

คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดทำและรายงานข้อตกลงการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศ

ด้วย OKRs สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น



นางสาวทิพานัน พงษ์สุวรรณ

สำนักหอสมุด

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

2563

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดทำและรายงานข้อตกลงการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศด้วย OKRs สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เล่มนี้ เรียบเรียงขึ้น เพื่อใช้เป็นคู่มือประกอบการปฏิบัติงานของผู้ที่เกี่ยวข้องด้านการรายงานผลการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศ ตามแนวทางมหาวิทยาลัย ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรายงาน ตัวชี้วัด OKRs นำเสนอตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของ OKRs ในแต่ละด้านประกอบด้วย ด้านประชาคม (People : P) ด้านระบบนิเวศของมหาวิทยาลัย (Ecological : E) ด้านจิตวิญญาณความเป็นมหาวิทยาลัยขอนแก่น (Spiritual : S) ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ และเป็นแนวปฏิบัติที่ดีตลอดจนข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติและพัฒนากิจการดำเนินงาน เพื่อขับเคลื่อนการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุดให้ไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ รวมทั้งเป็นการยกระดับผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์และค่าเป้าหมายในแต่ละปีงบประมาณ

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง และเป็นแนวทางและมีมาตรฐานการทำงานเดียวกัน โดยเนื้อหาจะประกอบด้วยแนวทางการเตรียมพร้อมก่อนจัดทำคำข้อตกลงการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศด้วย OKRs ประจำปีงบประมาณ รวมถึงขั้นตอนการรายงานผลดำเนินงาน (ผ่านระบบ Online Google Drive) ตามแบบฟอร์ม กองยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น แก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องและสามารถนำความรู้ไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้มีข้อบกพร่องหรือมีความผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำขออภัย มา ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำ

นางสาวทิพานัน พงษ์สุวรรณ
นักเอกสารสนเทศ ปฏิบัติการ
ประกันคุณภาพ สำนักหอสมุด

หนังสือรับรอง

ขอรับรองว่า “คู่มือปฏิบัติงานการจัดทำและรายงานข้อตกลงการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศด้วย OKRs สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น” ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2562 เพื่อให้ประกอบการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพ อีกทั้งยังได้เผยแพร่คือมีบนเว็บไซต์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่องานด้านประกันคุณภาพหรือหน่วยงานอื่นๆ ต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้จัดทำ

(นางสาวทิพานัน พงษ์สุวรรณ)

นักเอกสารสนเทศ

31 สิงหาคม 2563

ลงชื่อ.....ผู้รับรอง

(นางสาวอัคริมา สุ่มมาตย์)

หัวหน้างานแผนยุทธศาสตร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

31 สิงหาคม 2563

ลงชื่อ.....ผู้รับรอง

(นางสาวจิรภา สิมะจารีก)

รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ

31 สิงหาคม 2563

หลักฐานการเผยแพร่ คู่มือปฏิบัติงานการจัดทำและรายงานข้อตกลงการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศด้วย
OKRs สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น

กิตติกรรมประกาศ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดทำและรายงานข้อตกลงการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศด้วย OKRs สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก นางสาวจีรภา สิมะจารีก รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ นางจรรยาลักษณ นารี ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ สำนักหอสมุด ที่ได้ให้ความกรุณารับเป็นผู้กลั่นกรองคุณภาพงาน ให้ความรู้ คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ตลอดจนเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข จนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้เขียนรู้สึกซาบซึ้งและประทับใจในความกรุณาของท่านทั้งสอง เป็นอย่างมาก

ขอขอบพระคุณคุณเรืองชัย จรุงศิริวัฒน์ ผู้เชี่ยวชาญ ด้านการเขียนคู่มือเพื่อข้อกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้นที่ท่านเสียสละเวลาอันมีค่า ให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็นตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้โดยตลอดมาจนสามารถสำเร็จได้

ขอขอบพระคุณผู้บริหารและบุคลากรสำนักหอสมุด ที่เป็นกำลังใจให้ข้อเสนอแนะช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณความดีอันพึงจะมีและเกิดจากการจัดทำคู่มือฉบับนี้ขอมอบแด่บุพการี คณาจารย์ ผู้มีพระคุณ ครอบครัว และสามี

ทิพานัน พงษ์สุวรรณ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขต	2
1.5 คำจำกัดความเบื้องต้น	2
บทที่ 2 โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ	
2.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายองค์กร	4
2.2 โครงสร้างของหน่วยงานและความรับผิดชอบ	5
2.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง	12
บทที่ 3 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิด ทฤษฎี และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	
3.1 แผนยุทธศาสตร์การบริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2563-2566	15
3.2 แผนยุทธศาสตร์การบริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2559-2562	17
3.3 แผนยุทธศาสตร์การบริหาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2560-2563	18
3.4 กรอบแผนระยะยาว มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2552 – 2567	18
3.5 เกณฑ์รางวัลรางวัลคุณภาพแห่งชาติ 2561-2562	19
3.6 คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557	23
3.7 กระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	25
บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
4.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ	27
4.2 ขั้นตอนการติดตามตัวชี้วัด	28
4.3 ขั้นตอนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศด้วย OKRs	30
4.4 ขั้นตอนการรายงานผลดำเนินงาน (ผ่านระบบ Online Google Drive)	33
บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข	
5.1 ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข	39
5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	42

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้นำเอาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ และใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินตนเองสำหรับหน่วยงาน เพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ คู่มือการติดตามผลการดำเนินงานสำนักหอสมุด จัดทำขึ้นบนข้อมูลพื้นฐานและภารกิจของสำนักหอสมุดที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด โดยทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และการวิเคราะห์ทิศทางการบริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่นในอนาคต เพื่อกำหนดแผนและทิศทางการบริหารที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การบริหารสำนักหอสมุดในการเป็นเครื่องมือทางยุทธศาสตร์ที่สำคัญในการผลักดันให้มหาวิทยาลัยสามารถสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการและการพัฒนามหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำระดับโลกและพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์และมุ่งสู่ความเป็นนานาชาติ รวมถึงส่งผลถึงผลลัพธ์ที่เป็นจริงและมีการระบุโอกาสในการพัฒนาอย่างมีบูรณาการเพื่อการพัฒนาสำนักหอสมุดอย่างก้าวกระโดด และสามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้ TQA นับว่าเป็นเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กร ปรับปรุงกระบวนการทำงาน

การมุ่งเน้นผลลัพธ์ โดยใช้เกณฑ์ (Thailand Quality Award : TQA) ซึ่งนำให้องค์กรประเมินผลลัพธ์ จาก 3 มุมมอง 1 มุมมองภายนอก (ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) ซึ่งสำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานที่ให้บริการ 2 มุมมองภายใน (การปฏิบัติการขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างไร) 3 มุมมองอนาคต (องค์กรเรียนรู้และเติบโตหรือไม่)

มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้มุ่งเน้นการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศด้วย OKRs นำเสนอตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของ OKRs ในแต่ละด้านประกอบด้วย ด้านประชาคม (People : P) ด้านระบบนิเวศของมหาวิทยาลัย (Ecological : E) ด้านจิตวิญญาณความเป็นมหาวิทยาลัยขอนแก่น (Spiritual : S) เพื่อผลักดันผลการดำเนินงานมหาวิทยาลัยขอนแก่นสู่ความเป็นเลิศ และได้มอบหมายหน่วยงานรับผิดชอบตัวชี้วัดตามพันธกิจหน่วยงาน รายงานผลดำเนินงานประจำปี

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวดังกล่าว ผู้เขียนซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในงานประกันคุณภาพ จึงทำให้มีการเขียนคู่มือการจัดทำและรายงานข้อตกลงการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศด้วย OKRs สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น เล่มนี้ขึ้นเพื่อให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพสำนักหอสมุด เป็นไปตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยที่ได้กำหนดไว้

1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านติดตามประเมินผลการรายงานเป็นมาตรฐาน
- 2) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางาน การรายงานผลลัพธ์

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) การปฏิบัติงานด้านติดตามประเมินผลการรายงานเป็นมาตรฐาน
- 2) ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานทดแทนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) มีขั้นตอนการปฏิบัติงานรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้อง

1.4 ขอบเขต

คู่มือการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการรายงานผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด ตามแนวทางของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีตั้งแต่การแต่งตั้งคณะทำงานการวางแผนเกี่ยวกับคุณภาพการรวบรวมข้อมูลด้านประกันคุณภาพการวิเคราะห์ข้อมูลของตัวชี้วัดและการจัดทำรายงาน ของสำนักหอสมุดกับกองพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นประจำทุกปี

1.5 คำจำกัดความเบื้องต้น

ระบบคุณภาพ (Quality System) หมายถึง โครงสร้างของการจัดการภายในองค์กรหน้าที่ความรับผิดชอบขั้นตอนการทำงานวิธีการทำงานและทรัพยากรอื่น ๆ สำหรับการบริหารให้เกิดคุณภาพงาน

การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) หมายถึง กิจกรรมการดำเนินงานตามระบบหรือกลไกที่สำนักหอสมุดได้จัดให้มีขึ้นเพื่อควบคุมคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพต่าง ๆ

ตัวชี้วัด (Key Performance Indicator) หมายถึง เครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงานหรือประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กรซึ่งสามารถแสดงผลของการวัดหรือการประเมินในรูปแบบข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อสะท้อนประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานภายในองค์กร

เกณฑ์การประเมิน หมายถึง ข้อกำหนดที่ใช้ตัดสินคุณภาพของการดำเนินงานหรือผลประกอบการที่ได้

คุณภาพ (Quality) หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่ตรงตามมาตรฐานเหมาะสมกับการใช้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการคุ้มกับค่าใช้จ่ายและทำให้เกิดความพึงพอใจ

ข้อตกลงปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อตกลงทั้งสองฝ่ายได้ทำความเข้าใจในข้อตกลงปฏิบัติราชการ และเห็นพ้องกันแล้วจึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

รายงานข้อตกลงปฏิบัติราชการ หมายถึง การรายงานข้อตกลงปฏิบัติราชการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในแต่ละตัวชี้วัดที่ให้ไว้ในข้อตกลงปฏิบัติราชการ

ระดับ หมายถึง ผลการดำเนินการปัจจุบันในมาตรวัดที่เหมาะสม

แนวโน้ม หมายถึง ทิศทางและอัตราการเปลี่ยนแปลงของผลลัพธ์

การเปรียบเทียบ หมายถึง ผลการดำเนินการขององค์กรอื่นที่เหมาะสม เช่น คู่แข่งหรือองค์กรที่คล้ายคลึงกัน และเทียบกับระดับเทียบเคียงหรือผู้ในธุรกิจ

การบูรณาการ หมายถึง ขอบข่ายของความสำคัญของผลลัพธ์ที่องค์กรติดตามดูและการใช้ผลลัพธ์นั้นเพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ระดับขององค์กรและการเปลี่ยนแปลง

การประกันคุณภาพภายใน หมายความว่า การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายใน โดยวงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) เป็นการปฏิบัติโดยบุคลากรของสถาบันการศึกษาหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัด ที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษานั้นๆ

การตรวจสอบ ได้แก่ การตรวจสอบภายใน และการตรวจสอบภายนอก เพื่อช่วยเหลือสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักหอสมุด

ผลการดำเนินการที่ดี หมายถึง การทำงานที่มุ่งให้ผลการดำเนินการขององค์กรและบุคลากรมีระดับสูงขึ้นเรื่อยๆ อย่างเป็นระบบ รวมถึงผลการดำเนินการด้านคุณภาพ ผลผลิตภาพอัตราการสร้างนวัตกรรมและรอบเวลา ซึ่งจะส่งผลให้บริการและการสร้างคุณค่าแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดีขึ้น

ผลลัพธ์ หมายถึง ผลผลิตและผลลัพธ์ขององค์กร การประเมินผลลัพธ์จะพิจารณาจากผลการดำเนินการในปัจจุบัน ผลการดำเนินการเมื่อเปรียบเทียบกับตัวเลขเปรียบเทียบที่เหมาะสมรวมทั้งอัตรา ความครอบคลุม และความสำคัญของการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวเลขวัดผลลัพธ์กับข้อกำหนดด้านการดำเนินการที่สำคัญขององค์กร

แนวโน้ม หมายถึง สারণเทศที่เป็นตัวเลขที่แสดงให้เห็นทิศทางและอัตราการเปลี่ยนแปลงของผลลัพธ์ขององค์กร หรือความคงเส้นคงวาของผลดำเนินการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง แนวโน้มแสดงผลการดำเนินการขององค์กรตามลำดับช่วงเวลาเปลี่ยนแปลงไป

ปีการศึกษา คือ เริ่มตั้งแต่ 1 มิถุนายน ถึง 31 พฤษภาคม ของปีถัดไป

ปีงบประมาณ คือ เริ่มตั้งแต่ 1 ตุลาคม ถึง 30 กันยายน ของปีถัดไป

บทที่ 2

โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายองค์กร

1) วิสัยทัศน์ :

“เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ (Excellent Resources Center) และมีนวัตกรรมบริการเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของโลก”

Excellent Resources Center with Innovative Services to Empowering Khon Kaen University Missions and Goals to become a World Class Research based University.

2) พันธกิจ :

- เป็นแหล่งเรียนรู้ของคนยุคใหม่ ที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศความรู้ และได้รับการบริการได้อย่างเสมอภาค ทุกเวลา และทุกสถานที่ (Access and Discovery)
- เป็นแหล่งรวบรวมข่าวสารที่ทันสมัย ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่าย (Information)
- เป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อสนับสนุนการทำวิจัยเพื่อความเป็นเลิศ (Research Supports)
- เป็นศูนย์กลางการศึกษาเพื่อความบันเทิง และการพัฒนาตนเอง (Inspirational Learning)
- เป็นแหล่งรวบรวมความรู้ทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัยทุกรูปแบบ (Intellectual Property)

3) เป้าหมายองค์กร : ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร (Leading KPIs)

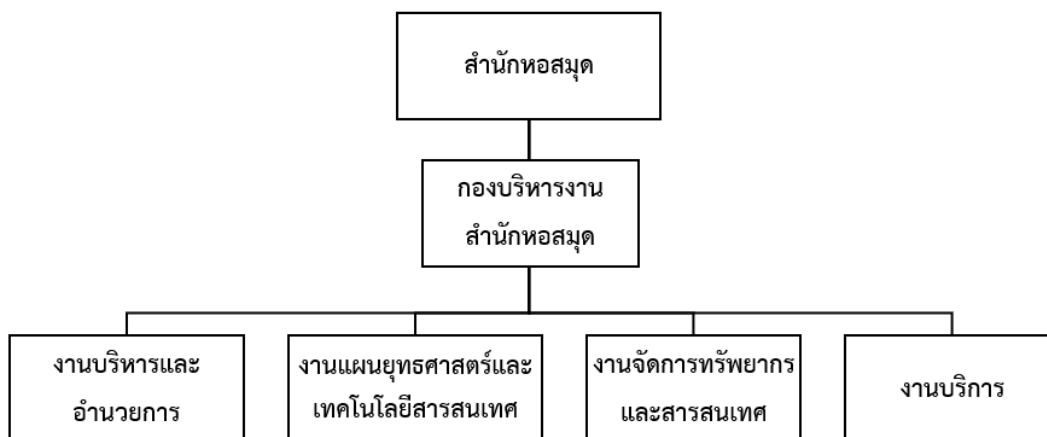
1. จำนวนผู้ใช้บริการสำนักวิทยบริการที่เพิ่มขึ้น
2. ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
3. สัดส่วนทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึงสารสนเทศของผู้รับบริการ
4. ร้อยละของผู้รับบริการที่สามารถเข้าถึงและใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศได้ด้วยตนเอง
5. จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง และการนำไปใช้
6. ค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย
7. สัดส่วนจำนวนทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนบุคลากรในมหาวิทยาลัย

2.2 โครงสร้างของหน่วยงานและความรับผิดชอบ

สำนักหอสมุด ได้ดำเนินการปรับโครงสร้าง ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยขอนแก่น ว่าด้วยการจัดตั้ง การรวม และการยุบเลิกส่วนงาน และการแบ่งหน่วยงาน หน่วยงานย่อยของส่วนงาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2560 ข้อ 6(4) ข้อ 7(7) ข้อ 8 และข้อ 9 โดยคำนึงถึงสภาพปัจจุบัน สภาพการแข่งขัน ความท้าทาย เชิงกลยุทธ์ แผนพัฒนามหาวิทยาลัย 10 ยุทธศาสตร์ 39 กลยุทธ์ การส่งเสริมและสร้างคุณค่าจากงานวิจัย การเปลี่ยนแปลงความต้องการตลาดของหลักสูตร รูปแบบการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 แนวคิด ห้องสมุดสมัยใหม่ คือ เป็นศูนย์กลางของนวัตกรรมบริการในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบการบริการเพื่อให้เข้าถึงทรัพยากรได้ง่ายขึ้นและสามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย จึงมีผลต่อรูปแบบของสารสนเทศ นำไปสู่การพัฒนาในรูปแบบ electronics กระบวนการจัดการและการบริการ กลไกการปรับปรุง collection ของห้องสมุด สืบเนื่องจากพฤติกรรมของผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงไป ความต้องการในการเข้าถึงข้อมูลในเชิงลึก และการให้ได้ข้อมูลที่เชื่อมโยงกัน จากการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน ภาวะคุกคามและโอกาสที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้ได้ผ่านกระบวนการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการระดมความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะหลายครั้งหลายระดับ สำหรับข้อเสนอการปรับโครงสร้าง เป็นไปตามข้อบังคับข้างต้น คือ ประกอบด้วย 4 งาน 14 กลุ่มงาน ได้แก่ (1) งานบริหารและอำนวยการ มี 4 กลุ่มงาน (2) งานแผนยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มี 5 กลุ่มงาน (3) งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ มี 2 กลุ่มงาน และ (4) งานบริการ มี 3 กลุ่มงาน ในการแบ่งโครงสร้างดังกล่าว ได้มีการวิเคราะห์และวางระบบการบริหาร และมีการดำเนินการตามแนวทางการบริหารตามโครงสร้างใหม่เรียบร้อยแล้ว ดังนี้

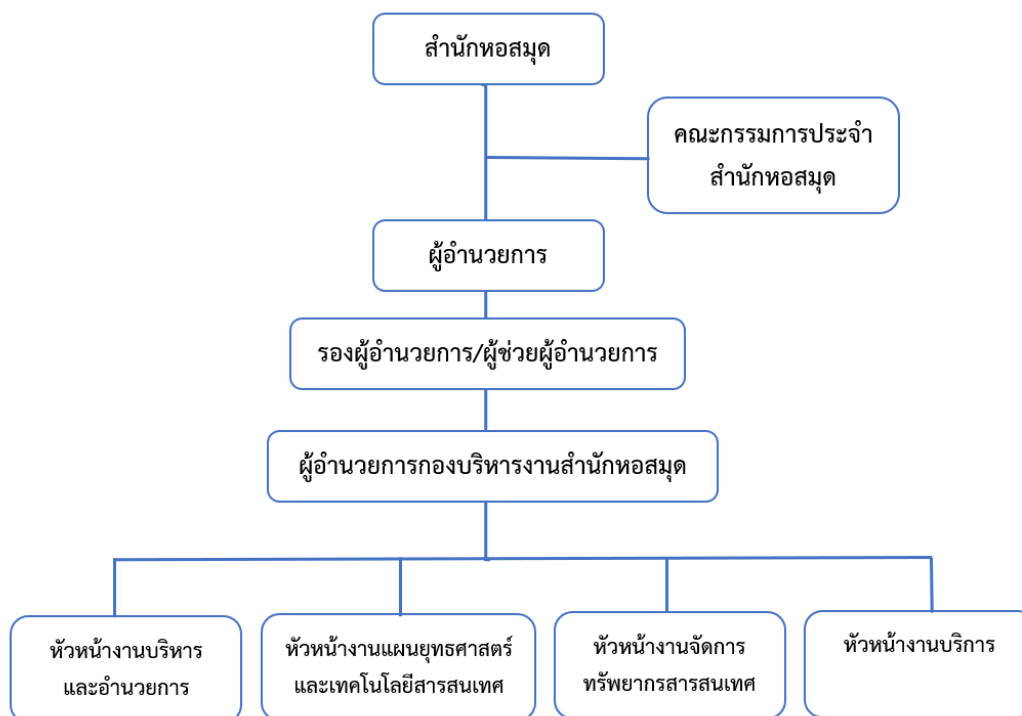
1. งานบริหารและอำนวยการ
2. งานแผนยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. งานจัดการทรัพยากรสารสนเทศ
4. งานบริการ

1) โครงการสร้างองค์กร



ภาพที่ 1 : แผนภูมิโครงสร้างองค์กรสำนักหอสมุด

2) โครงสร้างการบริหาร



ภาพที่ 2 : แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานสำนักหอสมุด

โครงสร้างการบริหารจัดการ

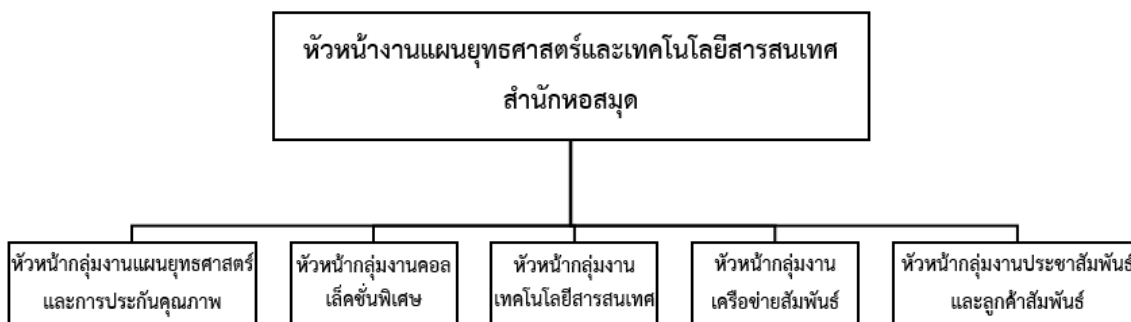
งานแผนยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุด มีโครงสร้างหน่วยงาน โครงสร้างการบริหาร โครงสร้างการปฏิบัติงาน และภาระหน้าที่ของหน่วยงาน ดังนี้

1) โครงสร้างงานแผนยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพที่ 3 : แผนภูมิโครงสร้างงานแผนยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

2) โครงสร้างการบริหารงานแผนยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพที่ 4 : แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงานแผนยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

3) โครงสร้างอัตรากำลัง งานแผนยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ



ภาพที่ 5 : แผนภูมิโครงสร้างอัตรากำลัง งานแผนยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

4) ภาระหน้าที่ของงานแผนยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุด

โครงสร้างองค์กรของสำนักหอสมุด ที่ปรับปรุงใหม่ ได้แบ่งหน่วยงานย่อยแต่ละงาน “กลุ่มงาน” ซึ่งมีหน้าที่เฉพาะด้านตามความเชี่ยวชาญในการสนับสนุนภารกิจหลักให้สำนักหอสมุด เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ Excellent (Resources Center) และมีนวัตกรรมบริการ เพื่อสนับสนุน มหาวิทยาลัยขอนแก่นให้ เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของโลก โดยงานแผนยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 5 งานซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละงาน ดังนี้

4.1) งานแผนยุทธศาสตร์และการประกันคุณภาพ ภารกิจที่รับผิดชอบ

- การจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของสำนักหอสมุด
- การวางแผนและจัดการงบประมาณสำนักหอสมุด

- การกำกับติดตามการประเมินโครงการและแผน
- การวิเคราะห์กรอบอัตรากำลัง
- การติดตามรายงานผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด
- จัดการและดำเนินการตามระบบการประเมินและประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ได้แก่ IQA, EdPEx สำนักงาน ก.พ.ร. และระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

4.2) งานคอลเล็กชันพิเศษ ภารกิจที่รับผิดชอบ

- Digital Collection Digital preservative
- อีสานสนเทศ
- พิพิธภัณฑสถานและจดหมายเหตุ

4.3) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ภารกิจที่รับผิดชอบ

- การจัดการโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบเครือข่าย
- การพัฒนาและดูแลเว็บไซต์
- การพัฒนาและให้บริการด้านระบบสารสนเทศ
- การบริการ/การซ่อมบำรุงและการให้คำปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การให้บริการโสตทัศนวัสดุและอุปกรณ์

4.4) งานเครือข่ายสัมพันธ์ ภารกิจที่รับผิดชอบ

- การจัดการเครือข่ายห้องสมุด การให้บริการนักศึกษาพิเศษและผู้สูงอายุ
- การบริการวิชาการแก่ชุมชน
- การประสานงานกับหน่วยงานที่มาเยี่ยมชมห้องสมุดและมาศึกษาดูงาน
- พัฒนาหลักสูตรการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
- บริการให้คำปรึกษา จัดตั้งห้องสมุดแก่ชุมชน
- การจัดทำวารสาร Information

4.5) งานประชาสัมพันธ์และลูกค้าสัมพันธ์ ภารกิจที่รับผิดชอบ

- การสื่อสารประชาสัมพันธ์ ทั้งภายในภายนอกองค์กร
- การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
- การบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- การจัดการข้อร้องเรียน
- การจัดทำของที่ระลึกการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักหอสมุด
- จัดกิจกรรมตามวาระพิเศษต่าง ๆ

2.3 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

2.3.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งนักเอกสารสนเทศ ที่กำหนดโดย ก.พ.อ. เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2553 ระบุบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของนักเอกสารสนเทศระดับปฏิบัติการ ดังนี้

2.1.1 หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้นที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาการในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานด้านบรรณารักษ์ ภายใต้การกำกับ แนะนำตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามมอบหมาย

โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการ

1) จัดหา และคัดเลือกเอกสารในสาขาวิชาเฉพาะเข้าห้องสมุด หรือศูนย์เอกสาร วิเคราะห์ให้เลขหมู่หนังสือหรือเอกสาร ทำตรวจหนี้ ทำบรรณานุกรม สาระสังเขป จัดส่งหนังสือหรือเอกสารแลกเปลี่ยนกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและนอกประเทศ เพื่อให้การบริการที่ดีและครอบคลุมความต้องการของผู้รับบริการ

2) ควบคุมดูแลรักษา และตรวจสอบสภาพหนังสือหรือเอกสาร หรือโสตทัศนวัสดุเพื่อซ่อมแซม หรือหาวิธีการเก็บรักษาให้ดีที่สุด

3) ควบคุมตรวจสอบการให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด หรือศูนย์เอกสาร ศึกษาค้นคว้า เสนอแนะ ปรับปรุง แก้ไขระบบการทำงานของห้องสมุด หรือศูนย์เอกสารทั้งด้านวิชาการ และการบริการเพื่อพัฒนา คุณภาพการบริการ และระบบงานเอกสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4) ให้บริการวิชาการด้านต่าง ๆ เช่น จัดโครงการส่งเสริมการอ่านให้คำปรึกษา แนะนำในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ระดับรองลงมาและแก่นักศึกษาที่มาฝึกปฏิบัติงาน ตอบปัญหาและชี้แจงต่าง ๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าที่กำหนด

2. ด้านการวางแผน

วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ ร่วมวางแผนการทำงานของหน่วยงานหรือโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

3. ด้านการประสานงาน

(1) ประสานการทำงานร่วมกันระหว่างทีมงานหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิด ความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

(2) ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

4. ด้านการบริการ

(1) ให้คำปรึกษา แนะนำเบื้องต้น เผยแพร่ ถ่ายทอดความรู้ ทางด้านบรรณารักษ์ รวมทั้ง ตอบ ปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลความรู้ต่างๆ ที่เป็น ประโยชน์

(2) จัดเก็บข้อมูลเบื้องต้น และให้บริการข้อมูลทางวิชา เกี่ยวกับการงานเอกสารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน นักศึกษา ตลอดจนผู้รับบริการ ได้ทราบข้อมูลและความรู้ ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ สอดคล้อง และสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน และใช้ประกอบการพิจารณา กำหนด นโยบาย แผนงาน หลักเกณฑ์ มาตรการต่างๆ

2.3.2 ภาระงานของงานพัฒนาคุณภาพ ฝ่ายแผนและยุทธศาสตร์

งานพัฒนาคุณภาพ ฝ่ายแผนและยุทธศาสตร์ รับผิดชอบในการสนับสนุนการพัฒนางานองค์กรด้วย เกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ เช่น เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.), เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็น เลิศ (EdPEX), เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ภายใต้การกำกับติดตามของ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีพันธกิจสำคัญ ดังนี้

1 เสริมสร้างความเข้าใจและประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกระดับเห็นความสำคัญ และความจำเป็นใน การพัฒนาคุณภาพ โดยสนับสนุนให้ฝ่ายต่างๆ ดำเนินการตามแผนนโยบาย ตัวชี้วัดต่างๆ

2 กำกับดูแลและรับผิดชอบการดำเนินการพัฒนาคุณภาพ

3 พัฒนาระบบการควบคุมคุณภาพขององค์กรประกอบคุณภาพที่กำหนดและจัดให้มีระบบการตรวจสอบ คุณภาพภายในขึ้น

4 การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ การประกันคุณภาพ ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพที่ หน่วยงานใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารหน่วยงาน

5 เตรียมการเพื่อเข้ารับการตรวจประเมิน ระบบการประกันคุณภาพในระดับหน่วยงาน จาก มหาวิทยาลัย

6 จัดทำรวบรวม วิเคราะห์ ประเมินผล และรายงานผลการประเมินคุณภาพตาม ภารกิจของฝ่ายแผน และยุทธศาสตร์อันได้แก่ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ ดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) และเกณฑ์การประเมินและประกัน คุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยขอนแก่น

7 การกำกับติดตาม ประมวลผล และจัดทำรายงานการผลการปฏิบัติราชการ ตาม ข้อตกลงการปฏิบัติราชการสำนักหอสมุด

2.3.3 หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามที่ได้รับมอบหมาย

ภาระงานที่ได้รับมอบหมายตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของ นางสาวทิพานัน พงษ์สุวรรณ ตำแหน่ง นักเอกสารสนเทศ ระดับปฏิบัติการ ภาระงานของงานพัฒนาคุณภาพ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีหน้าที่และรับผิดชอบในการสนับสนุนการพัฒนาองค์กรด้วยเกณฑ์มาตรฐานต่างๆ เช่น เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 ของสำนักงานคณะกรรมการ อุดมศึกษา (ส.ก.อ), เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX), เกณฑ์รางวัลคุณภาพ แห่งชาติ (TQA) ภายใต้การกำกับติดตามของมหาวิทยาลัยขอนแก่น มีพันธกิจสำคัญ ดังนี้

1. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) วิเคราะห์ กำกับ ดูแล ติดตาม ตรวจสอบ รวบรวมข้อมูล สรุปข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ในหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ และโครงสร้างองค์กร (OP: Organization Profile) ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หรือ “เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ” (EdPEX) ตามนโยบายที่ มหาวิทยาลัยขอนแก่นกำหนดให้หน่วยงาน ตามปีนั้นๆ โดยมีหน้าที่ศึกษาวิเคราะห์ คำนคว้าทางวิชาการ เกี่ยวกับเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หรือ “เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ” (EdPEX) ติดตามข้อมูลตัวชี้วัด (KPI) ตรวจสอบความถูกต้องของผลลัพธ์การดำเนินงานสำคัญต่างๆ ของ สำนักหอสมุดประจำปี สรุปวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ นำเสนอผลลัพธ์การดำเนินงานต่อผู้บริหาร เพื่อ รวบรวมและเรียบเรียงเล่มรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ระดับหน่วยงาน รวมถึงร่วมกับผู้บริหารฝ่ายแผนและยุทธศาสตร์วิเคราะห์ สังเคราะห์ เนื้อหาในหมวดต่างๆ ของการจัดทำ รายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หรือ “เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ ดำเนินการที่เป็นเลิศ” (EdPEX) และปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดผลลัพธ์การดำเนินงานในหมวด 7 เมื่อมี เปลี่ยนแปลงแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร

2. รวบรวมตัวชี้วัด (KP) ของสำนักหอสมุด มาจัดกลุ่มตัวชี้วัด ทั้งตัวชี้วัด KPI โครงการตาม แผนปฏิบัติราชการประจำปี, ตัวชี้วัด KPI ความสำเร็จขององค์กรและเป้าหมายใน 4 ปี ข้างหน้า ร่วมกับ ผู้บริหารฝ่ายแผนและยุทธศาสตร์ และศึกษาข้อมูลวิชาการเอกสารอ้างอิงต่างๆ สอบถามเจ้าหน้าที่ใน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัด กำหนดผู้รายงานผลดำเนินการตามโครงการตัวชี้วัดต่างๆ และผู้ช่วยฝ่ายต่างๆ กำกับติดตาม ตัวชี้วัด (KPI) นำมาประมวลผลและสรุปเป็นค่านิยามของแต่ละตัวชี้วัด เมื่อดำเนินการดำเนินการเรียบร้อยแล้ว มีการตรวจสอบความถูกต้องของค่านิยามตัวชี้วัดจากฝ่ายที่รับผิดชอบตัวชี้วัดนั้น ๆ ได้รับการตรวจสอบและรับรองจากผู้บริหารก่อนที่จะมีการประกาศใช้ KPI Dictionary มีการทบทวนนิยามตัวชี้วัดทุกรอบเมื่อมีเปลี่ยนแปลงแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร

3. จัดทำรายงานแผนพัฒนาคุณภาพองค์กร (Improvement Plan) ของสำนักหอสมุด เน้นหมวด 3 หมวด 5 และหมวด 6 วิเคราะห์ผลประเมินป้อนกลับ (Feedback Report) จากการตรวจประเมินต่างๆ เช่น ผลประเมิน ป้อนกลับจากการตรวจเยี่ยมจากองค์กรภายนอกตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หรือ “เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ” (EdPEX) รวมถึงศึกษาวิเคราะห์ประมวล นโยบายขององค์กร วิสัยทัศน์ แผนยุทธศาสตร์และเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพองค์กรเพิ่มเติมร่วมกับผู้บริหารฝ่ายๆ เพื่อกำหนดประเด็นสำคัญที่จะพัฒนาองค์กรและหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงคุณภาพองค์กรตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) หรือ “เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ” (EdPEX) มีการประสานงานร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ เพื่อผลักดันให้เกิด แผนพัฒนาคุณภาพองค์กร รวมถึงการติดตามและรวบรวมผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพ ที่สำคัญขององค์กร (Improvement plan) ตามรอบที่กำหนดจากทีมผู้บริหารสำนักหอสมุด สรุปผลการ ติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพ(Improvement plan) นำเสนอต่อผู้บริหารฝ่ายแผนและยุทธศาสตร์ ส่งแผนพัฒนาคุณภาพคุณองค์กร และรายงานตามรอบของมหาวิทยาลัยขอนแก่น กำกับติดตาม

4. รายงานผลดำเนินการโครงการกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปี ของสำนักหอสมุด รวบรวมวิเคราะห์ สังเคราะห์ผลดำเนินการ กำกับและติดตามตัวชี้วัดโครงการกิจกรรมตามเป้าหมายแต่ละปี หรือไม่ รายงานต่อผู้บริหารทุกฝ่ายในการประชุมประจำเดือนของสำนักหอสมุด เพื่อจัดทำรายงานตามรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน

5. รายงานผลดำเนินการโครงการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ของสำนักหอสมุด รวบรวมวิเคราะห์ สังเคราะห์ผลดำเนินการ กำกับและติดตามตัวชี้วัดโครงการกิจกรรมตามเป้าหมายแต่ละปี หรือไม่ รายงานต่อผู้บริหารทุกฝ่ายในการประชุมประจำเดือนของสำนักหอสมุด เพื่อจัดทำรายงานตามรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน

6. รายงานผลดำเนินงาน ของสำนักหอสมุด รวบรวมวิเคราะห์ สังเคราะห์ผลดำเนินการ กำกับ และติดตามตัวชี้วัดโครงการกิจกรรมตามเป้าหมายแต่ละปีหรือไม่ เพื่อจัดทำรายสรุปข้อมูล QS University Rankings รายงานตามรอบมหาวิทยาลัยขอนแก่น รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน

7. จัดทำรายงานประจำปี และออกแบบการจัดเก็บข้อมูล เพื่อช่วยในการรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัด (KPI) ติดตามข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ในการจัดทำรายงานต่างๆ รวมถึงสถาบันอื่นๆที่เป็น คู่เทียบ เช่น หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

8. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย เช่น เป็นเลขานุการของคณะกรรมการต่าง ๆ เลขานุการตรวจประเมินคุณภาพภายใน เครือข่าย QA อาสาวิทยากร การให้คำแนะนำ คำปรึกษา ชี้แจง การดำเนินการต่าง ๆ ด้านการ พัฒนาคุณภาพองค์กร การจัดเตรียมหลักฐาน ข้อมูลเพื่อรับการตรวจประเมินภายนอก การประสานงานต่าง ๆ เป็นต้น

บทที่ 3

เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สำหรับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการติดตามรายงานผลการดำเนินงานห้องสมุดนั้น จะเกี่ยวกับ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA (Thailand Quality Award) เกณฑ์ครอบคลุม 7 ด้านที่สำคัญในการจัดการและการดำเนินการขององค์กร และแนวทางการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศด้วย OKRs (Objective Key Results) มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ ที่มุ่งเน้นด้านคุณภาพ สรุปได้ดังนี้

แนวคิด ทฤษฎี และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

3.1 แผนยุทธศาสตร์การบริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2563-2566

ด้วยวิสัยทัศน์ของสภามหาวิทยาลัยที่มุ่งการนำมหาวิทยาลัยขอนแก่นสู่การเป็น “มหาวิทยาลัยวิจัยและพัฒนาชั้นนำระดับโลก” ที่ยังคงการเป็นสถาบันที่มีคุณค่าต่อสังคม โดยมีเครื่องวัดความสำเร็จของการได้รับการยอมรับในระดับโลกผ่านการจัดอันดับโลกของสถาบันจัดอันดับต่าง ๆ พร้อมทั้งได้กำหนดเป้าหมาย นโยบายและพันธกิจที่สำคัญ 3 ด้าน คือ ด้านประชาคม หรือ ผู้มีส่วนได้เสียของมหาวิทยาลัย (People) ด้านระบบนิเวศของมหาวิทยาลัย (Ecological) และด้านจิตวิญญาณแห่งความเป็นมหาวิทยาลัยขอนแก่น (Spiritual) เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย นโยบาย และพันธกิจดังกล่าว มหาวิทยาลัยขอนแก่นจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนครั้งใหญ่ (Transformation) ทั้งด้านการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล และด้านการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้มหาวิทยาลัยยังคงมีความก้าวหน้าและการพัฒนา มหาวิทยาลัยอย่างยั่งยืนในท่ามกลางวิกฤตอุดมศึกษาไทยที่เกิดจากเทคโนโลยีเปลี่ยนโลก (Disruptive Technologies) และอัตราการเกิดที่ลดลงของเด็กไทย จึงได้กำหนดทิศทางการบริหารมหาวิทยาลัยใน 4 ปีข้างหน้า ประกอบด้วย 11 ยุทธศาสตร์ 39 กลยุทธ์ และ 89 แผนงาน ดังนี้

1) ด้านประชาคม หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัย (People) ควรมีการปรับเปลี่ยน ดังนี้

- 1) **ปรับเปลี่ยนการจัดการศึกษา (Education transformation)** โดยปรับเปลี่ยนจากการจัดการศึกษาสำหรับผู้ที่จบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายเป็นการจัดการศึกษาเพื่อประชาชนทุกอายุ ปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ที่เน้นการสอนเป็นเน้นการเรียนรู้ (Teaching paradigm to Learning paradigm) ปรับเปลี่ยนจากสอนให้รู้เป็นสอนให้คิด เพื่อให้บัณฑิตสามารถเป็นผู้นำในการพัฒนาสังคม รวมทั้งสามารถเป็นผู้สร้างเทคโนโลยีและนวัตกรรมให้กับประเทศได้
- 2) **ปรับเปลี่ยนการทำงานวิจัย (Research transformation)** โดยปรับเปลี่ยนจากการทำวิจัยตามความสนใจของนักวิจัย (Supply side) เป็นการทำวิจัยตามความต้องการของผู้ใช้งานหรือตามปัญหาของประเทศ (Demand side) ปรับเปลี่ยนจากการทำวิจัยเป็นกลุ่มหรือโครงการเดี่ยว (Single

project) เป็นการทําวิจัยเป็นทีม (Research program) เพื่อให้สามารถตอบโจทย์ใหญ่ที่มีผลกระทบ (Impact) สูงได้ ปรับเปลี่ยนเป้าหมายการทําวิจัยให้ไกลกว่าการตีพิมพ์สู่การนำไปใช้จริง เกิดผลิตภัณฑ์ หรือนวัตกรรม 3) **ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (Human resource management transformation)** โดยปรับค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ให้สามารถแข่งขันได้กับสถาบันอื่น สร้างเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากรทุกกลุ่ม เพิ่มความมั่นคงทางการเงินหลังวัยเกษียณของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีความสุข และมีประสิทธิภาพ 4) **ปรับเปลี่ยนการบริการวิชาการ (Academic service transformation)** ปรับเปลี่ยนแนวคิดจากความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) เป็นแนวคิดการสร้างคุณค่าร่วมกัน (Creating shared value : CSV)

2) **ด้านระบบนิเวศของมหาวิทยาลัย (Ecological)** ควรมีการปรับเปลี่ยน ดังนี้ 1) **ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการ (Management transformation)** โดยปรับเปลี่ยนกฎระเบียบให้เอื้อต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ (Strategic lead, regulation follow) กระจายอำนาจบริหาร (Centralized policy, decentralized operation) 2) **สร้างมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เป็นที่น่าทำงาน (Best place to work)** โดยสร้างเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในที่ทำงานให้ครบถ้วน พัฒนาสภาพแวดล้อมให้ถูกหลักอาชีวอนามัย เพื่อให้มหาวิทยาลัยเป็นที่ทำงานที่สนุกและท้าทาย ทำให้คณาจารย์และบุคลากรอยากทำงานด้วยมากที่สุด 3) **สร้างมหาวิทยาลัยให้เป็นที่น่าอยู่ (Great place to live)** เพื่อให้เป็นสถานที่ที่มีความเหมาะสมในการใช้ชีวิต มีสิ่งแวดล้อมที่ดี เป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว มีห้องเรียนด้านพฤกษศาสตร์ และมีความหลากหลายของสิ่งมีชีวิต (Biodiversity) ฟื้นฟูสภาพป่าในมหาวิทยาลัยให้ครบทุกพื้นที่ มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (Smart security) มีพื้นที่เพื่อการแสดงออกด้านศิลปะและสุนทรีย์ (Aesthetic zone) 4) **การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital transformation)** นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารอย่างครบถ้วน โดยการปรับ KCU FMIS ให้เป็น KCU-ERP (Enterprise Resource Planning) ที่ครอบคลุมทั้งการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล ระบบบัญชีและการเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง (e-procurement & payment) การจัดการคลังสินค้า (Inventory system) และห่วงโซ่อุปทาน (Supply chain) 5) **การนำมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นนานาชาติ (Internationalization)** สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับสถาบันต่างประเทศเพื่อยกระดับการพัฒนาด้านการศึกษา การวิจัย และบริการวิชาการ ตลอดจนการส่งผลดีต่อการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลก

3) **ด้านจิตวิญญาณความเป็นมหาวิทยาลัยขอนแก่น (Spiritual)** ควรมีการปรับเปลี่ยนโดย 1) **การบริหารโดยใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)** โดยดำเนินการตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ใช้หลักการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment : ITA) 2) **การสร้างความร่วมมือเพื่อการพัฒนา (Collaboration & Coordination)** เป็นการปลูกฝังและ

ยกระดับจิตสำนึกในการมุ่งประโยชน์ของมหาวิทยาลัยเป็นที่ตั้ง (KKU First) โดยการจัดทำโครงการที่เป็นเรือธงในการพัฒนา (Flag ship projects) ที่เป็นการร่วมมือของคณะ และหน่วยงานที่จะทำงานร่วมกันที่จะสร้างประโยชน์ร่วมกันทั้งด้านการจัดการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการ และเป็นสถานที่ฝึกงานของนักศึกษาแต่ละคณะ ก่อให้เกิดความก้าวหน้าและเกิดคุณค่าร่วมกันของมหาวิทยาลัยโดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) โครงการศูนย์กลางบริการทางการแพทย์ (Medical hub) เป็นโครงการหลักสำหรับคณะในกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้แก่ คณะแพทยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะเทคนิคการแพทย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ และคณะเภสัชศาสตร์ นอกจากนี้ยังสามารถเป็นที่ให้คณะวิศวกรรมศาสตร์สาขาเคมีและคอมพิวเตอร์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มาร่วมพัฒนานวัตกรรมทางการแพทย์และการดูแลผู้สูงอายุได้ อีกด้วย 2) โครงการฟาร์มอัจฉริยะ (Smart farming) เป็นโครงการหลักสำหรับกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ประกอบด้วย คณะเกษตรศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรมเกษตร และวิศวกรรมไฟฟ้า และคณะวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาภูมิสารสนเทศ 3) โครงการศิลปวัฒนธรรม เศรษฐกิจสร้างสรรค์ และชุมชนสัมพันธ์ เป็นโครงการหลักสำหรับคณะในกลุ่มสังคมศาสตร์ที่จะมาทำงานร่วมกันเพื่อศิลปวัฒนธรรมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (Creative economy) และสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน

การปรับเปลี่ยนมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ประกอบด้วย 11 ยุทธศาสตร์ 39 กลยุทธ์ และ 89 แผนงานนี้ จะทำให้มหาวิทยาลัยขอนแก่นสามารถปรับเปลี่ยนครั้งใหญ่ และทำให้สามารถผ่านพ้นวิกฤตอุดมศึกษา มีการพัฒนาและมีความก้าวหน้าอย่างยั่งยืน เป็นสถาบันหลักในการพัฒนาภูมิภาคและประเทศได้เป็นอย่างดี

เมื่อนำกรอบแนวคิด OKRs มาพิจารณาในรูปแบบแนวทางการบริหารงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในปี 2563 “OKRs ทั้งภาพรวมมหาวิทยาลัยขอนแก่น มี 78 ตัว OKRs ที่ถ่ายทอดต่อมี 35 ตัว 11 ประเด็นยุทธศาสตร์ โดยมีกลยุทธ์ในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ แต่ละกลยุทธ์มีตัวชี้วัดอย่างน้อย 1 ตัว เพราะฉะนั้น OKRs ในภาพรวมระดับมหาวิทยาลัย มีทั้งหมด 11 ด้าน 78 ตัว มีจุดมุ่งเน้น 35 ตัว

3.2 แผนยุทธศาสตร์การบริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2559-2562

แผนยุทธศาสตร์การบริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2559-2562 ได้กำหนดเป้าหมายเป็น **“มหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำระดับโลก”** และเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำที่มีอัตลักษณ์ มีคุณภาพ มาตรฐาน ความเป็นเลิศ มีบทบาทในการชี้นำ ตอบสนองความต้องการและเตือนสติของสังคม เป็นที่ยอมรับของสังคมในระดับภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ ระดับชาติ และนานาชาติ “เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำอันดับ 1 ใน 3 ของประเทศ อันดับ 1 ใน 80 และ 1 ใน 400 ของโลก” ภายใต้เสาหลัก (Strategic Pillar) 4 เสาหลัก คือ (1) Green and Smart Campus : เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการอย่างชาญฉลาดที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม (2) Excellence Academy : เป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศทางศิลปวิทยาการ (3) Cultrue and Care

Community : เป็นองค์กรที่มีความห่วงใยและดูแลชุมชน รวมทั้งส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม (4) Creative Economy and Society : เป็นองค์กรที่สร้างองค์ความรู้ตามพันธกิจสู่การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์รวมทั้งสิ้น 10 ยุทธศาสตร์ 39 กลยุทธ์ โดยมหาวิทยาลัยขอนแก่น นำแนวทางการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศด้วย OKRs (Objective Key Results) มาใช้ในการบริหารจัดการ และถ่ายทอดตัวชี้วัดด้วยกระบวนการ OKRs ไปยังทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง มีความเข้าใจหลักการในการใช้ OKRs ได้อย่างถูกต้อง และแลกเปลี่ยนแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับ KPI และ OKRs รวมทั้งสามารถตั้งเป้าหมาย กลยุทธ์และการประเมินผลในองค์กรเพื่อให้องค์กรพัฒนาต่อไป

3.3 แผนยุทธศาสตร์การบริหาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2560-2563

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2560-2563 จัดทำขึ้นบน ข้อมูล พื้นฐานและภารกิจของสำนักหอสมุดที่สภามหาวิทยาลัย กำหนดโดยทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และการ วิเคราะห์ทิศทางการบริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่นในอนาคต เพื่อกำหนดแผนและทิศทาง การบริหารที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การบริหารสำนักหอสมุดในการเป็นเครื่องมือทางยุทธศาสตร์ที่สำคัญใน การผลักดันให้มหาวิทยาลัยสามารถสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำระดับโลกและพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ และมุ่งสู่ความเป็น นานาชาติ ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ 12 เป้าประสงค์ 30 โครงการ ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร (Leading KPIs) 8 ตัว

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารจัดการองค์กรอย่างมีคุณภาพ โครงการที่ 29 โครงการพัฒนา ระบบบริหารจัดการตามกรอบคุณภาพที่เป็นเลิศ (Excellent Framework)

3.4 กรอบแผนระยะยาว มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2552 – 2567

วิเคราะห์ภาพอนาคตที่มีผลกระทบต่อ มหาวิทยาลัยจากสภาพแวดล้อมภายนอกเกี่ยวกับการ ประกันคุณภาพการศึกษา ที่ระบุว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นมาตรการหนึ่งที่จะควบคุมคุณภาพ มาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษาว่ามีคุณ มาตรฐานตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษาวางระบบการ ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาโดยจัดเกณฑ์ การประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบ คุณภาพ 9 องค์ประกอบ คือ

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

การจัดการและการดำเนินการขององค์กร (แบ่งย่อยออกเป็นกระบวนการ 6 หมวดที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน และผลลัพธ์ 1 หมวด) ได้แก่

- 1) การนำองค์กร (Leadership)
- 2) กลยุทธ์ (Strategy)
- 3) ลูกค้า (Customers)
- 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)
- 5) บุคลากร (Workforce)
- 6) การปฏิบัติการ (Operations)
- 7) ผลลัพธ์ (Results)



ภาพที่ 7 : การจัดการและการดำเนินการขององค์กร

เกณฑ์ส่งเสริมให้เกิดมุมมองเชิงระบบ

มุมมองเชิงระบบ หมายถึง การบริหารจัดการองค์ประกอบทั้งหมดขององค์กรให้เป็นหนึ่งเดียวเพื่อให้เกิดความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง. โครงสร้างและกลไกการบูรณาการของระบบ ได้แก่ ค่านิยมและแนวคิดหลักเกณฑ์ 7 หมวดที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน และแนวทางการให้คะแนน.

การมุ่งเน้นที่ค่านิยมและแนวคิดหลัก

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมีพื้นฐานมาจาก ค่านิยมและแนวคิดหลัก 11 ประการ ซึ่งเป็นรากฐานสำหรับการบูรณาการผลการดำเนินการที่สำคัญและข้อกำหนดการปฏิบัติการภายใต้กรอบที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ ซึ่งจะสร้างพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติ ข้อมูลป้อนกลับและความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง

- มุมมองเชิงระบบ (Systems perspective)
- การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ (Visionary leadership)
- ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer-focused excellence)
- การให้ความสำคัญกับบุคลากร (Valuing people)
- การเรียนรู้ระดับองค์กรและความคล่องตัว (Organizational learning and agility)
- การมุ่งเน้นความสำเร็จ (Focus on success)
- การจัดการเพื่อนวัตกรรม (Managing for innovation)
- การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by fact)
- ความรับผิดชอบต่อสังคม (Societal responsibility)
- จริยธรรมและความโปร่งใส (Ethics and transparency)
- การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ (Delivering value and results)

การมุ่งเน้นกระบวนการ

กระบวนการ หมายถึง วิธีการต่าง ๆ ที่องค์กรใช้เพื่อทำให้งานสำเร็จ. เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติช่วยให้องค์กรตรวจสอบประเมินและปรับปรุงกระบวนการตาม 4 มิติเหล่านี้

1. แนวทาง : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการทำให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ. ประสิทธิภาพของแนวทางที่สำคัญขององค์กรเป็นอย่างไร.
2. การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ : องค์กรนำแนวทางที่สำคัญไปใช้อย่างคงเส้นคงวาในส่วนงานที่เกี่ยวข้องอย่างไร.
3. การเรียนรู้ : องค์กรประเมินและปรับปรุงแนวทางที่สำคัญขององค์กรได้ดีเพียงไร. การปรับปรุงต่าง ๆ มีการแบ่งปันภายในองค์กรได้ดีเพียงไร. องค์กรความรู้ใหม่ ๆ ได้นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมหรือไม่.
4. การบูรณาการ : แนวทางต่าง ๆ ขององค์กรสอดคล้องกับความจำเป็นขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคตอย่างไร. ทัศนคติ สารสนเทศ และระบบการปรับปรุงเสริมซึ่งกันและกันระหว่างกระบวนการและหน่วยงานได้ดีเพียงใด. กระบวนการและการปฏิบัติการทั่วทั้งองค์กรประสานสอดคล้องกันได้ดีเพียงใดเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ระดับองค์กรที่สำคัญ.

การมุ่งเน้นผลลัพธ์

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ซึ่งนำให้องค์กรประเมินผลลัพธ์จาก 3 มุมมอง

- มุมมองภายนอก (ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นมององค์กรอย่างไร)
- มุมมองภายใน (การปฏิบัติการขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างไร)
- มุมมองอนาคต (องค์กรเรียนรู้และเติบโตหรือไม่)

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ กำหนดให้แสดงผลลัพธ์ที่ครอบคลุมทุกประเด็นสำคัญขององค์กร. เนื่องจากองค์ประกอบของตัววัดเป็นสิ่งที่ทำให้มั่นใจว่า กลยุทธ์ขององค์กรมีความสมดุลระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญกับวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ตลอดจนเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว.

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติช่วยให้้องค์กรประเมินผลลัพธ์ตาม 4 มิติเหล่านี้

- 3.1 ระดับ : ระดับผลการดำเนินการปัจจุบันตามตัววัดที่เหมาะสมเป็นอย่างไร.
- 3.2 แนวโน้ม : ผลลัพธ์มีการเปลี่ยนแปลงดีขึ้น หรือเหมือนเดิม หรือแย่ลงกว่าเดิม.
- 3.3 การเปรียบเทียบ : ผลการดำเนินการขององค์กรเทียบกับองค์กรอื่นที่เหมาะสมเป็นอย่างไรเช่น เทียบกับคู่แข่ง หรือระดับเทียบเคียง หรือผู้นำในธุรกิจ.
- 3.4 การบูรณาการ : องค์กรติดตามดูผลลัพธ์ที่สำคัญกับองค์กรหรือไม่ และพิจารณาถึงความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญหรือไม่. องค์กรใช้ผลลัพธ์นั้นเพื่อการตัดสินใจหรือไม่.

การมุ่งเน้นความเกี่ยวเนื่องกัน

ความเกี่ยวเนื่องกันระหว่างเกณฑ์หมวดต่าง ๆ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของมุมมองเชิงระบบในเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ. ตัวอย่างความเกี่ยวเนื่องกัน เช่น

- ความเกี่ยวเนื่องกันระหว่างกระบวนการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
- ความจำเป็นของข้อมูลในกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์และในการปรับปรุงการปฏิบัติการ
- ความเกี่ยวเนื่องกันระหว่างการวางแผนบุคลากรกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์
- ความจำเป็นต้องมีข้อมูลความรู้เกี่ยวกับลูกค้าและตลาดในการสร้างกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
- ความเกี่ยวเนื่องกันระหว่างแผนปฏิบัติการและการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในระบบงานขององค์กร

การมุ่งเน้นการปรับปรุง

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ช่วยให้องค์กรเข้าใจและตรวจประเมินว่าองค์กรได้ประสบความสำเร็จในสิ่งที่สำคัญต่อองค์กรในระดับใด องค์กรมีการถ่ายทอดกระบวนการไปสู่การปฏิบัติในระดับพัฒนาการใด ผลลัพธ์ขององค์กรดีในระดับใด องค์กรได้เรียนรู้และปรับปรุงหรือไม่ และแนวทางขององค์กรตอบสนองความจำเป็นองค์กรได้ดีในระดับใด. แนวทางการให้คะแนนแสดงให้เห็นถึงมิติของกระบวนการและผลลัพธ์ที่อธิบายข้างต้น. ในขณะที่องค์กรตอบคำถามตามเกณฑ์และประเมินผลการตอบของตนเองกับแนวทางการให้

คะแนน องค์การจะสามารถระบุจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง ทั้งภายในเกณฑ์แต่ละหมวดและระหว่างหมวด. เมื่อองค์กรใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อบริหารจัดการผลการดำเนินการขององค์กร จะเกิดการประสานกันระหว่างกระบวนการที่สำคัญและข้อมูลบ่อนกลับระหว่างกระบวนการกับผลลัพธ์ ซึ่งจะไปสู่วงจรการปรับปรุง และเมื่อใช้เกณฑ์นี้อย่างต่อเนื่อง องค์กรจะได้เรียนรู้เกี่ยวกับองค์กรมากขึ้น และสามารถระบุวิธีที่ดีที่สุดในการสร้างจุดแข็ง ปิดช่องว่างและสร้างนวัตกรรม.

3.6 คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557

ในคู่มือเล่มนี้ได้สรุปบทที่ 1 ที่มีประเด็นสำคัญเกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ดังนี้บทที่ 1 การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาระบุว่า การประกันคุณภาพ การศึกษามีเหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา เนื่องจาก ภารกิจหลักของสถาบันระดับอุดมศึกษา ที่จะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจ ทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ โดยมีปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลดังต่อไปนี้

- 1) คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศที่มีแนวโน้มแตกต่างกันมาก ขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว
- 2) ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษา ข้ามพรมแดนและการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต การประกอบอาชีพของบัณฑิตในอนาคต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันคุณภาพการศึกษา
- 3) สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิตตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและ บริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน
- 4) สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public information) ที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาลและประชาชนทั่วไป
- 5) สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (Participation) มีความโปร่งใส (Transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล
- 6) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในรวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและ

ประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการ จัดการศึกษาของ สถานศึกษา

7) คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็น กลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับ หน่วยงาน โดยทุก หน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษา

8) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศ แนว ทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้การ จัดการศึกษา ระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษา และเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิต ในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา

9) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐาน สถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2554 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษา จัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตาม ประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4

10) กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร พ.ศ. 2558 ระดับปริญญาตรี ระดับ บัณฑิตศึกษา และแนวทางการบริหารเกณฑ์

เพื่อให้สถาบันได้มีการพัฒนามุ่งสู่วิสัยทัศน์และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน สามารถ ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะวิชาหรือหน่วยงาน เทียบเท่าและ สถาบันอุดมศึกษา และเพื่อให้หลักสูตร คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า สถาบันอุดมศึกษาทราบสถานภาพ ของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพ ไปสู่เป้าหมาย (Targets) และเป้าประสงค์ (goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเอง พร้อมทั้งเป็นการให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย ทำให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษา ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามีหลักการสำคัญ คือ การส่งเสริมพันธกิจหลักและ พันธกิจ สนับสนุนของการอุดมศึกษาภายใต้ความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวง ด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 เป็นระบบประกันคุณภาพ การศึกษาภายในที่ ครอบคลุมปัจจัยนำเข้า และกระบวนการซึ่งสามารถส่งเสริมและนำไปสู่ผลลัพธ์ การดำเนินการอย่างมี ประสิทธิภาพ และระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย การประกันคุณภาพ ระดับหลักสูตร ระดับคณะและระดับสถาบันให้เป็นไปตามเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 ในที่นี้ ขอกล่าวถึงเฉพาะระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีการดำเนินการตั้งแต่การ ควบคุมคุณภาพการติดตามตรวจคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์ การ

ประเมินฯ จะมุ่งไปที่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการประเมินคุณภาพ เพื่อให้สามารถส่งเสริมสนับสนุน กำกับ ติดตาม การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด สะท้อนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

กลไกการประกันคุณภาพ ผู้ที่มีความสำคัญส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คือ คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสถาบันที่จะต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับ โดยมอบหมายให้หน่วยงาน หรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเป็น สิ่งจำเป็นในกระบวนการประกันคุณภาพ ซึ่งฐานข้อมูลผลการดำเนินงานที่ถูกต้องตรงกันทุกระดับตั้งแต่ระดับบุคคล ตลอดจนเป็นข้อมูลที่สามารถเรียกใช้ได้อย่าง รวดเร็ว จะทำให้การวิเคราะห์ทำได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

3.7 กระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาเกิดประโยชน์จึงควรมีแนวทางการจัดกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามวงจรคุณภาพ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงาน และเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check/Study) และการเสนอแนวทางการปรับปรุง (Act) โดยมีรายละเอียดดังนี้

P (Plan) = เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนโดยต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม

D (Do) = ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ คือเดือนที่ 1- เดือนที่ 12 ของปีงบประมาณ (เดือนตุลาคม -กันยายน)

C/S (Check/Study) = ดำเนินงานประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตร คณะ และหน่วยงาน

A (Act) = วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมินโดยกำหนดเป้าหมายที่สอดคล้องกับแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยนำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย) มาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีและเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไปหรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปีหรืองบประมาณพิเศษได้

ปัจจุบันวิธีการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพหน่วยงานสนับสนุน ในปีงบประมาณ ได้ทบทวนแนวทางในการจัดทำข้อตกลงปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศ (OKRs) ประจำปีงบประมาณกับหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับองค์กรสู่ระดับหน่วยงาน โดยการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศด้วย OKRs (Objective Key Results) ระดับส่วนงาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ เพื่อขับเคลื่อนการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยให้ไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ รวมทั้งเป็นการยกระดับผลการปฏิบัติงานของคณะและหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กรและค่าเป้าหมายใน 4ปี ข้างหน้า สาระสำคัญของแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด ตลอดระยะเวลา 4 ปี คือการพัฒนาสำนักหอสมุดให้บรรลุวิสัยทัศน์ในการ “เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ (Excellent Resources Center) และมีนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของโลก”) ประกอบด้วย 5 ยุทธศาสตร์ 30 โครงการ 8 ตัวชี้วัดองค์กร

บทที่ 4

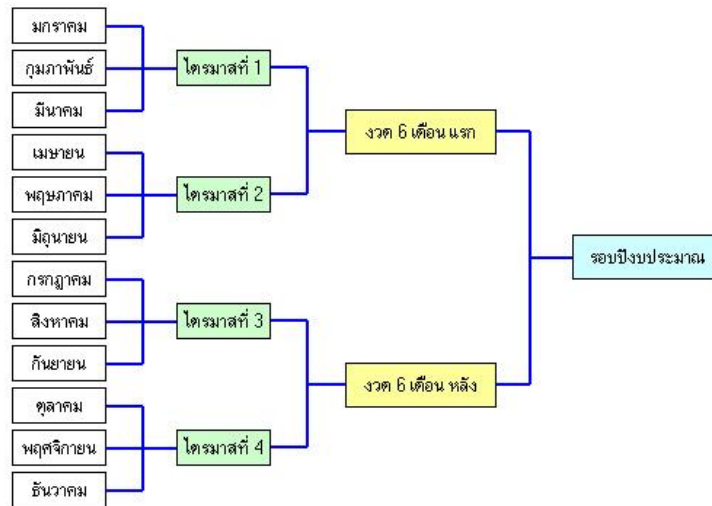
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

คู่มือการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ เทคนิคและขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้น การปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ผลดำเนินการเป็นไปตามตัวชี้วัด ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดคุณภาพเป็นส่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถประสบผลสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ปฏิทินการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาประจำปี ในขั้นตอนการติดตามและประเมินผลอาจเลือกใช้วิธีการหนึ่ง หรือหลายวิธีการประกอบกันได้ตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผลดำเนินงาน ในแต่ละปี การจัดทำแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพซึ่งเจ้าหน้าที่แบ่งขั้นตอนการปฏิบัติงาน กำกับ ติดตามผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด ครอบคลุม การบริหารงานสู่ความเป็นเลิศด้วย OKRs (Objective Key Results)

4.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1) กองพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีหน้าที่ พัฒนาระบบการประกันคุณภาพ กำกับ ติดตาม ระบบตรวจสอบคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้เป็นไปตามนโยบายมหาวิทยาลัยขอนแก่นและสอดคล้องแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษากำหนด
- 2) กรรมการบริหารสำนักหอสมุดหน้าที่มี กำกับ ติดตาม และรับรองผลการประกันคุณภาพภายในระดับหน่วยงาน ให้เป็นไปตามนโยบายมหาวิทยาลัยขอนแก่นและสอดคล้องแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษากำหนด
- 3) รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและยุทธศาสตร์และพัฒนาคุณภาพ มีหน้าที่ กำกับ ติดตาม การดำเนินงานด้านระบบการประกันคุณภาพ ให้เป็นไปตามนโยบายมหาวิทยาลัยขอนแก่นและสอดคล้องแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษากำหนด
- 4) รองผู้อำนวยการทุกฝ่าย, ผู้ช่วยผู้อำนวยการทุกฝ่าย, หัวหน้างาน มีหน้าที่ กำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด ตามกำหนดการและระยะเวลาที่กำหนดในแต่ละรอบปีการศึกษา และปีงบประมาณ เพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินงานสำนักหอสมุด รวมถึงการจัดทำรายงานผลประเมินป้อนกลับ (Feedback Report)

- 5) งานด้านประกันคุณภาพ มีหน้าที่ จัดเตรียมตัวชี้วัด KPIs ด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งสรุปตารางโครงการ เพื่อเตรียมประชุมถ่ายทอดบุคลากร พร้อมแจ้งกำกับติดตาม และผู้รับผิดชอบ รายงานผลดำเนินการตามกำหนดการและระยะเวลาที่กำหนดในแต่ละรอบปีการศึกษา และปีงบประมาณ แบ่งการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุดรายงาน ออกเป็น 4 ไตรมาส ดังนี้



ภาพที่ 8 : ผลการดำเนินงานแบ่งออกเป็น 4 ไตรมาส

4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานและติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

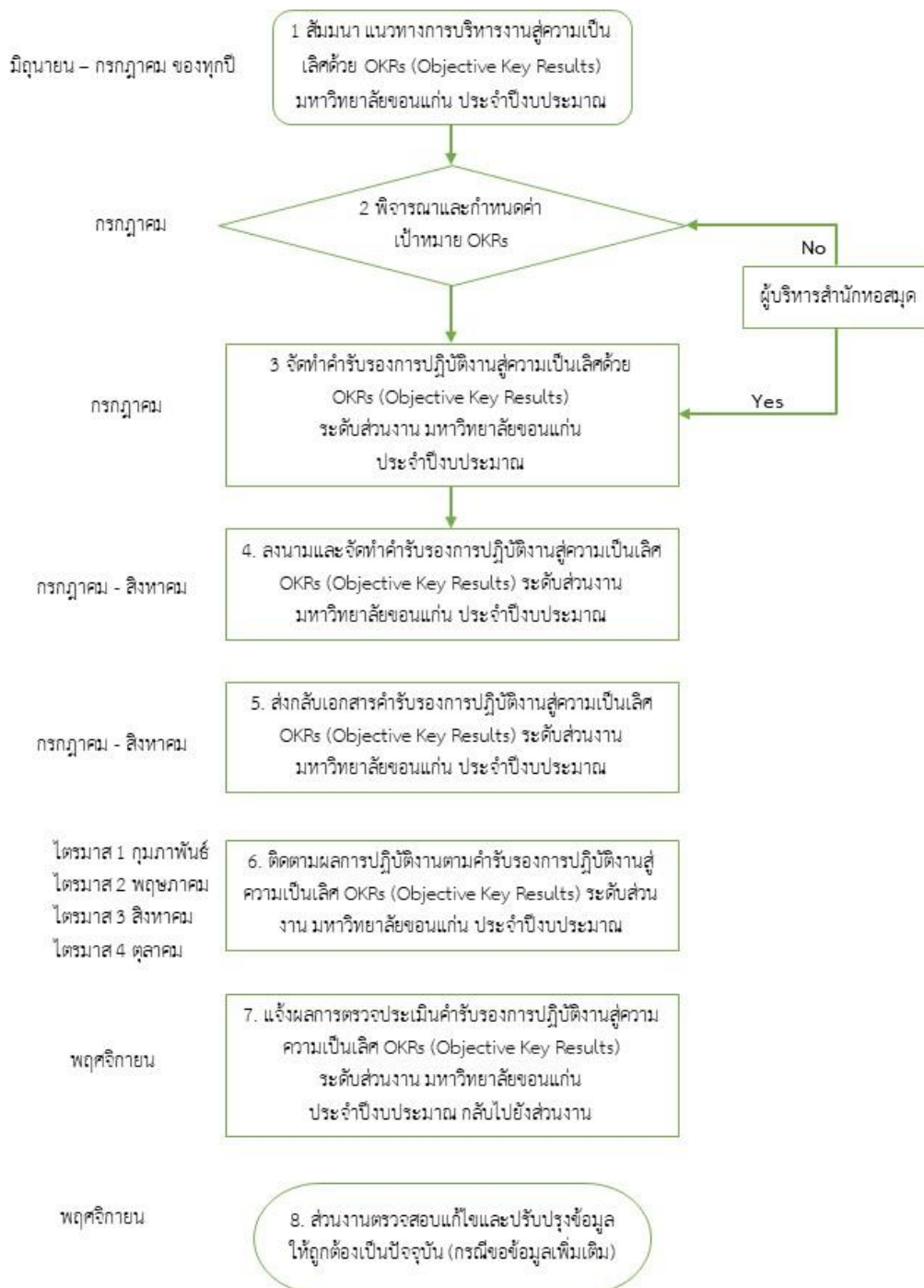
ปัจจุบันกองพัฒนาคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี กำกับติดตาม ระบบตรวจสอบคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้เป็นไปตามนโยบายมหาวิทยาลัยขอนแก่นและสอดคล้องแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษากำหนด

ในขั้นตอนการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้นำวงจรควบคุมคุณภาพ PDCA ประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินการตามแผนการตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไข มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยใช้กระบวนการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด กำกับ ติดตามผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด ครอบคลุม ดังนี้

4.3 ขั้นตอนการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศด้วย OKRs (Objective Key Results)

ขั้นตอน	กลไก		
	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. โครงการสัมมนาถ่ายทอดแนวทางการบริหารงานสู่ความเป็นเลิศด้วย OKRs (Objective Key Results) มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ	เข้าร่วมรับฟังนโยบาย ถ่ายทอดตัวชี้วัดด้วยกระบวนการ OKRs ไปยังทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น คณบดี ผู้อำนวยการ และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเป็นการสร้างความเข้าใจแนวทางในการนำเอา OKRs ไปสู่การปฏิบัติ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติในการตั้งเป้าหมาย กลยุทธ์และการประเมินผลลัพธ์ขององค์กร	มิถุนายน - กรกฎาคม ของทุกปี	เข้าร่วมรับฟังถ่ายทอด OKRs ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการฝ่ายแผน/ผู้ช่วย/ เจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพ
2. พิจารณาและกำหนดค่าเป้าหมาย OKRs (Objective Key Results)	ร่าง จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศ OKRs (Objective Key Results) กำหนดเป้าหมาย ประจำปีงบประมาณ เสนอผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการฝ่ายแผน/ผู้ช่วย	กรกฎาคม	รองผู้อำนวยการฝ่ายแผน/ผู้ช่วย/ เจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพ เสนอผู้อำนวยการ
3. ลงนามข้อตกลง	มหาวิทยาลัยได้มีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศ OKRs (Objective Key Results) ประจำปีงบประมาณ ระหว่างอธิการบดี กับผู้อำนวยการหน่วยงานเทียบเท่าคณะ	กรกฎาคม - สิงหาคม	ผู้อำนวยการ
4. ติดตามผลการปฏิบัติงาน	กองยุทธศาสตร์ และกองพัฒนาคุณภาพการศึกษา ติดตามผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศ OKRs (Objective Key Results) ประจำปีงบประมาณ รายงานผลดำเนินการแบบ Online ผ่านระบบจัดเก็บข้อมูล Google Drive ของกองยุทธศาสตร์		รองผู้อำนวยการฝ่ายแผน/ผู้ช่วย/ เจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพ

ขั้นตอน	กลไก		
	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	- ไตรมาสที่ 1 (1 ตุลาคม -31 ธันวาคม)	ภายในวันที่ 1 กุมภาพันธ์	
	- ไตรมาสที่ 2 (1 มกราคม -31 มีนาคม)	ภายในวันที่ 1 พฤษภาคม	
	- ไตรมาสที่ 3 (1 เมษายน -30 มิถุนายน)	ภายในวันที่ 1 สิงหาคม	
	- ไตรมาสที่ 4 (1 กรกฎาคม -30 กันยายน)	ภายในวันที่ 15 ตุลาคม	
5. แจ้งผลการตรวจประเมิน	- แจ้งผลการตรวจประเมินคำรับรองการ ปฏิบัติงานสู่ความความเป็นเลิศ OKRs (Objective Key Results) ระดับส่วนงาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ กลับไปยังส่วนงาน - ส่วนงานตรวจสอบแก้ไขและปรับปรุงข้อมูล ให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน (กรณีขอข้อมูลเพิ่มเติม)	พฤศจิกายน	รองผู้อำนวยการฝ่าย แผน/ผู้ช่วย/ เจ้าหน้าที่งานประกัน คุณภาพ



ภาพที่ 9 : ขั้นตอนการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศ (OKRs) ประจำปีงบประมาณ

4.4 ขั้นตอนการรายงานผลดำเนินงาน (ผ่านระบบ Online Google Drive)

1. ส่วนงาน/หน่วยงาน แจ้งรายชื่อผู้รับผิดชอบการรายงานผล โดยแจ้งกองยุทธศาสตร์ ตามรอบที่ได้รับแจ้ง
2. กองยุทธศาสตร์ ดำเนินการแชร์ไฟล์รายงานผลของส่วนงาน/หน่วยงาน ไปยัง E-mail ตามรายชื่อที่แจ้งมายังกองยุทธศาสตร์ โดยมีข้อมูลที่แชร์ให้ ประกอบด้วย

1) File : รายละเอียดแผนงาน-โครงการ-ผลลัพธ์ ม.ขอนแก่น ปีงบประมาณ

- (1) แผนงาน-โครงการ มข. ประจำปี
- (2) ผลลัพธ์ มข.ประจำปี
- (3) สรุป OKR-ส่วนงาน (ข้อตกลง ประจำปี)

2) Folder : Report

ภายใน Folder มี File สำหรับการรายงานผลงาน







ชื่อ File




ตัวอย่าง File ที่แชร์




ชื่อ ↑

	หลักฐานประกอบการรายงานผลงาน
	Report
	[คำชี้แจง] User manual-Report KKU 2019.pdf 
	รายละเอียดแผนงาน-โครงการ-ผลลัพธ์ ม.ขอนแก่น ปี 2562 (Link) 

3. ผู้รับผิดชอบ เลือกเข้าไปที่ Folder Report เพื่อเข้าไปกรอกข้อมูลรายงานผลงานตามแบบรายงานผลที่กำหนด โดยมีรายละเอียดข้อมูลดังนี้

 หลักฐานประกอบการรายงานผลงาน

 Report

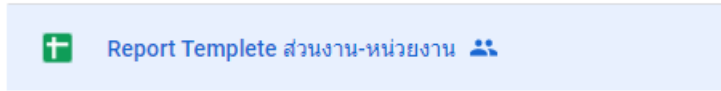
 Report Template ส่วนงาน-หน่วยงาน 



1			
2	แบบรายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มหาวิทยาลัยขอนแก่น		
3	ระดับ ส่วนงาน/หน่วยงาน		
4			
5	1. ชื่อผลลัพธ์หลัก		
6			
7	ประเภทผลลัพธ์หลัก		
8			
9	หน่วยวัดของผลลัพธ์หลัก		#N/A
10			
11	วิธีการคำนวณผลลัพธ์หลัก		#N/A
12			
13	2. รายงานผลการดำเนินงาน		
14	2.1 ผลการดำเนินงาน		
15	ผลลัพธ์หลัก	เป้าหมาย	ผลงานตามค่าเป้าหมาย
16			
17			
18	2.2 รายละเอียดผลการดำเนินงานตามข้อ 2.1		
19	ให้รายงานรายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมในขีด		#N/A
20			
21	3. รายงานผลโครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์หลัก		
22	ชื่อโครงการ/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินงานตามวิธีการ/แผนการดำเนินงาน	
23	1)		
24	2)		
25	3)		
26	4)		
27	5)		
28			

4. เมื่อเข้าไปใน Folder Report แล้วให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ ดังนี้

1) ทำสำเนา File : Report Template ส่วนงาน-หน่วยงาน



2) เลือกชื่อผลลัพธ์หลักที่รับผิดชอบ และเกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการรายงานผลงาน

- รายการผลลัพธ์หลักมีให้เลือก ลำดับที่ 00 – 76
- รายการ 00 หมายถึง ผลลัพธ์อย่างอื่นของส่วนงาน/หน่วยงาน ที่ไม่มีในผลลัพธ์หลักของมหาวิทยาลัย

1	A	B	C	D
2	แบบรายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มหาวิทยาลัยขอนแก่น			
3	ระดับ ส่วนงาน/หน่วยงาน			
4				
5	1. ชื่อผลลัพธ์หลัก			
6				
7	ประเภทผลลัพธ์หลัก	00 ผลลัพธ์อื่นของส่วนงาน/หน่วยงาน ที่ไม่มีในผลลัพธ์หลักของมหาวิทยาลัย (โปรดระบุ)		
8		01 ร้อยละความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตทั้งทางด้านความสามารถเชิงวิชาชีพและคุณธรรม จริยธรรม		
9	หน่วยวัดของผลลัพธ์หลัก	02 จำนวนหลักสูตรที่มีการจัด ระบบการศึกษาแบบบูรณาการข้ามศาสตร์		
10		03 ร้อยละของบัณฑิตที่มีงานทำทั้งในประเทศและต่างประเทศ และศึกษาต่อภายในระยะเวลา 1 ปี		
11	วิธีการคำนวณผลลัพธ์หลัก	04 นักศึกษา มข. สามารถเรียนรู้ผ่านระบบสารสนเทศได้ในทุกพื้นที่ของมหาวิทยาลัย		
12		05 จำนวนบทเรียนออนไลน์สะสม		
13	2. รายงานผลการดำเนินงาน	06 จำนวนหลักสูตรใหม่ที่มหาวิทยาลัยจะเปิดสอน โดยพิจารณาจากความเข้มแข็งของมหาวิทยาลัย โอกาส และความต้องการของประเทศ		
14	2.1 ผลการดำเนินงาน	07 จำนวนผู้ใช้บริการ (หลักสูตรสำหรับประชาชนให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ)		
15	ผลลัพธ์หลัก	08 จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการจัดสาธารณะ		
16	26 ร้อยละของส่วนงานที่ใช้ระบบ OKR และมีการถ่ายทอดไปยังบุคลากร	09 ร้อยละของนักศึกษาที่มีการจ้างงานระหว่างเรียนต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด		
17		10 ร้อยละของนักศึกษามัธยมศึกษาที่ได้รับทุนที่มีผลงานสูงกว่าเกณฑ์ของ สกอ. ต่อจำนวนนักศึกษาที่ได้รับทุนทั้งหมด		
18		11 จำนวนหลักสูตรที่อยู่ใน division 1 (ระดับบัณฑิตศึกษา)		
19		12 ร้อยละหลักสูตรที่มีคุณภาพหรือศักยภาพสูงในการพัฒนามาเป็นนายของประเทศไทย		
20		13 ร้อยละของนักศึกษาได้ผ่านการอบรม Soft skill มากขึ้น		
21	2.2 รายงานรายละเอียดผลการดำเนินงานตามข้อ 2	14 ร้อยละของนักศึกษาต่างชาติและนักศึกษาไทยที่มีศักยภาพสูงเพิ่มขึ้น		
22	ให้รายงานรายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมในชีต	15 จำนวนของบทความวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในระดับนานาชาติ ในวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล Scopus ต่อจำนวนอาจารย์ประจำ		
23		16 ร้อยละของบทความวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในระดับนานาชาติ ในฐานข้อมูล Scopus/ISI ที่อยู่ใน Quartile 1		
24	3. รายงานผลโครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินงาน	17 จำนวนนักศึกษาริษยาเอกและนักวิจัยหลังปริญญาเอก		
25	ชื่อโครงการ/กิจกรรม	18 จำนวนโครงการวิจัยในรูปแบบแผนบูรณาการงานวิจัย (Research program)		
26	1)	19 จำนวนงบประมาณด้านการวิจัย		
27	2)	20 จำนวนการใช้ประโยชน์จากการวิจัยและพัฒนาในด้านสาธารณะและนโยบาย		
28	3)	21 จำนวนโครงการที่ได้เริ่มดำเนินการ (ส่งเสริมกระบวนการสร้างนวัตกรรม (Innovation process))		
29	4)	22 จำนวน Startup ที่ใช้เทคโนโลยีและองค์ความรู้ของ มข. จำนวนงานวิจัยที่ให้เอกชนใช้สิทธิ์ในทรัพย์สินทางปัญญา		
30	5)	23 จำนวนการใช้ประโยชน์จากการวิจัย และพัฒนาด้านพาณิชย์		
		24 จำนวนโครงการความร่วมมือกับภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่		
		25 ร้อยละของอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ		
		26 ร้อยละของส่วนงานที่ใช้ระบบ OKR และมีการถ่ายทอดไปยังบุคลากร		
		27 ร้อยละระดับทักษะด้านสารสนเทศของบุคลากร		
		28 ผลผลิตของบุคลากร (เงินรายได้) (ลบ./คน) ร้อยละของรายจ่ายด้านบุคลากรต่อมรดกจ่ายทั้งหมด		
		29 ร้อยละของอาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด		

3) ดำเนินการกรอกข้อมูลตามหัวข้อที่กำหนด

หัวข้อที่ 1 ชื่อผลลัพธ์หลัก (ให้ระบุประเภทผลลัพธ์หลักด้วย)

	A	B	C	D
1				
2	แบบรายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มหาวิทยาลัยขอนแก่น			
3	ระดับ ส่วนงาน/หน่วยงาน			
4				
5	1. ชื่อผลลัพธ์หลัก	26 ร้อยละของส่วนงานที่ใช้ระบบ OKR และมีภาพถ่ายทอดไปยังบุคลากร		
6		26 ร้อยละของส่วนงานที่ใช้ระบบ OKR และมีภาพถ่ายทอดไปยังบุคลากร		
7	ประเภทผลลัพธ์หลัก	00 ผลลัพธ์อื่นของส่วนงาน/หน่วยงาน ที่ไม่มีในผลลัพธ์หลักของมหาวิทยาลัย (โปรดระบุ)		
8				
9	หน่วยวัดของผลลัพธ์หลัก	01 ร้อยละความพึงพอใจของนายจ้างที่มีต่อบัณฑิตทั้งทางด้านความสามารถเชิงวิชาชีพและคุณธรรม จริยธรรม		
10		02 จำนวนหลักสูตรที่มีการจัด ระบบการศึกษาแบบบูรณาการข้ามศาสตร์		
11	วิธีการคำนวณผลลัพธ์หลัก	03 ร้อยละของบัณฑิตที่มีงานทำทั้งในประเทศและต่างประเทศ และศึกษาต่อภายในระยะเวลา 1 ปี		
12		04 นักศึกษา นข. สามารถเรียนรู้ผ่านระบบสารสนเทศได้ในทุกพื้นที่ของมหาวิทยาลัย		

หัวข้อที่ 2 รายงานผลการดำเนินการ

12			
13	2. รายงานผลการดำเนินงาน		
14	2.1 ผลการดำเนินงาน		
15	ผลลัพธ์หลัก	เป้าหมาย	ผลงานตามค่าเป้าหมาย
16	26 ร้อยละของส่วนงานที่ใช้ระบบ OKR และมีภาพถ่ายทอดไปยังบุคลากร		
17			
18	2.2 รายละเอียดผลการดำเนินงานตามข้อ 2.1		
19	ให้รายงานรายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมในชีต	og	
20			
























หัวข้อ 2.1 ผลการดำเนินงาน : ให้ระบุเป้าหมายที่ส่วนงาน/หน่วยงาน กำหนด หากไม่มีการกำหนดไว้ให้ระบุว่าเป็น “ไม่ได้กำหนด” แต่ให้รายงานผลงานตามค่าเป้าหมายตามที่ดำเนินการได้

หัวข้อ 2.2 รายละเอียดผลการดำเนินงานตามข้อ 2.1 ให้ไปรายงานเพิ่มเติมตามชีตที่กำหนด โดยระบบจะกำหนดชื่อชีตที่ต้องรายงานตามชื่อผลลัพธ์หลัก

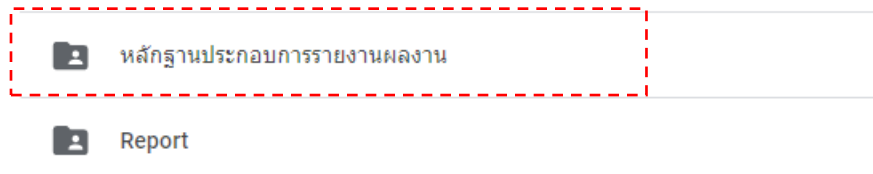
ภาพตัวอย่าง

	2.2 รายละเอียดผลการดำเนินงานตามข้อ 2.1	
	ให้รายงานรายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมในชีต	og

- 4) เปลี่ยนชื่อชื่อไฟล์ ตามชื่อผลลัพธ์หลักที่เลือกรายงาน เช่น 26 ร้อยละของหน่วยงานที่ใช้ระบบ OKR และมีการถ่ายทอดไปยังบุคลากร

ชื่อ ↓	เจ้าของ
 Report Template ส่วนงาน-หน่วยงาน 	Thanapol Loetjaturanon
 76 จำนวนวัดกรรมที่สามารถบริการประชาชนผ่านระบบ Smart City Application (โครงการเมืองอัจฉริ...   ฉันท	
 75 จำนวนกิจกรรมการเรียนรู้ การสอน การทำงานวิจัยและการบริหารวิชาการร่วมกัน (โครงการดิลปวัฒนธรรม...   ฉันท	
 72 ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ITA โดยสำนักงาน ...   ฉันท	
 50 จำนวนกล่องวงจรปิดที่สามารถประมวลผลข้อมูลได้ (สะสม) 	ฉันท
 48 จำนวนพื้นที่ที่มีการปรับปรุง สภาพแวดล้อม (สะสม) 	ฉันท
 34 ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณทันเวลา (แผ่นดิน/รายได้) /รอบเวลาของการจัดซื้อพัสดุ  	ฉันท
 26 ร้อยละของหน่วยงานที่ใช้ระบบ OKR และมีการถ่ายทอดไปยังบุคลากร 	Maethaya Saomalee
 15 จำนวนของบทความวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในระดับนานาชาติ ในวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล Scopus ...  	Maethaya Saomalee

- (5) หากผลลัพธ์หลักที่รายงาน มีหลักฐานประกอบให้วางไฟล์ไว้ใน Folder :



- (6) ระบบจะบันทึกให้อัตโนมัติ และเมื่อกรอกข้อมูลเสร็จแล้ว ต้องการรายงานผลลัพธ์หลักอื่นให้ดำเนินการตาม (1) – (4) ทั้งนี้ การทำสำเนาแบบรายงานให้ทำสำเนาจากไฟล์ต้นฉบับทุกครั้ง

สรุปรายละเอียดการกรอกข้อมูลรายงานผลงาน ส่วนงาน - หน่วยงาน

แบบรายงานผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มหาวิทยาลัยขอนแก่น		
ระดับ ส่วนงาน/หน่วยงาน		
1. ชื่อผลลัพธ์หลัก	26 ร้อยละของส่วนงานที่ใช้ระบบ OKR และมีการถ่ายทอดไปยังบุคลากร	
ประเภทผลลัพธ์หลัก	OKR (Objective & Key Result)	
หน่วยวัดของผลลัพธ์หลัก	ร้อยละ	
วิธีการคำนวณผลลัพธ์หลัก	จำนวนหน่วยงานที่ใช้ระบบ OKR และมีการถ่ายทอดไปยังบุคลากรหารคูณ 100 หารจำนวนหน่วยงานทั้งหมด	
2. รายงานผลการดำเนินงาน		
2.1 ผลการดำเนินงาน		
ผลลัพธ์หลัก	เป้าหมาย	ผลงานตามค่าเป้าหมาย
26 ร้อยละของส่วนงานที่ใช้ระบบ OKR และมีการถ่ายทอดไปยังบุคลากร	[30]	[100]
2.2 รายละเอียดผลการดำเนินงานตามข้อ 2.1		
ให้รายงานรายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมในขีด	og	
3. รายงานผลโครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์หลัก		
ชื่อโครงการ/กิจกรรม	สรุปรายละเอียดการดำเนินงานตามวิธีการ/แผนการดำเนินงาน	
1) พลัง OKR (Objective Key Results) และพลังความคิดเชิงบวก สู่เป้าหมายความสำเร็จสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในวันที่ 28-31 พฤษภาคม 2562 ณ ห้องสิริคุณากร 4 อาคารสิริคุณากร จำนวนผู้เข้าร่วม 94 คน http://wow.in.th/CUJK		
2)		
3)		
4)		
5)		

เลือกชื่อผลลัพธ์หลักที่ ส่วนงาน/หน่วยงาน ต้องการรายงานผลงาน (00-76)

ระบุประเภทผลลัพธ์หลัก (OKR หรือ KR)

หน่วยวัด และวิธีการคำนวณ ระบบจะ Link ข้อมูลอัตโนมัติ

1. ระบุเป้าหมายตามที่ส่วนงาน/หน่วยงาน กำหนด หรือ “ไม่มีกำหนดการ”
2. รายงานผลงานตามที่เกิดขึ้น

รายงานข้อมูลเพิ่มเติม โดยระบบจะกำหนด ชื่อ Sheet ให้รายงาน ตามชื่อผลลัพธ์หลัก (มี Sheet 00 – Sheet 35)

รายงานผลงานโครงการ/กิจกรรม ของส่วนงาน/หน่วยงาน ที่ดำเนินการเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ (สรุปสาระสำคัญโดยย่อ)

บทที่ 5

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

5.1 ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางการแก้ไข

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
1) เข้าร่วมรับฟังนโยบาย ถ่ายทอดตัวชี้วัดด้วย กระบวนการ OKRs (Objective Key Results) ไป ยังทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น คณะบดี ผู้อำนวยการ และบุคลากรที่ เกี่ยวข้อง	ผู้บริหารสำนักฯ ไม่เข้าร่วมรับฟัง แนวทางการดำเนินงานด้านประกัน คุณภาพ ถ่ายทอดตัวชี้วัดด้วย กระบวนการ (Objective Key Results) OKRs โดยจะส่งเฉพาะ บุคลากรด้านประกันคุณภาพเข้า รับทราบข้อมูลต่าง ๆ เท่านั้น	ผู้บริหารควรสละเวลาในการเข้า ร่วมกิจกรรมด้านประกัน คุณภาพของมหาวิทยาลัย ร่วมกับบุคลากรด้านประกัน คุณภาพ เพื่อให้ข้อเสนอแนะที่ ดี
2) ร่าง จัดทำคำรับรองการ ปฏิบัติงานสู่ความเป็นเลิศ OKRs (Objective Key Results) กำหนดเป้าหมาย ประจำปีงบประมาณ	ผู้บริหารบางส่วน ไม่ได้พิจารณา บุคลากรด้านประกันคุณภาพ ร่าง จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานสู่ความ เป็นเลิศ OKRs (Objective Key Results) กำหนดเป้าหมาย ประจำปี งบประมาณ อาจมองไม่ครอบคลุม ตามแผนปฏิบัติราชการตรงตาม เป้าประสงค์ประจำปี	แต่งตั้งคณะทำงาน / ประชุม คณะทำงาน ร่าง จัดทำคำ รับรองการปฏิบัติงานสู่ความ เป็นเลิศ OKRs (Objective Key Results) กำหนดเป้าหมาย ประจำปีงบประมาณ เสนอ ผู้บริหารทุกฝ่ายทราบร่วมกัน
3) ม อ บ ห ม า ย ตั ว ชี ว ัด ผู้รับผิดชอบในการรวบรวม ข้อมูลตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดมองว่าไม่ใช่ ภาระหน้าที่ของตนเองในการที่ต้องมา เก็บรวบรวมข้อมูล	ร่างผู้รับผิดชอบเสนอผู้บริหาร พิจารณา ชี้แจงผู้รับผิดชอบในที่ ประชุม ถึง เหตุผลที่ได้รับ มอบหมายตัวชี้วัด

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
4) วิเคราะห์ตัวชี้วัด เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัดบางตัวเป็นตัวชี้วัดใหม่ และเกณฑ์มาตรฐานของตัวชี้วัด บางครั้งตีความยาก ทำให้ไม่แน่ใจว่าต้องรวบรวมเอกสารอ้างอิงอะไรบ้าง	พิจารณา key word ของเกณฑ์มาตรฐานว่ามีคำใดบ้างแล้วรวบรวมเอกสารตามนั้น สอบถามกองพัฒนาคุณภาพการศึกษา และกองยุทธศาสตร์ มช. เกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานของตัวชี้วัดนั้น ๆ
5) การรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดของเอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง	บุคลากรบางส่วนไม่ค่อยให้ความสนใจหรือความสำคัญเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ เพราะเห็นว่าเป็นการเพิ่มภาระงานให้กับตนเอง	1) ปรึกษารองผู้อำนวยการที่กำกับดูแลส่วนควบคุมคุณภาพการศึกษา เพื่อขอปรึกษาหารือในการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการให้ความร่วมมือด้านประกันคุณภาพมากขึ้น ตลอดจนผู้บริหารของหน่วยงานควรมีส่วนร่วมในการเข้ามามีบทบาทในกิจกรรมประกันคุณภาพ เพื่อเป็นแบบอย่างให้กับบุคลากรได้ปฏิบัติตาม 2) เก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานทุกอย่างของสำนักหอสมุด โดยแบ่งเป็นโฟลเดอร์แต่ละส่วนงาน เพื่อให้ง่ายต่อการรวบรวมและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด โดยเมื่อรับทราบตัวชี้วัดจากทางมหาวิทยาลัย บุคลากรด้านประกันคุณภาพ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
		<p>สามารถพิจารณาได้ว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้แล้วตรงกับตัวชี้วัดใด และเกณฑ์ข้อใด หากเอกสารอ้างอิงขาดในตัวชี้วัดใดจะขอเพิ่มเติมจากผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดเป็นบางส่วนเท่านั้น เมื่อมีการประเมินคุณภาพภายในและตัวชี้วัดนั้น</p> <p>3) สร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรให้ปฏิบัติในแนวเดียวกัน โดยนำกระบวนการ PDCA มาปรับใช้ในการทำงานซึ่งทำให้บุคลากรมีการทำงานที่เป็นระบบ และถ่ายทอดการติดตามและรวบรวมข้อมูล</p>
<p>6) รายงานผลดำเนินการแบบ Online ผ่านระบบจัดเก็บข้อมูล Google Drive ของกองยุทธศาสตร์ upload ข้อมูลเอกสารอ้างอิง</p>	<p>กรณีที่ข้อมูลไม่สมบูรณ์ หรือบุคลากรประกันคุณภาพไม่มีข้อมูลของเอกสารอ้างอิง ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดส่งข้อมูลล่าช้า ทำให้ระยะเวลาในการทำงานที่กำหนดไว้ไม่ตรงตามแผนที่กำหนด</p>	<p>1) บุคลากรด้านประกันคุณภาพให้การช่วยเหลือผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดในการรวบรวมข้อมูลตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารอ้างอิง</p> <p>2) บุคลากรด้านประกันคุณภาพดำเนินการ upload ข้อมูลเอกสารอ้างอิง ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้อง และรายงานรายไตรมาส ตามช่วงเวลาที่กองยุทธศาสตร์ กำหนด ไตรมาสที่ 1-4</p>

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานการรายงานและติดตามผลการดำเนินการสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบายให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิผลให้มากยิ่งขึ้น

- 1) ส่งเสริมให้บุคลากรได้เกิดการเรียนรู้ เพื่อสร้างความทำความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพให้บุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยผู้บริหารควรมีส่วนร่วมในการเข้ามามีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นให้บุคลากรตระหนักถึงการมีระบบประกันคุณภาพ
- 2) ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์หรือมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานโดยใช้กลไกการบริหารผลการปฏิบัติงานมาเป็นเครื่องมือให้เกิดผลสำเร็จ ได้แก่ การรายงานผลงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อเป็นหลักฐานแสดงให้เห็นถึงความสามารถศักยภาพในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนซึ่งจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพที่ดีต่อองค์กรทำให้เกิดผลลัพธ์การดำเนินงานที่มีคุณภาพมากขึ้น
- 3) ส่งเสริมให้บุคลากรได้เกิดการเรียนรู้สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับด้านประกันคุณภาพ ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดได้เรียนรู้ฝึกอบรมศึกษาดูงานและกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอก เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับองค์กรที่มีชื่อเสียงของหน่วยงานภาครัฐ หรือภาคเอกชนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องเกิดเครือข่ายความร่วมมือด้วยกันอันจะนำไปสู่การปรับปรุงการประกันคุณภาพการศึกษาและการดำเนินการขององค์กรต่อไป
- 4) สร้างกลไกให้บุคลากรทุกภาคส่วน และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานมีส่วนร่วมโดยแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานผ่านช่องทางหลายๆ รูปแบบและให้ เป็นไปอย่างต่อเนื่องเพื่อจะได้นำมาเป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้มากขึ้น