



คำรับรองการปฏิบัติงาน

สำนักหอสมุด

มหาวิทยาลัยทักษิณ

ประจำปีการศึกษา 2563



คำรับรองการปฏิบัติงาน

สำนักหอสมุด

มหาวิทยาลัยทักษิณ
ประจำปีการศึกษา 2563

1. คำรับรองระหว่าง

รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย ชำนิ

อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ

ผู้รับคำรับรอง

และ

อาจารย์ ดร.พงษ์พันธ์ พิณโท

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ผู้ทำคำรับรอง

- คำรับรองนี้เป็นคำรับรองฝ่ายเดียว มิใช่สัญญาและใช้สำหรับระยะเวลา 1 ปีการศึกษา เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2563 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2564
- รายละเอียดของคำรับรอง ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลักระดับมหาวิทยาลัย (Corporate KPI) ตัวชี้วัดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ตัวชี้วัดที่ส่วนงาน/หน่วยงานรับผิดชอบรวบรวมข้อมูลให้มหาวิทยาลัย และตัวชี้วัดการบริหารส่วนงาน/หน่วยงานตามแนวทาง EdPEx และตัวชี้วัดตามพันธกิจ โดยมีรายละเอียดตามที่ปรากฏในเอกสารประกอบท้ายคำรับรองนี้
- ข้าพเจ้า รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย ชำนิ ในฐานะ อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ ผู้บังคับบัญชาของ อาจารย์ ดร.พงษ์พันธ์ พิณโท ได้พิจารณาและเห็นชอบกับตัวชี้วัดและเป้าหมายการปฏิบัติงาน ประจำปีการศึกษา 2563 ตามที่กำหนดในเอกสารประกอบท้ายคำรับรองนี้ และข้าพเจ้ายินดีจะให้คำแนะนำ กำกับ สนับสนุน และตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของ สำนักหอสมุด ให้เป็นไปตามคำรับรองที่จัดทำขึ้นนี้
- ข้าพเจ้า อาจารย์ ดร.พงษ์พันธ์ พิณโท ในฐานะ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ได้ทำความเข้าใจคำรับรองตามข้อ 3 แล้ว ขอให้คำรับรองกับ อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณว่าจะมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้เกิดผลงานที่ดีตามเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัดในระดับสูงสุด เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่มหาวิทยาลัยทักษิณและสังคมตามที่ให้คำรับรองไว้

6. ผู้รับคำรับรองและผู้ทำคำรับรอง ได้เข้าใจคำรับรองการปฏิบัติงานและเห็นพ้องกันแล้วจึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ



.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย ชำนิ)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ
วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563



.....
(อาจารย์ ดร.พงษ์พันธ์ พิณโท)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด
วันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563

**ตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติงาน สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยทักษิณ ประจำปีการศึกษา 2563**

คำเป้าหมายการรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีการศึกษา 2563

การรับรองการปฏิบัติงาน	จำนวน ตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนน เฉลี่ย	คะแนน ถ่วงน้ำหนัก
1. ตัวชี้วัดที่รับผิดชอบหลักในการดำเนินการระดับมหาวิทยาลัย (Process Owner) (●)	1	-	-	-
2. ตัวชี้วัดเฉพาะตามพันธกิจของส่วนงาน/หน่วยงาน (ฉ)	43	-	-	-
3. ตัวชี้วัดการบริหารส่วนงาน/หน่วยงานตามแนวทาง EdPEx และตัวชี้วัดตามพันธกิจ (◆)	10	-	-	-
คะแนนเฉลี่ย/รวมทั้งหมด	54	100	3.00	3.00

คำเป้าหมายการรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีการศึกษา 2563 จำแนกรายตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง		คำเป้าหมาย 2563	หมายเหตุ
	2561	2562		
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ				
ก. ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า				
7.1ก-1 จำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศ รายการ	101,285	120,631	121,000	ฉ
7.1ก-2 สถิติการ Access ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	246,055 ครั้ง	289,144 ครั้ง	300,000 ครั้ง	ฉ
7.1ก-3 จำนวนผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์	64,724 ครั้ง	68,112 ครั้ง	72,000 ครั้ง	ฉ
7.1ก-4 จำนวนการใช้บริการเชิงรุก	N/A	3,327 ครั้ง	3,500 ครั้ง	ฉ
7.1ก-5 จำนวนการใช้บริการ e-service	N/A	7,967 ครั้ง	8,500 ครั้ง	ฉ
7.1ก-6 ร้อยละของความทันสมัยของหนังสือที่ เพิ่มขึ้น จำแนกตาม - ด้านสังคมศาสตร์ (10 ปี) - ด้านวิทยาศาสตร์ (5 ปี)	ร้อยละ 16.31 ร้อยละ 15.77	ร้อยละ 17.03 ร้อยละ 17.06	ร้อยละ 17.04 ร้อยละ 17.07	ฉ
7.1ก-7 จำนวน E-book ที่มีให้บริการ	265,517 เล่ม	276,624 เล่ม	276,800 เล่ม	ฉ
ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน				
(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ				
7.1ข-1 จำนวนนวัตกรรม	6 นวัตกรรม	7 นวัตกรรม	8 นวัตกรรม	ฉ
7.1ข-2 จำนวนแนวปฏิบัติที่ดี	8 เรื่อง	9 เรื่อง	10 เรื่อง	ฉ

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง		ค่าเป้าหมาย	หมายเหตุ
	2561	2562	2563	
7.1ข-3 เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการทางเทคนิค หนังสือจัดซื้อตั้งแต่ได้รับหนังสือจากร้านค้าจนนำ ออกให้บริการ	6.46 วัน	3.36 วัน	3.34 วัน	ฉ
(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะ ฉุกเฉิน				
7.1ข-4 ระยะเวลาการเกิดภาวะ Server Down Time ต่อปี	16.50 ชั่วโมง	8.00 ชั่วโมง	7.50 ชั่วโมง	ฉ
ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน				
7.1ค-1 ระดับความพึงพอใจต่อผู้ส่งมอบและ พันธมิตร	ค่าเฉลี่ย 4.42	ค่าเฉลี่ย 4.46	ค่าเฉลี่ย 4.48	ฉ
7.1ค-2 จำนวนกิจกรรมใหม่/การปรับปรุง กระบวนการที่ร่วมคิดริเริ่มกับพันธมิตร	3 กิจกรรม	4 กิจกรรม	5 กิจกรรม	ฉ
7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า				
(1) ความพึงพอใจของลูกค้า				
7.2ก-1 ระดับความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญา ตรีต่อการให้บริการของส่วนงาน	ค่าเฉลี่ย 3.95	ค่าเฉลี่ย 3.90	ค่าเฉลี่ย 3.92	◆
7.2ก-2 ร้อยละความไม่พึงพอใจของนิสิตระดับ ปริญญาตรีต่อการให้บริการของส่วนงาน	ร้อยละ 0.49	ร้อยละ 0.58	ร้อยละ 0.53	◆
7.2ก-3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย 4.28	ค่าเฉลี่ย 4.31	ค่าเฉลี่ย 4.33	ฉ
- ด้านทรัพยากรและการบริการสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย 4.00	ค่าเฉลี่ย 4.09		
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	ค่าเฉลี่ย 4.07	ค่าเฉลี่ย 4.16		
- ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย 4.20	ค่าเฉลี่ย 4.30		
- ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย 4.29	ค่าเฉลี่ย 4.30		
- ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	ค่าเฉลี่ย 4.12	ค่าเฉลี่ย 4.19		
7.2ก-4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อ เว็บไซต์สำนักหอสมุด	ค่าเฉลี่ย 4.32	ค่าเฉลี่ย 4.34	ค่าเฉลี่ย 4.35	ฉ
7.1ก-5 ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการ e- service	N/A	ร้อยละ 81.80	ร้อยละ 82.50	ฉ
7.2ก-6 ระดับความพึงพอใจต่อการให้การศึกษา	ค่าเฉลี่ย 4.75	ค่าเฉลี่ย 4.77	ค่าเฉลี่ย 4.79	ฉ
7.2ก-7 ร้อยละของผู้ใช้บริการที่ประเมินความพึง พอใจในระดับ 4 และ 5 (5 พึงพอใจมากที่สุด)	ร้อยละ 80.03	ร้อยละ 86.22	ร้อยละ 87.00	ฉ
7.2ก-8 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จ ในการแก้ปัญหา	ร้อยละ 79.41	ร้อยละ 80.00	ร้อยละ 81.00	ฉ
(2) ความผูกพันของลูกค้า				
7.2ก-9 ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย 4.06	ค่าเฉลี่ย 4.09	ค่าเฉลี่ย 4.10	ฉ

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง		ค่าเป้าหมาย 2563	หมายเหตุ
	2561	2562		
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร				
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร				
(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร				
7.3ก-1 ร้อยละของบุคลากรที่มีผลงาน นวัตกรรม เป็นวิทยากร เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ	ร้อยละ 38.46	ร้อยละ 40.54	ร้อยละ 41.00	ฉ
7.3ก-2 ร้อยละแนวคิด/โครงการสามารถนำไป พัฒนาต่อเป็นบริการ นวัตกรรม ต่อจำนวนจำนวน แนวคิด/โครงการที่บุคลากรเสนอทั้งหมด	ร้อยละ 20.75	ร้อยละ 25.00	ร้อยละ 26.00	ฉ
(2) บรรยากาศการทำงาน				
7.3ก-3 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรด้าน บรรยากาศการทำงาน	ค่าเฉลี่ย 3.57	ค่าเฉลี่ย 3.95	ค่าเฉลี่ย 4.00	◆
7.3ก-4 ระดับความพึงพอใจของบุคลากร	ค่าเฉลี่ย 4.01	ค่าเฉลี่ย 4.22	ค่าเฉลี่ย 4.25	ฉ
- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย 4.27	ค่าเฉลี่ย 4.30		
- ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย 4.09	ค่าเฉลี่ย 4.24		
- ด้านโอกาสและการพัฒนาทักษะอาชีพ	ค่าเฉลี่ย 3.80	ค่าเฉลี่ย 3.98		
- ด้านงานในความรับผิดชอบ	ค่าเฉลี่ย 3.94	ค่าเฉลี่ย 4.31		
7.3ก-5 จำนวนการเกิดอุบัติเหตุระหว่างทำงาน	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	ฉ
7.3ก-6 จำนวนข้อร้องเรียนของบุคลากรต่อความไม่ ปลอดภัยในองค์กร	0 ข้อ ร้องเรียน	0 ข้อ ร้องเรียน	0 ข้อ ร้องเรียน	ฉ
(3) ความผูกพันของบุคลากร				
7.3ก-7 อัตรการคงอยู่ของบุคลากร	N/A	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ฉ
7.3ก-8 ระดับความผูกพันของบุคลากร	ค่าเฉลี่ย 4.23	ค่าเฉลี่ย 4.30	ค่าเฉลี่ย 4.35	◆
- ด้านความรู้สึก	ค่าเฉลี่ย 4.33	ค่าเฉลี่ย 4.40		
- ด้านความต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย 4.12	ค่าเฉลี่ย 4.20		
- ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	ค่าเฉลี่ย 4.24	ค่าเฉลี่ย 4.29		
7.3ก-9 ดัชนีความสุขของบุคลากรในทุกกระดับของ มหาวิทยาลัย	ร้อยละ 70.40	ร้อยละ 77.27	ร้อยละ 77.50	◆
(4) การพัฒนาบุคลากร				
7.3ก-10 จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของบุคลากรที่ได้รับการ พัฒนา	45.13 ชั่วโมงต่อคน	64.63 ชั่วโมงต่อคน	68.00 ชั่วโมงต่อคน	ฉ
7.3ก-11 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ผ่าน การทดสอบสมรรถนะด้าน ICT	N/A	N/A	ร้อยละ 20	◆
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล องค์กร				

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง		ค่าเป้าหมาย	หมายเหตุ
	2561	2562	2563	
ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแล และความรับผิดชอบต่อสังคม				
(1) การนำองค์กร				
ผลลัพธ์ด้านการสื่อสารของผู้นำระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า				
7.4ก-1 ระดับการรับรู้และเข้าใจทิศทางการนำองค์กร	ค่าเฉลี่ย 3.81	ค่าเฉลี่ย 3.97	ค่าเฉลี่ย 4.00	◆
7.4ก-2 ผลการประเมินผู้นำระดับสูง	ค่าเฉลี่ย 4.26	ค่าเฉลี่ย 4.31	ค่าเฉลี่ย 4.35	◆
(2) การกำกับดูแลองค์กร				
7.4ก-3 จำนวนคดีการทุจริตและการกระทำที่ผิดจรรยาบรรณ	0 คดี	0 คดี	0 คดี	ฉ
7.4ก-4 คะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย โดย ปชช. (TSU09)	ร้อยละ 87.28	ร้อยละ 88.61	ร้อยละ 90.00	●
7.4ก-5 คะแนนผลการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด	ค่าเฉลี่ย 4.88	ค่าเฉลี่ย 4.89	ค่าเฉลี่ย 4.90	ฉ
(3) กฎหมายและกฎระเบียบ ข้อบังคับ				
7.4ก-6 จำนวนครั้งของการทำผิดข้อบังคับและกฎหมาย	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	ฉ
7.4ก-7 จำนวนข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการด้านการทำผิดข้อบังคับและการทำผิดกฎหมายของบุคลากร	0 ข้อร้องเรียน	0 ข้อร้องเรียน	0 ข้อร้องเรียน	ฉ
7.4ก-8 จำนวนการกระทำที่ขัดต่อ พ.ร.บ. ความผิดเกี่ยวกับกฎหมายคอมพิวเตอร์	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	ฉ
7.4ก-9 จำนวนการกระทำที่ขัดต่อ พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	ฉ
7.4ก-10 จำนวนข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการดำเนินการที่ผิดต่อกฎหมายและข้อบังคับ	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	ฉ
7.4ก-11 จำนวนข้อร้องเรียนของการดำเนินงานด้านพัสดุ	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	ฉ
(4) จริยธรรม				
7.4ก-12 จำนวนข้อร้องเรียนด้านธรรมาภิบาลของผู้บริหาร	0 ข้อร้องเรียน	0 ข้อร้องเรียน	0 ข้อร้องเรียน	ฉ
7.4ก-13 จำนวนข้อร้องเรียนด้านจรรยาบรรณของบุคลากร	0 ข้อร้องเรียน	0 ข้อร้องเรียน	0 ข้อร้องเรียน	ฉ
(4) จริยธรรม				

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง		ค่าเป้าหมาย 2563	หมายเหตุ
	2561	2562		
7.4ก-14 จำนวนข้อร้องเรียนด้านธรรมาภิบาลของผู้บริหาร	0 ข้อ ร้องเรียน	0 ข้อ ร้องเรียน	0 ข้อ ร้องเรียน	ฉ
7.4ก-15 จำนวนข้อร้องเรียนด้านจรรยาบรรณของบุคลากร	0 ข้อ ร้องเรียน	0 ข้อ ร้องเรียน	0 ข้อ ร้องเรียน	ฉ
(5) สังคม				
7.4ก-16 จำนวนข้อร้องเรียนจากสังคมต่อกิจกรรมของสำนักหอสมุด	0 ข้อ ร้องเรียน	0 ข้อ ร้องเรียน	0 ข้อ ร้องเรียน	ฉ
7.4ก-17 จำนวนความคิดริเริ่มด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่ได้รับการยอมรับให้นำมาปฏิบัติ	1 แนวคิด	2 แนวคิด	3 แนวคิด	ฉ
7.4ก-18 ร้อยละของการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของบุคลากรกับชุมชน	ร้อยละ 52.63	ร้อยละ 56.75	ร้อยละ 60.00	ฉ
ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ				
(1) ผลลัพธ์ด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ				
7.4ข-1 ร้อยละของตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ (ปีงบประมาณ)	ร้อยละ 96.00	ร้อยละ 97.22	ร้อยละ 97.50	◆
7.4ข-2 ร้อยละของตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการประจำปี (ปีงบประมาณ)	ร้อยละ 97.96	ร้อยละ 100.00	ร้อยละ 100.00	◆
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด				
ก. ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด				
(1) ผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านงบประมาณและการเงิน				
7.5ก-1 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณตามพันธกิจหลักให้เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน	ร้อยละ 100.00	ร้อยละ 100.00	ร้อยละ 100.00	ฉ
(2) ผลลัพธ์ของการดำเนินการด้านตลาด				
7.5ก-2 จำนวนสังคมและชุมชนใหม่ที่ได้รับการบริการวิชาการ (สังคม/ชุมชนใหม่)	1 ชุมชน	2 ชุมชน	3 ชุมชน	ฉ