



รายงานการตรวจประเมิน (Feedback Report)

สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประจำปีการศึกษา 2564

รับการประเมินในที่ตั้งและรูปแบบออนไลน์
วันพุธที่ 27 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565 (Consensus Review)
วันจันทร์ที่ 1 เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 (Site Visit)

โดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ EdPEx
มหาวิทยาลัยศิลปากร

สารบัญ

	หน้า
1. บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Executive Summary).....	1
2. วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน.....	1
3. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme).....	2
4. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ.....	5
5. ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors).....	17

1. บทสรุปผู้บริหารและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา (Executive Summary)

การดำเนินงานของสำนักฯ ตามเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ พบว่ากระบวนการทำงานของสำนักฯ ส่วนใหญ่อยู่ในขั้นเริ่มต้นที่ต่อบรรยากาศพื้นฐาน มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเป็นแบบการแก้ไขปัญหา ส่วนผลลัพธ์การดำเนินงานยังขาดการแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญและแสดงถึงประสิทธิผลของกระบวนการทำงานที่จะนำไปสู่การติดตามผลการดำเนินงานให้บรรลุตามพันธกิจที่กำหนดไว้

2. วัตถุประสงค์ แนวทาง และคณะกรรมการตรวจประเมิน

วัตถุประสงค์

เพื่อประเมินระดับการพัฒนาและศักยภาพของคณะ/ ส่วนงาน ที่นำเกณฑ์ EdPEX มาใช้เพื่อการพัฒนาตนเองสู่ความเป็นเลิศ และเพื่อให้คณะ/ ส่วนงานได้รับข้อมูลป้อนกลับ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของคณะ/ ส่วนงานในภาพรวม

แนวทางที่ใช้ในการตรวจประเมิน

การตรวจประเมินในครั้งนี้เป็นการตรวจประเมินโดยใช้เกณฑ์ Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กรเพื่อให้พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างก้าวกระโดด

คณะกรรมการประเมินฯ ได้พิจารณาประเมินรายงานของคณะ/ ส่วนงานตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ การศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) โดยจัดทำรายงานส่วนบุคคล (independent review workbook) หลังจากนั้นได้ประชุมเพื่อหาข้อสรุปร่วมกัน เพื่อการยืนยันข้อมูลจากรายงาน และคณะกรรมการฯ ประเมินร่วมพิจารณาตัดสินผลการประเมิน ตลอดจนจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพองค์กรเสนอต่อคณะ/ ส่วนงานต่อไป

รายนามคณะกรรมการประเมิน

1. ศาสตราจารย์ แพทย์หญิงจามรี	ธีรกุลพิศาล	ประธานกรรมการ
2. อาจารย์ ดร.ภวพล	คงชุม	กรรมการ
3. อาจารย์ ดร.นุกุล	แดงภูมิ	กรรมการ
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย	อารีรุ่งเรือง	ผู้ฝึกประสบการณ์
5. นายสมคิด	แสงกล้า	เลขานุการ

3. บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม (Key Theme)

Process Strength

- ผู้นำระดับสูงแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพของสำนักฯ เพื่อส่งมอบคุณค่าแก่ผู้รับบริการ โดยเริ่มมีแนวทางการรับฟังเสียงของผู้รับบริการทั้งความต้องการความคาดหวัง การประเมินความพึงพอใจและจัดระบบการจัดการข้อร้องเรียน รวมไปถึงการส่งเสริมบุคลากรโดยการสร้างสถานะแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน ทั้งด้านกายภาพและการจัดสวัสดิการสิทธิประโยชน์เพิ่มเติมจากมหาวิทยาลัยเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถส่งมอบการบริการแก่ผู้รับบริการแบบไร้รอยต่อ

Process OFI

กระบวนการทำงานที่สำคัญยังมีโอกาสใช้ประโยชน์จากวงจรแห่งการพัฒนา 4 ขั้นตอนตามเกณฑ์ EdPEx (ADLI) เพื่อยกระดับการพัฒนาการ (Maturity) ของสำนักฯ ให้ดียิ่งขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างเช่น

- **ด้านประสิทธิผลและการทบทวนปรับปรุงกระบวนการ (Systematic effective approach and Learning)**

กระบวนการทำงานสำคัญที่ได้วางระบบไว้ส่วนใหญ่ยังขาดการติดตามประสิทธิผลของกระบวนการเหล่านั้น ว่าได้ผลเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกระบวนการหรือไม่ ตัวอย่างเช่น

- 1) ด้านการบรรลุวิสัยทัศน์ – ประสิทธิผลของการวิเคราะห์ทบทวนข้อมูลเพื่อพัฒนาเป็นสารสนเทศสำคัญที่เป็นปัจจัยนำเข้าของกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อให้ได้ output ทั้งที่เป็นตัววัดผลความสำเร็จของวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ รวมไปถึง output ที่เป็นการท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่เผชิญคม ในการนำไปพิจารณากำหนดเป็นวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และเป้าประสงค์ที่สอดคล้องเพื่อนำไปสู่การเป็นศูนย์รวมองค์ความรู้เพื่อการเรียนรู้ที่ไร้ขอบเขต และสร้างสรรค์ ที่มีคุณภาพมาตรฐานในระดับสากล

- 2) ด้านการบรรลุพันธกิจ – ประสิทธิผลของการออกแบบการบริการที่สำคัญ ตั้งแต่การกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของการบริการและกระบวนการสำคัญของแต่ละพันธกิจที่จะนำไปสู่การกำหนดตัวชี้วัดที่จะใช้ในการกำกับติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการสำคัญตามพันธกิจเหล่านั้นทั้งตัววัดภายในกระบวนการ (In-process Measures) และตัววัดผลสัมฤทธิ์ (Performance Measures) เพื่อใช้ในการติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานตามเป้าหมายของพันธกิจแต่ละด้าน

- 3) ประสิทธิผลของกระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทาน – ตั้งแต่การกำหนดวัตถุประสงค์ การวางแผนงานในการคัดเลือกโดยเฉพาะคู่ความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศที่จะร่วมส่งมอบการให้บริการ การติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์ของการให้บริการที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการร่วมกัน

การติดตามประสิทธิผลของกระบวนการต่าง ๆ ที่มีอยู่ อาจช่วยให้ผู้บริหารสำนักฯ มีสารสนเทศที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อในการทบทวนเพื่อปรับปรุงกระบวนการดังกล่าวให้มีประสิทธิผลยิ่งขึ้นภายใต้การใช้ข้อมูลจริง เพิ่มความแข็งแกร่งให้กับสมรรถนะหลักของสำนักฯ

- **การบูรณาการ** (การทำให้กระบวนการและการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ประสานกลมกลืนกัน)
Integration

กระบวนการทำงานที่สำคัญบางกระบวนการยังขาดการบูรณาการที่สอดคล้องกัน (ความสอดคล้องระหว่างโครงสร้างองค์กรกับหมวดกระบวนการทำงาน และระหว่างหมวดกระบวนการด้วยกัน) กล่าวคือ มีการนำผลที่ได้จากกระบวนการหนึ่ง (output) ไปเป็นปัจจัยนำเข้า (input) ของอีกกระบวนการ และสอดคล้องกับที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร ที่แสดงถึงการบูรณาการที่ใช้ประโยชน์สูงสุด ตัวอย่างเช่น

1) กระบวนการติดตามทบทวนผลการดำเนินงาน (Performance Measurement System) (หมวดที่ 4) ตั้งแต่การกำหนดตัววัดผลที่จะติดตามให้ครอบคลุมตัววัดผลสำคัญจากการติดตามงานประจำวัน อาทิ ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลการบริการและกระบวนการสำคัญทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน (หมวดที่ 6) ตัววัดผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนกลยุทธ์ (หมวดที่ 2) ความถี่ในการติดตามของตัววัดผลแต่ละประเภท วิธีการในการวิเคราะห์ทบทวนผลการดำเนินงานเพื่อให้ทราบไปถึงต้นตอหรือสาเหตุของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น นำไปสู่การจัดลำดับความสำคัญเพื่อการปรับปรุง หรือการสร้างนวัตกรรม

2) การนำผลจากการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ (หมวด 3) มาวิเคราะห์เพื่อให้ได้สารสนเทศสำคัญมาใช้เป็น input ในกระบวนการมุ่งเน้นลูกค้า อาทิ เพื่อนำไปออกแบบการบริการให้มีความโดดเด่นและแตกต่างจากคู่แข่ง (หมวด 6) หรือนำไปใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการวางแผนกลยุทธ์ อาทิ การวางแผนการบริการใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งตลาด (หมวด 2)

3) การนำผลจากการประเมินขีดความสามารถของบุคลากรทั้งที่มีในปัจจุบันและขีดความสามารถที่ต้องการในอนาคตมาใช้ในกระบวนการจัดการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรเพื่อให้สามารถพัฒนาพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

การบูรณาการกระบวนการทำงานที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน เป็นการส่งเสริมการทำงานตามค่านิยม Unity

Result Strength

- **สำนักฯ** แสดงผลลัพธ์สำคัญที่มีระดับดีบรรลุเป้าหมายในปีปัจจุบันหรือดีกว่าปีก่อนหน้า เช่น จำนวนระเบียบในคลังข้อมูลเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังใช้บริการ/เข้าร่วมกิจกรรมกิจกรรม ความพึงพอใจของบุคลากรต่อบรรยากาศการทำงาน ผลประเมินผู้บริหารด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ผลลัพธ์ที่ติดตั้งกล่าวเป็นการสะท้อนสมรรถนะหลักของสำนักฯ

Result OFI

- **ผลลัพธ์ที่ควรแสดง** (Le, I) สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์การดำเนินงานที่สำคัญจำนวนมาก ได้แก่
 - ด้านการบริการที่ตอบสนองลูกค้า (ตามพันธกิจ) เช่น ผลลัพธ์การผลิตสื่อและข้อสารสนเทศ ด้านศิลปกรรมและวัฒนธรรมไทย จำนวนผลงานของนักศึกษา (ทั้งงานสร้างสรรค์และนวัตกรรม) ที่ได้รับการจัดเก็บรวบรวมและเผยแพร่ จำนวนผู้รับบริการที่เข้าใช้ฐานข้อมูล ผลลัพธ์ความคุ้มค่าของทรัพยากรที่มีการจัดซื้อทั้งในรูปแบบ Hard copy และเทคโนโลยีต่าง ๆ
 - ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร เช่น จำนวนบุคลากรต่ออัตรากำลังที่พึงมี ผลประเมินขีดความสามารถของบุคลากรตามที่สำนักฯต้องการ อาทิ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ ภาษาอังกฤษ ความรู้ทาง

บรรณารักษ์ ผลประเมินบรรยากาศการทำงาน สภาพแวดล้อมตาม พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (อาทิ แสง เสียง ฝุ่นในสถานที่ทำงาน)

- ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร เช่น ผลลัพธ์ที่เป็นผลประเมินหรือผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบหรือมาตรฐานตามที่ระบุในโครงสร้างองค์กร P.1-7 และผลสัมฤทธิ์ของการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

- ไม่ได้แสดงผลลัพธ์จำแนกตามหน่วยงาน 4 หอสมุด โดยเฉพาะผลลัพธ์สำคัญของการให้บริการแต่ละห้องสมุด

• **ด้านเป้าหมาย (Le)** ผลลัพธ์ที่สำคัญหลายเรื่องที่แสดงไว้ยังไม่บรรลุเป้าหมายหรือต่ำกว่าปีก่อนหน้า และหลายเรื่องแสดงผลลัพธ์เพียง 1 ปี อาจยังไม่สามารถระบุแนวโน้ม หรือบางเรื่องไม่แสดงแนวโน้มที่ดี เช่น

- ด้านการบริการ – ร้อยละของจำนวนทรัพยากรฯ จำนวนระบบสื่อสาร ระบบจัดเก็บและแลกเปลี่ยนข้อมูลฯ ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

- ด้านบุคลากร – ด้านความสุขในการทำงาน ด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อองค์กร ด้านงานประจำตามหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย ด้านการพัฒนาบุคลากรและส่งเสริมความก้าวหน้าในสายงาน

• **ด้านแนวโน้ม (T)** ผลลัพธ์หลายเรื่องแสดงผลลัพธ์เพียง 1-2 ปี อาจยังไม่สามารถระบุแนวโน้ม หรือบางเรื่องไม่แสดงแนวโน้มที่ดี เช่น

- ด้านผู้รับบริการ – ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการตามประเภทการให้บริการ แสดงเพียง 1 ปี อาจยังไม่สามารถระบุแนวโน้ม

- ด้านงบประมาณ งบประมาณที่ได้รับทั้งงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้

การติดตามผลลัพธ์สำคัญที่ครอบคลุม อาจช่วยให้สำนักฯ มีสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อส่งมอบการบริการที่มีคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ส่งเสริมค่านิยม Service Mind, Learning และ Inspiration

4. รายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวดและหัวข้อ

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- 1.1ก (1) ผู้นำระดับสูงมีการทบทวนวิสัยทัศน์และค่านิยมจากวิสัยทัศน์ที่นำเสนอของ ผอ.สำนักฯ ในระหว่างการสรรหาผู้สมควรดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ ในขั้นตอนที่ 2 ของกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ (ภาพที่ 2.1-1) โดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารสำนักฯ และคกก.จัดทำแผนกลยุทธ์ ตามระบบการนำองค์กร (ภาพที่ 1.1-1) วิสัยทัศน์ที่ผ่านการทบทวนได้ถูกนำเสนอการรับรองจากคกก.ประจำสำนักฯ และบุคลากร โดยมีการสื่อสารไปยังบุคลากรผ่านช่องทางการสื่อสารตามตารางที่ 1.1-1 การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถส่งมอบการบริการแก่ผู้รับบริการอย่างไร้ขอบเขต

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 1.1ข ผู้นำระดับสูงไม่ได้แสดงถึงประสิทธิผลของแนวทางในการสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันของบุคลากรทั่วทั้งองค์กร เช่น การสื่อสารโดยวิธีใดตามตารางที่ 1.1-1 ที่จะสร้างความมั่นใจว่าบุคลากรทุกหอสมุดจะเกิดความผูกพันและนำไปสู่การร่วมมือให้บริการแก่ผู้รับบริการตามค่านิยม Service Mind
- 1.1ค1 ผู้นำระดับสูงไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต เช่น การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้า ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยปรับเปลี่ยนแนวทางในการทำงานแบบพลิกโฉม เพื่อเป็น Digital Library ตั้งแต่การเตรียมบุคลากรเพื่อรองรับ การปรับโครงสร้างและระบบการทำงาน การมีแนวทางในการวิเคราะห์ความเสี่ยงอย่างชาญฉลาด หากต้องมีการปรับระบบการทำงานโดยนำ AI เข้ามาทำงานทดแทน หรือปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานจากโดยบุคคลเป็นรูปแบบ online อีกทั้งลักษณะงานขององค์กรส่วนใหญ่เป็นงานด้านการให้บริการ ซึ่งความสำเร็จในปัจจุบันหมายถึงการสร้างคามพึงพอใจและความผูกพันแก่ผู้รับบริการให้อยากมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่ได้แสดงชัดเจนว่ามีแนวทางในการพัฒนาหรือเตรียมบุคลากรในด้านนี้อย่างเป็นระบบอย่างไร หรือมีแนวทางในการส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผลการดำเนินงานที่ดี เพื่อให้บุคลากรในองค์กรได้นำมาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิผลการทำงานยิ่งขึ้น

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- 1.2ก1 สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการแสดงความมั่นใจว่ามีการกำกับดูแลองค์กรด้วยความรับผิดชอบ โดยผู้บริหารสำนักฯ จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงาน และรับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากอธิการบดีและสภามหาวิทยาลัยฯ ทุกปี (ตารางที่ 1.2-2) กำกับกับการปฏิบัติงานในองค์กรโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เช่น รับการตรวจสอบด้านการเงินงบประมาณจาก สำนักงานตรวจสอบภายในและสดง. ประกาศเจตจำนงสุจริตและดำเนินงานตามแนวทาง ITA (ตารางที่ 1.2-1)

STRENGTHS

- 1.2ข2 สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่ามีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม เช่น ด้านความโปร่งใส ผู้บริหารประกาศนโยบาย ‘No gift policy’ มีการเน้นย้ำบุคลากรในการประชุมทุกครั้ง มีการจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรด้านจริยธรรม เผยแพร่แนวปฏิบัติ มีการสำรวจจรรยาบรรณวิชาชีพและจัดทำแบบเรียนและแบบทดสอบโดย Google form และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักฯ

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 1.2ข1 สำนักฯ ไม่ได้แสดงว่ามีแนวทางที่เป็นระบบอย่างไรในการดำเนินการตามกฎหมายหรือมาตรฐานของการให้บริการของสำนักฯ เช่น การนำกฎหมาย กฎระเบียบต่าง ๆ ตามตาราง P.1-7 ไปเป็นข้อกำหนดของกระบวนการทำงานต่าง ๆ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน อาจส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร
- 1.2ค2 สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการสนับสนุนชุมชนสำคัญ โดยไม่ได้แสดงผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน แนวทางในการกำหนดหรือคัดเลือกชุมชนที่จะให้การสนับสนุน การค้นหาความต้องการของชุมชน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสนับสนุนให้ตรงต่อความต้องการของชุมชนเหล่านั้น ซึ่งการสนับสนุนชุมชนตามตารางที่ 1.2-5 เป็นเพียงกิจกรรมที่ดำเนินการ และผลลัพธ์ที่แสดงเป็นเพียงความพึงพอใจภายหลังการเข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งอาจไม่ส่งผลไปสู่ประสิทธิผลที่เกิดแก่ชุมชนเหล่านั้น

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์ ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- 2.1 ก (1) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบในการวางแผนกลยุทธ์ระยะยาว 5 ปี ประกอบด้วย 8 ขั้นตอน ตามเวลาที่กำหนดตามภาพที่ 2.1-1 ทำให้ได้แผนกลยุทธ์ที่ประกอบด้วยวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 5 Themes ตามตารางที่ 2.1-3

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 2.1ก(3) สำนักฯ ไม่ได้แสดงถึงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลของกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ เช่น การรวบรวมข้อมูลการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอกรวบรวมมาจากแหล่งข้อมูลใด ผลการดำเนินงานของคู่แข่ง ข้อมูลแต่ละประเภทรวบรวมเมื่อใด การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 5 Themes ตามตารางที่ 2.1-3 พิจารณาจากผลการวิเคราะห์ที่สอดคล้องกันอย่างไร ความชัดเจนของกระบวนการดังกล่าว อาจจะทำให้สำนักฯ ได้ความท้าทายเชิงกลยุทธ์/ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่ตรงประเด็นและนำไปสู่การวิเคราะห์เพื่อใช้ในการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่เฉียบคม นำสู่การเป็นศูนย์รวมองค์ความรู้ที่ไร้ขอบเขตที่มีคุณภาพในระดับสากล

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 2.1ข (2) ไม่ชัดเจนว่าวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ตามตารางที่ 2.1-3 จะตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น การตอบสนองต่อความท้าทายด้านความต้องการของผู้รับบริการที่หลากหลายมากขึ้น ความต้องการที่จะให้เปิดบริการช่วงวันหยุด หรือเข้าใช้บริการที่สะดวก หรือการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานไปสู่ห้องสมุด Digital Library อาทิ การเพิ่มการให้บริการทั้ง onsite/online 24 ชั่วโมง การใช้ระบบ AI ทำงานแทนบุคลากร อีกทั้งไม่พบวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของระบบบริหารจัดการหอสมุดตามมาตรฐานสากล (ไม่ได้แสดงว่ามาตรฐานสากลของการบริการหอสมุดคือมาตรฐานใด) การดำเนินการต่าง ๆ ดังกล่าวอาจนำไปสู่การเข้าสู่องค์ความรู้ได้อย่างไรขอเขตของผู้รับบริการและตามมาตรฐานสากล

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

-

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 2.2ก(1,2) สำนักฯ ไม่ได้แสดงว่ามีแนวทางที่เป็นระบบในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่แสดงตามตารางที่ 2.1-3 ไปสู่การปฏิบัติอย่างไร เช่น การถ่ายทอดเป็นการถ่ายทอดทั้งแผนปฏิบัติการหรือถ่ายทอดตัวชี้วัด และถ่ายทอดไปยังหัวหน้าหอสมุดแต่ละวิทยาเขต/สำนักงานเลขานุการสำนักฯ ตามโครงสร้างองค์กรอย่างไร การมีแนวทางในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการที่เป็นระบบ อาจช่วยให้สำนักฯมั่นใจว่าสามารถให้บริการสนับสนุนทรัพยากรด้านการศึกษา วิจัย ส่งเสริมวิชาการ และบริการแก่สังคมของมหาวิทยาลัย
- 2.2ก(3) สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบว่ามีแนวทางในการจัดสรรทรัพยากรอย่างไรเพื่อให้มั่นใจว่าจะมีทรัพยากรที่มีอยู่รวมถึงด้านการเงินพร้อมสำหรับการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนสำเร็จ หากแผนไม่ได้รับการอนุมัติด้านการเงิน สำนักฯ จะมีแนวทางอย่างไรในการดำเนินการ อีกทั้งไม่ได้แสดงแผนบุคลากรที่ชัดเจนว่าการพัฒนาบุคลากรที่รายงานไว้ในตารางที่ 2.1-3 จะพัฒนาจำนวนเท่าใดในแต่ละแผน ความเป็นระบบของเรื่องดังกล่าว อาจช่วยให้สำนักฯ สามารถส่งมอบคุณค่าการบริการแก่ผู้รับบริการตามเป้าประสงค์

หมวดที่ 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- 3.1ก(1) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการรับฟังผู้รับบริการ เพื่อให้ได้สารสนเทศมาใช้ประโยชน์ต่อ ภาพ 3.1-1 เช่น ผู้รับบริการที่มาใช้บริการใช้วิธีการรับฟังที่หลากหลาย กำหนดผู้รับผิดชอบในการรับฟังตามตารางที่ 3.1-1 สารสนเทศดังกล่าว อาจช่วยให้สำนักฯ สามารถใช้ในการปรับปรุงบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียน และลูกค้ำกลุ่มอื่นได้ดียิ่งขึ้น

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 3.1ข (1) สำนักฯ ไม่ได้แสดงว่ามีแนวทาง ในการจำแนกหรือกำหนดกลุ่มผู้รับบริการ ตามตารางที่ P.1-8 อย่างไร การจำแนกนักศึกษาออกเป็นสองระดับ การจำแนกผู้รับบริการอื่นออกเป็น C4, 5, 6 และศิษย์เก่าจำแนกจากอะไร เพื่อประโยชน์ใด นอกจากนี้ ไม่ได้แสดงว่าการรับฟังลูกค้าในอนาคต เช่น นักเรียน/นักศึกษาต่างสถาบัน ทราบได้อย่างไรว่ากลุ่มเหล่านั้นต้องการมาใช้บริการ จะรับฟังกลุ่มเหล่านี้ด้วยการโทรศัพท์หรือ e-mail (ตามตาราง 3.1-1) ดำเนินการอย่างไร จึงจะถึงกลุ่มเป้าหมาย ความชัดเจนของวิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ อาจช่วยให้สำนักฯ สามารถเข้าถึงผู้รับบริการเพื่อเสาะหาสารสนเทศมาใช้ประโยชน์อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากร
- 3.1 ข (2) สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ไม่ได้แสดงว่าผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์ หรือค้นหาความต้องการหรือความคาดหวังจากเสียงของผู้รับบริการอย่างแม่นยำ เพื่อนำมากำหนด หรือสร้างการบริการที่ตรงใจ โดยไม่ได้แสดงหลักฐานการนำแนวคิด UX/UI หรือการวิเคราะห์ลูกค้า ตาม Customer Persona มาออกแบบการบริการอย่างไร เพื่อสร้างความโดดเด่นที่แตกต่างจาก คู่แข่งหรือหอสมุดอื่น

3.2 ความผูกพันของลูกค้า ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- 3.2ก (2) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการให้ผู้รับบริการเข้ามาสืบค้นสารสนเทศที่ต้องการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ทางเว็บไซต์ หรือ Facebook ตามตารางที่ 3.2-3 และแสดงแนวทางในการขอรับการสนับสนุนด้วยการจัดทำคลิปวิดีโอแนะนำการใช้บริการ
- 3.2 ก (3) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนทั้งช่องทางลับและช่องทางเปิด เช่น สื่อสังคมออนไลน์ (ภาพ 3.2-2) โดยมีคู่มือการปฏิบัติการ พร้อมทั้งตอบกลับข้อร้องเรียนภายใน 24 ชม. ซึ่งถือเป็นการตอบสนองตามความต้องการและความคาดหวังเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เรียน
- 3.2 ข (1) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการภายหลังการใช้บริการ ด้วยการตอบแบบสอบถามซึ่งได้มีการปรับปรุงให้กระชับ ผ่าน QR Code ตามตารางที่ 3.2-4

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 3.2ก(1) สำนักฯ ไม่ได้แสดงชัดเจนว่าแนวทางการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการจะมี ประสิทธิภาพและครอบคลุมผู้รับบริการทุกกลุ่ม เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านสังคมออนไลน์จะสร้างให้ เกิดความสนใจของผู้รับบริการอยากมาใช้บริการ และการจัดกิจกรรมตามตารางที่ 3.2-1 และ 3.2-2 จะทำให้เกิดความผูกพันที่นำไปสู่ความภักดี อยากมาใช้บริการซ้ำหรือบอกต่อ อีกทั้งการนำเสนอการ ให้บริการที่ครอบคลุมการบริการทุกประเภทของหอสมุด เช่น หอจดหมายเหตุ ทั้งนี้การมีแนวทาง ดังกล่าวอาจนำไปสู่การขยายการบริการและเพิ่มส่วนแบ่งตลาด

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 3.2ค สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการใช้เสียงของผู้รับบริการทั้งที่ได้จากการรับฟัง ตามตารางที่ 3.1-1, ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจตามตารางที่ 3.2-4 รวมถึงข้อร้องเรียน นำไปใช้ประโยชน์ที่แตกต่างกันอย่างไร เช่น การกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการรับฟังช่องทางใดและกลุ่มใด ที่จะนำไปใช้เป็นปัจจัยนำเข้าในการวางแผนระดับกลยุทธ์สารสนเทศใดจะนำไปใช้ในการปรับปรุงการบริการ และใช้ในการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ทั้งนี้การมีแนวทางที่เป็นระบบอาจช่วยให้สำนักฯ สามารถออกแบบการบริการ การปรับปรุงการบริการให้ตอบสนองได้ตรงใจ ก้าวข้ามความท้าทายเชิงกลยุทธ์ SC1, SC5

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- 4.1ก (1) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการติดตามผลการดำเนินงานโดยรวม โดยกำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตาม ความถี่และผู้รับผิดชอบในการติดตาม ตามตารางที่ 4.1-2, 4.1-1 รวมทั้งตัววัดผลด้านการเงินที่ติดตามทุกเดือน

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 4.1ข สำนักฯ ไม่ได้แสดงหลักฐานการทบทวนผลการดำเนินงาน โดยไม่ได้แสดงว่ามีการใช้วงจร PDCA ทบทวนผลการดำเนินงานในเรื่องใดบ้าง ผลการทบทวนเป็นอย่างไร ทั้งนี้เนื่องจากตัวชี้วัดที่สำนักฯติดตามบางตัวเป็นตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ และผลลัพธ์ส่วนใหญ่ตามที่แสดงในหมวด 7 บรรลุตามเป้าหมายที่ร้อยละ 100 หรือ ‘ผ่าน’ สำนักฯมีการทบทวนตัวชี้วัดเหล่านี้หรือไม่ (เช่น ความเหมาะสมของตัวชี้วัดที่กำหนดเพื่อใช้ในการติดตาม) จึงจะทำให้สามารถทบทวนไปถึงสาเหตุของผลการดำเนินการดังกล่าว
- 4.1ค(2) สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบว่ามีแนวทางในการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินงานไปจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม กล่าวคือ ผลการทบทวนผลการดำเนินงานตามหัวข้อ 4.1ข มีเกณฑ์ในการพิจารณาจัดลำดับความสำคัญอย่างไร เรื่องใดที่จำเป็นต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เรื่องใดที่จะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- 4.2 ก(1) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางทวนสอบข้อมูล โดยกำหนดปัจจัยคุณภาพใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้อง ด้านความเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ด้านความคงสภาพ ความน่าเชื่อถือ ความเข้าถึงได้ และความเป็นปัจจุบัน เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลตามมาตรฐานเมตาาดาต้าของ Dublin Core (ตาราง 4.2-1) การมีข้อมูลที่มีคุณภาพส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นไปตามความคาดหวัง

STRENGTHS

- 4.2 ก(2) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางการออกแบบความพร้อมใช้ของข้อมูลและทรัพยากร โดยแบ่งผู้ใช้เป็น 3 กลุ่มได้แก่ ลูกค้า สำนักฯ และผู้ส่งมอบ พันธมิตร คู่ความร่วมมือ เช่น เปิดให้ผู้มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ พร้อมทั้งสำรองข้อมูลทุกวัน (ภาพ 4.2-2) ข้อมูลที่มีความพร้อมต่อการใช้งานจะช่วยให้ผู้ใช้งานเกิดความพึงพอใจและนำไปสู่การเพิ่มปัจจัยความผูกพัน

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 4.2ข(1) สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางในการจัดการความรู้ของสำนักฯอย่างเป็นระบบ เช่น องค์กรความรู้อะไรบ้างที่สำนักฯต้องการ แนวทางในการค้นหาองค์ความรู้จากบุคลากรดำเนินการอย่างไร การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ดำเนินการอย่างไร เมื่อใด องค์กรความรู้เหล่านั้นจัดเก็บไว้อย่างไร เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นและนำไปใช้ต่อ การมีแนวทางที่เป็นระบบในเรื่องดังกล่าว อาจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลของการให้บริการ สะท้อนค่านิยม Learning ของสำนักฯ

หมวดที่ 5

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- 5.1 ก (4) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการบริหารบุคคล ในรูปแบบคณะกรรมการฯ เช่น คกก.จัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักฯ คกก.บริหารความเสี่ยง คกก.ประกันคุณภาพการศึกษา โดยแต่ละชุดจะมีผู้นำระดับสูง หัวหน้างานและตัวแทนบุคลากรเข้าร่วมดำเนินการ โดย คกก. จะมีหน้าที่กำกับดูแลและติดตามประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะ การดำเนินงานอย่างมีส่วนร่วมและมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง จะส่งผลดีต่อการเพิ่มโอกาสในการบรรลุพันธกิจด้านต่างๆ ของสำนักฯ
- 5.1 ข (1,2) สำนักฯ เริ่มมีแนวทางในการสร้างสภาวะแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานในรูปแบบคณะทำงานฯ ซึ่งมีการสำรวจความต้องการ ความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง เช่น การติดตั้งเครื่องฟอกอากาศ การจัดหานักจิตวิทยาให้ความรู้ ด้านเทคนิคในการทำงานร่วมกัน (ตาราง 5.1-1) อีกทั้งยังการมีจิตสวัสดิการที่นอกเหนือจากสวัสดิการขั้นพื้นฐานของ มศก. เช่น การจัดทำประกันภัยโควิด 19 การสนับสนุนงบประมาณฝึกอบรมจากหน่วยงานภายนอก การดำเนินการดังกล่าวอาจช่วยให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจและส่งเสริมสร้างปัจจัยความผูกพันตามพันธกิจ “Unity (U) มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน”

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 5.1ก(1) สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรที่จำเป็นต้องมีเพื่อการทำงานตามพันธกิจในปัจจุบัน และเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เช่น บุคลากรแต่ละสาย ตามสายวิชาชีพและสนับสนุนวิเคราะห์อัตรากำลังอย่างไร แต่ละกลุ่มจะต้องมีขีดความสามารถอะไรบ้าง แตกต่างกันอย่างใด และไม่ชัดเจนว่าขีดความสามารถที่ระบุตามตารางที่ 5.1-1 จะครอบคลุมการให้บริการของหอสมุด ตามตารางที่ P.1-3 เช่น ด้านความสามารถในการเก็บรักษาข้อมูลเอกสาร ด้านการผลิตสื่อและข้อเสนอสื่อทางด้านศิลปะและวัฒนธรรม ด้านการสร้างเครือข่าย และสมรรถนะหลัก (CC1, CC2)

5.2 ความผูกพันของบุคลากร ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- 5.2 ข สำนักฯ เริ่มมีแนวทางเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการสื่อสารที่เปิดกว้าง มีผลการดำเนินงานที่ดี และบุคลากรมีความผูกพัน เช่น ผู้บริหารพบปะบุคลากรทุกภาคการศึกษา การใช้สื่อสารทางไลน์เป็นช่องทางการพูดคุยในสำนักฯ บุคลากรสามารถเสนอความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะในทุกโอกาส การมีแนวทางด้านการสื่อสารที่เปิดกว้างดังกล่าว จะช่วยให้บุคลากรมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่จะร่วมแรงร่วมใจในการทำงานให้บรรลุผล สะท้อนค่านิยม Borderless และวัฒนธรรม Family
- 5.2ค(1) สำนักฯ มีแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติของบุคลากรตามแนวทางของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรจะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้ง ถูกประเมินโดยคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นประกอบด้วยหัวหน้างานและตัวแทนบุคลากร ประเมินตามผลการปฏิบัติงานที่บุคลากรรายงานผลปฏิบัติงานของตนเอง ตาม KPI และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน ตามตารางที่ 5.2-1

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 5.2ก(1,2) สำนักฯ ไม่ได้แสดงถึงแนวทางที่เป็นระบบในการประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร โดยไม่ได้แสดงว่านำข้อมูลจากแบบสอบถามความผูกพันมาวิเคราะห์อย่างไร จึงทำให้สามารถกำหนดเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรในสำนักฯ รวมไปถึงการประเมินความผูกพันด้วยการใช้ Net promoter score วิเคราะห์เป็นความผูกพันอย่างไร แนวทางในการค้นหาปัจจัยที่แท้จริงอาจช่วยให้สำนักฯสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการขับเคลื่อนบุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจร่วมกันทำงานให้บรรลุตามเป้าประสงค์ และเกิดผลการทำงานที่โดดเด่น
- 5.2ข (2) ไม่พบว่าสำนักฯมีแนวทางที่เป็นระบบในการพัฒนาบุคลากร เช่น การจัดทำ IDP ของบุคลากรมีแนวทางในการจัดทำอย่างไร ตอบสนองการพัฒนาบุคลากรตามความต้องการของสำนักฯ อย่างไร มีเรื่องใดบ้างที่สำนักฯต้องการให้บุคลากรพัฒนา เช่น สมรรถนะหลักของสำนักฯ อีกทั้งแนวทางในการพัฒนาดำเนินการอย่างไร การเรียนรู้ด้วยตนเองมีสื่อให้เรียนรู้อย่างไร การจัดพี่เลี้ยง การมอบหมายดำเนินการอย่างไร ความชัดเจนของแนวทางดังกล่าวอาจเป็นการส่งเสริมสมรรถนะของบุคลากรตามค่านิยม Learning

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- 6.1 ก(2) สำนักฯ แสดงกระบวนการทำงานหลักที่สำคัญ โดยแบ่งเป็น 2 ระบบงาน ประกอบด้วย การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและการสนับสนุนการศึกษา วิจัยและค้นคว้าและการบริหาร โดยกำหนดข้อกำหนด แนวทางการพัฒนากระบวนการ ตัวชี้วัดกระบวนการ/ผลการดำเนินงานและ ผู้รับผิดชอบ (ตาราง 6.1-2)

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 6.1ก (1, 3) สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการออกแบบการบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ ตั้งแต่การนำ SIPOC Model และหลักการการลดการสูญเสีย 8 ประการมาออกแบบการบริการและกระบวนการทำงานที่สำคัญอย่างไร แต่ละกระบวนการมีแนวทางในการระบุข้อกำหนดที่สำคัญตามตารางที่ 6.1-2 อย่างไร นำไปสู่การกำหนดกระบวนการและตัวชี้วัดที่สอดคล้องกันอย่างไร (ทั้ง In-process และ Performance measures) เช่น ข้อกำหนดด้านการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการฯ มีกระบวนการที่เกี่ยวข้องอะไรบ้าง และไม่พบการนำหลักการ 8 waste มาเป็นข้อกำหนดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงสุด และลดการสูญเสีย
- 6.1ข(1) ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการทำให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการทำงานต่าง ๆ จะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ โดยพบว่าข้อกำหนดที่สำคัญยังไม่มี ความชัดเจน เช่น ความต้องการของผู้ใช้บริการหมายถึงอะไร ซึ่งจะส่งผลต่อการกำหนดตัวชี้วัดที่ใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกัน อีกทั้งไม่ชัดเจนว่าตัวชี้วัดที่ระบุไว้มีการให้คำจำกัดความเพื่อนำไปใช้ในการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติอย่างไร เช่น ตัวชี้วัดร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้หลังการจัดซื้อหมายถึงอะไร (อาทิ การถูกนำออกจากชั้น หรือการถูกยืมไปใช้ประโยชน์ หรือจำนวนครั้งของการถูกนำไปใช้ประโยชน์) การมีแนวทางในการติดตามผลการดำเนินงานโดยกำหนดตัวชี้วัดของกระบวนการต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน อาจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบปฏิบัติการตามเป้าประสงค์ขององค์กร
- 6.1ข(3) สำนักฯ ไม่ได้แสดงถึงแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินงานของแต่ละระดับของตัวชี้วัดที่ระบุไว้ในตาราง 6.1-2, 6.1-5 เช่น ผู้รับผิดชอบ ความถี่ รอบเวลาในการปรับปรุง วิธีการวิเคราะห์ ทบทวน รวมถึงไม่ชัดเจนถึงการปรับปรุงตาม PDCA การวางระบบการติดตามและปรับปรุงผลการดำเนินงานเพื่อให้ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น เป็นการส่งเสริมค่านิยม Learning
- 6.1 ค ไม่ชัดเจนในแนวทางในการบริหารจัดการเครือข่ายอุทยานที่เป็นผู้ส่งมอบ/ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น แนวทางในการคัดเลือกผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือตามตารางที่ P.1-9 เพื่อให้มั่นใจว่ามีคุณสมบัติที่สามารถช่วยยกระดับผลการดำเนินการและสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสำนักฯ ที่นอกเหนือจากระเบียบการสรรหาฯ ไม่ได้แสดงแนวทางการวัดและประเมินผลการดำเนินงานและการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบเพื่อให้เกิดการปรับปรุงการทำงาน รวมถึงการส่งเสริมความสอดคล้องในแนวทางเดียวกันและความร่วมมือภายในเครือข่ายอุทยาน การมีแนวทางที่เป็นระบบจะช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการปฏิบัติการและเพิ่มโอกาสสร้างความสำเร็จตามพันธกิจด้านต่าง ๆ ของสำนักฯ

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- 6.2ข สำนักฯ มีแนวทางในการทำให้ข้อมูลสารสนเทศที่มีความอ่อนไหวมีความปลอดภัยและมีการป้องกันภัยบนโลกไซเบอร์ โดยใช้หลักการ CIA ทั้ง Hardware & software, Network ตามตารางที่ 6.2-1

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 6.2ก สำนักฯ ไม่ได้แสดงประสิทธิผลของแนวทางในการจัดการระบบปฏิบัติการตามตารางที่ 6.1-2 ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น ผลลัพธ์ของการป้องกันการสูญเสียของระบบปฏิบัติการตามแนวทางการจัดการ waste ตามภาพ 6.1-1 อีกทั้งไม่ได้แสดงการนำเครื่องมือคุณภาพ เช่น KM หรือมาตรฐานหรือการใช้เทคโนโลยีมาช่วยให้ระบบปฏิบัติการมีประสิทธิภาพมากขึ้น (อาทิ เพื่อลดรอบเวลาในการทำงาน ลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายของระบบปฏิบัติการ) การวางแผนงานในการจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบปฏิบัติการที่สำคัญต่าง ๆ อาจช่วยให้สำนักฯ สามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากร
- 6.2ค (1) สำนักฯ ไม่ได้แสดงแนวทางที่เป็นระบบในการดูแลให้สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย เช่น ผู้รับผิดชอบ มีความปลอดภัยในด้านใดบ้าง แนวทางในการจัดการ การติดตามตรวจสอบดูแล ความถี่ในการติดตาม เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรและผู้รับบริการได้รับการดูแลแบบครบวงจร

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- 7.1ข(1)(2) สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพประสิทธิผลของกระบวนการทำงานสำคัญที่มีระดับปีปัจจุบันดีกว่าปีก่อนหน้าและแสดงแนวโน้มที่ดี เช่น จำนวนระเบียบในคลังข้อมูลเพิ่มขึ้น (7.1 ข -3) ยอดเข้าถึงเนื้อหาที่เผยแพร่เป็นสาธารณะบน Page FB (7.1 ข -11) และผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ (7.1 ข -21,22,23) พบว่าสามารถป้องกันการถูกโจมตีได้ต่อเนื่อง

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 7.1ก สำนักฯ แสดงผลลัพธ์การบริการที่ตอบสนองผู้รับบริการบางเรื่องยังไม่แสดงแนวโน้มที่ดี เช่น สถิติการเข้าใช้บริการพื้นที่ทางกายภาพและการยืมทรัพยากร (7.3ก-3) สถิติการเข้าใช้ฐานข้อมูล (ทั้งที่สำนักฯ บอกรับและ สป.อว.บอกรับ) (7.1-4) จำนวนการพัฒนาและการสร้างเนื้อหา Digital Content ที่คัดสรรแล้ว อีกทั้งผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุทยานยังไม่แสดงแนวโน้มที่ดี เช่นกัน ได้แก่ ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของการเข้าถึงข้อมูลทรัพยากรฯออนไลน์ (ThaiLis+SU) (7.1ข- 6)
- 7.1 ก สำนักฯ ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญด้านการบริการสำคัญครอบคลุมตามตาราง P.1-1 เช่น ผลลัพธ์การผลิตสื่อและข้อสารสนเทศด้านศิลปกรรมและวัฒนธรรมไทย จำนวนผลงานของนักศึกษา (ทั้งงานสร้างสรรค์และนวัตกรรม) ที่ได้รับการจัดเก็บรวบรวมและเผยแพร่ จำนวนผู้รับบริการที่เข้าใช้ฐานข้อมูล (Turnitin, EndNote.....) ซึ่งระบุเป็นพันธกิจสำคัญในโครงสร้างองค์กร การแสดงผลลัพธ์ดังกล่าวอาจช่วยส่งเสริมการบรรลุพันธกิจด้านดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 7.1 ข (1) สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการไม่ได้เป็นไปตามค่าเป้าหมาย ได้แก่ ร้อยละของจำนวนทรัพยากรฯ (7.1 ข-1) จำนวนระบบสื่อสาร (7.1 ข-13) ระบบจัดเก็บและแลกเปลี่ยนข้อมูลฯ (7.1 ข- 20) หากสำนักฯ สามารถยกระดับตัวชี้วัดดังกล่าวให้เป็นไปตามค่าเป้าหมายหรือมีแนวโน้มที่ดีขึ้นอาจส่งผลต่อการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันให้แก่สำนักฯ
- 7.1ข สำนักฯ ไม่ได้แสดงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการสำคัญบางเรื่อง เช่น ผลลัพธ์ความคุ้มค่าของทรัพยากรที่มีการจัดซื้อทั้งในรูปแบบ Hard copy และเทคโนโลยีต่าง ๆ (อาทิ จำนวนผู้เข้าใช้เทียบกับค่าเป้าหมายที่แสดงถึงความคุ้มค่าของการลงทุน) ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานต่าง ๆ ที่ลดลง อาทิ เวลาที่ใช้ในการจัดซื้อทรัพยากรต่าง ๆ ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ โดยเฉพาะ onsite ความผิดพลาดของการให้บริการ (ถ้ามี)

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- 7.2ก(1)(2) สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่แสดงระดับที่ดีในปีปัจจุบันและมีแนวโน้มที่ดี เช่น ความพึงพอใจด้านการบริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านสถานที่ การประชาสัมพันธ์ (7.2ก-3) เช่นเดียวกับผลลัพธ์ด้านความผูกพันที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการต่อสำนักฯ (7.2ก-9)
- 7.2 ก-(1) สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นหลังใช้บริการ/กิจกรรมที่แยกตามประเภทของการให้บริการแสดงระดับที่ดีเกินกว่าค่าเป้าหมาย เช่น บริการยืมคืน บริการตอบคำถามอย่างทันเหตุการณ์ การส่งหนังสือทางไปรษณีย์ การอบรมการใช้โปรแกรม EndNote ผลลัพธ์ที่เกินกว่าค่าเป้าหมายแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจที่มีการให้บริการของสำนักฯ

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 7.2 ก ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการตามประเภทการให้บริการ แสดงเพียง 1 ปี อาจยังไม่สามารถระบุแนวโน้ม (ตาราง 7.2-6) และไม่ได้แสดงผลลัพธ์จำแนกตามหน่วยงาน 4 หอสมุด รวมไปถึงผลลัพธ์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ (Contact point)

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- 7.3 ก(2) ด้านบรรยากาศการทำงานสำนักฯ มีผลลัพธ์ที่เกินกว่าค่าเป้าหมาย เช่น กิจกรรมผู้บริหารพบปะเพื่อรับฟังความคิดเห็น ความพึงพอใจต่อกิจกรรม “ทำงานร่วมกันอย่างไรให้เป็นสุข” (7.3 ก-8) การจัดวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน(7.3 ก-11) บรรยากาศการทำงานที่เหมาะสมช่วยสร้างประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ดี และมีส่วนช่วยสร้างความผูกพันกับบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร ที่มุ่งเน้น “ความสัมพันธ์แบบครอบครัว...”

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 7.3ก สำนักฯไม่ได้แสดงผลลัพธ์สำคัญด้านบุคลากร เช่น ผลจำนวนบุคลากรต่ออัตรากำลังที่พึงมี ผลประเมินขีดความสามารถของบุคลากรตามที่สำนักฯต้องการ อาทิ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ ภาษาอังกฤษ ความรู้ทางบรรณารักษ์ ผลประเมินบรรยากาศการทำงาน สภาพแวดล้อมตามพระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน (อาทิ แสง เสียง ฝุ่นในสถานที่ทำงาน)
- 7.3 ก (3) ผลลัพธ์ปัจจุบันต่ำกว่าปีก่อนหน้าลดลงหลายตัวชี้วัด เช่น ด้านความสุขในการทำงาน (7.3 ก-22) ด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อองค์กร (7.3 ก-23) ด้านงานประจำตามหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมาย (7.3 ก-26) ด้านการพัฒนาบุคลากรและส่งเสริมความก้าวหน้าในสายงาน (7.3 ก-28) การแสดงแนวโน้มที่ลดลงเหล่านี้อาจเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ควรนำมาพิจารณาหาสาเหตุและหาแนวทางพัฒนาเพื่อเพิ่มโอกาสในการบรรลุพันธกิจด้าน “การแสวงหาแรงบันดาลใจเพื่อการสร้างสรรค์”

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ระดับการประเมิน (band) = 2

STRENGTHS

- 7.4ก (1,2,3,4) สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร ที่มีผลปัจจุบันบรรลุเป้าหมายหรือดีกว่าปีก่อนหน้า เช่น ผลลัพธ์การรับรู้วิสัยทัศน์และค่านิยม (7.4 ก-1, 2) ผลประเมินผู้บริหารด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล (7.4 ก-11) ความโปร่งใสตาม ITA (7.4 ก-16) ไม่พบข้อร้องเรียนหรือการปฏิบัติผิดหลักจริยธรรม (7.3ก-3) ผลลัพธ์ดังกล่าวเป็นการเสริมความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ด้านภาพลักษณ์ที่ดี

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 7.4ก (3) ผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย มาตรฐานไม่สะท้อนประสิทธิผลของการดำเนินงาน เช่น ผลการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ต่าง ๆ หมายถึงอะไร เช่น พระราชบัญญัติความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน การทำผิด พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ไม่ได้ระบุในกระบวนการทำงานว่ามีการปฏิบัติในเรื่องเหล่านี้อย่างไร อีกทั้งไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการผ่านการประเมินคุณภาพมาตรฐานห้องสมุดในระดับสากล การแสดงผลลัพธ์ที่สำคัญดังกล่าวเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนถึงคุณภาพขององค์กร
- 7.4ก(5) ไม่ได้แสดงผลลัพธ์ด้านการสร้างประโยชน์แก่สังคมหรือการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญที่เป็นผลสัมฤทธิ์ เช่น จำนวนประชาชนอื่นที่มารับบริการจากโครงการจิตอาสาที่บริการสังคมแบบให้เปล่า จำนวนหนังสือหรือมูลค่าที่บริจาค การแสดงผลลัพธ์ที่ครอบคลุมอาจช่วยให้สำนักฯมีสารสนเทศเพื่อใช้สร้างแรงบันดาลใจแก่บุคลากรในการทำประโยชน์แก่สังคมตามค่านิยม Inspiration

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ ระดับการประเมิน (band) = 2 STRENGTHS

-

OPPORTUNITIES FOR IMPROVEMENT

- 7.5ก (1) ผลลัพธ์ด้านการเงินงบประมาณไม่แสดงแนวโน้มที่ดี เช่น งบประมาณที่ได้รับทั้งงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้
- 7.5ก (2) ผลลัพธ์ด้านการตลาดที่เป็นที่รู้จักด้วยยอดผู้ติดตามแสดงเพียง 1 ปี อาจยังไม่สามารถแสดงแนวโน้ม อีกทั้งไม่ได้แสดงผลสำเร็จของการนำกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่บรรลุเป้าหมาย เนื่องจากพบว่าผลลัพธ์หลายเรื่องไม่ได้แสดงค่าเป้าหมาย (7.5ข) และผลลัพธ์ ข-1, ข-2 แสดงเพียงการกำกับติดตาม แต่ไม่ได้แสดงผลว่ากำกับแล้วได้ผลอย่างไร
- 7.5 ก(2) สำนักฯ แสดงผลลัพธ์ด้านการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์องค์กร แต่ไม่พบการแสดงค่าเป้าหมาย เช่น FB:SU Style (ก-10k) FB+Website:Bangkok Post ซึ่งมีผู้ติดตามค่อนข้างมากแต่มีการเข้าถึงค่อนข้างน้อย การตั้งค่าเป้าหมายด้านการสื่อสารผ่านสังคมออนไลน์อาจมีส่วนช่วยในการพัฒนาคอนเท้นท์ให้เกิดความน่าสนใจซึ่งหมายถึงโอกาสในการพัฒนาฐานลูกค้าให้สำนักฯ เป็นที่รู้จักในวงกว้าง

จากการพิจารณารายงานการประเมินตนเองและการตรวจเยี่ยมหอสมุดกลาง พบว่า

- ระดับการประเมินในภาพรวมในหมวดกระบวนการ (หมวด 1 - 6) = band 1
- ระดับการประเมินในภาพรวมในหมวดผลลัพธ์ (หมวด 7) = band 1

5. ปัจจัยที่มีความสำคัญ (Key Factors)

หัวข้อ	ข้อมูล
1. ผลสัมฤทธิ์และการบริการ	<p>1. การสนับสนุนทรัพยากรวัสดุทางการศึกษา การวิจัย สื่อสารสนเทศ และสรรหาคู่ความร่วมมือเพื่อจัดทำทรัพยากรที่เพิ่มขึ้น เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยของอาจารย์และนักศึกษา ส่งมอบการบริการผ่านการจัดทำทรัพยากรสารสนเทศทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ</p> <p>2. ส่งเสริมวิชาการ การศึกษาและการวิจัยโดยการจัดหาเทคโนโลยี และนวัตกรรมบริการที่สนับสนุนการศึกษา วิจัย ค้นคว้า ส่งมอบการจัดหาและดูแลระบบฐานข้อมูล และเครื่องมือที่จำเป็น และการอบรมการใช้งาน</p> <p>3. พัฒนาพื้นที่การเรียนรู้ทั้งแบบ On-site และ Online ของมหาวิทยาลัย เพื่อเปิดพื้นที่ให้บริการแก่กลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น รวมถึงชุมชน เพื่อสืบสานงานศิลปวัฒนธรรม ส่งมอบโดยการเตรียมจัดสรรพื้นที่การเรียนรู้ทั้งทางกายภาพ ทั้งในสถานที่และบนแพลตฟอร์มออนไลน์ต่าง ๆ</p>
2. วิสัยทัศน์/ พันธกิจ/ ค่านิยมและวัฒนธรรม	<p>วิสัยทัศน์ : ศูนย์รวมองค์ความรู้เพื่อการเรียนรู้ที่ไร้ขอบเขต (Borderless) และสร้างสรรค์ (Creative) ที่มีคุณภาพมาตรฐานในระดับชาติและระดับสากล</p> <p>ค่านิยม: SULIB คือ Service Mind (S) มีจิตบริการ Unity (U) มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน Learning (L) ส่งเสริมการเรียนรู้ Inspiration (I) แสวงหาแรงบันดาลใจเพื่อการสร้างสรรค์ Borderless (B) เปิดรับ เปิดกว้าง อย่างไม่ขอบเขต</p> <p>วัฒนธรรมองค์กร: มีความสัมพันธ์แบบครอบครัวและความสัมพันธ์ทางวิชาชีพ (Family & Professional Relation)</p> <p>พันธกิจ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เป็นหน่วยงานกลางด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยีทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย 2. รวบรวม เก็บรักษาและให้บริการด้านข้อมูลเอกสาร โสตทัศนวัสดุ แก่นักศึกษา บุคลากร และหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนบุคคลภายนอก และชุมชน 3. ส่งเสริมการผลิตสื่อและสารสนเทศทางด้านศิลปกรรมและวัฒนธรรมไทย 4. สร้างเครือข่ายและประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ 5. ภาระหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
3. สมรรถนะหลัก	<p>CC1 มีจิตบริการ (Service Mind-SERV)</p> <p>CC2 สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Communication-COMMU)</p> <p>CC3 ร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork-TW)</p> <p>CC4 จริยธรรมและจรรยาวิชาชีพ (Integrity-ING)</p> <p>CC5. การสั่งสมความชำนาญในงานอาชีพ (Expertise-EXP)</p>

4. บุคลากร	บุคลากรทั้งสิ้น 87 คน เป็น 1) กลุ่มผู้บริหาร 7 คน 2) กลุ่มวิชาชีพ 23 คน และ3) สายสนับสนุนงานห้องสมุด 57 คน ปัจจัยขับเคลื่อน ตามตาราง P.1-5
5. สินทรัพย์	อาคารสถานที่ แบ่งเป็นอาคารสถานที่ให้บริการผ่านสำนักงาน สำนักฯ หอสมุดวังท่าพระ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ หอสมุดวิทยาเขตเพชรบุรี โดยแต่ละสำนักฯ และหอสมุดฯ จะมีอุปกรณ์ เทคโนโลยี หนังสือ ฐานข้อมูล สำคัญต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย และพันธกิจของหอสมุดฯ ตามตารางที่ ตาราง P.1-6
6. กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	กฎหมาย กฎระเบียบ มาตรฐานที่ใช้ในการกำกับการทำงานประกอบด้วย 1. ด้านมาตรฐานการบริการห้องสมุด 2. ด้านบริการวิชาการ 3. ด้านการบริหารการเงิน พัสดุ และ งบประมาณ 4. ด้านการ โดยมี พ.ร.บ. มาตรฐาน ต่างๆ และระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัยศิลปากร ตามตารางที่ ตาราง P.1-7
7. โครงสร้างองค์กร	สำนักฯ มีผอ.เป็นผู้นำระดับสูงทำหน้าที่บริหารสูงสุด และมีรองฯ ฝ่ายบริหาร และรองฯ ฝ่ายกลยุทธ์ฯ เป็นผู้ช่วย มีวาระดำรงตำแหน่ง 4 ปี ผู้นำระดับสูง กำหนดทิศทางและนโยบายของสำนักฯ ดำเนินนโยบายตามวิสัยทัศน์ที่แถลงไว้กับมหาวิทยาลัย มอบหมายภารกิจเฉพาะด้านให้กับคกก.ที่แต่งตั้ง กำกับรวมทั้งควบคุม ติดตาม ตรวจสอบการทำงานตามพันธกิจของสำนักฯ โดยมีเลขานุการสำนักฯ และหัวหน้าฝ่าย หรือรักษาการแทนหัวหน้าฝ่าย เป็นผู้รับมอบนโยบายดำเนินงานตามภารกิจหลักของหอสมุด และกำกับการดำเนินงานโดย คกก.ประจำสำนักฯ ตามโครงสร้าง ภาพ P.1-1
8. ผู้เรียน ลูกค้ำ ความต้องการและความคาดหวัง 9. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและความต้องการ/ ความคาดหวัง	<p>1. ผู้เรียน แบ่งเป็น C1 นักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต: 1. บริการส่งหนังสือทางไปรษณีย์ 2. จัดอบรมกระบวนการสืบค้น 3. การใช้งานห้องสมุด 4. ระบบการแจ้งเตือนต่าง ๆ 5. เพิ่มปริมาณหนังสือให้หลากหลายและทันสมัย 6. เพิ่มจำนวนเอกสารใน SURE, C2 นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา: 1. หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book) เพิ่มมากขึ้น 2. ความสะดวกในการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์ 3. เปิดบริการช่วงเสาร์และ/หรืออาทิตย์</p> <p>2. ลูกค้ำอนาคต C3 นักเรียนมัธยมศึกษา/นักศึกษาจากสถาบันอื่น: (ส่วนตลาด: พื้นที่ภาคกลาง พื้นที่ภูมิภาคตะวันตก และเพชรบุรี เช่น รร.สาธิต มศก.) 1. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ 2. กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ 3. เข้าใช้พื้นที่นั่งอ่าน</p> <p>3. ลูกค้ำกลุ่มอื่น ประกอบด้วย C4 คณาจารย์: 1. สร้างสื่อเรียนรู้อื่น ๆ เพิ่มเติม 2. จัดอบรมการโปรแกรมที่ช่วยสนับสนุนการเขียนวิทยานิพนธ์; C5 บุคลากรสายสนับสนุน มศก: การเยี่ยมชมและเข้าใช้พื้นที่ และการรับบริการสารสนเทศ เช่น แผ่นเสียง; C6 บุคคลทั่วไปผู้รับบริการวิชาการและด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม: (ส่วนตลาด: หน่วยงานภาคเอกชน / จังหวัด / หน่วยงานภาครัฐ / หน่วยงานภาคเอกชน) 1. การเข้าใช้พื้นที่ 2. การเยี่ยมชมทรัพยากรสารสนเทศ 3.</p>

	<p>การบริจาค 4. การจัดกิจกรรมที่นำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ 5. การจัดแสดงนิทรรศการและกิจกรรมศิลปะ 6. เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการเข้าถึงข้อมูลผลงานศิลปะ 7. การเผยแพร่องค์ความรู้ของบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้าน</p> <p>4. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย SH1 ศิษย์เก่า: 1. การมีส่วนร่วมของศิษย์เก่าในกิจกรรมของหอสมุด 2. การเข้าใช้พื้นที่ 3. การเยี่ยมทรัพยากรสารสนเทศ</p>
<p>10. ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือและข้อกำหนดที่สำคัญ</p>	<p>ผู้ส่งมอบ: SP1 บริษัท ห้างร้าน ได้แก่สำนักพิมพ์/บริษัทผู้ผลิต/ตัวแทนจำหน่าย; SP2 Outsource ได้แก่ บริษัทรักษาความปลอดภัย บริษัททำความสะอาดบริษัทดูแลรักษาสิทธิ์ บริษัทขายวัสดุสิ้นเปลือง</p> <p>พันธมิตร: P1 คณะวิชาต่าง ๆ ใน มศก. P2 สนง.บริหารการวิจัยฯ P3 บัณฑิตวิทยาลัย P4 สำนักดิจิทัลเทคโนโลยี</p> <p>คู่ความร่วมมือ: CO1 องค์กรวิชาชีพ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ CO2 บริษัท / ภาครัฐ / หน่วยงานเอกชน CO3 หน่วยงานที่มี MOU ได้แก่ เครือข่าย PULINET Plus ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธรฯ TCDC ตลาดหลักทรัพย์ฯ CO4 สป.อว. เครือข่าย ThaiLIS CO5 หน่วยงานภายในและภายนอกที่ร่วมจัดนิทรรศการ และโครงการความร่วมมือด้านต่าง ๆ / เครือข่ายศิลปิน / ชุมชน โดยมีข้อกำหนดและบทบาทที่ทำงานร่วมกันตามตารางที่ P.1-9</p>
<p>11. ลำดับในการแข่งขัน</p>	<p>หอสมุดวังท่าพระ มศก. ได้รับการจัดอันดับจากนิตยสาร The Cloud (2563) ให้เป็นหอสมุดด้านศิลปะที่ดีและสมบูรณ์ที่สุดในประเทศ และเป็น 1 ใน 8 ของห้องสมุดเฉพาะด้านและแหล่งรวมหนังสือหายากกลางเมืองเก่า โดยมีการกำหนดคู่แข่งคือ 1. หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และ 2. ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) มีประเด็นการเปรียบเทียบตาม ตารางที่ P.2.1</p>
<p>12. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน</p>	<p>KC1. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้า KC2. งบประมาณจากภาครัฐที่ลดลง และเงินรายได้ที่มีแนวโน้มลดลงจากจำนวนประชากรวัยเรียนลดลง KC3. การเปลี่ยนแปลงนโยบายภาครัฐต่อบริบทของกระทรวง อว. การเข้ากลุ่มมหาวิทยาลัยวิจัยระดับแนวหน้าของโลก (Global and Frontier Research ด้าน Arts, Design and Culture) KC4. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการบูรณาการด้านดิจิทัล (Digital integration) KC5. การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ตามตาราง P.2-2</p>
<p>10. ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือและข้อกำหนดที่สำคัญ</p>	<p>ผู้ส่งมอบ: SP1 บริษัท ห้างร้าน ได้แก่สำนักพิมพ์/บริษัทผู้ผลิต/ตัวแทนจำหน่าย; SP2 Outsource ได้แก่ บริษัทรักษาความปลอดภัย บริษัททำความสะอาดบริษัทดูแลรักษาสิทธิ์ บริษัทขายวัสดุสิ้นเปลือง</p> <p>พันธมิตร: P1 คณะวิชาต่าง ๆ ใน มศก. P2 สนง.บริหารการวิจัยฯ P3 บัณฑิตวิทยาลัย P4 สำนักดิจิทัลเทคโนโลยี</p> <p>คู่ความร่วมมือ: CO1 องค์กรวิชาชีพ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ CO2 บริษัท / ภาครัฐ / หน่วยงานเอกชน CO3 หน่วยงานที่มี MOU ได้แก่ เครือข่าย PULINET Plus ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธรฯ TCDC ตลาด</p>

	<p>หลักทรัพย์ฯ CO4 สป.อว. เครือข่าย ThaiLIS CO5 หน่วยงานภายในและภายนอกที่ร่วมจัดนิทรรศการ และโครงการความร่วมมือด้านต่าง ๆ / เครือข่ายศิลปิน / ชุมชน โดยมีข้อกำหนดและบทบาทที่ทำงานร่วมกันตามตารางที่ P.1-9</p>
11. ลำดับในการแข่งขัน	<p>หอสมุดวังท่าพระ มศก. ได้รับการจัดอันดับจากนิตยสาร The Cloud (2563) ให้เป็นหอสมุดด้านศิลปะที่ดีและสมบูรณ์ที่สุดในประเทศ และเป็น 1 ใน 8 ของห้องสมุดเฉพาะด้านและแหล่งรวมหนังสือหายากกลางเมืองเก่า โดยมีการกำหนดคู่เทียบ คือ 1. หอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์และ 2. ศูนย์สร้างสรรค์งานออกแบบ (TCDC) มีประเด็นการเปรียบเทียบตาม ตารางที่ P.2.1</p>
12. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน	<p>KC1. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้า KC2. งบประมาณจากภาครัฐที่ลดลง และเงินรายได้ที่มีแนวโน้มลดลงจากจำนวนประชากรวัยเรียนลดลง KC3. การเปลี่ยนแปลงนโยบายภาครัฐต่อบริบทของกระทรวง อว. การเข้ากลุ่มมหาวิทยาลัยวิจัยระดับแนวหน้าของโลก (Global and Frontier Research ด้าน Arts, Design and Culture) KC4. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการบูรณาการด้านดิจิทัล (Digital integration) KC5. การระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ตามตาราง P.2-2</p>
13. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ	<p>Website, MOU ขอข้อมูลเปรียบเทียบ</p>
14. ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	<p>ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ : SC1. ความต้องการของผู้รับบริการที่เปลี่ยนไปมีความหลากหลายยิ่งขึ้นและสูงขึ้น SC2. การบริหารจัดการภายใต้ข้อจำกัดจากงบประมาณเงินรายได้ โดยได้รับงบประมาณเงินแผ่นดินน้อยมาก SC3. การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของหอสมุดเพื่อรองรับ Digital Library SC4. การพัฒนาบุคลากรเพื่อตอบสนองกลยุทธ์ SC5. การเผยแพร่ข้อมูลทรงคุณค่าในอดีตให้ทันสมัย SC6. การเก็บรักษาทรัพยากรโบราณทรงคุณค่า</p> <p>ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์: SA1. เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ง่าย สามารถทำงานร่วมกันระหว่างหอสมุดฯ กับคณะและนศ. สื่อสารด้วยภาพลักษณ์ที่ดี สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาคมได้และบุคลากรสำนักฯ มีแนวคิดที่ดีต่อการสร้างนวัตกรรมบริการให้โดดเด่น SA2. มีเครือข่าย / คู่ความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนทรัพยากรสารสนเทศระหว่างกันและสามารถจัดกิจกรรม / โครงการบริการวิชาการได้ SA3. มีทรัพยากรสารสนเทศทรงคุณค่าที่เป็นเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยฯ ทั้งในเรื่องของศิลปะ วัฒนธรรม และโบราณคดีที่พร้อมสำหรับการปรับเข้าสู่โลกดิจิทัล SA4. บุคลากรในองค์กรเป็นผู้มีความพร้อมในการเรียนรู้สูง SA5. ฝ่ายหอสมุดฯ และคณะทำงานประชาสัมพันธ์นำเสนอผ่านสื่อได้ดี SA6. คณะทำงานฯ แต่ละชุดมีประสบการณ์มากควรมีงบประมาณสนับสนุน</p>

15. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	ปรับปรุงคุณภาพกระบวนการด้วยวงจร PDCA และวิเคราะห์กระบวนการงานโดยใช้ SIPOC พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ด้วย KM ปรับปรุงคุณภาพระดับองค์กรด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
-----------------------------------	---

ตาราง 1 แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 1-6 (Item Band)

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5% (Band 1)	A: ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบให้เห็น มีสารสนเทศเพียงผิวเผิน D: ไม่มีการนำแนวทางที่เป็นระบบไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ หรือมีเพียงเล็กน้อย L: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีแนวคิดในการปรับปรุง มีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา I: ไม่แสดงให้เห็นว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันในระดับสถาบัน แต่ละส่วนหรือหน่วยงาน ดำเนินการอย่างเอกเทศ
10%, 15%, 20% หรือ 25% (Band 2)	A: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางที่เป็นระบบที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ D: การนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้นในเกือบทุกส่วนหรือหน่วยงานซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อนั้น L: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงจากการตั้งรับปัญหาเป็นแนวคิดในการปรับปรุงแบบพื้น ๆ I: มีแนวทางที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนหรือหน่วยงานอื่น โดยส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา
30%, 35%, 40% หรือ 45% (Band 3)	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่าบางส่วนหรือบางหน่วยงานเพียงอยู่ในขั้นเริ่มต้น L: แสดงให้เห็นว่าเริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางเริ่มมีความสอดคล้องกับความต้องการพื้นฐานของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
50%, 55%, 60% หรือ 65% (Band 4)	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดี ถึงแม้การปฏิบัติอาจแตกต่างกันในบางส่วนหรือบางหน่วยงาน L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์การ ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ I: แนวทางมีความสอดคล้องกับความต้องการโดยรวมของสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
70%, 75%, 80% หรือ 85% (Band 5)	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้อ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างของการปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญ L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และเริ่มมีการเรียนรู้ในระดับองค์การ ซึ่งรวมถึงการสร้างนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาอันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และการเรียนรู้ระดับองค์การ I: แนวทางมีบูรณาการกับความต้องการของสถาบัน ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ
90%, 95% หรือ 100% (Band 6)	A: แสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดโดยรวมของหัวข้ออย่างสมบูรณ์ D: มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญระหว่างส่วนหรือหน่วยงาน L: มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการเรียนรู้ในระดับองค์การผ่านการสร้างนวัตกรรม เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ทั่วทั้งองค์การในการจัดการ มีหลักฐานชัดเจนของการพัฒนาและนวัตกรรมทั่วทั้งองค์การ อันเป็นผลเนื่องมาจากการวิเคราะห์และแบ่งปัน I: แนวทางมีบูรณาการอย่างสมบูรณ์กับความต้องการของสถาบันทั้งในปัจจุบันและอนาคตตามที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์การและเกณฑ์หมวดอื่น ๆ

ตาราง 2 แนวทางการให้คะแนนรายหมวด สำหรับหมวด 7 (Item Band)

คะแนน	คำอธิบาย
0% หรือ 5% (Band 1)	<p>Le: ไม่มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบัน และ/ หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดีในเรื่องที่รายงานไว้</p> <p>T: ไม่มีการรายงานข้อมูลที่แสดงแนวโน้ม หรือมีข้อมูลที่แสดงแนวโน้มในทางลบ</p> <p>C: ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I: ไม่มีการรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p>
10%, 15%, 20% หรือ 25% (Band 2)	<p>Le: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันเพียงบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบัน ตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ และเริ่มมีระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่อง</p> <p>T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง บางเรื่องแสดงแนวโน้มในทางลบ</p> <p>C: แทบไม่มี หรือไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I: มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p>
30%, 35%, 40% หรือ 45% (Band 3)	<p>Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สำคัญต่อสถาบันตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ</p> <p>T: มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี</p> <p>C: เริ่มมีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ</p> <p>I: มีการรายงานผลลัพธ์ในหลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p>
50%, 55%, 60% หรือ 65% (Band 4)	<p>Le: มีการรายงานถึงระดับผลการดำเนินการที่ดีในเกือบทุกเรื่องที่มีความสำคัญต่อสถาบันตามที่ระบุไว้ในข้อกำหนดของหัวข้อ</p> <p>T: แสดงถึงแนวโน้มที่ดีอย่างชัดเจนในเรื่องต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> <p>C: ผลการดำเนินการในปัจจุบันในบางเรื่องดี เมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง</p> <p>I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด และกระบวนการ</p>
70%, 75%, 80% หรือ 85% (Band 5)	<p>Le: มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีถึงดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่</p> <p>T: สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีอย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> <p>C: มีการเปรียบเทียบแนวโน้มและระดับผลการดำเนินการในปัจจุบันเป็นจำนวนมากหรือส่วนมากกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือระดับเทียบเคียง รวมทั้งแสดงถึงความเป็นผู้นำในเรื่องต่าง ๆ และมีผลการดำเนินการที่ดีมาก</p> <p>I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ</p>
90%, 95% หรือ 100% (Band 6)	<p>Le: มีการรายงานผลการดำเนินการที่ดีเลิศในเรื่องที่มีความสำคัญต่อข้อกำหนดของหัวข้อเป็นส่วนใหญ่</p> <p>T: สามารถรักษาแนวโน้มที่ดีไว้ได้อย่างต่อเนื่องในเรื่องสำคัญทุกเรื่องที่จะบรรลุพันธกิจของสถาบัน</p> <p>C: แสดงถึงความเป็นผู้นำในวงการศึกษาและเป็นระดับเทียบเคียงให้สถาบันอื่นในหลายเรื่อง</p> <p>I: มีการรายงานผลการดำเนินการของสถาบันในข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ</p>

ตาราง 3 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของกระบวนการ (Overall Band)

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

ตาราง 4 คำอธิบายระดับการประเมินในภาพรวมของผลลัพธ์ (Overall Band)

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