

คะแนนในหมวดนี้ อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10 - 25 (ผลการประเมิน 15 %)

จุดแข็ง

4.1 ก(2) สวบ. เริ่มมีแนวทางในการเลือกข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

Evidence สวบ. เริ่มมีการใช้คู่เทียบ (Benchmarking) เป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพ คู่เทียบจากกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2 แห่ง) ตามตารางที่ 4.1 ก(1) ใช้ข้อมูลในการเปรียบเทียบด้านสถิติการเข้าใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน

Potential impact การมีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบอาจจะช่วยให้สำนักพัฒนากระบวนการทำงาน พัฒนากลยุทธ์และอาจจะมีผลทำให้สำนัก พัฒนาแบบก้าวกระโดด

4.1 ข(2) สวบ. เริ่มมีแนวทางในการนำผลการทบทวนผลการดำเนินงาน ไปจัดลำดับความสำคัญที่ต้องนำไปปรับปรุง

Evidence สวบ. มีแนวทางในการดำเนินงานทบทวนผลการดำเนินงาน ด้วยกระบวนการ PDCA และ KM ตามภาพที่ 4.1 ข(2) และนำผลการทบทวนมาจัดลำดับการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ทั้ง 3 ฝ่าย ตามตารางที่ 4.1 ข(2)

Potential impact การมีแนวทางในการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมให้หน่วยงานสามารถสร้างโอกาสในการพัฒนานวัตกรรมบริการ และสร้างความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ในด้านการมีฐานข้อมูลดิจิทัล ระบบห้องสมุด และบุคลากรที่พร้อมปฏิบัติหน้าที่บรรลุตามวิสัยทัศน์

โอกาสในการพัฒนา

4.1ก(1) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการติดตามข้อมูลสารสนเทศของการปฏิบัติงานประจำวันและผลการโดยรวมของ สวบ.

Evidence สวบ. มีแนวทางในการติดตามสารสนเทศในการวัดผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ตามตารางที่ 4.1ก(1) แต่ไม่พบว่า สวบ.ได้เลือก รวบรวม และบูรณาการข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญของหน่วยงาน เพื่อติดตามการทำงานประจำวันและติดตามการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ อย่างไร

Potential impact การติดตามตัววัดผลดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจทำให้สำนักฯ สามารถติดตามผลดำเนินการที่เป็นปัจจุบัน และสามารถคาดการณ์ผลดำเนินการที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต และสามารถเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงได้

4.1ข(1) ไม่พบการดำเนินงานที่เป็นระบบในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานและขีดความสามารถของหน่วยงาน

Evidence สวบ.มีการกำหนดแนวทางในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานเป็น 3 ระดับ คือ 1) ระดับบุคลากร 2) ระดับฝ่าย 3) ระดับองค์กร แต่ไม่พบกระบวนการในการประเมินประสิทธิภาพและความสำเร็จของผลการดำเนินงาน และการประเมินขีดความสามารถตามสมรรถนะของหน่วยงานทั้งสมรรถนะหลัก และสมรรถนะทางการเงิน

Potential impact การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจจะช่วยให้สำนักฯ สามารถข้อมูลที่ได้เพื่อประเมินความสำเร็จ นำไปปรับแผนยุทธศาสตร์ และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้รวดเร็ว

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ : สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการจัดการสารสนเทศและทรัพย์สินทางความรู้ของสถาบัน

คะแนนในหมวดนี้ อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10 - 25 (ผลการประเมิน 15 %)

จุดแข็ง

4.2ก(3) สวบ. เริ่มมีแนวทางในการป้องกันความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

Evidence สวบ. มีแนวทางในการดำเนินการป้องกันความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ด้วยการดำเนินการ 4 ขั้นตอน คือ 1) กำหนดผู้รับผิดชอบด้านความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ 2) วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง 3) จัดลำดับข้อมูลที่มีความสำคัญให้อยู่ในลำดับความเสี่ยงสูง 4) นำผลการประเมินมาจัดทำแผน

Potential impact การดำเนินการที่เริ่มมีแนวทางในเรื่องดังกล่าว อาจจะช่วยให้สามารถป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล การปกป้องสินทรัพย์ทางปัญญา การละเมิดด้านกฎหมาย

4.2ข(1) สวบ. เริ่มมีแนวทางในการสร้างและการจัดการความรู้

Evidence สวบ.มีแนวทางในการสร้างและการจัดการความรู้ ด้วยขั้นตอนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน และนำความรู้ที่ได้จัดการมารกำหนดประเด็นความรู้ และการนำไปใช้ประโยชน์ ตามตารางที่ 4.2ข(1)

Potential impact การเริ่มมีแนวทางในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้เกิดการทำงานที่มุ่งเน้นการองค์ความรู้ใหม่และแบ่งปันทั่วทั้งสำนัก รวมทั้งอาจช่วยสร้างนวัตกรรม

โอกาสในการพัฒนา

4.2ก(1) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในทวนสอบและทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในหน่วยงานมีคุณภาพ

Evidence สวบ. มีการดำเนินการในการควบคุมคุณภาพของข้อมูล ด้วยระบบสารสนเทศ จำนวน 15 ระบบ แต่ไม่พบ การระบุผู้รับผิดชอบในแต่ละระบบ และกระบวนการจัดการข้อมูลที่ยกกันตามตารางที่ 4.2ก(1) รวมทั้งไม่ปรากฏตัวชี้วัดภาพรวมด้านคุณภาพข้อมูล (เช่น ร้อยละความถูกต้อง/ความทันเวลาของข้อมูล)

Potential impact การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลและสารสนเทศของหน่วยงานที่มีคุณภาพ และช่วยสร้างความแม่นยำ ถูกต้อง คงสภาพและเชื่อถือได้

4.2ก(2) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศมีความพร้อมใช้

Evidence ไม่พบกระบวนการในการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็น และมีความพร้อมใช้ในรูปแบบที่ง่ายสำหรับผู้ส่งมือ และคู่ความร่วมมือ

Potential impact การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าวจะช่วยสร้างความมั่นใจในการใช้ข้อมูลของสำนัก

4.2ข(2) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการค้นหาและแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของหน่วยงาน

Evidence ไม่พบกระบวนการในการดำเนินงานในการค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศที่มุ่งเน้นการจัดการ Best Practices อย่างเป็นระบบ ผ่านกระบวนการจัดการความรู้ ได้แก่ การพัฒนาแหล่งเรียนรู้และนวัตกรรมฐานข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านหมอลำ การดำเนินการห้องสมุดมนุษย์ จะครอบคลุมการค้นหาทั้งภายในและภายนอกสถาบัน หรือไม่อย่างไร

Potential impact การค้นหาริปฏิบัติที่เป็นเลิศทั้งภายในและภายนอกสำนัก จะทำให้เกิดเรียนรู้ทั้งสำนัก และเกิดกับคู่ความร่วมมือ

4.2ค ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการระบุโอกาสการมุ่งสร้างนวัตกรรมที่ต้องดำเนินการ

Evidence ไม่พบวิธีการตัดสินใจและระบุโอกาสการมุ่งสร้างนวัตกรรมในแต่ละประเภทนวัตกรรมที่ได้แบ่งไว้เป็น 3 ระดับ คือ 1) ระดับบุคคล 2) ระดับกลุ่มงาน 3) ระดับองค์กร

Potential impact การมีแนวทางการดำเนินการดังกล่าว อาจช่วยลดความเสี่ยงจากการตัดสินใจลงทุนในการสร้างนวัตกรรม

หมวดที่ 5 บุคลากร (Workforce)

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร (Workforce Environment): สถาบันมีวิธีการอย่างไร ในการสร้าง

สภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่เกื้อหนุนและมีประสิทธิผล

คะแนนในหมวดนี้อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10 – 25 (ผลการประเมิน 15 %)

จุดแข็ง

5.1ก(2) สวบ. เริ่มมีแนวทางในการสรรหา ว่าจ้าง และดูแลบุคลากรใหม่

Evidence สวบ. มีแนวทางในการสรรหา ว่าจ้าง ตามแนวทาง 6 ขั้นตอน รวมทั้งมีแนวทางในการดูแลบุคลากร ด้วยการเป็นพี่เลี้ยงในการปรับตัวกับสภาพแวดล้อมและการทำงานใหม่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน่วยงานที่เป็นไปตามค่านิยมของสำนัก

Potential Impact การดำเนินการที่เริ่มมีแนวทางดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้นำระดับสูงให้ความสำคัญในการสรรหาบุคลากรใหม่ รวมทั้งให้ความสำคัญกับการดูแลบุคลากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัฒนธรรมองค์กร และค่านิยม ARIT

5.1ข(1) สวบ. เริ่มมีแนวทางในการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้น่าอยู่ ปลอดภัย และเข้าถึงที่ทำงาน

Evidence สำนัก มีแนวทางในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง และความสะดวกให้กับบุคลากร ด้วยการวางแผนการดำเนินงานภายใต้ระบบการจัดการ 3 ด้าน (1) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาวะ โดยการใช้กิจกรรม 5 ส. (2) สภาพแวดล้อมดิจิทัลที่ปลอดภัย และ (3) การประเมินและปรับปรุง

Potential Impact การดำเนินการที่เริ่มมีแนวทางดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารของสำนัก ให้ความสำคัญในการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานให้พร้อมต่อการทำงานของบุคลากร ทั้งด้านสภาพแวดล้อมด้านสุขอนามัย และด้านเทคโนโลยีสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามสมรรถนะหลัก และตามค่านิยม ARIT ของสำนัก

โอกาสในการปรับปรุง

5.1ก(1) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการ ประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร

Evidence สวบ. มีแนวทางในการวิเคราะห์อัตรากำลังและทักษะที่จำเป็น ได้แก่ (1) สมรรถนะร่วม (2) สมรรถนะตามวิชาชีพ และ (3) สมรรถนะอนาคต แต่ไม่พบกระบวนการในการประเมินขีดความสามารถของบุคลากรแต่ละประเภท เพื่อนำมากำหนดเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากร รวมทั้งนำสู่การจัดแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว อย่างไร

Potential Impact แนวทางในการดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมอาจช่วยส่งเสริมให้สำนักสามารถวางแผนขีดความสามารถของบุคลากรที่ตอบสนองต่อความสามารถของบุคลากร

5.1ก(3) ไม่พบการดำเนินงานที่เป็นระบบในการจัดการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

Evidence สวบ. มีแนวทางในการจัดเตรียมบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ด้วยแนวทางการดำเนินงาน 6 ขั้นตอนตามภาพที่ 5.1ก(3) และจัดกิจกรรมการอบรมพัฒนาทักษะที่จำเป็นให้กับบุคลากร จากกระบวนการ KM แต่ไม่พบกระบวนการในการระบุการเตรียมและจัดช่วงเวลาที่จะเพิ่มจำนวน หรือขาดแคลนบุคลากร อย่างไร

Potential Impact การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมให้สร้างความมั่นใจในการสร้างบุคลากรเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ขององค์กร

5.1ก(4) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการจัดการระบบการทำงานและการบริหารบุคลากรเพื่อทำงานให้บรรลุ

Evidence สวบ. มีแนวทางในการออกกระบวนการจัดการระบบงานเพื่อให้บรรลุตามภาพที่ 5.1ก(4) แต่ไม่พบวิธีการในการใช้ประโยชน์จากการนำสมรรถนะหลักของสำนัก มาส่งเสริมการบริหารบุคลากรเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและสอดคล้องกับความต้องการด้านบุคคล อย่างไร

Potential Impact การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมให้สำนัก มีกระบวนการ จัดระบบการทำงานและบริหารบุคลากร ที่ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักขององค์กร รวมทั้ง ขับเคลื่อนการดำเนินงานที่มุ่งเน้นผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น รวมทั้งตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรเพื่อ ปฏิบัติงานให้บรรลุวิสัยทัศน์

5.1ข(2) ไม่พบการดำเนินการที่เป็นระบบในการดำเนินนโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

Evidence สวบ. มีแนวทางในการส่งเสริมด้านสิทธิประโยชน์ ผ่านกลไกของมหาวิทยาลัย เช่น ระบบ ค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ด้านที่พักอาศัย ประกันสังคม การรักษาพยาบาล การตรวจสอบสุขภาพประจำปี รวมทั้งสิทธิเพิ่มเติมที่สำนักจัดให้มี เช่น การตรวจเยี่ยมบุคลากรหลังคลอด การให้เงินสนับสนุนช่วยเหลือเมื่อ บุพการีบุคลากรเสียชีวิต แต่ไม่พบวิธีการในการจำแนกประเภทความต้องการของบุคลากรแต่ละประเภทเพื่อนำมากำหนดแนวทางในการส่งเสริมด้านสิทธิประโยชน์ อย่างไร

Potential Impact การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมให้สำนักมีระบบกลไกการ สนับสนุนบุคลากรทั้งด้านสิทธิประโยชน์ และด้านค่าตอบแทน ของบุคลากร ที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรที่หลากหลาย รวมทั้งความต้องการของบุคลากรที่มีความแตกต่างกัน และยังสามารถช่วย ส่งเสริมให้การดำเนินงานของสำนัก บรรลุต่อวิสัยทัศน์ และค่านิยม ARIT ของสำนัก

5.2 ความผูกพันของบุคลากร (Workforce Engagement): สถาบันมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันกับบุคลากร เพื่อให้มีผลการดำเนินการที่โดดเด่น

คะแนนในหมวดนี้อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 20 – 25 (ผลการประเมิน 15 %)

จุดแข็ง

5.2ก(1) สวบ. เริ่มมีแนวทาง ในการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร

Evidence สำนัก มีแนวทางในการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร ด้วยการ รวบรวมข้อมูลจากผลการสำรวจความผูกพัน และความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร และมีการ วิเคราะห์ และนำไปออกแบบแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร และแผนพัฒนารายบุคคล รวมทั้งวางแผนใน การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร

Potential Impact การดำเนินการที่เริ่มมีแนวทางดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสำนัก ให้ความสำคัญใน การค้นหาความผูกพันของบุคลากรที่สามารถขับเคลื่อนความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรเพื่อให้การ ทำงานสำเร็จบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสำนัก

5.2ก(2) สวบ. เริ่มมีแนวทางในการประเมินความผูกพันของบุคลากร

Evidence สำนัก เริ่มมีแนวทางในการประเมินความผูกพันของบุคลากร โดยใช้เครื่องมือในการประเมิน 3 เครื่องมือ ประกอบด้วย แบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากร แบบสอบถามความผูกพันของ บุคลากร และแบบประเมินดัชนีความสุขของบุคลากร ตามภาพที่ 5.2ก(2) และมีการประเมินผล โดยมี ค่าเฉลี่ยในแต่ละปัจจัย ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคลากร ค่าเฉลี่ย 4.53 และความผูกพัน ค่าเฉลี่ย 4.76

Potential Impact การดำเนินการที่เริ่มมีแนวทางดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้นำระดับสูงของสำนัก มีความ มุ่งมั่นในการนำผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรเพื่อ ประเมินและปรับปรุงความผูกพันและการคงอยู่ของบุคลากรในสำนัก ให้มีความคงที่ รวมถึงมีความ

มุ่งเน้นในการพัฒนาบุคลากรให้มีความสอดคล้องสมรรถนะหลักของสำนัก

5.2ค(2) สวบ. เริ่มมีแนวทางในการนำผลการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรจัดการระบบการเรียนรู้และพัฒนาสนับสนุนความต้องการของบุคลากรและความจำเป็นของสำนัก

Evidence ผู้บริหารสำนักเริ่มมีแนวทางในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ

- มีการเชื่อมโยงผลการวิเคราะห์สมรรถนะที่จำเป็นในอนาคตจากความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากร
- นำไปสู่การจัดทำแผนพัฒนาตนเองรายบุคคลและแผนพัฒนาบุคลากร

Potential Impact การดำเนินการที่เริ่มมีแนวทางดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสำนักงานให้ความสำคัญในการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากร และจัดการการเรียนรู้ของบุคลากรที่ช่วยให้การปฏิบัติงานของบุคลากรบรรลุตามสมรรถนะหลักของสำนัก

โอกาสในการปรับปรุง

5.2ข ไม่พบแนวทางในการดำเนินงานที่เป็นระบบในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะสื่อสารที่เปิดกว้างมีผลการดำเนินการที่โดดเด่น และบุคลากรมีความผูกพัน

Evidence ผู้บริหาร สวบ. มีการขับเคลื่อนวัฒนธรรมของสำนักตามภาพที่ 5.2ข(2) และดำเนินการตามขั้นตอนที่สำคัญ จำนวน 3 ขั้นตอน แต่ไม่พบวิธีการในการเสริมสร้างวัฒนธรรมของสำนักที่เชื่อมโยงจากโครงสร้างองค์กร (OP) และสนับสนุนพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมของสำนัก ที่ส่งเสริมให้เกิดอำนาจการตัดสินใจ ความเสมอภาค แต่อย่างไร

Potential Impact การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมให้สำนัก มีกระบวนการในการเสริมสร้างวัฒนธรรมของสำนักที่ส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้ดำเนินสู่การปฏิบัติที่สนับสนุนพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมของสำนัก

5.2ค(1) ไม่พบแนวทางในการดำเนินงานที่เป็นระบบ ในการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น

Evidence สวบ. มีแนวทางในการดำเนินงานจัดการผลการปฏิบัติงาน โดยกำกับติดตามผ่านข้อตกลงภาระงานและประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงาน (ป.มรณ.) ตามกรอบระยะเวลาของมหาวิทยาลัย แต่ไม่พบวิธีการในการนำผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มาพิจารณาในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่โดดเด่น อย่างไร

Potential Impact การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมให้สำนัก มีระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่สนับสนุนให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่นของบุคลากร และอาจช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มุ่งเน้นให้เกิดวัฒนธรรมการบริการที่มุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้า และบรรลุตามวิสัยทัศน์ของสำนัก

5.2ค(3) ไม่พบแนวทางในการดำเนินงานที่เป็นระบบในการพัฒนาอาชีพการทำงานและการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง

Evidence สวบ. มีกระบวนการวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพทั้งเรื่องการขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากร แต่ไม่พบวิธีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งสำหรับผู้บริหาร และผู้นำองค์กร อย่างไร

Potential Impact การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมให้สำนัก มีกระบวนการในการวางแผนการพัฒนาอาชีพและวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง อีกทั้งอาจช่วยส่งเสริมในการจัดการความก้าวหน้าในด้านอาชีพและด้านการสืบทอดตำแหน่งของผู้บริหาร และผู้นำ และตำแหน่งอื่นๆ ในสำนัก ให้มีความก้าวหน้า

5.2ค(4) ไม่พบแนวทางในการดำเนินงานที่เป็นระบบในการจัดการผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาผลงานและการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ

Evidence สวบ. มีแนวทางในการส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนา ตามแผนการพัฒนาบุคลากร และตามแนวทางการพัฒนาพัฒนาบุคลากร ตามภาพที่ 5.2ค(4) แต่ไม่พบวิธีการ จัดการผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาผลงานและการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพ ที่ส่งเสริมความเสมอภาคและการเข้าให้เข้ามามีส่วนร่วมสำหรับบุคลากรที่มีความหลากหลาย อย่างไร

Potential Impact การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมให้สำนักมีกระบวนการในการจัดการผลการปฏิบัติงาน และการวางแผนการความก้าวหน้าให้กับบุคลากร รวมทั้งมีกระบวนการในการส่งเสริมความเสมอภาคและการเข้าให้เข้ามามีส่วนร่วมสำหรับบุคลากรที่มีความหลากหลาย เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่บรรลุลตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ขององค์กร

หมวด 6 การปฏิบัติการ (Operations)

6.1 กระบวนการทำงาน (Work Process) : สถาบันมีวิธีการออกแบบ จัดการและปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัยและบริการฯ รวมทั้งกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร

คะแนนในหมวดนี้ อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10 - 25 (ผลการประเมิน 20 %)

จุดแข็ง

6.1ก(1) สวบ. เริ่มมีแนวทางในการดำเนินงานในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของหลักสูตรและบริการ

Evidence สวบ. จัดทำข้อกำหนดของการบริการ โดยดำเนินการตามวงจร PDCA และรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่งเพื่อสังเคราะห์เป็นข้อกำหนดที่สำคัญ ด้วยขั้นตอน 6 ขั้นตอน และใช้แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการจัดทำข้อกำหนดของหลักสูตรและบริการ ตามตารางที่ 6.1-1

Potential Impact การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญและเป็นแนวทางในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้สำนักสามารถออกแบบกระบวนการทำงานที่ตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

6.1ก(2) สวบ. เริ่มมีแนวทางในการออกแบบหลักสูตรและบริการตามข้อกำหนดที่สำคัญของสำนัก

Evidence สำนักมีแนวทางในการออกแบบหลักสูตรและบริการ ที่เชื่อมโยงตามข้อกำหนดที่สำคัญ และนำมาออกแบบหลักสูตรและบริการ ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริการที่ก่อให้เกิดรายได้ กลุ่มบริการตามพันธกิจ และกลุ่มบริการที่ต้องลงทุน

Potential Impact การดำเนินการที่เริ่มมีแนวทางดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมให้สำนักสามารถออกแบบหลักสูตรและบริการที่ตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

6.1ก(3) สวบ. เริ่มมีแนวทางในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุน

Evidence สวบ. มีแนวทางในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการ ด้วยแนวทางในการจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการที่สำคัญ 6 ด้าน และเลือกข้อกำหนดที่สำคัญกับกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน ตามตารางที่ 6.1-3

Potential Impact การดำเนินการที่เริ่มมีแนวทางดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมให้สำนักสามารถจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการทำงานทั้งกระบวนการทำงานที่สำคัญ และกระบวนการสนับสนุน ให้ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โอกาสในการปรับปรุง

6.1ก(4) ไม่พบแนวทางในการดำเนินการที่เป็นระบบในด้านการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการทำงานสนับสนุนที่สำคัญ

Evidence สวบ. มีแนวทางในการออกแบบกระบวนการทำงานโดยใช้ SIPOC Model มาเป็นกรอบในการออกแบบกระบวนการ แต่ไม่พบวิธีการที่สำนักได้นำความรู้จากองค์กร รวมถึงสมรรถนะขององค์กร รวมทั้งระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนมาพิจารณาในการออกแบบกระบวนการทำงานขององค์กรอย่างไร

Potential Impact การดำเนินการที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมให้สำนักมีกระบวนการในการออกแบบกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับสมรรถนะหลักของสำนัก และสอดคล้องกับบริการที่สำคัญของสำนัก และมุ่งเน้นการให้บริการความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.1ข(1) ไม่พบแนวทางในการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญตามแนวทางที่ได้ ออกแบบไว้

Evidence สวบ. มีแนวทางในการนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติตามที่แสดงในภาพที่ 6.1-1 แต่ไม่พบสารสนเทศการกำหนดตัวชี้วัดปลายทางเพื่อควบคุมกระบวนการ (lagging indicator) ทั้งกระบวนการทำงานที่สำคัญและกระบวนการสนับสนุน

Potential Impact การดำเนินการอย่างเป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมให้สำนักสามารถกำกับติดตาม ประเมินผลการดำเนินการของกระบวนการหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกันไปทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

6.1ข(2) ไม่พบแนวทางในการดำเนินงานที่เป็นระบบในการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ

Evidence สวบ. มีแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการตามที่แสดงในภาพที่ 6.1-2 แต่ไม่พบกระบวนการทบทวนผลการดำเนินการผ่านการวิเคราะห์ตัวชี้วัดในกรณีที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของกระบวนการสำคัญอย่างไร

Potential Impact การดำเนินการที่เป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้สำนัก สามารถค้นพบประเด็นการปรับปรุง พัฒนาระบบการสำคัญที่ยังส่งผลยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายนำมาจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงเพื่อยกระดับผลการดำเนินการโดยรวมของสำนัก ตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติ (Operational Effectiveness) : สำนักฯ มั่นใจได้อย่างไรว่าการปฏิบัติการมีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

คะแนนในหมวดนี้ อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10 - 15 (ผลการประเมิน 15 %)

จุดแข็ง

6.2ข สวบ. เริ่มมีแนวทางในการจัดการเครือข่ายอุปทาน

Evidence สวบ. มีแนวทางในการจัดการเครือข่ายอุปทาน ที่ทำงานร่วมกับคู่ความร่วมมือและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่จำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม มีการวัดและติดตามผลการดำเนินงานที่ใช้ข้อมูลประกอบ 3 ด้าน และสำนักมีแนวทางในการกำหนดบทบาทหน้าที่ และวิธีการจัดการเครือข่ายอุปทาน ดังตารางที่ 6.2(ข)(1)

Potential Impact การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักสามารถบริหารจัดการเครือข่ายอุปทานทุกกลุ่มเพื่อการดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันกับสำนัก ส่งผลต่อการยกระดับผลการดำเนินการที่ตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์และพันธกิจ

6.2ค(1) สวบ. เริ่มมีแนวทางในการดูแลสภาพแวดล้อมในการป้องกันอุบัติเหตุ ความไม่ปลอดภัยในการปฏิบัติงานของสำนัก

Evidence สำนักมีแนวทางในการดำเนินการดูแลสภาพแวดล้อมให้มีความปลอดภัยสำหรับบุคลากร ผู้รับบริการ โดยครอบคลุม 4 ด้าน ทั้งด้านกายภาพ ด้านความปลอดภัยของบุคลากร ด้านความปลอดภัยของผู้รับบริการ และด้านการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ และแสดงแนวทางในการควบคุมดูแลตามตารางที่ 6.2(ค)(1)

Potential Impact การดำเนินการที่เริ่มมีแนวทางในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมให้สำนักมีแนวทางในการดูแลสภาพแวดล้อม และแนวทางในการป้องกันอุบัติเหตุ รวมทั้งสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของบุคลากรและผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม

โอกาสในการปรับปรุง

6.2ก ไม่พบการดำเนินการอย่างเป็นระบบในการจัดการประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการควบคุม ต้นทุน

Evidence สวบ. มีแนวทางในการจัดการประสิทธิภาพและจัดการต้นทุนของกระบวนการ โดยมีขั้นตอนควบคุมตามภาพที่ 6.2 แต่ไม่พบวิธีการดำเนินการอย่างไร ในการจัดการเรื่องต้นทุนที่สอดคล้องกับกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การจัดการต้นทุนด้านหลักสูตร บริการและกระบวนการ การลดรอบเวลา การลดความสูญเปล่าที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตรและบริการ การวิเคราะห์ปัจจัยและเครื่องมือมาใช้ในการเพิ่มผลผลิต ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ เป็นต้น

Potential Impact การดำเนินการอย่างเป็นระบบดังกล่าว อาจช่วยให้สำนัก สามารถปรับปรุงกระบวนการผ่านการค้นหาปรับเปลี่ยนขั้นตอนในกระบวนการ ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสำนัก

6.2ค(2) ไม่พบแนวทางในการคาดการณ์ล่วงหน้าและวิธีการที่เป็นระบบในการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติ ภาวะ ฉุกเฉิน และภาวะพลิกผันอื่นๆ

Evidence สวบ. มีการมีการดำเนินการในการจัดทำแนวทางเกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจ และความสามารถในการฟื้นตัว ตามตารางที่ 6.2ค(2) แต่ไม่พบว่าสำนักได้มีการจัดทำแผนการเตรียมพร้อม และกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน และภาวะพลิกผันเมื่อเกิดกรณีฉุกเฉินหรือภัยพิบัติต่าง ๆ เกิดขึ้น อย่างไร

Potential Impact การดำเนินการอย่างเป็นระบบในเรื่องดังกล่าว จะช่วยสนับสนุนให้สำนักฯ สามารถดำเนินกิจกรรมและปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นได้อย่างต่อเนื่อง

6.2ค(3) ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการบริหารความเสี่ยง

Evidence สวบ. มีแนวทางในการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งมีการระบุความเสี่ยงตามตารางที่ 6.2ค(3) แต่ไม่พบแผนบริหารความเสี่ยงของสำนัก ที่มีการระบุผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน รวมทั้งความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ด้านหลักสูตร บริการของสำนัก ด้านบุคลากร ด้านการเงิน ด้านเทคโนโลยี ด้านเครือข่ายอุปทาน และด้านระบบปฏิบัติการ อย่างไร

Potential Impact การดำเนินการอย่างเป็นระบบ อาจช่วยให้สำนัก สามารถบริหารจัดการความเสี่ยงได้อย่างเหมาะสม และทันเหตุการณ์

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ : ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและผลจากการดำเนินการของกระบวนการเป็นอย่างไร

คะแนนในหมวดนี้อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10-25 (ผลการประเมิน 10 %)

จุดแข็ง

7.1ก ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

Evidence สวบ. รายงานผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนหลายเรื่องที่บรรลุเป้าหมายและมีแนวโน้มดีขึ้น

- จำนวนการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ
- จำนวนครั้งของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ Onsite
- จำนวนครั้งของผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการฯ Online
- จำนวนการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศในแต่ละปี
- จำนวนสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อื่นๆ
- จำนวนครั้งที่ใช้บริการ Netflix
- จำนวนผู้ใช้บริการบอร์ดเกมส์
- จำนวนครั้งที่ยืมคืนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์
- จำนวนการให้บริการวิชาการในสถานที่และนอกสถานที่

Potential impact การแสดงผลผลดังกล่าวสะท้อนความสำเร็จของสำนักในการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้า และเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน

โอกาสในการปรับปรุง

7.1ข(1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน 7.1ข(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน 7.1ค ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

- สวบ. ไม่รายงานผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยต่อภาวะฉุกเฉิน
- สวบ. ไม่รายงานผลลัพธ์เรื่องของการจัดการเครือข่ายอุปทาน

Evidence

- ไม่พบรายงานผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยด้านอาคารสถานที่
- ไม่พบผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลต่อภาวะฉุกเฉิน
- ไม่พบผลลัพธ์ด้านการจัดการต้นทุนในการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

Potential impact การไม่รายงานผลลัพธ์ในเรื่องดังกล่าว อาจทำให้สำนักไม่สามารถจัดการด้านความปลอดภัยต่อภาวะฉุกเฉิน และการจัดการเครือข่ายอุปทาน ให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญของสำนักได้

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า : ผลลัพธ์การดำเนินการด้านการมุ่งเน้นลูกค้า เป็นอย่างไร

คะแนนในหมวดนี้อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10-25 (ผลการประเมิน 10 %)

จุดแข็ง

Evidence สวบ.รายงานผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียน ที่บรรลุเป้าหมายหลายเรื่อง

- ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการสำนักวิทยบริการฯ
- ระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ
- ร้อยละของข้อเสนอแนะที่นำไปปรับปรุง
- จำนวนผู้ใช้บริการห้องสมุดกลุ่มบุคคลภายนอก
- จำนวนโครงการหรือกิจกรรมที่ดำเนินการร่วมกับผู้เรียนหรือผู้รับบริการ
- ร้อยละของผู้ใช้บริการที่กลับมาใช้บริการซ้ำ

Potential impact ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนโอกาสในการตอบสนองเกินความคาดหวัง สร้างความผูกพันของลูกค้าตามที่สำนักกำหนด

โอกาสในการปรับปรุง

Evidence สวบ.ไม่ได้รายงานผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่สำคัญที่ตอบสนองต่อการดำเนินงานที่มุ่งเน้นลูกค้า เช่น ความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มหลัก ได้แก่ นักเรียน นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ ความพึงพอใจขององค์ความรู้ที่มีเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ผลลัพธ์ด้านผลลัพธ์ด้านความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น การมาใช้บริการซ้ำ

Potential impact การติดตามและรายงานผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยเพิ่มโอกาสในการสร้างความผูกพันกับลูกค้าทุกกลุ่มของสำนัก และอาจช่วยเพิ่มโอกาสเชิงกลยุทธ์ในการขยายบริการห้องสมุดดิจิทัลและบริการเฉพาะบุคคลที่ระบุไว้ใน OP

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร : ผลการดำเนินการด้านการมุ่งเน้นบุคลากร มีอะไรบ้าง

คะแนนในหมวดนี้อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10-25 (ผลการประเมิน 10 %)

จุดแข็ง

7.3ก(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลัง

Evidence สวบ. รายงานผลลัพธ์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบางเรื่องที่บรรลุเป้าหมาย

- ร้อยละบุคลากรที่ผ่านการรับรอง/ได้รับรางวัล
- ค่าเฉลี่ยผลการประเมินการปฏิบัติงาน

Potential impact ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนความสำเร็จของการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรที่มุ่งสู่การปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ของสำนัก

7.3ก(2) บรรยายกาศการทำงาน

Evidence สวบ.รายงานผลลัพธ์ด้านบรรยายกาศการทำงานบางเรื่องที่มีระดับสูงกว่าเป้าหมาย

- ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน
- ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการตรวจสุขภาพ

Potential impact ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนความสำเร็จของการสร้างบรรยากาศการทำงานให้กับบุคลากรของสำนักเพื่อให้การทำงานบรรลุตามวิสัยทัศน์

โอกาสในการปรับปรุง

7.3ก(3) ความผูกพันของบุคลากร 7.3ก(4) การพัฒนาบุคลากร

Evidence สวบ. ไม่ได้รายงานผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่สำคัญที่ตอบสนองต่อผลการประเมินความไม่พึงพอใจของบุคลากร การคงอยู่ของบุคลากร ความพึงพอใจด้านสวัสดิการสิทธิประโยชน์ ร้อยละบุคลากรที่มีทักษะเพิ่มขึ้นจากการอบรม และความพึงพอใจต่อระบบการพัฒนาบุคลากร

Potential impact การรายงานผลลัพธ์ด้านบุคลากรอย่างครอบคลุมอาจนำไปสู่การมุ่งมั่นต่อค่านิยม ARIT และการสร้างการมีส่วนร่วมจากบุคลากรทั้งภายในและนอกหน่วยงาน

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (Leadership and Governance Results)

คะแนนในหมวดนี้อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10-25 (ผลการประเมิน 15 %)

7.4 ก ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร กฎหมาย จริยธรรมและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

จุดแข็ง

7.4 ก (1,2,3,4,5)

ผลการดำเนินงานบางเรื่องบรรลุเป้าหมาย

Evidence

ผลลัพธ์ที่บรรลุเป้าหมาย

- ผลการประเมินสมรรถนะและการปฏิบัติงานของผู้บริหาร สำนักฯ
- ผลการประเมินของคณะกรรมการติดตามตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย
- ร้อยละบุคลากรที่รับรู้วิสัยทัศน์และค่านิยมองค์กร
- ร้อยละของตัวชี้วัดในระดับบุคคล/กลุ่มงานที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของสำนักและองค์กร
- ระดับความพึงพอใจในการสื่อสารองค์กร
- ร้อยละบุคคลที่บรรลุผลลัพธ์ตามข้อตกลงการปฏิบัติงาน
- จำนวนช่องทางการสื่อสาร
- ผลคะแนนการดำเนินการตามเกณฑ์ EdPEX
- จำนวนครั้งของการกระทำผิดวินัย
- จำนวนครั้งของการละเมิดกฎหมาย
- จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมของผู้บริหาร
- จำนวนช่องทางการรับฟังข้อคิดเห็น
- จำนวนข้อตกลงร่วมมือที่มีผลการดำเนินงานต่อเนื่อง

ผลลัพธ์ที่บรรลุเป้าหมายและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น

- จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ดำเนินเพื่อประโยชน์แก่สังคม

ผลลัพธ์ที่แสดงการเปรียบเทียบกับคู่เทียบ

- ผลการประเมินสมรรถนะและการปฏิบัติงานของผู้บริหาร สำนักฯ
- ผลการประเมินการพัฒนาและการใช้นวัตกรรมในการบริหารองค์กร
- ผลการประเมินของคณะกรรมการติดตามตรวจสอบและประเมินผลงานของมหาวิทยาลัย

Potential impact ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนความสำเร็จของการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลองค์กร การปฏิบัติตามกฎหมาย และจริยธรรม

โอกาสในการปรับปรุง

สวบ.ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรหลายเรื่องที่สำคัญ เช่น

Evidence

- ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของการสื่อสารของผู้บริหารระดับสูง
- ร้อยละของบุคลากรที่นำวิสัยทัศน์ พันธกิจค่านิยมของสวบ.ไปปฏิบัติ
- ผลการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก เสถียรภาพทางการเงิน
- ผลลัพธ์ด้านการสร้างประโยชน์ให้สังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ เช่น ผลลัพธ์การดำเนินการของโครงการ/กิจกรรมต่างๆ
- ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของการสื่อสารของผู้บริหารระดับสูง -
- ความพึงพอใจของชุมชนต่อโครงการสนับสนุนชุมชน
- ความเข้มแข็งของชุมชนที่สวบ. ไปให้การสนับสนุน
- ประสิทธิผลของการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จในการบรรลุพันธกิจ

Potential impact

- การกำกับติดตามให้ สวบ.แสดงผลลัพธ์ด้านการนำและการกำกับดูแลองค์กรดังกล่าว อาจช่วยให้ สวบ.สามารถวัดผลสำเร็จของการดำเนินการและเห็นโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการทำงานได้ เพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามแผนกลยุทธ์และการบรรลุวิสัยทัศน์

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาดและกลยุทธ์ (Budgetary, Financial, and Marketplace Results)

คะแนนในหมวดนี้อยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 10-25 (ผลการประเมิน 10 %)

จุดแข็ง

7.5ก(1) (2) สวบ. แสดงผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด บางตัวมีแนวโน้มดี

Evidence

- จำนวนผู้ใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของสำนักฯ

- จำนวนผู้เข้าชมและติดตามเพจ FB

7.5 (ข) สวบ. แสดงผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม บางตัวมีแนวโน้มดี

Evidence

- จำนวนนวัตกรรมที่เพิ่มขึ้น

Potential impact

- ผลลัพธ์ที่มีแนวโน้มดีดังกล่าว บ่งชี้ประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านงบประมาณ การเงินและตลาดของสวบ.

โอกาสในการปรับปรุง

7.5ก(1)(2)ข สวบ. ไม่รายงานผลลัพธ์ที่สำคัญด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม

Evidence

- รายรับด้านต่างๆของ สวบ.
- เงินทุนสำรองของ สวบ.
- ร้อยละรายได้ที่เพิ่มขึ้น
- จำนวนผู้ใช้บริการด้านต่างๆ
- สัดส่วนงบประมาณแผ่นดินหรืองบประมาณเงินรายได้ต่องบประมาณทั้งหมด
- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์ (จำแนกตาม SO)
- ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการประจำปี
- การจัดหา จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ
- ผลลัพธ์และแนวโน้มด้านงบประมาณ การเงิน และตลาดที่สำคัญของสวบ
- ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติที่แสดงถึงการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

Potential impact

- การกำกับติดตามให้ สวบ.แสดงผลลัพธ์ด้านการตลาดที่สำคัญและข้อมูลเปรียบเทียบกับคู่เทียบ อาจเอื้อให้ สวบ.สามารถประเมินความสามารถในการแข่งขันและความยั่งยืนเชิงกลยุทธ์ในระยะยาว

ส่วนที่ 4

สรุปผลการประเมิน (Overall Band)

จากการพิจารณารายงานการประเมินตนเองและการตรวจเยี่ยมสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า 1) ระดับการประเมินในภาพรวมด้านกระบวนการ (Process Scoring Band) = 1. และ 2) ระดับการประเมินในภาพรวมด้านผลลัพธ์ (Result Scoring Band) = 1. ซึ่งมีผลตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงสรุปผลการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์ EdPEX

หมวดและหัวข้อต่าง ๆ		คะแนนเต็ม	เปอร์เซ็นต์ที่ได้ (%)	สรุปคะแนนที่ได้
1	การนำองค์กร	115		25.50
	1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	65	20	13.00
	1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	50	25	12.50
2	กลยุทธ์	90		13.50
	2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45	15	6.75
	2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	45	15	6.75
3	ลูกค้า	85		12.75
	3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	40	15	6.00
	3.2 ความผูกพันของลูกค้า	45	15	6.75
4	การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	90		13.50
	4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	45	15	6.75
	4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	45	15	4.50
5	บุคลากร	85		15.00
	5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	40	15	6.00
	5.2 ความผูกพันของบุคลากร	45	20	9.00
6	การปฏิบัติการ	85		14.75
	6.1 กระบวนการทำงาน	40	20	8.00
	6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	45	15	6.75
รวมหมวดกระบวนการ		550		95
7	ผลลัพธ์	450		49
	7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ	120	10	12.00
	7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	80	10	8.00
	7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	80	10	8.00
	7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร	80	15	12.00
	7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	90	10	9.00
คะแนนรวม		1,000		144

ตาราง 2 แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 1-6 (Item Band)

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5%	A : ไม่ปรากฏแนวทางอย่างเป็นระบบ มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน D : ไม่มีหรือแทบไม่ปรากฏหลักฐานการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ L : ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา I : ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงานดำเนินการอย่างเอกเทศ
10%,15%, 20% หรือ 25%	A : ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D : การนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ อยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงาน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อนั้น L : ปรากฏหลักฐานการเริ่มเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบขั้นๆ I : แนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับพื้นที่หรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการ ร่วมกันแก้ปัญหา
30%, 35%, 40% หรือ 45%	A : ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของหัวข้อ D : มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่ปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น L : ปรากฏหลักฐานว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ I : แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความจำเป็นพื้นฐานที่สถาบันต้องทำ/มีตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่นๆ
50%,55%, 60% หรือ 65%	A : ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อคำถามโดยรวมของหัวข้อ D : มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน L : มีการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง สถาบันแสดงการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นและแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศได้ถูกนำไปใช้บางเรื่อง ทั้งมีตัวอย่างสร้างนวัตกรรม เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการหลัก I : แนวทางมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความจำเป็นโดยรวมที่สถาบันต้องทำ/มีตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร และในหัวข้อกระบวนการอื่นๆ
70%,75%, 80% หรือ 85%	A : ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ D : มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่ หรือหน่วยงานส่วนใหญ่ L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และปรากฏหลักฐานการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสถาบัน โดยแสดงการแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและแสดงตัวอย่างการสร้างนวัตกรรม

คะแนน	คำอธิบาย
	I : มีแนวทางที่บูรณาการกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่นๆ
90%, 95% หรือ 100%	A : ปรากฏหลักฐานว่ามีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบคำถามย่อยของหัวข้อ อย่างครบถ้วน D : มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างทั่วถึงโดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใด ๆ L : มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง การแบ่งปันการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น การประยุกต์ใช้แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศและการสร้างนวัตกรรม ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นเครื่องมือในระดับสถาบันที่ใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผล I : มีแนวทางการบูรณาการอย่างดีกับความจำเป็นที่สถาบันต้องทำ/มี ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กรและในหัวข้อกระบวนการอื่นๆ

ตาราง 3 แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 7 (Item Band)

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

ตาราง 4 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของกระบวนการ (Overall Band)

Band Score	Band Number	Process Descriptors
0-150 Early Development	1	สถาบันแสดงให้เห็นว่ามีการพัฒนาและการดำเนินการตามแนวทางของข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX ในระดับเริ่มต้น โดยยังมีอุปสรรคในการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดเพื่อนำไปสู่ปฏิบัติและยังไม่มีความก้าวหน้า การพยายามปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เป็นเพียงการแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงแบบพื้น ๆ ในระดับเริ่มต้น
151-200 Early Result	2	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ EdPEX แต่ยังมีบางเรื่อง (บางกระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่เริ่มมีการนำแนวทางต่าง ๆ ไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ สถาบันได้พัฒนาแนวทางการปรับปรุงเป็นเชิงรุก
201- 260 Early Improvement	3	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานส่วนใหญ่ของเกณฑ์ EdPEX แม้ว่าจะยังมีบางเรื่อง(กระบวนการ) หรือบางหน่วยงานที่ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการนำแนวทางไปปฏิบัติ เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญ ๆ อย่างเป็นระบบ
261-320 Good Performance	4	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEX แม้ว่าการนำแนวทางไปปฏิบัติอาจมีแตกต่างในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน กระบวนการหลักมีการปรับปรุงจากการประเมินโดยใช้ข้อมูลจริง และแนวทางต่าง ๆ มีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมขององค์กร
321-370 Emerging Industry Leader	5	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางอย่างเป็นระบบมีประสิทธิภาพและการนำไปถ่ายทอดที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี สถาบันได้แสดงให้เห็นว่ามีประเมินและปรับปรุงกระบวนการอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการเรียนรู้ขององค์กร ตลอดจนการสร้างนวัตกรรม และส่งผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการสำคัญ ๆ
371-430 Industry Leader	6	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี แนวทางเหล่านี้มีการใช้ตัววัดที่สำคัญ มีการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ และมีหลักฐานของนวัตกรรมในเกือบทุกเรื่อง การเรียนรู้ขององค์กร รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมและการแบ่งปัน BP เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ แนวทางมีการบูรณาการอย่างชัดเจนกับความต้องการทั้งในปัจจุบันและอนาคตของสถาบัน
431-480 Benchmark Leader	7	สถาบันแสดงให้เห็นถึงการมีแนวทางที่ปรับปรุงเป็นอย่างดีตอบสนองต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของเกณฑ์ EdPEX เป็นอย่างดี สถาบันแสดงให้เห็นว่านวัตกรรม ความเป็นเลิศในการถ่ายทอด และมีตัววัดที่ดีมากในเกือบทุกเรื่อง มีการบูรณาการที่ดีถึงดีเลิศอย่างชัดเจน การวิเคราะห์องค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP เป็นกลยุทธ์สำคัญในการจัดการ
481-550 World Leader	8	สถาบันแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่โดดเด่นมุ่งเน้นนวัตกรรม มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างถ้วนทั่ว แสดงถึงการมีตัววัดอย่างต่อเนื่องและเป็นเยี่ยม มีการบูรณาการของแนวทางกับความต้องการของสถาบันอย่างดียิ่งเยี่ยม มีการวิเคราะห์องค์กร การเรียนรู้ผ่านนวัตกรรม และการแบ่งปัน BP ทั่วทั้งองค์กร

ตาราง 5 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของผลลัพธ์ (Overall Band)

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

ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

หัวข้อ	ข้อมูล
1. การจัดการศึกษา วิจัย ผลิตภัณฑ์และบริการทาง การศึกษาอื่นๆ	1) สินค้าที่ก่อให้เกิดรายได้ จำนวน 1 โครงการ : โครงการบริการวิชาการเพื่อ แสวงหารายได้ : ห้องสมุดมนุษย์ 2) สินค้าและบริการตามพันธกิจ ได้แก่ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการสืบค้นสารสนเทศ บริการพื้นที่การเรียนรู้และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ บริการสนับสนุนการวิจัย บริการส่งเสริมการเรียนรู้ฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ บริการวิชาการแก่ชุมชน 3) สินค้าและบริการที่ต้องลงทุน ได้แก่ บริการทรัพยากรสารสนเทศ และ ฐานข้อมูล บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ บริการอุปกรณ์เพื่อการ เรียนรู้และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรม องค์กร	● วิสัยทัศน์ เป็นศูนย์การเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ทันสมัยและบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเข้มแข็งและ ยั่งยืน ● พันธกิจ 1) สร้างแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่พึงประสงค์ มีสมรรถนะตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต 2) พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตและการ ให้บริการเพื่อสนับสนุน ภารกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัยของ มหาวิทยาลัย 3) สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก เพื่อ สร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ 4) สร้างระบบการบริหารจัดการองค์กรที่ดีมีความคล่องตัวและรวดเร็วโดย ยึดหลักธรรมาภิบาลภายใต้มีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ● ค่านิยม ARIT Accessibility for All : เปิดกว้างและเข้าถึงได้สำหรับทุกคน Responsibility to Community : รับผิดชอบต่อและพัฒนาชุมชน Innovation and Information Advancement : พัฒนานวัตกรรมและบริการ สารสนเทศให้ก้าวหน้าและทันสมัย Trusted Service Mind : บริการด้วยใจ น่าเชื่อถือ ● วัฒนธรรมองค์กร ใจรักบริการ บริหารงานโปร่งใส ร่วมใจสามัคคี สมรรถนะหลัก
3. สมรรถนะหลัก	การบริหารจัดการสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อการเรียนรู้
4. ลักษณะโดยรวมของ บุคลากร	บุคลากรจำนวน 23 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 7 คน ประกอบด้วยผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการและ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ คุณวุฒิ ปริญญาเอก 3 คน ปริญญาโท 4 คน ตำแหน่ง ผศ. 3 คน อาจารย์ 4 คน 2) กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 16 คน คุณวุฒิ ปริญญาโท 4 คน ปริญญาตรี 9 คน ต่ำ กว่าปริญญาตรี 3 คน ตำแหน่ง ชำนาญการ 2 คน ปฏิบัติงาน 1 คน ปฏิบัติการ 11 คน ไม่นับรวมคนงาน 2 คน

หัวข้อ	ข้อมูล
5. ปัจจัยความผูกพัน	กลุ่มผู้บริหาร : 1. การมีส่วนร่วมและการบริหารองค์กร 2. ความสำเร็จและการยอมรับในบทบาทผู้นำ 3. การสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยและองค์กร กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน : 1. ลักษณะงาน 2. ความมั่นคงและความก้าวหน้า 3. บรรยากาศองค์กรและการทำงานร่วมกัน 4. ผู้บังคับบัญชา 5. สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ 6. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
6. สินทรัพย์	อาคารวิทยบริการ ประกอบด้วย 1) ห้องค้นคว้าวิทยานิพนธ์และงานวิจัย 1 ห้อง 2) ห้องประชุมกลุ่มย่อย 2 ห้อง 3) มุมหนังสือเด็ก 1 ห้อง 4) ห้องคลังหนังสือเก่า 1 ห้อง 5) ห้องจัดเก็บ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ล่วงหน้าสำหรับค้นคว้า 1 ห้อง 6) ห้องนิทรรศการถาวรเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 7) ห้องบริการสารสนเทศอาเซียน 1 ห้อง อาคารบรรณราชนครินทร์ ประกอบด้วย 1) พื้นที่นั่งอ่านให้บริการ 24 ชั่วโมง 1 ห้อง 2) พื้นที่ให้บริการ Co-Working Space 1 ห้อง 3) ห้องบริการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย 1 ห้อง 4) ห้องบริการพื้นที่นั่งอ่านชั้น 1-6 จำนวน 7 ห้อง 5) ห้องบริการสารสนเทศด้านกฎหมาย (ห้องสมุดกฎหมาย) 1 ห้อง 6) ห้องค้นคว้า/ประชุมกลุ่มย่อย 12 ห้อง 7) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นสารสนเทศ 1 ห้อง 8) ห้องเรียน 3 ห้อง 9) ห้องประชุมขนาด 80 ที่นั่ง 1 ห้อง 10) ห้องสตูดิโอบันทึกภาพ 1 ห้อง 11) ห้องให้บริการสื่อมัลติมีเดีย 1 ห้อง เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ได้แก่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Matrix 1 ระบบ โปรแกรมเพื่อการออกแบบสื่อและมัลติมีเดีย Canva 1 โปรแกรมเครื่องยืมหนังสืออัตโนมัติด้วยตัวเอง 1 เครื่อง เครื่องคืนหนังสืออัตโนมัติด้วยตัวเอง 1 เครื่อง ระบบการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ (Website, Facebook Fanpage, Line bot, e-Mail) 1 ระบบ ระบบกล้องวงจรปิดเพื่อรักษาความปลอดภัยภายในและภายนอกอาคารสำนักฯ 1 ระบบ และระบบประตูอัตโนมัติ 1 ระบบ
7. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	ด้านมาตรฐานและการบริหารห้องสมุด - พรบ. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2554 - พรบ. ลิขสิทธิ์ (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2565 - มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 - ระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วย การใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2565 - ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรื่อง การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของสำนักวิทยบริการฯ พ.ศ. 2566 - ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เรื่อง ผู้มีสิทธิใช้บริการ การสมัครสมาชิกและสมาชิกภาพของสมาชิกสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2566 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

หัวข้อ	ข้อมูล
	- พรบ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 - พรบ. คຸ້ມครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 - พรบ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 - ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง มาตรฐานและเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลต่อสาธารณะ - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามว่าด้วยการคຸ້ມครองข้อมูลส่วนบุคคล 2566 ด้านการบริหาร การเงิน พัสดุและงบประมาณ - พรบ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหาร พัสดุภาครัฐ พ.ศ 2560 - พรบ. ว่าด้วยวินัยการเงินการคลัง พ.ศ. 2561 - ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อ จัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ 2560 - กฎกระทรวงเรื่องการจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2548 ด้านการปฏิบัติงาน - พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 - พรบ. ระเบียบข้าราชการพลเรือนใน มหาวิทยาลัยในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วย การบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2566 - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ว่าด้วย การบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2562
8. โครงสร้างองค์กร	ผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นผู้บริหารสูงสุด รองผู้อำนวยการ 3 ฝ่าย ได้แก่ 1) ฝ่ายบริหาร 2) ฝ่ายห้องสมุด และ 3) ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่ออิเล็กทรอนิกส์
9. ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ลูกค้หลัก ประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย ลูกค้ากลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง หน่วยงานผู้ใช้บัณฑิต และชุมชน
10. ผู้เรียน/ลูกค้ (ความต้องการและความคาดหวัง)	ลูกค้หลัก – <u>ทรัพยากรสารสนเทศที่เพียงพอ ครอบคลุม และตรงกับหลักสูตร</u> <u>ฐานข้อมูลและสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว ระบบเครือข่าย</u> <u>อินเทอร์เน็ตและWi-Fi ที่พร้อมใช้งาน การให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็น</u> <u>มิตร ระบบบริการลดขั้นตอน</u> ลูกค้ากลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หลักสูตรที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง เนื้อหาที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย วิทยากรที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

หัวข้อ	ข้อมูล
11. ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และข้อกำหนดที่สำคัญ	1. สินค้าและบริการที่ก่อให้เกิดรายได้ พันธมิตร คือ โรงเรียน, หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน ,เครือข่ายห้องสมุดมนุษย <i>ข้อกำหนดที่สำคัญ</i> คือ หลักสูตรมีคุณภาพและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง วิทยากรมีความเชี่ยวชาญ และผู้รับบริการเกิดผลลัพ การเรียนรู้ตามเป้าหมาย คู่ความร่วมมือ คือ วิทยากร, ผู้เชี่ยวชาญ, อาจารย์ <i>ข้อกำหนดที่สำคัญ</i> คือ เนื้อหาทันสมัย ตรงตามความต้องการและสามารถสร้างผลกระทบต่อการพัฒนาผู้เรียน ผู้ส่งมอบ คือ ผู้จัดอบรม, ผู้พัฒนาสื่อ <i>ข้อกำหนดที่สำคัญ</i> คือ อุปกรณ์และสื่อมีคุณภาพได้มาตรฐานและพร้อมใช้งาน 2. สินค้าและบริการตามพันธกิจ พันธมิตร คือ UniNet, ThaiLIS, MALINET, เครือข่ายห้องสมุดมนุษยแห่งประเทศไทย, เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุด <i>ข้อกำหนดที่สำคัญ</i> คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีคุณภาพ ทันสมัยครอบคลุม และเข้าถึงได้อย่างต่อเนื่องตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 คู่ความร่วมมือ คือ คณะ, หลักสูตร และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย <i>ข้อกำหนดที่สำคัญ</i> คือ กิจกรรมตอบสนองต่อผลลัพธ์การเรียนรู้และความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ส่งมอบ คือ บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน), บมจ. ซีเอ็ดยูเคชั่น (ซีเอ็ด), ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์, ศูนย์หนังสือจุฬาฯ <i>ข้อกำหนดที่สำคัญ</i> คือ ทรัพยากรมีคุณภาพ ทันสมัย ถูกต้องตามลิขสิทธิ์ และส่งมอบตรงเวลา 3. สินค้าและบริการที่ต้องลงทุน พันธมิตร คือ UniNet, ThaiLIS, MALINET และเครือข่ายด้านเทคโนโลยี <i>ข้อกำหนดที่สำคัญ</i> คือ ระบบมีความมั่นคงปลอดภัย พร้อมใช้งาน มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าต่อการลงทุน คู่ความร่วมมือ คือ ศูนย์เทคโนโลยีและนวัตกรรม (มรม) <i>ข้อกำหนดที่สำคัญ</i> คือ ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ผู้ส่งมอบ : บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน), บมจ.ซีเอ็ด ยูเคชั่น (ซีเอ็ด), ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ศูนย์หนังสือจุฬาฯ ,บริษัท บุ๊ค โปรโมชัน แอนด์ เซอร์วิส จำกัด, บริษัท บุ๊คคาเซ่ จำกัด , บริษัท EBSCO Information Services, บริษัท นิว โนวเลจ อินฟอร์เมชั่น จำกัด (GALE e-Books), บริษัท บุ๊คคาเซ่ จำกัด , บริษัท ไอทีริน จำกัด <i>ข้อกำหนดที่สำคัญ</i> คือ สินค้าและบริการมีคุณภาพได้มาตรฐาน มีการรับประกันและบริการหลังการขายรวมทั้งเป็นไปตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ พ.ศ 2560
12. ตำแหน่งการแข่งขัน	กำหนดคู่เทียบ ได้แก่ 1.สวบ.มรภ.อุดรธานี 2) 2.สวบ.มรภ.อุบลราชธานี โดยมีประเด็นการเทียบเคียง คือ 1) การพัฒนานวัตกรรมและคุณภาพการให้บริการ 2) การสร้างความร่วมมือและการบริการวิชาการแก่ชุมชนและการจัดอันดับ ดังตาราง OP-P2 ก(1)
13. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	KC1 งบประมาณด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานเป้าหมาย มีแนวโน้มลดลง KC2 ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมเข้าถึงสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น

หัวข้อ	ข้อมูล
	KC3 ผู้ใช้บริการนิยมใช้เครื่องมือ AI ในการสืบค้นข้อมูล KC4 ผู้ใช้บริการต้องการพื้นที่การเรียนรู้ที่หลากหลายและยืดหยุ่นมากขึ้น เช่น ห้องทำงานกลุ่ม ห้องเรียนรู้ส่วนบุคคล และพื้นที่สร้างสรรค์นวัตกรรม KC5 ความต้องการเทคโนโลยีและเครื่องมือสนับสนุนการวิจัยเพิ่มสูงขึ้น เช่น AI โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม โปรแกรมตรวจสอบการคัดลอกผลงาน และโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูล ขณะที่งบประมาณมีข้อจำกัด KC6 เทคโนโลยีดิจิทัลและ AI มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ผู้ให้บริการต้องการพัฒนาทักษะดิจิทัลและการรู้สารสนเทศอย่างต่อเนื่อง KC7 นโยบายมหาวิทยาลัยราชภัฏเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและความต้องการของชุมชนที่เพิ่มขึ้น KC8 ต้นทุนการลงทุนด้านทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีเพิ่มสูงขึ้น ขณะที่ความต้องการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์เพื่อการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
14. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	สำนักวิทยบริการของมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี และมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
15. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenges: SC) SC1 ข้อจำกัดด้านงบประมาณของผู้รับบริการ (KC1) SC2 การใช้บริการห้องสมุดแบบดั้งเดิมลดลง (KC2) SC3 เทคโนโลยี AI เข้ามาทดแทนการสืบค้นข้อมูลเบื้องต้น (KC3) SC4 ความต้องการพื้นที่การเรียนรู้รูปแบบใหม่เพิ่มขึ้น (KC4) SC5 ต้นทุนเทคโนโลยี ฐานข้อมูล และเครื่องมือสนับสนุนการวิจัยมีแนวโน้มสูงขึ้นภายใต้ข้อจำกัดด้านงบประมาณ (KC5) SC6 บุคลากรต้องปรับตัวต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว (KC6) SC7 ภารกิจเพิ่มขึ้นภายใต้ข้อจำกัดด้านกำลังคน (KC7) SC8 ต้นทุนการลงทุนและบำรุงรักษาเทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้มีแนวโน้มสูงขึ้น (KC8) ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantages: SA) SA1 มีองค์ความรู้และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน SA2 มีฐานข้อมูลดิจิทัล ระบบห้องสมุด และบุคลากรสารสนเทศพร้อม SA3 มีความน่าเชื่อถือด้านแหล่งอ้างอิงและคุณภาพข้อมูล SA4 มีพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกพร้อมพัฒนา SA5 มีเครือข่ายความร่วมมือและประสบการณ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน SA6 บุคลากรมีพื้นฐานด้านสารสนเทศและเทคโนโลยีและได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง SA7 มีบทบาทเป็นหน่วยสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัย SA8 มีโครงสร้างพื้นฐานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรองรับการพัฒนา
16. โอกาสเชิงกลยุทธ์	SO1 พัฒนาหลักสูตรและบริการต้นทุ่นผ่านระบบออนไลน์

หัวข้อ	ข้อมูล
	SO2 ขยายบริการห้องสมุดดิจิทัลและบริการเฉพาะบุคคล SO3 พัฒนาบริการ AI Librarian และ AI Literacy SO4 พัฒนาพื้นที่เรียนรู้ที่หลากหลายและยืดหยุ่น SO5 พัฒนาศูนย์สนับสนุนการวิจัย ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และขยายการเข้าถึง Open Access SO6 พัฒนาทักษะดิจิทัล AI และ Future Skills ของบุคลากร SO7 ขยายบริการวิชาการและเครือข่ายชุมชน SO8 พัฒนาพื้นที่และบริการเรียนรู้ดิจิทัลสมัยใหม่โดยใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า
17. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	ใช้ PDCA , KM , EdPEx , AUNQA , KPI , IDP เป็นต้น