SAR/CAR FORM

รายงานการประเมินตนเอง/ตรวจสอบ
Self/Check Assessment Report, SAR/CAR
ประจำปีงบประมาณ 2558
(ข้อมูล 1 ตุลาคม 2557 – 30 กันยายน 2558)

โดย

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร / คณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

วัน/เดือน/ปี ที่รายงานตนเอง
30 พฤศจิกายน 2558

วัน/เดือน/ปี ที่รายงานตรวจสอบ
17 ธันวาคม 2558

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหารโดยคณะกรรมการ (Executive Summary)
บทสรุปผู้บริหารสำนักหอสมุด (Executive Summary)
คำนำ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด
รายชื่อคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ (Check Assessment)
คำนำ ประธานคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

บทที่ 1	ส่วนนำ		1
	1.1	ชื่อหน่วยงาน	1
	1.2	ที่ตั้ง	1
	1.3	ประวัติความเป็นมาโดยย่อ	1
	1.4	ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และวัฒนธรรมองค์กร	1
	1.5	ปฏิญญาหน่วยงาน	3
	1.6	นโยบายคุณภาพที่เกี่ยวกับผลผลิต	5
	1.7	โครงสร้างองค์กร	6
	1.8	โครงสร้างการบริหาร	7
	1.9	รายชื่อผู้บริหารชุดปัจจุบัน	8
	1.10	รายชื่อคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด	8
	1.11	รายชื่อคณะกรรมการประกันคุณภาพ	9
	1.12	ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ อาคารสถานที่ และบุคลากร	10
	1.13	ความภาคภูมิใจ/ความโดดเด่น	16
	1.14	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	17
	1.15	แนวปฏิบัติที่ดี	18
	1.16	แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาสำนักหอสมุดฯ	19
	1.17	รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน	28
บทที่ 2	ส่วนสำคัญ		29
	องค์ประกอบที่ 1	ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	30
	องค์ประกอบที่ 2	การบริหารและการจัดการ	39
	องค์ประกอบที่ 3	การเงินและงบประมาณ	73
	องค์ประกอบที่ 4	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	79
	องค์ประกอบที่ 5	ภารกิจหลัก	87
บทที่ 3	ส่วนสรุป		104
	3.1	ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง/ตรวจสอบ	104
	3.2	ข้อสรุปโดยรวมจากตนเอง	106
	3.3	ความเห็น/ข้อเสนอแนะโดยสรุปจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	111

สารบัญ (ต่อ)

			หน้า
บทที่ 4		**รายการหลักฐานอ้างอิง**	112
ภาคผนวก	ก	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	113
	ข	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา	117
	ค	ตารางผู้รับผิดชอบตามรายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ	121
	ง	กำหนดการประเมินตรวจสอบคุณภาพ	125
	จ	สรุปผลการประเมินตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ 2556 - 2557	129
	ฉ	แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพ	133

บทสรุปสำหรับผู้บริหารโดยคณะกรรมการ
(Executive Summary)

บทสรุปผู้บริหารสำนักหอสมุด
(Executive Summary)

การประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพภายในประจำปีงบประมาณ 2558 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร นำเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้คุณภาพตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยประยุกต์จากคู่มือการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เกณฑ์การประเมินตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงาน ก.พ.ร. และตัวบ่งชี้/เกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมมาใช้ประกอบการรายงานผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา จำนวน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ และองค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก รวมทั้งสิ้น 11 ตัวบ่งชี้ ยกเว้น ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ที่ต้องรายงานข้อมูลแต่ไม่คำนวณคะแนน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ดำเนินภารกิจหลักที่สนับสนุนการเรียนการสอนและการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยที่เน้นประสิทธิภาพในด้านการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่ครอบคลุมทุกสาขาวิชาและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ 1) การพัฒนาระบบการจัดซื้อหนังสือออนไลน์ที่สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่าง ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ 2) การปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และ 3) การรวบรวมผลงานบัณฑิตศึกษาโดยจัดทำเป็นรูปแบบดิจิตัลภายใต้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) อย่างต่อเนื่อง

ด้านการบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุดเน้นประสิทธิภาพการให้บริการอย่างมีระบบและหลากหลายรูปแบบ ได้แก่ 1) ระบบบริการสารสนเทศที่สนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย 2) การดำเนินกิจกรรมสอนการรู้สารสนเทศเพื่อการวิจัย และ 3) บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ครอบคลุมการเรียนการสอนและการวิจัยในกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นอกจากนี้ สำนักหอสมุดมีการพัฒนานวัตกรรมบริการอย่างต่อเนื่องที่ลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการ รวมถึงการดำเนินกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมกับกลุ่มผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ดังวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุดที่ว่า “สำนักหอสมุดเป็นศูนย์กลางนวัตกรรมบริการเพื่อการเรียนรู้ของสาธารณชน”

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุดได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีและระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการบริหารจัดการและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเผยแพร่ความรู้ให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การเรียนรู้ภายในองค์กร ก่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรมของบุคลากรทุกฝ่าย/งานที่ครอบคลุมภารกิจหลักของสำนักหอสมุด จากการนำเสนอในเวที NU Library Staff Learning ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2558 จำนวน 15 ผลงาน ที่ประสบผลสำเร็จอย่างงดงามและเป็นต้นแบบที่ดีแก่หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

คำนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ดำเนินโครงการประกันคุณภาพภายในประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยนำเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้คุณภาพตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด มาใช้ประกอบการรายงานผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา จำนวน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ และองค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก รวมทั้งสิ้น 11 ตัวบ่งชี้ ยกเว้น ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ที่ต้องรายงานข้อมูลแต่ไม่คำนวณคะแนน

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการประเมินตรวจสอบทุกท่าน ที่กรุณาสละเวลามาประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 สำนักหอสมุดหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ รวมถึงประเด็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อมูลเชิงประจักษ์อื่น ๆ ที่ค้นพบนอกเหนือจากการตรวจสอบเอกสารหลักฐานอ้างอิง จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของสำนักหอสมุดสืบต่อไป

(รองศาสตราจารย์ ดร.รัตติมา จีนาพงษา)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

คณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

1. ..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรสา เตติวัฒน์)

2. ..... กรรมการ
(ศาสตราจารย์ (พิเศษ) ทันตแพทย์หญิง ดร.วิสาขะ ลิ่มวงศ์)

3. ..... กรรมการ
(ดร.กุณฑล ตรียะวรางพันธ์)

5. ..... เลขานุการ
(นางปราณี คำแหง)

6. ..... ผู้ช่วยเลขานุการ
(นายปฏิญญา วรรณโสภา)

คำนำ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรสา เตติวัฒน์)
ประธานคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

บทที่ 1 ส่วนนำ

1.1 ชื่อหน่วยงาน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (Naresuan University Library)

1.2 ที่ตั้ง

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร เลขที่ 99 หมู่ 9 ตำบลท่าโพธิ์ ถนนพิษณุโลก – นครสวรรค์ อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก 65000

1.3 ประวัติความเป็นมาโดยย่อ

สำนักหอสมุดมีประวัติควบคู่กับการก่อตั้งมหาวิทยาลัยนเรศวรมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 เป็นหน่วยงานสายสนับสนุนที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ดำเนินงานในภารกิจตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2539 โดยมีการแบ่งส่วนราชการเป็น 5 ฝ่าย คือ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายบริการ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรและวิเคราะห์สนเทศ ฝ่ายวารสารและหนังสือพิมพ์ ฝ่ายสื่อโสตทัศนศึกษา

ในปี พ.ศ. 2551 สำนักหอสมุดดำเนินการปรับโครงสร้างการบริหารงานเพื่อความเหมาะสมและคล่องตัว ในการดำเนินภารกิจให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ครั้งที่ 137 (4/2551) เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2551 เห็นชอบให้ปรับโครงสร้างการบริหารงาน เป็น 3 ฝ่าย คือ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายบริการสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ โดยลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 127 ตอนพิเศษ 138 ง หน้า 41 เมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2553 และจัดตั้งเครือข่าย NULiNet (Naresuan University Library Network) เพื่อดำเนินงานการจัดการและการบริการทรัพยากรสารสนเทศของมหาวิทยาลัย รวม 18 คณะ โดยใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติร่วมกัน

สำนักหอสมุดกำหนดนโยบายการบริหารงานที่มุ่งให้การดำเนินงานมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วยความมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ดังนั้น ในทุกภารกิจจึงมีการพัฒนาเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องกลายเป็นวัฒนธรรมในการทำงาน ที่สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการที่เกิดจากความร่วมมืออันดีระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ

1.4 ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และวัฒนธรรมองค์กร

ปณิธาน

พัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

วิสัยทัศน์

สำนักหอสมุดเป็นศูนย์กลางนวัตกรรมบริการเพื่อการเรียนรู้ของสาธารณชน

พันธกิจ

1. พัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศทั้งประเภทสิ่งพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่กระบวนการการจัดหา การวิเคราะห์หมวดหมู่ การนำออกบริการให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน
2. พัฒนาศักยภาพบริการที่นำไปสู่ความพึงพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากร/ผู้ให้บริการ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์
3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีห้องสมุดโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ และเพียงพอ สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวกและรวดเร็ว
4. พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี มีความคล่องตัวและรวดเร็ว โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ภายใต้บรรยากาศการมีส่วนร่วมจากทุก ๆ ภาคส่วน
5. ส่งเสริมและสนับสนุนการบริการทางวิชาการแก่สังคม การให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องสมุด การสืบค้นข้อมูล การมีส่วนร่วมพัฒนาห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
6. ส่งเสริมและสนับสนุนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อการอนุรักษ์สืบสาน พัฒนาและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทย

วัตถุประสงค์

1. เป็นองค์กรที่เป็นแหล่งเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต
2. เป็นองค์กรที่ให้บริการที่สร้างความพึงพอใจและเกื้อกูลต่อการใฝ่รู้ใฝ่เรียน
3. เป็นองค์กรที่มุ่งพัฒนาส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย

วัฒนธรรมองค์กร

1. ทำงานเป็นทีม (Teamwork – TW) หมายถึง การทำงานเป็นทีม การให้ความร่วมมือในการให้ประสบความสำเร็จ รวมถึงการมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างทีมงานทั้งภายในและภายนอก
2. บริการที่ดี (Service Mind – SM) หมายถึง การให้บริการที่สะดวกรวดเร็วด้วยความเต็มใจ ความเอาใจใส่และสร้างความประทับใจ
3. การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning – CL) หมายถึง การแสดงออกถึงความตั้งใจในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองต่อการทำงานและการดำเนินชีวิตให้มีความรู้ ความสามารถปรับตัวเข้ากับปัญหาหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

1.5 ปฏิญญาหน่วยงาน

ส่วนนำ (PREAMBLE)

ปฏิญญาฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบดำเนินการของสำนักหอสมุด ซึ่งเป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเข้าใจในบทบาท หน้าที่ และภารกิจอันจะทำให้ทุกภาคส่วนมุ่งปฏิบัติงานที่เกื้อกูลและส่งเสริมงานของสำนักหอสมุด ให้เป็นไปตามปฏิญญา อันจะนำไปสู่การพัฒนามหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกันในลักษณะบูรณาการโดยรวมต่อไป

ส่วนที่ 1 เป้าหมาย (GOAL)

เป็นศูนย์กลางของแหล่งข้อมูลทั่วโลกที่จะนำไปสู่วิชชาด้วยกระบวนการเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ส่วนที่ 2 วัตถุประสงค์ (OBJECTIVES)

1. เป็นองค์กรที่เป็นแหล่งเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต
2. เป็นองค์กรที่ให้บริการที่สร้างความพึงพอใจและเกื้อกูลต่อการใฝ่รู้ใฝ่เรียน
3. เป็นองค์กรที่มุ่งพัฒนาส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย

ส่วนที่ 3 คุณลักษณะที่พึงมี (CHARACTERISTICS)

1. มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายทุกรูปแบบ
2. มีบริการให้ความสะดวกในการสืบค้น และเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ
3. บุคลากรมีความกระตือรือร้น และมีจิตบริการสูง
4. เป็นองค์กรที่มีภาพลักษณ์ดึงดูดผู้รับบริการ
5. ให้บริการข้อมูลทางด้านวิชาการที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย บริการวิชาการ
6. มีระบบจัดการข้อมูลที่ทันสมัยมีการปรับปรุงทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ส่วนที่ 4 ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ (INPUTS)

1. บุคลากร (Man)
    - ก. บรรณารักษ์ มีความรู้ความสามารถในด้านวิชาชีพ การบริหารจัดการ และมีการพัฒนาตนเองให้ทันสมัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
    - ข. บุคลากรสายสนับสนุน มีมนุษยสัมพันธ์ เต็มใจให้การบริการ มีความเชี่ยวชาญ และมีความสามารถในการบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และเอกสารสารสนเทศ และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลาให้ทันต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ
    - ค. นิสิตช่วยงาน มีความรับผิดชอบ มีความเข้าใจในระบบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานสำนักหอสมุด
2. งบประมาณ (Money)
    - ก. งบประมาณแผ่นดิน
    - ข. งบประมาณรายได้มหาวิทยาลัย
    - ค. รายได้อื่นๆ
3. การบริหารจัดการ (Management)
    - ก. ผู้บริหารองค์กรมีภาวะผู้นำ และมีความรอบรู้ในบริบทเกี่ยวกับการบริหารจัดการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
    - ข. มีแผนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว

ค. การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับแผนในด้าน
- บุคลากร
- งบประมาณ
- ทรัพยากร อาคารสถานที่ ครุภัณฑ์
- การให้บริการ (Service management)

ง. การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- มีกลไกการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
- มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม
- มีการสนับสนุนการทำวิจัยสถาบันเพื่อการพัฒนาหน่วยงาน

จ. มีแผนการจัดการความเสี่ยง

ส่วนที่ 5 กระบวนการดำเนินงาน (PROCESS)

1. จัดหาและจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ
2. จัดอบรม จัดกิจกรรมเสริมทักษะด้านการใช้สารสนเทศ (Information Literacy)
3. ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักของนิสิต บุคลากรและสาธารณชน
4. มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์กรที่เสริมประสิทธิภาพขององค์กร และสนับสนุนการให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของนิสิต บุคลากร และสาธารณชน
5. สร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และความคิดสร้างสรรค์
6. การบริการมีความสะดวกรวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ
7. สนับสนุนการทำวิจัยสถาบันอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่สนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ
8. มีระบบการประเมินประสิทธิภาพขององค์กร และความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 6 ผลลัพธ์ (OUTCOMES)

1. เป็นแหล่งเรียนรู้ของนิสิต บุคลากรของมหาวิทยาลัย เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยพัฒนาศักยภาพของนิสิต และบุคลากรสามารถสร้างสรรค์งานวิชาการ/งานวิจัยที่มีคุณภาพ
2. เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตของสาธารณชน
3. มีสื่อความรู้และทรัพยากรสารสนเทศที่กว้างขวาง ทันสมัยในระดับนานาชาติ เป็นฐานข้อมูลที่นำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life long learning)
4. เป็นองค์กรที่มีระบบการจัดการที่ได้รับความเชื่อถือ และยอมรับของสาธารณชน

1.6 นโยบายคุณภาพที่เกี่ยวกับผลผลิต

นโยบายด้านบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ดำเนินการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมอย่างทั่วถึงเพื่อให้จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการ และครอบคลุมทุกหลักสูตร/สาขาวิชา ด้วยกระบวนงานที่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ทุกขั้นตอน

นโยบายด้านบริการสารสนเทศ ดำเนินการบริการสารสนเทศที่ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม โดยให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในแง่ทรัพยากรสารสนเทศ กระบวนการบริการและบุคลากรผู้ให้บริการ

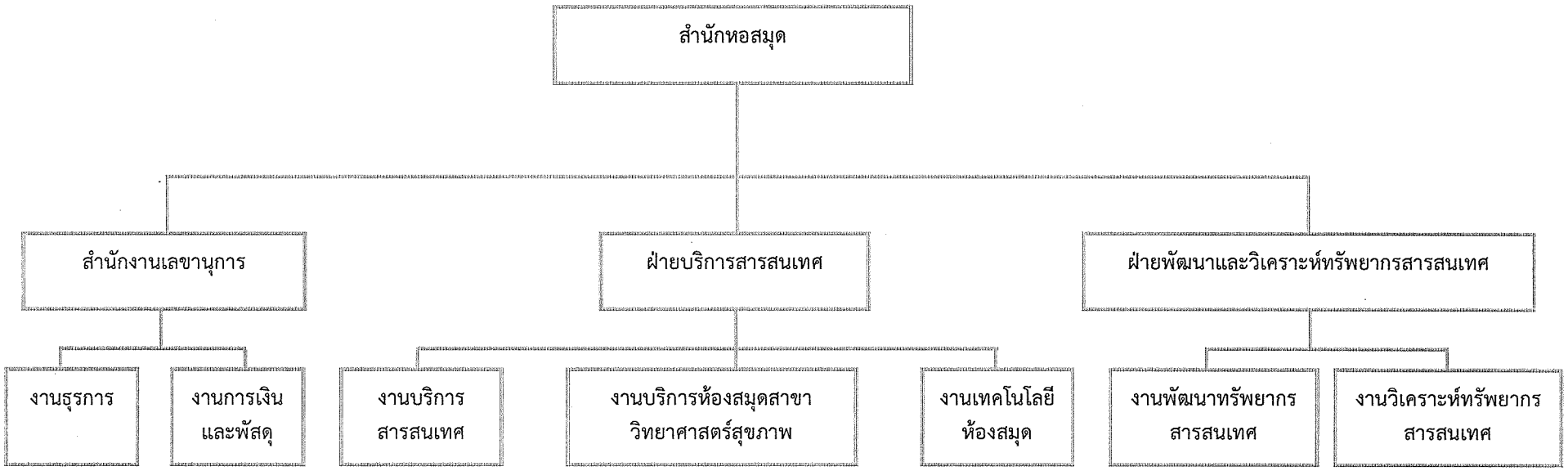
นโยบายด้านเทคโนโลยีห้องสมุด สนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการบริการในทุกภารกิจ

นโยบายด้านการบริหารจัดการ ปรับปรุง/พัฒนากระบวนการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อให้นำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุดด้วยความโปร่งใสบนความร่วมมือของบุคลากรทุกคน

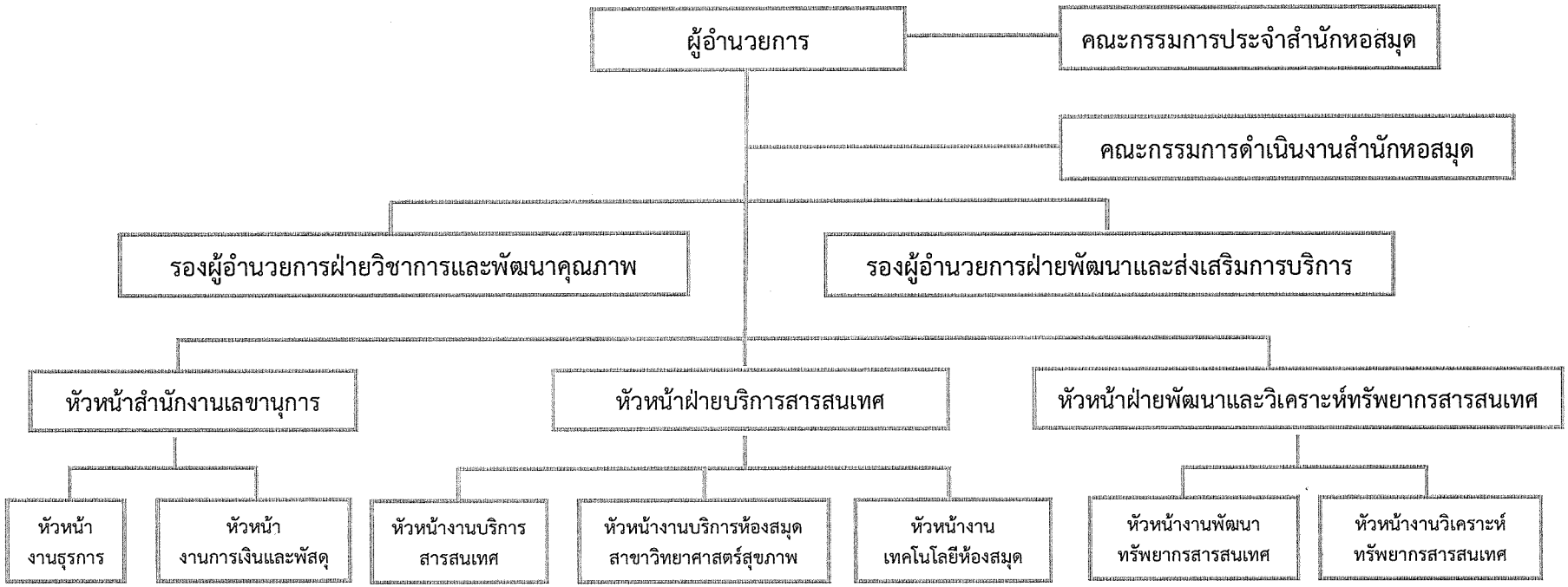
นโยบายด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม ให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในการให้ความรู้การดำเนินงานห้องสมุดโดยให้ความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

นโยบายด้านการบำรุงศิลปวัฒนธรรม ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ สืบสานประเพณีวัฒนธรรมไทย และสถาบันหลักของชาติโดยการมีส่วนร่วมระหว่างบุคลากรและผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด

1.7 โครงสร้างองค์กร



1.8 โครงสร้างการบริหารงาน



1.9 รายชื่อผู้บริหารชุดปัจจุบัน

1. รศ.ดร.รัตติมา	จีนาพงษา	ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด
2. นางวลุลี	โพธิรังสิยากร	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและพัฒนาคุณภาพ
3. นางสาวธนพร	ประเสริฐกุล	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมการบริการ
4. นางสาวขวัญตระกูล	กลิ่นสุคนธ์	รักษาการในตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ
5. นางสาวพรทิพย์	อาจวิชัย	รักษาการในตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
6. นางปราณี	คำแหง	หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ

1.10 รายชื่อคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด

1. รศ.ดร.รัตติมา	จีนาพงษา	ประธานกรรมการ
2. นางวลุลี	โพธิรังสิยากร	กรรมการ
3. ผศ.พญ.สุชิลา	ศรีทิพยวรรณ	กรรมการ
4. ดร.ธีรภาพ	ฉันทวัฒน์	กรรมการ
5. ผศ.ดร.วิวัฒน์	มีสุวรรณ์	กรรมการ
6. ผศ.ดร.สุชาติ	แย้มเม่น	กรรมการ
7. ผศ.ดร.อนันต์	อุ่นอรุณ	กรรมการ
8. ดร.นิสาพร	วัฒนศัพท์	กรรมการ
9. นางสาวธนพร	ประเสริฐกุล	กรรมการและเลขานุการ

1.11 รายชื่อคณะกรรมการประกันคุณภาพ

1. รศ.ดร.รัตติมา	จีนาพงษา	ที่ปรึกษา
2. นางวลุลี	โพธิรังสิยากร	ประธานกรรมการ
3. นางสาวธนพร	ประเสริฐกุล	กรรมการ
4. นางสาวขวัญตระกูล	กลิ่นสุคนธ์	กรรมการ
5. นางสาวพรทิพย์	อาจวิชัย	กรรมการ
6. นายเกดิษฐ	เกิดโภคา	กรรมการ
7. นางสาวสุมาลี	อิ่มศิลป์	กรรมการ
8. นางรวิวรรณ	ศรีอำไพ	กรรมการ
9. ดร.ศศิธร	ติณะมาศ	กรรมการ
10. นางสาววรรณาภรณ์	เทียรท้าว	กรรมการ
11. นางกนกอร	ไชยาเผือก	กรรมการ
12. นางสุนิสา	พรหมมณี	กรรมการ
13. นางปราณี	คำแหง	กรรมการและเลขานุการ
14. นายปฏิญญา	วรรณโสภา	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

1.12 ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ อาคารสถานที่ และบุคลากรงบประมาณ

1.12.1 สำนักหอสมุดได้รับการสนับสนุนงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประเภทรายจ่าย	งบประมาณแผ่นดิน	งบประมาณรายได้	รวม	ร้อยละ
กองทุนทั่วไป	**8,976,400**	**11,703,586**	**20,679,986**	**25.34**
งบบุคลากร	5,158,600	5,311,409	10,470,009	12.83
เงินเดือนและค่าจ้างประจำ	5,158,600	-	5,158,600	6.32
เงินเดือน	4,931,700	-	4,931,700	6.04
ค่าจ้างประจำ	226,900	-	226,900	0.28
ค่าจ้างชั่วคราว	-	5,311,409	5,311,409	6.51
ค่าจ้างชั่วคราวรายเดือน	-	5,311,409	5,311,409	6.51
งบดำเนินงาน	3,817,800	-	3,817,800	4.68
ค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ	3,817,800	5,837,177	9,654,977	11.83
ค่าตอบแทน	43,000	2,097,600	2,140,600	2.62
ค่าใช้สอย	31,400	1,075,560	1,106,960	1.36
ค่าวัสดุ	3,743,400	2,664,017	6,407,417	7.85
ค่าสาธารณูปโภค	-	20,000	20,000	0.02
ค่าสาธารณูปโภค	-	20,000	20,000	0.02
งบอุดหนุน	-	535,000	535,000	0.66
เงินอุดหนุน	-	535,000	535,000	0.66
เงินอุดหนุนทั่วไป	-	535,000	535,000	0.66
กองทุนสินทรัพย์ถาวร	**50,758,800**	**10,155,500**	**60,914,300**	**74.63**
งบดำเนินงาน	8,800	9,365,000	9,373,800	11.48
ค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ	8,800	9,365,000	9,373,800	11.48
ค่าใช้สอย	8,800	9,365,000	9,373,800	11.48
งบลงทุน	50,750,000	790,500	51,540,500	63.15
ค่าครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง	50,750,000	790,500	51,540,500	63.15
ค่าครุภัณฑ์	-	790,500	790,500	0.97
สิ่งก่อสร้าง	50,750,000	-	50,750,000	62.18
กองทุนบริการวิชาการ	**-**	**10,000**	**10,000**	**0.01**
งบอุดหนุน	-	10,000	10,000	0.01
เงินอุดหนุน	-	10,000	10,000	0.01
เงินอุดหนุนทั่วไป	-	10,000	10,000	0.01
กองทุนทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	**-**	**15,000**	**15,000**	**0.02**
งบอุดหนุน	-	15,000	15,000	0.02
เงินอุดหนุน	-	15,000	15,000	0.02
เงินอุดหนุนทั่วไป	-	15,000	15,000	0.02
รวมงบประมาณทั้งสิ้น	**59,735,200**	**21,884086**	**81,619,286**	**100**

1.12.2 รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

หมวดรายจ่าย	งบประมาณ	รายจ่ายจริง		
		จำนวนเงิน	คงเหลือ	ร้อยละ
งบประมาณแผ่นดิน				
กองทุนทั่วไป	**9,270,360.00**	**9,250,740.00**	**19,620.00**	**99.79**
งบบุคลากร	**5,443,760.00**	**5,424,140.00**	**19,620.00**	**99.64**
เงินเดือนและค่าจ้างประจำ	5,443,760.00	5,424,140.00	19,620.00	99.64
เงินเดือน	5,190,600.00	5,190,600.00	0.00	100.00
ค่าจ้างประจำ	253,160.00	233,540.00	19,620.00	92.25
งบดำเนินงาน	3,826,600.00	3,826,600.00	0.00	100.00
ค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ	3,826,600.00	3,826,600.00	0.00	100.00
ค่าตอบแทน	0.00	0.00	0.00	0.00
ใช้สอย	0.00	0.00	0.00	0.00
วัสดุ	3,826,600.00	3,826,600.00	0.00	100.00
กองทุนสินทรัพย์ถาวร	**50,750,000.00**	**50,750,000.00**	**0.00**	**100.00**
งบดำเนินงาน	**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**
ค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ	0.00	0.00	0.00	0.00
ใช้สอย	0.00	0.00	0.00	0.00
งบลงทุน	**50,750,000.00**	**50,750,000.00**	**0.00**	**100.00**
ค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	50,750,000.00	50,750,000.00	0.00	100.00
ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	50,750,000.00	50,750,000.00	0.00	100.00
รวมทั้งสิ้น	**60,020,360.00**	**60,000,740.00**	**19,620.00**	**99.97**
งบประมาณกลาง				
กองทุนทั่วไป	**307,461.00**	**84,865.00**	**222,596.00**	**27.60**
งบกลาง	**307,461.00**	**84,865.00**	**222,596.00**	**27.60**
งบกลาง	307,461.00	84,865.00	222,596.00	27.60
งบกลาง	307,461.00	84,865.00	222,596.00	27.60
รวมทั้งสิ้น	**307,461.00**	**84,865.00**	**222,596.00**	**27.60**
งบประมาณเบิกแทน				
กองทุนเงินนอกงบประมาณ	**75,000.00**	**75,000.00**	**0.00**	**100.00**
งบอุดหนุน	**75,000.00**	**75,000.00**	**0.00**	**100.00**
เงินอุดหนุน	75,000.00	75,000.00	0.00	100.00
เงินอุดหนุนทั่วไป	75,000.00	75,000.00	0.00	100.00
รวมทั้งสิ้น	**75,000.00**	**75,000.00**	**0.00**	**100.00**

หมวดรายจ่าย	งบประมาณ	รายจ่ายจริง		
		จำนวนเงิน	คงเหลือ	ร้อยละ
งบประมาณรายได้				
กองทุนทั่วไป	**13,490,106.07**	**11,657,938.83**	**1,832,167.24**	**86.42**
งบบุคลากร	**5,311,409.00**	**4,982,141.58**	**329,267.42**	**93.80**
ค่าจ้างชั่วคราว	5,311,409.00	4,982,141.58	329,267.42	93.80
ค่าจ้างชั่วคราวรายเดือน	5,311,409.00	4,982,141.58	329,267.42	93.80
งบดำเนินงาน	**7,643,697.07**	**6,283,231.75**	**1,360,465.32**	**82.20**
ค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ	7,623,697.07	6,280,095.51	1,343,601.56	82.38
ค่าตอบแทน	2,082,600.00	1,944,910.00	137,690.00	93.39
ใช้สอย	1,290,560.00	955,017.45	335,542.55	74.00
วัสดุ	4,250,537.07	3,380,168.06	870,369.01	79.52
ค่าสาธารณูปโภค	**20,000.00**	**3,136.24**	**16,863.76**	**15.68**
ค่าสาธารณูปโภค	20,000.00	3,136.24	16,863.76	15.68
งบอุดหนุน	**535,000.00**	**392,565.50**	**142,434.50**	**73.38**
เงินอุดหนุน	535,000.00	392,565.50	142,434.50	73.38
เงินอุดหนุนทั่วไป	535,000.00	392,565.50	142,434.50	73.38
กองทุนสิ่นทรัพย์ถาวร	**18,176,682.01**	**17,091,540.00**	**1,085,142.01**	**94.03**
งบดำเนินงาน	**12,452,182.01**	**11,538,210.00**	**913,972.01**	**92.66**
ค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ	12,452,182.01	11,538,210.00	913,972.01	92.66
ใช้สอย	12,452,182.01	11,538,210.00	913,972.01	92.66
งบลงทุน	**5,724,500.00**	**5,553,330.00**	**171,170.00**	**97.01**
ค่าครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	5,724,500.00	5,553,330.00	171,170.00	97.01
ครุภัณฑ์	5,724,500.00	5,553,330.00	171,170.00	97.01
ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	0.00	0.00	0.00	0.00
กองทุนบริการวิชาการ	**15,000.00**	**12,385.00**	**2,615.00**	**82.57**
งบอุดหนุน	**15,000.00**	**12,385.00**	**2,615.00**	**82.57**
เงินอุดหนุน	15,000.00	12,385.00	2,615.00	82.57
เงินอุดหนุนทั่วไป	15,000.00	12,385.00	2,615.00	82.57
รวมทั้งสิ้น	**31,696,788.08**	**28,775,947.83**	**2,920,840.25**	**90.79**
เงินรับฝากรายได้				
กองทุนเงินนอกงบประมาณ	**628,263.24**	**436,095.52**	**192,167.72**	**69.41**
เงินรับฝาก	**628,263.24**	**436,095.52**	**192,167.72**	**69.41**
เงินรับฝากรายได้	**628,263.24**	**436,095.52**	**192,167.72**	**69.41**
โครงการ NU BOOK FAIR	494,965.49	302,797.77	192,167.72	61.18
โครงการสัมมนา PULINET วิชาการ	133,297.75	133,297.75	0.00	100.00

หมวดรายจ่าย	งบประมาณ	รายจ่ายจริง		
		จำนวนเงิน	คงเหลือ	ร้อยละ
รวมทั้งสิ้น	628,263.24	436,095.52	192,167.72	69.41

ที่มา: ระบบงบประมาณ พัสดุ และการเงินและบัญชีกองทุนโดยเกณฑ์พึงรับ – พึงจ่ายลักษณะ 3 มิติ ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2558

อาคารสถานที่

ชั้นที่ 1 พื้นที่ 1,837.20 ตารางเมตร ประกอบด้วย ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ บริการยืม-คืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการห้องชมภาพยนตร์ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ หนังสือนวนิยาย วรรณกรรมเยาวชน เรื่องสั้น มุมความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุด (WebOPAC) บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย จุดแสดงนิทรรศการและป้ายนิเทศ บริการฝากสัมภาระ พื้นที่นั่งอ่านและพื้นที่ให้บริการนั่งอ่าน 24 ชั่วโมง

ชั้น 2 พื้นที่ 1,860.44 ตารางเมตร ประกอบด้วย งานเทคโนโลยีห้องสมุด บริการยืม-คืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุด (WebOPAC) บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ ห้องบริการอินเตอร์เน็ต (ห้องฝึกอบรม) หนังสือตำราภาษาไทย พื้นที่นั่งอ่าน บริการถ่ายเอกสารและพิมพ์งานด้วยตนเอง

ชั้นที่ 3 พื้นที่ 1,760.24 ตารางเมตร ประกอบด้วย หน่วยอาคารสถานที่ บริการยืม-คืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการห้องศึกษาค้นคว้า (เฉพาะกลุ่ม) บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุด (WebOPAC) บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย ห้องบริการอินเตอร์เน็ต หนังสือภาษาต่างประเทศ หนังสืออ้างอิงภาษาอังกฤษและภาษาไทย หนังสือสิ่งพิมพ์รัฐบาล หนังสือวิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัย พื้นที่นั่งอ่าน บริการถ่ายเอกสารและพิมพ์งานด้วยตนเอง

ชั้นที่ 4 พื้นที่ 604.35 ตารางเมตร ประกอบด้วย สำนักงานเลขานุการ และห้องทำงานผู้บริหาร หอประวัติมหาวิทยาลัยนเรศวร ห้องศูนย์เทปและหนังสือธรรมะท่านผู้หญิงมณีรัตน์ บุนนาค และห้องประชุม

บุคลากร สำนักหอสมุดมีบุคลากรรวมทั้งสิ้น 55 คน จำแนกตามกลุ่มปฏิบัติงาน ประเภท เพศ ระดับการศึกษา และอายุงานดังนี้

กลุ่มปฏิบัติงาน/ประเภท/เพศ/ระดับการศึกษา/อายุงาน	จำนวน (คน)		ปฏิบัติงาน		อายุ (ปี)			
	จำนวน	ร้อยละ	กลาง	ห้องสมุดสาขา	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 61
1. กลุ่มปฏิบัติงาน								
1.1 กลุ่มวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ								
ได้แก่								
บรรณารักษ์	15	27.27	15	2	-	3	8	4
นักเอกสารสนเทศ	10	18.18	10	1	-	2	7	1
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	3	5.45	3	-	-	2	1	-
เจ้าหน้าระบบงานคอมพิวเตอร์	1	1.82	1	-	-	-	1	-
1.2 กลุ่มสนับสนุนงานบริการและงานเทคนิค								
ได้แก่								
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	3	5.45	3	-	-	1	2	-
นักประชาสัมพันธ์	1	1.82	1	-	-	1	-	-
นักวิชาการช่างศิลป์	1	1.82	1	-	-	1	-	-
ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	8	14.55	8	1	-	4	2	2
1.3 กลุ่มสนับสนุนงานบริหาร								
ผู้บริหาร	1	1.82	1	-	-	-	1	-
นักวิชาการเงินและบัญชี	3	5.45	3	-	-	1	2	-
นักวิชาการพัสดุ	1	1.82	1	-	-	-	1	-
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	1	1.82	1	-	-	1	-	-
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	4	7.27	4	-	1	2	1	-
พนักงานธุรการ	1	1.82	1	-	-	-	1	-
พนักงานขับรถยนต์	1	1.82	1	-	-	1	-	-
คนสวน	1	1.82	1	-	-	-	-	1
รวม	**55**	**100.00**	**55**	**4**	**1**	**19**	**27**	**8**
2. ประเภท								
2.1 ข้าราชการ	13	23.64	13	1	-	1	7	5
2.2 ลูกจ้างประจำ	1	1.82	1	-	-	-	1	-
2.3 พนักงานมหาวิทยาลัย (แผ่นดิน)	15	27.27	15	1	-	5	10	-
2.4 พนักงานมหาวิทยาลัย (รายได้)	15	27.27	15	2	1	7	6	1
2.5 พนักงานราชการ (แผ่นดิน)	3	5.45	3	-	-	1	2	-
2.6 พนักงานราชการ (รายได้)	8	14.55	8	1	-	5	1	2
รวม	**55**	**100.00**	**55**	**5**	**1**	**19**	**27**	**8**

กลุ่มปฏิบัติงาน/ประเภท/เพศ/ระดับการศึกษา/อายุงาน	จำนวน (คน)		ปฏิบัติงาน		อายุ (ปี)			
	จำนวน	ร้อยละ	กลาง	ห้องสมุดสาขา	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 61
3. เพศ								
3.1 ชาย	23	41.82	23	1	1	13	6	3
3.2 หญิง	32	58.18	32	4	-	6	21	5
รวม	**55**	**100.00**	**55**	**5**	**1**	**19**	**27**	**8**
4. ระดับการศึกษา								
4.1 ปริญญาเอก	1	1.82	1	-	-	-	1	-
4.2 ปริญญาโท	22	40.00	22	-	-	5	14	3
4.3 ปริญญาตรี	27	49.09	27	4	1	14	9	3
4.4 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	1	1.82	1	-	-	-	1	-
4.5 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ / อนุปริญญา	1	1.82	1	-	-	-	1	-
4.6 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า	3	5.45	3	1	-	-	1	2
รวม	**55**	**100.00**	**55**	**5**	**1**	**19**	**27**	**8**
5. อายุงาน								
5.1 น้อยกว่า 3 ปี	1	1.82	1	-	-	1	-	-
5.2 3 - 10 ปี	12	21.82	12	1	1	8	3	-
5.3 11 - 20 ปี	25	45.45	25	1	-	10	14	1
5.4 21 - 30 ปี	13	23.64	13	2	-	-	10	3
5.5 มากกว่า 30 ปี	4	7.27	4	1	-	-	-	4
รวม	**55**	**100.00**	**55**	**5**	**1**	**19**	**27**	**8**

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2558

1.13 ความภาคภูมิใจ/ความโดดเด่น

1. การที่ผู้บริหารสนับสนุนให้**บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารงาน**มาตลอดระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง ตั้งแต่ปี 2551 เป็นต้นมาจนถึง ณ ปัจจุบัน ถือว่าการมีส่วนร่วมเป็นกลไกหลักที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาสำนักหอสมุด ทั้งนี้บุคลากรทุกคนต่างได้รับโอกาสการมีส่วนร่วมในทุกๆ มิติของการดำเนินงาน อาทิ การเสนอความคิดเห็น การเสนอปัญหาจากการปฏิบัติงาน การเสนอแนวทางการปรับปรุงขั้นตอนของงานต่าง ๆ ตลอดจนการได้ลงมือปฏิบัติไปด้วยกันระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรที่เป็นไปอย่างใกล้ชิด จนเป็นความคุ้นเคยอยู่เสมอๆ ซึ่งการปฏิบัติงานในลักษณะนี้ทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ มีการทำงานเป็นทีมแบบช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งในฝ่าย/งานหรือระหว่างฝ่าย/งาน ส่งผลให้ภารกิจต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดได้รับการปรับปรุงและมีการพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่งบนความร่วมมือของบุคลากร เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่ไม่สามารถประเมินค่าได้และกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรสำนักหอสมุดที่เป็นความภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่ง

2. **โครงการ NU Library Staff Learning** โครงการที่สนับสนุนและส่งเสริมการสร้างสรรค์ผลงานที่มาจากทักษะและประสบการณ์การปฏิบัติของบุคลากรที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการ เป็นการนำเสนอผลงานด้วยวาจาในรูปแบบการเสวนา เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2558 จำนวน 15 ผลงานภายใต้หัวข้อ “เรียนรู้จากงานที่ทำ สู่นวัตกรรมเพื่อการบริการ” ดังนี้

ด้านการปรับปรุงหรือลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ผลงาน

ด้านบริการเชิงรุก จำนวน 4 ผลงาน

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 7 ผลงาน

ในการนี้ได้มีบุคลากรจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกเข้าร่วมงานโดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และภายหลังได้ขอระบบหรือโปรแกรมต่าง ๆ จากผลงานดังกล่าวไปใช้ในหน่วยงานของตนเอง ซึ่งสำนักหอสมุดได้ให้ความอนุเคราะห์เพื่อประโยชน์ของหน่วยงานที่ร้องขอ อาทิ ฐานข้อมูลครุภัณฑ์ ระบบบริหารจัดการการจัดซื้อหนังสือ ฐานข้อมูลการลา เป็นต้น

3. **บริการสารสนเทศ** สำนักหอสมุดจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน เพื่อให้เกิดการใช้หนังสือให้มากที่สุด โดยจัดให้บริการกับนิสิตทุกระดับในช่วงปิดภาคเรียน ซึ่งปีงบประมาณ 2558 จัดขึ้นเป็นครั้งที่ 2 ระหว่าง วันที่ 20 เมษายน – 20 พฤษภาคม 2558 ภายใต้กิจกรรม “ยืมไม่อั้น อ่านเป็นเทอม” ทั้งนี้ มีผู้ลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรม รวม 858 คน ก่อให้เกิดการยืมหนังสือจำนวนเพิ่มขึ้น 4,239 เล่ม และริเริ่มกิจกรรมการรณรงค์ปลูกฝังจิตสาธารณการใช้หนังสือขึ้นอีก คือ กิจกรรม “ยอดนักลบ” เพื่อทำการลบรอยขีดเขียนที่ปรากฏบนหนังสือของสำนักหอสมุด โดยผู้เข้าร่วมกิจกรรมประกอบด้วย นิสิตทุกระดับ อาจารย์และประชาชนทั่วไป รวมจำนวน 120 คน หนังสือได้รับการลบรอยขีดเขียน รวม 300 เล่ม

4. **ผู้บริหารได้รับการคัดเลือกเป็นประธานคณะกรรมการอำนวยการข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET: Provincial University Library Network)** โดยที่ประชุมคณะกรรมการอำนวยการฯ มีมติ คัดเลือกรองศาสตราจารย์ ดร. เภสัชกรหญิงรัตติมา จีนาพงษา ผู้อำนวยการ เป็นประธานคณะกรรมการอำนวยการ ฯ นับว่าเป็นเกียรติและเป็นความภาคภูมิของบุคลากรที่ผู้บริหารสำนักหอสมุดเป็นที่ยอมรับจากวงการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

5. การดำเนินการเกี่ยวกับ**การก่อสร้างอาคารสำนักหอสมุด ส่วนต่อขยายเพิ่มเติม** โดยในปีงบประมาณ 2558 มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนงบประมาณและเริ่มก่อสร้างเมื่อเดือนเมษายน 2558 เป็นต้นมา เป็นอาคารขนาด 6 ชั้น พื้นที่ใช้สอยประมาณ 9,788 ตารางเมตร มีกำหนดแล้วเสร็จในปี 2560 ทั้งนี้การได้มาซึ่งอาคารหลังใหม่นี้เป็นการดำเนินการตามการร้องขอพื้นที่นั่งอ่านของนิสิตผ่านช่องทาง

ต่าง ๆ มาเป็นระยะเวลาหลายปี และได้ประสบความสำเร็จในการของบประมาณก่อสร้างในปีงบประมาณ 2558 นี้ ซึ่งอาคารหลังใหม่นี้มุ่งเน้นการให้บริการพื้นที่นั่งอ่าน ลักษณะอาคารที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีระบบประหยัดพลังงานภายในอาคาร และบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย

1.14 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ระบบการประกันคุณภาพ

การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพใช้ตามระบบของมหาวิทยาลัย และระบบการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุดที่ดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา ได้ใช้องค์ประกอบ ดัชนี และเกณฑ์การตัดสินตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และในปี พ.ศ. 2551 ได้ปรับเปลี่ยนมาใช้ตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พัฒนาโดย คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ที่เน้นกระบวนการ ปัจจัยนำเข้า และผลผลิต เพื่อให้ภารกิจของสำนักหอสมุดบรรลุตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งสิ้นจำนวน 33 ตัวบ่งชี้

ในปี พ.ศ. 2556 มหาวิทยาลัยนเรศวรได้กำหนดเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุนโดยประยุกต์เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา 2553 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาให้สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานสนับสนุน จำนวน 4 องค์ประกอบ ในองค์ประกอบที่ 1, 7, 8, 9 และกำหนดเกณฑ์การประเมินเพิ่มเติมเฉพาะที่สอดคล้องกับพันธกิจหลัก และปฏิญญาของหน่วยงาน ตามกระบวนการประเมินทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ซึ่งสำนักหอสมุดได้นำเกณฑ์ดังกล่าวมาใช้เป็นเกณฑ์การตัดสินในการประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพภายในประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556-2557

ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 สำนักหอสมุด ได้ปรับเปลี่ยนเกณฑ์การตัดสินบางตัวบ่งชี้เพื่อใช้ในการประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุนตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ประกอบด้วย เกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้คุณภาพที่ประยุกต์จากคู่มือการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เกณฑ์การประเมินตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงาน ก.พ.ร. และตัวบ่งชี้/เกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนดเพิ่มเติมมาใช้ประกอบการรายงานผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา จำนวน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ และองค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก รวมทั้งสิ้น 11 ตัวบ่งชี้ ยกเว้น ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ที่ต้องรายงานข้อมูลแต่ไม่คำนวณคะแนน

กลไกการประกันคุณภาพ

สำนักหอสมุดดำเนินงานประกันคุณภาพมาอย่างต่อเนื่อง โดยถือว่า การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารที่ต้องดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพงาน มีคณะกรรมการประกันคุณภาพโดยมีผู้อำนวยการสำนักหอสมุดเป็นประธาน รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่กำกับดูแลด้านประกันคุณภาพเป็นผู้ดำเนินการพิจารณาระบบการประกันคุณภาพเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของสำนักหอสมุด และมีการควบคุมกลไกการประกันคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ อาทิ การให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพแก่บุคลากร และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้รับผิดชอบรายตัวบ่งชี้คุณภาพ (QA KM) เพื่อนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพสำนักหอสมุด ในทุกช่วงปีงบประมาณ

1.15 แนวปฏิบัติที่ดี

1. มีการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมของสำนักหอสมุด
2. ให้บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุน กระบวนการเรียนการสอนของคณาจารย์ การเรียนรู้ของนิสิต และการเพิ่มผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัย
3. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพโดยการมีส่วนร่วมจากผู้ใช้บริการ
4. ปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
5. ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ
6. ปรับปรุงและพัฒนาระบบฐานข้อมูลบริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ
7. ปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการบริหารและการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ
8. พัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนการเป็นแหล่งข้อมูลผลงานทางวิชาการของบุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร
9. พัฒนาระบบการสื่อสารขององค์กรให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างทั่วถึง
10. พัฒนาความรู้และทักษะการให้บริการของบุคลากร
11. พัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งให้เกิดการเรียนรู้ และมีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงได้
12. บริหารงานแบบมีส่วนร่วมที่มาจากความความร่วมมือของทุกภาคส่วนและเกิดการปรับปรุงและพัฒนางานอย่างต่อเนื่องที่ชัดเจน โปร่งใส
13. ให้บริการวิชาการแก่สังคมขององค์กรที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน สังคม
14. มีส่วนร่วมการอนุรักษ์ สืบสานวัฒนธรรมไทย

1.16 แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาสำนักหอสมุดจากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ 2557

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ผู้รับผิดชอบ (ผู้กำกับ/ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล)	ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย			
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ							
ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.1.1)	5	5	5	5	**ธนพร** ปราณีปฏิญญา	ควรมีการสรุปการดำเนินการเกี่ยวกับแผนโดยชี้ให้เห็นความแตกต่างของแผนฯ เดิม และแผนฯ ใหม่อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาต่อไป	- ในปีงบประมาณ 2558 หน่วยนโยบายและแผนฯ จะแสดงหลักฐานอ้างอิงที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานย้อนหลัง 3 ปีเพื่อพิจารณาผลบรรลุตามเป้าหมายของแผนกลยุทธ์และตัวบ่งชี้ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติการ โดยผ่านการนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ							
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบการพัฒนาบุคลากร (สกอ. 2.4)	5	5	5	5	**ธนพร** สุนิสา	1. ควรเน้นให้บุคลากรจัดทำ career path เป็นรายบุคคลเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานองค์กร และการบริหารบุคคลในอนาคตขององค์กร นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้บริหารทราบแนวทางพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรด้วย 2. ในการพัฒนาบุคลากรนั้น เมื่อบุคลากรได้เข้าร่วมอบรม/ประชุม/สัมมนา แล้วควรมีช่องทางให้ผู้ไปร่วมกิจกรรมดังกล่าว ได้มีโอกาสเผยแพร่ความรู้/ทักษะ สู่เพื่อนร่วมงานด้วย นอกเหนือจากการนำเสนอเพื่อพัฒนาตนเองแล้วจะทำให้เพื่อนร่วมงานได้รับความรู้หรือประโยชน์ด้วย โดยอาจใช้ช่องทางกิจกรรม “Library Say Hi” เป็นสื่อกลางก็ได้ 3. ควรจัดทำโครงการศึกษาดูงานในภาคเอกชนที่มีการบริการเป็นเยี่ยมและได้รับรางวัล หรือองค์กรที่ได้รับรางวัลทางด้าน CSR ดีเด่น เป็นต้น	1. มอบบุคลากรสำนักหอสมุดจัดทำ career path ภาระงานที่ตรงตามตำแหน่งเป็นรายบุคคล ประกอบด้วย ช่วงเวลาที่เริ่มปฏิบัติงานและช่วงเวลาของการก้าวสู่ในระดับที่สูงขึ้นแต่ละระดับ เพื่อให้ทราบถึงความต้องการพัฒนาตนเองสู่ความก้าวหน้าในวิชาชีพ 2. สำนักหอสมุดเปิดโอกาสให้บุคลากรที่ผ่านการอบรม/ประชุม/สัมมนาเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถและเพิ่มพูนทักษะ/ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานได้เผยแพร่ประโยชน์ที่ได้รับให้แก่เพื่อนร่วมงานรับรู้ในหลายช่องทาง เช่น กิจกรรม “Library Say Hi” ฐานข้อมูล Knowledge Base Central และเครือข่ายสังคมออนไลน์ NU Library Staff Only 3. สำนักหอสมุดจักดำเนินการแบ่งกลุ่มเพื่อศึกษาดูงานหน่วยงานภายนอกที่ได้รับรางวัลด้านการให้บริการ และ CSR ตามกลุ่มภาระงาน ได้แก่ กลุ่มสำนักงานเลขานุการ กลุ่มงานบริการ และกลุ่มงานพัฒนาหรือกลุ่มงานวิเคราะห์

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ผู้รับผิดชอบ (ผู้กำกับ/ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล)	ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย			
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารของหน่วยงาน (สกอ. 7.1)	5	5	5	5	**ธนพร** ปราณี สุนิสา	1. ในการประเมินผู้บริหารนั้นควรวิเคราะห์ความสอดคล้องของผลการประเมินจากแต่ละภาคส่วนด้วย เพราะอาจจะเกิดการคลาดเคลื่อนของผลการประเมินได้ 2. สำหรับการแจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรทราบนั้นถ้าหากต้องมีการดำเนินการใด ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับสถานภาพของบุคลากรแล้ว ควรมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเป็นบรรทัดฐานของความยุติธรรม หรือความโปร่งใสในการบริหารงานต่อไป	1. การประเมินผู้บริหารสำนักหอสมุดโดยคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด (ตามเกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 7) และผู้บริหารคณะมหาวิทยาลัยเป็นผู้กำหนดแบบประเมินรายด้านและรายข้อ 2. สำนักหอสมุดมีการแจ้งผลประเมินการปฏิบัติงานให้บุคลากรรับทราบเป็นลายลักษณ์อักษร
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การพัฒนาหน่วยงานสู่สถาบันเรียนรู้ (สกอ. 7.2)	5	5	5	5	**ธนพร** รัชวรรณ วรรณาภรณ์ จิราภรณ์	**จุดเด่น** สำนักหอสมุดพัฒนาตนเองสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดมาเพื่อก้าวเข้าสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุดที่ว่า “สำนักหอสมุดเป็นศูนย์กลางนวัตกรรมบริการเพื่อการเรียนรู้ของสาธารณชน” โดยเห็นได้จากการที่ทั้งผู้บริหารและบุคลากรให้ความร่วมมือและการสนับสนุนในจัดการกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมีแนวทางปฏิบัติที่ดี คือ "กิจกรรม Library Say Hi : เรื่องเล่าชาวสำนัก" ที่จัดอย่างต่อเนื่องประจำทุกเดือน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และยังมีการกำหนดประเด็นความรู้ที่ครอบคลุมตามพันธกิจของสำนักหอสมุด จนได้เป็นคลังความรู้ที่มีคุณค่าหลายประเด็นจนสำนักหอสมุดสามารถนำความรู้ที่ได้ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในวงกว้างขึ้น เช่น งานประชุม IUG (INNOPAC User Group) และงานประชุม PULINET วิชาการ เป็นต้น	

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ผู้รับผิดชอบ (ผู้กำกับ/ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล)	ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย			
						ข้อเสนอแนะ สำนักหอสมุดควรมีการติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบเพื่อนำสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป	- สำนักหอสมุดดำเนินการติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานอยู่แล้วและในปีงบประมาณ 2558 สำนักหอสมุดมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างสถาบัน เช่น การประชุม IUG (INNOPAC User Group) และการประชุมคณะทำงานฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ. 7.4)	5	5	5	5	**ปราณี** กนกอร	สำนักหอสมุดมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัย และนโยบายการบริหาร ด้านส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานอย่างน้อย 3 ด้านตามบริบทและมีการประเมินความเสี่ยงในมิติที่กว้างขึ้นกว่าปีที่แล้ว และเตรียมความพร้อมด้านความเสี่ยงต่าง ๆ เพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด เช่น มีการตรวจสอบเครื่องมืออุปกรณ์ดับเพลิง ประตูหนีไฟ เป็นต้น โดยให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำในด้านการบริหารความเสี่ยง รวมถึงมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด ทั้งนี้สำนักหอสมุดควรมีการทบทวนติดตาม และปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่องทุกปี นอกจากนี้คณะกรรมการเล็งเห็นว่าสำนักหอสมุดควรมีการประเมินความเสี่ยงในมิติอื่นต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น การติดกล้องวงจรปิดในบางจุดเพิ่มเติมเพื่อป้องกันเหตุร้ายต่าง ๆ ควรมีมาตรการในเรื่องห้องสมุดปลอดภัย รวมถึงการสร้างจิตสำนึกที่ดีในการใช้หอสมุดอย่างถูกต้อง เป็นต้น	- สำนักหอสมุดจักดำเนินการจัดประชุมบุคลากรแต่ละฝ่าย/งานเพื่อร่วมกันวิเคราะห์และเลือกปัจจัยเสี่ยงในภาพรวมของสำนักหอสมุด และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงตามบริบทของหน่วยงานจำนวน 3 ด้าน เสนอมหาวิทยาลัยต่อไป

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ผู้รับผิดชอบ (ผู้กำกับ/ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล)	ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย			
องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ							
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ (สกอ. 8.1)	5	5	5	5	**กนกอร** ลดาวัลย์ ปริญดา	จากรอบการปฏิบัติงานในปีที่ผ่านมา สำนักหอสมุดได้มีระบบในการจัดการและการจัดสรรงบประมาณที่มีประสิทธิภาพตรงตามแผนกลยุทธ์ทางด้านการเงินของหน่วยงาน อีกทั้ง ยังมีระบบการตรวจสอบที่ผู้บริหารสามารถตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากในปีก่อน ๆ ทั้งนี้ หากสำนักหอสมุดจะวิเคราะห์สัดส่วนการใช้งบประมาณให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นว่า งบประมาณค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในแต่ละส่วนงานนั้น มีผลสัมฤทธิ์ที่ตรงตามแผนกลยุทธ์ที่สำนักได้วางไว้มากน้อยเพียงใดก็จะทำให้การดำเนินการด้านงบประมาณของสำนักหอสมุดนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	- สำนักหอสมุดมีการวิเคราะห์และรายงานงบประมาณจำแนกตามหมวดรายจ่ายอยู่แล้ว รวมถึงมีการวางแผนสำรวจการใช้วัสดุคุภัณฑ์ทั้งปีในภาพรวม - สำนักหอสมุดจะดำเนินการควบคุมงบประมาณกรณีการขออนุมัติโครงการ ที่ควรผ่านการวิเคราะห์จากหน่วยนโยบายและแผนก่อนการอนุมัติ
องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ							
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน (สกอ. 9.1)	5	5	5	5	**วลุลี** ปฏิญญา	**จุดเด่น** สำนักหอสมุดม.นเรศวรมีการดำเนินงานและพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านประกันคุณภาพ คือ ระบบฐานข้อมูล SAR/CAR Online ที่พัฒนาโดยสำนักหอสมุดม.นเรศวร ทั้งนี้ยังมีการเผยแพร่และอนุญาตระบบฐานข้อมูล SAR/CAR Online ให้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยานำไปใช้ประโยชน์อีกด้วย และจุดเด่นของสำนักหอสมุดม.นเรศวรอีกประการหนึ่งคือ แผนการปรับปรุงคุณภาพสำนักหอสมุด (Quality Improvement	

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ผู้รับผิดชอบ (ผู้กำกับ/ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล)	ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย			
						Plan) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการนำผลการประกันฯ ไปพัฒนางานตามแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้ อีกทั้งสำนักหอสมุดยังเครือข่ายที่เข้มแข็ง อาทิ เครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) และมีการจัดงานประชุมเพื่อพัฒนางานและคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องทุกปี นอกจากนี้หอสมุดยังมีการนำฐานข้อมูลต่าง ๆ มาใช้เพื่อพัฒนางานของหอสมุดอย่างต่อเนื่องซึ่งถือเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีมาก **ข้อเสนอแนะ** สำหรับในรอบการประเมินประจำปีงบประมาณ 2557 นี้ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร มีผลการดำเนินงานระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่ครอบคลุมตามเกณฑ์มาตรฐานทุกข้อ โดยในเกณฑ์ข้อที่ 6 นั้น สำนักหอสมุดได้มีการเชิญบุคคลภายนอกมาร่วมเข้าประชุมและข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีที่ได้พัฒนาขึ้นมาจากปีก่อน แต่ทั้งนี้คณะกรรมการประเมินเล็งเห็นว่าสำนักหอสมุดยังสามารถพัฒนาเพิ่มเติมในประเด็นการส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพโดยเฉพาะผู้ใช้บริการตามพันธกิจของสำนักหอสมุด เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลย้อนกลับ จากแบบประเมินของนิสิต อาจารย์ บุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร และบุคคลทั่วไปที่มารับบริการกับสำนักหอสมุด เพื่อจะได้พัฒนาหอสมุดอย่างต่อเนื่องและตรงกลุ่มเป้าหมาย	- สำนักหอสมุด ดำเนินการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2545 เป็นต้นมา ปัจจุบันได้มีการดำเนินงานครบตามเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 8 ข้อ และจะวิเคราะห์ข้อมูลย้อนกลับด้านคุณภาพการให้บริการ จากผู้ใช้บริการตามพันธกิจของสำนักหอสมุด

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ผู้รับผิดชอบ (ผู้กำกับ/ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล)	ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย			
องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก							
ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม (สมศ.11)	5	5	5	5	**ปราณี** ขวัญ นพรุจ	สำนักหอสมุดดำเนินกิจกรรมด้านการสร้างค่านิยมในด้านวัฒนธรรมองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านการโครงการต่าง ๆ ที่จัดทำตลอดทั้งปี จำนวน 13 โครงการ ถึงอย่างไรก็ตาม สำนักหอสมุดได้พยายามสร้างค่านิยมขององค์กร ให้เป็นทุกคนมีวัฒนธรรมองค์กรด้านการบริการเชิงนวัตกรรมทั้งทางด้านกายภาพและสุนทรียศาสตร์ เช่น โครงการ Library Say Hi, โครงการพัฒนาบุคลากรด้านต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งโครงการที่สำนักหอสมุดจัดทำขึ้นนั้นนับได้ว่ามีประโยชน์อย่างมาก ในการดำเนินการเพื่อพัฒนาสำนักหอสมุดควรพิจารณาประเด็นดังต่อไปนี้เพิ่มเติม 1. ความปลอดภัยของสำนักหอสมุด ได้แก่ กล้องโทรทัศน์วงจรปิดที่ครอบคลุมทุกจุดเสี่ยง 2. ดูแลเรื่องความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ เช่น ห้องน้ำ และบริเวณจุดอ่านหนังสือ เป็นต้น 3. โครงการ Library Say Hi เป็น Innovative Culture ที่น่าสนใจ จึงควรถูกยกระดับกิจกรรมให้มีความชัดเจนที่มิใช่เพียงบุคลากรของสำนักหอสมุดแต่เพียงอย่างเดียว อาจให้บุคคลภายนอกเข้าร่วมโครงการได้ เพื่อนำไปสู่ Innovative Organization ด้านการบริการอย่างแท้จริง	- สำนักหอสมุดดำเนินการควบคุมและดูแลด้านความปลอดภัย รวมถึงการรักษาความสะอาดบริเวณพื้นที่ภายในและภายนอกอย่างสม่ำเสมอ - กิจกรรม Library Say Hi ในเบื้องต้นให้ผู้รับผิดชอบดำเนินกิจกรรมจัดทำหนังสือเชิญบุคลากรผู้รับผิดชอบห้องสมุดในเครือข่าย NULiNet เข้าร่วมกิจกรรมรวมถึงบุคลากรในมหาวิทยาลัยจากคณะ/หน่วยงานต่าง ๆ เข้าร่วมกิจกรรมในหัวข้อที่น่าสนใจ

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ผู้รับผิดชอบ (ผู้กำกับ/ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล)	ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย			
ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ (ก.พ.ร.)	5	5	5	5	**ขวัญตระกูล** ศศิธร รวิวรรณ	ในรอบการประเมินนี้ เป็นการประเมินตัวบ่งชี้นี้เป็นครั้งแรก สำนักหอสมุดได้ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานทุกข้อ และดำเนินการไปได้อย่างดีเยี่ยม อย่างไรก็ตาม การสำรวจความต้องการและการสำรวจความพึงพอใจนั้น ควรจะครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการ อันได้แก่ กลุ่มนิสิตในทุกระดับ คือปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา กลุ่มอาจารย์และบุคลากร และกลุ่มบุคคลภายนอก ทั้งนี้ เพื่อให้การพัฒนาสำนักหอสมุดตรงตามความต้องการของผู้รับบริการทุกมิติ และสามารถมาพัฒนาการบริการทั้งในด้าน servicescape และ innovative service ของสำนักหอสมุด อันจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรที่ยั่งยืนต่อไป ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลอีกทางหนึ่งที่ควรจะทำคือ แบบ C2C (Customer to Customer) เพราะจะทำให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ	- ในปีงบประมาณ 2558 สำนักหอสมุดจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้ได้สัดส่วนที่ครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกประเภท และเพิ่มช่องทางการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด เช่น ประเมินระบบออนไลน์ หรือผ่านทางอีเมล์ เป็นต้น เช่นเดียวกับการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ของโครงการ NU Book Fair รวมถึงการดำเนินกิจกรรมร่วมกับสโมสรนิสิตคณะต่าง ๆ ในภาคการศึกษาที่ 1 (ชั้นปีที่ 2) เพื่อการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ก.พ.ร.)	4	5	4	5	**ขวัญตระกูล** ศศิธร รวิวรรณ	ดังที่กล่าวไว้ในตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ว่า ควรเก็บข้อมูลความพึงพอใจจากกลุ่มผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนิสิต กลุ่มอาจารย์และบุคลากรและกลุ่มบุคคลภายนอก ทั้งนี้ ควรมีระบบการจัดเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อสะท้อนภาพความต้องการและความพึงพอใจของแต่ละกลุ่ม และสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ หากเป็นไปได้ สำนักหอสมุดควรจัดเก็บข้อมูลรายภาคการศึกษาเพื่อให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างต่อเนื่อง เพราะ	- ในปีงบประมาณ 2558 สำนักหอสมุดจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้ได้สัดส่วนที่ครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกประเภท เช่นเดียวกับตัวบ่งชี้ที่ 5.2 และรวบรวมประเด็นข้อมูลความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการแต่ละประเภทจากข้อมูลย้อนกลับ สำหรับการร้องเรียน/เสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการนั้น ผู้ใช้บริการสามารถดำเนินการได้หลากหลายช่องทาง เช่น หน้าเว็บไซต์สำนักหอสมุด อีเมล์ผู้บริหาร และผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ผู้รับผิดชอบ (ผู้กำกับ/ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล)	ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย			
						สำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานที่ให้บริการที่สำคัญ หากมีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจเป็นรายปี อาจไม่ทันต่อการแก้ไขปัญหา	
ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน (ก.พ.ร.)	5	5	5	5	วลุลี พรทิพย์ สุมาลี จิราภา	ไม่มีข้อเสนอแนะ	- สำนักหอสมุดดำเนินการกำหนดกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) และกระบวนการดำเนินงานสนับสนุน (Support Process) ที่ครอบคลุมภารกิจหลัก และมีการทบทวน/ปรับปรุงกระบวนการหลัก/สนับสนุนในทุกปีงบประมาณเพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงาน/ระยะเวลา/ข้อผิดพลาด เสนอต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ

ความเห็น/ข้อเสนอแนะโดยสรุปจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน	ผู้รับผิดชอบ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
1. สำนักหอสมุดควรจัดพื้นที่สำหรับให้นิสิตพูดคุยเสียงดังได้ เช่น จัดทำโซนเม้าท์ชาวมน. รวมถึงการจัดโครงการรณรงค์งดใช้เสียงในห้องสมุด ณ บริเวณพื้นที่นั่งอ่านที่ต้องการความเงียบ	ที่ประชุม	- การแบ่งโซนพื้นที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากพื้นที่ของสำนักหอสมุดมีจำกัด
2. ควรจัดโครงการร่วมกับมหาวิทยาลัย เช่น โครงการรณรงค์การเดิน ปั่นจักรยานมาเรียนหรือทำงาน เพื่อลดปัญหาที่จอดรถ	ที่ประชุม	- มอบหมายให้งานประชาสัมพันธ์จัดทำป้ายและให้สิทธิพิเศษสำหรับผู้ใช้บริการที่ขี่จักรยานโดยจัดป้ายบริเวณราวบันไดหน้าอาคารสำนักหอสมุด
3. สร้างจิตสำนึกการใช้สาธารณสมบัติ เช่น โครงการนักลบ ที่สำนักหอสมุดดำเนินการอยู่ในปัจจุบันไปยังคณะต่างๆ เพื่อเห็นความสำคัญและเข้ามาร่วมกิจกรรม	ที่ประชุม	- มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบจัดทำหนังสือแจ้งไปยังคณะเมื่อดำเนินโครงการที่เกี่ยวกับจิตสาธารณะ
4. โครงการห้องสมุดปลอดภัย ได้แก่ การควบคุม ตรวจสอบ ดูแลพื้นที่ภายในสำนักหอสมุดโดยเฉพาะตามซอกมุมที่ลับตา เพื่อป้องกันเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น	ที่ประชุม	- ในปีงบประมาณ 2558 ได้จัดโครงการอบรมเพื่อความปลอดภัยภายในสำนักหอสมุด
5. ขอความอนุเคราะห์คณะต่าง ๆ จัดทำพื้นที่ 24 ชั่วโมง ณ ห้องอ่านหนังสือของคณะ เพื่อลดปัญหาความแออัดของพื้นที่บริการ 24 ชั่วโมงของสำนักหอสมุด	ผู้อำนวยการ	- นำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด ครั้งที่ 3/2557 เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2557 เพื่อพิจารณาวาระที่ 4.1 ซึ่งที่ประชุมมีมติให้คณะต่าง ๆ ที่พร้อมให้บริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมงที่มีมาตรฐานด้านแสงสว่าง โต๊ะ เก้าอี้ ด้วยพื้นที่ที่เหมาะสมและปลอดภัย ดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเพื่อให้นิสิตได้รับทราบ

1.17 รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

1.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรสา	เตติวัฒน์	ประธานกรรมการ
2.	ศาสตราจารย์ (พิเศษ) ทันตแพทย์หญิง ดร.วิสาขะ	ลิ่มวงศ์	กรรมการ
3.	ดร.กุณฑล	ตรียะวรางพันธ์	กรรมการ
4.	นางปราณี	คำแหง	เลขานุการ
5.	นายปฏิญญา	วรรณโสภา	ผู้ช่วยเลขานุการ

บทที่ 2 ส่วนสำคัญ

องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน การประกันคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ
องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ
องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ
องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก

การกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน

กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่ไม่ดำเนินการใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ได้ 0 คะแนน สำหรับการประเมินเป้าหมายและพัฒนาการไม่คิดค่าคะแนน แต่ให้ระบุเพียงบรรลุเป้าหมายหรือไม่บรรลุเป้าหมาย และมีพัฒนาการ หรือไม่มีพัฒนาการเท่านั้น สำหรับความหมายของคะแนน มีดังนี้

คะแนน	0.00 - 1.50	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
คะแนน	1.51 - 2.50	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
คะแนน	2.51 - 3.50	หมายถึง	การดำเนินงานระดับพอใช้
คะแนน	3.51 - 4.50	หมายถึง	การดำเนินงานระดับดี
คะแนน	4.51 - 5.00	หมายถึง	การดำเนินงานระดับดีมาก

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

หลักการ

หน่วยงานสนับสนุนแต่ละแห่งมีปรัชญา ปณิธาน และจุดเน้นที่อาจแตกต่างกัน ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ที่หน่วยงานจะกำหนดวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ให้ชัดเจนและสอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน กฎหมาย และจุดเน้นของหน่วยงานที่สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ตามหลักการอุดมศึกษา มาตรฐานการศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) และการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก

ในกระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมของบุคลากรทุกหน่วยงานสนับสนุนในมหาวิทยาลัย และมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ที่กำหนดแล้วให้รับทราบทั่วกันทั้ง อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้ปกครอง ชุมชน ผู้ใช้บริการ และสังคม

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ. 1.1)
ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ
คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน้าที่หลักของหน่วยงานสนับสนุน คือ การสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหาร หรือสนับสนุนพันธกิจด้านอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย ในการดำเนินงานจำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการสอดคล้องกับอัตลักษณ์หรือจุดเน้น มีคุณภาพ มีความเป็นสากล และเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น หน่วยงานต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน

ในการพัฒนาแผนกลยุทธ์นอกเหนือจากการพิจารณาอัตลักษณ์หรือจุดเน้นของหน่วยงานแล้ว จะต้องคำนึงถึงหลักการอุดมศึกษา กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของชาติ รวมถึงทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและสามารถตอบสนองสังคมในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

แผนกลยุทธ์ หมายถึง แผนระยะยาวของหน่วยงาน โดยทั่วไปเป็นระยะเวลา 5 ปี เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของหน่วยงาน แผนกลยุทธ์ ประกอบไปด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่าง ๆ ของหน่วยงานควรครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์ และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์ โดยหน่วยงานนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกัน

แผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วยโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม ค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

ปฏิญญาของหน่วยงาน หมายถึง ข้อกำหนดที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเข้าใจในบทบาท หน้าที่ และภารกิจอันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรต่อไป

พันธกิจของหน่วยงาน หมายถึง หน้าที่โดยรวมขององค์กร พันธกิจเป็นการตอบคำถามว่า “องค์กรพยายามบรรลุอะไร” พันธกิจอาจกำหนดลูกค้าหรือตลาดที่องค์กรให้บริการ สมรรถนะหลักขององค์กร (Core competencies) หรือเทคโนโลยีที่องค์กรใช้

การถ่ายทอด หมายถึง การชี้แจงทำความเข้าใจโดยผู้บริหารไปยังหน่วยงานย่อยภายในเพื่อให้ทราบถึงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และเป้าหมายของกลยุทธ์ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์อย่างเป็นทางการ

รอบระยะเวลา ปีงบประมาณ (1 ตุลาคม – 30 กันยายน)

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยและปฏิญญาของหน่วยงาน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากร หน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน
2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานไปสู่ทุกหน่วยงานย่อยภายใน
3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา
8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 หรือ 7 ข้อ	มีการดำเนินการ 8 ข้อ

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาฯ	**เบอร์โทรภายใน :** 2622	**E-mail :** thanapornp@nu.ac.th
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : นายปฏิญญา วรรณโสภา	**เบอร์โทรภายใน :** 2677	**E-mail :** anurakw@nu.ac.th

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน :

สำนักหอสมุดมีแผนยุทธศาสตร์ ช่วงแผนการพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี ของมหาวิทยาลัยนเรศวร (พ.ศ. 2555 – 2559) มีการกำหนดตัวชี้วัดค่าเป้าหมายในแต่ละกลยุทธ์และมีผู้รับผิดชอบ มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ลงสู่ทุกฝ่าย/งาน โดยแปลงเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีและดำเนินการเป็นไปตามแผน มีการติดตามประเมินผลรายไตรมาส จัดทำสรุปรายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด และทบทวนตัวชี้วัดแผนที่ยุทธศาสตร์ และแผนยุทธศาสตร์ปีงบประมาณ 2558 มีผลสัมฤทธิ์ ดังนี้

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน (ต่อ) :

1. แผนที่ยุทธศาสตร์

พันธกิจ	จำนวนตัวชี้วัด	บรรลุ	ร้อยละ
พันธกิจ 1 : พัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศทั้งประเภทสิ่งพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่กระบวนการการจัดหา การวิเคราะห์หมวดหมู่ การนำออกบริการให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน	1	1	3.13
พันธกิจ 2 : พัฒนาศักยภาพบริการที่นำไปสู่ความพึงพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากร/ผู้ให้บริการ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์	5	4	12.50
พันธกิจ 3 : พัฒนาระบบเทคโนโลยีห้องสมุดให้สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวกและรวดเร็ว	8	5	15.63
พันธกิจ 4 : พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี มีความคล่องตัวและรวดเร็ว โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ภายใต้บรรยากาศการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน	11	10	31.25
พันธกิจ 5 : ส่งเสริมและสนับสนุนการบริการทางวิชาการแก่สังคม การให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องสมุด การสืบค้นข้อมูล การมีส่วนร่วมพัฒนาห้องสมุดทั้งภายในทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	3	3	100
พันธกิจ 6 : ส่งเสริมและสนับสนุนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อการอนุรักษ์สืบสาน พัฒนาและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทย	4	4	100
รวม	**32**	**27**	**84.38**

2. แผนยุทธศาสตร์

แผนยุทธศาสตร์	จำนวนตัวชี้วัด	บรรลุ	ร้อยละ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาคุณภาพการให้บริการสารสนเทศ	18	18	33.33
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ	12	11	22.22
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารจัดการที่มุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางนวัตกรรมบริการเพื่อการเรียนรู้ของสาธารณชน	9	9	16.67
ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาบุคลากรให้นำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดี	7	7	12.96
ยุทธศาสตร์ที่ 5 เทคโนโลยีที่สนับสนุนการบริหารและการบริการ	3	3	5.56
ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริการวิชาการแก่สังคม	3	3	5.56
ยุทธศาสตร์ที่ 7 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	2	2	3.70
รวม	**54**	**53**	**95.15**

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน (ต่อ) :

3. แผนปฏิบัติการประจำปี

จำนวนโครงการ	จำนวนตัวชี้วัด	บรรลุ	ร้อยละ
20	48	43	89.58

จุดแข็ง :

1. มีการทบทวนตัวชี้วัดกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสภาวการณ์และติดตามประเมินผลความสำเร็จของตัวชี้วัดกลยุทธ์อย่างต่อเนื่อง

2. มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนที่ยุทธศาสตร์ แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี

จุดอ่อน :

-

โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป :

1. โครงการจัดทำแผนกลยุทธ์ 5 ปี
2. โครงการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
8 ข้อ	8 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5	เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี ที่ครอบคลุมพันธกิจและปฏิญญาของหน่วยงาน
2. รายงานการวิเคราะห์ความสอดคล้องของแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานกับนโยบาย จุดเน้น แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัย และปฏิญญาของหน่วยงาน
3. เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดทำแผนกลยุทธ์
4. เอกสารหลักฐานที่แสดงว่าแผนกลยุทธ์ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน
5. เอกสารหลักฐานการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงาน ไปสู่ทุกหน่วยงานย่อยภายใน
6. รายละเอียดตัวบ่งชี้ และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี
7. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี
8. เอกสารการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี
9. เอกสารหรือรายงานการประชุมที่แสดงถึงการรายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา
10. เอกสารการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
11. เอกสารหรือรายงานการประชุมที่แสดงถึงการรายงานการประเมินผลการดำเนิน งานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา (ให้ความเห็น)
12. เอกสารการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยและปฏิญญาของหน่วยงาน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรหน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน	1.1.1 ปฏิญญาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2554 1.1.2 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 007/2555 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานกำหนดแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด (พ.ศ. 2555 – 2559) 1.1.3 ความสอดคล้องของแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี มหาวิทยาลัยนเรศวร และแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด (พ.ศ.2555 - 2559) 1.1.4 ความสอดคล้องแผนยุทธศาสตร์/ปฏิญญา/พันธกิจของสำนักหอสมุดกับพันธกิจ/แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร 1.1.5 แผนที่กลยุทธ์สำนักหอสมุด
2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานไปสู่ทุกหน่วยงานย่อยภายใน	1.1.6 สรุปประเด็น Library Say Hi: เรื่องเล่าชาวสำนัก วันที่ 21 พฤษภาคม 2558
3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน	1.1.7 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 007/2555 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานกำหนดแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด (พ.ศ. 2555 – 2559) 1.1.8 ความสอดคล้องแผนยุทธศาสตร์/ปฏิญญา/พันธกิจของสำนักหอสมุดกับพันธกิจ/แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร 1.1.9 รายงานผลการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนที่ยุทธศาสตร์ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2558 1.1.10 รายงานผลการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2558 1.1.11 รายงานผลการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2558, หน้า 17
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี	1.1.12 แผนที่กลยุทธ์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 1.1.13 แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ช่วงแผนการพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) 1.1.14 แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2558 ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน	1.1.15 รายงานผลการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2558, หน้า 17 1.1.16 รายงานสรุปโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2558 ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา	1.1.17 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2558 ไตรมาส 1 (1 ต.ค. - 31 ธ.ค. 57) 1.1.18 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2558 ไตรมาส 2 (1 ม.ค. - 31 มี.ค. 58) 1.1.19 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2558 ไตรมาส 3 (1 เม.ย. - 30 มิ.ย. 58) 1.1.20 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2558 ไตรมาส 4 (1 ก.ค. - 30 ก.ย. 58) 1.1.21 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด วันที่ 1 ธันวาคม 2557 วาระที่ 1.2.5 1.1.22 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด วันที่ 8 เมษายน 2558 วาระที่ 1.2.5
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา	1.1.23 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ประจำปี พ.ศ. 2558 ครั้งที่ 1 (1 ต.ค. 57 - 31 ม.ค. 58) 1.1.24 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ประจำปี พ.ศ. 2558 ครั้งที่ 2 (1 ต.ค. 57 - 31 มี.ค. 58) 1.1.25 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ประจำปี พ.ศ. 2558 ครั้งที่ 3 (1 ต.ค. 57 - 30 มิ.ย. 58) 1.1.26 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ประจำปี พ.ศ. 2558 ครั้งที่ 4 (1 ต.ค. 57 - 30 ก.ย. 58) 1.1.27 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด วันที่ 1 ธันวาคม 2557 วาระที่ 1.2.4 1.1.28 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด วันที่ 8 เมษายน 2558 วาระที่ 1.2.4

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี	1.1.29 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด วันที่ 8 เมษายน 2558 วาระที่ 1.2.3 1.1.30 การปรับปรุงตัวชี้วัดของแผนที่ยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ :	เป้าหมายปีต่อไป :
ข้อเสนอแนะ : ....

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ

หลักการ

หน่วยงานสนับสนุนต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ โดยมีคณะกรรมการประจำหน่วยงานทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ หน่วยงานสนับสนุนจะต้องบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ เช่น ทรัพยากรบุคคล ระบบฐานข้อมูล การบริหารความเสี่ยง การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารทรัพยากรทั้งหมด ฯลฯ เพื่อสัมฤทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบการพัฒนาบุคลากร (สกอ. 2.4)
ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ
คำอธิบายตัวบ่งชี้

คุณภาพของการศึกษาจะเกิดขึ้นถ้าหน่วยงานมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรักองค์กร มุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่กำหนด ผู้บริหารมีการมอบหมายงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาตามศักยภาพ ความถนัด ความสนใจของแต่ละบุคคล บุคลากรทุกระดับมีความพึงพอใจในการทำงาน มีการพัฒนาบุคลากรตามสาขาวิชาชีพ และหาวิธีการที่จะธำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรตลอดไป

จรรยาบรรณบุคลากร หมายถึง ประมวลความประพฤติที่บุคลากรพึงปฏิบัติเพื่อรักษา ส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของบุคลากรสายตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด โดยอาจใช้กรอบแนวทางตามประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง มาตรฐานของจรรยาบรรณที่พึงมีในสถาบันอุดมศึกษา โดยต้องยึดมั่นในหลักการ 6 ประการ คือ 1) ยึดมั่นและยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง 2) ซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบ 3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ 4) ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม 5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน 6) ไม่ใช้อำนาจครอบงำ ผิดทำนองคลองธรรมต่อนิสิต และต้องครอบคลุมจรรยาบรรณ 10 ประการ คือ 1) จรรยาบรรณต่อตนเอง 2) จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ 3) จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงาน 4) จรรยาบรรณต่อหน่วยงาน 5) จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา 6) จรรยาบรรณต่อผู้ใต้บังคับบัญชา 7) จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมงาน 8) จรรยาบรรณต่อนิสิตและผู้รับบริการ 9) จรรยาบรรณต่อประชาชน และ10) จรรยาบรรณต่อสังคม

บุคลากร หมายถึง บุคลากรประจำทั้งหมด ที่มีสัญญาจ้างกับหน่วยงานทั้งปีงบประมาณ

การให้อำนาจในการตัดสินใจ หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจในการตัดสินใจตามขอบเขตที่เหมาะสม และร่วมรับผิดชอบในผลของการตัดสินใจดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

แผนพัฒนาบุคลากร หมายถึง แนวทาง กลยุทธ์ หรือวิธีการที่กำหนดไว้ เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร ทุกระดับ ทุกประเภท ตามลักษณะงานและสาขาวิชาชีพ เพื่อพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้มีคุณลักษณะตามที่องค์กรต้องการ

การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติงานให้ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่องค์กรกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ยากหรือท้าทายชนิดที่อาจไม่เคยมีผู้ใดสามารถกระทำได้มาก่อน

การสร้างขวัญและกำลังใจ หมายถึง มีการจัดสภาพแวดล้อมบรรยากาศการทำงาน การจัดสวัสดิการ การดูแลเอาใจใส่บุคลากรทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน มีการสร้างบรรยากาศของความสุขในการทำงาน มีการจัดพี่เลี้ยงโดยจัดผู้ที่มีประสบการณ์ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน มีกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการพัฒนาร่วมกัน เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นและร่วมมือในการทำงาน มีช่องทางในการสื่อสารหลายช่องทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพัฒนางานด้วยกัน มีการดูแลสุขภาพของบุคลากร มีสวัสดิการตรวจเช็คสุขภาพ ส่งเสริมการออกกำลังกายในรูปแบบ ต่าง ๆ ในการดูแลสุขภาพ

ระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกำหนดแนวทาง หรือวิธีการติดตาม ประเมินผลสัมฤทธิ์ของการอบรมหรือการพัฒนา เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าบุคลากรสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงาน หรือ

ปรับปรุงตนเอง โดยอาจใช้กลไกการติดตามผลการนำความรู้และทักษะไปใช้ภายหลังการอบรมหรือพัฒนา 6-9 เดือน หรือใช้กลไกการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการติดตาม

การประเมินความสำเร็จของแผนพัฒนาบุคลากร หมายถึง การประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามกิจกรรมที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาบุคลากร รวมทั้งผลสัมฤทธิ์ของแผนพัฒนาบุคลากรตามวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) หรือเป้าหมายของแผนพัฒนาบุคลากร

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนพัฒนาบุคลากรที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ของงานตามเป้าหมายขององค์การ
2. มีการพัฒนาบุคลากรให้ทำงานเกิดผลสำเร็จตามผลสัมฤทธิ์ของงานสู่เป้าหมายขององค์กรและดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากรที่กำหนด
3. มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ของงานตามเป้าหมายขององค์กร
4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงาน มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ของงานตามเป้าหมายขององค์กร
5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรและดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ
6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการพัฒนาบุคลากร
7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการพัฒนาบุคลากร

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 - 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 - 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาฯ	**เบอร์โทรภายใน :** 2622	**E-mail :** thanapornp@nu.ac.th
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : นางสุนิสา พรหมมณี	**เบอร์โทรภายใน :** 2668	**E-mail :** sunisaph@nu.ac.th

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน :

สำนักหอสมุดพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนาบุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 2556 – 2559 ในปีงบประมาณ 2558 ดำเนินการพัฒนาบุคลากรทั้ง 4 ด้าน รวม 23 กิจกรรม ดังนี้

1) ด้านการบริหารจัดการ จำนวน 13 กิจกรรม/ครั้ง
2) ด้านคุณภาพการบริการ จำนวน 7 กิจกรรม/ครั้ง
3) ด้านเทคโนโลยีและวิชาชีพสารสนเทศ จำนวน 2 กิจกรรม/ครั้ง
4) ด้านคุณธรรม จริยธรรม จำนวน 1 กิจกรรม/ครั้ง

ความสำเร็จตามตัวชี้วัดแผนพัฒนาบุคลากรฯ

1) บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ คุณธรรม จริยธรรม ร้อยละ 100
2) มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน จำนวน 2 งาน ได้แก่ งานบริการสารสนเทศ งานสารบรรณ
3) บุคลากรนำเสนอผลงานภายใน จำนวน 15 ผลงาน และภายนอก 2 ผลงาน
4) บุคลากรมีการขอตำแหน่งทางวิชาชีพ จำนวน 1 ราย

และได้มีการยกย่องเชิดชูบุคลากรดีเด่นทั้งระดับหน่วยงานและระดับมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง

สำนักหอสมุดสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสนำเสนอความรู้จากการไปเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา โดยใช้เวทีกิจกรรม Library Say Hi อย่างสม่ำเสมอ มีการส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรมโดยส่งเสริมให้บุคลากรที่มีการนำแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำรงชีวิตได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เพื่อนร่วมงานฟัง นอกจากนี้ได้ปลูกฝังค่านิยมขององค์กร “รอบรู้ เชี่ยวชาญ บริการประทับใจ” ให้บุคลากรทุกคนยึดถือไว้ในการทำงานตามค่านิยมดังกล่าว

จุดแข็ง :

1. ผู้บริหารทุกระดับให้ความสำคัญและพัฒนาบุคลากรด้วยตนเองอยู่เสมอเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะในการทำงานยิ่งขึ้น
2. บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี มีความพอใจในงาน และมีบรรยากาศการทำงานเป็นทีม
3. สำนักหอสมุดมีค่านิยมร่วมในการทำงานขององค์กร และปลูกฝังให้บุคลากรทุกคนยึดถือปฏิบัติ

จุดอ่อน :

บุคลากรส่วนใหญ่ขาดทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศ

โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป :

1. ทบทวนภาระงานและตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
2. ดำเนินการพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนาบุคลากร มหาวิทยาลัยนเรศวร 2556 – 2559
3. จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรช่วงปี 2560 – 2563
4. รณรงค์จรรยาบรรณของบุคลากรในการให้บริการ
5. ติดตามการนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานจริง

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
7 ข้อ	7 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5	เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. แผนการพัฒนาบุคลากรที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
2. รายงานผลการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. โครงการ กิจกรรม สวัสดิการ สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
5. เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ
6. เอกสารหรือรายงานการประชุมเกี่ยวกับการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร
7. เอกสารหลักฐานการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีแผนพัฒนาบุคลากรที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ของงานตามเป้าหมายขององค์การ	2.1.1 แผนพัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2556-2559
2. มีการพัฒนาบุคลากรให้ทำงานเกิดผลสำเร็จตามผลสัมฤทธิ์ของงานสู่เป้าหมายขององค์กรและดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากรที่กำหนด	2.1.2 รายงานผลการดำเนินงานพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2558 2.1.3 รายงานการใช้จ่ายเงินเดินทางไปราชการของบุคลากรประจำปีงบประมาณ 2558
3. มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ของงานตามเป้าหมายขององค์กร	2.1.4 ขออนุมัติจัดกิจกรรมคัดเลือกบุคลากรดีเด่น ประจำปี 2557 2.1.5 ประกาศสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง การประกาศเกียรติคุณบุคลากรดีเด่นประจำปี 2557 2.1.6 รายงานสรุปโครงการพัฒนาบุคลากร (หส. 01-001) ประจำปีงบประมาณ 2558

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงาน มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์ของงานตามเป้าหมายขององค์กร	2.1.7 มีการสรุป และนำเสนอความรู้ ทักษะที่ได้รับจากการพัฒนานำเสนอผ่านเวทีกิจกรรม Library Say Hi 2.1.8 รายงานสรุปกิจกรรม NU Library Staff Learning ครั้งที่ 1 “เรียนรู้จากงานที่ทำ สู่นวัตกรรมเพื่อการบริการ”
5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรและดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ	2.1.9 กิจกรรม Library Say Hi ครั้งที่ 6 เมื่อ วันที่ 24 มีนาคม 2558 "เรื่องที่ 10 ข้อคิดจากผู้อำนวยการ" 2.1.10 กิจกรรม Library Say Hi ครั้งที่ 8 เมื่อ วันที่ 21 พฤษภาคม 2558 เรื่องที่ 4 ความพอเพียง 2.1.11 รายงานการประชุมบุคลากรสำนักหอสมุด เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2557 ระเบียบวาระที่ 5.1 จรรยาบรรณของบุคลากร 2.1.12 รายงานการประชุมบุคลากรสำนักหอสมุด เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2558 ระเบียบวาระที่ 1.5 การเดินทางไปราชการ 2.1.13 สรุปผลการประเมินตนเองในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบุคลากรสำนักหอสมุด
6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการพัฒนาบุคลากร	2.1.14 รายงานผลการดำเนินงานพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ 2558 (รอบ 6 เดือน) 2.1.15 รายงานผลการดำเนินงานพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ 2558
7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการพัฒนาบุคลากร	2.1.16 สรุปแบบติดตามผลการใช้ประโยชน์จากการฝึกอบรม สัมมนา ประชุม ศึกษาดูงาน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประจำปีงบประมาณ 2558

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ :	เป้าหมายปีต่อไป :
ข้อเสนอแนะ :		

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารหน่วยงาน (สกอ. 7.1)
ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ
คำอธิบายตัวบ่งชี้

ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน คือ คณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงานนั้นๆ หากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหารมีวิสัยทัศน์เป็นผู้นำที่ดี มีธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา และกำกับดูแลติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะส่งผลให้มหาวิทยาลัยบรรลุตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ได้อย่างรวดเร็ว

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หาได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์การภายนอก เป็นต้น หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐ มี 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน และมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจนมีกระบวนการปฏิบัติงาน และระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดี ที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์การสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงาน และระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) คือ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวัง หรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

4) หลักภาระรับผิดชอบ (Accountability) คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5) หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ และสามารถตรวจสอบได้

6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา หรือ

ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่น ๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

8) หลักนิติธรรม (Rule of Law) คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9) หลักความเสมอภาค (Equity) คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยกด้าน ชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่น ๆ

10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) คือการหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเป็นความเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

คณะกรรมการประจำหน่วยงาน หมายถึง คณะกรรมการที่หน่วยงานแต่งตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่บริหารหน่วยงาน กำกับดูแล หรือให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น ประกอบไปด้วย ผู้บริหารของหน่วยงาน และบุคลากรภายในหน่วยงาน หรืออาจจะมีบุคลากรภายนอกหน่วยงาน เพื่อร่วมให้ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงาน คณะกรรมการประจำหน่วยงานทุกคนควรได้รับการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน อาทิ ข้อบังคับที่ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลและผู้บริหาร รวมทั้งทิศทางการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน กรอบทิศทางการพัฒนาหน่วยงาน เพื่อให้ทราบถึงบทบาทหน้าที่ที่มีต่อมหาวิทยาลัยก่อนจะปฏิบัติหน้าที่

เกณฑ์มาตรฐาน

1. คณะกรรมการประจำหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า

2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน

3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานสู่ผลสัมฤทธิ์ของงานตามเป้าหมายของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน

4. ผู้บริหารมอบหมายให้บุคลากรในหน่วยงานได้ทำงานตามที่มอบให้ สู่ผลสัมฤทธิ์ของงานตามเป้าหมายของหน่วยงาน และให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม

5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ

6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7. คณะกรรมการประจำหน่วยงานประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารและนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 – 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาฯ	**เบอร์โทรภายใน :** 2622	**E-mail :** thanapornp@nu.ac.th
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : นางปราณี คำแหง	**เบอร์โทรภายใน :** 2669	**E-mail :** praneek@nu.ac.th

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน :

ปีงบประมาณ 2558 สำนักหอสมุดมีผลการดำเนินงานด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักหอสมุด ดังนี้

1) สำนักหอสมุดมีคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด ปฏิบัติหน้าที่ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยนเรศวรว่าด้วยคณะกรรมการประจำสำนักหอสุมด พ.ศ. 2535 ปีงบประมาณ 2558 มีการประเมินตนเองปีละ 1 ครั้ง และมีการประชุมรวม 2 ครั้ง

2) ผู้บริหารสำนักหอสมุดมีวิสัยทัศน์ มีความสามารถในการนำองค์กรอย่างมีทิศทางโดยใช้แผนยุทธศาสตร์ แผนที่กลยุทธ์ขับเคลื่อนภารกิจให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ และใช้สารสนเทศในการพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

3) ผู้บริหารกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติผ่านกลไกการติดตามประเมินผลแผนฯ ทุกไตรมาส และผ่านตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน (ต่อ) :

4) ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบแก่รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน และสนับสนุนให้บุคลากรประเมินผู้บริหารทุกระดับ การเป็นทีมงานโครงการ/กิจกรรม การประเมินโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของบุคลากรที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสำนักหอสมุดทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอยู่เสมอ

5) ผู้บริหารส่งเสริมและสนับสนุนพัฒนาบุคลากรในการเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยวิธีการที่หลากหลาย อาทิ learning by doing, on the job training, การแลกเปลี่ยนเรียนรู้, การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น

6) ผู้บริหาร บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรและผู้ใช้บริการเป็นหลักดังนี้

1) หลักประสิทธิผล (Efficiency)

- มีการติดตามประเมินผลแผนที่ยุทธศาสตร์จำนวน 32 ตัวชี้วัด บรรลุร้อยละ 84.38 แผนยุทธศาสตร์ จำนวน 54 ตัวชี้วัด บรรลุร้อยละ 100 แผนปฏิบัติการประจำปีจำนวน 20 โครงการ แผนพัฒนาบุคลากร จำนวน 23 กิจกรรมใน 4 ด้าน และมีความสำเร็จตามตัวชี้วัด รวมทั้งแผนการจัดการความรู้ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผน
- มีการทบทวนตัวชี้วัดกลยุทธ์ ค่าเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์
- กำหนดแผนที่กลยุทธ์และกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)

- มีการฝึกทักษะการให้บริการแก่บุคลากรทุกคน ทำให้สามารถปฏิบัติงานบริการแทนกันได้ทันที
- มีการซักซ้อมการบริการ/การปฏิบัติงานกรณีฉุกเฉิน (ไฟดับ น้ำรั่ว) ให้สามารถบริการได้เป็นปกติ
- การส่งเสริมให้ทุกฝ่าย/งานมีการปรับปรุงงานอยู่เสมอ
- การพัฒนาเทคโนโลยีสนับสนุนการบริการและการปฏิบัติงาน
- การจัดสรรงบประมาณ การใช้จ่าย และรายงานอย่างเป็นระบบ

3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness)

- ดำเนินการให้บริการสารสนเทศอย่างมีคุณภาพ ด้วยบริการที่หลากหลาย
- มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- มีการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

4) หลักภาระรับผิดชอบ (Accountability)

- มีการรายงานผลการประเมินตนเองต่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน
- มีการประเมินความพึงพอใจจาก ผู้บริหารคณะ คณะกรรมการประจำสำนักหอสุมด และบุคลากรสำนักหอสมุด
- ให้การต้อนรับผู้เข้าศึกษาดูงานสำนักหอสมุดที่เป็นชาวต่างประเทศ ด้วยตนเอง

5) หลักความโปร่งใส (Transparency)

- การบริหารงานด้วยความโปร่งใส อาทิ กระบวนการจัดซื้อหนังสือ การตรวจสอบด้านการเงิน-พัสดุ การสำรวจครุภัณฑ์ประจำปี การนับเงินสดคงเหลือประจำวัน และสรุปเงินค่าใช้บริการห้องสมุด

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน (ต่อ) :

6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation)

- มีการประเมินความพึงพอใจในธรรมาภิบาลของผู้บริหารซึ่งประเมินโดยผู้บริหารคณะปีละ 1 ครั้ง มีผลการประเมินเฉลี่ย 4.50 คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด มีผลการประเมินเฉลี่ย 4.73 และบุคลากรปีละ 1 ครั้ง มีผลประเมินเฉลี่ย 4.71
- สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการประเมินความพึงพอใจบริการห้องสมุดปีละ 1 ครั้ง มีผลประเมินเฉลี่ย 3.93 และเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อบริการห้องสมุดผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ตลอดเวลา
- สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมเสนอรายชื่อหนังสือเพื่อจัดซื้อเข้าห้องสมุดโดยเฉพาะคณาจารย์ นิสิตทุกระดับ และบุคลากร
- บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารงานและการตัดสินใจ โดยการเป็นทีมงานโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ การประเมินความพึงพอใจในโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ
- สนับสนุนให้คู่ค้า (บริษัท สำนักพิมพ์ ร้านจำหน่ายหนังสือ ฯลฯ) ประเมินความพึงพอใจในการจัดงาน NU Book Fair และการเบิกจ่ายงบประมาณ

7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)

- มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบแก่รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน เพื่อความคล่องตัวในการดำเนินงาน
- มีแนวปฏิบัติในการดำเนินงานในช่วงนอกเวลาราชการ มีการมอบหมายให้หัวหน้าเวรดูแลความเรียบร้อยในช่วงเวลา ดังกล่าว

8) หลักนิติธรรม (Rule of Law)

- ดำเนินการบริการห้องสมุดให้เป็นไปตามระเบียบการใช้บริการ
- มีแนวปฏิบัติการบริหารจัดการในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ

9) หลักความเสมอภาค (Equity)

- ผู้ใช้บริการทุกประเภทได้รับการปฏิบัติและบริการอย่างเท่าเทียม
- การเบิกจ่ายงบประมาณโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ
- มีการจัดการตารางการปฏิบัตินอกเวลาราชการของบุคลากรโดยเฉลี่ยวันปฏิบัติงานเท่าเทียมกัน

10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)

- มีการกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากร
- มีการแสวงหาข้อตกลงการปฏิบัติงานที่สำคัญผ่านกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ การประชุมภายใน ฝ่าย/งาน การประชุมบุคลาการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น

จุดแข็ง :

1. ผู้บริหาร บริหารงานด้วยภาวะผู้นำ โดยแสดงออกถึงธรรมาภิบาลอย่างชัดเจน เป็นที่ยอมรับของทุกภาคส่วนทั้งภายในและภายนอก
2. ผู้บริหารคณะ คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด และบุคลากรมีความพึงพอใจในการบริหารงานของผู้บริหารในระดับมาก

จุดอ่อน :

-

โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป :

ติดตาม และรวบรวมผลการดำเนินงานทุกด้านอย่างต่อเนื่อง และนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลต่อไป

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
7 ข้อ	7 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5	เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. รายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และรายงานการประเมินตนเองของคณะกรรมการประจำหน่วยงานตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า

2. เอกสารเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินงาน ความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ และเอกสารการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินงาน แผนกลยุทธ์ ไปยังบุคลากรทุกระดับ

3. เอกสารหลักฐานการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมายโดยผู้บริหาร รวมทั้งเอกสารการสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานตามปฏิญญาของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน

4. เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม

5. เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ

6. เอกสารหลักฐานหรือรายงานผลการดำเนินงานของผู้บริหารตามหลักธรรมาภิบาล

7. ผลการประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงาน โดยคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และเอกสารการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรมโดยผู้บริหาร

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. คณะกรรมการประจำหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า	2.2.1 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยนเรศวรว่าด้วยคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด พ.ศ. 2549 2.2.2 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 3436/2557 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด 2.2.3 สรุปผลประเมินความพึงพอใจของคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2558 2.2.4 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2557, และครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 8 เมษายน 2558
2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน	2.2.5 แผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวรช่วงแผนการพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) 2.2.6 นโยบายการบริหาร สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวรในช่วงปี พ.ศ. 2555 – 2559 2.2.7 แผนพัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 2556 – 2559 2.2.8 แผนปฏิบัติการประจำปี 2558 2.2.9 แผนการจัดการความรู้ ประจำปี 2558 2.2.10 ระบบสารสนเทศสำนักหอสมุด (Library Information Systems) 2.2.11 การจัดทำแผนที่กลยุทธ์สำนักหอสมุด และกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคน
3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานสู่ผลสัมฤทธิ์ของงานตามเป้าหมายของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน	2.2.12 รายงานสรุปผลการติดตามโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2558 รอบ 3 เดือน (1 ต.ค. 57 - 31 ธ.ค. 57) 2.2.13 รายงานสรุปผลการติดตามโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2558 รอบ 6 เดือน (1 ต.ค. 57 – 31 มี.ค. 58) 2.2.14 รายงานสรุปผลการติดตามโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2558 รอบ 9 เดือน (1 ต.ค.57 - 30 มิ.ย. 58) 2.2.15 รายงานสรุปผลการติดตามโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2558 รอบ 12 เดือน (1 ต.ค.57 - 30 ก.ย. 58)

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานสู่ผลสัมฤทธิ์ของงานตามเป้าหมายของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน (ต่อ)	2.2.16 รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ ประจำปี 2558 ครั้งที่ 1 รอบ 4 เดือน (1 ต.ค. 57 - 31 ม.ค. 58) 2.2.17 รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ ประจำปี 2558 ครั้งที่ 2 รอบ 6 เดือน (1 ต.ค. 57 - 31 มี.ค. 58) 2.2.18 รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ ประจำปี 2558 ครั้งที่ 3 รอบ 9 เดือน (1 ต.ค. 57 - 30 มิ.ย. 58) 2.2.19 รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ ประจำปี 2558 ครั้งที่ 4 รอบ 12 เดือน (1 ต.ค. 57 - 30 ก.ย. 58) 2.2.20 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนที่ยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด ปี 2558 ครั้งที่ 1 (1 ต.ค. 57 – 31 มี.ค. 58) 2.2.21 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนที่ยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด ปี 2558 ครั้งที่ 2 (1 ต.ค. 57 – 30 ก.ย. 58) 2.2.22 รายงานผลการดำเนินงานแผนยุทธศาสตร์ปี 2555 – 2558 2.2.23 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนที่ยุทธศาสตร์ ปี 2557 – 2558 2.2.24 รายงานผลการดำเนินงานพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ 2558 2.2.25 รายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการ NU Library Staff Learning ประจำปีงบประมาณ 2558 2.2.26 รายงานสถิติและสรุปการพัฒนาระบบสารสนเทศประจำปีงบประมาณ 2558
4. ผู้บริหารมอบหมายให้บุคลากรในหน่วยงานได้ทำงานตามที่มอบให้ สู่ผลสัมฤทธิ์ของงานตามเป้าหมายของหน่วยงาน และให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม	2.2.27 กิจกรรม Library Say Hi : เรื่องเล่าชาวสำนัก 2.2.28 สรุปผลการประเมินผู้บริหารทุกระดับของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2558 รายละเอียดดูที่แฟ้ม 2.2.29 ประกาศสำนักหอสมุด เรื่อง แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และการนำผลการประเมินไปใช้ 2.2.30 คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบแก่รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
4. ผู้บริหารมอบหมายให้บุคลากรในหน่วยงานได้ทำงานตามที่มอบให้ สู่ผลสัมฤทธิ์ของงานตามเป้าหมายของหน่วยงาน และให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม (ต่อ)	2.2.31 คำสั่งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน 2.2.32 คำสั่งคณะทำงานต่าง ๆ 2.2.33 รายงานการประชุมบุคลากร วันที่ 8 ตุลาคม 2557, รายงานการประชุมบุคลากรวันที่ 15 ธันวาคม 2557, และรายงานการประชุมบุคลากรวันที่ 30 มกราคม 2558, รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน วันที่ 25 ธันวาคม 2557
5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ	2.2.34 กิจกรรม Library Say Hi : เรื่องเล่าชาวสำนัก 2.2.35 รายงานสรุปโครงการ NU Library Staff Learning ประจำปีงบประมาณ 2558
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2.2.36 หลักธรรมาภิบาลข้อ 1 หลักประสิทธิผล – แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาสำนักหอสมุดจากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบประจำปีงบประมาณ 2557 2.2.37 หลักธรรมาภิบาลข้อ 1 หลักประสิทธิผล – รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ ประจำปี 2558 รอบ 12 เดือน (1 ต.ค. 57 – 30 ก.ย. 58) 2.2.38 หลักธรรมาภิบาลข้อ 1 หลักประสิทธิผล – รายงานสรุปผลการติดตามโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2558 รอบ 12 เดือน (1 ต.ค. 57 – 30 ก.ย. 58)
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)	2.2.39 หลักธรรมาภิบาลข้อ 1 หลักประสิทธิผล – รายงานสรุปผลการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรประจำปี 2558 2.2.40 หลักธรรมาภิบาลข้อ 1 หลักประสิทธิผล - รายงานสรุปโครงการ NU Library Staff Learning ประจำปีงบประมาณ 2558 2.2.41 หลักธรรมาภิบาลข้อ 1 หลักประสิทธิผล - รายงานผลการประเมินผลแผนที่ยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด ปี 2557 – 2558 2.2.42 หลักธรรมาภิบาลข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ – นโยบายการบริหารงานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 2.2.43 หลักธรรมาภิบาลข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ – ระบบสารสนเทศสำนักหอสมุด (Library Information Systems)

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)	2.2.44 หลักธรรมาภิบาลข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ – รายงานการเงินประจำเดือน ประจำปีงบประมาณ 2558 รายละเอียดดูที่แฟ้ม 2.2.45 หลักธรรมาภิบาลข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ – รายงานการใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2558 2.2.46 หลักธรรมาภิบาลข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ – รายงานแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงิน ประจำปี 2558 2.2.47 หลักธรรมาภิบาลข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ – รายงานการใช้จ่ายเงินภาพรวมในระบบบัญชีพึงรับ-พึงจ่าย ลักษณะ 3 มิติ ประจำปี 2558 2.2.48 หลักธรรมาภิบาลข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ – รายงานผลการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ประจำปี 2558 2.2.49 หลักธรรมาภิบาลข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ – รายงานสถิติและสรุปการพัฒนาระบบสารสนเทศ ประจำปี 2558 2.2.50 หลักธรรมาภิบาลข้อ 3 หลักการตอบสนอง – สถิติการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการสารสนเทศ ประจำปี 2558 2.2.51 หลักธรรมาภิบาลข้อ 3 หลักการตอบสนอง – รายงานสรุปทรัพยากรสารสนเทศบริจาค ประจำปี 2558 2.2.52 หลักธรรมาภิบาลข้อ 3 หลักการตอบสนอง – สถิติการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 2.2.53 หลักธรรมาภิบาลข้อ 3 หลักการตอบสนอง – สถิติการเข้าใช้ WebSite ประจำปี 2558 2.2.54 หลักธรรมาภิบาลข้อ 3 หลักการตอบสนอง – การให้บริการ Quick catalog ประจำปี 2558 2.2.55 หลักธรรมาภิบาลข้อ 3 หลักการตอบสนอง – นโยบายการบริหารงานสำนักหอสมุดในช่วงปี พ.ศ. 2555- 2559 ด้านการบริการสารสนเทศ หน้า 8 2.2.56 หลักธรรมาภิบาลข้อ 3 หลักการตอบสนอง – สถิติการยืมในระบบเครือข่ายห้องสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (NULiNet - Naresuan University Library Network)

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)	2.2.57 หลักธรรมาภิบาลข้อ 3 หลักการตอบสนอง – รายงานสรุปโครงการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด ประจำปีงบประมาณ 2558 2.2.58 หลักธรรมาภิบาลข้อ 3 หลักการตอบสนอง – การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (สำนักหอสมุดและห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ) 2.2.59 หลักธรรมาภิบาลข้อ 4 หลักการตอบสนอง – สรุปรายการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ประจำปี 2558 2.2.60 หลักธรรมาภิบาลข้อ 4 หลักภาระรับผิดชอบ – การรายงานผลการประเมินตนเองต่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปี 2558 2.2.61 หลักธรรมาภิบาลข้อ 4 หลักภาระรับผิดชอบ – รายงานความพึงพอใจของผู้บริหารคณะที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานห้องสมุด ประจำปี 2558 2.2.62 หลักธรรมาภิบาลข้อ 4 หลักภาระรับผิดชอบ – รายงานความพึงพอใจของผู้บริหารคณะต่อการบริหารงานของผู้อำนวยการ (ธรรมมาภิบาล) ประจำปี 2558 2.2.63 หลักธรรมาภิบาลข้อ 4 หลักภาระรับผิดชอบ – รายงานความพึงพอใจของคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุด (ธรรมมาภิบาล) ประจำปี 2558 2.2.64 หลักธรรมาภิบาลข้อ 4 หลักภาระรับผิดชอบ – รายงานความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารงานของคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด (ธรรมมาภิบาล) ประจำปี 2558 2.2.65 หลักธรรมาภิบาลข้อ 5 หลักความโปร่งใส – การจัดสรรงบประมาณค่าหนังสือจำแนกตามคณะ ประจำปีงบประมาณ 2558 2.2.66 หลักธรรมาภิบาลข้อ 5 หลักความโปร่งใส – การบริหารกระบวนการจัดซื้อหนังสือที่มีประสิทธิภาพ 2.2.67 หลักธรรมาภิบาลข้อ 5 หลักความโปร่งใส – การรายงานการตรวจสอบการรับ – จ่าย พัสดุ ประจำปีงบประมาณ 2558 รายละเอียดดูที่แฟ้ม

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)	2.2.68 หลักธรรมาภิบาลข้อ 5 หลักความโปร่งใส – รายงานการเบิกจ่ายเงินประจำเดือน ประจำปีงบประมาณ 2558 รายละเอียดดูที่แฟ้ม 2.2.69 หลักธรรมาภิบาลข้อ 5 หลักความโปร่งใส – รายงานสถานะเงินยืมทดรองจ่ายประจำวัน ประจำปีงบประมาณ 2558 เสนอต่อผู้บริหาร รายละเอียดดูที่แฟ้ม 2.2.70 หลักธรรมาภิบาลข้อ 5 หลักความโปร่งใส – รายงานสถานะทางการเงินที่เสนอต่อมหาวิทยาลัย รายละเอียดดูที่แฟ้ม 2.2.71 หลักธรรมาภิบาลข้อ 5 หลักความโปร่งใส – คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 034/2556 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจและเก็บรักษาเงินทดรองจ่ายคงเหลือประจำวันของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 2.2.72 หลักธรรมาภิบาลข้อ 5 หลักความโปร่งใส – รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดและคณะกรรมการดำเนินงาน เกี่ยวกับการรายงานสถานะทางการเงินที่เสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด และคณะกรรมการดำเนินงาน 2.2.73 หลักธรรมาภิบาลข้อ 6 หลักการมีส่วนร่วม – นโยบายการบริหารงานสำนักหอสมุด ในช่วงปีพ.ศ. 2555-2559, หน้า 11 2.2.74 หลักธรรมาภิบาลข้อ 6 หลักการมีส่วนร่วม – คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวรที่ 3436/2557 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด 2.2.75 หลักธรรมาภิบาลข้อ 6 หลักการมีส่วนร่วม – รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด 2.2.76 หลักธรรมาภิบาลข้อ 6 หลักการมีส่วนร่วม – รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน 2.2.77 หลักธรรมาภิบาลข้อ 6 หลักการมีส่วนร่วม – กิจกรรม Library Say Hi: เรื่องเล่าชาวสำนัก 2.2.78 หลักธรรมาภิบาลข้อ 6 หลักการมีส่วนร่วม – สรุปรายการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ประจำปี 2558

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)	2.2.79 หลักธรรมาภิบาลข้อ 6 หลักการมีส่วนร่วม – การเสนอรายชื่อหนังสือเพื่อจัดซื้อเข้าห้องสมุด 2.2.80 หลักธรรมาภิบาลข้อ 6 หลักการมีส่วนร่วม – สรุปผลรายงานความพึงพอใจของผู้บริหารคณะที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานห้องสมุด ประจำปี 2558 2.2.81 หลักธรรมาภิบาลข้อ 6 หลักการมีส่วนร่วม – สรุปผลรายงานความพึงพอใจของผู้บริหารคณะที่มีต่อการบริหารของผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ประจำปี 2558 2.2.82 หลักธรรมาภิบาลข้อ 6 หลักการมีส่วนร่วม – การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (สำนักหอสมุดและห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ) 2.2.83 หลักธรรมาภิบาลข้อ 6 หลักการมีส่วนร่วม – รายงานความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารงานของสำนักหอสมุด ประจำปี 2558 2.2.84 หลักธรรมาภิบาลข้อ 6 หลักการมีส่วนร่วม – รายงานการประเมินความพึงพอใจในการจัดงาน NU Book Fair ประจำปี 2558 2.2.85 หลักธรรมาภิบาลข้อ 7 หลักการกระจายอำนาจ – เอกสารภาระงานของรองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน รายละเอียดดูที่แฟ้ม 2.2.86 หลักธรรมาภิบาลข้อ 7 หลักการกระจายอำนาจ – แนวปฏิบัติการปฏิบัติงานล่วงเวลาของบุคลากร 2.2.87 หลักธรรมาภิบาลข้อ 8 หลักนิติธรรม – ข้อบังคับมหาวิทยาลัยนเรศวรว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากร พ.ศ. 2553 2.2.88 หลักธรรมาภิบาลข้อ 8 หลักนิติธรรม – ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวรเรื่องการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร (แก้ไขเพิ่มเติม) ฉบับที่ 3 2.2.89 หลักธรรมาภิบาลข้อ 8 หลักนิติธรรม –ประกาศสำนักหอสมุด เรื่องแนวปฏิบัติงานประจำ และการปฏิบัติงานล่วงเวลาของบุคลากร 2.2.90 หลักธรรมาภิบาลข้อ 9 หลักความเสมอภาค – รายงานสรุปโครงการพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2558

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)	2.2.91 หลักธรรมาภิบาลข้อ 9 หลักความเสมอภาค – นโยบายการบริหารงานสำนักหอสมุดในช่วงปี พ.ศ. 2555- 2559, หน้า 10 2.2.92 หลักธรรมาภิบาลข้อ 10 หลักมุ่งฉันทามติ – การกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากร 2.2.93 หลักธรรมาภิบาลข้อ 9 หลักความเสมอภาค – มีการจัดตารางการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของบุคลากรโดยเฉลี่ยวันปฏิบัติงานเท่าเทียมกัน 2.2.94 หลักธรรมาภิบาลข้อ 10 หลักมุ่งฉันทามติ – มีการตกลงการปฏิบัติงานสำคัญผ่านกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ การประชุมภายในฝ่าย/งาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Knowledge Base
7. คณะกรรมการประจำหน่วยงานประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารและนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม	2.2.95 สรุปผลรายงานความพึงพอใจของผู้บริหารคณะที่มีต่อการบริหารของผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ประจำปี 2558 2.2.96 สรุปผลรายงานความพึงพอใจของคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดที่มีต่อการบริหารของผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ประจำปี 2558

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ :	เป้าหมายปีต่อไป :
ข้อเสนอแนะ : ....

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 **การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ (สกอ. 7.2)**
ชนิดของตัวบ่งชี้ **กระบวนการ**
คำอธิบายตัวบ่งชี้

มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้หน่วยงานมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้หน่วยงานมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันประกอบด้วย การระบุความรู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนววิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จหรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ประเด็นความรู้ (Knowledge Vision) หมายถึง สิ่งที่กำหนดขึ้นเป็นหัวข้อในการจัดการความรู้หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเป็นปัจจัยกำหนดความสำเร็จของการจัดการความรู้ในเรื่องนั้นได้ ทั้งนี้หน่วยงานควรศึกษาเป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ หรือวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของหน่วยงานว่ามีประเด็นใดที่มุ่งเน้นเป็นสำคัญ เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดประเด็นความรู้ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

ความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่เป็นทักษะและประสบการณ์ที่สั่งสมมายาวนาน เป็นภูมิปัญญา เคล็ดลับในการปฏิบัติงาน หรือนวัตกรรม

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) หมายถึง การที่กลุ่มคนที่มีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน มารวมตัวกัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยความสมัครใจ เพื่อร่วมสร้างความเข้าใจหรือพัฒนาแนวปฏิบัติในเรื่องนั้น ๆ ทั้งนี้ หน่วยงานอาจเชิญบุคคลที่มีผลงานดีเด่นมาถ่ายทอดความรู้ เคล็ดลับในการปฏิบัติงาน หรือนวัตกรรมผ่านเวทีต่าง ๆ

ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่ปรากฏเป็นลายลักษณ์อักษรไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบเอกสาร สิ่งพิมพ์ ตำรา คู่มือปฏิบัติงาน หรือรูปแบบอื่นใด หน่วยงานควรมีการจัดเก็บความรู้ที่ชัดแจ้งอย่างเป็นระบบ เป็นหมวดหมู่ เพื่อให้บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเพิ่มพูนความรู้ สามารถเข้าถึงแนวปฏิบัติที่ดีได้ง่าย

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

2. มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1

3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)

5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีงบประมาณปัจจุบันหรือปีงบประมาณที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาฯ	**เบอร์โทรภายใน :** 2622	**E-mail :** thapornp@nu.ac.th
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : นางสาวรัชวรรณ นัดสันเทียะ	**เบอร์โทรภายใน :** 2638	**E-mail :** ratchawann@nu.ac.th

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน :

สำนักหอสมุดดำเนินการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานทุกฝ่าย/งาน โดยสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดความรู้ ทักษะที่เกิดจากประสบการณ์การเรียนรู้ของบุคลากรแต่ละคน ให้มีโอกาสได้นำเสนอ เผยแพร่ ให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอก ได้แลกเปลี่ยน เรียนรู้ เพื่อให้เกิดแนวคิด แสวงหา สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและส่งเสริมความสามารถขององค์กรมากขึ้น ปีงบประมาณ 2558 มีการดำเนินงานจัดการความรู้ ดังนี้

1. กำหนดประเด็นความรู้

- คณะกรรมการดำเนินงานจัดการความรู้ สำนักหอสมุด ทำหน้าที่กำหนดประเด็นความรู้กลุ่มเป้าหมาย จัดทำแผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ประจำปีงบประมาณ 2558 ที่สอดคล้องกับพันธกิจหลัก

2. การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

สำนักหอสมุดจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการเชิญบุคลากรทั้งภายในและภายนอก ที่มีความรู้ทักษะ ประสบการณ์ตรง มีแนวปฏิบัติที่ดีมาถ่ายทอดความรู้ ผ่านกิจกรรมการจัดการความรู้ของห้องสมุด ผ่านกิจกรรมต่างๆจำนวน 4 กิจกรรม ดังนี้

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน (ต่อ) :

2.1 กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในฝ่าย/งาน

- ฝ่ายบริการสารสนเทศ จำนวน 2 ครั้ง
- งานเทคโนโลยีห้องสมุด จำนวน 4 ครั้ง
- ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 5 ครั้ง

2.2 กิจกรรม Library Say Hi: เรื่องเล่าชาวสำนัก จำนวน 12 ครั้ง (เดือน/ครั้ง)

2.3 กิจกรรม QA/KM จำนวน 2 ครั้ง

- ครั้งที่1 วันที่18 ธันวาคม 2557
- ครั้งที่2 วันที่ 25 มีนาคม 2558

2.4 การรวบรวมประเด็นความรู้ : ประเด็นที่ได้จาก"Library Say Hi" จำนวน 45 เรื่อง

- ความรู้/ทักษะบริการของห้องสมุด(งานบริการสารสนเทศ) จำนวน 17 เรื่อง
- ความรู้/ทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (งานเทคโนโลยีห้องสมุด) จำนวน 10 เรื่อง
- ความรู้เกี่ยวกับองค์กรและการบริหาร(งานเลขานุการ) จำนวน 8 เรื่อง
- อื่นๆ จำนวน 10 เรื่อง
- แนวคิดและแนวปฏิบัติที่ดีของบุคลากรตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 8 เรื่อง

3. การนำเสนอผลงานหรือนวัตกรรมด้วยวาจา : กิจกรรมNU Staff Learning : เรียนรู้จากงานที่ทำสู่นวัตกรรมเพื่อการบริการ ครั้งที่ 1ในวันที่ 19 มิถุนายน 2558 โดยมีการนำเสนอของบุคลากร จำนวน 15 ผลงาน

- ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 7 ผลงาน
- ด้านการปรับปรุงหรือลดขั้นตอนการทำงานจำนวน 4 ผลงาน
- ด้านบริการเชิงรุก จำนวน 4 ผลงาน

4. การพัฒนาความรู้และทักษะ สำนักหอสมุดกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับประเด็นความรู้ตามที่กำหนดไว้ในแผนการการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2558

4.1 การให้ความรู้เรื่องการพัฒนาทักษะและคุณภาพการให้บริการของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ

4.2 การให้ความรู้เรื่องการPrint สลิปค่าปรับ

4.3 การให้ความรู้เรื่องการจัดทำและปรับแต่งเอกสารในโปรแกรม MsWord 2010

4.4 การให้ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศเรื่องการจัดการไฟล์, โฟลเดอร์ และการสำรองข้อมูล

5. การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง ดังนี้

5.1 แผนที่กลยุทธ์ สำนักหอสมุด สำหรับใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร

5.2 สมรรถนะหลัก (Core Competency) ของสำนักหอสมุด สำหรับใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

5.3 การนำความรู้จากกิจกรรม การพัฒนาทักษะและคุณภาพการให้บริการของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการมาจัดทำเป็นแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ

จุดแข็ง :

1. ผู้บริหารเห็นความสำคัญและให้การสนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรมีการถ่ายทอดความรู้ และทักษะที่เกิดจากประสบการณ์การเรียนรู้
2. บุคลากรให้ความสำคัญกับการจัดการความรู้ และร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง
3. มีระบบการจัดการความรู้โดยคณะกรรมการฯ

จุดอ่อน : -
โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป : ปรับปรุงกิจกรรมการจัดการความรู้ ในปีงบประมาณ 2559 ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	5 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5	เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. เอกสารแสดงการกำหนดประเด็นความรู้ เป้าหมายของการจัดการความรู้ และบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย

2. โครงการ/กิจกรรมการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนด และเอกสารการเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

3. เอกสารการรวบรวมความรู้ตามประเด็นที่กำหนดและเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)

4. เอกสารหลักฐานการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน	2.3.1 รายงานการประชุมคณะทำงานการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2558 2.3.2 แผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2558 2.3.3 รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2558
2. มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1	2.3.4 แผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ และกลุ่มเป้าหมายการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2558
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด	2.3.5 รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2558 2.3.6 รายงานสรุปกิจกรรม Library Say Hi: เรื่องเล่าชาวสำนัก ประจำปีงบประมาณ 2558 2.3.7 รายงานสรุปกิจกรรม NU Library Staff Learning ครั้งที่ 1 “เรียนรู้จากงานที่ทำ สู่นวัตกรรมเพื่อการบริการ”
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)	2.3.8 ฐานข้อมูลความรู้ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร (Knowledge Base Naresuan University Library) 2.3.9 การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีงบประมาณปัจจุบันหรือปีงบประมาณที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง	2.3.10 รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2558 2.3.11 รายงานสรุปโครงการ NU Library Staff Learning ประจำปีงบประมาณ 2558

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ :	เป้าหมายปีต่อไป :
ข้อเสนอแนะ : ....

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 **ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ. 7.4)**
ชนิดของตัวบ่งชี้ **กระบวนการ**
คำอธิบายตัวบ่งชี้

เพื่อให้หน่วยงานมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้า และโอกาสในการเกิดเพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

หมายเหตุ: คะแนนการประเมินจะเท่ากับ 0 หากพบว่าเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้นภายในหน่วยงานในรอบปีการประเมินที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร ผู้รับบริการ หรือต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ หรือต่อความมั่นคงทางการเงินของหน่วยงาน อันเนื่องมาจากความบกพร่องของหน่วยงาน ในการควบคุม หรือจัดการกับความเสี่ยง หรือปัจจัยเสี่ยงที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยมีหลักฐานประกอบที่ชัดเจน

ตัวอย่างความเสี่ยงร้ายแรงที่ให้ผลประเมินเป็นศูนย์ (0) คะแนน เช่น

1. มีการเสียชีวิตและถูกทำร้ายร่างกายหรือจิตใจอย่างรุนแรงของบุคลากรภายในหน่วยงานทั้ง ๆ ที่อยู่ในวิสัยที่หน่วยงานสามารถป้องกันหรือลดผลกระทบในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ แต่ไม่พบแผนการจัดการความเสี่ยง หรือไม่พบความพยายามของหน่วยงานในการระงับเหตุการณ์ดังกล่าว

2. หน่วยงานเสื่อมเสียชื่อเสียงหรือมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี อันเนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น บุคลากรขาดจริยธรรม จรรยาบรรณ การไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานหรือกฎกระทรวง และเกิดเป็นข่าวปรากฏให้เห็นตามสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ ข่าว online เป็นต้น

การไม่เข้าข่ายที่ทำให้ผลการประเมินได้คะแนนเป็นศูนย์ (0) ได้แก่

1. หน่วยงานมีการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเชิงป้องกันหรือมีแผนรองรับเพื่อลดผลกระทบสำหรับความเสี่ยงที่ทำให้เกิดเรื่องร้ายแรงดังกล่าวไว้ล่วงหน้าและดำเนินการตามแผน

2. เป็นเหตุสุดวิสัยอยู่นอกเหนือการบริหารจัดการ (การควบคุมหรือการป้องกัน) ของหน่วยงาน

3. เหตุการณ์ร้ายแรงดังกล่าวมีความรุนแรงที่ลดน้อยลงมากจากแผนรองรับผลกระทบที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน

2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 เรื่อง (จากเดิม 3 ด้าน) ตามบริบทของหน่วยงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้ - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่ - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหาร ระบบงาน ระบบการประกันคุณภาพ - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก

3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2

4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและดำเนินการตามแผน

5. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

6. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัย ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 หรือ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ	**เบอร์โทรภายใน :** 2669	E-mail : praneek@nu.ac.th
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : นางปราณี คำแหง	**เบอร์โทรภายใน :** 2669	E-mail : praneek@nu.ac.th

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน :

สำนักหอสมุดนำนโยบายการบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยนเรศวร มาเป็นแนวทางในการควบคุมความเสี่ยงของสำนักหอสมุด การนำนโยบายด้านการบริหารจัดการการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานทุกฝ่าย/งาน โดยให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำในด้านการบริหารความเสี่ยงรวมถึงมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด ยุทธศาสตร์ที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 33 มีระบบและกลไกการบริหารความเสี่ยงและมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง มีการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการความเสี่ยงเป็นลายลักษณ์อักษร มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงตามบริบทของหน่วยงาน การวิเคราะห์ความเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยง มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อผู้บริหารและมหาวิทยาลัย ตลอดจนมีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินฯ ไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาในการปรับแผนการบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

จุดแข็ง : 1. สำนักหอสมุดมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัย และนโยบายด้านการบริหารจัดการ การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานทุกฝ่าย/งาน โดยให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำในด้านการบริหารความเสี่ยง รวมถึงมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด ยุทธศาสตร์ที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 33 มีระบบและกลไกการบริหารความเสี่ยง มาเป็นแนวทางในการควบคุมความเสี่ยงของสำนักหอสมุด 2. สำนักหอสมุดมีการทบทวน ติดตาม และปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงทุกปี
จุดอ่อน : -
โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป : วิเคราะห์ ระบุความเสี่ยง และปัจจัยเสี่ยงที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของหน่วยงานในรอบปีถัดไป

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
6 ข้อ	6 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5	เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน
2. เอกสารการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของหน่วยงาน
3. เอกสารการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงของหน่วยงาน
4. แผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและรายงานผลการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง
5. เอกสารหลักฐานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และเอกสาร หรือรายงานการประชุมที่แสดงถึงรายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัย
6. เอกสารหลักฐานการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัย ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน	2.4.1 ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่องนโยบายการบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยนเรศวร 2.4.2 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 0099/2558 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยนเรศวร 2.4.3 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 003/2555 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงของสำนักหอสมุด
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 เรื่อง (จากเดิม 3 ด้าน) ตามบริบทของหน่วยงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้ - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่ - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหาร ระบบงาน ระบบการประกันคุณภาพ - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก	2.4.4 นโยบายการบริหารความเสี่ยง มหาวิทยาลัยนเรศวร ประกาศลงวันที่ 8 มิถุนายน 2554 2.4.5 นโยบายการบริหารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรในช่วงปี พ.ศ. 2555- 2559, หน้า 11-12 2.4.6 แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ช่วงแผนการพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559), หน้า 15 2.4.7 แผนบริหารความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2.4.8 แผนบริหารความเสี่ยงด้านพื้นที่นั่งอ่านพร้อมจุดบริการเต้ารับไฟฟ้า 2.4.9 แผนบริหารความเสี่ยงด้านการสำรองข้อมูลระบบสารสนเทศ 2.4.10 รายงานการประชุมคณะกรรมการควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยง เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2557 2.4.11 รายงานการประชุมคณะกรรมการควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยง เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2557 2.4.12 รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2557
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2	2.4.13 การวิเคราะห์ความเสี่ยง ประจำปี 2558 ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2.4.14 การวิเคราะห์ความเสี่ยง ประจำปี 2558 ด้านพื้นที่นั่งอ่านพร้อมจุดบริการเต้ารับไฟฟ้า 2.4.15 การวิเคราะห์ความเสี่ยง ประจำปี 2558 ด้านการสำรองข้อมูลระบบสารสนเทศ

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและดำเนินการตามแผน	2.4.16 การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	2.4.17 รายงานการประเมินผลการบริหารความเสี่ยงประจำปีการศึกษา 2558 – 2559 (งบประมาณ 2558) 2.4.18 บันทึกข้อความที่ ศธ 0527.06.01/0947 ลวท. 21 สิงหาคม 2558 เรื่อง ขอจัดส่งแบบสอบถามปัจจัยเสี่ยงระดับหน่วยงานและระดับกิจกรรม 2.4.19 รายงานการติดตามผลการดำเนินงานของแผนยุทธศาสตร์ (ยุทธศาสตร์ที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 33) ประจำปีงบประมาณ 2558 2.4.20 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ 1/2558 เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2558 วาระที่ 4.2 หน้า 4-5 2.4.21 รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในปีงบประมาณ 2557 (YAR) : ข้อเสนอแนะคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ, หน้า 66
6. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัย ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป	2.4.22 แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาสำนักหอสมุดจากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบประจำปีงบประมาณ 2557 : ตัวชี้วัดที่ 2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ.7.4), หน้า 3 2.4.23 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ 1/2558 เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2558 วาระที่ 4.2 หน้า 4-5 2.4.24 แผนพัฒนาคุณภาพสำนักหอสมุดจากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบประจำปีงบประมาณ 2558 หน้า 2

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ :	เป้าหมายปีต่อไป :
ข้อเสนอแนะ : ....

องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ

หลักการ

การเงินและงบประมาณเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งของหน่วยงานสนับสนุน ไม่ว่าแหล่งเงินทุนของหน่วยงานสนับสนุนจะได้มาจากงบประมาณแผ่นดิน (สำหรับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ) หรือเงินรายได้ของหน่วยงาน เช่น ค่าหน่วยกิต ค่าธรรมเนียม ค่าบำรุงการศึกษาต่าง ๆ ของนักศึกษา รายได้จากงานวิจัย บริการทางวิชาการ ค่าเช่าทรัพย์สิน ฯลฯ ผู้บริหารหน่วยงานจะต้องมีแผนการใช้เงินที่สะท้อนความต้องการใช้เงินเพื่อการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำความเข้าใจกับการวิเคราะห์ทางการเงิน เช่น ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อจำนวนศึกษา ทรัพย์สินถาวรต่อจำนวนนักศึกษา ค่าใช้จ่ายที่หน่วยงานใช้สำหรับการผลิตบัณฑิตต่อหัว จำแนกตามกลุ่มสาขา รายได้ทั้งหมดของหน่วยงานหลังจากหักงบ (ค่าใช้จ่าย) ดำเนินการทั้งหมด งบประมาณในการพัฒนาบุคลากร ความรวดเร็วในการเบิกจ่าย ร้อยละของงบประมาณที่ประหยัดได้หลังจากที่ปฏิบัติตามภารกิจทุกอย่างครบถ้วน สิ่งถูกต้องใช้เม็ดเงินอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ (สกอ. 8.1)

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานจะต้องมีระบบในการจัดหาและจัดสรรเงินอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีแผนการใช้จ่ายเงิน ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดหา จัดสรร และการใช้จ่ายเงินสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน มีการวิเคราะห์รายได้ ค่าใช้จ่ายของการดำเนินงาน ทั้งจากงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้อื่น ๆ ที่หน่วยงานได้รับ มีการจัดสรรงบประมาณ และการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบครบทุกพันธกิจ มีระบบการตรวจสอบการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานทางการเงินต้องแสดงรายละเอียดการใช้จ่ายในทุกภารกิจ โครงการ กิจกรรม เพื่อให้สามารถวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานได้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีนโยบายและแผนทางการเงินที่ระบุหลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ หรือแนวทางจัดหาทรัพยากรทางด้านการเงิน (ถ้ามี)
2. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจ และการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร
3. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบและรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
4. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
5. มีการตรวจติดตามการใช้เงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
6. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : หัวหน้าการเงินและพัสดุ	เบอร์โทรภายใน : 2670	E-mail : kanokoni@nu.ac.th
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : นางกนกอร ไชยาเผือก	เบอร์โทรภายใน : 2670	E-mail : kanokoni@nu.ac.th

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน :

สำนักหอสมุดมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน และแผนการใช้จ่ายเงินสำหรับเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้เป็นประจำทุกปี อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการจัดสรรงบประมาณการจัดซื้อหนังสือจำแนกตามคณะ ที่จัดสรรตามจำนวนนิสิตและกลุ่มสาขาวิชาอย่างเสมอภาคและเป็นระบบ เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์กับนิสิต และกลุ่มสาขาวิชามากที่สุด มีสรุปรายงานการใช้จ่ายเงินเป็นรายเดือนทุกประเภท ทั้งเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้ เพื่อแจ้งคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดและคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด โดยมีระบบฐานข้อมูลการจัดซื้อออนไลน์ (NU Library Online Purchasing System) สนับสนุนระบบการเงินของสำนักหอสมุด

ในส่วนของการบริหารเงินทดรองจ่ายภายในสำนักหอสมุด หน่วยการเงินและบัญชี มีการจัดทำรายงานงบการเงินเป็นประจำทุกเดือนพร้อมคำอธิบายแสดงให้เห็นถึง สภาพคล่องของระบบการเงินภายใน มีการแสดงข้อมูลรายได้ของสำนักหอสมุดที่ได้รับในแต่ละเดือน ประกอบด้วย รายได้ค่าปรับหนังสือส่งคืนล่าช้า รายได้ค่าเช่าสถานที่ รายได้จากการสมัครสมาชิกรายปี และรายได้จากค่าถ่ายเอกสาร/ค่าพิมพ์ผล เป็นต้น รวมทั้งการรายงานเงินยืมทดรองจ่ายภายในพร้อมวิเคราะห์สถานะทางการเงินเป็นประจำทุกวันคิดเป็นค่าร้อยละเสนอผู้บริหารสำนักหอสมุดเพื่อพิจารณา

สำนักหอสมุด ดำเนินการจัดทำสรุปรายงานการตรวจติดตามการใช้จ่ายเงินเป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจและเก็บรักษาเงินทดรองจ่ายคงเหลือประจำวัน จัดทำสรุปผลการเบิกจ่ายเป็นประจำทุกเดือนเสนอคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย มีระบบสารสนเทศที่สนับสนุนหน่วยงานการเงินและบัญชีในการปฏิบัติงาน เพื่อประกอบการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักหอสมุด

จุดแข็ง :

1. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีแยกกันอย่างชัดเจน
2. มีระบบสารสนเทศสนับสนุนทางด้านการเงินและลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน
3. บุคลากรได้รับค่ารักษาพยาบาล และค่าการศึกษาบุตร ภายใน 3 วันทำการ
4. บุคลากรได้รับค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ภายใน 5 วันทำการ

จุดอ่อน :

-

โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป :

ดำเนินการโอนเงินค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของบุคลากรสำนักหอสมุดที่ปฏิบัติงาน

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
6 ข้อ	6 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : N/A	เป้าหมายปีต่อไป : N/A

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. แผนการใช้จ่ายเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานที่แสดงถึงหลักเกณฑ์การจัดสรร แนวทางจัดหาทรัพยากรทางด้านการเงิน (ถ้ามี) และการวางแผนการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้

2. เอกสารงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจ และการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร

3. เอกสารรายงานทางการเงิน และเอกสารการรายงานการเงินต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

4. เอกสารหลักฐานการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงาน

5. เอกสารหรือรายงานการตรวจติดตามการใช้เงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

6. เอกสารหรือรายงานการติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และเอกสารการนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีนโยบายและแผนทางการเงินที่ระบุหลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ หรือแนวทางจัดหาทรัพยากรทางด้านการเงิน (ถ้ามี)	3.1.1 นโยบายการบริหารสำนักหอสมุด ในช่วงปี พ.ศ. 2555 - 2559 , หน้า 10 3.1.2 รายงานการจัดสรรงบประมาณค่าหนังสือจำแนกตามคณะ ประจำปีงบประมาณ 2558 3.1.3 รายงานแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงินนอกงบประมาณแผ่นดินประเภทเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 3.1.4 ระบบบริหารงานจัดซื้อหนังสือออนไลน์ที่สนับสนุนระบบการเงินของสำนักหอสมุด
2. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจ และการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร	3.1.5 รายงานการใช้จ่ายเงินระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2557 - วันที่ 30 กันยายน 2558 ในระบบบัญชีสามมิติ 3.1.6 รายงานการติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปี 2558 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (1 ต.ค. 57 - 30 ก.ย. 58) , หน้า 17
3. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบและรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	3.1.7 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด วันที่ 1 ธันวาคม 2557 วาระที่ 1.2.1 รายงานการใช้จ่ายงบประมาณในภาพรวม และวาระที่ 1.2.2 งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ 3.1.8 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด วันที่ 8 เมษายน 2558 วาระที่ 1.2.2 รายงานการใช้จ่ายเงิน

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
4. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง	3.1.9 รายงานสถานะเงินยืมทดรองจ่ายประจำเดือน 3.1.10 รายงานงบการเงินประจำเดือน 3.1.11 ระบบทะเบียนคุมใบสำคัญทดรองจ่าย สำนักหอสมุด
5. มีการตรวจติดตามการใช้เงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	3.1.12 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรที่ 034/2556 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจและเก็บรักษาเงินทดรองจ่ายคงเหลือประจำวัน ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 3.1.13 รายงานการเบิกจ่ายเงินประจำเดือน 3.1.14 รายงานแสดงยอดเงินคงเหลือบัญชีเงินฝากธนาคารประจำเดือน
6. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ	3.1.15 ระบบการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร http://mis.lib.nu.ac.th/playout/over-time/login.php 3.1.16 ระบบทะเบียนคุมใบสำคัญทดรองจ่าย สำนักหอสมุด http://mis.lib.nu.ac.th/playout/login.php 3.1.17 ระบบบริหารงานจัดซื้อหนังสือออนไลน์ http://www.lib.nu.ac.th/web/buybook/index.php

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ :	เป้าหมายปีต่อไป :
ข้อเสนอแนะ :		

องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

หลักการ

ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงศักยภาพการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานสนับสนุน โดยต้องครอบคลุมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบที่เกิดขึ้น หน่วยงานสนับสนุนจะต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่อง และมีกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เป็นลักษณะเฉพาะของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ 4.1 **ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน (สกอ. 9.1)**
ชนิดของตัวบ่งชี้ **กระบวนการ**
คำอธิบายตัวบ่งชี้

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งหน่วยงานต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมิน และพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพ ตามมาตรฐานที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัยและหน่วยงานต้นสังกัด ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพภายใน รวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี

การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง กระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพของงานตามพันธกิจ ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่าหน่วยงานสามารถสร้างผลผลิตตามพันธกิจที่มีคุณภาพ โดยระบบประกันคุณภาพที่นำมาใช้ต้องเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารที่ดำเนินการเป็นประจำ โดยเริ่มจากการวางแผน (Plan) การดำเนินการตามแผน (Do) การตรวจสอบประเมิน (Check) และการปรับปรุงพัฒนา (Act) เพื่อให้การดำเนินภารกิจบรรลุเป้าประสงค์และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือโดยวิธีการอื่น ๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากรมีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

รายงานการประเมินคุณภาพ หมายถึง รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่รวมผลการประเมินคุณภาพภายในระดับหน่วยงานจากกรรมการประเมิน ฯ เรียบร้อยแล้วไว้ด้วย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หมายถึง กลุ่มคนต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของหน่วยงาน ตัวอย่างของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เช่น นักศึกษา ผู้ปกครอง สมาคมผู้ปกครอง ผู้ปฏิบัติงาน คู่ความร่วมมือ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ คณะกรรมการกำกับดูแลหน่วยงานในด้านต่าง ๆ ศิษย์เก่า นายจ้าง สถาบันการศึกษาอื่น ๆ องค์การที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกฎ ระเบียบ องค์การที่ให้เงินสนับสนุน ผู้เสียภาษี ผู้กำหนดนโยบาย ผู้ส่งมอบ ตลอดจนชุมชนในท้องถิ่นและชุมชนวิชาการหรือวิชาชีพ

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จหรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมายเป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์บันทึกเป็นเอกสารเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงานตั้งแต่ระดับหน่วยงานย่อยและดำเนินการตามระบบที่กำหนด

2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายในโดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน

3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วนประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานและจัดส่งมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน

4. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงานและส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของตัวบ่งชี้ทั้งหมด

5. มีข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพภายในครบทุกองค์ประกอบคุณภาพ

6. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพโดยเฉพาะผู้ใช้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน

7. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านพันธกิจการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานและมีกิจกรรมร่วมกัน

8. มีแนวปฏิบัติที่ดี งานวิจัย หรืองานวิเคราะห์ เพื่อพัฒนางานตามพันธกิจที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นและเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 หรือ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 หรือ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 หรือ 8 ข้อ

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการฯ	**เบอร์โทรภายใน :** 7866	**E-mail :** waluleeb@nu.ac.th
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : นายปฏิญญา วรรณโสภา	**เบอร์โทรภายใน :** 2677	**E-mail :** anurakw@nu.ac.th

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน :

ในปีงบประมาณ 2558 สำนักหอสมุดนำเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2556 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2558) มาใช้ในการประเมินตรวจสอบ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้คุณภาพ รวมทั้งสิ้น 11 ตัวบ่งชี้ (ยกเว้นตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ที่ต้องรายงานผลการดำเนินงานแต่ไม่คำนวณคะแนน) จำนวน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ และองค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก โดยประยุกต์จากคู่มือการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา 2553 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เกณฑ์การประเมินตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงาน ก.พ.ร. และตัวบ่งชี้/เกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนดเพิ่มเติม

สำนักหอสมุดมีการดำเนินกิจกรรม QA KM และประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องตลอดปีงบประมาณ 2558 เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้รับผิดชอบและผู้เก็บรวบรวมข้อมูลรายตัวบ่งชี้ รวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ สู่การปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานจากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบในปีงบประมาณที่ผ่านมาและเตรียมพร้อมรับการประเมินตรวจสอบในปีงบประมาณต่อไป นอกจากนี้สำนักหอสมุดยังมีเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพระหว่างสถาบันที่มีการประชุมเพื่อร่วมกันกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน คือ คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค PULINET (Provincial University Library Network) ที่พัฒนามาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการหลักห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2558 ได้เป็นผลสำเร็จ

จุดแข็ง :

สำนักหอสมุด มีความพร้อมรับการประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีงบประมาณตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา โดยดำเนินการด้านการประกันคุณภาพอย่างเป็นระบบและกลไกทุกขั้นตอน มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูล SAR/CAR online ขึ้นเอง โดย งานเทคโนโลยีห้องสมุด ฝ่ายบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด ที่สามารถปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงได้ตามเกณฑ์มาตรฐานการประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพทุกรูปแบบ

จุดอ่อน :

องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ถึง 5.4 ตามเกณฑ์มาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนด เป็นตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานในภาพรวม ไม่ใช่ตัวบ่งชี้คุณภาพกระบวนการหลัก (Core Process) ของสำนักหอสมุด

โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป :

ดำเนินกิจกรรมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพแก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร รวมถึงกิจกรรม QA KM เพื่อเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของเกณฑ์การประเมินตรวจสอบในปีงบประมาณถัดไป

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
8 ข้อ	8 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5	เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. เอกสารแสดงระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงานตั้งแต่ระดับหน่วยงานย่อยและรายงานผลดำเนินการตามระบบที่กำหนด

2. เอกสารนโยบายและการให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายในโดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน

3. เอกสารหลักฐานการเสนอรายงานผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในของคณะกรรมการประเมินของหน่วยงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน

4. แผนพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน

5. เอกสารหลักฐานการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงานที่ส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้

6. ระบบสารสนเทศหรือข้อมูลสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานที่ครอบคลุมเรื่อง แผนดำเนินงาน การบริหารและการจัดการ การเงินและงบประมาณ และระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

7. เอกสารหลักฐานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพภายใน

8. เอกสารหลักฐานการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านพันธกิจการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานและเอกสาร/โครงการที่ดำเนินกิจกรรมร่วมกัน

9. แนวปฏิบัติที่ดี งานวิจัย หรืองานวิเคราะห์ หรือเอกสารแสดงถึงการที่หน่วยงานอื่นนำแนวปฏิบัติที่ดี งานวิจัย หรืองานวิเคราะห์ของหน่วยงานไปใช้

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงานตั้งแต่ระดับหน่วยงานย่อยและดำเนินการตามระบบที่กำหนด	4.1.1 คู่มือการประกันคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร (ฉบับปรับปรุง สิงหาคม พ.ศ. 2558) 4.1.2 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 025/2557 ลงวันที่ 8 กันยายน 2557 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา 4.1.3 แผนดำเนินงานประกันคุณภาพ สำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2558
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายในโดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน	4.1.4 นโยบายการบริหาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ในช่วงปี พ.ศ. 2555 – 2559, หน้า 11 4.1.5 แผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ช่วงแผนการพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559), หน้า 13
3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วนประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานและจัดส่งมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน	4.1.6 รายงานผลการประเมินตนเอง/ตรวจสอบ SAR/CAR/YAR ประจำปีงบประมาณ 2557 4.1.7 แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาสำนักหอสมุดจากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวสอบประจำปีงบประมาณ 2557 4.1.8 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ 1/2558 วันที่ 12 ธันวาคม 2557 4.1.9 สรุปโครงการประกันคุณภาพ: QA KM ครั้งที่ 1 วันที่ 18 ธันวาคม 2557 4.1.10 สรุปโครงการประกันคุณภาพ: QA KM ครั้งที่ 2 วันที่ 25 มีนาคม 2558 4.1.11 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ 2/2558 วันที่ 31 สิงหาคม 2558 4.1.12 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 3616/2558 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 4.1.13 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 019/2558 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการประเมินคุณภาพภายใน สำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
4. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงานและส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของตัวบ่งชี้ทั้งหมด	4.1.14 แผนการปรับปรุงคุณภาพสำนักหอสมุด (Quality Improvement Plan) จากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบคุณภาพภายในสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2557
5. มีข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพภายในครบทุกองค์ประกอบคุณภาพ	4.1.15 ฐานข้อมูล SAR/CAR online ตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุนมหาวิทยาลัยนเรศวร พัฒนาโดย งานเทคโนโลยีห้องสมุด ฝ่ายบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร 4.1.16 ฐานข้อมูล SAR/CAR online ตามเกณฑ์คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา กำหนดโดยคณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) พัฒนาโดย งานเทคโนโลยีห้องสมุด ฝ่ายบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเร
6. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพโดยเฉพาะผู้ใช้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน	4.1.17 การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ: QA KM ครั้งที่ 1 วันที่ 18 ธันวาคม 2557 4.1.18 การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ: การประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ 2/2558 วันที่ 31 สิงหาคม 2558
7. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านพันธกิจการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานและมีกิจกรรมร่วมกัน	4.1.19 คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ที่ 1/2558 ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2558 4.1.20 มาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการหลักห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดย คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุดข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) พ.ศ. 2558
8. มีแนวปฏิบัติที่ดี งานวิจัย หรืองานวิเคราะห์ เพื่อพัฒนางานตามพันธกิจที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์	4.1.21 ฐานข้อมูล SAR/CAR Online พัฒนาโดย งานเทคโนโลยีห้องสมุด ฝ่ายบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่เผยแพร่และอนุญาตให้ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา นำไปเป็นตัวอย่างในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ :	เป้าหมายปีต่อไป :
ข้อเสนอแนะ : ....

องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก

หลักการ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นหน่วยงานสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ส่วนภารกิจหลักตามบริบทของสำนักหอสมุด สามารถจำแนกออกเป็น 2 กระบวนการหลัก คือ กระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และกระบวนการให้บริการสารสนเทศ โดยพัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศทั้งประเภทสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่กระบวนการจัดหา การวิเคราะห์หมวดหมู่ การนำออกบริการให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน พัฒนาศักยภาพบริการที่นำไปสู่ความพึงพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากร/ผู้ให้บริการ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์ พัฒนาระบบเทคโนโลยีห้องสมุดให้สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวกและรวดเร็ว พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี มีความคล่องตัวและรวดเร็ว โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ภายใต้บรรยากาศการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ส่งเสริมและสนับสนุนการบริการทางวิชาการแก่สังคม การให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องสมุด การสืบค้นข้อมูล การมีส่วนร่วมพัฒนาห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ตลอดจนมีการส่งเสริมและสนับสนุนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อการอนุรักษ์สืบสาน พัฒนาและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทยที่ดีงาม

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 **การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในสถานที่ทำงาน (มน.)**

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การนำแนวคิด 5 ส คือ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน หรือสถานประกอบการมาใช้ เพื่อก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัยในการทำงาน นำมาซึ่งความเป็นระเบียบเรียบร้อยอันจะส่งผลไปสู่การเพิ่มผลผลิตหรือประสิทธิภาพของการทำงานซึ่งการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีมีตามแนวคิด 5 ส **ประกอบด้วย สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และ สร้างนิสัย**

5 ส หมายถึง เทคนิคหรือวิธีการจัดหรือปรับปรุงสถานที่ทำงาน หรือสภาพทำงานให้เกิดความสะดวก ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด หรือเอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ความปลอดภัยและคุณภาพของงาน อันเป็นพื้นฐานในการเพิ่มผลผลิต โดยมีรายละเอียดดังนี้

สะสาง คือ การจัดแยกระหว่างสิ่งที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานกับสิ่งของที่ไม่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานให้ออกจากกันอย่างชัดเจน

สะดวก คือ การจัดสิ่งของที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานให้ถูกที่ถูกทางเพื่อให้เกิดความสะดวกในการหยิบใช้งานมากที่สุด

สะอาด คือ การกำจัดสิ่งสกปรก ฝุ่นละออง และสิ่งไม่พึงประสงค์ให้หมดไป

สุขลักษณะ คือ การรักษาและปรับปรุงการปฏิบัติ 3 ส แรก โดยกำหนดเป็นมาตรฐานและปฏิบัติให้ดีขึ้นและรักษาให้ดีตลอดไป

สร้างนิสัย คือ การมีความสามารถที่จะปฏิบัติในวิธีการต่าง ๆ ที่สนับสนุนเพื่อสร้างให้สภาพภายในสถานที่ทำงานเกิดอุปนิสัยที่ดี และมีระเบียบวินัย

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการสำรวจ คัดแยก ของที่จำเป็นต้องใช้งานกับไม่จำเป็นออกจากกัน และทำการขจัดของที่ไม่จำเป็นต้องใช้งาน โดยทำให้ถูกขั้นตอนของหน่วยงาน
2. มีการจัดวางสิ่งของที่จำเป็นต้องใช้งานให้เป็นระเบียบ หมวดหมู่ และสะดวกต่อการใช้งาน โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการใช้งาน
3. มีการจัดสถานที่ทำงานให้มีความสะอาด เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
4. มีการกำหนดมาตรฐานและรักษามาตรฐาน ตลอดจนมีการปรับปรุงมาตรฐานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
5. บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ	**เบอร์โทรภายใน :** 2669	**E-mail :** praneek@nu.ac.th
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : นางสุนิสา พรหมมณี	**เบอร์โทรภายใน :** 2668	**E-mail :** sunisaph@nu.ac.th

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน :

สำนักหอสมุด นำแนวคิด 5 ส มาจัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน มีการสำรวจ คัดแยกของที่จำเป็นต้องใช้กับไม่จำเป็น การจัดวางสิ่งของที่จำเป็นต้องใช้ให้เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้งานโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีการจัดสถานที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการปรับและตกแต่งภูมิทัศน์ให้สวยงามเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน นอกจากนี้ สำนักหอสมุด มีการดำเนินโครงการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศเป็นประจำทุกปีในช่วงปิดภาคการศึกษา เพื่อสำรวจหนังสือบนชั้น คัดแยกหนังสือเพื่อรอจำหน่าย และคัดแยกหนังสือที่มีสภาพชำรุดเพื่อเตรียมส่งซ่อม รวมถึงการปรับปรุงและขยายชั้นหนังสือ เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการค้นหาหนังสือบนชั้นได้อย่างรวดเร็ว

จุดแข็ง :

บุคลากรสำนักหอสมุดมีการทำงานเป็นทีมและพร้อมให้ความร่วมมือในภารกิจสำคัญด้านการปรับปรุงพื้นที่นั่งอ่านและการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศ

จุดอ่อน :

-

โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป :

ดำเนินโครงการ/กิจกรรม 5 ส อย่างต่อเนื่อง

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	5 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : N/A	**ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5**	**เป้าหมายปีต่อไป : 5**

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. มีหลักฐานที่แสดงถึงการนำแนวคิด 5 ส มาใช้ภายในหน่วยงาน
2. มีหลักฐานที่แสดงถึงการคัดแยกและการขจัดสิ่งของที่ไม่จำเป็น ภายใต้ขั้นตอนที่ถูกต้องของหน่วยงาน
3. ที่ทำงานมีความเป็นระเบียบ สะอาด (รูปถ่าย หรือหลักฐานการตรวจประเมิน 5 ส)
4. มีหลักฐานที่แสดงถึงมาตรฐาน หรือการรักษามาตรฐาน หรือการปรับปรุงที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
5. มีหลักฐานที่แสดงถึงความมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนในกิจกรรม 5 ส หรือในการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีการสำรวจ คัดแยก ของที่จำเป็นต้องใช้งานกับไม่จำเป็นออกจากกัน และทำการขจัดของที่ไม่จำเป็นต้องใช้งาน โดยทำให้ถูกขั้นตอนของหน่วยงาน	5.1.1 รายงานสรุปโครงการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศ 5.1.2 ภาพถ่ายการสำรวจครุภัณฑ์ประจำปี 2558 5.1.3. ภาพถ่ายการซ่อมบำรุง รักษา วัสดุ ครุภัณฑ์ให้สามารถใช้งานได้
2. มีการจัดวางสิ่งของที่จำเป็นต้องใช้งานให้เป็นระเบียบ หมวดหมู่ และสะดวกต่อการใช้งาน โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการใช้งาน	5.1.4 ภาพถ่ายการวางสิ่งของที่ใช้งานให้เป็นระเบียบ 5.1.5 ภาพถ่ายการจัดวางสิ่งของให้เป็นระเบียบเพื่อความปลอดภัยในการใช้งาน (ห้อง Server) 5.1.6 ภาพถ่ายการจัดระเบียนหมวดหมู่เพื่อสะดวกต่อการใช้งาน
3. มีการจัดสถานที่ทำงานให้มีความสะอาด เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน	5.1.7 ภาพถ่ายอาคารสำนักหอสมุดโดยรอบ การจัดสถานที่ให้สวยงาม และร่มรื่น 5.1.8 ภาพการจัดอุณหภูมิในพื้นที่ให้บริการภายในสำนักหอสมุด
4. มีการกำหนดมาตรฐานและรักษามาตรฐาน ตลอดจนมีการปรับปรุงมาตรฐานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	5.1.9 ภาพถ่ายพื้นที่นั่งอ่านเดี่ยวและกลุ่ม ห้องศึกษาค้นคว้า มุมศึกษาเรียนรู้แบบสบาย ๆ มุมศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่ม และเดี่ยว 5.1.10 รายงานสรุปโครงการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศ 5.1.11 ขั้นตอนการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุด 5.1.12 ภาพการวัดค่าปริมาณความเข้มของการส่องสว่างในพื้นที่
5. บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน	5.1.13 รายงานสรุปโครงการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศ 5.1.14 การสำรวจครุภัณฑ์ประจำปี

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : N/A	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ :	เป้าหมายปีต่อไป :
ข้อเสนอแนะ : ....

ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ (มน.)
ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ
คำอธิบายตัวบ่งชี้

การให้บริการถือเป็นพันธกิจหลักและเป็นภารกิจที่สำคัญของหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงตามวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในเบื้องต้น

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่มีความประสงค์หรือบุคคลที่เข้ารับบริการจากหน่วยงานทั้งทางตรงและทางอ้อม ครอบคลุมถึงผู้รับบริการทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต เช่น ผู้ปกครอง นิสิต บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ
2. มีการวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
3. มีการดำเนินการตามแผนการให้บริการที่กำหนด
4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการ
5. มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ	เบอร์โทรภายใน : 2625	E-mail : khwantrakulk@nu.ac.th
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : นางสาวขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์	เบอร์โทรภายใน : 2625	E-mail : khwantrakulk@nu.ac.th

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน :

สำนักหอสมุดมีแผนปฏิบัติการประจำปี แผนการปฏิบัติงาน และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการกำหนดกระบวนการทำงานล่วงหน้าผ่านโครงการ/ กิจกรรมต่างๆ เช่น การเปิดบริการการอ่านตลอด 24 ชั่วโมง ก่อนสอบ การปรับปรุงสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การพัฒนาระบบขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น อีกทั้งมีการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้ยังมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องทุกปีจากหลากหลายช่องทาง ได้แก่

1. สำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โดยประเมินจากแบบสอบถามกระดาษ แจกให้แก่ผู้เข้าใช้บริการ และแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ เป็นคำถามปลายเปิด

2. การรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการทางช่องทางสื่อสารต่างๆ ได้แก่ ตู้ร้องเรียน (ติดตั้งในบริเวณจุดบริการต่างๆ ภายในสำนักหอสมุด) LINE Official FACEBOOK จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

3. จัดกิจกรรมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการกับกลุ่มผู้ใช้ระดับบัณฑิตศึกษากลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เมื่อวันที่ 31 มีนาคม 2558 ระหว่างเวลา 14.00 -16.00 น. ณ ศูนย์เทปและหนังสือธรรมะฯ ชั้น 4 สำนักหอสมุด

สำหรับงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้ดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ ประกอบด้วย การเสนอแนะความคิดเห็นจากแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ 2558 และการพูดคุยสอบถามความต้องการกับผู้ใช้อย่างไม่เป็นทางการ แล้วนำมารวบรวมและวิเคราะห์ประเด็นความต้องการของผู้ใช้ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานบริการ และได้ขออนุมัติปรับปรุงกระบวนงาน “Library Delivery Service” เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด ณ ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และแก้ไขบัตรที่สแกนเข้าห้องสมุดไม่ได้ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานบริการสอดคล้องกับภารกิจหลักของสำนักหอสมุดด้านการพัฒนาศักยภาพที่นำไปสู่ความพึงพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการที่ลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการ และมีการประเมินผลโดยวิธีการพูดคุยสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มารับบริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด จำนวน 25 คน

จุดแข็ง :

-

จุดอ่อน :

การจัดกิจกรรมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Discussion) ไม่ครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกประเภท เนื่องจากเป็นการสุ่มจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจากผู้มาใช้บริการสำนักหอสมุด ณ ช่วงเวลานั้น พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่สะดวกมาให้ข้อมูล เนื่องจากติดภารกิจต่างๆ จึงไม่สามารถระบุถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการแต่ละประเภทได้

โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป :

จัดกิจกรรมสนทนากลุ่มย่อยให้ครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกประเภท

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	4 ข้อ	ไม่บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 4	เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. หลักฐานที่แสดงผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ
2. แผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
3. หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
4. หลักฐานที่แสดงการประเมินผลแผนการให้บริการ
5. แผนพัฒนาปรับปรุงจากผลการประเมิน ฯ

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ	5.2.1 รายงานสรุปผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2558 5.2.2 รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ 2558 5.2.3 สรุปผลการจัดกิจกรรมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group)
2. มีการวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	5.2.4 แผนการให้บริการของฝ่ายบริการสารสนเทศ 5.2.5 สรุปรายการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ประจำปีงบประมาณ 2558 5.2.6 ขออนุมัติปรับปรุงระบบการให้บริการ 5.2.7 ขออนุมัติขยายเวลาปฏิบัติงานนอกเวลาราชการช่วงก่อนสอบกลางภาค และก่อนสอบปลายภาค
3. มีการดำเนินการตามแผนการให้บริการที่กำหนด	5.2.8 สรุปสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการและแนวทางการดำเนินการ 5.2.9 สรุปการดำเนินงานจากประเด็นที่นิสิตเสนอความต้องการและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกิจกรรมสนทนากลุ่มย่อย
4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการ	5.2.10 สรุปการประเมินผลการดำเนินงานบริการ Library Delivery Service
5. มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ :	เป้าหมายปีต่อไป :
ข้อเสนอแนะ :		

ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 **ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (มน.)**

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

เพื่อพิจารณาการตอบสนองและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทของหน่วยงาน การตอบสนองดังกล่าวจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไปจะพิจารณา 4 ประเด็นสำคัญ คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ทั้งนี้ อาจรวมถึงความพึงพอใจต่อบทบาทของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย 3 ด้าน คือ การเป็นผู้เตือนสติสังคม การชี้นำสังคม การตอบสนองความต้องการของสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่มีความประสงค์ หรือบุคคลที่เข้ารับบริการจากหน่วยงาน ทั้งทางตรงและทางอ้อม ครอบคลุมถึงผู้รับบริการทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต เช่น ผู้ปกครอง นิสิต บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นต้น

เกณฑ์การประเมิน ใช้คะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5) ที่ครอบคลุม 4 ประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
1.00 – 1.50	1.51 – 2.50	2.51 – 3.50	3.51 – 4.50	4.51 – 5.00

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : หัวหน้าฝ่ายบริการฯ	เบอร์โทรภายใน : 2625	E-mail : khwantrakulk@nu.ac.th
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : นางรวิวรรณ ศรีอำไพ	เบอร์โทรภายใน : 7864	E-mail : rawiwans@nu.ac.th

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน :

สำนักหอสมุดและงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง ในช่วงปีงบประมาณ 2558 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยการสุ่มแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการทุกประเภทที่เข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุดและห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในช่วงเดือนสิงหาคม – กันยายน 2558 จำแนกองค์ประกอบออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้สำนักหอสมุดมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการออกเป็น 2 รูปแบบด้วยกันคือ 1. แจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ 2. การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail all user) ในกลุ่มมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามออนไลน์

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด และงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร มีค่าคะแนนรวมเฉลี่ย 4.05 (จากการแจกแบบสอบถาม = 3.93 และจากแบบประเมินออนไลน์ = 4.158)

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีค่าคะแนนรวมเฉลี่ย 4.33

ระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.19

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด

ด้าน	สำนักหอสมุด			งานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	รวมเฉลี่ย
	แจกแบบสอบถาม	แบบประเมินออนไลน์	รวมเฉลี่ย		
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ	3.87	4.07	**3.97**	4.30	**4.14**
2.ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	4.07	4.31	**4.19**	4.40	**4.30**
3.ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.15	4.32	**4.24**	4.53	**4.39**
4.ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.68	3.92	**3.80**	4.25	**4.03**
5.ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	3.88	4.17	**4.02**	4.18	**4.10**
รวมเฉลี่ย	**3.93**	**4.16**	**4.05**	**4.33**	**4.19**

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน (ต่อ) :

จุดแข็ง : สำนักหอสมุดและงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกปี และได้นำข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่างๆ ของห้องสมุด เพื่อให้สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
จุดอ่อน : -
โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป : สำนักหอสมุดและห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพจะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ทั้งการแจกแบบสอบถาม และการประเมินแบบออนไลน์

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
4.00	4.19	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 4	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 4	เป้าหมายปีต่อไป : 4

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. หลักฐานหรือรายงานที่แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปีที่ประเมิน

รายการหลักฐานอ้างอิง :

5.3.1 รายงานสรุปผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2558 - ค่าเฉลี่ย 4.05
5.3.2 รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ 2558 - ค่าเฉลี่ย 4.33

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 4	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 4	เป้าหมายปีต่อไป : 4
ข้อเสนอแนะ :		

ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน (ก.พ.ร.)
ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต
คำอธิบายตัวบ่งชี้

เพื่อให้หน่วยงานมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการสำคัญที่สามารถสร้างประโยชน์ให้กับผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยรูปแบบหรือวิธีที่หลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ รวมทั้งนำไปสู่การบรรลุพันธกิจของมหาวิทยาลัย

กระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) หมายถึง ขั้นตอนหรือกิจกรรมที่สำคัญ ที่เชื่อมโยงกันในการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน ในการปฏิบัติมักมีผู้เกี่ยวข้องเป็นผู้รับบริการ เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือเกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ ซึ่งมีได้หลายกระบวนการ หลายลักษณะที่แตกต่างกันตามภารกิจหลักของหน่วยงาน เช่น กระบวนการพัฒนาหลักสูตร กระบวนการจัดทำงบประมาณ กระบวนการจัดหาพัสดุ กระบวนการฝึกอบรม กระบวนการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร และกระบวนการจัดสรรทุนวิจัย เป็นต้น

ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดำเนินงาน หมายถึง สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของกระบวนการดำเนินงานที่กำหนดขึ้น โดยต้องสอดคล้องกับความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการอาจมีมากกว่า 1 ข้อก็ได้ ยกตัวอย่างเช่น ผู้รับบริการต้องการการบริการที่รวดเร็ว ดังนั้น ข้อกำหนดที่สำคัญคือ ระยะเวลาในการให้บริการ ซึ่งหลังจากได้ข้อกำหนดแล้ว หน่วยงานจึงนำมาออกแบบกระบวนการและจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อไป

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดหรือทบทวนกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) ที่สำคัญครบถ้วนครอบคลุมการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน โดยมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการต่างๆ เพื่อทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานหรือของมหาวิทยาลัยมีความสอดคล้องกัน
2. มีการจัดทำหรือทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) ที่สำคัญจากความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการ
3. มีการออกแบบหรือทบทวนกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญ จัดทำมาตรฐานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน
4. มีการทบทวน และหรือปรับปรุงกระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้งานมีประสิทธิภาพ เช่น ควบคุมค่าใช้จ่าย ลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาด ลดข้อร้องเรียน เป็นต้น
5. มีการกำกับติดตาม และประเมินผลการปรับปรุง จัดทำรายงานผลการปรับปรุงเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นแนวทางในการกำหนดกระบวนการที่จะดำเนินงานในปีงบประมาณต่อไป

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการฯ	**เบอร์โทรภายใน :** 7866	**E-mail :** waluleeb@nu.ac.th
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : นางสาวพรทิพย์ อาจวิชัย	**เบอร์โทรภายใน :** 2636	**E-mail :** porntipaa@nu.ac.th

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน :

สำนักหอสมุด ดำเนินงานตามกระบวนการหลัก (Core Process) คือ กระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และกระบวนการให้บริการ สอดคล้องกับภารกิจหลักของฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ และฝ่ายบริการสารสนเทศ โดยมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการ ที่ระบุความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ใช้บริการ รวมถึงคุณลักษณะของปัจจัยนำเข้าและเงื่อนไขของขั้นตอนในแต่ละกระบวนงานย่อยอีกด้วย นอกจากนี้ ในแต่ละฝ่าย/งาน มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและแนวทางปฏิบัติงานที่ดีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ลดขั้นตอนและระยะเวลา สู่การสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการที่สนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยของมหาวิทยาลัยนเรศวร

จุดแข็ง :

ผู้บริหารสำนักหอสมุด สนับสนุนบุคลากรทุกฝ่าย/งานได้พัฒนาตนเองทุกรูปแบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และให้โอกาสในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นต้นแบบที่ดีแก่หน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

จุดอ่อน :

สำนักหอสมุด ไม่มีคณะทำงานติดตามความก้าวหน้าในทุกกระบวนการดำเนินงานของแต่ละฝ่าย/งาน ทั้งนี้เพื่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป :

แต่งตั้งคณะทำงานติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย เพื่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	5 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5	**ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5**	**เป้าหมายปีต่อไป : 5**

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง
2. เอกสารแสดงแผนภาพและรายชื่อของกระบวนการต่าง ๆ
3. เอกสารแสดงข้อกำหนดที่สำคัญและวิธีการได้มาซึ่งข้อกำหนดดังกล่าว
4. คู่มือการปฏิบัติงาน
5. ประกาศ คำสั่ง หรือเอกสารแสดงว่าได้กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน
6. เอกสารหลักฐานการแต่งตั้งคณะทำงานติดตามความก้าวหน้า
7. รายงานสรุปการติดตามความก้าวหน้าที่ยืนยันได้ว่า ได้นำผลดังกล่าวมาปรับปรุงกระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ รายงานการปรับปรุงกระบวนการที่เสนอ***ผู้บังคับบัญชา***

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีการกำหนดหรือทบทวนกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) ที่สำคัญครบถ้วน ครอบคลุมการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน โดยมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการต่างๆ เพื่อทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานหรือของมหาวิทยาลัยมีความสอดคล้องกัน	5.4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อควบคุมคุณภาพกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) 5.4.2 กระบวนการดำเนินงานของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร
2. มีการจัดทำหรือทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) ที่สำคัญจากความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการ	5.4.3 มาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการหลักห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา โดย คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุดข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) พ.ศ. 2558
3. มีการออกแบบหรือทบทวนกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญ จัดทำมาตรฐานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน	5.4.4 คู่มือการปฏิบัติงาน / แนวปฏิบัติที่ดี งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ 5.4.5 คู่มือการปฏิบัติงาน / แนวปฏิบัติที่ดี งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ 5.4.6 คู่มือการปฏิบัติงาน / แนวปฏิบัติที่ดี งานเทคโนโลยีสารสนเทศ 5.4.7 คู่มือการปฏิบัติงาน / แนวปฏิบัติที่ดี งานบริการสารสนเทศ 5.4.8 คู่มือระบบบริหารงานจัดซื้อออนไลน์ 5.4.9 แนวปฏิบัติงานที่ดี งานวิเคราะห์สื่อโสตทัศนวัสดุ 5.4.10 แนวปฏิบัติงานที่ดี งานดรรชนีวารสาร 5.4.11 คู่มือการปฏิบัติงานหน่วยนโยบายและแผนและประกันคุณภาพ
4. มีการทบทวน และหรือปรับปรุงกระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้งานมีประสิทธิภาพ เช่น ควบคุมค่าใช้จ่าย ลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาด ลดข้อร้องเรียน เป็นต้น	5.4.12 รายงานสรุปกิจกรรม NU Library Staff Learning ครั้งที่ 1 “เรียนรู้จากงานที่ทำ สู่นวัตกรรมเพื่อการบริการ”
5. มีการกำกับติดตาม และประเมินผลการปรับปรุง จัดทำรายงานผลการปรับปรุงเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นแนวทางในการกำหนดกระบวนการที่จะดำเนินงานในปีงบประมาณต่อไป	5.4.13 รายงานผลการปรับปรุง Core Process CP-1 เสนอต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณา 5.4.14 รายงานผลการปรับปรุง Core Process CP-2 เสนอต่อผู้บังคับบัญชาพิจารณา

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ :	เป้าหมายปีต่อไป :
ข้อเสนอแนะ :		

บทที่ 3 ส่วนสรุป

3.1 ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้ที่	2558			
		ตนเอง		ตรวจสอบ	
		ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	1.1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ. 1.1)	5	5		
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ	2.1 ระบบการพัฒนาบุคลากร (สกอ. 2.4)	5	5		
	2.2 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารของหน่วยงาน (สกอ. 7.1)	5	5		
	2.3 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ (สกอ. 7.2)	5	5		
	2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ. 7.4)	5	5		
องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ	3.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ (สกอ. 8.1)	N/A	N/A		
องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน (สกอ. 9.1)	5	5		
องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก	5.1 การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในสถานที่ทำงาน (มน.)	5	5		
	5.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ (สอดคล้องกับ ก.พ.ร.)	4	5		
	5.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สอดคล้องกับ ก.พ.ร.)	4	4		

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้ที่	2558			
		ตนเอง		ตรวจสอบ	
		ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป
	5.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน (ก.พ.ร.)	5	5		
รวม 10 ตัวบ่งชี้ 50 คะแนน		48	49		
เฉลี่ย (เต็ม 5)		4.80	4.90		
คิดเป็นร้อยละ		96.00	98.00		

3.2 ข้อสรุปโดยรวมจากตนเอง

จากการประเมินตนเองของสำนักหอสมุดตามตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ที่กำหนดโดย มหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วย องค์ประกอบด้านปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ ด้านการบริหารและการจัดการ ด้านการเงินและงบประมาณ ด้านระบบและกลไกการประกันคุณภาพ และด้านภารกิจหลัก โดยแบ่งเป็น 11 ตัวบ่งชี้คุณภาพ มีผลการประเมินตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 ดังผลสรุปรายองค์ประกอบต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ (5/5)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในเกณฑ์ **ดีมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ 5

สำนักหอสมุดมีแผนยุทธศาสตร์ ช่วงแผนการพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี ของมหาวิทยาลัยนเรศวร (พ.ศ. 2555 – 2559) มีการกำหนดตัวชี้วัดค่าเป้าหมายในแต่ละกลยุทธ์และมีผู้รับผิดชอบ มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ลงสู่ทุกฝ่าย/งานโดยแปลงเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีและดำเนินการเป็นไปตามแผน มีการติดตามประเมินผลรายไตรมาส จัดทำสรุปรายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด และทบทวนตัวชี้วัดแผนที่ยุทธศาสตร์ และแผนยุทธศาสตร์ปีงบประมาณ 2558 มีผลสัมฤทธิ์

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ (20/20)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในเกณฑ์ **ดีมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ 5

สำนักหอสมุดพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนาบุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 2556 – 2559ในปีงบประมาณ 2558 ดำเนินการพัฒนาบุคลากรทั้ง 4 ด้าน รวม 23 กิจกรรม ดังนี้ ด้านการบริหารจัดการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านเทคโนโลยีและวิชาชีพสารสนเทศ และด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความสำเร็จตามตัวชี้วัดแผนพัฒนาบุคลากรฯ 1) บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ คุณธรรม จริยธรรม ร้อยละ 100 2) มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน 3) บุคลากรนำเสนอผลงานภายในและภายนอก 4) บุคลากรมีการขอตำแหน่งทางวิชาชีพ และได้มีการยกย่องเชิดชูบุคลากรดีเด่นทั้งระดับหน่วยงานและระดับมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง สำนักหอสมุดสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสนำเสนอความรู้จากการไปเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา โดยใช้เวทีกิจกรรม Library Say Hi อย่างสม่ำเสมอ มีการส่งเสริมด้านคุณธรรม จริยธรรมโดยส่งเสริมให้บุคลากรที่มีการนำแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำรงชีวิตได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เพื่อนร่วมงานฟัง นอกจากนี้ได้ปลูกฝังค่านิยมขององค์กร “รอบรู้ เชี่ยวชาญ บริการประทับใจ” ให้บุคลากรทุกคนยึดถือไว้ในการทำงานตามค่านิยมดังกล่าว

สำนักหอสมุดมีผลการดำเนินงานด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักหอสมุด ดังนี้ สำนักหอสมุดมีคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด ปฏิบัติหน้าที่ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยนเรศวรว่าด้วยคณะกรรมการประจำสำนักหอสุมด พ.ศ. 2535 ปีงบประมาณ 2558 มีการประเมินตนเองปีละ 1 ครั้ง และมีการประชุมรวม 2 ครั้ง ผู้บริหารสำนักหอสมุดมีวิสัยทัศน์ มีความสามารถในการนำองค์กรอย่างมีทิศทางโดยใช้แผนยุทธศาสตร์ แผนที่กลยุทธ์ขับเคลื่อนภารกิจให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ และใช้สารสนเทศในการพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติผ่านกลไกการติดตามประเมินผลแผนฯ ทุกไตรมาส และผ่านตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบแก่รองผู้อำนวยการ หัวหน้า

ฝ่าย หัวหน้างาน และสนับสนุนให้บุคลากรประเมินผู้บริหารทุกระดับ การเป็นทีมงานโครงการ/กิจกรรม การประเมินโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของบุคลากรที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสำนักหอสมุดทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอยู่เสมอ ผู้บริหารส่งเสริมและสนับสนุนพัฒนาบุคลากรในการเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยวิธีการที่หลากหลาย อาทิ learning by doing, on the job training, การแลกเปลี่ยนเรียนรู้, การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น ผู้บริหาร บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรและผู้ใช้บริการเป็นหลัก

สำนักหอสมุดดำเนินการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานทุกฝ่าย/งาน โดยสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดความรู้ ทักษะที่เกิดจากประสบการณ์การเรียนรู้ของบุคลากรแต่ละคน ให้มีโอกาสได้นำเสนอ เผยแพร่ ให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอก ได้แลกเปลี่ยน เรียนรู้ เพื่อให้เกิดแนวคิด แสวงหา สร้างสรรค์ สิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและส่งเสริมความสามารถขององค์กรมากขึ้น ปีงบประมาณ 2558 มีการดำเนินงานจัดการความรู้ ดังนี้ กำหนดประเด็นความรู้ การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การนำเสนอผลงานหรือนวัตกรรมด้วยวาจา : กิจกรรมNU Staff Learning : เรียนรู้จากงานที่ทำสู่นวัตกรรมเพื่อการบริการ การพัฒนาความรู้และทักษะ สำนักหอสมุดกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับประเด็นความรู้ตามที่กำหนดไว้ในแผนการการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2558 การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

สำนักหอสมุดนำนโยบายการบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยนเรศวร มาเป็นแนวทางในการควบคุมความเสี่ยงของสำนักหอสมุด การนำนโยบายด้านการบริหารจัดการการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานทุกฝ่าย/งาน โดยให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำในด้านการบริหารความเสี่ยงรวมถึงมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด ยุทธศาสตร์ที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 33 มีระบบและกลไกการบริหารความเสี่ยงและมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง มีการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการความเสี่ยงเป็นลายลักษณ์อักษร มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงตามบริบทของหน่วยงาน การวิเคราะห์ความเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยง มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อผู้บริหารและมหาวิทยาลัย ตลอดจนมีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินฯ ไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาในการปรับแผนการบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ (N/A)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในเกณฑ์ **ดีมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ 5

สำนักหอสมุดมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน และแผนการใช้จ่ายเงินสำหรับเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้เป็นประจำทุกปี อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการจัดสรรงบประมาณการจัดซื้อหนังสือจำแนกตามคณะ ที่จัดสรรตามจำนวนนิสิตและกลุ่มสาขาวิชาอย่างเสมอภาคและเป็นระบบ เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์กับนิสิต และกลุ่มสาขาวิชามากที่สุด มีสรุปรายงานการใช้จ่ายเงินเป็นรายเดือนทุกประเภท ทั้งเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้ เพื่อแจ้งคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดและคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด โดยมีระบบฐานข้อมูลการจัดซื้อออนไลน์ (NU Library Online Purchasing System) สนับสนุนระบบการเงินของสำนักหอสมุด

ในส่วนของการบริหารเงินทดรองจ่ายภายในสำนักหอสมุด หน่วยการเงินและบัญชี มีการจัดทำรายงานงบการเงินเป็นประจำทุกเดือนพร้อมคำอธิบายแสดงให้เห็นถึง สภาพคล่องของระบบการเงินภายใน มีการแสดงข้อมูลรายได้ของสำนักหอสมุดที่ได้รับในแต่ละเดือน ประกอบด้วย รายได้ค่าปรับหนังสือส่งคืน

ล่าช้า รายได้ค่าเช่าสถานที่ รายได้จากการสมัครสมาชิกรายปี และรายได้จากค่าถ่ายเอกสาร/ค่าพิมพ์ผล เป็นต้น รวมทั้งการรายงานเงินยืมทดรองจ่ายภายในพร้อมวิเคราะห์สถานะทางการเงินเป็นประจำทุกวันคิด เป็นค่าร้อยละเสนอผู้บริหารสำนักหอสมุดเพื่อพิจารณา

สำนักหอสมุด ดำเนินการจัดทำสรุปรายงานการตรวจติดตามการใช้จ่ายเงินเป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจและเก็บรักษาเงิน ทดรองจ่ายคงเหลือประจำวัน จัดทำสรุปผลการเบิกจ่ายเป็นประจำทุกเดือนเสนอคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย มีระบบสารสนเทศที่สนับสนุนหน่วยงานการเงินและบัญชีในการปฏิบัติงาน เพื่อประกอบการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักหอสมุด

องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (5/5)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในเกณฑ์ **ดีมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ 5

ในปีงบประมาณ 2558 สำนักหอสมุดนำเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2556 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2558) มาใช้ในการประเมินตรวจสอบ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้คุณภาพ รวมทั้งสิ้น 11 ตัวบ่งชี้ (ยกเว้นตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ที่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน แต่ไม่คำนวณคะแนน) จำนวน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ และองค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก โดยประยุกต์จากคู่มือการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา 2553 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เกณฑ์การประเมินตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงาน ก.พ.ร. และตัวบ่งชี้/เกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนดเพิ่มเติม

สำนักหอสมุดมีการดำเนินกิจกรรม QA KM และประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องตลอดปีงบประมาณ 2558 เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้รับผิดชอบและผู้เก็บรวบรวมข้อมูลรายตัวบ่งชี้ รวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ สู่การปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานจากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบในปีงบประมาณที่ผ่านมาและเตรียมพร้อมรับการประเมินตรวจสอบในปีงบประมาณต่อไป นอกจากนี้ สำนักหอสมุดยังมีเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพระหว่างสถาบันที่มีการประชุมเพื่อร่วมกันกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน คือ คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค PULINET (Provincial University Library Network) ที่พัฒนามาตรฐานคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการหลักห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2558 ได้เป็นผลสำเร็จ

องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก (18/20)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในเกณฑ์ **ดีมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ 4.50

สำนักหอสมุด นำแนวคิด 5 ส มาจัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน มีการสำรวจ คัดแยกของที่จำเป็นต้องใช้กับไม่จำเป็น การจัดวางสิ่งของที่จำเป็นต้องใช้ให้เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้งาน โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน มีการจัดสถานที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะ สะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการปรับและตกแต่งภูมิทัศน์ให้สวยงามเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน นอกจากนี้ สำนักหอสมุด มีการดำเนินโครงการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศเป็นประจำทุกปีในช่วงปิดภาคการศึกษา เพื่อสำรวจหนังสือบนชั้น คัดแยกหนังสือเพื่อรอจำหน่าย และคัดแยกหนังสือที่มีสภาพชำรุดเพื่อเตรียมส่งซ่อม รวมถึงการปรับปรุงและขยายชั้นหนังสือ เพื่อ

ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการค้นหาหนังสือบนชั้นได้อย่างรวดเร็ว

สำนักหอสมุดมีแผนปฏิบัติการประจำปี แผนการปฏิบัติงาน และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการกำหนดกระบวนการทำงานล่วงหน้าผ่านโครงการ/ กิจกรรมต่างๆ เช่น การเปิดบริการการอ่านตลอด 24 ชั่วโมงก่อนสอบ การปรับปรุงสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การพัฒนาระบบขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น อีกทั้งมีการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้ยังมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องทุกปีจากหลากหลายช่องทาง ได้แก่ สำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โดยประเมินจากแบบสอบถามกระดาษแจกให้แก่ผู้เข้าใช้บริการ และแบบสอบถามออนไลน์ โดยมีข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ เป็นคำถามปลายเปิด การรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการทางช่องทางสื่อสารต่างๆ ได้แก่ ตู้ร้องเรียน (ติดตั้งในบริเวณจุดบริการต่างๆ ภายในสำนักหอสมุด) LINE Official FACEBOOK จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จัดกิจกรรมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) สำหรับงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้ดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ประกอบด้วย การเสนอแนะความคิดเห็นจากแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ 2558 และการพูดคุยสอบถามความต้องการกับผู้ใช้อย่างไม่เป็นทางการ แล้วนำมารวบรวมและวิเคราะห์ประเด็นความต้องการของผู้ใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานบริการ และได้ขออนุมัติปรับปรุงกระบวนงาน “Library Delivery Service” เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด ณ ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และแก้ไขบัตรที่สแกนเข้าห้องสมุดไม่ได้ ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานบริการสอดคล้องกับภารกิจหลักของสำนักหอสมุดด้านการพัฒนาศักยภาพที่นำไปสู่ความพึงพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการที่ลดระยะเวลาและขั้นตอนการให้บริการ และมีการประเมินผลโดยวิธีการพูดคุยสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มารับบริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด

สำนักหอสมุดและงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง ในช่วงปีงบประมาณ 2558 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยการสุ่มแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการทุกประเภทที่เข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุดและห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในช่วงเดือนสิงหาคม – กันยายน 2558 จำแนกองค์ประกอบออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ทั้งนี้สำนักหอสมุดมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการออกเป็น 2 รูปแบบด้วยกันคือ 1. แจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการ 2. การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail all user) ในกลุ่มมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามออนไลน์ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด และงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร มีค่าคะแนนรวมเฉลี่ย 4.05 (จากการแจกแบบสอบถาม = 3.93 และจากแบบประเมินออนไลน์ = 4.158) และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีค่าคะแนนรวมเฉลี่ย 4.33 ดังนั้น ระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.19

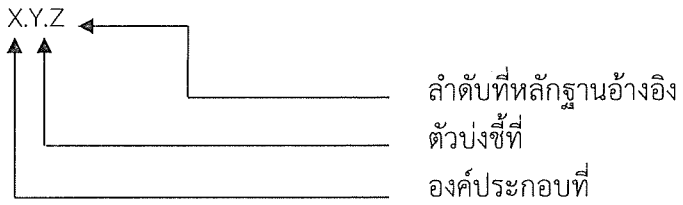
สำนักหอสมุด ดำเนินงานตามกระบวนการหลัก (Core Process) คือ กระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และกระบวนการให้บริการ สอดคล้องกับภารกิจหลักของฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ และฝ่ายบริการสารสนเทศ โดยมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการ ที่

ระบุความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ใช้บริการ รวมถึงคุณลักษณะของปัจจัยนำเข้าและเงื่อนไขของขั้นตอนในแต่ละกระบวนงานย่อยอีกด้วย นอกจากนี้ ในแต่ละฝ่าย/งาน มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและแนวทางปฏิบัติงานที่ดีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ลดขั้นตอนและระยะเวลา สู่การสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการที่สนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยของมหาวิทยาลัยนเรศวร

3.3 ความเห็น/ข้อเสนอแนะโดยสรุปจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

บทที่ 4 รายการหลักฐานอ้างอิง

หมายเลข **ชื่อรายการหลักฐานอ้างอิง**



ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินตรวจสอบคุณภาพภายในสำนักหอสมุด

สำเนา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
เลขที่รับ 5813658
วันที่ 10 พ.ย. 2558 เวลา 15-04 น.

คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร
ที่ ๙๐๗๑ / ๒๕๕๘
เรื่อง เปลี่ยนแปลงวันรับการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานภายใน (Check Assessment) ของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

.....

อนุสนธิ คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ ๓๖๑๖/๒๕๕๘ ฉบับลงวันที่ ๑๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานภายใน (Check Assessment) ของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

เนื่องจาก ศาสตราจารย์ (พิเศษ) ทันตแพทย์หญิง ดร.วิสาขะ ลิ่มวงศ์ กรรมการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานภายใน (Check Assessment) ของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ติดภารกิจในวันจันทร์ที่ ๑๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่กรรมการประเมินได้ในวันดังกล่าวได้ และเพื่อให้การประเมินฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๗ มาตรา ๒๑ และมาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. ๒๕๓๓ จึงขอเปลี่ยนแปลงวันรับการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานภายใน (Check Assessment) ของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ จากเดิมวันจันทร์ที่ ๑๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ เป็น วันพฤหัสบดีที่ ๑๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๘

(รองศาสตราจารย์ ดร.รสริน ว่องวิไลรัตน์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
เลขที่รับ 5813210
วันที่ 14 ต.ค. 58 เวลา 10.52 น.

คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร
ที่ ๓๖๑๖/ ๒๕๕๘
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานภายใน (Check Assessment)
ของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

.....

เพื่อให้การประเมินคุณภาพภายในของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามกรอบนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๗ มาตรา ๒๐ และมาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. ๒๕๓๓ จึงให้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานภายใน (Check Assessment) ของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ โดยกำหนดประเมิน ในวันจันทร์ที่ ๑๔ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๕๘ ดังมีรายนามต่อไปนี้

๑.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรสา	เตติวัฒน์	ประธานกรรมการ
๒.	ศ.(พิเศษ) ทญ.ดร.วิสาขะ	ลิ่มวงศ์	กรรมการ
๓.	ดร.กุณฑล	ตรียะวรางพันธ์	กรรมการ
๔.	นางปราณี	คำแหง	เลขานุการ
๕.	นายปฏิญญา	วรรณโสภา	ผู้ช่วยเลขานุการ

<u>หน้าที่</u> ๑. ดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.๒๕๕๖ (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.๒๕๕๘)

๒. ให้ข้อเสนอแนะ / แนวทางการพัฒนาคุณภาพแก่สำนักหอสมุด

๓. ดำเนินการตรวจเยี่ยมประเมินสำนักหอสมุดและจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพภายในให้แล้วเสร็จภายใน ๒ สัปดาห์ นับจากการรายงานด้วยวาจาและจัดทำรูปเล่มรายงานให้มหาวิทยาลัยทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(รองศาสตราจารย์ ดร.รสริน ว่องวิไลรัตน์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร

ภาคผนวก ข

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
เลขที่รับ 5712793
วันที่ 1-8 ก.ค. 2557 14:58 น.

คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

ที่ ๐๔๕ / 2557

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

อนุสนธิคำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 008/2555 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษานั้น

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 32 และมาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2533 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 จึงให้ยกเลิกคำสั่งดังกล่าว และขอแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาดังรายนามต่อไปนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.รัตติมา	จีนาพงษา	ที่ปรึกษา
2. นางวลุลี	โพธิรังสิยากร	ประธานกรรมการ
3. นางสาวธนพร	ประเสริฐกุล	กรรมการ
4. นางสาวขวัญตระกูล	กลิ่นสุคนธ์	กรรมการ
5. นางสาวพรทิพย์	อาจวิชัย	กรรมการ
6. นายเกดิษฐ	เกิดโภคา	กรรมการ
7. นางสาวสุมาลี	อิ่มศิลป์	กรรมการ
8. นางรวิวรรณ	ศรีอำไพ	กรรมการ
9. นางสาววรรณาภรณ์	เทียรท้าว	กรรมการ
10.นางสาวศศิธร	ติณะมาศ	กรรมการ
11.นางกนกอร	ไชยาเผือก	กรรมการ
12.นางสุนิสา	พรหมมณี	กรรมการ
13.นางปราณี	คำแหง	กรรมการและเลขานุการ
14.นายปฏิญญา	วรรณโสภา	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

<u>หน้าที่</u>

1. ดำเนินการจัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยการมีส่วนร่วมทั้งภายในและภายนอก

2. ดำเนินการพัฒนา วิเคราะห์ ทบทวนตัวบ่งชี้ เกณฑ์คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา ภารกิจของสำนักหอสมุดและมหาวิทยาลัยโดยครอบคลุมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพอย่างครบถ้วนทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต
3. ดำเนินการจัดให้มีการประกันคุณภาพภายในที่สมบูรณ์ และนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพให้เกิดผลดียิ่งขึ้นจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร
4. ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพที่สามารถใช้ร่วมกันทั้งระบบและเป็นนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๘ กันยายน พ.ศ. 2557

(รองศาสตราจารย์ ดร.รัตติมา จีนาพงษา)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ภาคผนวก ค

ตารางผู้รับผิดชอบตามรายองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้คุณภาพ

ผู้กำกับดูแล/รวบรวมหลักฐานอ้างอิงรายตัวบ่งชี้ ปีงบประมาณ 2558
จำนวน 11 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้	ความเชื่อมโยง	ชนิดของตัวบ่งชี้	รายชื่อ	
			ผู้กำกับดูแล	ผู้เก็บรวบรวมหลักฐาน
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	สกอ. 1.1	กระบวนการ	ธนพร	ปฏิญญา
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบการพัฒนาบุคลากร	สกอ. 2.4	กระบวนการ	ธนพร	สุนิสา
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน	สกอ. 7.1	กระบวนการ	ธนพร	ปราณี
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	สกอ. 7.2	กระบวนการ	ธนพร	รัชวรรณ
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	สกอ. 7.4	กระบวนการ	ปราณี	ปราณี
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	สกอ. 8.1	กระบวนการ	กนกอร	กนกอร
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	สกอ. 9.1	กระบวนการ	วลุลี	ปฏิญญา
ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน	มน.	ผลผลิต	ปราณี	สุนิสา
ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	ก.พ.ร.	ผลผลิต	ขวัญตระกูล	ขวัญตระกูล
ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ก.พ.ร.	ผลผลิต	ขวัญตระกูล	รวิวรรณ
ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	ก.พ.ร.	ผลผลิต	วลุลี	พรทิพย์

ภาคผนวก ง

กำหนดการประเมินตรวจสอบคุณภาพภายใน
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

กำหนดการประเมินคุณภาพภายในสำนักหอสมุด
วันที่ 17 ธันวาคม 2558
ณ ห้องประชุมชั้น 4 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

08.30 น. - 09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00 น. - 09.30 น.	ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกล่าวต้อนรับคณะกรรมการประเมินตรวจสอบและนำเสนอรายงานการประเมินตนเอง (SAR)
09.30 น. - 10.00 น.	คณะกรรมการประเมินตรวจสอบซักถามประเด็นปัญหาจากการนำเสนอ
10.00 น. - 10.30 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10.30 น. - 11.00 น.	คณะกรรมการประเมินตรวจสอบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการประเภทนิสิตปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา
11.00 น. - 11.30 น.	คณะกรรมการประเมินตรวจสอบสัมภาษณ์บุคลากรสำนักหอสมุด
11.30 น. - 12.00 น.	คณะกรรมการประเมินตรวจสอบสัมภาษณ์ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด
12.00 น. - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น. - 14.30 น.	คณะกรรมการประเมินตรวจสอบพิจารณารายงานการประเมินตนเอง (SAR Online) และตรวจหลักฐานอ้างอิง
14.30 น. - 15.00 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
15.00 น. - 16.30 น.	คณะกรรมการประเมินตรวจสอบพิจารณารายงานการประเมินตนเอง (SAR Online) ตรวจหลักฐานอ้างอิงครบทุกตัวบ่งชี้ และสรุปผลการประเมินตรวจสอบ
16.30 น. - 17.00 น.	คณะกรรมการประเมินตรวจสอบรายงานผลการประเมินตรวจสอบ

ภาคผนวก จ

สรุปผลการประเมินตรวจสอบ
ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน
มหาวิทยาลัยนเรศวร
ประจำปีงบประมาณ 2556 - 2557

สรุปผลการประเมินประจำปีงบประมาณ 2556 - 2557

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้ที่	ผลประเมินตรวจสอบ	
		2556	2557
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	1.1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ. 1.1)	5 [7 ข้อ]	5 [8 ข้อ]
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ	2.1 ระบบการพัฒนาบุคลากร (สกอ. 2.4)	N/A [3 ข้อ]	5 [6 ข้อ]
	2.2 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารของหน่วยงาน (สกอ. 7.1)	5 [7 ข้อ]	5 [7 ข้อ]
	2.3 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ (สกอ. 7.2)	5 [5 ข้อ]	5 [5 ข้อ]
	2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ. 7.4)	5 [6 ข้อ]	5 [6 ข้อ]
องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ	3.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ (สกอ. 8.1)	5 [6 ข้อ]	5 [6 ข้อ]
องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไก การประกันคุณภาพ	4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน (สกอ. 9.1)	5 [8 ข้อ]	5 [8 ข้อ]
องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก	5.1 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม (สมศ. 11)	N/A [4 ข้อ]	5 [5 ข้อ]
	5.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ (สอดคล้องกับ ก.พ.ร.)	N/A -	5 [5 ข้อ]
	5.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สอดคล้องกับ ก.พ.ร.)	N/A [ค่าเฉลี่ย 4.16]	4 [ค่าเฉลี่ย 4.09]
	5.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน (ก.พ.ร.)	N/A [3 ข้อ]	5 [5 ข้อ]
รวม ปีงบประมาณ 2556 - 6 ตัวบ่งชี้ 30 คะแนน / ปีงบประมาณ 2257 - 11 ตัวบ่งชี้ 55 คะแนน		29	54
เฉลี่ย (เต็ม 5)		4.83	4.91
คิดเป็นร้อยละ		96.67	98.18

ภาคผนวก ฉ

แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพ

แผนดำเนินงานประกันคุณภาพ สำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2558

เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย สำนักหอสมุดจึงจัดทำแผนดำเนินงานประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ 2558 ดังนี้

กิจกรรม	พ.ศ. 2557			พ.ศ. 2558									
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.
1. การประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ 2557													
2. รายงานผลประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก ฯ													
3. ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ เพื่อพิจารณาผลการประเมินตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ 2557 และจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (QIP: Quality Improvement Plan) ประจำปีงบประมาณ 2558 จากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ													
4. จัดทำ SAR/CAR/YAR ฉบับพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ 2557 เสนอมหาวิทยาลัย													
5. จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (QIP: Quality Improvement Plan) ประจำปีงบประมาณ 2558 เสนอมหาวิทยาลัย													
6. ดำเนินกิจกรรม QA KM เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพแก่บุคลากร และเพื่อติดตามความก้าวหน้าของการเก็บรวบรวมหลักฐานอ้างอิงตามเกณฑ์การประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพประจำปีงบประมาณ 2558													
7. ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้บันทึกข้อมูลผลการดำเนินงาน รายการหลักฐานอ้างอิงรายตัวบ่งชี้ และวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งลงในฐานข้อมูล SAR/CAR online ประจำปีงบประมาณ 2558													
8. เสนอรายชื่อคณะกรรมการประเมินตรวจสอบประจำปีงบประมาณ 2558													
9. ตรวจสอบ/แก้ไข/ปรับปรุงข้อมูลผลการดำเนินงานและรายการหลักฐานอ้างอิงรายตัวบ่งชี้													
10. ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพเพื่อจัดทำการประเมินตนเอง (SAR) ในภาพรวมและเตรียมความพร้อมรับการประเมินตรวจสอบ													
11. ส่ง SAR ฉบับพิมพ์ และแจ้ง username/password แก่คณะกรรมการประเมินตรวจสอบเพื่อดำเนินการประเมินตรวจสอบล่วงหน้าในระบบฐานข้อมูล SAR/CAR online													