



มหาวิทยาลัยมหิดล
หอสมุดและคลังความรู้



ถอดบทเรียนผลการตรวจประเมิน EdPEX ของหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล (2559-2562)

Lesson Learned of the EdPEX Assessment Results
of Mahidol University Library and Knowledge Center (2016-2019)

การนำเสนอผลงานในการประชุมวิชาการระดับ PULINET ครั้งที่ 10 กลุ่มที่ 3 การบริหารองค์กร การจัดการความรู้ (KM)

วันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2563 PULINET 2020 : “Library Transformation in a Disrupted World”



มหาวิทยาลัยมหิดล
หอสมุดและคลังความรู้

ผู้นำเสนอผลงาน



นางสาวพรจิตต์ หมี่งาม

Ms. Pornchit Meengam

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและวิชาการ

บรรณารักษ์ (ผู้ชำนาญการ)

อีเมล pornchit.mee@mahidol.ac.th

โทร. 0-2800-2680-9 ต่อ 4217



นางสาวอุทัยวรรณ สุวรรณยังยืน

Ms. Authaiwan Suwanyangyuen

นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ

อีเมล authaiwan.suw@mahidol.ac.th

โทร. 0-2800-2680-9 ต่อ 4272



บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลประเมิน จุดเด่น และ โอกาสพัฒนา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล

เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จาก “รายงานการตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ของหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล (Feedback Report)” ประจำปี ที่จัดทำโดยคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัยมหิดลประจำปี 2559-2562 จำนวน 4 เล่ม

ผลการวิเคราะห์คะแนนประเมิน จุดเด่น และโอกาสพัฒนา จาก Feedback Report ทั้ง 4 เล่ม ทำให้หอสมุดและคลังความรู้ฯ นำจุดเด่น (แนวปฏิบัติที่ดี) ที่ได้รับจากรายงาน ไปเป็นพื้นฐานของการพัฒนาการดำเนินการให้เป็นระบบและสอดคล้องตามเกณฑ์ EdPEX อีกทั้งนำโอกาสพัฒนา (OFI) ที่ได้รับ มาจัดลำดับความสำคัญ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้มีระดับพัฒนาการที่ดีขึ้นในปีต่อไป



หอสมุดฯ ใช้เกณฑ์ EdPEx ปี 2558-2560 และเกณฑ์ TQA ปี 2561-2562 มาเป็นแนวทางประเมินคุณภาพขององค์กรตามนโยบายของมหาวิทยาลัยมหิดล



EdPEx สกอ.
ปี 2558-2560

เกณฑ์ TQA
ปี 2561-2562

จัดทำรายงานการประเมินตนเอง
(SAR - Self Assessment Report)
ตามเกณฑ์ EdPEx ปี 2559-2562 รวม 4 เล่ม



LKC-SAR
(ปี 59-62)

ได้รับ “รายงานการตรวจประเมินตาม
เกณฑ์ (EdPEx) ประจำปี (Feedback
Report)”
ข้อมูล ประกอบด้วย แถบคะแนน ระดับ
พัฒนาการ จุดเด่น และ โอกาสพัฒนา ที่
นำมาเป็นประโยชน์ต่อการนำไปวางแผน
ปรับปรุงองค์กร



Feedback Report

เข้ารับการตรวจประเมินโดยคณะกรรมการตรวจประเมิน
ของมหาวิทยาลัยมหิดล ตามเกณฑ์ EdPEx



EdPEx Committee

บทวิเคราะห์นี้ เป็นการถอดบทเรียนผลการตรวจประเมิน EdPEx ของหอสมุดฯ ปี 2559-2562 เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการนำเกณฑ์ EdPEx มาประเมินองค์กร บริหารจัดการองค์กรในภาพรวม มุ่งสู่ความเป็นเลิศและมาตรฐานคุณภาพต่อไป



- เพื่อถอดบทเรียนผลการตรวจประเมิน EdPEX ของหอสมุดฯ ปี2559-2562 วิเคราะห์ จุดเด่น และโอกาสพัฒนา จาก “รายงานการตรวจประเมินตามเกณฑ์ (EdPEX) ของหอสมุดฯ ประจำปี 2559-2562” รวม 4 เล่ม และหาแนวทางในการวางแผนพัฒนา จัดลำดับความสำคัญ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรให้มีระดับพัฒนาการที่ดีขึ้นในปีต่อไป

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 1

จำแนกผลการตรวจประเมิน จากเล่ม (Feedback Report) ทั้ง 4 เล่ม ออกเป็นรายหมวด ดังนี้

หมวดที่ 1-6 กระบวนการ

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

หมวดที่ 3 ลูกค้า

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวดที่ 5 บุคลากร

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด

“กระบวนการ” หมายถึง วิธีการที่องค์กรใช้เพื่อให้งานสำเร็จ เพื่อตอบสนองข้อกำหนดต่าง ๆ ในหมวด 1-6 เป็นการตรวจ 4 มิติ

การประเมินกระบวนการ (ADLI)

A – Approach (แนวทาง)	มีวิธีการอย่างไร ในการให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ มีแนวทางอย่างเป็นระบบ (D-R-M-P) ประสิทธิภาพของแนวทางที่สำคัญขององค์กรเป็นอย่างไร
D - Deployment (การนำไปปฏิบัติ)	นำแนวทางที่สำคัญไปใช้อย่างคงเส้นคงวา ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างไร
L - Learning (การเรียนรู้)	ประเมินและปรับปรุงแนวทางที่สำคัญขององค์กรได้ดีเพียงไร มีการแบ่งปันการปรับปรุงภายในองค์กรได้ดีเพียงไร องค์กรความรู้ใหม่ ๆ ได้นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมหรือไม่
I - Integration (การบูรณาการ)	แนวทางสอดคล้องกับความจำเป็นขององค์กรปัจจุบันและอนาคตอย่างไร ตัววัดสารสนเทศ และระบบ ปรับปรุงเสริมกระบวนการและหน่วยงานได้ดีเพียงใด กระบวนการและการปฏิบัติทั้งองค์กรสอดคล้องกันได้ดีเพียงใดเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ระดับองค์กรที่สำคัญ

“ผลลัพธ์” หมายถึง ผลผลิตและผลลัพธ์ขององค์กร ที่บรรลุผลตามข้อกำหนดใน หมวด 7 เป็นการตรวจ 4 มิติ

การประเมินผลลัพธ์ (LeTCI)

Le – Level (ระดับ)	ระดับของผลการดำเนินการปัจจุบันเทียบกับเป้าหมาย
T - Trend (แนวโน้ม)	ผลลัพธ์มีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้น หรือเหมือนเดิม หรือแย่ลงกว่าเดิม
C - Comparison (การเปรียบเทียบ)	ผลการดำเนินการขององค์กรเปรียบเทียบกับตัวเปรียบเทียบ และ/หรือ ระดับเทียบเคียงที่เหมาะสม
I - Integration (การบูรณาการ)	ติดตามดูผลลัพธ์ที่สำคัญกับองค์กรหรือไม่ และพิจารณาถึงความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญหรือไม่ ใช้ผลลัพธ์นั้น เพื่อการตัดสินใจหรือไม่



ผลคะแนน พิจารณาจากการแสดงภาพรวม 4 มิติของกระบวนการ (ADLI) และ 4 มิติของผลลัพธ์ (LeTCI) ที่เป็นไปตามเกณฑ์ EdPEx ช่วงคะแนนที่ได้สะท้อนการตอบรายงานในภาพรวม แบ่งเป็น 6 แถบ (BAND) ดังนี้

แถบ 1 (0-5%) / แถบ 2 (10-25%) / แถบ 3 (30-45%) / แถบ 4 (50-65%) / แถบ 5 (70-85%) / แถบ 6 (90-100%)

คะแนนกระบวนการ (ADLI) หมวด 1-6

แถบที่ 2 10-25%	เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบ ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติในชั้นเริ่มต้น เปลี่ยนจากการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา เป็นปรับปรุงทั่วไป แนวทางสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับองค์กร ส่วนใหญ่เกิดจากการร่วมกันแก้ปัญหา
แถบที่ 3 30-45%	แนวทางเป็นระบบ มีประสิทธิผล ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ มีแนวทางในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ แนวทางสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน ตามที่ระบุไว้ใน OP และกระบวนการอื่น

คะแนนผลลัพธ์ (LeTCI) หมวด 7

แถบที่ 2 10-25%	มีรายงานผลการดำเนินการบางเรื่อง และมีระดับผลการดำเนินการที่เริ่มดี มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลในบางเรื่อง โดยบางเรื่องแสดงแนวโน้มเชิงลบ ไม่มีการรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ มีการรายงานผลลัพธ์เพียงบางเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร
แถบที่ 3 30-45%	มีการรายงานระดับผลการดำเนินการที่ดี ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของหัวข้อ มีการรายงานแนวโน้มของข้อมูลบางเรื่อง และข้อมูลส่วนใหญ่ที่แสดงนั้นมีแนวโน้มที่ดี เริ่มมีการแสดงสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ มีการรายงานผลลัพธ์หลายเรื่องที่มีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจขององค์กร



ขั้นตอนที่ 3

ศึกษา “**ระดับพัฒนาการขององค์กร**” ซึ่งเป็นการแบ่งช่วงคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยมหิดล (อ้างอิงตาม 2016 Scoring Band Descriptors)

BAND	MU'sDee	SCORE	
		Process	Result
4	4A	291 - 320	234 - 255
	4B	261 - 290	211 - 233
3	3A	231 - 260	191 - 210
	3B	201 - 230	171 - 190
2	2A	176 - 200	148 - 170
	2B	151 - 175	126 - 147
1	1A	126 - 150	101 - 120
	1A-	101 - 125	81 - 100
	1B+	76 - 100	61 - 80
	1B	51 - 75	41 - 60
	1B-	< 50	< 40

ระดับความสำเร็จด้านกระบวนการ

Band 1 (0-150)	เริ่มต้นการดำเนินการตามข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ มีความพยายามปรับปรุง คือ การรวมกันของการแก้ปัญหา
Band 2 (151-200)	มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ มีบางหน่วยงานเริ่มนำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ มีการปรับปรุงเป็นแบบตั้งรับปัญหา

ระดับความสำเร็จด้านผลลัพธ์

Band 1 (0-125)	มีรายงานผลลัพธ์ที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์ แต่ ขาดการแสดงแนวโน้มและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
Band 2 (126-170)	มีรายงานผลลัพธ์ที่ตอบสนองต่อข้อกำหนดเกณฑ์ขั้นพื้นฐาน ผลลัพธ์แสดงให้เห็นถึงระดับประสิทธิภาพที่ดี เริ่มมีข้อมูลเปรียบเทียบและการแสดงแนวโน้ม



ขั้นตอนที่ 4

วิเคราะห์ จุดเด่น และ โอกาสพัฒนา จาก Feedback Report จำนวน 4 เล่ม

ใน Feedback Report แต่ละปี ประกอบด้วย

1. Key Theme – Process Items

- จุดเด่น หรือแนวปฏิบัติที่ดี ในส่วน กระบวนการ ดำเนินงาน
- โอกาสพัฒนาที่สำคัญ หรือประเด็นที่สมควรพิจารณาทบทวน ในส่วน กระบวนการ ดำเนินงาน

2. Key Theme – Result Items

- จุดเด่น ในหมวด ผลลัพธ์ ที่มีความสอดคล้องและมีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจ
- โอกาสพัฒนาที่สำคัญ หรือประเด็นที่สมควรพิจารณาทบทวนในส่วน ผลลัพธ์ ที่มีความสอดคล้อง และมีความสำคัญต่อการบรรลุพันธกิจ

3. คำอธิบายรายละเอียดของจุดเด่นและโอกาสการพัฒนา จำแนกรายหมวด รายข้อ
(หมวด 1- 6 กระบวนการ รวม 12 ข้อ / หมวด 7 ผลลัพธ์ รวม 5 ข้อ)



หอสมุดฯ มี **ระดับพัฒนาการองค์กรดีขึ้น** ซึ่งเกิดจาก **การนำโอกาสพัฒนา** มาปรับปรุงกระบวนการให้สอดคล้องกับพันธกิจ และมี
การวางแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติในปีถัดไป
ปี 2559 พัฒนาการ อยู่ในระดับ **เริ่มต้น** -- > ปี 2562 พัฒนาการ **เริ่มมีแนวทางเป็นระบบ**

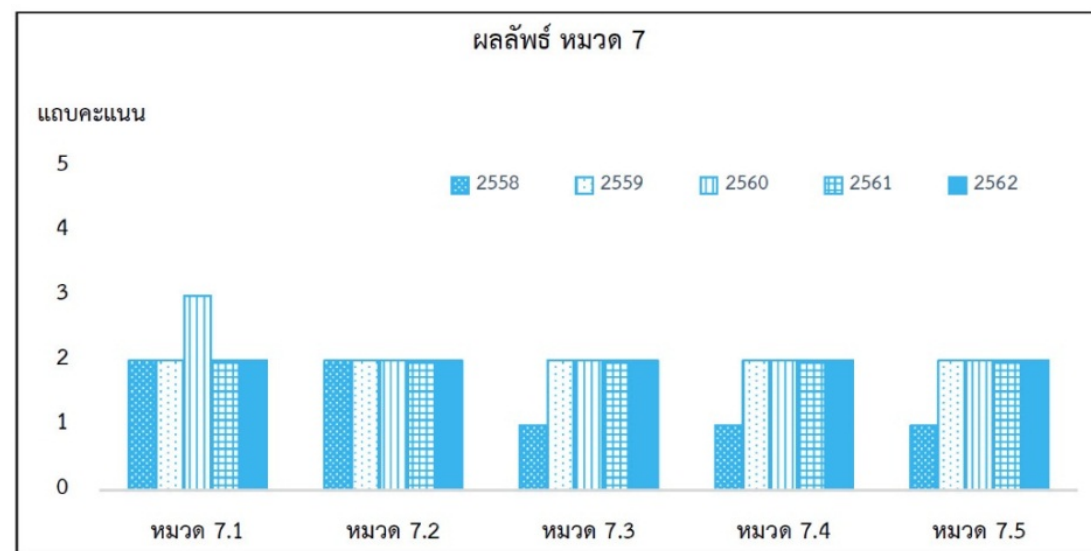
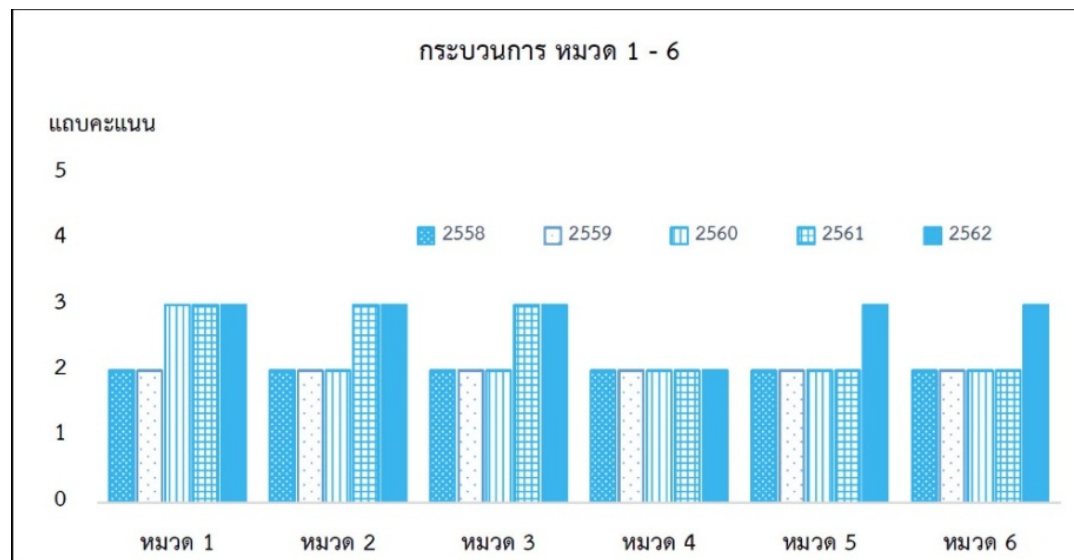
ผลประเมินคะแนนการตรวจประเมินตามเกณฑ์ EdPEX ของหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล ปี 2558 - 2562

การจัดอันดับ MU'sDee		ประจำปี 2558		ประจำปี 2559		ประจำปี 2560		ประจำปี 2561		ประจำปี 2562 ^{new}	
		23 กรกฎาคม 2558		2-3 พฤษภาคม 2559		19-20 กรกฎาคม 2560		13-14 มิถุนายน 2561		18-19 มิถุนายน 2562	
Band	ระดับ พัฒนาการ	กระบวนการ (Process)	ผลลัพธ์ (Result)	กระบวนการ (Process)	ผลลัพธ์ (Result)	กระบวนการ (Process)	ผลลัพธ์ (Result)	กระบวนการ (Process)	ผลลัพธ์ (Result)	กระบวนการ (Process)	ผลลัพธ์ (Result)
2	2A	176 - 200	148 - 170	176 - 200	148 - 170	176 - 200	148 - 170	176 - 200	148 - 170	176 - 200	148 - 170
	2B	151 - 175	126 - 147	151 - 175	126 - 147	151 - 175	126 - 147	151 - 175	126 - 147	▶ 151 - 175 ◀	126 - 147
1	1A	126 - 150	101 - 125	126 - 150	101 - 125	▶ 126 - 150 ◀	101 - 125	▶ 126 - 150 ◀	101 - 125	126 - 150	▶ 101 - 125 ◀
	1A -	101 - 125	81 - 100	101 - 125	81 - 100	101 - 125	▶ 81 - 100 ◀	101 - 125	▶ 81 - 100 ◀	101 - 125	81 - 100
	1B +	76 - 100	61 - 80	▶ 76 - 100 ◀	61 - 80	76 - 100	61 - 80	76 - 100	61 - 80	76 - 100	61 - 80
	1B	▶ 51 - 75 ◀	41 - 60	51 - 75	▶ 41 - 60 ◀	51 - 75	41 - 60	51 - 75	41 - 60	51 - 75	41 - 60
	1B -	< 50	▶ < 40 ◀	< 50	< 40	< 50	< 40	< 50	< 40	< 50	< 40



คะแนนกระบวนการรายหมวด พบว่า
ปี 2562 เพิ่มขึ้น เป็นแถบ 3 (30-
45%) เกือบทุกหมวด
ยกเว้น หมวดที่ 4 ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่า
การจัดการตัววัดและสารสนเทศ ยังไม่
ตอบสนองต่อพันธกิจองค์กรและ
ข้อกำหนดพื้นฐานของเกณฑ์

คะแนนผลลัพธ์ (7.1-7.5) ได้ แถบ 2
(10-25%) เกือบทั้งหมด หมายถึง
ขาดการแสดงแนวโน้มและข้อมูลเชิง
เปรียบเทียบ





การนำ**โอกาสพัฒนา** มาทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ ในปีต่อๆ มาเพื่อตอบสนองข้อกำหนดพื้นฐานในแต่ละหมวด ทำให้พบว่า หอสมุดฯ มี **จุดเด่น** ในการดำเนินงานรายหมวด ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์กร

การกระทำของผู้นำที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในปัจจุบันและอนาคต บทบาทของผู้นำระดับในการสื่อสารและการเปลี่ยนแปลงองค์กร ความรับผิดชอบในระบบการกำกับดูแลที่มีต่อแผนกลยุทธ์

- (1) ผู้นำแสดงความมุ่งมั่นในการนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ ผ่านกระบวนการจัดทำ VMV พร้อมถ่ายทอดกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติโดยให้บุคลากรจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน (PA) มีการติดตามผลการดำเนินงาน ผ่านตัววัด มีการเยี่ยมเยียนหน่วยงาน (PA-visit) ทุกรอบการประเมิน
- (2) แสดงระบบกำกับดูแลองค์กรตามสายบริหาร มีการสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารแบบ 360 องศา ประเมินผลการปฏิบัติงาน (PA) ด้วยการนำเสนอผลงานด้วยวาจาและหลักฐานเชิงประจักษ์
- (3) แสดงแนวปฏิบัติการส่งเสริมพฤติกรรมถูกกฎหมายและจริยธรรม กำหนดผู้รับผิดชอบ ตัววัดความสำเร็จ การแก้ไขความกังวลของสังคมที่มีต่อการปฏิบัติงาน เช่น แนวทางปฏิบัติตามข้อกฎหมาย ระเบียบ จริยธรรม หรือ การควบคุมการละเมิดลิขสิทธิ์
- (4) แสดงระบบการสื่อสาร การสร้างความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้าภายในและภายนอกผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Internet, Intranet, LINE, Facebook ทำให้ทราบทิศทางการดำเนินงานของหอสมุดฯ ที่ชัดเจน
- (5) แสดงการรับผิดชอบต่อสังคม สนับสนุนชุมชน การดำเนินโครงการผ่านกลยุทธ์ ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ผ่านการมีส่วนร่วมของบุคลากร เช่น โครงการส่งเสริมการเรียนรู้สู่ชุมชนศาลาया เป็นต้น

หมวด 2 กลยุทธ์

กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่ตอบสนองพันธกิจที่อาจเกิดขึ้นในเรื่องการเปลี่ยนแปลง การเตรียม
สำหรับการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ การใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่มีมากขึ้น

- (1) แสดงหลักฐานว่า บุคลากรมีส่วนร่วมวางแผนกลยุทธ์ โดยใช้ SWOT Analysis มีการทบทวนยุทธศาสตร์ทุก 2 ปี จัดทำแผนกลยุทธ์ ตัววัด แสดงเส้นทางนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ถ่ายทอดลงสู่ปฏิบัติผ่านระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน และโครงการเชิงกลยุทธ์
- (2) แสดงแผนด้านบุคลากร พัฒนาทักษะวิชาชีพ ศักยภาพผู้นำ จัดสรรงบประมาณสนับสนุน
- (3) แสดงแนวทางวิเคราะห์ความพร้อมด้านเงินและทรัพยากร จัดสรรทรัพยากรตามแผน มีการบริหารการเงินอย่างสมดุล เช่น มีนโยบายการไม่ก่อหนี้ค้างชำระ มีคณะกรรมการพิจารณางบประมาณ กำกับแผนงานต่างๆ

หมวด 3 ลูกค้

พึงเสียงลูกค้า ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ความผูกพันของลูกค้า การเสริมสร้างชื่อเสียงภาพลักษณ์
องค์กร การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

- (1) แสดงหลักฐาน วิธีการและช่องทางรับฟังเสียงลูกค้า กำหนดผู้รับผิดชอบและสารสนเทศที่ต้องการใช้ประโยชน์ เป็นแนวทางให้ห้องสมุดทุกแห่ง ปรับปรุง ออกแบบการบริการ ตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง
- (2) มีวิธีประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน โดยใช้มาตรฐานแบบ LibQUAL ครอบคลุมด้านบริการและผู้ให้บริการ ด้านห้องสมุดแหล่งค้นคว้า และด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- (3) กำหนดคู่เทียบ ศึกษาข้อมูลคู่เทียบระดับต่างประเทศและในระดับประเทศ แลกเปลี่ยนข้อมูลผ่านช่องทางหลากหลาย
- (4) แสดงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน 11 ช่องทาง แสดงบนเว็บไซต์ “Voice of Customers” เป็นสารสนเทศ เพื่อปรับปรุงระบบบริการ แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน มีระบบแจ้งผลแก้ไขต่อผู้ร้องเรียน

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

การใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลลูกค้าในการปรับปรุงผลการดำเนินการ การประเมินความจำเป็นที่อาจเกิดในการเปลี่ยนแปลงอย่างพลิกผันในโครงสร้างและระบบงาน

- (1) แสดงหลักฐาน การสร้างและจัดการความรู้ขององค์กร จำแนกความรู้และทักษะตามระบบงาน รวบรวม จัดเก็บใน เว็บไซต์ “โครงสร้างองค์กร” และ “ฐานข้อมูลโครงการเชิงกลยุทธ์ประจำปี” ซึ่งดำเนินการต่อเนื่อง
- (2) มีวิธีการกำหนดแนวทางรักษาความปลอดภัยข้อมูลและสารสนเทศ กำหนดผู้รับผิดชอบควบคุมคุณภาพข้อมูลและสารสนเทศ จัดการข้อมูลให้พร้อมใช้งาน น่าเชื่อถือ ด้วยวิธีการ 1) แผนบริหารความเสี่ยงและเตรียมพร้อมในสถานการณ์ฉุกเฉิน 2) ปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อกำหนดในการใช้งานทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ที่บอกรับ

หมวด 5 บุคลากร

สภาพแวดล้อมบุคลากร การเตรียมบุคลากรเพื่อรับการเปลี่ยนแปลง ด้านโครงสร้างองค์กรและระบบงาน ความผูกพันของบุคลากร การประเมินประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาได้ดียิ่งขึ้น

- (1) แสดงการจัดสรรอัตรากำลังตามโครงสร้างระบบงาน กำหนดสมรรถนะ คุณสมบัติพิเศษในตำแหน่ง กำหนดแนวปฏิบัติดูแลบุคลากรใหม่ เช่น ระบบพี่เลี้ยง กิจกรรมปฐมนิเทศ สร้างสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานผ่านกิจกรรมต่างๆ
- (2) แสดงการสร้างสภาพแวดล้อมของที่ทำงานให้มีสุขภาวะปลอดภัย จัดการสวัสดิการบุคลากร เช่น เงินยืมสำรองจ่ายสำหรับบุคลากรใหม่ ค่าตรวจสุขภาพ กำหนดผู้รับผิดชอบ สํารวจ ปรับปรุงระเบียบสวัสดิการ เป็นต้น
- (3) มีแนวทางจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร ส่งเสริมการทำงานแบบข้ามสายงาน ปรับโครงสร้างการทำงานให้ราบลงพัฒนาศักยภาพของบุคลากรต่อเนื่อง
- (4) แสดงวิธีการประเมินความผูกพันของบุคลากร กำหนดปัจจัยความผูกพัน ใช้เครื่องมือ Happinometer 9 มิติ และระดับความผูกพัน 3 มิติ ได้แก่ SAY, STAY, STRIVE ตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยและกำหนดเอง 9 ด้าน
- (5) มีแนวทางจัดการผลการปฏิบัติงาน ผ่านกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน (PA) การประเมินสมรรถนะ การใช้ระบบการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนแบบ Result-based



หมวด 6 การปฏิบัติการ

ตามถึงกระบวนการทำงาน การจัดการนวัตกรรม ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ การควบคุมต้นทุน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

- (1) แสดงหลักฐานการใช้ SIPOC กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญ เพื่อออกแบบระบบงาน/กระบวนการงาน ใช้กลไก ตรวจสอบ PA site visit กำหนด OKRs ร่วมกัน แก้ไขปัญหาความล่าช้าจากห่วงโซ่อุปทานทำให้ได้รับคุณค่าจากบริการ
- (2) แสดงวิธีการจัดการระบบสารสนเทศให้น่าเชื่อถือ ได้แก่ กำหนดผู้ดูแลความถูกต้องของสารสนเทศ กำหนดสิทธิการเข้าใช้งานแต่ละระดับ ป้องกัน Hacker ตรวจสอบความปลอดภัย 24 ชม. ผ่านการ Remote
- (3) แสดงหลักฐานการเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยภาวะฉุกเฉิน มีคณะกรรมการกำกับเชิงนโยบาย ติดตั้ง security gate, CCTV ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนรับสถานการณ์ฉุกเฉิน มีระบบประสานงานทำให้มีมาตรฐานบริการที่เท่าเทียมแม้ในภาวะฉุกเฉิน

หมวด 7 ผลลัพธ์

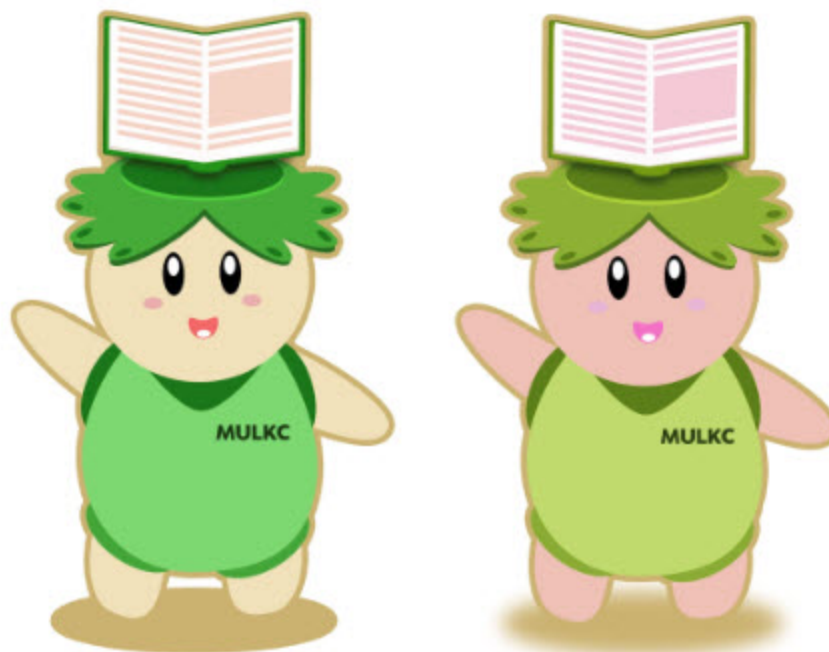
- (1) แสดงรายงานผลการดำเนินการบางเรื่อง que ตอบสนองต่อข้อกำหนดพื้นฐาน ผลการดำเนินการบางเรื่องมีระดับดี บางเรื่องมีแนวโน้มที่ดี และ/หรือ อยู่ในระดับที่ดีกว่าคู่แข่ง ประการสำคัญ คือ ขาดข้อมูลเทียบเคียงเป็นส่วนใหญ่



- ผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า หอสมุดฯ ใช้กรอบคำถามในเกณฑ์ EdPEX ตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยมหิดล มาประเมินตนเอง วิเคราะห์จุดแข็ง ค้นหาโอกาสพัฒนา จัดลำดับความสำคัญ เพื่อวางแผน ปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นระบบ ทำให้ผลลัพธ์ดีขึ้นตามเป้าหมาย ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีคุณภาพ ในลำดับต่อ ๆ ไป
- สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การศึกษาเทียบเคียง (Benchmarking) กับองค์กรที่มีบริบทใกล้เคียงกัน เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
- แม้ว่า หอสมุดฯ จะไม่ใช่ส่วนงานด้านการศึกษา ไม่มีการเรียน-การสอน แต่ด้วยบริบทขององค์กรที่สนับสนุนทุกพันธกิจของมหาวิทยาลัย ให้บริการวิชาการ และเป็นแหล่งเรียนรู้ การใช้เกณฑ์ EdPEX ซึ่งเป็นเกณฑ์สำหรับสถาบันการศึกษา ก็สามารถนำมาปรับใช้กับองค์กรที่มีบริบทเช่นเดียวกับหอสมุดฯ ได้เช่นกัน



มหาวิทยาลัยมหิดล
หอสมุดและคลังความรู้



ขอขอบคุณ