คำรับรองการปฏิบัติงาน

สำนักหอสมุด

มหาวิทยาลัยทักษิณ

ประจำปีการศึกษา 2564

คำรับรองการปฏิบัติงาน

สำนักหอสมุด

มหาวิทยาลัยทักษิณ
ประจำปีการศึกษา 2564

1. คำรับรองระหว่าง

รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย ชำนิ **อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ**

ผู้รับคำรับรอง

และ

อาจารย์ ดร.พงษ์พันธ์ พิณโท **ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด**

ผู้ทำคำรับรอง

2. คำรับรองนี้เป็นคำรับรองฝ่ายเดียว มิใช่สัญญาและใช้สำหรับระยะเวลา 1 ปีการศึกษา เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2564 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2565

3. รายละเอียดของคำรับรอง ประกอบด้วย **ส่วนที่ 1 การนำระบบคุณภาพสากลมาใช้บริหารจัดการทั่วทั้งองค์กร (EdPEx) และส่วนที่ 2 ผลลัพธ์ (หมวด 7) ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลักระดับมหาวิทยาลัย (Corporate KPI) ตัวชี้วัดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ตัวชี้วัดการบริหารส่วนงานตามแนวทาง EdPEx และตัวชี้วัดตามพันธกิจ** โดยมีรายละเอียดตามที่ปรากฏในเอกสารประกอบท้ายคำรับรองนี้

4. ข้าพเจ้า **รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย ชำนิ** ในฐานะ **อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ** ผู้บังคับบัญชาของ **อาจารย์ ดร.พงษ์พันธ์ พิณโท** ได้พิจารณาและเห็นชอบกับตัวชี้วัดและเป้าหมายการปฏิบัติงาน ประจำปีการศึกษา 2564 ตามที่กำหนดในเอกสารประกอบท้ายคำรับรองนี้ และข้าพเจ้ายินดีจะให้คำแนะนำ กำกับ สนับสนุน และตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของ **สำนักหอสมุด** ให้เป็นไปตามคำรับรองที่จัดทำขึ้นนี้

5. ข้าพเจ้า **อาจารย์ ดร.พงษ์พันธ์ พิณโท** ในฐานะ **ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด** ได้ทำความเข้าใจคำรับรองตามข้อ 3 แล้ว ขอให้คำรับรองกับ **อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ** ว่าจะมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้เกิดผลงานที่ดี

ตามเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัดในระดับสูงสุด เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่มหาวิทยาลัยทักษิณและสังคมตามที่ให้คำรับรองไว้

6. ผู้รับคำรับรองและผู้ทำคำรับรอง ได้เข้าใจคำรับรองการปฏิบัติงานและเห็นพ้องกันแล้วจึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย ชำนิ)	(อาจารย์ ดร.พงษ์พันธ์ พิณโท)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยทักษิณ	ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด
วันที่ 10 พฤศจิกายน 2564	วันที่ 10 พฤศจิกายน 2564

ตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติงาน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ ประจำปีการศึกษา 2564

ค่าเป้าหมายคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีการศึกษา 2564

คำรับรองการปฏิบัติงาน	จำนวนตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนนเฉลี่ย	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
ส่วนที่ 1 การนำระบบคุณภาพสากลมาใช้บริหารจัดการทั่วทั้งองค์กร (EdPEx)	1	40	3.00	1.20
ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์ (หมวด 7)	53	60	3.00	1.80
2.1 ตัวชี้วัดที่รับผิดชอบหลักในการดำเนินการระดับมหาวิทยาลัย (Process Owner) (●)	1	-	-	-
2.2 ตัวชี้วัดตามพันธกิจ (■)	2			
2.3 ตัวชี้วัดการบริหารส่วนงานตามแนวทาง EdPEx (◆)	9	-	-	-
2.4 ตัวชี้วัดเฉพาะตามพันธกิจของหน่วยงาน (ฉ)	41	-	-	-
คะแนนเฉลี่ย/รวมทั้งหมด	**54**	**100**	**3.00**	**3.00**

ค่าเป้าหมายคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีการศึกษา 2564 จำแนกรายตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง		ค่าเป้าหมาย	หมายเหตุ
	2562	2563	2564	
ส่วนที่ 1 การนำระบบคุณภาพสากลมาใช้บริหารจัดการทั่วทั้งองค์กร (EdPEx)	ระดับ 3	ระดับ 3	ระดับ 3	
ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์ (หมวด 7)	ระดับ 4	ระดับ 4	ระดับ 3	
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ				
ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า				
7.1ก-1 จำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศ	120,631 รายการ	66,914 รายการ	15,000 รายการ	ฉ
7.1ก-2 สถิติการ Access ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	289,144 ครั้ง	206,997 ครั้ง	200,000 ครั้ง	ฉ
7.1ก-3 จำนวนผู้เยี่ยมชมเว็บไซต์	68,112 ครั้ง	72,352 ครั้ง	74,000 ครั้ง	ฉ
7.1ก-4 จำนวนการใช้บริการเชิงรุก	3,327 ครั้ง	8,265 ครั้ง	10,000 ครั้ง	ฉ
7.1ก-5 จำนวนการใช้บริการ e-service	7,967 ครั้ง	12,833 ครั้ง	14,000 ครั้ง	ฉ
7.1ก-6 จำนวน E-book ที่มีให้บริการ	276,624 เล่ม	277,151 เล่ม	278,000 เล่ม	ฉ
7.1ก-7 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	68 รายการ	527 รายการ	700 รายการ	ฉ

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง		ค่าเป้าหมาย	หมายเหตุ
	2562	2563	2564	
(e-Books ที่จัดซื้อ)				
ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน				
(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ				
7.1ข-1 จำนวนนวัตกรรม	7 นวัตกรรม	8 นวัตกรรม	9 นวัตกรรม	ฉ
7.1ข-2 จำนวนแนวปฏิบัติที่ดี	9 เรื่อง	10 เรื่อง	11 เรื่อง	ฉ
7.1ข-3 เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการทางเทคนิคหนังสือจัดซื้อตั้งแต่ได้รับหนังสือจากร้านค้าจนนำออกให้บริการ	3.36 วัน	2.28 วัน	2.85 วัน	ฉ
7.1ข-4 ระยะเวลาการเกิดภาวะ Server Down Time ต่อปี	8.00 ชั่วโมง	0 ชั่วโมง	0 ชั่วโมง	ฉ
ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน				
7.1ค-1 ระดับความพึงพอใจต่อผู้ส่งมอบและพันธมิตร	ค่าเฉลี่ย 4.46	ค่าเฉลี่ย 4.49	ค่าเฉลี่ย 4.51	ฉ
7.1ค-2 จำนวนกิจกรรมใหม่/การปรับปรุงกระบวนการที่ร่วมคิดริเริ่มกับพันธมิตร	4 กิจกรรม	5 กิจกรรม	6 กิจกรรม	ฉ
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า				
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น				
(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น				
7.2ก-1 ระดับความพึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของส่วนงาน	ค่าเฉลี่ย 3.90	ค่าเฉลี่ย 3.97	ค่าเฉลี่ย 3.98	■
7.2ก-2 ร้อยละความไม่พึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรีต่อการให้บริการของส่วนงาน	ร้อยละ 0.58	ร้อยละ 0.43	ร้อยละ 0.40	■
7.2ก-3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย 4.31	ค่าเฉลี่ย 4.33	ค่าเฉลี่ย 4.35	ฉ
- ด้านทรัพยากรและการบริการสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย 4.09	ค่าเฉลี่ย 4.20	ค่าเฉลี่ย 4.21	
- ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	ค่าเฉลี่ย 4.16	ค่าเฉลี่ย 4.30	ค่าเฉลี่ย 4.31	
- ด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย 4.30	ค่าเฉลี่ย 4.37	ค่าเฉลี่ย 4.38	
- ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย 4.30	ค่าเฉลี่ย 4.37	ค่าเฉลี่ย 4.38	
- ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้	ค่าเฉลี่ย 4.19	ค่าเฉลี่ย 4.27	ค่าเฉลี่ย 4.28	
7.2ก-4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อเว็บไซต์สำนักหอสมุด	ค่าเฉลี่ย 4.34	ค่าเฉลี่ย 4.36	ค่าเฉลี่ย 4.38	ฉ
7.2ก-5 ร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการ e-service	ร้อยละ 81.80	ร้อยละ 82.52	ร้อยละ 82.60	ฉ
7.2ก-6 ระดับความพึงพอใจต่อการให้การศึกษา	ค่าเฉลี่ย 4.77	ค่าเฉลี่ย 4.82	ค่าเฉลี่ย 4.83	ฉ
7.2ก-7 ร้อยละของผู้ใช้บริการที่ประเมินความพึงพอใจในระดับ 4 และ 5 (5 พึงพอใจมากที่สุด)	ร้อยละ 86.22	ร้อยละ 87.65	ร้อยละ 88.00	ฉ
7.2ก-8 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ประสบความสำเร็จในการแก้ปัญหา	ร้อยละ 80.00	ร้อยละ 82.15	ร้อยละ 82.50	ฉ

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง		ค่าเป้าหมาย	หมายเหตุ
	2562	2563	2564	
(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น				
7.2ก-9 ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย 4.09	ค่าเฉลี่ย 4.11	ค่าเฉลี่ย 4.13	ฉ
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร				
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร				
(1) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร				
7.3ก-1 ร้อยละของบุคลากรที่มีผลงานนวัตกรรม/วิทยากร/ผู้ทรงคุณวุฒิ	ร้อยละ 40.54	ร้อยละ 43.48	ร้อยละ 44.00	ฉ
7.3ก-2 ร้อยละแนวคิด/โครงการสามารถนำไปพัฒนาต่อเป็นบริการ นวัตกรรม ต่อจำนวนจำนวนแนวคิด/โครงการที่บุคลากรเสนอทั้งหมด	ร้อยละ 25.00	ร้อยละ 26.67	ร้อยละ 27.00	ฉ
(2) บรรยากาศการทำงาน				
7.3ก-3 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรด้านบรรยากาศการทำงาน	ค่าเฉลี่ย 3.95	ค่าเฉลี่ย 4.02	ค่าเฉลี่ย 4.04	◆
7.3ก-4 ระดับความพึงพอใจของบุคลากร	ค่าเฉลี่ย 4.22	ค่าเฉลี่ย 4.25	ค่าเฉลี่ย 4.27	ฉ
- ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย 4.30	ค่าเฉลี่ย 4.32	ค่าเฉลี่ย 4.33	
- ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย 4.24	ค่าเฉลี่ย 4.26	ค่าเฉลี่ย 4.27	
- ด้านโอกาสและการพัฒนาทักษะอาชีพ	ค่าเฉลี่ย 3.98	ค่าเฉลี่ย 4.05	ค่าเฉลี่ย 4.06	
- ด้านงานในความรับผิดชอบ	ค่าเฉลี่ย 4.31	ค่าเฉลี่ย 4.33	ค่าเฉลี่ย 4.34	
7.3ก-5 จำนวนการเกิดอุบัติเหตุระหว่างทำงาน	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	ฉ
7.3ก-6 จำนวนข้อร้องเรียนของบุคลากรต่อความไม่ปลอดภัยในองค์กร	0 ข้อร้องเรียน	0 ข้อร้องเรียน	0 ข้อร้องเรียน	ฉ
(3) ผลลัพธ์ด้านความผูกพัน				
7.3ก-7 อัตราการคงอยู่ของบุคลากร	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ฉ
7.3ก-8 ระดับความผูกพันของบุคลากร	ค่าเฉลี่ย 4.30	ค่าเฉลี่ย 4.35	ค่าเฉลี่ย 4.37	◆
7.3ก-9 ดัชนีความสุขของบุคลากรในทุกระดับของมหาวิทยาลัย	ร้อยละ 77.27	ร้อยละ 78.07	ร้อยละ 78.30	◆
(4) การพัฒนาบุคลากร				
7.3ก-10 จำนวนชั่วโมงเฉลี่ยของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา	64.63 ชั่วโมงต่อคน	75.01 ชั่วโมงต่อคน	77.00 ชั่วโมงต่อคน	ฉ
7.3ก-11 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ผ่านการทดสอบสมรรถนะด้าน ICT	N/A	ร้อยละ 44.00	ร้อยละ 60.00	◆
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร				
ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม				

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง		ค่าเป้าหมาย	หมายเหตุ
	2562	2563	2564	
(1) การนำองค์กร				
7.4ก-1ระดับการรับรู้และเข้าใจทิศทางการนำองค์กรจากการสื่อสารของผู้นำระดับสูง	ค่าเฉลี่ย 3.97	ค่าเฉลี่ย 4.11	ค่าเฉลี่ย 4.15	◆
7.4ก-2ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารงานของผู้นำระดับสูง	ค่าเฉลี่ย 4.31	ค่าเฉลี่ย 4.57	ค่าเฉลี่ย 4.59	◆
2) การกำกับดูแลองค์กร				
7.4ก-4 คะแนนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย โดย ปปช. (TSU09)	88.61 คะแนน	90.12 คะแนน	90.20 คะแนน	●
7.4ก-5 คะแนนผลการประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการประจำส่วนงาน	ค่าเฉลี่ย 4.89	ค่าเฉลี่ย 4.92	ค่าเฉลี่ย 4.93	◆
(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ				
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
7.4ก-12 จำนวนข้อร้องเรียนด้านธรรมาภิบาลของผู้บริหาร	0 ข้อร้องเรียน	0 ข้อร้องเรียน	0 ข้อร้องเรียน	ฉ
7.4ก-13 จำนวนข้อร้องเรียนด้านจรรยาบรรณของบุคลากร	0 ข้อร้องเรียน	0 ข้อร้องเรียน	0 ข้อร้องเรียน	ฉ
7.4ก-14 จำนวนข้อร้องเรียนด้านธรรมาภิบาลของผู้บริหาร	0 ข้อร้องเรียน	0 ข้อร้องเรียน	0 ข้อร้องเรียน	ฉ
7.4ก-15 จำนวนข้อร้องเรียนด้านจรรยาบรรณของบุคลากร	0 ข้อร้องเรียน	0 ข้อร้องเรียน	0 ข้อร้องเรียน	ฉ
7.4ก-16 จำนวนข้อร้องเรียนจากสังคมต่อกิจกรรมของสำนักหอสมุด	0 ข้อร้องเรียน	0 ข้อร้องเรียน	0 ข้อร้องเรียน	ฉ
(4) จริยธรรม				

ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงานย้อนหลัง		ค่าเป้าหมาย	หมายเหตุ
	2562	2563	2564	
7.4ก-17 จำนวนคดีการทุจริตและการกระทำที่ผิดจรรยาบรรณ	0 คดี	0 คดี	0 คดี	ฉ
(5) สังคม				
7.4ก-17 ร้อยละของการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมของบุคลากรกับชุมชน	ร้อยละ 56.75	ร้อยละ 62.16	ร้อยละ 65.00	ฉ
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์				
ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด				
(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน				
7.5ก-1 ร้อยละของความสำเร็จในการใช้จ่ายงบประมาณตามพันธกิจหลักให้เป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน	ร้อยละ 100.00	ร้อยละ 100.00	ร้อยละ 100.00	ฉ
ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ				
7.5ข-1 ร้อยละของตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ (ปีงบประมาณ)	ร้อยละ 97.22	ร้อยละ 92.50	ร้อยละ 94.00	◆
7.5ข-2 ร้อยละของตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการประจำปี (ปีงบประมาณ)	ร้อยละ 100.00	ร้อยละ 100.00	ร้อยละ 100.00	◆