รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน

Self Assessment Report (SAR)

ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)

ประจำปีการศึกษา 2557

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

กันยายน 2558

รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพภายใน
ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ประจำปีการศึกษา 2557
ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี
วันที่ 8 เดือน กันยายน พ.ศ. 2558

โดย

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำนำ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์มีนโยบายชัดเจนที่จะยกระดับคุณภาพมุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับ สากล เพื่อให้สอดรับกับกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) ที่มีเป้าหมาย คือ "ยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทย เพื่อผลิตและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพสู่ตลาดแรงงานและพัฒนา ศักยภาพอุดมศึกษาในการสร้างความรู้และนวัตกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ในโลกาภิวัตน์ รวมทั้งการพัฒนาที่ยั่งยืนของท้องถิ่นไทย...." โดยใช้เครื่องมือต่างๆ ในการพัฒนาบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรพัฒนาและประสบความสำเร็จ โดยมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เปิดโอกาสให้หน่วยงานสนับสนุนจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายในโดยใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ใน การดำเนินการพัฒนาดังกล่าว

รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพภายใน ตามแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ(TQA) ประจำปีการศึกษา 2557-2558 มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำขึ้นเพื่อการประเมินตนเองหมวด 1-6 และแสดงผลลัพธ์การดำเนินการในหมวด 7

ศูนย์สนเทศและการรียนรู้
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี
กันยายน 2558

โครงร่างองค์กร หน้า

1. ลักษณะองค์กร 1

2. สภาวะการณ์ขององค์กร 8

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง 13

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง 14

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ 16

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 22

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

3.1 เสียงจากลูกค้า 23

3.2 ความผูกพันของลูกค้า 25

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร 27

4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ 29

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร 30

5.2 ความผูกพันของบุคลากร 31

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

6.1 กระบวนการทำงาน 34

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ 36

หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ 37

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า 37

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร 38

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำาองค์กรและการกำากับดูแลองค์กร 38

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด 41

บทนำ
โครงร่างองค์กร

1. ลักษณะองค์กร

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ เป็นการยกฐานะกลุ่มงานบรรณสารและเทคโนโลยีสารสนเทศในสังกัดสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ตามมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย ในคราวประชุมครั้งที่ 310 (8/2551) เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2551 เพื่อรองรับการดำเนินงานตามมติการปรับ โครงสร้างทางวิชาการและการบริหารของวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ในคราวประชุมครั้งที่ 306(4/2551) เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2551 เพื่อรองรับภาระงานที่เพิ่มขึ้น

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

1ก(1) ผลิตภัณฑ์หลักขององค์กร และกลไกที่องค์กรใช้ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้า

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ มีผลิตภัณฑหลัก 4 ผลิตภัณฑ

1. บริการพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ได้แก่ ระบบบริหารจัดการนักศึกษา ระบบบริหารบุคลากร ระบบการเงิน และระบบสนับสนุนการเรียนการสอน

2. บริการโครงข่ายพื้นฐาน ระบบสื่อสาร และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่เชื่อมต่อครอบคลุมทั่วทั้งวิทยาเขตและมีความปลอดภัยสูง

3. บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ สำหรับห้องบรรยาย ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการทางภาษาและกิจกรรมตางๆ แก่นักศึกษา และบุคลากรของวิทยาเขต

4. บริการด้วยระบบยืม - คืนทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเอง ดูแลโดยบรรณารักษ์ฝ่ายบริการ

5. บริการด้วยระบบการจ่ายค่าปรับเกินกำหนดส่งด้วยตนเอง ดูแลโดยบรรณารักษ์ฝ่ายบริการ

6. บริการสารสนเทศออนไลน์ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ร่วมกับห้องสมุดทั้ง 5 วิทยาเขต

1ก(2) ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ได้กำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจไว้ดังนี้

วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์บริการสารสนเทศและการเรียนรู้ที่สามารถให้การสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ

พันธกิจ

1. สนับสนุนการเรียนการสอนด้วยทรัพยากรการเรียนรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการศึกษา

2. สนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการ

3. สนับสนุนการค้นคว้า การจัดการข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการวิจัย

4. สนับสนุนทรัพยากรการเรียนรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

วัฒนธรรม/ค่านิยม

มุ่งเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ

เพื่อให้ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้บรรลุเป้าหมายตามทิศทางที่กำหนดไว้ในวิสัยทัศน์ ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้จึงกำหนดวัฒนธรรมที่ **"มุ่งเน้น ผู้รับบริการ"** เป็นค่านิยมที่ทุกคนต้องยึดถือเพื่อสร้าง โดยมี **"ความพร้อมด้านทรัพยากร เทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการศึกษา เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้"** เป็นความสามารถพิเศษขององค์กร

1ก(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ มีบุคลากรผู้รับผิดชอบบริการหลักที่มีความรู้ความสามารถด้านบริการพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ บริการโครงข่ายพื้นฐาน ระบบสื่อสาร และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ และบริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ บุคลากรสายสนุนที่มีคุณวุฒิและความรู้ความสามารถสอดคล้องกับตำแหน่งงาน บุคลากรทุกคนได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมอบรม/สัมมนา เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะเพื่อเพิ่มประสิทธภาพในการปฏิบัติงาน รวม 13 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 1 คน พนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ 7 คน และพนักงานเงินรายได้ 5 คน รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1-1 กุล่มและประเภทของบุคลากรตามระดับการศึกษา

บุคลากร	หน้าที่หลัก	ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)
ธุรการ	ประสานงาน/สนับสนุนการดาเนินงานตามภารกิจของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้	ปริญญาตรี	1
งานผลิตสื่อการเรียนการสอน	ผลิต/พัฒนาสื่อการเรียนการสอน LMS e-Learning วิดีโอ	ปริญญาโท ปริญญาตรี	1 1
งานบริการโสตทัศนูปกรณ์	บริการโสตทัศนูปกรณ์ประจำห้องเรียน/ห้องประชุมห้องปฏิบัติการทางภาษา และกิจกรรมต่างๆ ของทางวิทยาเขต	อนุปริญญา	3
งานพัฒนาระบบสารสนเทศ	บริการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อรองรับการบริหารจัดการ การเรียนการสอนและการประชาสัมพันธ์	ปริญญาตรี	4
งานระบบเครื่อข่าย/สื่อสาร/โทรศัพท์	บริการบริการและพัฒนาระบบเครือข่ายสื่อสารและโทรศัพท์	ปริญญาตรี	2
งานบริการคอมพิวเตอร์	บริการซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ประจำห้องเรียน/ห้องปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์และของหน่วยงาน	ปริญญาตรี	1
งานบรรณารักษ์	บริการทรัพยากรการเรียนรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ	ปริญญาตรี ปริญญาโท	2 1
งานบริการห้องสมุด	บริการทรัพยากรการเรียนรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ	ปริญญาตรี อนุปริญญา	1 1
รวม			18

ตารางที่ 1–2 กลุ่มและประเภทของบุคลากรตามประเภทพนักงาน

งาน	ประเภท			
	ข้าราชการ	พนักงานมหาวิทยาลัย	พนักงานเงินรายได้	รวม (คน)
ธุรการ			1	1
งานผลิตสื่อการเรียนการสอน	1	1		2
งานบริการโสตทัศนูปกรณ์			3	3
งานพัฒนาระบบสารสนเทศ		4		4
งานระบบเครื่อข่าย/สื่อสาร/โทรศัพท์		2		2
งานบริการคอมพิวเตอร์			1	1
งานบรรณารักษ์	1	2		3
งานบริการห้องสมุด			2	2
รวม				18

แม้ว่าการปฏิบัติงานตามภารกิจของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ไม่มีข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพ แต่ผู้บริหารของหน่วยงานก็ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการดูแลสุขภาพ จึงได้จัดให้มีสวัสดิการด้านการตรวจสุขภาพประจำปีให้กับบุคลากรทุกคน นอกจากนี้ยังมีสวัสดิการกู้ยืมเงิน การสงเคราะห์บุคลากร การบำรุงขวัญกำลังใจ และการยกย่องเชิดชูเกียรติ โดยมีสวัสดิการเฉพาะกลุ่มคือ

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

1ก(4) สินทรัพย์

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. วงจรอินเตอร์เน็ตความเร็วสูง
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

11. เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการปฏิบัติงาน 1 เครื่องต่อ 1 คน

12. ช่องทางเผยแพร่บริการ/รับข้อร้องเรียน/ขอใช้บริการ ได้แก่ http://it.surat.psu.ac.th/, https://www.facebook.com/groups/280472865344728/

13. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

14. ทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งตำรา วารสารที่บริการตัวเล่มภายในหอบรรณสารสนเทศ และผ่านระบบเครือข่ายร่วมกับห้องสมุดของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทั้ง 5 วิทยาเขต

15. อุปกรณ์สนับสนุนอื่นๆ เช่น ตู้ยืม - คืน - จ่ายค่าปรับอัตโนมัติ การตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ผ่านเว็บไซต์ของห้องสมุด ได้แก่ รายงานประจำเดือน (รางวัลยืมมาก แยกเป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ 3 อันดับ โดยแจกรางวัลให้กับอันดับแรก) รายงานประจำสัปดาห์ (รายงานการจัดทำทรัพยากรสารสนเทศขึ้นชั้นในแต่ละสัปดาห์ รายงานค้างส่ง รายงานค้างค่าปรับ เพื่อให้ผู้ใช้ทราบสถานภาพจากการยืม-คืน-จ่ายค่าปรับด้วยตนเอง) รายงานประจำวัน (รายงานการจองที่ผู้ใช้บริการจะจองทรัพยากรสารสนเทศได้ผ่านเว็บไซต์)

และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ได้แก่ ตู้ยืม - คืน – จ่ายค่าปรับอัตโนมัติ, อินเตอร์เน็ตโซน (Internet Zone), พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ, ห้องศึกษาเฉพาะกลุ่ม (Group Study Rooms) และห้องฉายภาพยนตร์

1ก(5) กฎระเบียบขอบังคับ

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ได้ดำเนินการตามข้อบังคับ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับรองระบบงาน ข้อกำหนด กฎข้อบังคคับด้านสิ่งแวดล้อม การเงิน และผลิตภัณฑ์ที่บังคับใช้กับองค์กรมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1–3 กฎหมายระเบียบ/ข้อบังคับ/ข้อกาหนด/เกณฑ์

ด้านต่างๆ	**กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง**
1. ด้านกฎหมาย	1. พระราชกฤษฎีกา ฉบับพิเศษ หน้า 1 เล่ม 101 ตอนที่ 55 ลงวันที่ 27 เมษายน 2527 2. พระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ระเบียบข้าราชการพลเรือน/พนักงานของรัฐ 3. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 4. พ.ร.บ.การศึกษาแห่งชาติ ปี 2542 5. พ.ร.บ.ลิขสิทธิ์ 6. พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. ด้านรับรองระบบงาน	1. ข้อบังคับ ระเบียบ/การรับรองคุณภาพโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2. ข้อบังคับ ระเบียบสภามหาวิทยาลัย 3.ข้อกำหนดระบบประกันคุณภาพ 4. ประกาศการให้บริการของงานเทคโนโลยีและการเรียนรู้และหอบรรณสารสนเทศ
3. ด้านการเงิน	1. ระเบียบการเงินและงบประมาณของกระทรวงการคลัง 2. ระเบียบพัสดุของสำนักนายกรัฐมนตรี 3. ระเบียบเงินรายได้มหาวิทยาลัย

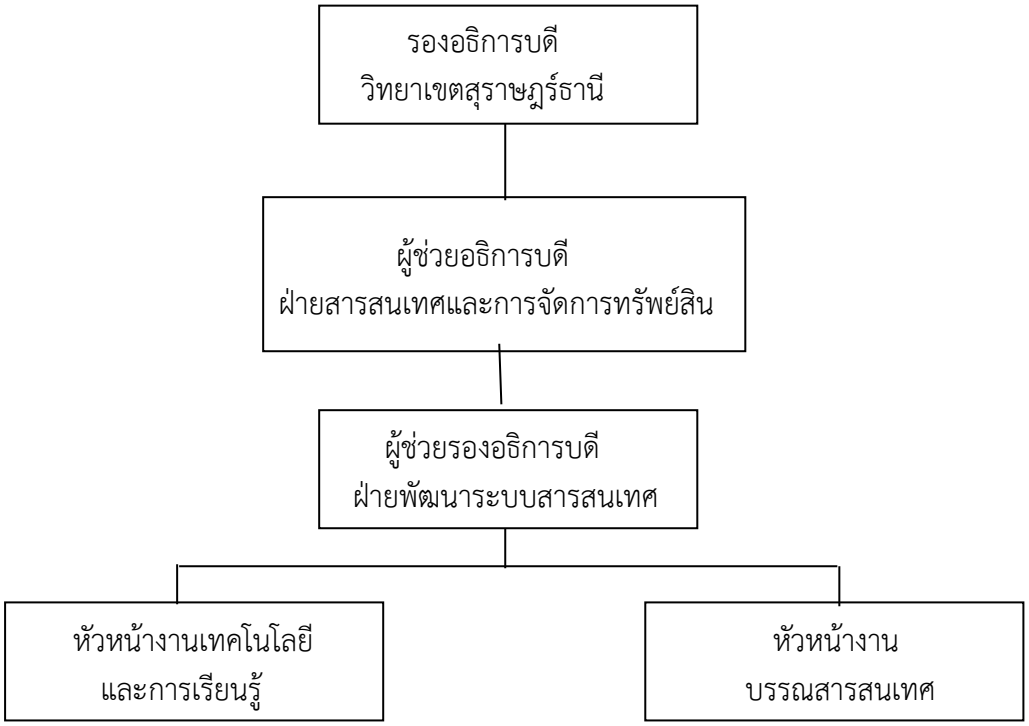
ด้านต่างๆ	กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
4. ด้านอาชีวอนามัย และความปลอดภัย	1. พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัย และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน พ.ศ. 2554

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

1ข(1) โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดี วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี โดยผ่านผู้ช่วยอธิการบดี ฝ่ายสารสนเทศและการจัดการทรัพย์สิน และมีผู้ช่วยรองอธิการบดี ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นผู้กำกับดูแลการดำเนินงานตามนโยบาย ซึ่งมีหัวหน้างานเทคโนโลยีและการเรียนรู้ และหัวหน้างานบรรณสารสนเทศคอยกำกับดูและงานอีกทีหนึ่ง แสดงด้วยภาพที่ 1-1

โครงสร้างและระบบการกำกับดูแลของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้



ภาพที่ 1-1 โครงสร้างศูนย์สนเทศและการเรียนรู้

1ข(2) กลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการวิเคราะหความต้องการความคาดหวังของลูกคาและผูมีสวนไดสวนเสียกลุมตาง ๆ ของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ดังรายละเอียดดังตาราง 1-4 และตาราง 1-5

ตาราง 1-4 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้รับบริการ

กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการพัฒนา	ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการสื่อสารระหว่างกัน
1.นักศึกษา ม.อ. ระดับปริญญาตรี	- จุดเครือข่ายอินเตอร์เน็ต - สารสนเทศประเภทตำรา เพื่อการเรียนรู้	- จุดเครือข่ายอินเตอร์เน็ตครอบคลุมทั่ววิทยาเขต - ความเร็วของสัญญาณอินเตอร์เน็ต - ได้รับการบริการที่ สะดวกรวดเร็ว	- เคาน์เตอร์บริการ - e-mail - website - โทรศัพท์พท์
2. นักศึกษา ม.อ.ระดับบัณฑิตศึกษา	- จุดเครือข่ายอินเตอร์เน็ต - ใช้บริการตำราวารสารและฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้า	- จุดเครือข่ายอินเตอร์เน็ตครอบคลุมทั่ววิทยาเขต - ความเร็วของสัญญาณอินเตอร์เน็ต - มีวารสารและฐานข้อมูล ที่สืบค้นได้สะดวกและ รวดเร็วทุกที่ทุกเวลา	- เคาน์เตอร์บริการ - e-mail - website - โทรศัพท์
3. อาจารย์ ม.อ. สอนระดับปริญญาตรี	- ความพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์ - จุดเครือข่ายอินเตอร์เน็ต - ใช้บริการตำราเทือประกอบการสอน	- ความพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์ในการเรียนการสอน - จุดเครือข่ายอินเตอร์เน็ตครอบคลุมทั่ววิทยาเขต - ความเร็วของสัญญาณอินเตอร์เน็ต - ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็วมีตำราที่ตรงกับความต้องการ	- เคาน์เตอร์บริการ - e-mail - website - โทรศัพท์
4. อาจารย์ มอ. สอนระดับบัณฑิตศึกษา	- ความพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์ - จุดเครือข่ายอินเตอร์เน็ต - ใช้บริการตำรา วารสารและฐานข้อมูลเพื่อประกอบการสอน และการวิจัย	- ความพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์ในการเรียนการสอน - จุดเครือข่ายอินเตอร์เน็ตครอบคลุมทั่ววิทยาเขต - ความเร็วของสัญญาณอินเตอร์เน็ต - ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็วมีตำรา วารสาร และฐานข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ	- เคาน์เตอร์บริการ - e-mail - website - โทรศัพท์
5. นักวิจัย มอ.	ใช้บริการตำรา วารสารและฐานข้อมูลเพื่อประกอบการค้นคว้า และวิจัย	ได้รับการบรการที่สะดวก รวดเร็วมีตำรา วารสาร และฐานข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ	- เคาน์เตอร์บริการ - e-mail - website - โทรศัพท์

กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการพัฒนา	ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการ สื่อสารระหว่างกัน
6. บุคลากรสายสนับสนุนของม.อ.	ใช้บริการค้นคว้าข้อมูล	ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีตำรา วารสาร และฐานข้อมูลที่ตรงกับ ความต้องการ	- เคาน์เตอร์บริการ - e-mail - website - โทรศัพท์
7. บุคคลภายนอก	ใช้บริการศึกษาค้นคว้า	ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีตำรา วารสาร และฐานข้อมูลที่ตรงกับ ความต้องการ	- เคาน์เตอร์บริการ

ตาราง 1-5 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้ได้รับผลกระทบจากกิจกรรมของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้

ผู้ได้รับผลกระทบจากกิจกรรม	บริการที่ให้	ความต้องการ/ความคาดหวัง	แนวทางและวิธีการ สื่อสารระหว่างกัน
1. มหาวิทยาลัย/คณะต่าง ๆ 2.บริษัทห้างร้าน/สำนักพิมพ์ 3.ห้องสมุดสถาบันการศึกษา/หน่วยงานอื่น ๆ 4. อาจารย์ ม.อ. สอนระดับปริญญาตรี 5. อาจารย์ ม.อ. สอนระดับบัณฑิตศึกษา	1. จุดเครือข่ายอินเตอร์เน็ต 2. ความพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์ 3.จัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ 4.ให้บริการสารสนเทศ 5.ให้บริการผ่านระบบเครือข่าย 6.ประชุม/อบรม/สัมมนา/ดูงาน 7. ใช้บริการตำราเพื่อประกอบการสอน 8, ใช้บริการตำรา วารสาร และฐานข้อมูลเพื่อ ประกอบการสอนและการวิจัย	- ความพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์ในการเรียนการสอน - จุดเครือข่ายอินเตอร์เน็ตครอบคลุมทั่ววิทยาเขต - ความเร็วของสัญญาณอินเตอร์เน็ต - ความครบถ้วน ครอบคลุมของทรัพยากรสารสนเทศ - การเลือกใช้บริการของสำนักพิมพ์ - ความก้าวหน้าทางวิชาการและวิชาชีพ - สวัสดิการที่ดี - ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็วมีตำรา วารสาร และฐานข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ	1. การประชุม 2. โทรศัพท์ 3. e-mail 4. website 5. ไปรษณีย์ 6. อื่น ๆ

2. สภาวการณขององคกร

ก. สภาพแวดลอมดานการแขงขัน

2ก(1) ลำดับในการแขงขัน

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ เป็นองคกรที่มีการแขงขันในระดับท่องถิ่นและระดับประเทศพิจารณาตามลักษณะผลิตภัณฑ์ เนื่องจากเป็นองค์กรของสถาบันอุดมศึกษา คือ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ซึ่งเปนมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงและมีขนาดใหญในภาคใต้ตอนบน และมีการเติบโตขององคกรที่คอนขางรวดเร็วเมื่อเทียบกับองคกรที่มีลักษณะภารกิจการดำเนินงานคล้ายคลึงกัน โดยมีจำนวนประเภทของคูแขงและตำแหนงในการแขงขัน

องค์กรที่ดำเนินกิจกรรมในลักษณะเดียวกับศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ คือ สำนักวิทยบริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์ และหอสมุดของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศที่มีมากกว่า 147 แห่ง อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามตาราง 4 และตาราง 5 แล้วจะพบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความเป็นอิสระจากกัน คู่แข่งขันในเชิงของส่วนแบ่งตลาด (หรือจำนวนลูกค้า) จึงไม่เป็นประเด็นสำคัญแต่อย่างใด แต่ประเด็นของการแข่งขัน คือ คุณภาพของการให้บริการ และความครบถ้วนของสารสนเทศที่ตอบสนองต่อภารกิจของมหาวิทยาลัยดังแสดงไว้ในตาราง 1-6

ตาราง 1-6 คู่แข่งขันและสภาพการแข่งขัน

คู่แข่ง	ประเด็นการแข่งขัน	ผลการดำเนินงานในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประสบความสำเร็จ
• ม.อ.วิทยาเขตตรัง/ภูเก็ต • สำนักวิทยบริการ ม.อ.ปัตตานี • สำนักวิทยบริการ ราชภัฏสุราษฎร์ธานี	1. บริการที่เป็นเลิศ 2. ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย	ยังขาดข้อมูลเปรียบเทียบที่ชัดเจน	1. บุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบการให้บริการของห้องสมุดสมัยใหม่ 2. เครื่องมือที่พร้อมสำหรับการให้บริการสารสนเทศ

2ก(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแขงขัน

2ก(2) ปัจจัยสำคัญที่กำหนดความสำเร็จในการดำเนินงานของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ คือ การให้บริการความพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์ในการเรียนการสอน จุดเครือข่ายอินเตอร์เน็ตที่ครอบคลุมทั่ววิทยาเขต ความเร็วของสัญญาณอินเตอร์เน็ต สารสนเทศที่ครบถ้วนตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และด้วยวิธีการที่ผู้รับบริการคาดหวังความเปลี่ยนแปลงหลักๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ประกอบด้วยพัฒนาการที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของอินเตอร์เน็ต พัฒนาการของอุปกรณ์ด้านไอที การให้บริการขององค์กรด้านการสื่อสาร การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ ข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบสิ่งพิมพ์ที่เป็นรูปเล่มไปสู่สิ่งพิมพ์ดิจิตอลหรือสิ่งพิมพ์ออนไลน์ตลอดจนรสนิยมการใช้บริการของผู้รับบริการที่

เปลี่ยนแปลงไปสู่การมีทางเลือกที่หลากหลายมากขึ้น ความเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มีส่วนอย่างมากในการขับเคลื่อนให้ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนานวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ รวมทั้งการพัฒนาสารสนเทศใหม่ๆ ที่ตรงกับความต้องการที่เปลี่ยนไปของผู้รับบริการ ปจจัยที่สำคัญที่สามารถบงชี้ถึงความสำเร็จของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ เมื่อเปรียบเทียบกับคูแขงหรือหนวยงานอื่นที่คลายคลึงกัน ไดแก

1) ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2) การปรับปรุงระบบบริหารจัดการโดยใชกิจกรรม เพื่อเพิ่มผลผลิตระบบการจัดการตามมาตรฐานสากล

3) การปรับปรุงพัฒนาศักยภาพและความสามารถของบุคลากรใหมีความรู ความสามารถดานการบริหารจัดการ

2ก(3) แหลงขอมูลเชิงเปรียบเทียบ

เพื่อให้การส่งมอบบริการของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ไปยังผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ตระหนักเป็นอย่างดีว่า การจัดหาจุดเครือข่ายอินเตอร์เน็ต ความเร็วของสัญญาณอินเตอร์เน็ต ความพร้อมของโสตทัศนูปกรณ์ในการเรียนการสอน ทรัพยากรสารสนเทศต้องสอดคล้องกับความต้องการ และการให้บริการ ต้องมีความสะดวก รวดเร็ว ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยผู้ส่งมอบ พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมืออย่างเป็นทางการ และคู่ความร่วมมืออย่างไม่เป็นทางการที่สำคัญที่สุด ได้แก่ คณะวิชาภายในวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ศูนย์คอมพิวเตอร์วิทยาเขตหาดใหญ่ ศูนย์คอมพิวเตอร์วิทยาเขตปัตตานี ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทั้ง 5 วิทยาเขต ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ ผู้ส่งมอบคู่ความร่วมมือทั้งหน่วยงานภาคราชการและภาคเอกชน ได้แก่ ร้านค้า สำนักพิมพ์ต่าง ๆ รวมทั้งหน่วยงานที่ขอใช้บริการ และการจัดกิจกรรมโครงการต่างๆ

ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขัน เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบกับคู่แข่งขัน ได้แก่ การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ประจำห้องบรรยาย ห้องประชุม จำนวนจุดเครือข่ายต่อการเข้าถึงอินเตอร์เน็ต ความเร็วในการเข้าถึงอินเตอร์เน็ต สถิติการใช้บริการต่างๆ ของงานบรรณาสารสนเทศ และความพึงพอใจต่อบริการด้านต่างๆ ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ และของคู่แข่งขัน การได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้ของคู่แข่งขันยังเป็นเรื่องที่มีข้อจำกัดอย่างมาก และศูนย์สนเทศและการเรียนรู้จำเป็นต้องแสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้มีข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเหล่านี้ เช่น ความร่วมมือด้านการเทียบเคียงสมรรถนะกับ ม.อ. วิทยาเขตตรัง/ภูเก็ต และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี สำนักวิทยบริการ ม.อ.ปัตตานี ศูนย์คอมพิวเตอร์วิทยาเขตหาดใหญ่ ศูนย์คอมพิวเตอร์วิทยาเขตปัตตานี เป็นต้น ตัวอย่างข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขันที่สำคัญแสดงในตาราง 1-7

ตาราง 1-7 ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเชิงแข่งขันของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้

คู่แข่ง	**แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ และข้อมูลเชิงแข่งขัน**	**ข้อจำกัดในการได้มาซึ่งข้อมูล**
สำนักวิทยบริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ห้องสมุดมหาวิทยาลัย อื่น ๆ	1. การให้บริการทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ 2. สถิติการใช้บริการต่างๆ ของงานบรรณสารสนเทศ 3. บริการด้านต่างๆ ของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้	1. ยังขาดระบบข้อมูลที่เป็นระบบ 2. การสำรวจความพึงพอใจเป็นภาระแก่ผู้ใช้บริการ ทำให้การรวบรวมข้อมูลกระทำได้ค่อนข้างยาก 3. ระบบสำนักวิทยบริการ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ห้องสมุดมีทั้งแบบรวมศูนย์และแยกส่วน

ข. ความท้าทายเชิงกลยุทธ์

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ได้สรุปความท้าทายเชิงกลยุทธ์ในด้านต่างๆ ที่สำคัญไว้ดังแสดงในตาราง 1-8

ตาราง 1-8 ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้

ด้าน	**สิ่งที่ท้าทาย**	**กลยุทธ์ที่ใช้ตอบสนองความท้าทาย เชิงกลยุทธ์**
ด้านธุรกิจ	- ผู้รับบริการมีทางเลือกในการเข้าถึงสารสนเทศที่เป็นความรู้มากขึ้น เช่น อินเตอร์เน็ต และสื่อทางเลือกอื่นๆ ฯลฯ - พฤติกรรมการใช้บริการของผู้รับบริการที่เปลี่ยนไป - ระบบการบริหารจัดการที่มีความเข้มแข็ง - การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า	- พัฒนาการบริการที่มีความเป็นเอกลักษณ์สอดคล้องกับความต้องการ - ปรับปรุงการให้บริการ - พัฒนาบุคลากร - จัดกิจกรรมแนะนำ และส่งเสริม
ด้าน ปฏิบัติการ	- การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้องทันสมัย - การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับภารกิจความต้องการผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลากรให่ทันตอการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม ๆ - การพัฒนาระบบฐานขอมูลภายในหนวยงานที่ทันสมัยรองรับการ ปฏิบัติงานทุกงานอยางตอเนื่ องและเปนระบบ - การใชระบบการประกันคุณภาพ PDCA-Par ในการทำงาน	- ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ - ศึกษาแนวทางการสอดคล้อง ของสารสนเทศกับภารกิจของ มหาวิทยาลัย

ด้าน	สิ่งที่ท้าทาย	กลยุทธ์ที่ใช้ตอบสนองความท้าทาย เชิงกลยุทธ์
ด้าน ทรัพยากร บุคคล	- บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข - มีความมุงมั่นเสียสละ ทุมเท ในการทำงานและมีความรักองคกร - มีการทำงานเปนทีมทำงานหลายงาน และทำงานทดแทนกันได - - มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหนาที่ - มีความรูความสามารถความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ	- พัฒนาบุคลากร และจัดกิจกรรมสัมพันธ์ - อบรมอย่างเป็นระบบ - จัดกิจกรรมส่งเสริม

ตาราง 1-9 ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้

ด้าน	สิ่งที่ท้าทาย	กลยุทธ์ที่ใช้ตอบสนองความท้าทาย เชิงกลยุทธ์
ด้านธุรกิจ	- เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย - มีความพร้อมของระบบเครือข่าย อินเตอร์เน็ตเพื่อการเข้าถึง สารสนเทศ - มีเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็ง	- ทบทวน และปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง - ปรับปรุงระบบการให้บริการผ่านเครือข่ายให้มี ความสะดวก รวดเร็วและทันสมัยอยู่เสมอ - ผสานความร่วมมือเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น
ด้านปฏิบัติการ	- ความพร้อมของอุปกรณ์สิ่งอำนวย ความสะดวก งบประมาณ - ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย - ความน่าเชื่อถือ	- ใช้อุปกรณ์และงบประมาณอย่างคุ้มค่าที่สุด - ดูแลติดตามให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ - ให้บริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ
ด้านทรัพยากรบุคคล	- ความรู้ความสามารถของบุคลากร	- ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

ค. ระบบการปรับปรุงการดำเนินการแนวทางและวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพ

ระบบการปรับปรุงการดำเนินการแนวทางและวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ได้แก่

1) เพิ่มจุดบริการเครือข่ายให้ครอบคลุมทั้งวิทยาเขต

2) บริการดูแล ซ่อมบำรุงโสตทัศนูปกรณ์ คอมพิวเตอร์ในเชิงรุก

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/โครงการในรอบปทุกๆ ป ในเวทีสรุปผลการดำเนินงานประจำปี

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

1.1 ก (1) วิสัยทัศน์และค่านิยม

ผู้นำระดับสูงดำเนินการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และค่านิยมให้บุคลากรภายใน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจริง โดยจัดประชุมให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการแปลงวิสัยทัศน์ไปสู่พันธกิจ (Mission) เป้าประสงค์ (Goals) ตัวชี้วัดหลัก (KPIs) ในการดำเนินงานขององค์กร มีการกำหนดข้อตกลงภาระงาน (TOR: Term of Referent) รายบุคคลที่สอดคล้องต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร ซึ่ง TOR รายบุคคลจะมี 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นภาระงาน กับส่วนที่เป็นสมรรถนะส่วนบุคคลตามตำแหน่ง มีการติดตามผลการดำเนินงานโดยจัดการประชุมบุคลากรเป็นประจำทุกเดือนเพื่อให้แต่ละฝ่ายรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน และให้โอกาสบุคลากรข้ามสายงานเสนอแนะวิธีการแก้ไขและปรับปรุงงาน โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้งผลการประเมินจะนำไปใช้เป็นเกณฑ์ในการเพิ่มเงินเดือนค่าจ้าง การยกย่องชมเชย และการพัฒนาบุคคลตามช่องว่างสมรรถนะ (Gap) ส่วนลูกค้าและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายนอกถ่ายทอดผ่านเอกสารต่าง ๆ ได้แก่ รายงานประจำปีการประเมินคุณภาพภายใน หนังสือประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ การจัดนิทรรศการในโอกาสต่างๆ และ Website ประชาสัมพันธ์หน่วยงาน

1.1 ก (2) การสงเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการประพฤติปฏิบัติอยางมีจริยธรรม

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ มีการประชุมบุคลากรร่วมกันกำหนดตัวชี้วัดพฤติกรรมการปฏิบัติที่ดีตามกฎหมายและมีจริยธรรม และให้บุคลากรใช้ตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นแนวทางในการประพฤติตน และใช้เป็นตัวชี้วัดสมรรถนะ (Competency) ของบุคลากรในการประเมินผลการปฏิบัติตามรอบการประเมิน นอกจากนี้ผู้นำยังได้สร้างบรรยากาศในองค์กรโดยมีการพูดคุยกันในระหว่างการปฏิบัติงาน ในการประชุมบุคลากร ยกตัวอย่างกรณีศึกษามาถ่ายทอดให้บุคลากรรับทราบ

ผูบริหารสศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ใหความสำคัญกับการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและจริยธรรม ทั้งยังเนนย้ำใหบุคลากรของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ปฏิบัติงานใหสอดคลองตามกฎหมาย กฎระเบียบ จรรยาบรรณของบุคลากรในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร และแผนยุทธศาสตรของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ อีกทั้งผูบริหารศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ก็ไดประพฤติเปนแบบอยางที่ดีเสมอมาดวย

1.1 ก (3) การสรางองคกรที่ยั่งยืน

ผู้นำระดับสูงสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการปรับปรุงผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ และการบรรลุพันธกิจผ่านการประชุมจาก 2 ที่ประชุม คือ ที่ประชุมบุคลากรที่จัดทำปฏิทินการประชุมทุกเดือนเพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีขององค์กร และแผนปฏิบัติงานส่วนบุคคล ในการประชุม กำหนดให้บุคลากรได้ร่วมกันรับฟังปัญหาข้ามสายงาน และร่วมคิด ร่วมแก้ปัญหาในการดำเนินงาน รวมทั้งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและการบริการลูกค้า ผลจากการติดตามการดำเนินงานจากที่ประชุมบุคลากรจะนำเข้าที่ประชุมคณะผู้บริหารของวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี เพื่อให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เมื่อคณะผู้บริหารให้ข้อเสนอแนะ หรือมีมติใดๆ จากที่ประชุม ผู้รับผิดชอบงานก็จะนำข้อมูลไปปรับปรุง พัฒนา และปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายต่อไป

ผู้นำระดับสูงสร้างวัฒนธรรมบุคลากรที่ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า และส่งเสริมความผูกพันของลูกค้าโดยกำหนดเป็นข้อตกลงภาระงานในส่วนสมรรถนะหลัก (Core Competency) เรื่องการมุ่งเน้นผู้รับบริการ โดยกำหนดค่าคาดหวังระดับสูงสุดซึ่งในเรื่องการมุ่งเน้นผู้รับบริการจะมีตัวชี้วัด ได้แก่ มีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีช่องทางใหม่ๆ ในการบริการแก่ผู้รับบริการ กระตุ้นจิตสำนึกด้านการให้บริการแก่ผู้เกี่ยวข้อง ให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามนอกเหนือจากความรับผิดชอบได้ แก้ไขปัญหาความขัดแย้งกับผู้รับบริการได้ แจ้งความคืบหน้าในการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นระยะ วิเคราะห์และสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและทันเวลา ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการตอบข้อซักถามในรายละเอียดของงานแก่ผู้รับบริการ เป็นต้น

ผู้นำระดับสูงได้สร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้โดยกำหนดเป็นข้อตกลงให้บุคลากรเข้ารับการอบรม พัฒนาในหลักสูตรวิชาชีพและทักษะผู้นำอย่างน้อย 1 ครั้งต่อคนต่อปี โดยได้จัดสรรงบประมาณเงินรายได้ในการพัฒนาบุคลกรเป็นเงิน 7,500 บาทต่อคนต่อปี

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร

1.1ข(1) การสื่อสาร

ผู้นำระดับสูงดำเนินการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทุกคน รวมทั้งเป็นการสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารที่ตรงไปตรงมา สำหรับช่องทางที่เป็นทางการได้ดำเนินการโดยจัดประชุมบุคลากรทุกเดือน เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีการสื่อสารแบบสองทาง บุคลากรได้ร่วมคิดร่วมตัดสินใจปัญหาสำคัญข้ามสายงาน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์จากเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งเป็นการติดตามผลการดำเนินงานรายบุคคลและองค์กร สำหรับการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ได้แก่ การพูดคุยกับบุคลากรโดยตรง โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และการประชุมกับบุคลากรในระหว่างปฏิบัติงานเพื่อแก้ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานที่ต้องตัดสินใจในเวลาจำกัด

1.1ข(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง

การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง ผู้นำระดับสูงได้กำหนดตัวชี้วัดหลัก (KPIs) ในการดำเนินงานขององค์กร มีการมอบหมายงานในส่วนที่เกี่ยวข้องในแต่ละฝ่ายที่รับผิดชอบไปกำหนดเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีของฝ่าย และมอบหมายเป็นข้อตกลงภาระงาน (TOR) รายบุคคลนำไปปฏิบัติ โดยในข้อตกลงภาระงาน (TOR) ของบุคลากรประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ร้อยละ 80 เป็นภาระงานตามข้อตกลงได้แก่ งานประจำ งานบริหาร และงานเชิงพัฒนา/งานพิเศษอื่น ๆ ส่วนที่ 2 ร้อยละ 20 ข้อตกลงและแบบประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ (Competency) ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก (Core Competency) สมรรถนะทางการบริหาร (Managerial Competency) และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน (Functional Competency)และประเมินผลการดำเนินงานรอบ 6 เดือน โดยใช้ผลการประเมินเพิ่มเงินเดือน ค่าจ้าง และการคิดค่าตอบแทนพิเศษ (โบนัส) ประจำปีตามผลการดำเนินงาน และให้บุคลากรนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานในรอบต่อไป

1.2 การกำกับดูแลองคกรและความรับผิดชอบตอสังคมในวงกวาง

ก. การกำกับดูแลองค์กร

1.2ก(1) ระบบการกำกับดูแลองคกร

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้มีวิธีดำเนินการในการทบทวนและทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในเรื่องต่างๆ โดยมีระบบการกำกับดูแลองค์กร ดังนี้

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและการจัดการทรัพย์สินรับนโยบายการเป็นองค์กรธรรมาภิบาล จากมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และสนองตอบนโยบายมหาวิทยาลัยโดยกำหนดให้มีการควบคุมภายใน การควบคุมด้านการเงิน การบริหารความเสี่ยง ด้านการประพฤติปฏิบัติของบุคลากร ด้านการประกันคุณภาพ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความรับผิดชอบในการกระทำของผู้บริหาร โดยผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและการจัดการทรัพย์สินได้ทำข้อตกลงภาระงานกับอธิการบดีตามวาระที่ดำรงตำแหน่ง และดำเนินงานตามข้อตกลงผ่านกระบวนจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี แผนบริหารความเสี่ยง มีการมอบหมายภารกิจสู่หัวหน้างาน และบุคลากร โดยมีระบบการประเมินผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและการจัดการทรัพย์สินตามข้อตกลงภาระงานที่ได้จัดทำไว้กับอธิการบดี ผลการประเมินผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและการจัดการทรัพย์สินจะมีการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัยให้รับทราบและดำเนินการปรับปรุงพัฒนาตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ส่วนผลการประเมินหัวหน้างานและบุคลากรจะมีการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรตามแบบประเมินโดยคณะกรรมการประเมินให้รับทราบและดำเนินการปรับปรุงพัฒนาตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ผลการประเมินดังกล่าวจะใช้เพื่อพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน และพัฒนาตามช่องว่าง (Gap) ในส่วนของการประเมินองค์กร ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ได้จัดให้มีการประเมินผลการควบคุมภายใน และการประเมินคุณภาพภายในปีละ 1 ครั้ง

ความรับผิดชอบด้านการเงิน ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและการจัดการทรัพย์สินมีอำนาจการอนุมัติเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้ตามกรอบวงเงินที่ได้รับการจัดสรร โดยมีหน่วยงานของสำนักงานอธิการบดีวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี คือ งานงบประมาณและพัสดุ กองการบริหารและการพัฒนายุทธศาสตร์ ทำหน้าที่ดูแล ตรวจสอบรายการค่าใช้จ่ายให้ถูกต้องเป็นไปตามระเบียบของทางราชการ จัดทำทะเบียนคุมค่าใช้จ่าย โดยมีการตรวจสอบของหัวหน้างาน หรือผู้อำนวยการกอง และจะมีการสรุปสถานะทางการเงินแจ้งให้ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและการจัดการทรัพย์สินทราบทุกเดือน

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบและการประพฤติปฏิบัติอยางมีจริยธรรม

1.2ข(1) และ 1.2ข(2) ในด้านของการดำเนินการต่อกรณีที่บริการของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้มีผลกระทบในทางลบ ต่อสังคม โดยศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ได้จัดให้มีช่องทางต่างๆ เพื่อรับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องได้ เช่น ทางโทรศัพท์ กระดาน ข่าว และe-mail โดยได้เปิดเผย e-mail addresses ของผู้บริหารทุกคน และบุคลากรทุกฝ่ายไว้บน website ของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ที่ http://www.surat.psu.ac.th

ค. ความรับผิดชอบตอสังคมในวงกวาง และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ตระหนักถึงบทบาทที่พึงมีต่อการสร้างประโยชน์ให้กับสังคมตามศักยภาพของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ เช่น การแนะนำและจัดทำระบบห้องสมุดให้กับโรงเรียน การอบรมคอมพิวเตอร์ให้กับครูผู้สอนในโรงเรียนต่างๆ ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ตระหนักถึงบทบาทที่พึงมีต่อการสร้างประโยชน์ให้กับสังคมตามศักยภาพของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ เช่น การสร้างความเข้มแข็งแก่ห้องสมุดโรงเรียน และห้องสมุดอื่นๆ

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทากลยุทธ์

2.1ก (1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ได้ดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์ 3 ปี (2556-2558) และจัดให้มีการทบทวนแผนกลยุทธ์ทุกปี ขั้นตอนสำคัญในการจัดทำกลยุทธ์และผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร บุคลากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำ SWOT Analysis เพื่อวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ภาวะคุกคาม ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ สำหรับสมรรถนะหลักขององค์กร ได้มาจากการพิจารณาภารกิจหลัก และหาปัจจัยสำคัญที่เป็นความสามารถในการขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย และเสนอคณะกรรมการประจำวิทยาลัยให้การรับรอง

2. มีข้อมูลประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์ ข้อมูลที่นำมาใช้ประกอบการจัดทำกลยุทธ์ ได้แก่ วิสัยทัศน์พันธกิจ เป้าประสงค์ของวิทยาลัย แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี ความต้องการของลูกค้าและข้อตกลงภาระงาน (TOR)

3. กำหนดเป็นกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์และพันธกิจ

4. รับฟังความคิดเห็นจากที่ประชุมคณะผู้บริหารของวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี และปรับปรุงแก้ไข

5. อนุมัติโดยคณะผู้บริหารของวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี

6. แจ้งบุคลากรรับทราบ และดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการระยะยาว 3 ปี

2.1ก (2) นวัตกรรม

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ได้ดำเนินการสร้างนวัตกรรมและระบบสารสนเทศของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด จากที่มีบุคลากรที่จำกัดของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้

2.1ก (3) การวิเคราะห์และกาหนดกลยุทธ์

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ มีการทบทวนแผนสม่ำเสมอ มีการวิเคราะห์และกาหนดกลยุทธ์ โดยการระดมสมอง แลกเปลี่ยนความคิด และตกลงร่วมกันในหน่วยงาน โดยมีผู้บริหารระดับต้น และผู้บริหารระดับสูงมาเป็นผู้ร่วมกำหนดกลยุทธ์ของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ร่วมด้วย ทั้งนี้ ได้วิเคราะห์ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความเสี่ยง ภัยคุกคามต่อองค์กร ตลอดจนการวางแผนเชิงกลยุทธ์และความสามารถขององค์

2.1ก (4) ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์กร

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ แบ่งงานออกเป็นดังนี้ งานบริการโสตทัศนูปกรณ์ คอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศและเครือข่าย บริการด้านห้องสมุด โดยมีวิธีการตัดสินใจเกี่ยวกับระบบงานทั้งสองส่วนโดยหัวหน้างานทั้งสองงาน แล้วผ่านความเห็นชอบและพิจารณาจากผู้ช่วยอธิการบดี ฝ่ายสารสนเทศและการจัดการทรัพย์สิน และผู้ช่วยรองอธิการบดี ฝ่ายพัฒนาระบบสารสนเทศ

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

2.1ข (1) วัตถุประสงคเชิงกลยุทธที่สำคัญ

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายศูนย์สนเทศและการจัดการทรัพย์สิน กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์โดยใช้ประเด็นวิสัยทัศน์ ข้อมูลจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ความสามารถขององค์กร มาเป็นกรอบในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญในแต่ละด้าน โดยเป็นแผนระยะ 3 ปี คือ ดำเนินการระหว่างปี 2556-2558 โดยมีกลยุทธ์ที่สำคัญดังนี้

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลยุทธ์ตอบพันธกิจข้อ 1

1.1 เพิ่มระบบเครือข่ายให้ครอบคลุมทุกจุดในวิทยาเขต

1.2 จัดหาอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ให้เหมาะสม

1.3 จัดหาอุปกรณ์รองรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับ	โครงการ	ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ	ระยะเวลาดำเนินการ
1	พัมนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้ครอบคลุมทั่วถึงภายในวิทยาเขต	มีระบบเครือข่ายคอมพิเตอร์เพื่อให้บริการ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรเข้าถึงระบบเครือข่ายได้ทุกพื้นที่ภายในวิทยาเขต เครือข่ายคอมพิวเตอร์	ต.ค. 2555 - ก.ย. 2558
2	จัดหาและพัฒนาระบบโสตทัศนูปกรณ์ให้สามารถใช้ได้ทุกห้อง	มีระบบโสตทัศนูปกรณ์ที่พร้อมใช้งานทุกห้องในวิทยาเขตและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ต.ค. 2555 - ก.ย. 2558
3	จัดหาและพัฒนาระบบการจัดการซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการภายในวิทยาเขต	ความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร อาจารย์และผู้บริหารต่อ การจัดการซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ ไม่น้อยกว่า 80%	ต.ค. 2555 - ก.ย. 2558

ลำดับ	โครงการ	ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ	ระยะเวลาดำเนินการ
4	จัดทำระบบประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของ ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้	ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่า 80%	ทุก 6 เดือน

กลยุทธ์ตอบพันธกิจข้อ 2

2.1 ปรับปรุงเว็บไซต์ให้ทันสมัยและถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้

2.2 หน่วยงานภายในวิทยาเขตจะต้องมีเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร

2.3 จัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ (MIS) ที่สะดวกปลอดภัยใช้งานง่าย

2.4 จัดทำ social network มาสนับสนุนการปฏิบัติงาน

2.5 จัดทำระบบช่วยเหลือและติดตามผลการดำเนินงาน

ลำดับ	โครงการ	ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ	ระยะเวลาดำเนินการ
1	จัดทำและดูแลเว็บไซต์ภายในวิทยาเขตให้น่าสนใจทันสมัย สามารถใช้บริการได้สะดวก และมีข้อมูลเป็นปัจจุบัน	ความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร อาจารย์และผู้บริหารต่อเว็บไซต์ภายในวิทยาเขต ไม่น้อยกว่า 80%	ม.ค. 2555 - ม.ค. 2558
2	พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ และการให้บริการของมหาวิทยาลัย ซึ่งสามารถเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการปฏิบัติงานร่วมกันได้ผ่านเครือข่าย	มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและการให้บริการของมหาวิทยาลัย ปีละไม่น้อยกว่า 6 โปรแกรมต่อปี พร้อมคู่มือการใช้งาน	ม.ค. 2555 - ม.ค. 2558
3	พัฒนาระบบคลังข้อมูล (Data Warehouse) เพื่อการบริหารจัดการและการบริการด้านข้อมูลสารสนเทศสำหรับหน่วยงานทุกระดับในมหาวิทยาลัย รวมถึงหน่วยงาภายนอกที่เกี่ยวข้อง	มีข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการจากการพัฒนาระบบคลังข้อมูลและความพึงพอใจของผู้บริหารต่อสารสนเทศที่ได้รับ	ม.ค. 2555 - ม.ค. 2558
4	พัฒนาระบบ social network มาสนับสนุนการปฏิบัติงาน	มีระบบ social network มาสนับสนุนและเป็นช่องทางการสื่อสารภายในวิทยาเขตและภายนอก	ม.ค. 2555 - ม.ค. 2558

ลำดับ	โครงการ	ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ	ระยะเวลาดำเนินการ
5	พัฒนาและปรับปรุงระบบช่วยเหลือและติดตามผลการดำเนินงาน	มีระบบช่วยเหลือและติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อลดขั้นตอนและติดตามผลการปฏิบัติงาน	ม.ค. 2555 - ม.ค. 2558
6	พัฒนาระบบบริหารจัดการด้านการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายแบบออนไลน์ (Learning Management System หรือ LMS)	มีระบบบริหารจัดการด้านการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายแบบ (Learning Management System หรือ LMS) เพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	ม.ค. 2555 - ม.ค. 2558

กลยุทธ์ตอบพันธกิจข้อ 3

3.1 จัดอบรมการสืบค้นและการจัดการข้อมูลด้านงานวิจัย (SPSS)

ลำดับ	โครงการ	ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ	ระยะเวลาดำเนินการ
1	พัฒนาระบบคลังข้อมูลสำหรับงานวิจัยของวิทยาเขต	มีระบบคลังข้อมูลสำหรับงานวิจัยของวิทยาเขต	ม.ค. 2555 - ม.ค. 2558
2	โครงการอบรมการใช้โปรแกรม SPSS สำหรับนักศึกษา	ความพึงพอใจของนักศึกษาบุคลากร ไม่น้อยกว่า 80%	ม.ค. 2555 - ม.ค. 2558

กลยุทธ์ตอบพันธกิจข้อ 4

4.1 สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพ

4.2 จัดทำหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของชุมชนในเรื่องของเทคโนโลยีและระบบห้องสมุด

4.3 สนับสนุนและจัดหางบประมาณในการบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

4.4 จัดทำเหมืองข้อมูลจังหวัดสุราษฎร์ธานี(data mining)

ลำดับ	โครงการ	ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ	ระยะเวลาดำเนินการ
1	โครงการเสริมสร้างความรู้ให้ผู้ปฏิบัติงานงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	บุคลากรได้รับการเพิ่มพูนความรู้ทุกปี	ม.ค. 2555 - ม.ค. 2558

ลำดับ	โครงการ	ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ	ระยะเวลาดำเนินการ
2	โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากร นิสิต และนักศึกษาให้มีความรู้ และทักษะด้านทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ความพึงพอใจของนักศึกษา บุคลากร ไม่น้อยกว่า 80%	ม.ค. 2555 - ม.ค. 2558
3	โครงการจัดทำและประกวดทำหนังสั้นเพื่อเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น	ได้หนังสั้นในเชิงศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นของจังหวัดสุราษฎร์ธานี	ม.ค. 2555 - ม.ค. 2558

งานบรรณสารสนเทศ

กลยุทธ์ตอบพันธกิจข้อ 1

1. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ลำดับ	โครงการ	ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ	ระยะเวลาดำเนินการ
1	ประสานขอรับโครงการสอน หัวข้อเอกสารอ้างอิงมาตรวจสอบรายการว่ามีให้บริการแล้วหรือไม่ อย่างไร	เพื่อให้ทรัพยากรสารสนเทศให้บริการอย่างเพียงพอ และตรงตามความต้องการ	ม.ค. 2555 - ม.ค. 2558

กลยุทธ์ตอบพันธกิจข้อ 2

2.1 ปรับปรุงเว็บไซต์ให้ทันสมัยและถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้

2.2 ปรับปรุงระบบสืบค้นข้อมูลให้มีประสิทธิภาพและทันสมัยมากยิ่งขึ้น

ลำดับ	โครงการ	ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ	ระยะเวลาดำเนินการ
1	โครงการปรับปรุงเว็บไซต์ของห้องสมุด	ผู้ใช้บริการเข้าถึงฐานข้อมูล ทรัพยากรสารสนเทศ ติดต่อ สอบถาม และขอรับบริการต่างๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วทางเว็บไซต์ของห้องสมุด	ม.ค. 2555 - ม.ค. 2558
2	โครงการสัปดาห์ห้องสมุด	มีกิจกรรมการประเมินผลความพึงพอใจในการให้บริการทุกปี	ก.พ.ของทุกปี
3	โครงการห้องสมุดพาเพลินในงานม.อ.วิชาการ	มีกิจกรรมร่วมในงาน ม.อ.วิชาการของทุกปี	ส.ค.ของทุกปี

กลยุทธ์ตอบพันธกิจข้อ 3

3.1 จัดทำระบบสืบค้นและการจัดการข้อมูลที่สะดวก รวดเร็ว เหมาะสม

3.2 จัดให้มีมุมบริการและตอบคำถามและช่วยค้นคว้าด้านงานวิจัย

3.3 จัดอบรมการสืบค้นและการจัดการข้อมูลด้านงานวิจัย

ลำดับ	โครงการ	ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ	ระยะเวลาดำเนินการ
1	โครงการแนะนำการใช้ฐานข้อมูล ที่บอกรับโดย สกอ.	ผู้ใช้สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ได้ทางเว็บไซต์ของห้องสมุด	ม.ค. 2555 - ม.ค. 2558
2	โครงการปรับปรุง ASEAN For You	ผู้ใช้บริการค้นคว้าข้อมูลเฉพาะด้านเกี่ยวกับ ASEAN ได้สะดวกรวดเร็ว จากมุม ASEAN For You	ม.ค. 2555 - ม.ค. 2558
3	โครงการส่งเสริมการใช้บริการฐานข้อมูลบทความ วารสารด้านงานวิจัย	ผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูลด้านงานวิจัยได้ตรงตามความต้องการอย่างสะดวก รวดเร็ว	ม.ค. 2555 - ม.ค. 2558

กลยุทธ์ตอบพันธกิจข้อ 4

4.1 สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการอบรมเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพ

4.2 จัดทำหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของชุมชนในเรื่องของเทคโนโลยีและระบบห้องสมุด

4.3 สนับสนุนและจัดหางบประมาณในการบริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ลำดับ	โครงการ	ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ	ระยะเวลาดำเนินการ
1	โครงการจัดทำระบบห้องสมุดให้โรงเรียนและชุมชนตามคำร้องขอ	เป็นที่พึ่งของโรงเรียนและชุมชนในการจัดระบบห้องสมุด	ช่วงปิดภาคการศึกษาและนอกเวลาราชการ

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ได้ดำเนินการเป้าประสงค์และกลยุทธ์ที่ตั้งไว้ได้ประมาณ 80 เปอร์เซ็นต์ของเป้าประสงค์และกลยุทธ์ทั้งหมด เนื่องจากบางโครงการไม่ได้ตั้งงบประมาณไว้ หรือมีงบประมาณไม่เพียงพอ แต่ก็ได้พยายามดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ให้ได้มากที่สุด โดยในช่วงปี 2555 ได้มีการทบทวนและจัดทำแผนกลยุทธ์ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ช่วงปี 2556 - 2558 เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพมากขึ้นในการปฏิบัติงาน

2.2 การนำกลยุทธไปปฏิบัติ

การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสูการปฏิบัติ

2.2ก(1) **การจัดทำแผนปฏิบัติการ**

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ มีแผนยุทธศาสตร์และแผนประจำปี ซึ่งสอดคลองกับแผนการปฏิบัติงานประจำปีของทุกปี ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศนและพันธกิจของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ โดยกำหนดให้ทุกงานได้จัดทำขึ้นโดยบุคลากรภายในศูนย์ ซึ่งจะมีการประชุมเป็นประจำทุกเดือน โดยผู้บริหารศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ เป็นประธาน ส่วนการดำเนินงานตามแผนระยะยาวจะมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบเป็นผู้ดาเนินงานให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ โดยมีการรายงานความก้าวหน้าของตัวชี้วัดความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์มาที่งานนโยบายและแผน เพื่อเก็บเป็นข้อมูลและนำเสนอทีมบริหารของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ทั้งนี้ทีมบริหารของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ จะตรวจสอบผลการดำเนินงาน และนำข้อมูลทั้งหมดมาเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อสรุปผลในแต่ละปี หากตัวชี้วัดใดไม่ถึงเป้าหมาย ก็จะมีการทบทวนแผนกลยุทธ์อีกครั้งตามรอบการทบทวน

2.2ก(2) **การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ**

หลังจากจัดทาแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีเป็นที่เรียบร้อย นำเสนอและผ่านการพิจารณาเห็นชอบผู้บริหารศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ และนำแผนดังกล่าวมาปฏิบัติ ถ่ายทอดผ่านให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ให้เป็นรูปธรรมและเป็นไปตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้ โดยอาศัยแผนดังกล่าวเพื่อเป็นกรอบและแนวทางกากับดูแล

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

3.1 เสียงของลูกคา

ก. การรับฟงลูกคา

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ใหความสำคัญกับการรับฟงเสียงลูกคา ทั้งในอดีต ปจจุบัน และอนาคต โดยจัดให้มีการรับฟังความเห็นของผู้รับบริการกลุ่มต่างๆ จากหลากหลายช่องทาง เช่น ผ่านการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทางโทรศัพท์ หรือทางเคาน์เตอร์บริการ เป็นต้น และรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น รับฟังความคิดเห็น e-mail เว็บไซต์ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ แบบสอบถามความพึงพอใจ เป็นต้น โดยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1. หัวหน้างานเป็นผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ
2. บันทึกข้อร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจสอบการแก้ไขข้อร้องเรียน
3. วิเคราะห์ประเด็นปัญหาและข้อร้องเรียน โดยจำแนกเป็น 2 ประเภท คือ ข้อร้องเรียนที่อยู่นอกเหนือการควบคุมและไม่สามารถแก้ไขได้ และข้อร้องเรียนที่สามารถแก้ไขได้
4. การแก้ไขปัญหาจะต้องมีการสืบค้นข้อเท็จจริง เชิญผู้เกี่ยวข้องประชุม หากปัญหาไหนเร่งด่วน และต้องแก้ไขทันที นำเสนอข้อมูลผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและการจัดการทรัพย์สินเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป
5. การจัดการข้อร้องเรียน มีระบบการสื่อสารกับผู้ร้องเรียน ทั้งการแจ้งเจ้าตัวโดยตรง กรณีผู้ร้องเรียนระบุชื่อ ที่อยู่ หรือ e-mail address รวมทั้งการติดประกาศที่บอร์ดเพื่อให้ผู้รับบริการทั่วไปทราบ

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของลูกคา

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ มีการประเมินความพึงพอใจ ความไมพึงพอใจ โดยใชแบบประเมินผลประเมินความพึงพอใจ ความไมพึงพอใจ ของทั้งงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารโสตทัศนูปกรณ์ และการบริการห้องสมุดทุกปี

3.2ข(1) ความพึงพอใจและความผูกพัน

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้มีการประเมินระดับความพึงพอใจ (เทียบจากค่า 5 ระดับ) ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ โดยแยกตามงาน ปีละ 1 ครั้ง

ในส่วนของงานเทคโนโลยีและการเรียนรู้ มีประเด็นความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.86)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับที่มากที่สุด คือ ด้านการให้บริการระบบสารเทศ MIS ($\overline{X}$ = 4.61) ด้านบุคลากรของงานเทคโนโลยีและการเรียนรู้($\overline{X}$ = 4.49) ด้านกระบวนการท างานของงานเทคโนโลยี และการเรียนรู้($\overline{X}$ = 4.42) ด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ($\overline{X}$ = 3.44) และด้านงาน บริการระบบเครือข่าย ($\overline{X}$ = 3.33) ตามล าดับ

ในส่วนของงานบรรณสารสนเทศ มีประเด็นความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบข้อมูลดังนี้

ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเท่ากัน 2 เรื่อง คือ พึงพอใจในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ และสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับ

ตรงตามความต้องการ มากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.71) รองลงมา คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ($\overline{X}$ = 3.62) และมีความพึงพอใจในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 2.98)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่ายมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.91) รองลงมา คือ ความพึงพอใจในการให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 3.90) และมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว น้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 3.67)

ด้านบุคลากรของห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องบุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.03) รองลงมา คือ บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจ ช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี ($\overline{X}$ = 3.93) และมีความพึงพอใจในเรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่และกระตือรือร้น มีความพร้อม และ บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 3.83)

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความสะอาดภายในห้องสมุดมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.96) รองลงมา คือ ความปลอดภัยภายในห้องสมุดและเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.54) และมีความพึงพอใจในเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 3.46)

ด้านความผูกพันกับห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการจะพูดกับคนอื่นๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุดมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.86) รองลงมา คือ แม้จะได้รับข่าวสารที่ไม่ดีเกี่ยวกับห้องสมุดแต่ยืนยันที่จะใช้บริการห้องสมุดต่อไป ($\overline{X}$ = 3.83) และมีความพึงพอใจในเรื่องความรู้สึกผูกพันกับห้องสมุดน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 3.74)

ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.68) รองลงมามีเท่ากัน 2 ข้อ คือ การประชาสัมพันธ์มีความหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการและการแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการกิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 3.65) และมีความพึงพอใจในเรื่องเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ น้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 3.64)

โดยผลการประเมินดังกล่าวจะรายงานต่อผู้บริหารและบุคลากรของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับไปทำแผนพัฒนาเพื่อให้ได้ความพึงพอใจที่สูงขึ้น

3.2 ความผูกพันของลูกคา

ก. ผลิตภัณฑและการสนับสนุนลูกคา

3.1ก(1) ผลิตภัณฑ

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้มีวิธีการกำหนดและสร้างนวัตกรรมให้ผลิตภัณฑ์โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศช่องทางต่าง ๆ ในการจำแนกความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มต่าง ๆ โดยคำนึงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป็นพื้นฐาน ประกอบกับข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการ โดยมีประเด็นที่สำคัญดังนี้

- เก็บรวบรวมปัญหาในการให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ บริการคอมพิวเตอร์ บริการเครือข่าย แล้วนำจัดทำเป็นประชุมเพื่อหาแนวทางแก้ไขหรือตั้งงบประมาณเพื่อให้บริการด้านต่างๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ประสานขอรายชื่อเอกสารอ้างอิงประกอบโครงการสอนมาตรวจสอบว่ามีให้บริการแล้วหรือไม่เพื่อเสนอจัดซื้อมาให้บริการ
- จัดทำตู้ยืม - คืน - จ่ายค่าปรับอัตโนมัติ ด้วยการหยอดเหรียญ หย่อนธนบัตร และทอนเงินได้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ
- จัดทำโครงการต่างๆ เพื่อสนับสนุนให้ผู้รับบริการเข้ารับบริการมากขึ้น ได้แก่ โครงการสัปดาห์ห้องสมุดทุกเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี โครงการห้องสมุดพาเพลินในงาน ม.อ.วิชาการ รางวัลยืมมากทุกเดือน
- จัดอบรมบริการวิชาการโครงการด้าน ICT ให้กับผู้สนใจ ทั้ง อาจารย์และนักศึกษา
- จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกปีการศึกษา เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการดำเนินงาน และการปรับปรุงกระบวนการให้บริการจากการปรับปรุงนวัตกรรมผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง จัดกิจกรรมเข้าถึงลูกค้าในเชิงรุก ส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการปัจจุบันและผู้รับบริการใหม่

3.1ก(2) การสนับสนุนลูกค้า

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้กำหนดกลไกที่สำคัญซึ่งคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของกลุ่มผู้รับบริการ ความคุ้มค่า และความประหยัด เพื่อสนับสนุนให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในการบริการให้มากที่สุด โดยมีกลไกที่สำคัญดังต่อไปนี้

1) ด้านอาคารสถานที่ เน้นในเรื่องความปลอดภัย โดยมีกล้องวงจรปิด ระบบเครือข่ายที่มีความเสถียรและความเร็ว มีโสตทัศนูปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในห้องบรรยาย จัดให้มีโต๊ะ เก้าอี้ทั้งภายในและหน้าห้องสมุดให้มากพอที่จะรองรับผู้เข้าใช้บริการในช่วงปกติ ประสานกับผู้ดูแลอาคารสถานที่ให้ห้องสมุดไฟสว่าง แอร์เย็น พื้นที่สะอาด และจัดวางสิ่งของอย่างเป็นระเบียบ มีระบบ WiFi ครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในห้องสมุดและบริเวณห้องบรรยาย โดยผู้รับบริการสามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook ส่วนตัวมาใช้ได้อย่างสะดวกสบาย

2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ มีระบบการพิมพ์ผ่านเครือข่ายวิทยาเขตให้บริการทั้งบุคลากรและนักศึกษา มีระบบสารสนเทศที่ช่วยให้การทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีตู้ยืม-คืน-จ่ายค่าปรับอัตโนมัติในการให้บริการตนเองได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติใช้ ส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ บรรณารักษ์สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศด้วยตนเองได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และมี บรรณารักษ์คอยให้ความช่วยเหลือ บริการสืบค้นข้อมูลที่เคาน์เตอร์บริการช่วยการค้นคว้า ตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดทำการ

3) ด้านผลิตภัณฑ์ ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้มีนโยบายในการจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ ระบบเครือข่าย ระบบโสตทัศนูปกรณ์ ทรัพยากรสารสนเทศ มีระบบการกลั่นกรอง การจัดหา และเปิดให้ผู้รับบริการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการ เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

4) ด้านการให้การศึกษาผู้ใช้ ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศให้กับผู้รับบริการมีทักษะด้านสารสนเทศ และทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศในการค้นสื่อและสืบค้นข้อมูล ร่วมกับหน่วยงานในกิจกรรมค่ายเตรียมความพร้อมให้กับนักศึกษาใหม่

โดยที่ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้สามารถสื่อสารถึงผู้รับบริการหลากหลายรูปแบบ ดังนี้

1) สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ ป้ายประกาศ โปสเตอร์ ข่าวมหาวิทยาลัย คู่มือการใช้ห้องสมด ฯลฯ

2) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมล์ เว็บไซต์ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ Facebook ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้

3) สื่อสารโดยจัดทำกิจกรรมต่างๆ ในงานต่างๆ ได้แก่ โครงการสัปดาห์ห้องสมุดทุกเดือนกุมภาพันธ์ของทุกปี โครงการอบรมให้ความรู้ด้าน ICT แก่นักศึกษาและคณาจารย์ โครงการห้องสมุดพาเพลิน ซึ่งร่วมจัดกิจกรรมในช่วงงาน ม.อ.วิชาการ

4) สื่อสารจากเจ้าหน้าที่บริการโดยตรง เช่น เคาน์เตอร์ยืม-คืนและบริการช่วยการค้นคว้า

5) ให้บริการสื่อสิ่งพิมพ์ออนไลน์ เช่น วารสารศรีตรัง ออนไลน์ คู่มือออบรมออนไลน์

สำหรับกลไกการสื่อสารถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันถึงแนวทางปฏิบัติ ได้แก่ Mail group ซึ่งสามารถส่งถึงผู้ปฏิบัติงานได้ทั่วถึงโดยเร็ว การประชุมบุคลากรของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ Facebook ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ และการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

ข. การสรางความสัมพันธกับลูกคา

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ได้กำหนดค่านิยมขององค์กรไว้ว่า "บริการคืองานของเรา" เพื่อนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่"มุ่งเน้นผู้รับบริการ" มีการถ่ายทอดแก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กรให้เห็นถึง ความสำคัญและยึดถือปฏิบัติ มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจผลในการประเมินกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ มาปรับปรุง พัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อได้ทราบปัญหาและทำให้ผู้ใช้ได้รับบริการที่ดีที่สุด

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ได้กำหนดให้ การมุ่งเน้นผู้รับบริการและจริยธรรมเป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของบุคลากรทุกคนที่จะต้องได้รับการประเมิน มีระบบพัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมสมรรถนะด้านเหล่านี้ เช่น การเข้าร่วมอบรมในหัวข้อต่างๆ มีการเน้นย้ำปลูกฝังเรื่องของวัฒนธรรมมุ่งเน้นผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

หมวด 4 การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององคกร

ก. การวัดผลการดำเนินการ

4.1ก(1) ตัววัดผลการดำเนินงาน

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ใช้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เป็นแนวทางในการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPIs) โดยทีมบริหารร่วมกับคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในร่วมกันคัดเลือกและรวบรวมตัวชี้วัดของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ซึ่งใช้ข้อมูลจากผลการดำเนินงานที่ผ่านมากำหนดเป็นเกณฑ์ตัวชี้วัด มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดสู่บุคลากร โดยการจัดประชุมบุคลากร มีผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและการจัดการทรัพย์สินเป็นประธานที่ประชุม เพื่อรับฟังความคิดเห็นและรับทราบ ข้อมูลย้อนกลับ หลังจากนั้นมีการทบทวนตัวชี้วัดในคณะผู้บริหารอีกครั้งก่อนนำไปจัดทำและเผยแพร่ให้บุคลากรใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจทำโครงการพัฒนางานเพื่อพัฒนานวัตกรรมหรือจัดทำ แผนปฏิบัติการประจำปี

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ได้รับข้อมูลสนับสนุนจากผลการดำเนินงานของฝ่ายต่างๆ (หมวด 6) ซึ่งแต่ละฝ่ายจะมีตัวชี้วัดระดับกลุ่มกิจกรรมที่สนับสนุนตัวชี้วัดของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนตัวชี้วัดทั้ง 2 ส่วน ได้จากการรวบรวมผลการปฏิบัติงานประจำวัน ผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กร เช่น ข้อมูลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการและข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ สารสนเทศด้านการเงินและงบประมาณ รวมทั้งผลจากการดำเนินงานในโครงการต่าง ๆ ตลอดปี

การติดตามผลการดำเนินงานประจำวัน รับผิดชอบโดยหัวหน้างานติดตามโดยให้บุคลากรจัดทำสรุปผลการปฏิบัติรายสัปดาห์ ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ติดตามโดยคณะผู้บริหาร มีการทบทวนและติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเป็นราย 6 เดือน หรือหนึ่งปี

4.1ก(2) ขอมูลเชิงเปรียบเทียบ

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้พิจารณาจากหน่วยงานที่ให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ คอมพิวเตอร์ เครือข่ายและห้องสมุดที่มีสภาพแวดล้อมและลักษณะงานที่ใกล้เคียงกัน โดยศูนย์สนเทศและการเรียนรู้เลือกข้อมูลผลการปฏิบัติงานประจำวันที่ส่งผลกระทบต่อตัวชี้วัดหลักขององค์กร และมุ่งเน้นผู้รับบริการตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

4.1ก(3) ขอมูลลูกคา

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้มีช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และความต้องการของผู้รับบริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล์ และเว็บไซต์ และรายงานข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และความต้องการของผู้รับบริการต่อหัวหน้างานทุกครั้งที่ได้รับข้อมูล และนำเข้าหารือในที่ประชุมบุคลากรของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้เพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยเฉพาะด้านการจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ

ข. การวิเคราะห และทบทวนผลการดำเนินการ

4.1ข ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้มีวิธีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการที่ครอบคลุมอย่างเป็นระบบในด้านบริการสารสนเทศที่ทันสมัย สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ สนับสนุนมหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยที่มุ่งเน้นการวิจัย บริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ/ประสิทธิผล และบริการวิชาการสู่ชุมชน เพื่อให้มั่นใจว่า ผลสรุปสามารถประเมินผลความสำเร็จขององค์กร ผู้บริหารได้กำหนดให้แต่ละงานเป็นผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด และทีมงานกิจกรรมชุดต่าง ๆ ร่วมกันทบทวนผลการดำเนินงานตามรอบเวลาซึ่งใช้เป็นข้อมูลและสารสนเทศเพื่อนำมาวางแผนและปรับปรุงหรือสร้างนวัตกรรมในปีต่อไป ดังนี้

1. ด้านภารกิจตามยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสารสนเทศและการสื่อสารของวิทยาเขตในประเด็นใดบ้าง

2. ภาระงานของแต่ละงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันรวมถึงผลการดาเนินงานตามตัวชี้วัด และพันธกิจของแต่ละงาน

3. ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการ และปัญหาของผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก ทั้งที่ได้รับจากผลการสำรวจความพึงพอใจ และที่ได้รับจากการเสนอแนะผ่านช่องทางต่างๆ ที่ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้จัดทำขึ้น

4. จัดทำแผนและควบคุมการจัดซื้อ จัดจ้าง เพื่อการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าประสงค์

5. ด้านการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้สามารถพัฒนาบุคลากรให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

6. การติดตามความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อปรับปรุงการบริการที่เหมาะสมและสอดคล้องต่อความต้องการของวิทยาเขต

7. นำผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ มีวิเคราะห์และหาวิธีการปัญหาต่างๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ค การดำเนินการ

4.1ค ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ทบทวนและจัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงผลการดำเนินงานนวัตกรรมรวมทั้งแผนปฏิบัติการอย่างสม่ำเสมอ ผ่านที่ประชุมศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ โดยพิจารณาจากการดำเนินงานที่ให้ผลลัพธ์ส่งผลกระทบต่อกระบวนการหลักดีขึ้น ได้แก่ ด้านการบริการ มีการสร้างนวัตกรรมการบริการที่เพิ่มความสะดวกและความรวดเร็วในการเข้าถึงสารสนเทศด้านการปฏิบัติงาน มีการติดตามผลการดำเนินงานและทบทวนตัวชี้วัดอยู่เป็นประจำเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากร ความพร้อมด้านอาคารสถานที่ การเงินงบประมาณ การคลังและพัสดุ

ในส่วนของงานบรรณสารสนเทศได้เข้าร่วมประชุมร่วมกับทีมงาน ALIST จากศูนย์คอมพิวเตอร์และห้องสมุดของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ทั้ง 5 วิทยาเขต เพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับและความต้องการใหม่ ๆ ของผู้รับบริการสำหรับพัฒนาโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ให้มีความทันสมัย ใช้ง่าย และนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อเป็นแนวทางให้กับทีมงาน ALIST ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานและยกระดับคุณภาพบริการเพื่อการแข่งขันในอนาคต

4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ก. ความรูขององคกร

4.2ก(1) การจัดการความรู้

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ได้กำหนดให้โปรแกรมเมอร์ เขียนโปรแกรมพัฒนาระบบสารสนเทศของงานต่างๆ โดยเฉพาะระบบการเงินและพัสดุ เพื่อลดการทำงาน และติดตามการให้บริการต่างๆ อีกทั้งได้นำเอาระบบของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มีใช้กับงานต่างๆ เพื่อช่วยการบริหารและลดภาระการทำงานต่างๆ ให้คล่องตัวและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

กำหนดให้บรรณารักษ์ฝ่ายวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการจัดทำรายงานขึ้นชั้นประจำสัปดาห์เผยแพร่ให้กับบุคลากรในหน่วยงานผ่านทางอีเมล์ และเผยแพร่ให้กับผู้ใช้บริการทั่วไปทางเว็บไซต์ของห้องสมุด และกำหนดให้บรรณารักษ์ฝ่ายบริการ จัดทำรายงานค้างส่ง-ค้างค่าปรับเผยแพร่บนเว็บไซต์และติดบอร์ดภายในห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ติดตามสถานภาพการยืม-คืน-จ่ายค่าปรับด้วยตนเองได้ด้วยความสะดวกรวดเร็ว

4.2ก(2) การเรียนรูระดับองคกร

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายศูนย์สนเทศและการจัดการทรัพย์สิ้นกำหนดให้บุคลากรทุกคนนำข้อมูลที่ได้จากการไปอบรม สัมมนา หรือพบเห็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่างๆ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านแฟ้มเอกสารเวียนของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ เพื่อให้มีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เนื้อหาสาระน่ารู้ต่างๆ หรือแม้แต่เรื่องราวต่างๆ ที่บุคลากรสนใจ และเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม

ข. ขอมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2ข(1) คุณลักษณะของขอมูลและสารสนเทศ

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้มีกระบวนการจัดการทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจนเพื่อให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่ายดังนี้

- มีระบบในการเฝ้าระวังเพื่อให้มั่นใจว่าฮาร์ดแวร์พร้อมให้บริการ
- มีการกำหนดตัวชี้วัดด้านการให้บริการ และติดตามตัวชี้วัดทุก 6 เดือน
- มีการกำหนดแผนบำรุงรักษา ดำเนินการตามแผน และมีระบบการรายงานผลการบำรุงรักษา
- มีการเปลี่ยนเครื่องตามอายุการใช้งาน
- มีระบบสารองไฟฟ้ากรณีไฟฟ้าดับ เพื่อให้ระบบทางานได้
- มีการสารองข้อมูลทุกวันเก็บข้อมูลไว้ไม่ต่ำกว่า 30 วัน และสามารถกู้คืนข้อมูลได้ภายใน 3 วัน
- มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการตอบคาถามและแก้ไขปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์
- มีการตรวจสอบทรัพยากรสารเทศประจำปีในเดือนเมษายน-พฤษภาคม และมีการตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เมื่อพบปัญหา จะแจ้งขอใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ไปที่งานเทคโนโลยีและการเรียนรู้ที่เป็นผู้ดูแลให้มาช่วยแก้ไขให้สามารถปฏิบัติงานและบริการได้เป็นปกติต่อไป
- พัฒนาเว็บไซตและโปรแกรมต่างๆ ใหสามารถรองรับการใชงานกับ Browser ทุกประเภท และสามารถเรียกใชงานกับคอมพิวเตอรประเภทอุปกรณ์สื่อสารประเภทต่างๆ ได้

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

5.1ก (1) ขีดความสามารถและอัตรากำลัง

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรจากการวิเคราะห์ระบบงาน กระบวนการทำงานตามภารกิจ และพิจารณาว่ากระบวนงานใดเป็นงานสร้างคุณค่าต้องใช้ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรภายใน และความสามารถพิเศษขององค์กร แล้วจึงดำเนินการวิเคราะห์อัตรากำลังทั้งจำนวนและสมรรถนะ ดำเนินการขออัตรากำลังในส่วนที่ขาด และดำเนินการมอบหมายงานให้อัตรากำลังที่มีเพื่อรับผิดชอบงานหลักในแต่ละระบบตามความรู้ความสามารถและทักษะส่วนบุคคล งานบรรณสารสนเทศมีนโยบายให้มีการทำงานเป็นทีม และให้มีการช่วยเหลืองานข้ามสายงาน โดยสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรสามารถนำผลช่วยงานมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานในส่วนงานอื่นๆ ที่ได้รับการมอบหมายเพื่อพิจารณาเพิ่มเงินเดือนค่าจ้างได้ และเพื่อให้บุคลากรได้รับการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ งานบรรณสารสนเทศยังสนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองในรูปแบบต่างๆ เช่น การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การเข้าอบรม สัมมนาด้านต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกวิทยาเขต โดยในปีที่ผ่านมา วิทยาเขตจัดให้สายสนับสนุนทุกคนได้ไปศึกษาดูงานในต่างประเทศที่ใกล้เคียง ได้แก่ มาเลเซียและสิงคโปร์

5.1ก (2) บุคลากรใหม่

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ มีกรอบแนวทางในการดำเนินการสรรหาวาจางและบรรจุ ตามพระราชบัญญัติระเบียบขาราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา และขอบังคับวาดวยการบริหารงานบุคคลพนักงาน มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ การสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษาบุคลากรใหม่ งานบรรณสารสนเทศใช้หลักคุณธรรมในการสรรหาคัดเลือกบุคลากรคือ มีการกำหนดคุณสมบัติของตำแหน่งตามกรอบมาตรฐาน มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครมีการคัดเลือกตามกระบวนการ โดยเปิดกว้างให้บุคคลทั่วไปที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดสมัครเข้ากระบวนการคัดเลือก โดยการสอบข้อเขียนและสอบสัมภาษณ์ และเมื่อผ่านกระบวนการคัดเลือก จะมีการมอบหมายงานตามข้อตกลงภาระงาน (TOR) มีการให้ทดลองปฏิบัติงานในเวลา 3 เดือน แล้วมีการประเมินผลการการปฏิบัติเพื่อพิจารณาเลิกจ้างหรือจ้างต่อ หากผลการประเมินผ่านก็จะพัฒนาด้วยวิธีการสอนงาน ระบบพี่เลี้ยงในการทำงาน ปฐมนิเทศ และส่งเสริมให้เข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา และให้โอกาสทำงานด้วยตนเอง ให้แสดงความคิดเห็นในการประชุมบุคลากร รวมทั้งสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการทำงานเพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง โดยมีระบบการประเมินผลที่ชี้แจง ทำความเข้าใจ ให้ทุกคนยอมรับ มีระบบการแจ้งผลการประเมิน และให้ทุกคนนำผลที่ได้ไปปรับปรุง แก้ไขเพื่อพัฒนาตนเองต่อไป

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

5.1ข(1) สภาพแวดลอมการทำงาน

ด้วยลักษณะทางกายภาพของที่ทำการศูนย์สนเทศและการเรียนรู้จะมีเนื้อที่ขนาดเล็ก แต่ผู้บริหารของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในที่ทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน หน่วยงานมีวัสดุ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน การสร้างบรรยากาศที่เอื้อให้บุคลากรต่างหน่วยงานทำความรู้จัก

คุ้นเคยกัน และการจัดกิจกรรมร่วมกัน ทั้งในและนอกสถานที่ โดยมีนโยบายให้สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมเป็น Green Office ส่งเสริมให้มีการทำกิจกรรม 5 ส ทุกสัปดาห์ สนับสนุนให้มีการจัดภูมิทัศน์ในห้องทำงานและเคาน์เตอร์บริการให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและสวยงาม มีระบบการดูแลความปลอดภัยในการเข้าออก โดยมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มเติมบริเวณห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และหน้าหอบรรณสารสนเทศ เพื่อรักษาความปลอดภัย

5.1ข(2) นโยบาย การบริการและสิทธิประโยชน

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการบริการ และรับสิทธิประโยชน์ตามประเภทที่บุคลากรควรได้รับอย่างเสมอภาค เช่น ข้าราชการมีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร และค่าเช่าบ้านพนักงานมหาวิทยาลัยมีเงินกองทุนสำรองสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย และกองทุนประกันสังคมพนักงานเงินรายได้ มีกองทุนประกันสังคม สำหรับหัวหน้างาน มีเงินค่าตอบแทนเดือนละ 2,000 บาท นอกจากนี้ยังมีโครงการสวัสดิการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัย และวิทยาเขตสุราษฎร์ธานีจัดเพื่อช่วยเหลือบุคลากร เช่น สวัสดิการกู้ยืมเงิน การสงเคราะห์บุคลากร การบำรุงขวัญ และการยกย่องเชิดชูเกียรติเป็นต้น

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

5.2 ก(1) องคประกอบของความผูกพัน

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้นำข้อมูลที่ได้จากผลสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานในศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ซึ่งมีคำถามครอบคลุมทั้งด้านสภาพการปฏิบัติงาน ลักษณะงาน ระบบคุณภาพ การบังคับบัญชา การบริหาร ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ งบประมาณ และค่าตอบแทน ความผูกพันต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน เพื่อกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร โดยภาพรวมผลการประเมินได้คะแนน 3.30 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และจะนำผลไปดำเนินการปรับปรุงการจัดสวัสดิการและค่าตอบแทนให้เหมาะสม เช่น

1. การปรับปรุงค่าตอบแทนสาหรับบุคลากรสาขาขาดแคลน
2. เงินรางวัลสาหรับบุคลากรสายสนับสนุน
3. เงินรางวัลบุคลากรดีเด่น

5.2 ก(2) วัฒนธรรม

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้เสริมสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารภายในองค์กรและภายนอกองค์กรแบบ 2 ทาง โดยให้มีการสื่อสารเปิดกว้างหลายช่องทาง โดยมีช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ การพูดคุยในขณะปฏิบัติงาน ในที่ประชุมบุคลากร โทรศัพท์ E-mail facebook กลุ่มเฉพาะของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ส่วนช่องทางการสื่อสารภายนอกองค์กร ได้แก่ โทรศัพท์ โทรสาร E-mail facebook การสื่อสารแบบเปิดกว้างทำให้บุคลากรทุกคนกล้าแสดงความคิดเห็น ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานและมีผลการดำเนินงานที่ดี เมื่องานประสบผลสำเร็จ บุคลากรก็มีความสุข มีความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ยังใช้การสื่อสารแบบ 2 ทางในการจัดทำข้อตกลงภาระงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจตรงกับประเด็นความคาดหวังของหน่วยงาน และเมื่อมีการประเมินผลการปฏิบัติงานก็มีการพูดคุยในประเด็นที่ผู้ปฏิบัติงานต้องไปปรับปรุงหรือ

พัฒนาตนเองต่อไป และเมื่อมีการทบทวนแผนกลยุทธ์หรือปรับแผนการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกคนในการแสดงความคิดเห็นเพื่อให้เกิดแนวทางการดำเนินงานที่ดี

5.2ก(3) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้มีระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อสนับสนุนให้มีการทำงานที่ได้ผลดีและบุคลากรมีความผูกพันกับองค์กร โดยทุก 6 เดือน ผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงานต้องมีการจัดทำข้อตกลงภาระงาน (TOR : Term of Reference) เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งภาระงานจะระบุทั้งงานประจำ งานพัฒนา และงานอื่น ๆ รวมเป็นร้อยละ 80 ของคะแนนทั้งหมด และอีกร้อยละ 20 เป็นข้อตกลงเกี่ยวกับความสามารถเชิงสมรรถนะ ได้แก่ ความสามารถเชิงสมรรถนะหลัก ความสามารถเชิงสมรรถนะเฉพาะงาน สำหรับหัวหน้างานมีการเพิ่มงานบริหาร และสมรรถนะด้านบริหารด้วย ข้อตกลงภาระงานดังกล่าวจะมีการลงนามทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรทุกคนจึงมีข้อตกลงภาระงานเป็นกรอบในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ส่งเสริมให้บุคลากรคิดนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล สำหรับงานอื่น ๆ เป็นการส่งเสริมให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมช่วยเหลืองานของส่วนรวม ส่วนข้อตกลงด้านสมรรถนะเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เหมาะสมสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยบุคลากรทุกคนจะถูกกำหนดความสามารถเชิงสมรรถนะหลักด้านจริยธรรม การมุ่งเน้นผู้รับบริการ การทำงานเป็นทีม ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ โดยเฉพาะการมุ่งเน้นผู้รับบริการผู้บริหารตั้งค่าดาดหวังสำหรับบุคลากรทุกคนในระดับสูงสุด คือ ระดับ 5 เพื่อสร้างจิตสำนึกในการทำงานที่มุ่งเน้นผลประโยชน์และความต้องการของผู้รับบริการ รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เมื่อเสร็จสิ้นระยะเวลาปฏิบัติงาน จะมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลงภาระงานและประเมินความสามารถเชิงสมรรถนะโดยคณะกรรมการประเมินของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ผลการประเมินจะนำมาเป็นข้อมูลในการพิจารณาเพิ่มเงินเดือนค่าจ้าง ส่วนช่องว่างระหว่างสมรรถนะที่คาดหวังกับผลการประเมิน จะนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ซึ่งบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเด่นของหน่วยงานจะได้รับการเสนอชื่อเข้ารับการคัดเลือกเป็นบุคลากรดีเด่นของมหาวิทยาลัย และได้รับเงินรางวัลจากวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี นอกจากนี้หน่วยงานยังมีระบบหนุนเสริมเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติการโดยสนับสนุนทรัพยากรบุคลากรเพื่อมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม และการสร้างวัฒนธรรมการอยู่ร่วมกันด้วยความรักความสามัคคี ให้มีการสื่อสารอย่างเปิดกว้างและบุคลากรมีอิสระในการคิด การวางแผนและการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน

ข. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

5.2 ข(1) การประเมินความผูกพันของบุคลากร

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้นำข้อมูลที่ได้จากผลสำรวจเกี่ยวกับความผูกพันต่อการปฏิบัติงานในศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ซึ่งมีคำถามครอบคลุมต่อความผูกพันต่อองค์กรและเพื่อนร่วมงาน เพื่อกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร โดยภาพรวมผลการประเมินได้คะแนน 3.83 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับที่มากที่สุด คือ ทำงานนานขึ้น บุคลากรรู้สึกผูกพันต่อหน่วยงาน ($\overline{X}$ = 4.18) บุคลากรพร้อมเสมอที่จะอุทิศแรงกายแรงใจในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ($\overline{X}$ = 4.09) เมื่อบุคลากรได้รับมอบหมายงาน บุคลากรจะทุ่มเทให้กับงานนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ($\overline{X}$ = 4.09) ตามลำดับ

ค. การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ

5.2ค (1) ระบบการเรียนรูและการพัฒนา

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ส่งเสริมระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสำหรับบุคลากรและผู้นำของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาตั้งแต่แรกเข้าปฏิบัติงาน จะมีระบบพี่เลี้ยงในการสอนงาน การแบ่งปันความรู้ การเข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน เพื่อนำความรู้ ทักษะ และประสบการณ์มาคิดค้นนวัตกรรมใหม่เพิ่มความสามารถพิเศษให้กับองค์กร และการดำเนินงานบรรลุตามแผนปฏิบัติการขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์การเรียนรู้เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น และการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองตามวิชาชีพ หรือการเข้าสู่ตำแหน่งระดับหัวหน้างาน สำหรับรูปแบบการเรียนรู้มีทั้งระบบของการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยหน่วยงานได้สนับสนุนเทคโนโลยีในการสืบค้นจากแหล่งเรียนรู้และการเรียนรู้ที่หน่วยงานเป็นผู้จัดให้หรือสนับสนุนงบประมาณให้เข้าร่วมพัฒนากับหน่วยงานภายนอก และการสนับสนุนเวลาให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาด้วยวิธีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การเข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานภายนอกตามโอกาส บุคลากรมีจุดเน้นการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะของตนเองตามสายงานที่รับผิดชอบ การปรับปรุงผลการดำเนินงาน การมีจริยธรรมและวิธีปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม

5.2ค(2) ประสิทธิผลของการเรียนรูและการพัฒนา

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานที่บุคลากรได้รับการมอบหมายได้ปฏิบัติบรรลุตามแผนปฏิบัติการ การปรับปรุงวิธีการทำงาน กระบวนการทำงาน และผลการประเมินในรอบต่อไปดีขึ้น

5.2ค (3) ความกาวหนาในอาชีพการงาน

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้จัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานให้บุคลากรโดยส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าร่วมประชุม อบรมสัมมนาเพื่อรับทราบวิธีการ ขั้นตอนการพัฒนาความก้าวหน้า และเปิดโอกาสให้บุคลากรคิดนวัตกรรมโดยขอรับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

6.1 ระบบงาน

ก. การออกแบบกระบวนการทำงาน

6.1 ก(1) แนวคิดในการออกแบบ

ระบบงานของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ประกอบด้วยกระบวนการหลัก ได้แก่ การให้บริการพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ การให้บริการโครงข่ายพื้นฐาน ระบบสื่อสาร และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่เชื่อมต่อครอบคลุมทั่วทั้งวิทยาเขตและมีความปลอดภัยสูง การให้บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ สำหรับห้องบรรยาย ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการทางภาษาและกิจกรรมตางๆ แก่นักศึกษา และบุคลากรของวิทยาเขต การใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่จัดทำระบบหลักโดยศูนย์คอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยวิทยาเขตสุราษฎร์ธานีมาปรับกระบวนการให้บริการยืม-คืน จ่ายค่าปรับอัตโนมัติด้วยตนเอง โดยใช้ตู้อัตโนมัติซึ่งเป็นงานวิจัยสิ่งประดิษฐ์ของหอบรรณสารสนเทศ การจัดให้มีบริการยืมระหว่างห้องสมุด โดยร่วมมือกับคณะทำงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ThaiLIS) และคณะทำงานข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (Pulinet) ทำให้สามารถใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย มีการประชุมสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรห้องสมุด เพื่อพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ในส่วนการซ่อมแซมหรือเข้าเล่มทรัพยากรสารสนเทศล่วงเวลาหรือชำรุด หน่วยงานมีนโยบายให้เอกชนรับไปดำเนินการ โดยงานบรรณสารสนเทศจะซ่อมแซมในส่วนที่สามารถดำเนินการได้เอง

6.1ก(2) ขอกำหนดของผลิตภัณฑและกระบวนการทำงาน

คณะผู้บริหารทำหน้าที่ทบทวนความเชื่อมโยงระหว่างความสามารถพิเศษกับกระบวนการหลักและสภาวการณ์องค์กร มีความเชื่อมโยงกับคู่ความร่วมมือระหว่างวิทยาเขต เช่น สำนักวิทยบริการวิทยาเขตปัตตานี ศูนย์คอมพิวเตอร์วิทยาเขตปัตตานีและวิทยาเขตหาดใหญ่ และในลักษณะคณะทำงานของห้องสมุดเครือข่ายของสถาบันอุดมศึกษา (ThaiLIS) และคณะทำงานข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (Pulinet) เพื่อพัฒนากระบวนการงานหลักและงานประจำที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และมีความพร้อมเพื่อการบริการ

ข. การจัดการกระบวนการ

6.1ข(1) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ

กระบวนการทำงานที่สำคัญของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ประกอบด้วยกระบวนการงานหลัก 9 งานหลัก ได้แก่

1. บริการพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ได้แก่ ระบบบริหารจัดการนักศึกษา ระบบบริหารบุคลากร ระบบการเงิน และระบบสนับสนุนการเรียนการสอน
2. บริการโครงข่ายพื้นฐาน ระบบสื่อสาร และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่เชื่อมต่อครอบคลุมทั่วทั้งวิทยาเขตและมีความปลอดภัยสูง
3. บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ สำหรับห้องบรรยาย ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการทางภาษาและกิจกรรมตางๆ แก่นักศึกษา และบุคลากรของวิทยาเขต
4. งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
5. งานวิเคราะห์หมวดหมู่ทรัพยากร

6. งานสิ่งพิมพ์ต่อเนื่องและสื่อโสตทัศน์
7. งานบริการ
8. งานสำนักงาน
9. งานคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีของห้องสมุด

6.1ข(2) กระบวนการสนับสนุน

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ กำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญโดยนำผลสะทอนของปญหาจากการปฏิบัติงานมาใช ออกแบบกระบวนการทำงาน เพื่อนำไปสู การแกไขปญหาที่เกิดขึ้นโดยใชองคความรูและเทคโนโลยีสารสนเทศเปนเครื่องมือสนับสนุนการบริการ เพื่อให ผูรับบริการไดรับ การบริการที่ถูกตอง รวดเร็วโปรงใส ตรวจสอบได

ข้อกำหนดของกระบวนการทำงานที่สำคัญ ได้มาจากนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และคู่ความร่วมมือข้อมูลการประเมินผลบุคลากร ข้อมูลความคาดหวังความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ ศักยภาพพื้นฐานขององค์กรและบุคลากร แนวโน้มความต้องการของตลาดเช่นข้อมูลจากคู่ค้า/คู่ความร่วมมือ

ค. การเตรียมพรอมดานความปลอดภัยและตอภาวะฉุกเฉิน

6.2ค(1) ความปลอดภัย

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้สร้างความมั่นใจว่าระบบงานมีความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน โดยจัดให้มีการประชุมทบทวนระบบงาน และมีการกำชับให้บุคลากรเคร่งครัดต่อการรายงานให้ผู้บังคับบัญชารับทราบทางโทรศัพท์เพื่อแก้ไขปัญหาฉุกเฉินได้ทันที ด้านสถานที่ที่รับผิดชอบ ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ มีการกำชับให้บุคลากรทุกคนช่วยกันตรวจตราดูแลความเรียบร้อยของทรัพย์สินและสถานที่ทำงานก่อนเข้ามาปฏิบัติงานและหลังจากเลิกงานเป็นประจำ หากมีความผิดปกติให้รายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้มีแผนการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสื่อสาร ที่กำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจนและดำเนินการตามแผนอย่างสม่ำเสมอ ติดตั้งกล้องวงจรปิดตามจุดสำคัญต่างๆ รวมทั้งในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ 30 วัน

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ มีการสำรองข้อมูลทุกวัน โดยเก็บข้อมูลไว้ไม่ต่ำกว่า 30 วัน และสามารถกู้คืนข้อมูลได้ภายใน 3 วัน และได้มีเครื่องสำรองไฟ ที่สามารถรองรับเมื่อเกิดไฟฟ้าดับ ประมาณ 30 นาที ในส่วนของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแล บำรุงรักษาระบบ มีแผนการบำรุงรักษาและตรวจติดตามอย่างต่อเนื่อง มีคู่มือการใช้งานและติดตั้งระบบ มีการสำรองอุปกรณ์ในกรณีจำเป็นตามสมควร มีระบบในการเฝ้าระวังซึ่งทำให้รับทราบปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ในเวลาอันรวดเร็ว

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

ก. การควบคุมต้นทุน

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ มีวิธีการนำรอบเวลา การควบคุม รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการ มาประกอบในการออกแบบกระบวนการ ดังนี้

1. มีการกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานตามโครงการ/กิจกรรมทุกโครงการ
2. มีการกำหนดตัวชี้วัดตามโครงการในทุกโครงการ
3. ตรวจสอบ/ทบทวน ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ พยายามใช้ระบบวงจรคุณภาพแบบมีส่วนร่วม (PDCA-Par) เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานโดยการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักข้อหนึ่งขององค์กร คือการมีบุคลากรที่มีความสามารถสูง เพื่อการพัฒนานวัตกรรมและระบบงานที่ลดความซ้ำซ้อน ลดขั้นตอน เพื่อการประหยัดเวลา ลดค่าใช้จ่าย และป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการบริการ

หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธดานผลิตภัณฑและกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่มุ่งเน้นลูกค้า

การให้บริการของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ จำแนกในภาพรวมในส่วนของงานเทคโนโลยีและการเรียนรู้ มีบริการหลัก คือ

1) บริการโสตทัศนูปกรณ์และผลิตสื่อการเรียนการสอน

2) บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์และสื่อสาร

3) บริการพัฒนาระบบสารสนเทศ บริการต่างๆ

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ จะทำให้กระบวนการต่างๆ ตั้งแต่เตรียมการให้บริการ ไปจนถึงการให้บริการหลังการขาย มีการจัดทำกระบวนการในการให้บริการที่ชัดเจน มีการเก็บรวบรวมข้อมูล สามารถตอบสอบสถานะการปฏิบัติงานได้ การให้บริการและกระบวนการรับคำร้องเรียน รับปัญหาการให้บริการที่เป็นระบบ ประกอบกับบริการเป็นการให้บริการด้านสารสนเทศ กระบวนการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศ จึงได้รับการประยุกต์ใช้และตรวจสอบ โดยสามารถดำเนินการด้านความปลอดภัยของข้อมูลตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ได้ครบถ้วน

โดยได้มีการพัฒนาระบบและดูแลระบบสานเทศที่นำมาจากคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 7 ระบบ โดยนำมาใช้เพื่อแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน คือ ระบบรับนักศึกษาโดยวิธีพิเศษ ระบบเบิกจ่ายวัสดุคงคลัง ระบบอนุมัติเดินทางไปราชการ ระบบตรวจสอบหลักสูตร ระบบสารสนเทศบุคคล ระบบฐานข้อมูลวิจัยระบบประชุมผ่านเครือข่าย และได้พัฒนาเพิ่มคือ ระบบจองห้องเรียน ระบบพัสดุและไปรษณีย์ ระบบขอใช้บริการศูนย์สนเทศ แจ้งซ่อมงานจัดการทรัพย์สิน ระบบขอใช้ยานพาหนะเป็นต้น

ในส่วนจำนวนผลิตภัณฑ์ทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญของงานบรรณสารสนเทศ ที่มีการจัดหามาให้บริการ มีดังต่อไปนี้

1. หนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ	188,337 รายการ
2. ไฟล์คอมพิวเตอร์	4,030 รายการ
3. สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง	553 รายการ
4. สื่อเสียง	105 รายการ
5. สื่อสายตา	234 รายการ
6. บทความ	472 รายการ

7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

ก. ความพึงพอใจของลูกค้า

7.2ก(1) ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ ได้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการของงานเทคโนโลยีและการเรียนรู้และงานบรรณสารสนเทศ งานละ 5 ด้าน ดังนี้

งานเทคโนโลยีและการเรียนรู้

1) ด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
2) ด้านงานบริการระบบเครือข่าย
3) ด้านการให้บริการระบบสารเทศ MIS
4) ด้านบุคลากรของงานเทคโนโลยีและการเรียนรู้
5) ด้านกระบวนการทำงานของงานเทคโนโลยีและการเรียนรู้

โดยผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการของงานเทคโนโลยีและการเรียนรู้ 5 ด้าน พบว่าประเด็นความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบข้อมูลดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการทำงานของงานเทคโนโลยีและการเรียนรู้มากที่สุด คือ ($\overline{X}$ = 3.87) รองลงมา คือ ด้านบุคลากรของงานเทคโนโลยีและการเรียนรู้ ($\overline{X}$ = 3.77) ด้านงานบริการระบบเครือข่าย ($\overline{X}$ = 3.68) ด้านการให้บริการระบบสารเทศ MIS ($\overline{X}$ = 3.65) และมีความพึงพอใจในด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 3.55)

การสำรวจความพึงพอใจต่อการรับบริการของงานบรรณสารสนเทศ 5 ด้าน โดยผลความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.68) ซึ่งมีผลความพึงพอใจในแต่ละด้านดังนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในมากที่สุด คือ ด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.00) ด้านบุคลากรห้องสมุด ($\overline{X}$ = 3.99) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมด ($\overline{X}$ = 3.86) ด้านทรัพยากรห้องสมุดและบริการสารสนเทศ ($\overline{X}$ = 3.60) และน้อยที่สุด คือ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ($\overline{X}$ = 3.58)

7.3 ผลลัพธดานการมุงเนนบุคลากร

ก. ผลลัพธดานบุคลากร

7.3ก(1) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

ปีงบประมาณ 2557 ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ได้รับจัดสรรเงินเพื่อใช้จ่ายในการดำเนินงาน รวมทุกประเภท เงินรายได้วิทยาเขต โดยมีรายการดังนี้ ค่าตอบแทนผู้ปฏิบัติงานให้ราชการ (TA), ค่าวัสดุไฟฟ้าและวิทยุ, ค่าวัสดุคอมพิวเตอร์ และได้รับงบประมาณในการปรุบปรับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โสตทัศนูปกรณ์ประจำห้องเรียน ระบบเครือข่ายและโทรศัทพ์เพื่อให้ใช้งานได้ครอบคลุมทั้งวิทยาเขตเพิ่มขึ้น

7.4 ผลลัพธดานการนำองคกรและการกำกับดูแลองคกร

ก. ผลลัพธดานการนำองคกร การกำกับดูแลองคกร และความรับผิดชอบตอสังคมในวงกวาง

7.4ก(1) การนำองคกร

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้มีการประเมินระดับความพึงพอใจ (เทียบจากค่า 5 ระดับ) ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ โดยแยกตามงาน ปีละ 1 ครั้ง

ในส่วนของงานเทคโนโลยีและการเรียนรู้ มีประเด็นความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.86)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับที่มากที่สุด คือ ด้านการให้บริการระบบสารเทศ MIS ($\overline{X}$ = 4.61) ด้านบุคลากรของงานเทคโนโลยีและการเรียนรู้($\overline{X}$ = 4.49) ด้านกระบวนการท างานของงานเทคโนโลยี และการเรียนรู้($\overline{X}$ = 4.42) ด้านห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ($\overline{X}$ = 3.44) และด้านงาน บริการระบบเครือข่าย ($\overline{X}$ = 3.33) ตามล าดับ

ในส่วนของงานบรรณสารสนเทศ มีประเด็นความพึงพอใจในด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบข้อมูลดังนี้

ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเท่ากัน 2 เรื่อง คือ พึงพอใจในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ และสารสนเทศหรือข้อมูลที่ได้รับตรงตามความต้องการ มากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.71) รองลงมา คือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ($\overline{X}$ = 3.62) และมีความพึงพอใจในเรื่องทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการตรงต่อความต้องการน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 2.98)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่ายมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.91) รองลงมา คือ ความพึงพอใจในการให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 3.90) และมีความพึงพอใจในเรื่องการบริการให้ความช่วยเหลือทางออนไลน์มีความสะดวก รวดเร็ว น้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 3.67)

ด้านบุคลากรของห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องบุคลากรให้บริการโดยการแต่งกายและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.03) รองลงมา คือ บุคลากรสนใจให้บริการอย่างจริงใจมีความเป็นมิตร เต็มใจ ช่วยเหลือและมีอัธยาศัยดี ($\overline{X}$ = 3.93) และมีความพึงพอใจในเรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่และกระตือรือร้น มีความพร้อม และ บุคลากรมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 3.83)

ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องความสะอาดภายในห้องสมุดมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.96) รองลงมา คือ ความปลอดภัยภายในห้องสมุดและเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ ($\overline{X}$ = 3.54) และมีความพึงพอใจในเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 3.46)

ด้านความผูกพันกับห้องสมุด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการจะพูดกับคนอื่นๆ ในทางที่ดีเกี่ยวกับห้องสมุดมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.86) รองลงมา คือ แม้จะได้รับข่าวสารที่ไม่ดีเกี่ยวกับห้องสมุดแต่ยืนยันที่จะใช้บริการห้องสมุดต่อไป ($\overline{X}$ = 3.83) และมีความพึงพอใจในเรื่องความรู้สึกผูกพันกับห้องสมุดน้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 3.74)

ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่องการสื่อสารกับผู้ใช้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเวลาในการให้บริการมีความสม่ำเสมอมากที่สุด ($\overline{X}$ = 3.68) รองลงมามีเท่ากัน 2 ข้อ คือ การประชาสัมพันธ์มีความหลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ อีเมล จดหมายข่าว จัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการและการแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับบริการกิจกรรมและทรัพยากรสารสนเทศใหม่ มีความสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 3.65) และมีความพึงพอใจในเรื่องเอกสาร แผ่นพับ และป้ายแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและเพียงพอ น้อยที่สุด ($\overline{X}$ = 3.64)

โดยผลการประเมินดังกล่าวจะรายงานต่อผู้บริหารและบุคลากรของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับไปทำแผนพัฒนาเพื่อให้ได้ความพึงพอใจที่สูงขึ้น

การประเมินของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ใช้ competency เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองให้มีความสามารถตามเป้าหมายที่ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ต้องการ โดยได้ประกาศเกณฑ์การประเมินให้บุคลากรทราบล่วงหน้าและศูนย์สนเทศและการเรียนรู้เปิดโอกาสให้ผู้ถูกประเมินสามารถชี้แจงต่อคณะกรรมการดำเนินงานประเมินกรณีที่เห็นว่าผลประเมินน่าจะสูงกว่าเดิมด้วย

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ได้มีการเข้าร่วมทำกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีอยู่เสมอ ดังนี้

กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน
1. ส่งเสริมประเพณีและวัฒนธรรม	1) กิจกรรมวางพวงมาลา เนื่องใน "วันมหิดล" (วันถือประโยชน์เพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง) 2) กิจกรรมร่วมสืบสานประเพณีชักพระ – ทอดผ้าป่าและแข่งเรือยาว ประจำปี 3) กิจกรรมแห่ผ้าห่มพระธาตุศรีสุราษฎร์ แลธรรมชาติเขาท่าเพชร 4) กิจกรรมวันคล้ายวันสถาปนาวิทยาเขต 5) กิจกรรมสืบสานประเพณีไทย จัดงานสรงน้ำหลวงพ่อฯ ขอพรผู้ใหญ่ประจำปี
2.กิจกรรมพิเศษระหว่างปี	1) กิจกรรมมอบกระเช้าปีใหม่ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในวิทยาเขตสุราษฎร์ธานี 2) กิจกรรมส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ 3) กิจกรรมมอบรางวัลและเชิดชูเกียรติแก่บุคลากรและหน่วยงาน 4) กิจกรรมช่วยจัดระบบห้องสมุดโรงเรียน/ชุมชนต่างๆ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. โครงการต่างๆ	1 ร่วมจัดนิทรรศการประวัติความเป็นมาของวข.สฎ.ในงานสถาปนาวข.สฎ. (ธ.ค. 2557) 2. โครงการสัปดาห์ห้องสมุด'58 (16 - 18 ก.พ. 2558) 3. โครงการเจ้าภาพจัดประชุมห้องสมุดเครือข่าย 5 วิทยาเขต PSULINET (2 - 4 ก.ค. 2558) 4. โครงการห้องสมุดพาเพลิน ประจำปี 2558 ร่วมจัดกิจกรรมในงาน ม.อ. วิชาการ'58 (19 -20 ส.ค. 2558)
5. การบริการวิชาการแก่สังคม	1. จัดทำระบบห้องสมุดให้กับโรงเรียน/ชุมชนที่ขอความอนุเคราะห์ ดังนี 1.1 โรงเรียนบ้านบางขนุน อ.คีรีรัฐนิคม จ.สุราษฎร์ธานี (วันศุกร์ที่ 26 - วันจันทร์ที่ 29 ธ.ค. 2557) ในโครงการห้องสมุดมีชีวิตเพื่อน้องในชนบท ร่วมกับวชส. 1.2 ห้องสมุดชุมชนหัวแหลม อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี (วันเสาร์ที่ 24 ม.ค. 2558) 1.3 โรงเรียนบ้านสันติสุข อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี (วันเสาร์ที่ 28 ก.พ. 2558 และ วันอาทิตย์ที่ 29 มี.ค.2558) 1.4 โรงเรียนวัดชลธีพฤกษาราม อ.ทุ่งตะโก จ.ชุมพร (วันเสาร์ที่ 4 - วันจันทร์ที่ 6 เม.ย. 2558 ช่วงหยุดวันจักรี) 1.5 โรงเรียนบ้านหัวหมากล่าง อ.กาญจนดิษฐ์ จ.สุราษฎร์ธานี (วันจันทร์ที่ 25 - วันศุกร์ที่ 29 พ.ค. 2558) ร่วมกับค่ายอาสา 5 วิทยาเขตที่วข.สฎ.เป็นเจ้าภาพ 1.6 โรงเรียนบ้านอ่างทอง อ.เกาะสมุย จ.สุราษฎร์ธานี (วันพฤหัสบดีที่ 30 ก.ค. - วันอาทิตย์ที่ 2 ส.ค. 2558 ช่วงหยุดยาววันอาสาฬหบูชาและวันเข้าพรรษา) 2. อบรมการจัดระบบห้องสมุดให้กับครูโรงเรียนต่างๆ ที่เขตพื้นที่การศึกษาประสานมาจัดที่ ม.อ.สุราษฎร์ธานี (วันศุกร์ที่ 10 - วันเสาร์ที่ 11 ก.ค. 2558)

7.4ก(2) ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยของบุคลากร โดยมีเป้าหมายด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของราชการและบุคลากร ด้วยดัชนีชี้วัดจำนวนครั้งความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ไม่พบเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยภายในศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ตลอดเวลาที่ผ่านมา

ดัชนีชี้วัดด้านสุขภาพ ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้สนับสนุนให้บุคลากรดูแลสุขภาพ โดยการตรวจสุขภาพประจำปีที่จัดโดยงานบริหารงานบุคคลของวิทยาเขต

ดัชนีชี้วัดที่สำคัญด้านบรรยากาศการทำงาน การให้บริการและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้สนับสนุนให้บุคลากรรับสวัสดิการต่างๆ ที่ดูแลโดยงานบริหารงานบุคคลของวิทยาเขต

7.5 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ

7.5ก(1) ตัวชี้วัดของผลกระบวนการทำงานที่สำคัญของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ อยู่ในกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริการ การให้บริการโสตทัศนูปกรณ์ การให้บริการคอมพิวเตอร์ การให้บริการเครือข่ายและสื่อสาร จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ กระบวนการบริการสารสนเทศ และกระบวนการสนับสนุนบริการพื้นฐานต่างๆ โดยศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ดำเนินกิจกรรมที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่สำคัญเพื่อปรับปรุง ติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานให้บรรลุเป้าหมายองค์กร

1. ติดตาม ปรับปรุงและซ่อมบำรุงโสตทัศนูปกรณ์ตลอดเวลา และมีการตั้งงบประมาณสำหรับเปลี่ยนโสตทัศนูปกรณ์ที่หมดอายุการใช้งาน เนื่องจากโสตทัศนูปกรณ์แต่ละชนิดมีอายุสั้น ประมาณ 2 ปี เช่น เครื่องฉายโปรเจคเตอร์

2. เพิ่มจุดบริการระบบเครือข่ายและสื่อสารทั้งแบบข่ายสายและไร้สาย ให้ครอบคลุมการให้บริการภายในวิทยาเขต เพื่อให้บริการทั้งนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้ และมีการซ่อมบำรุงและได้ตั้งงบประมาณจัดซื้ออุปกรณ์ใหม่ทดแทนอุปกรณ์เดิมทำให้ระบบมีเสถียรภาพมากขึ้น

3. มีการพัฒนาตู้ยืม-คืน-ชำระค่าปรับอัตโนมัติ สำหรับบริการนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร ให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และผู้ให้บริการที่เป็นบุคลากรในงานบรรณสารสนเทศที่มีจำนวน 5 คน มีเวลาไปปฏิบัติงานอื่นๆ ได้หลากหลายมากกว่าการนั่งประจำเคาน์เตอร์สำหรับบริการพื้นฐานดังกล่าว

4. เนื่องจากบริเวณอาคารเรียนรวม มีระบบไฟฟ้าที่มีปัญหา ทางศูนย์สนเทศและการเรียนรู้จึงได้จัดซื้อเครื่องสำรองไฟ เพื่อช่วยให้บริการระบบเครือข่ายสารมารถใช้งานต่อได้ อาจมีระบบไฟฟ้าขัดข้องประมาณ 30 นาที

5. ทางศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ได้ติดตั้งกล้องวรจรปิด เพื่อป้องกันภัยต่างๆ ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และบริเวณจุดเสี่ยงต่างๆ และมีตู้ยาสามัญสำหรับบุคลากรที่เจ็บป่วยเบื้องต้น ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจด้านสุขภาพและสวัสดิภาพของบุคลากร และเตรียมพร้อมสำหรับภาวะฉุกเฉิน

7.6 ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำ

ก. ผลลัพธ์ด้านภาวะผู้นำและความรับผิดชอบต่อสังคม

7.6ก(1) ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ได้การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมาย ในปี 2549 ได้กำหนดนโยบาย เรื่องการเข้าถึงระบบสารสนเทศและเรื่องการกำหนดนโยบายเพื่อควบคุมหรือป้องกันอุปกรณ์สื่อสารชนิดพกพา เช่น notebook, Tablet และ laptop เป็นต้น และต้องกำหนดมาตรการป้องกันโดยพิจารณาจากความเสี่ยงที่มีต่ออุปกรณ์เหล่านี้ และปรับตัวชี้วัดกระบวนการทำงานให้สอดรับกับพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

อีกทั้งได้ดำเนินกิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การจัดโครงการต่างๆ เพื่อบริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการทุกประเภท การบริการวิชาการแก่สังคมด้วยการจัดทำระบบห้องสมุดให้กับโรงเรียนต่างๆ ทั้งที่ร้องขอ และอยู่ในโครงการห้องสมุดมีชีวิตเพื่อน้องในชนบทที่ดำเนินการร่วมกับวิทยาลัยชุมชนสุราษฎร์ธานี ปีละ 1 โรงเรียน

7.6ก(2) ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้โดยผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายสารสนเทศและการจัดการทรัพย์สินได้บริหารงานในด้านต่างๆ ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของข้อบังคับ และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเงิน และการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรโดยยึดหลักความเป็นธรรมกับทุกคน

7.6ก(3) ในด้านความปลอดภัย ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ได้ติดตั้งกล้องวรจรปิด เพื่อควบคุมและป้องกันภัยต่างๆ โดยมีการติดตั้งในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และบริเวณจุดเสี่ยงต่างๆ เนื่องจากที่ผ่านมามีการขโมยทรัพย์สินมากพอสมควร และไม่สามารถหาคนร้ายได้ เนื่องจากวิทยาเขตเป็นบริเวณเปิด

7.6ก(4) ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้เปิดช่องทางที่หลากหลายสำหรับรับข้อร้องเรียนในด้านต่างๆ โดยในระยะเวลาที่ผ่านมายังไม่ปรากฏข้อร้องเรียนใดๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมที่ขัดต่อจริยธรรมของผู้บริหารในระดับต่างๆ

7.6ก(5) ในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้เปิดให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าใช้บริการของศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ในลักษณะต่างๆ เช่น การเช่าห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการอบรมโดยเก็บค่าใช้บริการในอัตราที่ไม่แพง การเข้าใช้บริการหอบรรณสารสนเทศได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด

ในส่วนของการให้การศึกษา ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้รับเป็นสถานที่ฝึกงานของนักศึกษาจากหลากหลายสถาบัน ในแต่ละปีมีนักศึกษาเข้ารับการฝึกงานประมาณ 10-15 คน

นอกจากนั้น ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ยังเปิดโอกาสให้หน่วยงานต่างๆ เยี่ยมชมและดูงานในศูนย์สนเทศและการเรียนรู้ได้ทุกครั้งที่ได้รับการติดต่อประสานงานมา ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ศูนย์สนเทศและการเรียนรู้
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตสุราษฎร์ธานี
31 หมู่ 6 ต. มะขามเตี้ย อ. เมือง จ. สุราษฎร์ธานี 84000
โทรศัพท์ 0 7735 5449 โทรสาร 0 7735 5449