



รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน  
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)  
ประจำปีการศึกษา 2558

หน่วยงาน ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี  
วันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2558

---

รายชื่อคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน

- |  |               |
|--|---------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรเทพ เมืองแมน | ประธานกรรมการ |
| 2. ดร.นิทัศน์ เพราแก้ว                   | กรรมการ       |
| 3. นางสาวพันธ์ทิพย์ เจริญศักดิ์          | เลขานุการ     |


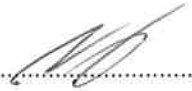
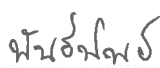
รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2557

หน่วยงาน ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้  
วันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2558

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2557

หน่วยงาน ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้

วันที่ 8 กันยายน พ.ศ. 2558

1.  ..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรเทพ เมืองแมน)
2.  ..... กรรมการ  
(ดร. นิตศน์ เพราแก้ว)
3.  ..... เลขานุการ  
(นางสาวพันธ์ทิพย์ เจริญศักดิ์)

## ส่วนที่ 1 ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

### 1. ลักษณะองค์กร

#### ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

##### (1) ผลิตภัณฑหลัก

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ มีผลิตภัณฑหลัก 6 ผลิตภัณฑ

1. บริการพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ได้แก่ ระบบบริหารจัดการ นักศึกษา ระบบบริหารบุคลากร ระบบการเงิน และระบบสนับสนุนการเรียนการสอน
2. บริการโครงข่ายพื้นฐาน ระบบสื่อสาร และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่เชื่อมต่อครอบคลุมทั่วทั้งวิทยาเขตและมีความปลอดภัยสูง
3. บริการสื่อสตัทพ์อุปกรณ์ สำหรับห้องบรรยาย ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการทางภาษาและกิจกรรมต่างๆ แก่นักศึกษา และบุคลากรของวิทยาเขต
4. บริการด้วยระบบยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง ดูแลโดยบรรณารักษ์ฝ่ายบริการ
5. บริการด้วยระบบการจ่ายค่าปรับเกินกำหนดส่งด้วยตนเอง ดูแลโดยบรรณารักษ์ฝ่ายบริการ
6. บริการสารสนเทศออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ร่วมกับห้องสมุดทั้ง 5 วิทยาเขต

##### (2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร สมรรถนะหลักขององค์กร

**วิสัยทัศน์** เป็นศูนย์บริการสารสนเทศและการเรียนรู้ที่สามารถให้การสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ

##### **พันธกิจ :**

1. สนับสนุนการเรียนการสอนด้วยทรัพยากรการเรียนรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการศึกษา
2. สนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการ
3. สนับสนุนการค้นคว้า การจัดการข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการวิจัย
4. สนับสนุนทรัพยากรการเรียนรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

**ค่านิยม/วัฒนธรรมองค์กร :** มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ

เพื่อให้ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้บรรลุเป้าหมายตามทิศทางที่กำหนดไว้ในวิสัยทัศน์ ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้จึงกำหนดวัฒนธรรมที่ "มุ่งเน้น ผู้รับบริการ" เป็นค่านิยมที่ทุกคนต้องยึดถือเพื่อสร้าง โดยมีความพร้อมด้านทรัพยากร เทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการศึกษา เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้" เป็นความสามารถพิเศษขององค์กร

##### **สมรรถนะหลัก:**

##### (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร:

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ มีบุคลากรผู้รับผิดชอบบริการหลักที่มีความรู้ความสามารถด้านบริการพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ บริการโครงข่ายพื้นฐาน ระบบสื่อสาร และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และบริการสื่อสตัทพ์อุปกรณ์ บุคลากร

สายสนุนที่มีคุณวุฒิและความรู้ความสามารถสอดคล้องกับตำแหน่งงาน บุคลากรทุกคนได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรม/สัมมนา เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวม 13 คน ประกอบด้วยข้าราชการ 1 คน พนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ 7 คน และพนักงานเงินรายได้ 5 คน

แม้ว่าการปฏิบัติงานตามภารกิจของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ไม่มีข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพ แต่ผู้บริหารของหน่วยงานก็ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการดูแลสุขภาพ จึงได้จัดให้มีสวัสดิการด้านการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับบุคลากรทุกคน นอกจากนี้ยังมีสวัสดิการกั๊ยมเงิน การสงเคราะห์บุคลากร การบำรุงขวัญกำลังใจ และการยกย่องเชิดชูเกียรติ โดยมีสวัสดิการเฉพาะกลุ่มคือ

- สวัสดิการสำหรับข้าราชการ ได้แก่ ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน
- สวัสดิการสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย ได้แก่ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพของมหาวิทยาลัยและมีกลุ่มที่จัดตั้งให้ทำหน้าที่ต่อรองกับสถาบัน คือ ชมรมบุคลากรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

(4) สินทรัพย์ อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญ:

เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สำคัญ ที่ทำการของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ อยู่ชั้น 2 อาคารบริการวิชาการกลาและอาคารเรียนรวม โดยชั้น 1 เป็นห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3 ห้อง และอยู่อาคารศูนย์ปฏิบัติการวิทยาศาสตร์และเครื่องมือกลาง 1 ห้อง ชั้น 2 เป็นห้องปฏิบัติการทางภาษา 2 ห้อง เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ตั้งแต่เวลา 08.30 – 20.30 น. และ วันเสาร์ - อาทิตย์ เวลา 08.30 - 16.30 น. ชั้น 2 เป็นที่ตั้งสำนักงานศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ งานเทคโนโลยีและการเรียนรู้ ซึ่งมีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สำคัญ ประกอบด้วย

1. วงจรอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
2. ระบบเครือข่ายใยแก้วนำแสง (Fiber Optic)
3. ระบบเครือข่ายไร้สาย (PSU WiFi)
4. IP CCTV
5. ระบบประชุมทางไกล
6. ระบบโทรศัพท์พื้นฐาน และแบบ VoIP
7. เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ได้แก่ Web Server, LDAP Server, DNS Server, DHCP Server, Proxy Server, Authentication Server, VPN Server จำนวน 10 ตัว
8. ระบบเฝ้าระวัง Server และเครือข่าย
9. ระบบรักษาปลอดภัยบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์
10. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ จำนวน 4 ห้อง มีเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการ 210 เครื่อง
13. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงาน 1 เครื่องต่อ 1 คน
14. ช่องทางเผยแพร่บริการ/รับข้อร้องเรียน/ขอใช้บริการ ได้แก่ <http://it.surat.psu.ac.th/>, <https://www.facebook.com/groups/280472865344728/>
15. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
16. ทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งตำรา วารสารที่บริการตัวเล่มภายในหอบรรณสารสนเทศ และผ่านระบบเครือข่ายร่วมกับห้องสมุดของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทั้ง 5 วิทยาเขต
17. อุปกรณ์สนับสนุนอื่นๆ เช่น ตู้ยืม - คืน - จ่ายค่าปรับอัตโนมัติ การตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด ได้แก่ รายงานประจำเดือน (รางวัลเยี่ยมมาก แยกเป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ 3 อันดับ โดยแจกรางวัลให้กับอันดับแรก) รายงานประจำสัปดาห์ (รายงานการจัดทำทรัพยากรสารสนเทศ

ขึ้นชั้นในแต่ละสัปดาห์ รายงานค้างส่ง รายงานค้างค่าปรับ เพื่อให้ผู้ใช้ทราบสถานภาพจากการยืม-คืน-จ่าย ค่าปรับด้วยตนเอง) รายงานประจำวัน (รายงานการจองที่ผู้ใช้บริการจะจองทรัพยากรสารสนเทศได้ผ่าน เว็บไซต์) และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ได้แก่ ตู้ยืม - คืน - จ่ายค่าปรับอัตโนมัติ, อินเทอร์เน็ตโซน (Internet Zone), พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ, ห้องศึกษาเฉพาะกลุ่ม (Group Study Rooms) และห้องฉาย ภาพยนตร์

(5) กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญ:

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ได้ดำเนินการตามข้อบังคับ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับรองระบบงาน ข้อกำหนด กฎข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม การเงิน และผลิตภัณฑ์ที่บังคับใช้กับองค์กร

## ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(6) โครงสร้างองค์กร:

โครงสร้างของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดี วิทยาเขต สุราษฎร์ธานี โดยผ่านผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและการจัดการทรัพย์สิน และมีผู้ช่วยรองอธิการบดี ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นผู้กำกับดูแลการดำเนินงานตามนโยบาย ซึ่งมีหัวหน้างานเทคโนโลยีและการเรียนรู้และหัวหน้างานบรรณสารสนเทศคอยกำกับดูแลงาน

(7) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการหรือความคาดหวัง :

กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ประกอบด้วยลูกค้า วิทยุบุคคลและลูกค้ารายหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รวมถึงผู้สนับสนุนและผู้ส่งมอบ

(8) ผู้ส่งมอบและพันธมิตร บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติร่วมกัน: -

## 2. สภาพการณ์ขององค์กร

### ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(10) ลำดับในการแข่งขัน:

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ เป็นองค์กรที่มีการแข่งขันในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศพิจารณาตาม

ลักษณะผลิตภัณฑ์ เนื่องจากเป็นองค์กรของสถาบันอุดมศึกษา คือ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต สุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงและมีขนาดใหญ่ในภาคใต้ตอนบน และมีการเติบโตขององค์กรที่ค่อนข้างรวดเร็วเมื่อเทียบกับองค์กรที่มีลักษณะภารกิจการทำงานคล้ายคลึงกัน โดยมีจำนวนประเภทของคู่แข่งและตำแหน่งในการแข่งขัน

องค์กรที่ดำเนินกิจกรรมในลักษณะเดียวกับศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ คือ สำนักวิทยบริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์ และหอสมุดของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศที่มีมากกว่า 147 แห่ง อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะพบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความเป็นอิสระจากกัน คู่แข่งขันในเชิงของส่วนแบ่งตลาด (หรือจำนวนลูกค้า) จึงไม่เป็นประเด็นสำคัญแต่อย่างใด แต่ประเด็นของการแข่งขัน คือ คุณภาพของการให้บริการ และความครบถ้วนของสารสนเทศที่ตอบสนองต่อภารกิจของมหาวิทยาลัย

(11) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน:

ปัจจัยสำคัญที่กำหนดความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ คือ การให้บริการความพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์ในการเรียนการสอน จุดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมทั่ววิทยาเขต ความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต สารสนเทศที่ครบถ้วนตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และด้วยวิธีการที่ผู้รับบริการคาดหวังความเปลี่ยนแปลงหลักๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ประกอบด้วยพัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของอินเทอร์เน็ต พัฒนาการของอุปกรณ์ด้านไอทีการให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์ที่เป็นรูปเล่มไปสู่สิ่งพิมพ์ดิจิทัลหรือสิ่งพิมพ์ออนไลน์ตลอดจนรสนิยมการใช้บริการของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไปสู่การมีทางเลือกที่หลากหลายมากขึ้น ความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มีส่วนอย่างมากในการขับเคลื่อนให้ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนานวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ รวมทั้งการพัฒนาสารสนเทศใหม่ๆ ที่ตรงกับความต้องการที่เปลี่ยนไปของผู้รับบริการ ปัจจัยที่สำคัญที่สามารถบ่งชี้ถึงความสำเร็จของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งหรือหน่วยงานอื่นที่คล้ายคลึงกัน ได้แก่

- 1) ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
- 2) การปรับปรุงระบบบริหารจัดการโดยใช้กิจกรรม เพื่อเพิ่มผลผลิตระบบการจัดการตามมาตรฐานสากล
- 3) การปรับปรุงพัฒนาศักยภาพและความสามารถของบุคลากรใหม่มีความรู้ ความสามารถด้านการบริหารจัดการโดย

(12) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ:

เพื่อให้การส่งมอบบริการของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ไปยังผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ตระหนักเป็นอย่างดีว่า การจัดหาจุดเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ความพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์ในการเรียนการสอน ทรัพยากรสารสนเทศต้องสอดคล้องกับความต้องการ และการให้บริการ ต้องมีความสะดวก รวดเร็ว ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยผู้ส่งมอบพันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการที่สำคัญที่สุด ได้แก่ คณะวิชาภายในวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ศูนย์คอมพิวเตอร์วิทยาเขตหาดใหญ่ ศูนย์คอมพิวเตอร์วิทยาเขตปัตตานี ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทั้ง 5 วิทยาเขต ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ ผู้ส่งมอบคู่ความร่วมมือทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ได้แก่ ร้านค้า สำนักพิมพ์ต่าง ๆ รวมทั้งหน่วยงานที่ขอใช้บริการ และการจัดกิจกรรมโครงการต่างๆ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขัน เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบกับคู่แข่งได้แก่ การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ประจำห้องบรรยาย ห้องประชุม จำนวนจุดเครือข่ายต่อการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ความเร็วในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต สถิติการใช้บริการต่างๆ ของงานบรรณสารสนเทศ และความพึงพอใจต่อบริการด้านต่างๆ ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ และของคู่แข่งชั้น การได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้ของคู่แข่งยังเป็นเรื่องที่มีข้อจำกัดอย่างมาก และศูนย์สนเทศและการเรียนรู้จำเป็นต้องแสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้มีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเหล่านี้ เช่น ความร่วมมือด้านการเทียบเคียงสมรรถนะกับ ม.อ. วิทยาเขตตรัง/ภูเก็ต และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุ

ราษฎรธานี สำนักวิทยบริการ ม.อ.ปัตตานี ศูนย์คอมพิวเตอร์วิทยาเขตหาดใหญ่ ศูนย์คอมพิวเตอร์วิทยาเขตปัตตานี

**ข. บริบทเชิงกลยุทธ์**

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์:

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ได้สรุปความท้าทายเชิงกลยุทธ์ในด้านต่างๆ ดังนี้

ด้าน	สิ่งที่ท้าทาย	กลยุทธ์ที่ใช้ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์
ด้านธุรกิจ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้รับบริการมีทางเลือกในการเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นความรู้มากขึ้น เช่น อินเทอร์เน็ต และสื่อทางเลือกอื่นๆ ฯลฯ</li> <li>- พฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการที่เปลี่ยนไป</li> <li>- ระบบการบริหารจัดการที่มีความเข้มแข็ง</li> <li>- การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาการบริการที่มีความเป็นเอกลักษณ์สอดคล้องกับความต้องการ</li> <li>- ปรับปรุงการให้บริการ</li> <li>- พัฒนาบุคลากร</li> <li>- จัดกิจกรรมแนะนำ และส่งเสริม</li> </ul>
ด้านปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องทันสมัย</li> <li>- การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับภารกิจความต้องการผู้รับบริการ</li> <li>- การพัฒนาบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม่ ๆ</li> <li>- การพัฒนาระบบฐานข้อมูลภายในหน่วยงานที่ทันสมัยรองรับการปฏิบัติงานทุกงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ</li> <li>- การใช้ระบบการประกันคุณภาพ PDCA- Par ในการทำงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ</li> <li>- ศึกษาแนวทางการสอดคล้องของสารสนเทศกับภารกิจของ มหาวิทยาลัย</li> </ul>
ด้านทรัพยากรบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข</li> <li>- มีความมุ่งมั่นเสียสละ ทุมเท ในการทำงานและมีความรักองค์กร</li> <li>- มีการทำงานเป็นที่ ม ทำงานหลายงาน และทำงานทดแทนกันได้</li> <li>- มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่</li> <li>- มีความรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พัฒนาบุคลากร และจัดกิจกรรมสัมพันธ์</li> <li>- อบรมอย่างเป็นระบบ</li> <li>- จัดกิจกรรมส่งเสริม</li> </ul>

### ค.ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ระบบการปรับปรุงการดำเนินการแนวทางและวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพของ ศูนย์สนเทศ และการเรียนรู้ ได้แก่

- 1) เพิ่มจุดบริการเครือข่ายให้ครอบคลุมทั้งวิทยาเขต
- 2) บริการดูแล ซ่อมบำรุงโฮสต์ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ในเชิงรุก
- 3) พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อช่วยลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน
- 4) จัดกิจกรรมที่เสริมสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้
- 5) ส่งเสริมให้ผู้รับบริการมีทักษะด้านการรู้สารสนเทศ
- 6) ประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน
- 7) ทบทวน และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติด้วยกลไก PDCA
- 8) ใช้การจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง
- 9) ส่งเสริมการทำวิจัยสถาบัน และนำผลการวิจัยมาใช้พัฒนางาน/บริการ
- 10) ใช้กลไกการตลาดส่งเสริมงานบริการห้องสมุด
- 11) ทบทวนและปรับปรุงวิธีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริง
- 12) สร้างศักยภาพของบุคลากรทุกคน ทุกระดับให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงด้านวิชาการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 13) การหล่อหลอมบุคลากรให้มีจิตสำนึกด้านคุณภาพ รักการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
- 14) ทบทวนผลการปฏิบัติงานเพื่อเปรียบเทียบกับแผนการปฏิบัติงานเมื่อเสร็จสิ้นการจัดกิจกรรม/โครงการในรอบทุกๆ ปี ในเวที สรุปผลการดำเนินงานประจำปี



## ส่วนที่ 2

### บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Key Themes)

A. จุดแข็งที่สำคัญที่สุด หรือการปฏิบัติงานที่โดดเด่น (แนวโน้มที่มีค่าต่อองค์กรอื่นๆ) ที่ได้ระบุไว้คืออะไร? (ระบุจุดแข็งหมวด 1-6)

ผู้บริหารเป็นคนรุ่นใหม่ มีความตั้งใจมุ่งมั่น ทุ่มเท และมีวิสัยทัศน์  
มีการทำกิจกรรมให้กับหน่วยงานภายนอก ทั้งหน่วยงานที่อยู่รอบๆ และหน่วยงานในจังหวัดและ  
จังหวัดอื่น  
มีการจัดการสารสนเทศที่ดี ทั้งในด้านความปลอดภัย ความทันสมัย  
หน่วยงานมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถสูง และมีจิตบริการที่ดี ได้รับความพึงพอใจจาก  
ผู้ใช้บริการมาก  
มีการสร้างนวัตกรรมในการให้บริการกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

B. อะไรเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดในโอกาส ความวิตกกังวล หรือความไม่แน่นอนที่ได้ระบุไว้? (ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 1-6)

ภาระงานขององค์กร ค่อนข้างเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ และทักษะเฉพาะ ดังนั้นอาจไม่สามารถใช้  
วิธีการทำงานแทนกันได้ทั้งหมด จึงควรมีการวิเคราะห์ภาระงานและอัตรากำลังต่อ จึงควรมีการวิเคราะห์  
ภาระงานและอัตรากำลังต่อ ภาระงานนั้นๆ ให้เหมาะสม นอกจากนี้ การทำงานแทนกันในงานที่ไม่ถนัด อาจ  
ส่งผลต่อ คุณภาพงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย

C. พิจารณาปัจจัยที่มีความสำคัญที่เป็นจุดแข็ง และสร้างคุณค่าแก่องค์กร (ระบุจุดแข็ง หมวด 7)

องค์กรมีการจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วน เรียบร้อย มีอุปกรณ์ในการทำงานที่ทันสมัย ทันต่อ  
ความก้าวหน้า  
ทางเทคโนโลยี มีบรรยากาศ การทำงานร่วมกัน มีความรัก ความสามัคคี

D. พิจารณาผลลัพธ์ที่มีความสำคัญแต่ยังคงเป็นช่องว่าง เพื่อการปรับปรุงขององค์กร (ระบุโอกาสในการปรับปรุง หมวด 7)

องค์กรควร ศึกษาเกณฑ์การประเมินให้เข้าใจ เพื่อที่จะได้วางแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไป  
ตามเกณฑ์การประเมิน หรือได้รายงานผลการดำเนินการ ซึ่งการดำเนินงานพบว่า องค์กรมีการดำเนินงาน  
ตามเกณฑ์ต่างๆ ในหลายๆ เกณฑ์ประเมิน แต่ไม่ได้รายงาน

E. หัวข้อ/ประเด็นการปฏิบัติที่ดี (Good Practices) ของคณะ/หน่วยงานที่ค้นพบ

ในการตั้งค่า ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานขององค์กร ได้นำข้อกำหนดคุณภาพต่างๆ ของลูกค้าที่องค์กร  
มีหน้าที่ให้การสนับสนุน เช่นจำนวน คอมพิวเตอร์ต่อนักศึกษา จำนวนและประเภทตำราตามข้อกำหนด  
ของหลักสูตร รายวิชา มาใช้กำหนดตัวชี้วัดขององค์กรด้วย

### ส่วนที่ 3

#### สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในภาพรวม

ผู้ให้สัมภาษณ์ : ผู้บริหารและหัวหน้าหน่วยงาน

ข้อค้นพบ :

ผู้บริหารเป็นคนรุ่นใหม่ มีความตั้งใจมุ่งมั่น ทุ่มเท และมีวิสัยทัศน์

ข้อเสนอแนะ

-

ผู้ให้สัมภาษณ์ : ผู้รับบริการจากภายนอก

ข้อค้นพบ :

1. มีการติดต่อได้รับความสะดวกดี การจ่ายเงินล่าช้า
2. มีการกำหนด spec มีความทันสมัย ก้าวทันเทคโนโลยี
3. มีอุปกรณ์ที่เลือกใช้มีความทันสมัย
4. มีเจ้าหน้าที่ที่ติดต่องาน สื่อสารดี มีความรู้ ทักษะการทำงานดี
5. มีช่องทางการติดต่อสื่อสารดี
6. มีขั้นตอนการทำงาน เช่น จัดซื้อจัดจ้าง รวดเร็วดี
7. มีการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐานให้นักเรียนระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษา

#### ข้อเสนอแนะ

1. ต้องการให้มีกิจกรรมวิชาการ ที่โรงเรียนประถมศึกษา และมัธยมศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมได้
2. ต้องการให้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงโรงเรียนที่อยู่ในพื้นที่ชนบท

#### ผู้ให้สัมภาษณ์ : ผู้รับบริการจากภายใน

#### ข้อค้นพบ :

1. นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมห้องสมุด
2. มีการจัดกิจกรรมอบรมการใช้ห้องสมุด ผ่านทางกิจกรรมต่างๆ และการอบรมมีความน่าสนใจ
3. การจัดสถานที่มีมุมหลากหลายทั้งมุมสงบ และมุมทำงานกลุ่ม
4. เจ้าหน้าที่บริการดี มีความเป็นกันเอง
5. มีระบบยืมคืนหนังสืออัตโนมัติ มีระบบยืมคืนผ่าน internet ซึ่งสะดวก และรวดเร็ว
6. มีการจัดเรียงหนังสือ เอกสาร ทำให้สะดวกในการค้นหา
7. คอมพิวเตอร์มีสภาพพร้อมใช้ และมีระบบ wifi ที่มีความรวดเร็ว

#### ข้อเสนอแนะ

1. อย่งให้เพิ่มงบประมาณในการจัดหาหนังสือ
2. ควรขยายเวลาปิดห้องสมุด
3. ควรมีระบบบันทึกชื่อ (อาจจะใช้การ scan บัตร) นักศึกษาผู้ใช้บริการ ในช่วงเวลาต่าง ๆ
4. การใช้คอมพิวเตอร์ในห้องสมุด ควรให้ใช้เฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด เนื่องจากมีผู้ใช้บริการบางท่านใช้คอมพิวเตอร์ของห้องสมุดในการเล่น facebook หรือใช้งานอย่างอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการค้นหาหนังสือ
5. การใช้ wifi ควรมีการจำกัดเวลา log in และกำหนดปริมาณการใช้
6. อุปกรณ์การเรียน การสอนประจำห้อง ควรพร้อมใช้งาน เช่น projector คอมพิวเตอร์ประจำห้องเรียน
7. seletor ในการสลับจอ ใช้งาน และเป็นภาษาไทย ซึ่งอาจารย์ชาวต่างประเทศจะใช้ไม่เป็น ดังนั้นควรมีเป็นภาษาอังกฤษควบคู่กับภาษาไทย
8. ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์กลาง เพื่อให้บริการนักศึกษา ในบางzone ที่นักศึกษาอยู่เป็นจำนวนมาก
9. ควรเพิ่มฐานข้อมูล วารสาร Electronic และ update ข้อมูลที่มีให้มีความทันสมัย หรืออาจจะมี hard copy ด้วย แล้วจัดเป็นมุม เพื่อให้มีบรรยากาศในการทำงานวิจัย
10. ควรปรับปรุงภูมิทัศน์ เรื่อง ป้าย จัดห้องสมุดให้มีชีวิตชีวามากขึ้น และเป็นการ libraly life ควรเป็นรูปแบบกิจกรรม
11. ควรมีการวางแผน การสำรวจความต้องการทรัพยากรต่าง ๆ ของห้องสมุด โดยไม่ต้องรอรอบเวลา



**ส่วนที่ 4**  
**ผลการตรวจประเมิน**

**หัวข้อที่ 1.1 : การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง (60 คะแนน)**

**โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

- ผู้นำองค์กรเป็นคนรุ่นใหม่ มีความตั้งใจมุ่งมั่น ทุ่มเท และมีวิสัยทัศน์
- ผู้นำองค์กรมีความสนใจ และให้ความสำคัญต่อการนำระบบTQA มาใช้ในการประเมินองค์กร
- ผู้นำ และบุคลากร ยังมีความเข้าใจต่อ เกณฑ์และระบบ TQA ไม่เพียงพอ
- ผู้นำมีการจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร และมีการถ่ายทอดไปสู่บุคลากรอย่างทั่วถึง

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
1.1ก(1)		เนื่องจากองค์กรมีบุคลากรไม่มาก การจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม จึงเกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน และมีการถ่ายทอดไปสู่บุคลากรอย่างทั่วถึง
1.1ก(2)		
1.1ข(1)		ผู้นำมีการสื่อสารไปยังบุคลากรอย่างทั่วถึง และมีการใช้ช่องทางการสื่อสารที่ทันสมัย เช่น การใช้ social network ต่าง ๆ
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
1.1ก(1)		
1.1ก(2)		

หัวข้อ 1.1 ผลการประเมิน.....%

**หัวข้อที่ 1.2 : การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง (50 คะแนน)**

**โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

- ผลิตรถยนต์ และการบริการขององค์กร ไม่ค่อยมีผลกระทบเชิงลบกับสังคม
- องค์กรมีกิจกรรมให้บริการวิชาการแก่ชุมชนจำนวนมาก และมีความสัมพันธ์อันดีกับชุมชนใกล้เคียงรอบข้าง และชุมชนในจังหวัด
- องค์กรยังขาดระบบในการตรวจสอบการทำงานของผู้บริหาร และคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร
- องค์กรยังขาดระบบในการตรวจสอบความโปร่งใสในการดำเนินงาน

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
1.2ก(1)		
1.2ก(2)		
1.2ข(1)		ผลิตรถยนต์ขององค์กร หรือการทำงานตามภารกิจขององค์กรมีผลกระทบเชิง

		ลบต่อสังคมไม่มากนัก และในส่วนที่มีผลกระทบเช่น ชยะอิเล็กทรอนิกส์ องค์กรก็มีการจัดการที่ดี
1.2ค(2)		องค์กรได้จัดกิจกรรมที่เป็นการสร้างความเข้มแข็งและสังคม หรือเป็น กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสังคมจำนวนมาก และมีการกระจายไปทั้ง สังคมรอบข้าง และสังคมที่ไกลออกไปแต่มีความยากลำบาก
<b>หัวข้ออ้างอิง</b>	<b>-/--</b>	<b>โอกาสในการปรับปรุง(OFI)</b>
1.2ก(1)		ปัจจุบันยังไม่มีระบบในการประเมินผู้บริหาร และคณะกรรมการกำกับดูแล องค์กร จากผู้มีส่วนได้เสียอย่างครบถ้วนทุกกลุ่ม จึงควรวางระบบให้มีการ ประเมินดังกล่าว
1.2ก(2)		
...		

หัวข้อ 1.2 ผลการประเมิน.....%

<b>หัวข้อที่ 2.1 : การจัดทำกลยุทธ์ (45 คะแนน)</b>
<b>โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดทำแผนกลยุทธ์ขององค์กรอย่างทั่วถึง</li> <li>● มีการนำปัจจัยภายใน มาใช้ในการวิเคราะห์ swot อย่างครบถ้วน แต่ยังไม่นำปัจจัยภายนอกมาใช้วิเคราะห์ไม่มากนัก</li> <li>● ยังขาดการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ การคาดการณ์ผลการดำเนินงาน</li> <li>● มีการนำ ความต้องการ หรือข้อกำหนดที่สำคัญของผู้รับบริการมาใช้ในการตั้งตัวชีวิตขององค์กร</li> </ul>

<b>หัวข้ออ้างอิง</b>	<b>+ / ++</b>	<b>จุดแข็ง(Strengths)</b>
2.1ก(1)		การจัดทำกลยุทธ์ จะมีการมีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกคนอย่างแท้จริง
2.1ก(2)		มีการนำปัจจัยต่าง ๆ มาวิเคราะห์ swot analysis ที่ค่อนข้างครบถ้วน
2.1ข(1)		มีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ครบถ้วนทุกภารกิจขององค์กร
2.1ข(2)		มีการนำ ความต้องการของผู้รับบริการมาตั้งเป็นวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของ องค์กร
<b>หัวข้ออ้างอิง</b>	<b>-/--</b>	<b>โอกาสในการปรับปรุง(OFI)</b>
2.1ก(1)		การจัดทำแผนกลยุทธ์ยังขาดการกำหนด ระยะเวลาของแผนระยะสั้น และระยะยาว
2.1ก(2)		ในการวิเคราะห์ swot ยังขาดการวิเคราะห์ ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบเชิงบวก และ ลบ ต่อองค์กร อย่างครบถ้วน รอบด้าน
2.1ข(1)		
2.1ข(2)		ยังไม่นำปัจจัยที่จำเป็นในการตั้งวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ขององค์กรไม่ครบถ้วน เช่น ความ ได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ core competency โอกาสระยะสั้น และยาวขององค์กร เป็น ต้น

หัวข้อ 2.1 ผลการประเมิน.....%

<b>หัวข้อที่ 2.2 : การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (50 คะแนน)</b> <b>โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• องค์กรยังขาดการแปลงแผนกลยุทธ์ ไปเป็นแผนระยะสั้น และระยะยาว</li> <li>• องค์กรยังขาดการวิเคราะห์ทรัพยากรด้านการเงิน และด้านต่าง ๆ ที่จะเพียงพอต่อการทำงานหรือไม่</li> <li>• องค์กรมีการวิเคราะห์อัตรากำลัง แต่ยังขาดการนำแผนกลยุทธ์ขององค์กรมาใช้ประกอบการวิเคราะห์</li> <li>• องค์กรมีการนำความต้องการ หรือข้อกำหนดที่สำคัญของลูกค้า มาใช้ในการตั้งเป็นตัวชี้วัดขององค์กร</li> </ul>

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
2.2ก(1)		
2.2ก(2)		
2.2ก(3)		
2.2ก(4)		
2.2ก(5)		องค์กรมีการนำ ความต้องการ หรือข้อกำหนดที่สำคัญของลูกค้า มาใช้ในการตั้งเป็นตัวชี้วัดขององค์กร
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
2.2ก(1)		
2.2ก(2)		
...		

หัวข้อ 2.2 ผลการประเมิน.....%

<p><b>หัวข้อที่ 3.1 : เสียงของลูกค้า (45 คะแนน)</b>  <b>โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการที่สำคัญ ได้แก่ 1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 3) อาจารย์ที่สอนระดับปริญญาตรี 4) อาจารย์สอนบัณฑิตศึกษา 5) นักวิจัย 6) บุคลากรสายสนับสนุน และ 7) บุคคลภายนอก มีความต้องการหลัก ได้แก่ จุดเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้า และการใช้โสตทัศนอุปกรณ์ ความคาดหวังหลักในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ จุดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทั่ววิทยาเขต ความเร็วของอินเทอร์เน็ต การบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีตำรา วารสาร และฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ และความพร้อมของโสตทัศนอุปกรณ์ในการเรียนการสอน</li> <li>● กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ได้แก่ มหาวิทยาลัย คณะต่างๆ บริษัทห้างร้าน สำนักพิมพ์ ห้องสมุด สถาบันการศึกษา/หน่วยงานอื่นๆ มีความต้องการในภาพรวม ได้แก่ ความพร้อมของโสตทัศนอุปกรณ์ในการเรียนการสอน จุดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทั่ววิทยาเขต ความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ความครบถ้วนครอบคลุมของทรัพยากรสารสนเทศ การเลือกใช้บริการของสำนักพิมพ์ และสวัสดิการที่ดี</li> </ul>

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.1 ก (1)	+	มีการรับฟังเสียงของผู้รับบริการจากหลากหลายช่องทาง (รวมทั้ง ทาง social network เช่น facebook)
3.1ก(2)		
...		
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.1ก(1)		
3.1ก(2)		
...		

หัวข้อ 3.1 ผลการประเมิน.....%

<p><b>หัวข้อที่ 3.2 : ความผูกพันของลูกค้า (50 คะแนน)</b>  <b>โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผลิตภัณฑ์และบริการ ได้แก่ บริการพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ บริการโครงข่ายพื้นฐาน ระบบสื่อสาร และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ บริการโสตทัศนอุปกรณ์ การจัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศ ทั้งในรูปแบบสิ่งตีพิมพ์และสิ่งไม่ตีพิมพ์</li> </ul>



- กลไกในการส่งมอบมี 3 วิธี ได้แก่ ให้บริการโดยผ่านระบบยืมคืน จัดสถานที่สำหรับการค้นคว้าและการอ่านของผู้รับบริการ และให้บริการสารสนเทศออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย
- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการที่สำคัญ ได้แก่ 1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 3) อาจารย์ที่สอนระดับปริญญาตรี 4) อาจารย์สอนบัณฑิตศึกษา 5) นักวิจัย 6) บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย และ 7) บุคคลภายนอก มีความต้องการหลัก ได้แก่ จุดเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้า และการใช้โสตทัศนูปกรณ์ ความคาดหวังหลักในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ จุดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทั่ววิทยาเขต ความเร็วของอินเทอร์เน็ต การบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีตำรา วารสาร และฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ และความพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์ในการเรียนการสอน
- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ได้แก่ มหาวิทยาลัย คณะต่างๆ บริษัทห้างร้าน สำนักพิมพ์ ห้องสมุด สถาบันการศึกษา/หน่วยงานอื่นๆ มีความต้องการในภาพรวม ได้แก่ ความพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์ในการเรียนการสอน จุดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทั่ววิทยาเขต ความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ความครบถ้วนครอบคลุมของทรัพยากรสารสนเทศ การเลือกใช้บริการของสำนักพิมพ์ และสวัสดิการที่ดี

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
3.2ก(1)		
3.2ก(2)	+	องค์กรมีการกำหนดกลไกที่สำคัญ ด้านอาคารสถานที่ เทคโนโลยีสารสนเทศ ผลิตภัณท์ และด้านการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ เพื่อสนับสนุนให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด
		มีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
3.2ก(1)		
3.2ก(2)		
...		

หัวข้อ 3.2 ผลการประเมิน.....%

<p><b>หัวข้อที่ 4.1 : การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร (55 คะแนน)</b>  <b>โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● องค์กรมีการกำหนดตัวชี้วัดการดำเนินงาน ตามภารกิจด้านต่าง ๆ</li> <li>● องค์กรยังไม่มีตัวชี้วัดด้านการเงินที่สำคัญ ซึ่งอาจกำหนดขึ้นได้ เช่น รายได้จากบริการวิชาการ อัตราการลดค่าใช้จ่าย ค่าสาธารณูปโภค</li> <li>● ระบบการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรยังไม่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงภายใน ภายนอกองค์กรที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว</li> <li>● องค์กรยังไม่มีประเมินและทบทวนขีดความสามารถขององค์กร ต่อการตอบสนองการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ของสภาพแวดล้อม ภายใน ภายนอก</li> </ul>
---

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
4.1ก(1)		
4.1ก(2)		
...		
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.1ก(1)		
4.1ก(2)		
...		

หัวข้อ 4.1 ผลการประเมิน.....%

<p><b>หัวข้อที่ 4.2 : การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (45 คะแนน)</b>  <b>โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● องค์กรมีระบบในการจัดการข้อมูลให้มีความทันสมัย เชื่อถือได้ ปลอดภัยและเป็นความลับ</li> <li>● องค์กรมีการเตรียมข้อมูลบนสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ทำให้ผู้รับบริการ และบุคคลที่เกี่ยวข้องอื่น เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย</li> <li>● องค์กรมีกระบวนการถ่ายทอดความรู้ระหว่างบุคลากร และผู้รับบริการ</li> <li>● องค์กรมีการ back up ข้อมูลไว้หลายๆ ที่ ทำให้มั่นใจได้ว่า ข้อมูล สารสนเทศขององค์กรจะมีความพร้อมใช้งาน ต่อเนื่อง</li> </ul>
---

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
4.2ก(1)		
4.2ก(2)		
...		
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
4.2ก(1)		
4.2ก(2)		
...		

หัวข้อ 4.2 ผลการประเมิน.....%

<p><b>หัวข้อที่ 5.1 : สภาพแวดล้อมของบุคลากร (45 คะแนน)</b>  <b>โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• บุคลากรมี 3 กลุ่ม คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานเงินรายได้ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรี ถึงปริญญาโท</li> <li>• ปัจจัยสำคัญที่จูงใจให้บุคลากรผูกพัน มีการจัดสวัสดิการแก่บุคลากรทุกคน คือ การตรวจสุขภาพประจำปี การทำประกันอุบัติเหตุ (ปีนี้ไม่มี) สวัสดิการกักเงิน การสงเคราะห์บุคลากร การบำรุงขวัญกำลังใจ และการยกย่องเชิดชูเกียรติ สำหรับสวัสดิการเฉพาะกลุ่ม คือ สวัสดิการสำหรับข้าราชการ ได้แก่ ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน และสวัสดิการสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย ได้แก่ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพของมหาวิทยาลัย</li> <li>• ไม่ระบุข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย</li> </ul>

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
5.1ก(1)		
5.1ก(2)		
5.1 ก (3)	+	สามารถใช้ประโยชน์จากความสามารถพิเศษของบุคลากรในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.1ก(1)		
5.1ก(2)		
...		

หัวข้อ 5.1 ผลการประเมิน.....%

<p><b>หัวข้อที่ 5.2 : ความผูกพันของบุคลากร (55 คะแนน)</b>  <b>โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• บุคลากรมี 3 กลุ่ม คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานเงินรายได้ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรี ถึงปริญญาโท</li> <li>• ปัจจัยสำคัญที่จูงใจให้บุคลากรผูกพัน มีการจัดสวัสดิการแก่บุคลากรทุกคน คือ การตรวจสุขภาพประจำปี การทำประกันอุบัติเหตุ (ปีนี้ไม่มี) สวัสดิการกักเงิน การสงเคราะห์บุคลากร การบำรุงขวัญกำลังใจ และการยกย่องเชิดชูเกียรติ สำหรับสวัสดิการเฉพาะกลุ่ม คือ สวัสดิการสำหรับข้าราชการ ได้แก่ ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน และสวัสดิการสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย ได้แก่ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพของมหาวิทยาลัย</li> <li>• ไม่ระบุข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย</li> <li>• ความท้าทายด้านบุคลากร ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ทักษะในการทำงานเป็นทีม</li> </ul>

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
-----------------------

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
5.2ก(1)		
5.2 ก (2)	+	องค์กรมีการเสริมสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรในหลากหลายช่องทาง
...		
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
5.2ก(1)		
5.2ก(2)		
...		

หัวข้อ 5.2 ผลการประเมิน.....%

หัวข้อที่ 6.1 : กระบวนการทำงาน (55 คะแนน) โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้นมา 4-6 ปัจจัย

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
6.1ก(1)		
6.1ก(2)		
...		
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.1ก(1)		
6.1ก(2)		
...		

หัวข้อ 6.1 ผลการประเมิน.....%

**หัวข้อที่ 6.2 : ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ (45 คะแนน)**

**โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

- ผลิตภัณฑ์และบริการ ได้แก่ บริการพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ บริการโครงข่ายพื้นฐาน ระบบสื่อสาร และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ บริการโสตทัศนูปกรณ์ การจัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศ ทั้งในรูปแบบสิ่งตีพิมพ์และสิ่งไม่ตีพิมพ์
- กลไกในการส่งมอบมี 3 วิธี ได้แก่ ให้บริการโดยผ่านระบบยืมคืน จัดสถานที่สำหรับการค้นคว้าและการอ่านของผู้รับบริการ และให้บริการสารสนเทศออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย
- เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สำคัญ ได้แก่ วงจรอินเทอร์เนตความเร็วสูง ระบบเครือข่ายใยแก้วนำแสง ระบบเครือข่ายไร้สาย IP CCTV ระบบประชุมทางไกล ระบบโทรศัพท์พื้นฐานและแบบ VoIP เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ระบบเฝ้าระวัง Server และเครือข่าย ระบบรักษาความปลอดภัยเครือข่าย ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ตู้ยืม-คืน-จ่ายค่าปรับอัตโนมัติ
- ผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการ ได้แก่ ร้านค้า สำนักพิมพ์ (ผู้ส่งมอบ) คณะวิชาภายในวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ศูนย์คอมพิวเตอร์วิทยาเขตหาดใหญ่ ศูนย์คอมพิวเตอร์วิทยาเขตปัตตานี ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทั้ง 5 วิทยาเขต ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ (ไม่ได้ระบุบทบาทของผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการ) กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร ได้แก่ การประชุม โทรศัพท์ e-mail website ไปรษณีย์และอื่นๆ (ระบุไว้ใน ข้อ 1ข (2)) ข้อกำหนดที่สำคัญของห่วงโซ่อุปทานของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ คือ การจัดหาจุดเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ความพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์ในการเรียนการสอน ทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับความต้องการ และการให้บริการต้องมีความสะดวก รวดเร็ว ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- ปัจจัยหลักที่กำหนดความสำเร็จขององค์กรคือ การจัดหาจุดเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความเร็วของสัญญาณ อินเทอร์เน็ต ความพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์ในการเรียนการสอน ทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับความต้องการ และการให้บริการต้องมีความสะดวก รวดเร็ว ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- การเปลี่ยนแปลงสำคัญ ซึ่งมีผลต่อสถานะการแข่งขันขององค์กร ได้แก่ พัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของ อินเทอร์เน็ต พัฒนาการของอุปกรณ์ไอที การให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์ไปสู่สิ่งพิมพ์ดิจิทัลหรือสิ่งพิมพ์ออนไลน์ และรสนิยมการใช้บริการของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไปสู่การมีทางเลือกที่หลากหลายมากขึ้น
- ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ได้แก่ เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ความพร้อมของระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต เครือข่ายความร่วมมือ ความพร้อมของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก งบประมาณ ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย และความรู้ความสามารถของบุคลากร
- การปรับปรุงผลการดำเนินงาน มีการใช้หลักการ PDCA การจัดการความรู้ และการทำวิจัยสถาบัน

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
6.2ก(1)		
6.2ก(2)		
6.1 ข (2)	+	องค์กรมีแนวทางในการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในกระบวนการทำงานและการ

		ให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม มีความร่วมมือในการใช้ซอฟต์แวร์และระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ การใช้ทรัพยากรสารสนเทศและฐานข้อมูลร่วมกัน การรับบริจาคทรัพยากรสารสนเทศ และการใช้ตู้อัตโนมัติในการยืม-คืน-จ่ายค่าปรับ ทดแทนการให้บริการโดยบุคลากรและเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก
หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
6.2ก(1)		
6.2ก(2)		
...		

หัวข้อ 6.2 ผลการประเมิน.....%

<b>หัวข้อที่ 7.1 : ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ (120 คะแนน)</b>		
<b>โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผลิตภัณฑ์และบริการ ได้แก่ บริการพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ บริการโครงข่ายพื้นฐาน ระบบสื่อสาร และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ บริการโสตทัศนอุปกรณ์ การจัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศ ทั้งในรูปแบบสิ่งตีพิมพ์และสิ่งไม่ตีพิมพ์</li> <li>● ผู้รับบริการที่สำคัญ ได้แก่ 1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 3) อาจารย์ที่สอนระดับปริญญาตรี 4) อาจารย์สอนบัณฑิตศึกษา 5) นักวิจัย 6) บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย และ 7) บุคคลภายนอก มีความต้องการหลัก ได้แก่ จุดเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้า และใช้โสตทัศนอุปกรณ์ ความคาดหวังหลักในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ จุดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทั่ววิทยาเขต ความเร็วของอินเทอร์เน็ต การบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีตำรา วารสาร และฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ และความพร้อมของโสตทัศนอุปกรณ์ในการเรียนการสอน</li> </ul>		

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.1ก		
7.1ข		
7.1ค		
หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.1 ก	--	ยังไม่พบตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์/บริการ และกระบวนการที่สำคัญและตอบสนองโดยตรงต่อผู้รับบริการ รวมทั้งการเปรียบเทียบผลการดำเนินการของคู่แข่ง/คู่เทียบ
7.1 ข	-	ยังไม่พบผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติการ และผลลัพธ์ด้านการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
7.1ค		

หัวข้อ 7.1 ผลการประเมิน.....%

**หัวข้อที่ 7.2 : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (75 คะแนน)**

**โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย**

- ผลิตภัณฑ์และบริการ ได้แก่ บริการพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ บริการโครงข่ายพื้นฐาน ระบบสื่อสาร และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ บริการโสตทัศนูปกรณ์ การจัดหา จัดเก็บ และให้บริการสารสนเทศ ทั้งในรูปแบบ สิ่งตีพิมพ์และสิ่งไม่ตีพิมพ์
- กลไกในการส่งมอบมี 3 วิธี ได้แก่ ให้บริการโดยผ่านระบบยืมคืน จัดสถานที่สำหรับการค้นคว้าและการอ่านของผู้รับบริการ และ ให้บริการสารสนเทศออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย
- กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้รับบริการที่สำคัญ ได้แก่ 1) นักศึกษาระดับปริญญาตรี 2) นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา 3) อาจารย์ที่สอนระดับปริญญาตรี 4) อาจารย์สอนบัณฑิตศึกษา 5) นักวิจัย 6) บุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย และ 7) บุคคลภายนอก มีความต้องการหลัก ได้แก่ จุดเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้า และการใช้โสตทัศนูปกรณ์ ความคาดหวังหลักในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ จุดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุมทั่ววิทยาเขต ความเร็วของอินเทอร์เน็ต การบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีตำรา วารสาร และฐานข้อมูลตรงกับความต้องการ และความพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์ในการเรียนการสอน

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.2ก(1)		
7.2ก(2)		
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.2ก(1)		
7.2ก(2)		

หัวข้อ 7.2 ผลการประเมิน.....%

<p><b>หัวข้อที่ 7.3 : ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (75 คะแนน)</b>  <b>โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• บุคลากรมี 3 กลุ่ม คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และ พนักงานเงินรายได้ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรี ถึงปริญญาโท</li> <li>• ความท้าทายด้านบุคลากร ได้แก่ บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ทักษะในการทำงานเป็นทีม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้</li> </ul>
---

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.3ก(1)		
7.3ก(2)		
หัวข้ออ้างอิง	- / --	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.3ก(1)		
7.3ก(2)		

หัวข้อ 7.3 ผลการประเมิน.....%

<p><b>หัวข้อที่ 7.4 : ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร (65 คะแนน)</b>  <b>โปรดระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>วิสัยทัศน์</b> คือ เป็นศูนย์บริการสารสนเทศและการเรียนรู้ที่สามารถให้การสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ <b>ค่านิยม</b> คือ บริการคืองานของเรา <b>พันธกิจ</b> คือ สนับสนุนการเรียนการสอนด้วยทรัพยากรการเรียนรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการศึกษา สนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการ สนับสนุนการค้นคว้า การจัดการข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการวิจัย และสนับสนุนทรัพยากรการเรียนรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม <b>สมรรถนะหลักขององค์กร</b> คือ ความพร้อมด้านทรัพยากร เทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการศึกษา เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้</li> <li>• บุคลากรมี 3 กลุ่ม คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานเงินรายได้ การศึกษาตั้งแต่ต่ำกว่าปริญญาตรี ถึงปริญญาโท</li> <li>• กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ ได้แก่ พระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ระเบียบข้าราชการพลเรือน/พนักงานของรัฐ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อบังคับระเบียบสภามหาวิทยาลัย ประกาศการให้บริการของงานเทคโนโลยีและการเรียนรู้และหอบรรณสารสนเทศ ระเบียบกระทรวงการคลัง ระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัย และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานพ.ศ. 2554 เป็นกฎข้อบังคับด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย</li> </ul>
---

หัวข้ออ้างอิง	+ / ++	จุดแข็ง(Strengths)
7.4ก(1)		
7.4ก(2)		
...		



หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.4ก(1)		
7.4ก(2)		
...		

หัวข้อ 7.4 ผลการประเมิน.....%

หัวข้อที่ 7.5 : ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด (65 คะแนน) โพรตระบุ ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factor) ที่สัมพันธ์กับหัวข้อนี้มา 4-6 ปัจจัย
<ul style="list-style-type: none"> <li>กฎหมาย/ระเบียบข้อบังคับ ได้แก่ พระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ระเบียบข้าราชการพลเรือน/พนักงานของรัฐ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อบังคับระเบียบสภามหาวิทยาลัย ประกาศการให้บริการของงานเทคโนโลยีและการเรียนรู้และหอบรรณสารสนเทศ ระเบียบกระทรวงการคลัง ระเบียบ/ประกาศมหาวิทยาลัย และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานพ.ศ. 2554 เป็นกฎข้อบังคับด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย</li> </ul>

หัวข้ออ้างอิง	+ /++	จุดแข็ง(Strengths)
7.5ก(1)		
7.5ก(2)		
หัวข้ออ้างอิง	-/--	โอกาสในการปรับปรุง(OFI)
7.5ก(1)		
7.5ก(2)		

หัวข้อ 7.5 ผลการประเมิน.....%

## สรุปคะแนนประเมิน

หมวดที่	หัวข้อ	คะแนนเต็ม (คะแนน)	% ที่ได้	ผลคะแนนประเมิน (คะแนน)
หมวด 1 การนำองค์กร	หัวข้อ 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	60		
	หัวข้อ 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง	50		
	<b>รวม</b>	<b>110</b>		
หมวด 2 การวางแผนกลยุทธ์	หัวข้อ 2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45		
	หัวข้อ 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	50		
	<b>รวม</b>	<b>95</b>		
หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า	หัวข้อ 3.1 เสียงของลูกค้า	45		
	หัวข้อ 3.2 ความผูกพันของลูกค้า	50		
	<b>รวม</b>	<b>95</b>		
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	หัวข้อ 4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	55		
	หัวข้อ 4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	45		
	<b>รวม</b>	<b>100</b>		
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	หัวข้อ 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	45		
	หัวข้อ 5.2 ความผูกพันของบุคลากร	55		
	<b>รวม</b>	<b>100</b>		
หมวด 6 การมุ่งเน้นปฏิบัติการ	หัวข้อ 6.1 กระบวนการทำงาน	55		
	หัวข้อ 6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	45		
	<b>รวม</b>	<b>100</b>		
หมวด 7 ผลลัพธ์	หัวข้อ 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	120		
	หัวข้อ 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	75		
	หัวข้อ 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	75		
	หัวข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	65		
	หัวข้อ 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและการตลาด	65		
	<b>รวม</b>	<b>400</b>		
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,000</b>		

แผนการดำเนินงานรายตัวบ่งชี้ (KPIs) (คณะกรรมการประเมินไม่จัดทำรายงานในส่วนนี้ เพราะศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ไม่ได้รายงานแผนและผลในการดำเนินงาน)

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดหมวดที่ 7	แผน	ปีการศึกษา				
			ผล	2555	2556	2557	2558
<b>1</b>	<b>ก. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่มุ่งเน้นลูกค้า</b>						
1.1	จำนวนกิจกรรมหรือโครงการบริการวิชาการตามความต้องการของสังคม ชุมชน และประเทศชาติ	แผน ผล					
1.2	จำนวนโครงการที่หน่วยงานร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชนภาคใต้	แผน ผล					
1.3	จำนวนชุมชนที่เกิดความเข้มแข็ง	แผน ผล					
1..4	จำนวนหลักสูตรที่หน่วยงานร่วมมือกับคณะวิชาจัดการศึกษา ณ วิทยาเขต สุราษฎร์ธานี (หลักสูตร)	แผน ผล					
1..5	จำนวนโครงการบริการวิชาการที่บูรณาการกับการเรียนการสอนและการวิจัย	แผน ผล					
	<b>ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน</b>						
1.6	โครงการที่สำเร็จตามดัชนีชี้วัดของโครงการ (ร้อยละ)	แผน ผล					
1.7	โครงการที่จัดได้ตามแผน (ร้อยละ)	แผน ผล					
1.8	จำนวนคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่มีส่วนร่วมในการให้บริการวิชาการ	แผน ผล					

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดหมวดที่ 7	แผน	ปีการศึกษา				
		ผล	2555	2556	2557	2558	2559
1.9	จำนวนคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา	แผน					
		ผล					
1.10	จำนวนหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยที่มีส่วนร่วมในการให้บริการวิชาการ	แผน					
		ผล					
1.11	จำนวนหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยที่มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา	แผน					
		ผล					
<b>2</b>	<b>ผลลัพธ์ด้านลูกค้า</b>						
2.1	ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านบริการวิชาการ (ร้อยละ)	แผน					
		ผล					
2.2	ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการด้านบริการวิชาการ (ร้อยละ)	แผน					
		ผล					
2.3	ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการศึกษา (ร้อยละ)	แผน					
		ผล					
2.4	ร้อยละของระดับความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการด้านการจัดการศึกษา	แผน					
		ผล					
2.5	จำนวนหน่วยงานหรือองค์กรที่ส่งบุคลากรเข้ารับบริการวิชาการ	แผน					
		ผล					
2.6	จำนวนผู้รับบริการวิชาการในภาพรวมทั้งวิทยาเขต	แผน					
		ผล					
2.7	จำนวนช่องทางการร้องเรียนของลูกค้า	แผน					
		ผล					

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดหมวดที่ 7	แผน	ปีการศึกษา					
			ผล	2555	2556	2557	2558	2559
2.8	จำนวนหน่วยงานที่ถูกค้ำกลับมาให้บริการซ้ำ	แผน						
		ผล						
<b>3</b>	<b>ผลลัพธ์ด้านการเน้นบุคลากร</b>							
3.1	จำนวนกิจกรรมโครงการทั้งหมดต่อบุคลากร (สัดส่วน)	แผน						
		ผล						
3.2	ขีดความสามารถของบุคลากร (ผลการประเมินรอบ 1 ปี : ร้อยละ)	แผน						
		ผล						
3.3	ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน (ร้อยละ)	แผน						
		ผล						
3.4	ความพึงพอใจ/ความผาสุกของบุคลากร (ร้อยละ)	แผน						
		ผล						
3.5	ความไม่พึงพอใจของบุคลากร (ร้อยละ)	แผน						
		ผล						
3.6	ความผูกพันของบุคลากรต่อหน่วยงาน (ร้อยละ)	แผน						
		ผล						
3.7	จำนวนโครงการที่หน่วยงานจัดเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการทำงานของบุคลากร	แผน						
		ผล						
3.8	บุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศและต่างประเทศ (ร้อยละ)	แผน						
		ผล						
<b>4</b>	<b>ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร</b>							
4.1	ช่องทางการสื่อสารที่ผู้บริหารระดับสูงใช้ถ่ายทอดวิสัยทัศน์	แผน						

ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัดหมวดที่ 7	แผน	ปีการศึกษา				
		ผล	2555	2556	2557	2558	2559
	ค่านิยม และพันธกิจ (จำนวน)	ผล					
4.2	ช่องทางการสื่อสารที่ส่งเสริม สนับสนุน หรือรณรงค์ให้มีการปฏิบัติ ตามข้อกำหนดของจรรยาบรรณ (จำนวน)	แผน					
		ผล					
4.3	กิจกรรม/โครงการที่ปฏิบัติได้ตามกรอบกฎหมายและกฎระเบียบ (ร้อยละ)	แผน					
		ผล					
4.4	โครงการเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง (จำนวน)	แผน					
		ผล					
<b>5</b>	<b>ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด</b>						
5.1	สัดส่วนรายได้สุทธิต่อจำนวนบุคลากรทั้งหมด (บาท)	แผน					
		ผล					
5.2	ลูกค้าที่มารับบริการครอบคลุมพื้นที่ (จังหวัด)	แผน					
		ผล					
5.3	รายรับของสถาบันในการให้บริการวิชาการ (บาท)	แผน					
		ผล					