



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน

ปีงบประมาณ 2556

สำนักหอสมุด

มหาวิทยาลัยนเรศวร

27 พฤศจิกายน 2556

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

โดยคณะกรรมการประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านสารสนเทศ มีโครงสร้างการบริหารงาน 3 ฝ่าย ได้แก่ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายบริการสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งสำนักหอสมุดมีวิสัยทัศน์ คือ “สำนักหอสมุดเป็นศูนย์กลางนวัตกรรมบริการเพื่อการเรียนรู้ของสาธารณชน” และมีพันธกิจ ดังนี้

1. พัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศทั้งประเภทสิ่งพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่กระบวนการจัดหา การวิเคราะห์หมวดหมู่ การนำออกบริการให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน
2. พัฒนาศักยภาพบริหารที่นำไปสู่ความพึงพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากร/ผู้ให้บริการ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและประชาสัมพันธ์
3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีห้องสมุดโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ และเพียงพอสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวกและรวดเร็ว
4. พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี มีความคล่องตัวและรวดเร็ว โดยยึดหลักธรรมาภิบาลภายใต้บรรยากาศการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน
5. ส่งเสริมและสนับสนุนการบริการวิชาการทางสังคม การให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องสมุด การสืบค้นข้อมูล การมีส่วนร่วมพัฒนาห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
6. ส่งเสริมและสนับสนุนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อการอนุรักษ์สืบสาน พัฒนาและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทย

สำนักหอสมุดมีจุดเด่นที่น่าชื่นชม ได้แก่

1. มีการบริการที่โดดเด่น เช่น การบริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีบริการหลากหลายรูปแบบเพื่อสนับสนุนการวิจัยของบุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร
2. มีการเปิดพื้นที่บริการ 24 ชั่วโมงเพื่อการบริหารนิสิตและบุคลากร ซึ่งเป็นการบริหารจัดการที่ทัดเทียมกับหอสมุดในมหาวิทยาลัยต่างประเทศหรือนานาชาติ
3. มีการบริการด้านฐานข้อมูลดีมาก
4. มีการบริการด้านห้องค้นคว้าพิเศษ (ชั้น 3) ดีมาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ ดีมาก
6. กิจกรรม Library Say Hi เป็นกิจกรรม KM รูปแบบใหม่ซึ่งทำให้บุคลากรของสำนักหอสมุดได้รับความรู้และความสามัคคีผ่านการสื่อสารในเวลาเดียวกัน

สำนักหอสมุดมีจุดที่ควรพัฒนาและปรับปรุง ได้แก่

1. ควรจัดโครงการ/กิจกรรม หรือการดำเนินงานที่สะท้อนวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุดให้มากขึ้น เช่น การเป็นหอสมุดสาธารณะ เป็นต้น
2. ควรดำเนินการทำ Career path ของบุคลากรทุกคนให้ชัดเจน (แผนพัฒนาบุคลากรควรมีความชัดเจน)
3. ส่วนประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน ควรจะแยกออกมาจากส่วนงานอื่น หรือมีการกำหนดบทบาทที่ชัดเจนและครอบคลุม หรืออาจจะปรับชื่อตำแหน่งให้ครอบคลุมงานประชาสัมพันธ์
4. ควรมีกฤษฎีการทำงานประจำให้เป็นงานที่มีการวางแผนอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม
5. ส่วนของความภาคภูมิใจ ประเด็น “การเป็นที่ศึกษาดูงาน” อาจจะปรับเปลี่ยนเป็น “การเป็นสำนักหอสมุดต้นแบบ (แบบอย่าง)” เพื่อแสดงถึงศักยภาพสูงของสำนักหอสมุด
6. ควรกำหนดบทบาทหน้าที่ของ “คณะกรรมการดำเนินงาน” ของสำนักหอสมุดให้ชัดเจน
7. การบริการสังคมควรมีการทำงานเชิงรุกมากกว่าทำตามที่ร้องขอโดยโรงเรียนต่าง ๆ ซึ่ง อาจจะใช้แนวคิดของ CSR (Corporate Social Responsibility) มาช่วยเป็นแนวทางการดำเนินกิจกรรม
8. ควรมีการอำนวยความสะดวกของบริการยืม-คืนระหว่างสำนักหอสมุดกับห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร
9. ควรพิจารณาปรับปรุงบริการด้านการถ่ายเอกสารภายในหอสมุดอย่างเหมาะสม
10. ควรปรึกษารื้อกับมหาวิทยาลัยเรื่องงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเนื่องจากราคาของ ฐานข้อมูล และ e-Journal ปรับเพิ่มขึ้นทุกปี และควรมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านนี้ด้วย
11. ควรสำรวจฐานข้อมูลที่จำเป็นของแต่ละคณะเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดซื้อและดำเนินการให้มหาวิทยาลัยและสำนักหอสมุดร่วมกัน share ค่าใช้จ่ายโดยเลือกฐานข้อมูลที่สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้หลายๆคณะหรือสาขาวิชา
12. ควรเพิ่มเติมปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสำนักหอสมุดโดยตรงในการวิเคราะห์ความเสี่ยง เช่น ความเสี่ยงเรื่องความปลอดภัยเมื่อเปิดโซน 24 ชั่วโมง เป็นต้น
13. การทำกิจกรรม Library Say Hi ในแต่ละครั้งควรกำหนดประเด็นที่จะดำเนินการอย่างชัดเจนเพื่อประโยชน์ของบุคลากรและหน่วยงาน

แนวทางการพัฒนาในอนาคต

1. สำนักหอสมุดอาจจะเพิ่มพื้นที่การบริการ 24 ชั่วโมงโดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสมบูรณ์
2. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความสามารถและศักยภาพที่เท่าเทียมกันเพื่อเป็นประโยชน์ของหน่วยงาน
3. กำหนดกฎระเบียบการใช้บริการบางด้านที่เอื้ออำนวยต่อผู้บริการ รวมทั้งพื้นที่บริการที่เข้มงวดเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและเต็มศักยภาพ
4. สำนักหอสมุดอาจจัดทำคู่มือหนังสือแบบร่างเลื่อนจะทำให้แก้ไขปัญหาพื้นที่ที่มีอยู่จำกัดได้

5. ปรับปรุงระบบการประเมินการบริการของสำนักหอสมุดแบบออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมสำหรับผู้ประเมินฯ สามารถทำการประเมินได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

สำหรับการประเมินตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในครั้งนี้ สำนักหอสมุดได้รับการประเมินคุณภาพในระดับดีมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.83 ซึ่งสะท้อนการดำเนินการของผู้บริหารและบุคลากรของสำนักหอสมุดอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างดียิ่ง แต่อย่างไรก็ตามการพัฒนาคุณภาพเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ และคณะกรรมการหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการประเมินตรวจสอบคุณภาพครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของสำนักหอสมุดได้ในอนาคต

คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

27 พฤศจิกายน 2556



รายงานการประเมินตนเอง/ตรวจสอบ
Self/Check Assessment Report, SAR/CAR
ประจำปีงบประมาณ 2556
(ข้อมูล 1 ตุลาคม 2555 – 30 กันยายน 2556)

โดย

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร / คณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

วัน/เดือน/ปี ที่รายงานตนเอง
12 พฤศจิกายน 2556

วัน/เดือน/ปี ที่รายงานตรวจสอบ
27 พฤศจิกายน 2556

สารบัญ

หน้า

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	2
1.5	ปณิญาหน่วยงาน	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	14
1.14	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	15
1.15	แนวปฏิบัติที่ดี	15
1.16	แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาสำนักหอสมุดฯ	18
1.17	รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน	46
บทที่ 2	ส่วนสำคัญ	47
	องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	48
	องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ	55
	องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ	85
	องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	91
	องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก	98

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 3	ส่วนสรุป	117
	3.1 ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง/ตรวจสอบ	117
	3.2 ข้อสรุปโดยรวมจากตนเอง	118
	3.3 ความเห็น/ข้อเสนอแนะโดยสรุปจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	123
บทที่ 4	รายการหลักฐานอ้างอิง	129
ภาคผนวก	ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	131
	ข คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา	135
	ค ตารางผู้รับผิดชอบตามรายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ	139
	ง กำหนดการประเมินตรวจสอบคุณภาพ	143
	จ สรุปผลการประเมินตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ 2551 – 2555	147
	ฉ แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพ	153

บทสรุปผู้บริหารสำนักหอสมุด (Executive Summary)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการเรียนการสอนและให้บริการทางวิชาการแก่คณาจารย์ นิสิต บุคลากรของมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอก ด้วยทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงนวัตกรรมการให้บริการที่หลากหลายประเภท เพื่อเป็นศูนย์กลางของแหล่งข้อมูลทั่วโลกที่จะนำไปสู่ริชชาด้วยกระบวนการเทคโนโลยีที่ทันสมัย สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุด คือ “สำนักหอสมุดเป็นศูนย์กลางนวัตกรรมบริการเพื่อการเรียนรู้ของสาธารณชน” และจากวิสัยทัศน์ดังกล่าว สำนักหอสมุดจึงทบทวนและปรับแผนยุทธศาสตร์ในช่วงแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ที่ครอบคลุมภารกิจหลักในทุกมิติ โดยจำแนกยุทธศาสตร์ออกเป็น 7 ด้าน และกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ในเชิงปริมาณและคุณภาพอย่างชัดเจนในแต่ละปีงบประมาณ ได้แก่ 1) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการสารสนเทศ 2) การจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ 3) การบริหารจัดการที่มุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางนวัตกรรมบริการเพื่อการเรียนรู้ของสาธารณชน 4) การพัฒนาบุคลากรให้ไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดี 5) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่สนับสนุนการบริหารและการบริการ 6) การบริการวิชาการแก่สังคม และ 7) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 สำนักหอสมุด ดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปี รวมจำนวน 16 โครงการ/กิจกรรม และจากผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ จำนวน 54 ตัวชี้วัด พบตัวชี้วัดที่บรรลุผลสัมฤทธิ์ จำนวน 48 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 88.89

ในส่วนของการประกันคุณภาพ สำนักหอสมุดดำเนินโครงการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2545 โดยนำเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษามาใช้ในการประเมินตรวจสอบ และในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2551-2555 สำนักหอสมุดนำตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่พัฒนาโดย คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ชำนาญงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET: Provincial University Library Network) มาใช้เป็นเกณฑ์ตัดสินในการประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพภายใน จำนวน 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านการบริการห้องสมุด 2) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน 4) ด้านการบริหารจัดการ 5) ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และ 6) ด้านการบริการวิชาการ รวมตัวบ่งชี้ทั้งสิ้น จำนวน 33 ตัวบ่งชี้ โดยตั้งแต่ปีงบประมาณ 2552 เป็นต้นมา สำนักหอสมุดได้พัฒนาฐานข้อมูล SAR online เพื่อใช้ในการดำเนินโครงการประกันคุณภาพ

สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 นี้ สำนักหอสมุดได้นำตัวบ่งชี้คุณภาพสำหรับหน่วยงานระดับกอง/สถาบัน/สำนักตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด มาใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินตรวจสอบ จำนวน 5 องค์ประกอบ 11 ตัวบ่งชี้ โดยคำนวณค่าคะแนนจำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 1.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1 และ 4.1 สำหรับตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบการพัฒนาบุคลากร และตัวบ่งชี้ที่ 5.1-5.4 ภารกิจหลักนั้น ให้แสดงผลการดำเนินงานและหลักฐานเอกสารอ้างอิงแต่ไม่คำนวณค่าคะแนนในการประเมินตรวจสอบ

ผลการประเมินตนเองของสำนักหอสมุดในภาพรวม ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.83 จากคะแนนเต็ม 5

คำนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ดำเนินโครงการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง โดยนำตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาไปใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานการประเมิน ตรวจสอบในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2545 - 2550 และมีการปรับเปลี่ยนในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 - 2555 โดยนำเกณฑ์การตัดสินและตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่พัฒนาโดย คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) จำนวน 6 องค์ประกอบ รวมทั้งสิ้น 33 ตัวบ่งชี้ มาใช้ในการประเมินตรวจสอบ

การประกันคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ในครั้งนี้ มหาวิทยาลัยกำหนด เกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้คุณภาพสำหรับหน่วยงานระดับกอง/สถาบัน/สำนัก เป็นครั้งแรก จำนวน 5 องค์ประกอบ รวมทั้งสิ้น 11 ตัวบ่งชี้ และให้หน่วยงานคำนวณค่าคะแนนจำนวน 6 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 1.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1 และ 4.1 สำหรับตัวบ่งชี้ที่ 2.1 และ 5.1 - 5.4 ให้แสดงผลการดำเนินงานในรอบ ปีที่ผ่านมา

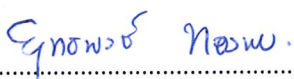
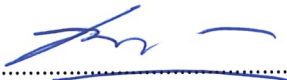
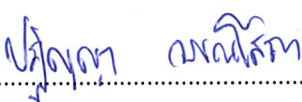
ขอขอบคุณคณะกรรมการประเมินตรวจสอบทุกท่านที่ให้เกียรติและสละเวลามาประเมิน ตรวจสอบการประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 พร้อมทั้งให้ ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาสำนักหอสมุดให้เจริญก้าวหน้าสืบต่อไป



(รองศาสตราจารย์ ดร.รัตติมา จินาหงษา)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

คณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

1. 
.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.รัตนา สนั่นเมือง) ประธานกรรมการ
2. 
.....
(อาจารย์ยุทธพงษ์ ทองพบ) กรรมการ
3. 
.....
(อาจารย์ธวัฒน์ ขวัญบุญ) กรรมการ
4. 
.....
(นางปราณี คำแหง) เลขานุการ
5. 
.....
(นายปริญญญา วรรณโสภะ) ผู้ช่วยเลขานุการ

คำนำ

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ได้รับมอบหมายจากสํานักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ให้ทำการตรวจประเมินคุณภาพภายในของสํานักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2556 (1 ตุลาคม 2555 - 30 กันยายน 2556) เพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการบริการของสํานักหอสมุดให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งคณะผู้ตรวจประเมินฯ ได้ดำเนินการโดยการตรวจสอบจากผลการประเมินคุณภาพภายในของสํานักฯ และยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานของสํานักหอสมุด ตามตัวบ่งชี้และวิธีการที่มหาวิทยาลัยกำหนด ในระหว่างการตรวจประเมิน คณะผู้ตรวจประเมินฯ ได้มีการตรวจสอบเอกสารหลักฐานตามสภาพจริง รวมทั้งสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร ตัวแทนคณาจารย์ ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุน และตัวแทนนิสิตระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาปัจจุบัน เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ มีการวิเคราะห์และสรุปผลการตรวจประเมินฯ รวมทั้งข้อสังเกตและข้อเสนอแนะต่างๆ โดยรวมและตามรายองค์ประกอบ คณะผู้ตรวจประเมินฯ ได้เสนอผลการตรวจประเมินฯ ด้วยวาจาต่อผู้บริหารสํานักฯ และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นเบื้องต้น

อย่างไรก็ตาม รายงานผลการตรวจเยี่ยมและประเมินคุณภาพภายในของสํานักหอสมุดนี้ เป็นรายงานผลการตรวจประเมินฯ เพื่อยืนยันสภาพที่เป็นจริง ตามข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากการตรวจประเมินฯ ของคณะผู้ตรวจประเมินฯ ซึ่งตรวจประเมินฯ ในรูปแบบของกัลยาณมิตร คณะผู้ตรวจประเมินฯ จึงหวังว่าข้อมูลในรายงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อสํานักหอสมุดในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการบริการต่อไปในอนาคต



(รองศาสตราจารย์ ดร.รัตนา สนั่นเมือง)

ประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในสํานักหอสมุด

27 พฤศจิกายน 2556

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 ดำเนินงานในการกิจตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2539 โดยมีการแบ่งส่วนราชการเป็น 5 ฝ่าย คือ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายบริการ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากร และวิเคราะห์สนเทศ ฝ่ายวารสารและหนังสือพิมพ์ ฝ่ายสื่อโสตทัศนศึกษา

ในปี พ.ศ. 2551 สำนักหอสมุดดำเนินการปรับโครงสร้างการบริหารงานเพื่อความเหมาะสมและคล่องตัวในการดำเนินการกิจให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งมีมติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยนเรศวร 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

สำนักหอสมุดกำหนดนโยบายการบริหารงานที่มุ่งให้การดำเนินงานมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้วยความมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ดังนั้น ในทุกภารกิจจึงมีการพัฒนาเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องกลายเป็นวัฒนธรรมในการทำงานที่สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการที่เกิดจากความร่วมมืออันดีระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ

1.4 ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์

ปณิธาน

พัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

วิสัยทัศน์

สำนักหอสมุดเป็นศูนย์กลางนวัตกรรมการบริการเพื่อการเรียนรู้ของสาธารณชน

พันธกิจ

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

วัตถุประสงค์

1. เป็นองค์กรที่เป็นแหล่งเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต
2. เป็นองค์กรที่ให้บริการที่สร้างความพึงพอใจและเกื้อกูลต่อการใฝ่รู้ใฝ่เรียน
3. เป็นองค์กรที่มุ่งพัฒนาส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย

1.5 ปฏิญญาหน่วยงาน

ส่วนนำ (PREAMBLE)

ปฏิญญานี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบดำเนินการของสำนักหอสมุด ซึ่งเป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเข้าใจในบทบาท หน้าที่ และภารกิจอันจะทำให้ทุกภาคส่วนมุ่งปฏิบัติงานที่เกื้อกูลและส่งเสริมงานของสำนักหอสมุด ให้เป็นไปตามปฏิญญา อันจะนำไปสู่การพัฒนามหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกันในลักษณะบูรณาการโดยรวมต่อไป

ส่วนที่ 1 เป้าหมาย (GOAL)

เป็นศูนย์กลางของแหล่งข้อมูลทั่วโลกที่จะนำไปสู่วิชาด้วยกระบวนการเทคโนโลยีที่ทันสมัย

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. มีระบบจัดการข้อมูลทันสมัยมีการปรับปรุงทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ส่วนที่ 4 ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ (INPUTS)

1. บุคลากร (Man)
 - ก. บรรณารักษ์ มีความรู้ความสามารถในด้านวิชาชีพ การบริหารจัดการ และมีการพัฒนาตนเองให้ทันสมัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - ข. บุคลากรสายสนับสนุน มีมนุษยสัมพันธ์ เต็มใจให้บริการ 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 และบุคลากรสามารถสร้างผลงานวิชาการ/งานวิจัยที่มีคุณภาพ
2. เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตของสาธารณชน

3. มีสื่อความรู้และทรัพยากรสารสนเทศที่กว้างขวาง ทันสมัยในระดับนานาชาติ เป็นฐานข้อมูลที่นำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life long learning)
4. เป็นองค์กรที่มีระบบการจัดการที่ได้รับความเชื่อถือ และยอมรับของสาธารณชน

1.6 นโยบายคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับผลผลิต

นโยบายด้านบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ดำเนินการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมอย่างทั่วถึงเพื่อให้จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการ และครอบคลุมทุกหลักสูตร/สาขาวิชา ด้วยกระบวนการที่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ทุกขั้นตอน

นโยบายด้านบริการสารสนเทศ ดำเนินการบริการสารสนเทศที่ให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการทุกกลุ่ม โดยให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในแง่ทรัพยากรสารสนเทศ กระบวนการบริการ และบุคลากรผู้ให้บริการ

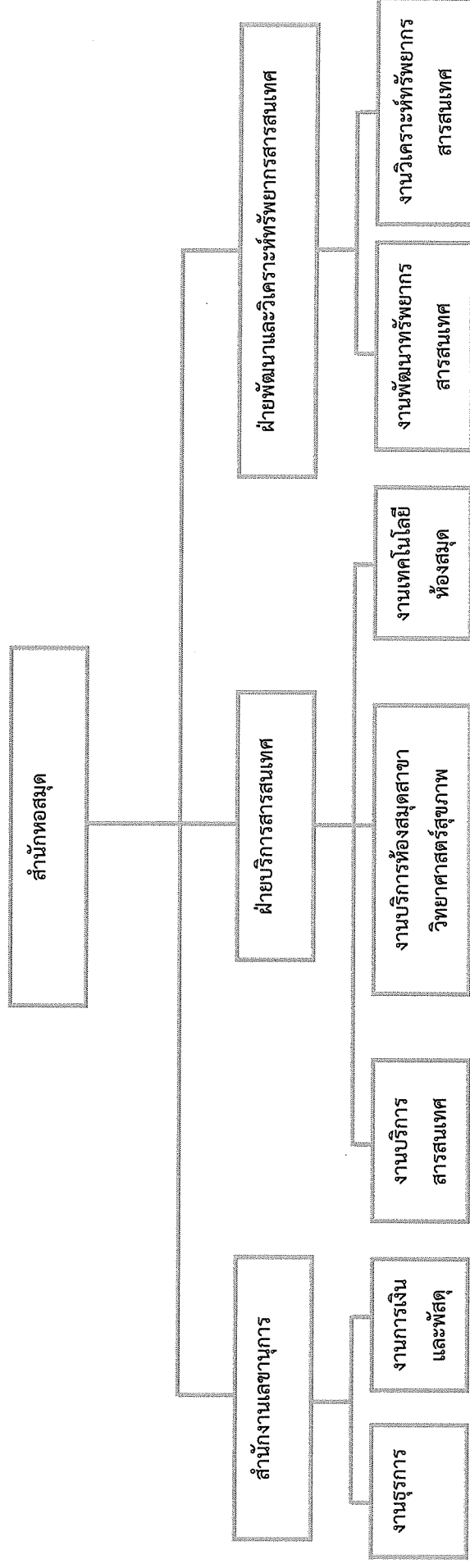
นโยบายด้านเทคโนโลยีห้องสมุด สนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการบริการในทุกภารกิจ

นโยบายด้านการบริหารจัดการ ปรับปรุง/พัฒนากระบวนการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุดด้วยความโปร่งใสบนความร่วมมือของบุคลากรทุกคน

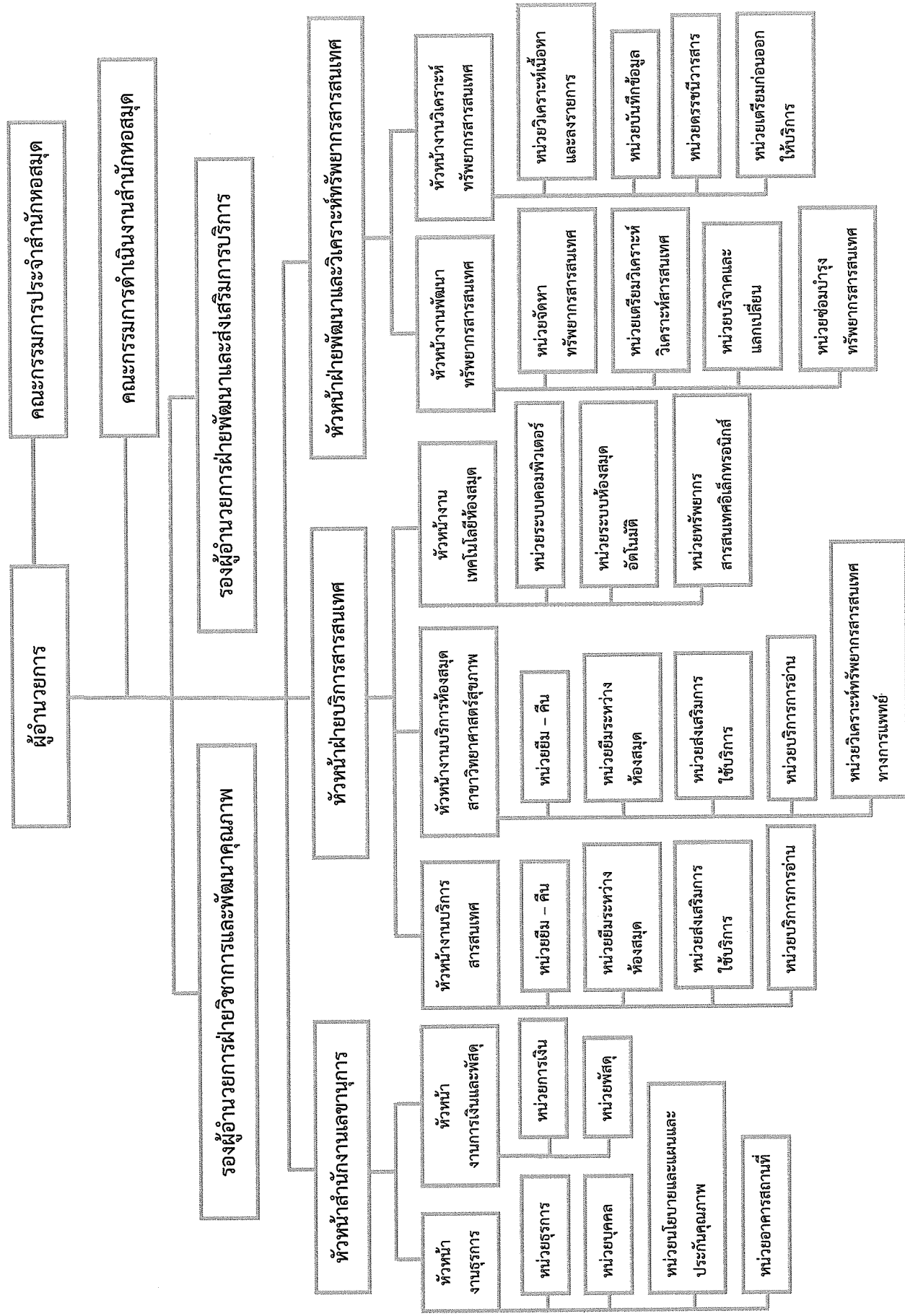
นโยบายด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม ให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในการให้ความรู้การดำเนินงานห้องสมุดโดยให้ความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

นโยบายด้านการบำรุงศิลปวัฒนธรรม ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ สืบสานประเพณี วัฒนธรรมไทย และสถาบันหลักของชาติโดยการมีส่วนร่วมระหว่างบุคลากรและผู้ให้บริการสำนักหอสมุด

1.7 โครงสร้างองค์กร



1.8 โครงสร้างการบริหาร



1.9 รายชื่อผู้บริหารชุดปัจจุบัน

1. รศ.ดร.รัตติมา	จินาพงษา	ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด
2. นางวสุลี	โพธิ์รังสียากร	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและพัฒนาคุณภาพ
3. นางสาวธนพร	ประเสริฐกุล	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมการบริการ
4. นางสาวขวัญตระกูล	กลิ่นสุคนธ์	รักษาการในตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ
5. นางสาวพรทิพย์	อาจวิชัย	รักษาการในตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากร สารสนเทศ
6. นางปราณี	คำแหง	หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ

1.10 รายชื่อคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด

1. รศ.ดร.รัตติมา	จินาพงษา	ประธานกรรมการ
2. นางวสุลี	โพธิ์รังสียากร	กรรมการ
3. ผศ.ดร.ดิเรก	ธีระภูธร	กรรมการ
4. ผศ.สุทัศน์	เยี่ยมวัฒนา	กรรมการ
5. พญ.วิมลรัตน์	หออัษฎาวุธ	กรรมการ
6. ผศ.ดร.สุชาติ	แย้มเม่น	กรรมการ
7. ผศ.ดร.อนันต์	อุ้นอรุณ	กรรมการ
8. ดร.นิสาพร	วัฒนศัพท์	กรรมการ
9. นางสาวธนพร	ประเสริฐกุล	กรรมการและเลขานุการ

1.11 รายชื่อคณะกรรมการประกันคุณภาพ

1. รศ.ดร.รัตติมา	จีนาพงษา	ที่ปรึกษา
2. นางวสุลี	โพธิ์รังสิยากร	ประธานกรรมการ
3. นางสาวธนพร	ประเสริฐกุล	กรรมการ
4. นางสาวขวัญตระกูล	กลิ่นสุคนธ์	กรรมการ
5. นางสาวพรทิพย์	อาจวิชัย	กรรมการ
6. นางสาวศศิธร	ดิณะมาศ	กรรมการ
7. นางสาวสุมาลี	อิมศิลป์	กรรมการ
8. นางรวิวรรณ	ศรีอำไพ	กรรมการ
9. นายเกติษฐ	เกิดโสภา	กรรมการ
10. นางกนกอร	ไชยาเผือก	กรรมการ
11. นางสุนิสา	พรหมมณี	กรรมการ
12. นางปราณี	คำแหง	กรรมการและเลขานุการ
13. นายปฎิญา	วรรณโสภา	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

1.12 ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ อาคารสถานที่ และบุคลากร

งบประมาณ

สำนักหอสมุดได้รับการสนับสนุนงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2556 ดังนี้

งบประมาณแผ่นดิน	9,777,900	บาท
กองทุนทั่วไป		
เงินเดือนและค่าจ้างประจำ		
เงินเดือนและค่าจ้างประจำ	5,358,100	บาท
ค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ		
ค่าตอบแทน	43,000	บาท
ค่าใช้สอย	31,400	บาท
ค่าวัสดุ	4,336,600	บาท
กองทุนสินทรัพย์ถาวร		
ค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ		
ค่าใช้สอย	8,800	บาท
งบประมาณรายได้	36,227,578	บาท
กองทุนทั่วไป		
ค่าจ้างชั่วคราว		
ค่าจ้างชั่วคราวรายเดือน	3,714,720	บาท
ค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ		
ค่าตอบแทน	2,167,600	บาท
ค่าใช้สอย	2,086,300	บาท
ค่าวัสดุ	3,469,980	บาท
ค่าสาธารณูปโภค	20,000	บาท
เงินอุดหนุน		
เงินอุดหนุนทั่วไป	545,000	บาท
กองทุนสินทรัพย์ถาวร		
ค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ		
ค่าใช้สอย	12,119,578	บาท
ค่าครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง		
ค่าครุภัณฑ์	11,134,400	บาท
สิ่งก่อสร้าง	865,000	บาท
กองทุนบริการวิชาการ		
เงินอุดหนุน		
เงินอุดหนุนทั่วไป	60,000	บาท

กองทุนทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

เงินอุดหนุน

เงินอุดหนุนทั่วไป	45,000	บาท
รวมงบประมาณทั้งสิ้นที่ได้รับในปีงบประมาณ 2556 จำนวน	46,005,478	บาท

อาคารสถานที่

ชั้นที่ 1 พื้นที่ 1,837.20 ตารางเมตร ประกอบด้วย ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ บริการยืม-คืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการห้องชมภาพยนตร์ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ หนังสือนวนิยาย วรรณกรรมเยาวชน เรื่องสั้น มุมความรู้ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 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 ห้องบริการอินเทอร์เน็ต (ห้องฝึกอบรม) หนังสือตำราภาษาไทย พื้นที่นั่งอ่าน บริการถ่ายเอกสาร

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

ชั้นที่ 4 พื้นที่ 604.35 ตารางเมตร ประกอบด้วย สำนักงานเลขานุการ และห้องทำงานผู้บริหารหอประวัตินมหาวิทยาลัยนเรศวร ห้องศูนย์เทปและหนังสือธรรมะท่านผู้หญิงมณีรัตน์ บุณาค และห้องประชุม

บุคลากร

สำนักหอสมุดมีบุคลากรรวมทั้งสิ้น 58 คน จำแนกดังนี้

จำแนกตามตำแหน่ง/ประเภท

ตำแหน่ง	ข้าราชการ	พนักงาน มหาวิทยาลัย	พนักงาน ราชการ	ลูกจ้าง ประจำ	พนักงาน มหาวิทยาลัย โดยใช้เงิน รายได้	พนักงาน ราชการ โดยใช้เงิน รายได้	รวม
บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ	1	-	-	-	-	-	1
บรรณารักษ์ชำนาญการ	1	-	-	-	-	-	1
บรรณารักษ์	4	5	-	-	3	-	12
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1	2	1	-	1	-	5
นักวิชาการพัสดุ	1	1	-	-	-	-	2
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	2	1	-	-	-	-	3
นักวิชาการเงินและบัญชี	1	1	1	-	-	-	3
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2	-	-	-	1	-	3
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	-	1	-	-	-	-	1
นักเอกสารสนเทศ	-	3	1	-	7	-	11
นักวิชาการช่างศิลป์	-	-	-	-	1	-	1
นักประชาสัมพันธ์	-	-	-	-	1	-	1
เจ้าหน้าที่ระบบงาน คอมพิวเตอร์	-	-	-	-	1	-	1
พนักงานห้องสมุด	-	-	1	-	-	-	1
ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	1	-	-	-	-	7	8
พนักงานพิมพ์	-	-	-	2	-	-	2
พนักงานขับรถยนต์	-	-	-	-	-	1	1
คนสวน	-	-	-	-	-	1	1
รวม	14	14	4	2	15	9	58

จำแนกตามตำแหน่ง/ระดับ

ตำแหน่ง	ระดับตำแหน่ง									รวม
	ผู้อำนวยการกอง หรือ เทียบเท่า	เชี่ยวชาญ	ชำนาญการ พิเศษ	ชำนาญการ	ชำนาญงาน	ปฏิบัติการ	ส 4	ส 2	ไม่มี ระดับ	
ผู้บริหาร	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
บรรณารักษ์	-	1	1	8	-	4	-	-	-	14
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	-	-	-	1	-	2	-	-	1	4
นักวิชาการพัสดุ	-	-	-	1	-	1	-	-	-	2
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	-	-	-	2	-	1	-	-	-	3
นักวิชาการเงินและบัญชี	-	-	-	1	-	1	-	-	1	3
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	-	-	-	2	-	1	-	-	-	3
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
นักเอกสารสนเทศ	-	-	-	2	-	8	-	-	1	11
นักวิชาการช่างศิลป์	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
นักประชาสัมพันธ์	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
เจ้าหน้าที่ระบบงาน คอมพิวเตอร์	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
พนักงานห้องสมุด	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	-	-	-	-	1	-	-	-	7	8
พนักงานธุรการ	-	-	-	-	-	-	1	1	-	2
พนักงานขับรถยนต์	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
คนสวน	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
รวม	1	1	1	17	1	22	1	1	13	58

1.13 ความภาคภูมิใจ/ความโดดเด่น

สำนักหอสมุดในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับในการเป็นหน่วยงานให้บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ และมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการดำเนินงาน ปีงบประมาณ 2556 มีปัจจัยความสำเร็จที่มาจากการร่วมคิด ร่วมทำของทีมงาน ปรากฏเป็นความภาคภูมิใจ ดังนี้

1. การนำองค์กร

ผู้บริหาร นำองค์กรด้วยภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ วัฒนธรรม ค่านิยมองค์กร และหลักธรรมาภิบาล ที่คำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ ขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโต ก้าวหน้า ใช้กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์และการประกันคุณภาพเพื่อติดตามความสำเร็จ สร้างบรรยากาศการดำเนินงานที่นำไปสู่การปรับปรุงงานทั่วทั้งองค์กร การบรรลุกลยุทธ์ การสร้างสรรค์นวัตกรรม และการเรียนรู้ร่วมกัน พร้อมทั้งสร้างความผูกพันของบุคลากรเพื่อให้องค์กรมีขีดความสามารถสูงขึ้น เพื่อนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ และเป้าหมาย ของสำนักหอสมุด

2. การสนับสนุนการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยของมหาวิทยาลัยนเรศวร

จัดบริการสนับสนุนการวิจัย (Research Support) เพื่อสนับสนุนการทำวิจัย ผลงานทางวิชาการ ให้กับคณาจารย์ นักวิจัย นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา โดยดำเนินการให้บริการในรูปแบบที่หลากหลาย อาทิ Ask Librarian, Citation Analysis, Online Tutorial, Reference Management, Scholarly Research Report, Journal Impact Factor-JIF, Scholarly Publishing และ Clinic Library เป็นต้น

3. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการ จำนวน 43 ฐานข้อมูล ครอบคลุมทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา คือ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์สุขภาพ และสังคมศาสตร์ ซึ่งมีสถิติการใช้ฐานข้อมูลที่เพิ่มขึ้นทุกฐานข้อมูล

4. บริการ 24 ชั่วโมง

สำนักหอสมุดตอบสนองความต้องการของนิสิต ในการให้บริการ 24 ชั่วโมงช่วงสอบกลางภาค (Mid-term) ปลายภาค (Final) ทั่วทั้งอาคาร และจัด Zone-24 ด้วยพื้นที่นั่งอ่าน 200 ที่นั่ง เพื่อสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าอย่างไร้ขีดจำกัดด้านเวลา นับเป็นบริการที่ได้รับความนิยมจากนิสิตเป็นจำนวนมาก

5. การพัฒนา/ปรับปรุงระบบเทคโนโลยี

มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสนับสนุนการบริการและการปฏิบัติงาน โดยพัฒนาขึ้นใหม่จำนวน 16 ระบบ และปรับปรุง จำนวน 11 ระบบ ส่งผลให้การดำเนินงานต่าง ๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น เกิดนวัตกรรมใหม่ และได้ส่งเสริมแบ่งปันให้หน่วยงานอื่น นำไปใช้ประโยชน์ อาทิ ระบบฐานข้อมูล NU Library Online Purchasing System ฐานข้อมูลครุภัณฑ์ เป็นต้น

6. การเป็นที่ศึกษาดูงาน

สำนักหอสมุดได้รับความไว้วางใจในการเป็นสถานที่ศึกษาดูงานสำหรับแขกของมหาวิทยาลัยนเรศวรของชาวต่างประเทศ ในภูมิภาคอาเซียน ตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ ภายในประเทศ ได้เข้าศึกษาดูงาน การบริหารจัดการ และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

1.14 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ระบบการประกันคุณภาพ

การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพใช้ตามระบบของมหาวิทยาลัย และระบบการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุดที่ดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมานั้น ได้ใช้องค์ประกอบ ดังนี้ และเกณฑ์การตัดสินตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ในปี พ.ศ. 2551 ได้ปรับเปลี่ยนมาใช้ตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งพัฒนาโดยคณะทำงานช่วยห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคที่เน้นกระบวนการปัจจัยนำเข้า และผลผลิตเพื่อให้ภารกิจของสำนักหอสมุดบรรลุตามวัตถุประสงค์

ในปี พ.ศ. 2556 มหาวิทยาลัยนเรศวรได้กำหนดเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน โดยประยุกต์เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา 2553 ของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานสนับสนุน จำนวน 4 องค์ประกอบ ในองค์ประกอบที่ 1,7,8,9 และกำหนดเกณฑ์การประเมินเพิ่มเติมเฉพาะที่สอดคล้องกับพันธกิจหลักและปณิญาของหน่วยงาน ตามกระบวนการประเมินทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ แลผลผลิต

กลไกการประกันคุณภาพ

สำนักหอสมุดดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยถือว่า การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารที่ต้องดำเนินการ เพื่อพัฒนาคุณภาพงาน มีคณะกรรมการประกันคุณภาพโดยมีผู้อำนวยการสำนักหอสมุดเป็นประธาน รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่กำกับดูแลด้านประกันคุณภาพเป็นผู้ดำเนินการ พิจารณาระบบการประกันคุณภาพเพื่อการพัฒนา และจัดทำแผนการพัฒนาคูณภาพของสำนักหอสมุด

1.15 แนวปฏิบัติที่ดี

1. มีการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมของสำนักหอสมุด
2. ให้บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุน กระบวนการเรียนการสอนของคณาจารย์ การเรียนรู้ของนิสิต และการเพิ่มผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัย
3. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพโดยการมีส่วนร่วมจากผู้ใช้บริการ
4. ปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
5. ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ
6. ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการฐานข้อมูลบริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ
7. ปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการบริหารและการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ
8. พัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนการเป็นแหล่งข้อมูลผลงานทางวิชาการของบุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร

9. พัฒนาระบบการสื่อสารขององค์กรให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบข้อมูล ข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์อย่างทั่วถึง
10. พัฒนาความรู้และทักษะการให้บริการของบุคลากร
11. พัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งให้เกิดการเรียนรู้ และมีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงได้
12. บริหารงานแบบมีส่วนร่วมที่มาจากความความร่วมมือของทุกภาคส่วนและเกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่ชัดเจน โปร่งใส
13. ให้บริการวิชาการแก่สังคมขององค์กรที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน สังคม
14. มีส่วนร่วมการอนุรักษ์ สืบสานวัฒนธรรมไทย

1.16 แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาสำนักหอสมุดจากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ 2555

ส่วนที่ 1: แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

จากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

ประจำปีงบประมาณ 2555

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป		
องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริการห้องสมุด						
องค์ประกอบย่อย การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ						
1.1 ค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า	1	2	1	1	1. เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณที่ได้รับในแต่ละปี ทำให้มีข้อจำกัดในการที่จะสามารถจัดซื้อทรัพยากรต่าง ๆ ให้เพียงพอกับความต้องการ ดังนั้นทางหอสมุดน่าจะพิจารณาดำเนินการ - สรุปรวบรวมข้อมูลทรัพยากรที่มีอยู่ในปัจจุบันโดยแยกตามกลุ่มผู้รับบริการและตามประเภทการใช้งาน (ถ้าเป็นไปได้) ซึ่งได้แก่ ใช้ในด้านการวิจัย ด้านการเรียนการสอนซึ่งอาจแยกตามกลุ่มวิชา แล้วทำการวิเคราะห์ความเพียงพอของทรัพยากร ณ ปัจจุบันออกมา - พิจารณาจัดเรียงลำดับความสำคัญตามข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เพื่อจัดสรรเงินลงไปตามความจำเป็น	1. ผู้บริหารสำนักหอสมุดมีนโยบายด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบโดยเฉพาะฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ครอบคลุมวิชาทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และการสะท้อนวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยใช้งบประมาณที่ได้รับในแต่ละปีอย่างจำกัด เป็นการสะท้อนประสิทธิภาพด้านการจัดการงบประมาณอย่างประหยัดและคุ้มค่า 2. สำนักรวบรวมความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการ 3. วิเคราะห์ข้อมูลร้อยละของการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการจากข้อเสนอแนะ/ส่งชื่อของผู้ใช้บริการ 4. สำนักหอสมุดมีเครือข่าย NULINET ภายใต้มหาวิทยาลัยที่ใช้บริการสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างคณะ เป็นการลดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่ซ้ำซ้อน 5. ดำเนินภารกิจให้เป็นไปตามปฏิญญาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2554 ส่วนที่ 2 วัตถุประสงค์: ข้อ 3. เป็นองค์กรที่มุ่งพัฒนาส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป		
					2. สำนักหอสมุดมีเครือข่ายที่สามารถหมุนเวียนใช้ทรัพยากรร่วมกันได้ซึ่งน่าจะสามารถช่วยประหยัดงบประมาณที่ต้องใช้ในการจัดซื้อทรัพยากรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น หนังสือ หรือ เอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ดังนั้น จึงควรพิจารณาในการหาทางเพิ่มความสะดวกให้กับผู้รับบริการในเรื่องดังกล่าวนี้ ข้อเสนอแนะ 1. ตามเกณฑ์ตัวชี้วัดนี้ไม่อาจสะท้อนถึงระบบและกลไกการวางแผนจัดหาทรัพยากรและนำไปสู่การประเมินและปรับปรุง 2. การพิจารณาในส่วนของวงเงินงบประมาณ อาจต้องพิจารณาควบคู่กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อสะท้อนว่าแม้วงเงินไม่เพิ่มเติมแต่เพียงพอลต่อความต้องการของผู้รับบริการ	ส่วนที่ 3 คุณลักษณะที่พึงมี: ข้อ 1. มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายทุกรูปแบบ ส่วนที่ 4 ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ: ข้อ 3 ข. มีแผนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ส่วนที่ 5 กระบวนการดำเนินงาน: ข้อ 1. จัดหาและจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ส่วนที่ 6 ผลลัพธ์: ข้อ 3. มีสื่อความรู้และทรัพยากรสารสนเทศที่กว้างขวางทันสมัยในระดับนานาชาติ เป็นฐานข้อมูลนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-long learning) 6. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 8.1 (สกอ.) ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป		
องค์ประกอบย่อย การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ						
1.2 เวลาเฉลี่ย ใน ก ำ ร ดำเนินการตั้งแต่ รับทรัพยากร สารสนเทศและ นำ ำ อ อ ก ให้บริการ	3	4	3	4	1. การที่ทางสำนักหอสมุดจัดบริการหนังสือเร่งด่วนเป็นเรื่องที่ดี แต่อย่างไรก็ตาม ถ้าหากว่าผู้รับบริการเลือกใช้บริการมากขึ้นในอนาคตก็จะทำให้การดำเนินการกับหนังสืออื่น ๆ เพื่อนำออกมาให้บริการต้องใช้เวลามากยิ่งขึ้น ดังนั้น น่าจะพิจารณาในการกำหนดเกณฑ์สำหรับการให้บริการหนังสือเร่งด่วนหรือแนวทางในการจำแนกตามความเร่งด่วน 2. ระยะเวลาเฉลี่ยที่ได้ในทางหอสมุดน่าจะวิเคราะห์ว่ามาจากปัจจัยอะไร เช่น อาจมาจากประสิทธิภาพในการดำเนินการ หรือมาจากข้อจำกัดในเรื่องของจำนวนบุคลากรที่ดำเนินงาน ถ้าหากมาจากประสิทธิภาพทางหอสมุดจะได้ทำแผนในการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน แต่ถ้าหากมาจากข้อจำกัดเรื่องจำนวนบุคลากร ก็อาจต้องมาวิเคราะห์ร่วมกับผลการประเมินความพึงพอใจถ้าประเมินแล้วตัวเลขที่ได้ไม่มีปัญหา ทางหอสมุดก็อาจไม่จำเป็นต้องเพิ่มบุคลากรลงไป	1. จำนวนบรรณารักษ์วิเคราะห์หมวดหมู่ค่อนข้างจำกัดเมื่อเทียบกับจำนวนหนังสือที่สั่งซื้อและหนังสือบริจาคในแต่ละปีงบประมาณ ควรพิจารณาคัดเลือกบุคลากรตำแหน่งบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศเพื่อฝึกฝนทักษะในการวิเคราะห์หมวดหมู่หนังสือระบบ LC และ NLM ซึ่งเป็นการพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ด้วยการเพิ่มขีดความสามารถและฝึกฝนทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับบริการ Quick Catalog ให้ทันเวลาทันความต้องการของผู้ใช้บริการ 2. การมีบริการ Quick Catalog แก่ผู้ใช้บริการที่ต้องการหนังสือเร่งด่วน ควรกำหนดเกณฑ์/ข้อควรปฏิบัติในการให้บริการ เช่น เรียงลำดับก่อน-หลังตามคำขอ หรือเรียงลำดับความสำคัญตามประเภทของหนังสือ เป็นต้น 3. การวิเคราะห์เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศจากงานพัฒนา ๆ จนถึงการนำออกให้บริการนั้น สำนักหอสมุดดำเนินการตามสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน และจากการจัดกิจกรรม NU Book Fair ในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี ที่ผู้ใช้บริการสามารถเสนอแนะ/สั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศได้ทันที และสามารถใช้บริการ Quick Catalog ได้ ซึ่งเป็นกลไกขั้นตอนและระยะเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เสนอแนะ/สั่งซื้อหนังสือ ที่เน้นประเด็นความทันเวลาและตรงตามความต้องการ 5. ดำเนินภารกิจให้เป็นไปตามบัญญัติสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พ.ศ. 2554

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผล ประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผล ประเมิน	เป้าหมายต่อไป		
1.3 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลห้องสมุดพัฒนา	5	5	3	5	1. ควรมีการศึกษความจำเป็นหรือสำรวจความต้องการในการจัดทำฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณากำหนดแผนการพัฒนา ระบบฐานข้อมูลของสำนักหอสมุด ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อเป้าหมายต่าง ๆ ที่ทางสำนักหอสมุดที่ได้วางไว้ 2. ในเกณฑ์ข้อที่ 5 หลักฐานที่ให้มาเป็นการประเมินความพึงพอใจโครงการ NU Book Fair (มีเพียงคำถามเดียวที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดซื้อออนไลน์ แต่เป็นคำถามในภาพรวม) ซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลที่ทางสำนักหอสมุดได้พัฒนาขึ้นมาในข้อ 2 ทั้งหมด 13 ฐานข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ในด้านการพัฒนาฐานข้อมูล ดังนั้น ทางสำนักหอสมุดน่าจะดำเนินการสำรวจ ข้อมูลในด้านต่าง ๆ ซึ่งรวมถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฐานข้อมูลทั้ง 13 ฐานนี้ ทั้งนี้เพื่อผลลัพธ์ที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงต่อไป	ภาคผนวก การกิจหลัก: ข้อ 1. พัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งประเภทสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่กระบวนการจัดหา การนำออกบริการให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน 1. จัดทำแผนระบบสารสนเทศ (Information System Plan) ซึ่งเป็นแผนระยะยาวที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด (ยุทธศาสตร์ที่ 5 เทคโนโลยีที่สนับสนุนการบริหารและการบริการ) และวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุดในการเป็นศูนย์กลางนวัตกรรมบริการเพื่อการเรียนรู้ของสาธารณชน 2. สำรวจความต้องการหรือประชุมปรึกษาหารือกับฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นหรือหัวข้อที่สำนักหอสมุดสมควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลขึ้นเองโดยพิจารณาจากข้อมูลสารสนเทศ ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ ที่มีคุณภาพ พร้อมใช้งาน 3. สำรวจความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นเองให้ครบทุกฐานข้อมูลเพื่อปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิภาพการสร้างสรรค่นวัตกรรมอย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกับภารกิจหลักในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีห้องสมุดให้สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวกและรวดเร็ว 4. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 7.3 (สกอ.) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ เพื่อนำมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงการบริหาร การวางแผน การตัดสินใจของผู้บริหาร และการบริการ

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป		
องค์ประกอบย่อย การบริการสารสนเทศ						
1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด	4	5	4	5	1. ควรพิจารณาแนวทางในการเพิ่มจำนวนผู้ตอบแบบประเมินเพื่อให้มีจำนวนมากเพียงพอในการที่จะเป็นตัวแทนผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่ม 2. คำถามในบางข้อมีลักษณะที่เป็นภาพรวมไม่สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริการได้ตรงจุด	1. สำนวนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการสำนักหอสมุดที่มีแบบแผนตามระเบียบวิธีวิจัย เพื่อความน่าเชื่อถือของผลสำรวจ อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปีการศึกษา 2. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 2.5 (สกอ.) ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ (ข้อ 6) 3. ดำเนินภารกิจให้เป็นไปตามปณิธานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2554 ส่วนที่ 5: ข้อ 8. มีระบบการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรและความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง
1.5 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	5	5	5	5	1. ควรมีการติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียนอยู่เป็นระยะ (ความสม่ำเสมอในการดูแลแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ) 2. ควรเพิ่มช่องทางในการแจ้งข้อร้องเรียนเนื่องจากตามหลักฐานที่ให้มีเพียง 2 ช่องทางคือ ผ่านตู้ร้องเรียน และผ่านแบบสอบถามความพึงพอใจ 3. ควรพิจารณาการออกแบบแบบประเมินความไม่พึงพอใจและขอรับข้อเสนอแนะ เพื่อสะท้อนการพัฒนาผ่านระบบออนไลน์ 4. ควรพิจารณาจัดกลไกการรับข้อร้องเรียนประจำวัน เพื่อสรุปการแก้ไขตามข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ ในรูปแบบการทำรายงานประจำวัน	1. กำหนดตัววัดข้อร้องเรียนที่มีจำนวนลดลงในแต่ละประเด็นร้องเรียนเปรียบเทียบกับเป็นรายปี เพื่อสะท้อนผลสัมฤทธิ์ของการแก้ไขข้อร้องเรียน 2. เพิ่มช่องทางการร้องเรียนตามสถานการณ์ในปัจจุบัน 3. ดำเนินการรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้ให้บริการที่นอกเหนือจากการแจ้งข้อร้องเรียนและการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ เช่น การสนทนากลุ่มกับผู้ใช้บริการทุกประเภทเพื่อการได้รับข้อมูลย้อนกลับ ผู้การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป		
1.6 ปริมาณการให้บริการที่มีสิทธิ์ยืม	2	3	2	3	-	รวบรวมข้อมูลสถิติการยืมที่สามารถนำมาวิเคราะห์และจำแนกประเด็นเพื่อตอบโจทย์ที่ได้หลายมิติโดยดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
1.7 ร้อยละของการใช้ปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่ม	5	5	5	5	-	1. รวบรวมข้อมูลสถิติการใช้ฐานข้อมูลที่สำคัญหอสมุดขอรับพื้นฐานข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าและความเป็นในการต่ออายุสมาชิกในปีต่อไป 2. สถิติการใช้ฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการบริหารจัดการและการตัดสินใจ
1.8 จำนวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service)	-	-	-	-	-	-
1.9 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Service)	5	5	5	5	-	พิจารณาบทบาทของการให้บริการเชิงรุกที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เพิ่มช่องทางการเข้าถึงผู้ใช้บริการผ่านอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารที่หลากหลายรูปแบบ

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป		
1.10 จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)	5	5	5	5	- สำนักหอสมุดมีจุดแข็งด้านการให้บริการ E-service แต่อย่างไรก็ตาม กระบวนการพัฒนาควรมีการปรับปรุงการดำเนินการให้เป็นระบบมากขึ้น ตั้งแต่กระบวนการได้มาซึ่งความต้องการ (requirement) ซึ่งอาจได้มาจากการสำรวจผู้ใช้งาน หรือมาจากปัญหา หรือการระดมสมอง เป็นต้น และกระบวนการประเมินผล E-service ว่าสามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาต่อไป	แนวทางเสริมคุณภาพสืบเนื่องกับตัวบ่งชี้ที่ 1.3
1.11 ค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุดต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า	2	3	2	3	- เกณฑ์ข้อนี้ควรมีการทบทวนตามความเห็นของคณะกรรมการในปีที่ผ่านมาเนื่องจากจำนวนเงินอาจไม่สามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการให้บริการได้	1. เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุดต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าอย่างน้อย 3 ปีย้อนหลัง เพื่อวิเคราะห์การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่าจากงบประมาณเท่าที่สำนักหอสมุดได้รับในแต่ละปี 2. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 8.1 (สกอ.) ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่		ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
		ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป		
องค์ประกอบย่อย การพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการ							
1.12 ร้อยละ ของผู้ใช้บริการที่ เข้าร่วมกิจกรรม ส่งเสริมการรู้ สารสนเทศและ การเรียนรู้ตลอด ชีวิต	5	5	5	5	-	1. ควรพิจารณาฐานการรู้สารสนเทศที่กำหนดโดย Association of College and Research Libraries 2000 และ Australian Library and Information Association 2000 เพื่อสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต 2. ดำเนินการกิจให้เป็นที่ไปตามปณิญาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2554 ส่วนที่ 5: ข้อ 2. จัดอบรม จัดกิจกรรมเสริมทักษะด้านการใช้สารสนเทศ (Information Literacy) 3. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 2.5 (สกอ.) ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ (ข้อ 2)	
1.13 ระดับ ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการที่ เข้าร่วมส่งเสริม การรู้สารสนเทศ และการเรียนรู้ ตลอดชีวิต	5	5	5	5	- ควรพิจารณาเพิ่มเติมตัวชี้วัดความสำเร็จโครงการในเชิงคุณภาพ เพื่อนำมาสู่การพัฒนา	1. ประเมินผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิตจากผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมด้วยการ Pre-test ก่อนการอบรม และ Post-test ภายหลังสิ้นสุดการอบรม 2. ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกครั้ง	

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้		ตนเอง		ตรวจสอบ			ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
		ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	ผลเป้าหมายต่อไป			
องค์ประกอบที่ 2 ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ								
2.1	ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายภายในห้องสมุดที่ให้บริการ	5	5	5	5		1. ควรพิจารณาหมวดเกณฑ์ตัวชี้วัดนี้ร่วมกับในตัวชี้วัดที่ 4.4 ซึ่งรวมเป็น 7.3 ตามเกณฑ์ สกอ. จะเห็นภาพรวมครบวงจร PDCA 2. ควรเพิ่มข้อมูลสถิติที่เกี่ยวข้องกับความถี่ของช่วงที่เครือข่ายใช้งานได้ปกติ และไม่ปกติ 3. ควรพิจารณาในเรื่องของการเข้าถึงห้อง Server ปัจจุบันบุคคลทั่วไปยังสามารถเข้าถึงได้ง่าย 4. ควรวิเคราะห์ปัญหาการใช้งานเครือข่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงที่มีการใช้งานค่อนข้างมากว่า มีปัญหาในจุดไหนบ้างเพื่อทำการแก้ไข	1. แนวทางเสริมคุณภาพสืบเนื่องกับตัวบ่งชี้ที่ 1.3 2. ดำเนินการทำให้เป็นไปตามปณิธานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2554 ส่วนที่ 1 เป้าหมาย: เป็นศูนย์กลางของแหล่งข้อมูลทั่วโลกที่จะนำไปสู่วิสัยทัศน์กระบวนการเทคโนโลยีที่ทันสมัย ภาคผนวก ภารกิจหลัก: ข้อ 3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีห้องสมุดให้สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวกและรวดเร็ว 3. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 2.5 (สกอ.) ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ (ข้อ 2)
2.2	จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อผู้ใช้บริการต่อวัน	-	-	-	-	-		-

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผล ประเมิน ต่อไป	เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน ต่อไป	เป้าหมาย ต่อไป		
องค์ประกอบที่ 3 ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน						
3.1 การใช้ ทรัพยากร ร่วมกัน	5	5	5	5	- ควรเพิ่มแผนการดำเนินงาน/ผลการดำเนินงาน และผลที่เกิดขึ้น ของการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานอื่น ที่ต่อบวิสัยทัศน์ขององค์กร ที่ว่า "สำนักหอสมุดเป็นศูนย์กลางนวัตกรรมบริการเพื่อการเรียนรู้ของสาธารณชน" เช่น โรงเรียน วัด ทัณฑสถาน ที่ทางสำนักหอสมุดได้เข้าไปช่วยพัฒนา หรือให้บริการ ที่มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ซึ่งเป็นการบริการเพื่อการเรียนรู้ของสาธารณชนอย่างเด่นชัด และสนองความต้องการการพัฒนา และเสริมสร้างความต้องการเสริมความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน อีกด้วย (สามารถนับเป็นการบริการวิชาการ ใน องค์ประกอบที่ 6 ได้อีก) ข้อเสนอแนะ - ควรพิจารณาจัดทำโครงการที่มีลักษณะปลายเปิด เพื่อรองรับงานบริการวิชาการเพื่อสาธารณชน ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และเกณฑ์ตัวชี้วัดนี้และ องค์ประกอบที่ 6	1. วิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุดที่เป็นศูนย์กลางนวัตกรรมบริการเพื่อการเรียนรู้ของสาธารณชน จำเป็นต้องสร้างเครือข่ายอื่น ๆ นอกเหนือจากเครือข่ายห้องสมุดภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และใช้ทรัพยากรร่วมกันภายใต้ระเบียบ กฎเกณฑ์ และข้อปฏิบัติที่เหมาะสม 2. ดำเนินการกิจให้เป็นไปตามปรัชญานักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2554 ส่วนที่ 5: ข้อ 4. มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์กรที่เสริมประสิทธิภาพขององค์กรและสนับสนุนการให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของนิสิต บุคลากร และสาธารณชน

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้		ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
		ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป		
องค์ประกอบที่ 4 ด้านการบริหารจัดการ							
องค์ประกอบย่อย แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ							
4.1	การดำเนินการด้านแผนกลยุทธ์ของห้องสมุด	4	5	4	5	ข้อสังเกต - เกณฑ์ตัวบ่งชี้จะสะท้อนให้เห็นถึงการทำงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี จึงเน้นการประเมินตัวชี้วัดความสำเร็จตามโครงการที่ปรากฏในแผนปฏิบัติการประจำปีเท่านั้น ข้อเสนอแนะ 1. ควรพิจารณากำหนดตัวชี้วัดในระดับยุทธศาสตร์ เพื่อให้เห็นว่าสำนักหอสมุดมีความมุ่งมั่นสู่วิสัยทัศน์ได้อย่างไร 2. ควรพิจารณาหลักการวิเคราะห์ ประเมินตัวชี้วัดความสำเร็จของแต่ละยุทธศาสตร์เพื่อมุ่งมั่นสู่วิสัยทัศน์ที่วางไว้ ในกรณีที่แต่ละปีพบว่าประเมินตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์แล้วพบความไม่สัมฤทธิ์ ก็จะเป็นตัวชี้วัดสำคัญสำหรับการเร่งรัดพัฒนา บรรจุในแผนปฏิบัติการประจำปีในปีถัดไปเพิ่มเติม (ไตรมาส 3-4) และจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพสำนักหอสมุด เพื่อเร่งขับเคลื่อนให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวที่ตั้งไว้ 3. กรณีใช้เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ที่เทียบเคียงกับ สกอ. ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ควรพิจารณา สถานสถาบัน	1. กำหนดวิธีการและขั้นตอนของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ รวมถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรสำนักหอสมุดในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 2. กำหนดตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์เพื่อตอบโจทย์วิสัยทัศน์ 3. กำหนดวิธีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ 4. กำหนดขั้นตอนการจัดทำแผนปฏิบัติการ การกำหนดตัวชี้วัด และการปรับเปลี่ยนแผนกรณีสถานการณ์บังคับ/ฉุกเฉิน 5. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 1.1 (สกอ.) กระบวนการพัฒนาแผน

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป		
4.2 ร้อยละของความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	3	5	4	5	หมายถึง "สภาบริหารสำนักหอสมุด" ที่อาจมีผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกเป็นกรรมการร่วมกับผู้แทนจากคณะวิชา เพื่อเป็นสภาที่ปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะในระดับนโยบาย และกำกับการบริหารจัดการอีกลำดับขั้นหนึ่ง ซึ่งเป็นคนละชุดกับคณะกรรมการดำเนินงาน ซึ่งเป็นงานประจำ ข้อสังเกต - ความสำเร็จของการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการประจำปี มีได้หมายถึงความสำเร็จของการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์และวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ ข้อเสนอแนะ 1. ควรมีกลไกการติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีเป็นรายไตรมาสในส่วนของสำนักหอสมุดโดยคณะกรรมการ เพื่อร่วมกันวิเคราะห์หาสาเหตุของการไม่บรรลุตามแผนปฏิบัติการประจำปี ยกตัวอย่างเช่น สาเหตุของการยกเลิกโครงการ หรือสาเหตุของจำนวนโครงการ หรือสาเหตุของวิทยากรโครงการซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก เป็นต้น ทั้งนี้ ควรวิเคราะห์ต่อว่ามีผลต่อการบรรลุตามยุทธศาสตร์หรือไม่ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการแทรกเินแผนปฏิบัติการประจำปีต่อไปเป็นกรณีพิเศษ	1. ทบทวนกลไกในการติดตามและประเมินผลการทำงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ 2. ปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการตามข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด 3. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 1.1 (สกอ.) กระบวนการพัฒนาแผน

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป		
					2. ควรพิจารณาจัดลำดับความสำคัญของโครงการว่าโครงการใดที่เป็นหลักเพราะสนับสนุนยุทธศาสตร์และการประเมินคุณภาพเป็นลำดับ A และโครงการใดที่รอง เพราะสนับสนุนยุทธศาสตร์แต่ไม่สอดคล้องกับการประเมินคุณภาพ เป็นลำดับ B และโครงการใดที่เป็นลำดับท้าย เพราะกระตุ้นการทำงานประจำของบุคลากรหรือฝ่าย แต่ไม่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และการประเมินใดๆ เป็นลำดับ C กรณีเช่นนี้ จะเอื้อต่อการจัดสรร งบประมาณ และการดำเนินการประเมินย้อนกลับว่าบรรลุตามยุทธศาสตร์หรือไม่	
องค์ประกอบย่อย งบประมาณ						
4.3 ร้อยละของ งบดำเนินการ ของห้องสมุดต่อ งบดำเนินการ ข งบดำเนินการ ข งบดำเนินการ มหาวิทยาลัย	1	2	1	2	ข้อเสนอแนะ - ควรพิจารณาจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการวางแผนการใช้เงินและวิเคราะห์ถึงปัญหาของงบประมาณและแหล่งเงิน นำไปสู่การวางแผนขอรับการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติม	1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด (ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารจัดการที่มุ่งสู่การบรรลุผลสำเร็จของวิสัยทัศน์) 2. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 8.1 (สกอ.) ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่		ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
		ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป		
องค์ประกอบย่อย การพัฒนาบุคลากร							
4.4 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับ การพัฒนาตาม การกิจที่ได้รับ มอบหมาย		5	5	5	5	ข้อเสนอแนะ - ควรพิจารณานำเกณฑ์ตัวชี้วัดเรื่องแผนพัฒนาบุคลากรตามเกณฑ์ สกอ.2.4 มาปรับใช้ เช่น การนำข้อมูลพื้นฐานของบุคลากร มาจัดทำแผนอัตรากำลัง และจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรระยะยาวที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ 5/15 ปี เช่น การเพิ่มทักษะให้แก่บุคลากรในการให้บริการโดยใช้ภาษาอังกฤษ เพื่อรองรับการเป็นมหาวิทยาลัยตามปฏิทินอาเซียน เป็นต้น ซึ่งอาจประกอบด้วย • พัฒนาทักษะในงานตามขอบข่ายภาระงาน • พัฒนาทักษะในการให้บริการ • พัฒนาภาษาอังกฤษ • สุขอนามัย สิ่งแวดล้อมและสวัสดิการ • การให้เงินรางวัลและกำลังใจ ทั้งนี้ ควรกำหนดกลไกในการติดตามและประเมิน แผนพัฒนาบุคลากรควบคู่กันด้วย	1. จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจนเป็นรายบุคคล 2. ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวม เช่น สุขภาพความปลอดภัย สวัสดิการ และสวัสดิภาพของบุคลากร 3. ประเมินความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักหอสมุด 4. ดำเนินการกิจให้เป็นไปตามปณิธานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2554 ส่วนที่ 4: ข้อ 3 ง. การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน - มีกลไกการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง - มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม - มีการสนับสนุนการทำวิจัยสถาบันเพื่อการพัฒนากองงาน 5. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 2.4 (สกอ.) ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป		
4.5 ร้อยละของค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาบุคลากรตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายต่องบประมาณการของห้องสมุด	2	3	3	4	- เกณฑ์ตัวบ่งชี้ควรรวมกับ 4.5 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของภาระประเมินแผนพัฒนาบุคลากรตามเกณฑ์ สกอ. 2.4	1. แนวทางเสริมคุณภาพสิ่งบ่งชี้ที่ 4.3 และตัวบ่งชี้ที่ 4.4 2. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 8.1 (สกอ.) ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ
องค์ประกอบย่อย การพัฒนาสถานที่ห้องสมุดให้มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้						
4.6 การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้	5	5	5	5	ข้อสังเกต - เกณฑ์ตัวบ่งชี้วัดนี้ปรากฏเพียงขั้นตอน D ข้อเสนอแนะ - เกณฑ์ตัวบ่งชี้ควรรวมรวมอยู่กับ 4.6 และอยู่ในเกณฑ์ สกอ. 2.5 สภาพแวดล้อม ปัจจัยเกื้อหนุน หรือเป็นเกณฑ์ต้องประกอบ 10 (10.1 : การประเมินตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับการประเมินคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย) ซึ่งสำนักหอสมุดถือเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการสนับสนุนการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตามยุทธศาสตร์	1. จัดสภาพแวดล้อมด้านกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่น ๆ เพื่อสร้างบรรยากาศภายในและภายนอกสำนักหอสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ 2. ดำเนินภารกิจให้เป็นไปตามปฏิญญานักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2554 ส่วนที่ 4: ข้อ 3 ค. การบริหารจัดการ (Management) ที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับแผนในด้านทรัพยากร อาคารสถานที่ ครุภัณฑ์ ส่วนที่ 5: ข้อ 5. สร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และความคิดสร้างสรรค์ ส่วนที่ 6: ข้อ 1. เป็นแหล่งเรียนรู้ของนิสิต บุคลากรของมหาวิทยาลัย เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยพัฒนาศักยภาพของนิสิตและบุคลากรสามารถสร้างสร้างสร้างสร้างสร้างงานวิจัยที่มีคุณภาพ ข้อ 2. เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตของสาธารณชน

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผล ประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผล ประเมิน	เป้าหมายต่อไป		
4.7 การจัดการด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมของห้องสมุด	5	5	3	5	ข้อสังเกต - เกณฑ์ตัวชี้วัดนี้ในขั้นตอน C ควรเป็นการประเมินผลการดำเนินงานตามขั้นตอน D (ลำดับ 2-3) หรือ P (ลำดับ 1) - เกณฑ์ตัวชี้วัดนี้ในการปรับปรุง A ควรเป็นการปรับปรุงการดำเนินงานที่ชัดเจนในขั้นตอน D หรือ P ในส่วนใด และหลักฐานที่อ้างอิงมีในปีงบประมาณ - แบบประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักหอสมุด ไม่ครอบคลุมประเด็นการดำเนินงานในด้านความปลอดภัย สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม ข้อเสนอแนะ - ควรพิจารณาเพิ่มเติมคำถามและจัดกลุ่มคำถามการประเมินในแบบฟอร์มการสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ที่ครอบคลุมด้านความปลอดภัย สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม - กลไกการประเมินการให้บริการและความปลอดภัยฯ ควรพิจารณาอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เช่น ทุกภาคการศึกษา หรือ รายไตรมาส เป็นต้น เพื่อเป็นข้อมูลสะท้อนกลับการพัฒนาการให้บริการ	3. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 2.5 (สกอ.) ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ (ข้อ 2) 1. มีระบบและกลไกด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมของสำนักหอสมุดที่ชัดเจนและมีมาตรฐานรองรับ 2. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 2.5 (สกอ.) ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ (ข้อ 2)

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้		ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
		ผล ประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผล ประเมิน	เป้าหมายต่อไป		
องค์ประกอบย่อย การลดขั้นตอนในการทำงาน							
4.8 ร้อยละของการลดรอบระยะเวลาการให้บริการลงได้ในปีที่ประเมิน		5	5	5	5	-	พิจารณาลดรอบระยะเวลาในขั้นตอนการทำงานประเภทอื่น ๆ นอกเหนือจากบริการหนังสือเร่งด่วน (Quick Catalog)
องค์ประกอบย่อย การจัดการความรู้							
4.9 มีการพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรการเรียนรู้		5	5	5	5		1. ศึกษาเกณฑ์มาตรฐานของตัวบ่งชี้ที่ 7.2 (สกอ.) การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ เพื่อนำมาประกอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรมด้านการจัดการความรู้ 2. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 7.2 (สกอ.) การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้
							มหาวิทยาลัยวไลยลักษณ์ ซึ่งสามารถร้อยเรียงสู่ลำดับที่ 6 ที่ได้มีการนำองค์ความรู้และนวัตกรรมมาให้บริการไปแบ่งปันสู่สาธารณะ
องค์ประกอบย่อย ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารห้องสมุด							
4.10 ศักยภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารห้องสมุด		5	5	3	5		1. แนวทางเสริมคุณภาพสืบเนื่องกับตัวบ่งชี้ที่ 1.3 2. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 7.3 (สกอ.) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ
							1. ตรวจสอบกระบวนการประเมินประสิทธิภาพของฐานข้อมูลทุกฐานข้อมูลที่ดีเพื่อการตัดสินใจ 2. ตรวจสอบกระบวนการประเมินความปลอดภัยของฐานข้อมูลทุกฐานข้อมูล ทั้งนี้การ login เป็นเพียงขั้นตอนหนึ่งสำหรับความปลอดภัย แต่มีใช้วิธีการประเมิน

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป		
					3. เกณฑ์ตัวชี้วัดนี้ สอดคล้องกับ สกอ. 7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจ ซึ่งสำนักหอสมุดอาจนำมาปรับใช้ ด้วยมีเกณฑ์ครบถ้วนตาม PDCA และอาจหมวดตัวชี้วัดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มาจัดรวม จะทำให้เห็นแผนสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจของสำนักหอสมุดชัดเจนขึ้น	
องค์ประกอบย่อย การประชาสัมพันธ์						
4.11 จำนวนช่องทาง การประชาสัมพันธ์	5	5	5	5	ข้อสังเกต - เกณฑ์ตัวชี้วัดสะท้อนเพียงชั้น D แต่ไม่เห็นขั้นตอน P,C,A เพื่อตอบโจทย์ที่ว่านำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงเรื่องใด ข้อเสนอแนะ 1. เกณฑ์ตัวชี้วัดนี้ ควรเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการให้บริการที่พิจารณาในองค์ประกอบที่ 10 (10.2) ซึ่งเน้นการประเมินที่สอดคล้องกับปัญญาและพันธกิจ ยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด 2. ควรพิจารณาหาแนวทางการประเมินช่องทางการประชาสัมพันธ์ว่า แต่ละช่องทางตอบสนองผู้รับบริการแต่ละกลุ่มแตกต่างกันอย่างไร เพื่อประโยชน์ในการออกแบบเนื้อหาของการประชาสัมพันธ์ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย	ดำเนินการกิจให้เป็นไปตามปฏิญญานักหอสมุด มหาวิทยาลัยเรศวร พ.ศ. 2554 ส่วนที่ 5: ข้อ 3. ประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักของนิสิต บุคลากร และสาธารณชน ภาคผนวก ภารกิจหลัก: ข้อ 2. พัฒนาศักยภาพบริการที่นำไปสู่ความพึงพอใจ และเกิดประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากร/ผู้ให้บริการ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป		
องค์ประกอบย่อย การวิจัย						
4.12 ร้อยละ ของงานวิจัย/ ผลงานทาง วิชาการของ บุ ค ล า ก ร ห้ อ ง ส มุ ต ที่ นำ ไป ใช้ ประโยชน์หรือมี การเผยแพร่ เทียบกับจำนวน บุคลากร	4	4	4	5	-	ดำเนินการก็ให้เป็นไปตามปฏิญญาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ พ.ศ. 2554 ส่วนที่ 4: ข้อ 3 ง. การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน: มีการสนับสนุนการทำวิจัยสถาบันเพื่อการพัฒนาหน่วยงาน ส่วนที่ 5: ข้อ 7. สนับสนุนการทำวิจัยสถาบันอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่สนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ
องค์ประกอบย่อย การประกันคุณภาพ						
4.13 ระบบ และกลไกในการ ประกันคุณภาพ ภาย ใน ที่ ก่อให้เกิดการ พัฒนาคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง	5	5	5	5	ข้อเสนอแนะ 1. ควรทบทวนแผนผังกลไกการให้บริการของแต่ละ การทำงาน และจัดกลไกติดตาม ประเมินผลว่า เป็นไปตามกลไกหรือไม่ อย่างไร เพื่อให้สอดคล้องกับ วงจร C และ A และร้อยเรียงเป็นธรรมชาติกับงาน ประจำ 2. แผนพัฒนาคุณภาพ ควรพิจารณาเลือกประเด็น ข้อเสนอแนะที่สำคัญทั้งหมดมาวิเคราะห์เชื่อมโยงกับ ตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ทุกตัวชี้วัด ที่สำนักหอสมุดมี	ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 9.1 (สกอ.) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อนำมาประกอบการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมด้านการประกันคุณภาพ

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป		
					ผลการพัฒนาไม่ปฏิบัติตามเป้าหมายและอาจกระทบต่อการบรรลุตามแผนและวิสัยทัศน์ จึงจัดเป็นลำดับความสำคัญเร่งด่วนในดำเนินการตามตัวชี้วัดของแผนเป็นภาระเร่งด่วน และเพิ่มเติมในแผนปฏิบัติการประจำปีต่อไป (ราวไตรมาสสามหรือสี่) ซึ่งจะเร่งขับเคลื่อนให้บรรลุตามค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์	
องค์ประกอบย่อย ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ						
4.14 ระดับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ	4	5	4	5	- ควรพิจารณาปรับใช้เกณฑ์ สกอ.ตัวชี้วัดที่ 7.1 เพื่อความครอบคลุมและตอบสนองยุทธศาสตร์ที่วางไว้	ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 7.1 (สกอ.) ภาระผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน
องค์ประกอบที่ 5 ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม						
5.1 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	2	3	2	5	- ควรเพิ่ม แผน/โครงการ เพื่อรวบรวม ชี้แหล่งให้บริการข้อมูล ที่สำคัญของมหาวิทยาลัย/ท้องถิ่น เพื่อการเผยแพร่องค์ความรู้ เช่น พระราชประวัติของสมเด็จพระนเรศวร ความเป็นมาของมหาวิทยาลัย เป็นต้น	1. ดำเนินภารกิจให้เป็นไปตามปณิธานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2554 ภาคผนวก ภารกิจหลัก: ข้อ 6. ส่งเสริมและสนับสนุนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อการอนุรักษ์ สืบสาน พัฒนา และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทย 2. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 11 (สมศ.) การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป		
องค์ประกอบที่ 6 ด้านการบริหารวิชาการ						
6.1 จำนวนกิจกรรม / โครงการ ที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพ แก่สังคม/ชุมชน	5	5	5	5	-	ดำเนินการก็ให้เป็นไปตามปฏิญญาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแรศวร พ.ศ. 2554 ส่วนที่ 5: ข้อ 4. มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์กรที่เสริมประสิทธิภาพขององค์กรและสนับสนุนการให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของนิสิต บุคลากร และสาธารณชน ส่วนที่ 6: ข้อ 2. เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตของสาธารณชน ข้อ 4. เป็นองค์กรที่มีระบบการจัดการที่ได้รับความเชื่อถือและยอมรับของสาธารณชน
6.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการและวิชาการและวิชาชีพ แก่สังคม/ชุมชน	5	5	5	5	- - ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในทุกโครงการที่ให้บริการ เพื่อนำมาสู่การปรับปรุงและพัฒนา	1. แนวทางเสริมคุณภาพสืบเนื่องกับตัวบ่งชี้ที่ 6.1 2. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 5.2 (สกอ.) กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

ส่วนที่ 2: แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานกิจกรรมหลักสำนักหอสมุด ตามมติสภามหาวิทยาลัยนเรศวร

ภารกิจหลัก	แนวทางเสริมคุณภาพ
1. พัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศทั้งประเภทสิ่งพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่กระบวนการจัดหา การวิเคราะห์หมวดหมู่ การนำออกบริการให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน	กระบวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ 1. นโยบายด้านบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศของผู้บริหารสำนักหอสมุดในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบ โดยเฉพาะฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ครอบคลุมวิชาทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ กลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ โดยใช้งบประมาณที่ได้รับในแต่ละปีอย่างจำกัดเป็นการสะท้อนประสิทธิภาพด้านการจัดการงบประมาณอย่างประหยัดและคุ้มค่า 2. จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูลร้อยละของการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการจากข้อเสนอแนะ/สั่งซื้อของผู้ใช้บริการ 3. จัดทำรายงานผลสำรวจความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการประเภท 4. สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เสนอแนะ/สั่งซื้อหนังสือ ที่เน้นประเด็นความทันเวลาและตรงตามความต้องการ 5. ดำเนินการทำให้เป็นไปตามปณิญาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2554 ส่วนที่ 2 วัตถุประสงค์: ข้อ 3. เป็นองค์กรที่มุ่งพัฒนาส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย ส่วนที่ 3 คุณลักษณะที่พึงมี: ข้อ 1. มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายทุกรูปแบบ ส่วนที่ 4 ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ: ข้อ 3 ข. มีแผนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศทั้งในระย้านและระยะยาว ส่วนที่ 5 กระบวนการดำเนินงาน: ข้อ 1. จัดหาและจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

ภารกิจหลัก	แนวทางเสริมคุณภาพ
	ส่วนที่ 6 ผลลัพธ์: ข้อ 3. มีสื่อความรู้และทรัพยากรสารสนเทศที่กว้างขวาง ทันสมัยในระดับนานาชาติเป็นฐานข้อมูลที่น่าไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-long learning) กระบวนการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ 1. เวลาดำเนินการโดยปกติตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศจากงานพัฒนา ๆ จนถึงการนำออกให้บริการเฉลี่ย 12 วัน ต่อ 1 ชื่อเรื่อง และหนังสือบริการเฉลี่ย 57 วัน ต่อ 1 ชื่อเรื่อง กรณีผู้ใช้บริการต้องการเร่งด่วนสามารถยื่นคำขอใช้บริการ Quick Catalog ได้ ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนและระยะเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (20 นาที ต่อ 1 ชื่อเรื่อง) 2. ควรกำหนดเกณฑ์หรือข้อควรปฏิบัติในการให้บริการ Quick Catalog เช่น เรียงลำดับก่อน-หลังตามคำขอ หรือเรียงลำดับความสำคัญตามประเภทของหนังสือ 3. บรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศควรได้รับการฝึกฝนทักษะในการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศตามมาตรฐานสากลอย่างสม่ำเสมอ คือ ระบบ LC (Library of Congress Classification) และระบบ NLM (National Library of Medicine Classification) เพื่อรองรับบริการ Quick Catalog ให้ทันเวลากับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. พัฒนาศักยภาพบริการที่น่าไปสู่ความพึงพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากร/ผู้ให้บริการ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์	ประสิทธิภาพการให้บริการสู่ความพึงพอใจ 1. สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการสำนักหอสมุดที่มีแบบแผนตามระเบียบวิธีวิจัย เพื่อความน่าเชื่อถือของผลสำรวจ อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปีการศึกษา 2. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 2.5 (สกอ.) ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ (ข้อ 2 และข้อ 6) 3. ดำเนินภารกิจให้เป็นไปตามบัญญัติสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ พ.ศ. 2554 ส่วนที่ 5: ข้อ 8. มีระบบการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรและความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

ภารกิจหลัก	แนวทางเสริมคุณภาพ
	4. ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้มีจำนวนลดลงในแต่ละประเด็นร้องเรียนเปรียบเทียบเป็นรายปี เพื่อสะท้อนผลลัพธ์ของการแก้ไขข้อร้องเรียน 5. เพิ่มช่องทางการร้องเรียนตามสภาพการณ์ในปัจจุบัน 6. ดำเนินการรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้ใช้บริการนอกเหนือจากการแจ้งข้อร้องเรียนและแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ เช่น การสนทนากลุ่มกับผู้ใช้บริการทุกประเภท เพื่อการได้รับข้อมูลย้อนกลับสู่การแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ 7. รวบรวมข้อมูลสถิติการร้องเรียนอย่างต่อเนื่องที่สามารถวิเคราะห์และจำแนกประเด็นเพื่อตอบโต้ภายในหลายมิติ 8. จัดการข้อมูลสถิติการเข้าใช้ฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนการบริหารจัดการและการตัดสินใจ 9. พิจารณาพบทวนการให้บริการเชิงรุกและบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เพิ่มช่องทางการเข้าถึงผู้ใช้บริการผ่านอุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารที่หลากหลายรูปแบบ 10. จัดบริการสำหรับผู้ใช้บริการเฉพาะกลุ่ม เช่น อาจารย์ นักวิจัย และบัณฑิตศึกษา ในลักษณะของบริการสนับสนุนการวิจัยเพื่อช่วยแนะนำแหล่งค้นคว้าข้อมูล 11. พิจารณาลดรอบระยะเวลาในขั้นตอนการทำงานประเภทอื่น ๆ นอกเหนือจากบริการหนังสือเร่งด่วน (Quick Catalog) การเสริมทักษะผู้ใช้บริการด้านการรู้สารสนเทศ 1. พิจารณามาตรฐานการรู้สารสนเทศที่กำหนดโดย Association of College and Research Libraries 2000 และ Australian Library and Information Association 2000 เพื่อสนับสนุนโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศ 2. ดำเนินภารกิจให้เป็นไปตามปฏิญญาลำดับหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2554

ภารกิจหลัก	แนวทางเสริมคุณภาพ
	ส่วนที่ 5: ข้อ 2. จัดอบรม จัดกิจกรรมเสริมทักษะด้านการใช้สารสนเทศ (Information Literacy) 3. จัดทำบทเรียนช่วยสอนหรือระบบการเรียนรู้ด้วยตนเองแบบออนไลน์สำหรับผู้ให้บริการที่ไม่สามารถเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศตามวัน-เวลาที่กำหนดได้ 4. ประเมินผลสำเร็จของโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศจากผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมด้วยการ Pre-test ก่อนการอบรม และ Post-test ภายหลังสิ้นสุดการอบรม 5. ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศทุกครั้ง บุคลากร/ผู้ให้บริการ 1. จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจนเป็นรายบุคคลและในภาพรวม เพื่อเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถ และความรู้ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพของบุคลากร 2. ศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สุขภาพ ความปลอดภัย และสวัสดิภาพของบุคลากร 3. ประเมินความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักหอสมุดอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 4. ดำเนินภารกิจให้เป็นไปตามปฏิญญานักหอสมุด มหาวิทยาลัยเรศวร พ.ศ. 2554 ส่วนที่ 4: ข้อ 3 ง. การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน - มีกลไกการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง - มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม - มีการสนับสนุนการทำวิจัยสถาบันเพื่อการพัฒนาหน่วยงาน 5. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 2.4 (สกอ.) ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 1. จัดสภาพแวดล้อมด้านกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่น ๆ เพื่อสร้างบรรยากาศภายในและภายนอกสำนักหอสมุดที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ 2. มีระบบและกลไกด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมของสำนักหอสมุดที่ชัดเจนและมี

ภารกิจหลัก	แนวทางเสริมคุณภาพ
	ฮาร์ดแวร์ที่มีคุณภาพ พร้อมใช้งาน 3. สำรวจความคิดเห็น/ความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นเองให้ครบทุกฐานข้อมูลเพื่อปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิภาพการสร้างสรรค่นวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง 4. ดำเนินภารกิจให้เป็นไปตามปฎิญญาลำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ พ.ศ. 2554 ส่วนที่ 1 เป้าหมาย: เป็นศูนย์กลางของแหล่งข้อมูลทั่วโลกที่จะนำไปสู่วิสาหด้วยกระบวนการเทคโนโลยีที่ ทันสมัย 5. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 2.5 (สกอ.) ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ (ข้อ 2) 6. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 7.3 (สกอ.) ระบบสารสนเทศเพื่อการการบริหารและการตัดสินใจ เพื่อนำมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงการบริหาร การวางแผน การตัดสินใจของผู้บริหาร และการบริการ
4. พัฒนาระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพคล่องตัวและรวดเร็วโดยยึดหลักธรรมาภิบาลภายใต้บรรยากาศการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน	1. กำหนดวิธีการและขั้นตอนของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ รวมถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรสำนักหอสมุดในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 2. กำหนดตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์เพื่อตอบโจทย์วิจัยที่ค้น 3. กำหนดวิธีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ 4. กำหนดวิธีการจัดทำแผนปฏิบัติการ การกำหนดตัวชี้วัด และการปรับเปลี่ยนแผนกรณีสถานการณ์บังคับ/ฉุกเฉิน 5. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 1.1 (สกอ.) กระบวนการพัฒนาแผน 6. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 2.4 (สกอ.) ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน 7. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 7.1 (สกอ.) ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน 8. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 7.2 (สกอ.) การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้

ภารกิจหลัก	แนวทางเสริมคุณภาพ
	9. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 8.1 (สกอ.) ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ 10. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 9.1 (สกอ.) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 11. ทบทวนกลไกในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการ 12. ปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการตามข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด 13. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด (ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารจัดการที่มุ่งสู่การบรรลุผลสำเร็จของวิสัยทัศน์) 14. จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจนเป็นรายบุคคล 15. ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในภาพรวม เช่น สุขภาพ ความปลอดภัย สวัสดิการ และสวัสดิภาพของบุคลากร และประเมินความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักหอสมุด 16. ดำเนินภารกิจให้เป็นไปตามปณิธานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2554 ส่วนที่ 4: ข้อ 3 จ. การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน - มีกลไกการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง - มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม - มีการสนับสนุนการทำวิจัยสถาบันเพื่อการพัฒนาหน่วยงาน
5. ส่งเสริมและสนับสนุนการบริการทางวิชาการแก่สังคม การให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องสมุด การสืบค้นข้อมูล การมีส่วนร่วมพัฒนาห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	1. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 5.2 (สกอ.) กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม 2. ดำเนินภารกิจให้เป็นไปตามปณิธานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2554 ส่วนที่ 5: ข้อ 4. มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างองค์กรที่เสริมประสิทธิภาพขององค์กรและสนับสนุนการให้บริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของนิสิต บุคลากร และสาธารณชน ส่วนที่ 6: ข้อ 2. เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตของสาธารณชน ข้อ 4. เป็นองค์กรที่มีระบบการจัดการที่ได้รับการที่ได้รับความเชื่อถือและยอมรับของสาธารณชน

ภารกิจหลัก	แนวทางเสริมคุณภาพ
6. ส่งเสริมและสนับสนุนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเพื่อการอนุรักษ์ สืบสาน พัฒนา และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทย	1. ศึกษาตัวบ่งชี้ที่ 11 (สมศ.) การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม 2. ดำเนินโครงการ/กิจกรรมเพื่อรวบรวมนั้นชี้แหล่งให้บริการข้อมูลที่สำคัญของมหาวิทยาลัย/ท้องถิ่น เพื่อการเผยแพร่องค์ความรู้ เช่น พระราชประวัติของสมเด็จพระนเรศวร ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัย ฯลฯ

1.17 รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

- | | |
|---------------------------------------|------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.รัตนา สนั่นเมือง | ประธานกรรมการ |
| 2. อาจารย์ยุทธพงษ์ ทองพบ | กรรมการ |
| 3. อาจารย์ธวัช ขวัญบุญ | กรรมการ |
| 4. นางปราณี คำแหง | เลขานุการ |
| 5. นายปฎิญา วรรณโสภา | ผู้ช่วยเลขานุการ |

บทที่ 2 ส่วนสำคัญ

องค์ประกอบคุณภาพ 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 สำหรับการประเมินเป้าหมายและพัฒนาการ ไม่คิดค่าคะแนน 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 การสนับสนุนการเรียนการสอน และการบริหาร หรือสนับสนุนพันธกิจด้านอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย ในการดำเนินงานจำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการสอดคล้องกับอัตลักษณ์หรือจุดเน้น มีคุณภาพ มีความเป็นสากล และเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น หน่วยงานต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน

ในการพัฒนาแผนกลยุทธ์นอกเหนือจากการพิจารณาอัตลักษณ์หรือจุดเน้นของหน่วยงานแล้ว จะต้องคำนึงถึงหลักการอุดมศึกษา กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของชาติ รวมถึงทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และสามารถตอบสนองสังคมในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

รอบระยะเวลา ปีงบประมาณ (1 ตุลาคม – 30 กันยายน)

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของ **มหาวิทยาลัย** โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากร **หน่วยงาน** และได้รับความเห็นชอบจาก **คณะกรรมการประจำหน่วยงาน** โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธานและพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ตลอดจนสอดคล้องกับปณิญาของหน่วยงาน
2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของ **หน่วยงาน** ไปสู่ทุกหน่วยงานย่อยภายใน
3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบตาม **พันธกิจของหน่วยงาน**
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบตาม **พันธกิจของหน่วยงาน**
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อ **คณะกรรมการประจำหน่วยงาน** เพื่อพิจารณา
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อ **คณะกรรมการประจำหน่วยงาน** เพื่อพิจารณา
8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของ **คณะกรรมการประจำหน่วยงาน** ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

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 ข้อ	มีการดำเนินการ 7-8 ข้อ

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนา	เบอร์โทรภายใน : 2622	E-mail : thanapomp@nu.ac.th
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : นางปราณี คำแหง นายปฏิญญา วรรณโสภา	เบอร์โทรภายใน : 2669 2677	E-mail : praneek@nu.ac.th anurakw@nu.ac.th
ผลการดำเนินงานปัจจุบัน : สำนักหอสมุดมีแผนยุทธศาสตร์ ช่วงแผนการพัฒนาศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี ของมหาวิทยาลัยนเรศวร (พ.ศ. 2555-2559) ที่ครอบคลุมทุกภารกิจของสำนักหอสมุด มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ลงสู่ทุกฝ่าย/งาน และแปลงเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี และมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละยุทธศาสตร์อย่างชัดเจน มีการกำหนดตัวชี้วัดกลยุทธ์ มีการติดตามประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปีทุกไตรมาส และแผนยุทธศาสตร์ปีละ 2 ครั้ง มีการรายงานผลต่อคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด และคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด และมีการทบทวนตัวชี้วัด/กลยุทธ์ของแผนยุทธศาสตร์โดยคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด		
จุดแข็ง : 1. มีการพัฒนาระบบติดตามแผนยุทธศาสตร์เพื่อใช้จัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด 2. มีการทบทวนและมีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของตัวชี้วัดกลยุทธ์ 3. มีการติดตามและการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างต่อเนื่องทุกไตรมาส		
จุดอ่อน : 1. โครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปีบางโครงการไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด เนื่องจากผู้เข้าร่วมโครงการมีน้อยส่งผลให้ต้องขยายระยะเวลาของการจัดโครงการ 2. กิจกรรมนอกแผน ซึ่งไม่ได้บรรจุลงในโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี เนื่องจากไม่ได้มีการกำหนดกิจกรรมไว้ในโครงการส่งผลให้ไม่มีการรายงานผลการดำเนินกิจกรรม		
โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป : 1. ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด เพื่อปรับปรุงกลยุทธ์และตัวชี้วัดตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด 2. ดำเนินโครงการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี		

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
7 ข้อ	7 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว: -	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้: 5	เป้าหมายปีต่อไป: 5
-------------------------------	------------------------------	--------------------

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปีที่ครอบคลุมพันธกิจและปณิญาของหน่วยงาน
2. รายงานการวิเคราะห์ความสอดคล้องของแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานกับนโยบาย จุดเน้น แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัย และปณิญาของหน่วยงาน
3. เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดทำแผนกลยุทธ์
4. เอกสารหลักฐานที่แสดงว่าแผนกลยุทธ์ได้รับความเห็นชอบจาก คณะกรรมการประจำหน่วยงาน
5. เอกสารหลักฐานการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงาน ไปสู่ทุกหน่วยงานย่อยภายใน
6. รายละเอียดตัวบ่งชี้ และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี
7. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี
8. เอกสารการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี
9. เอกสารหรือรายงานการประชุมที่แสดงถึงการรายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ต่อ คณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา
10. เอกสารการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
11. เอกสารหรือรายงานการประชุมที่แสดงถึงการรายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ต่อ คณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา (ให้ความเห็น)
12. เอกสารการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของ มหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากร หน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจาก คณะกรรมการประจำหน่วยงาน โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธานและพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ตลอดจนสอดคล้องกับปรัชญาของหน่วยงาน	1.1.1 ปณิญาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2554 1.1.2 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 007/2555 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด (พ.ศ. 2555 – 2559) 1.1.3 ความสอดคล้องของแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี มหาวิทยาลัยนเรศวร และแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด (พ.ศ.2555 - 2559) 1.1.4 ความสอดคล้องแผนยุทธศาสตร์/ปณิญา/ภารกิจหลักของสำนักหอสมุดกับพันธกิจ/แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร
2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของ หน่วยงาน ไปสู่ทุกหน่วยงานย่อยภายใน	1.1.5 รายงานการประชุมชี้แจงการกำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2556 1.1.6 สรุปประเด็น Library Say Hi : เรื่องเล่าชาวสำนัก วันที่ 6 มิถุนายน 2556
3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบตาม พันธกิจของหน่วยงาน	1.1.7 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 007/2555 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำหนดแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด (พ.ศ. 2555 – 2559) 1.1.8 รายงานการติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปี 2556 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (ตุลาคม 2555 - กันยายน 2556) , หน้า 15 - 17
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และคำเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี	1.1.9 แผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ช่วงแผนการพัฒนาศึกษาในระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) 1.1.10 แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2556
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบตาม พันธกิจของหน่วยงาน	1.1.11 รายงานการติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปี 2556 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (ตุลาคม 2555 - กันยายน 2556) , หน้า 17 1.1.12 รายงานสรุปโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2556 ของสำนักหอสมุด รายละเอียดดูที่แฟ้ม

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อ คณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา	1.1.13 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2556 ไตรมาส 1 (1 ต.ค. - 31 ธ.ค. 55) 1.1.14 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2556 ไตรมาส 2 (1 ม.ค. - 31 มี.ค. 56) 1.1.15 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2556 ไตรมาส 3 (1 เม.ย. - 30 มิ.ย. 56) 1.1.16 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2556 ไตรมาส 4 (1 ก.ค. - 30 ก.ย. 56) 1.1.17 รายงานการติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปี 2556 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร รอบ 12 เดือน (1 ต.ค. 55 - 30 ก.ย. 56) 1.1.18 หนังสือที่ ศธ 0527.06.01/1291 ลงวันที่ 14 ตุลาคม 2556 เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 (รอบ 12 เดือน ต.ค. 55 - ก.ย. 56)
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อ คณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา	1.1.19 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด วาระที่ 1.2.6 สรุปผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 1.1.20 รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน (วาระพิเศษ) วาระที่ 4.1 ทบทวนแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด 1.1.21 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ครั้งที่ 1 (1 ต.ค. 55 - 31 มี.ค. 56) 1.1.22 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ครั้งที่ 2 (1 ต.ค. 55 - 30 ก.ย. 56)

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว: -	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้: 5	เป้าหมายปีต่อไป: 5
ข้อเสนอแนะ : การติดตามผลการดำเนินงานและการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ควรทำสรุปรายงาน (นอกเหนือจากการทำตารางสรุปตัวเลขเชิงปริมาณแล้ว) พร้อมทั้งคำชี้แจงเหตุผล และอื่นๆ แล้วนำเข้าวาระการประชุมของคณะกรรมการประจำหอสมุด หรือคณะกรรมการดำเนินงาน (แล้วแต่ทางสำนักหอสมุดจะกำหนดบทบาทไว้)		

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ

หลักการ

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

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบการพัฒนาศูนย์กลาง (สกอ. 2.4)

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

คุณภาพของการศึกษาจะเกิดขึ้นถ้าหน่วยงานมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรักองค์กร มุ่งมั่น ตั้งใจ ปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่กำหนด ผู้บริหารมีการมอบหมายงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาตามศักยภาพ ความถนัด ความสนใจของแต่ละบุคคล บุคลากรทุกระดับมีความพึงพอใจในการทำงาน มีการพัฒนาศูนย์กลางตามสาขาวิชาชีพ และหาวิธีการที่จะธำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรตลอดไป

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนการบริหารและพัฒนาศูนย์กลางที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
2. มีการบริหารและพัฒนาศูนย์กลางให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ
6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาศูนย์กลาง
7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาศูนย์กลาง

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 : thanapomp@nu.ac.th
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : นางสุนิสา พรหมมณี	เบอร์โทรภายใน : 2668	E-mail : sunisaph@nu.ac.th
ผลการดำเนินงานปัจจุบัน : สำนักหอสมุดมีแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ ฯ สำหรับใช้ในการพัฒนาบุคลากรใน 4 ด้านคือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านวิชาชีพสารสนเทศและเทคโนโลยี และด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยสำรวจข้อมูลความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรทุกฝ่าย/งาน เป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรฯ มีโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาบุคลากรตามแผน ฯ ที่กำหนด มีกิจกรรมที่สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อาทิ จัดสวัสดิการเกี่ยวกับการตรวจสอบสุขภาพประจำปี มีกิจกรรมยกย่อง เชิดชูบุคลากรที่ได้รับรางวัลบุคลากรดีเด่นระดับหน่วยงาน และระดับมหาวิทยาลัย มีการยกย่องชื่นชมบุคลากรที่มีวันลาป่วยน้อยที่สุดของปีงบประมาณ 2556 มีการติดตามการนำความรู้ ทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงาน มีกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง มีการสรุปประเมินผลความสำเร็จการพัฒนาบุคลากรปีงบประมาณ 2556		
จุดแข็ง : 1. ผู้บริหารให้ความสำคัญพร้อมสนับสนุนการพัฒนาของบุคลากรทุกคน และมีการปฏิบัติต่อกันอย่างเอื้ออาทร 2. บุคลากรมีศักยภาพ ทั้งความรู้ ทักษะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กรอย่างต่อเนื่อง 3. มีระบบฐานข้อมูลการบริหารงานบุคคล อาทิ ระบบสารสนเทศสำหรับบุคลากร ระบบการลาบุคลากร ระบบลงชื่อการปฏิบัติงาน เป็นต้น และมีฐานข้อมูล Knowledge Base ในการรวบรวม จัดเก็บ เผยแพร่ความรู้ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร		
จุดอ่อน : 1. บุคลากรส่วนใหญ่ขาดทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ 2. บุคลากรบางส่วนยังขาดความตระหนัก ต้องมีการควบคุม และกระตุ้นเตือนในการพัฒนาตนเอง		
โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป : 1. ดำเนินการพัฒนาบุคลากรตามแผนฯ ใน 4 ด้าน อย่างต่อเนื่อง 2. กิจกรรมส่งเสริมทักษะภาษาต่างประเทศในงานบริการ 3. กิจกรรมการติดตามผลการนำความรู้ ทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ		

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
3 ข้อ	3 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว: -	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้: N/A	เป้าหมายปีต่อไป: 3
-------------------------------	--------------------------------	--------------------

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

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

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์	2.1.1 แผนพัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 2556 - 2559
2. มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด	2.1.2 รายงานสรุปผลการดำเนินงานแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2556 2.1.3 รายงานการใช้จ่ายเงินเดินทางไปราชการของบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2556
3. มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.1.4 ประกาศสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง ประกาศเกียรติคุณบุคลากรดีเด่นประจำปี 2.1.5 ภาพการประกาศเกียรติคุณบุคลากรสำนักหอสมุดดีเด่น ประจำปี 2.1.6 ภาพการยกย่องชื่นชมบุคลากรที่มีวันลาป่วยน้อยที่สุดของปีงบประมาณ 2556 2.1.7 รายงานสรุปโครงการพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2556
4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	2.1.8 แฟ้มการติดตามการนำความรู้ ทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงาน รายละเอียดดูที่แฟ้ม
5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ	
6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร	
7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว: -	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้: N/A	เป้าหมายปีต่อไป: 3
ข้อเสนอแนะ :		
1. ควรกำหนดให้มีระบบการติดตามผลการพัฒนาบุคลากรตามแผนฯ ให้เป็นรูปธรรมชัดเจน 2. ควรจัดทำโครงการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณแก่บุคลากร และมีการประเมินผลการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบุคลากร แล้วนำเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินงานของสำนักหอสมุดเพื่อการพัฒนาต่อไปในอนาคต		

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารของหน่วยงาน (สกอ. 7.1)
 ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ
 คำอธิบายตัวบ่งชี้

ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน คือ คณะกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงานนั้น ๆ หากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหารมีวิสัยทัศน์เป็นผู้นำที่ดี มีธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา และกำกับดูแลติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะส่งผลให้มหาวิทยาลัยบรรลุตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ได้อย่างรวดเร็ว

เกณฑ์มาตรฐาน

1. คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า
2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน
3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงาน ตามปฏิญญา ของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน
4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
7. คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหาร และนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

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 หรือ 7 ข้อ

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาฯ	เบอร์โทรภายใน : 2622	E-mail : thanapomp@nu.ac.th
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : นางปราณี คำแหง นางสุนิสา พรหมมณี	เบอร์โทรภายใน : 2669 2668	E-mail : praneek@nu.ac.th sunisaph@nu.ac.th
ผลการดำเนินงานปัจจุบัน : ในปีงบประมาณ 2556 สำนักหอสมุดมีผลการดำเนินงานด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักหอสมุด ดังนี้ 1) สำนักหอสมุดมีคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดปฏิบัติหน้าที่ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ว่าด้วย คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด พ.ศ. 2535 มีการประเมินตนเองปีละ 1 ครั้ง 2) ผู้บริหารสำนักหอสมุดมีวิสัยทัศน์และกำหนดทิศทางของยุทธศาสตร์ นโยบายการดำเนินงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ นโยบายลงสู่บุคลากรทุกระดับผ่านที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการประจำปี แผนพัฒนาบุคลากร แผนการจัดการความรู้ และกระบวนการปฏิบัติงานทุกฝ่าย/งาน และมีการใช้สารสนเทศในการบริหารและพัฒนาการดำเนินงาน 3) ผู้บริหารกำกับ ติดตามและประเมินผลงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีทุกไตรมาส และแผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาบุคลากร แผนการจัดการความรู้ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยผู้บริหารมีการสื่อสารผลการดำเนินงานให้บุคลากรทราบผ่านที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและกิจกรรม Library Say Hi!!! : เรื่องเล่าชาวสำนัก 4) ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการผ่านกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ จัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันโดยกิจกรรม Library Say Hi!!! : เรื่องเล่าชาวสำนัก ซึ่งผู้บริหารมีส่วนร่วมในการเรียนรู้พร้อมทั้งนำแนวคิดต่าง ๆ จากบุคลากรมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงาน กิจกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี กิจกรรมการประเมินผู้บริหาร และการเป็นทีมงานในโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น 5) ผู้บริหารสร้างบรรยากาศการพัฒนาบุคลากรโดยให้คำปรึกษา แนะนำการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการปรับปรุง/พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพให้องค์กรอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารได้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้เป็นผู้นำในการขับเคลื่อน ผลักดันการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย/วัตถุประสงค์โดยสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรใช้ความรู้ความสามารถมีความพร้อมในการปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ อาทิ การเป็นแบบอย่างที่ดี การจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน การกระตุ้นให้แสดงความคิดเห็น การให้ข้อมูลข่าวสารขององค์กร และส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กร เป็นต้น 6) ผู้บริหาร บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ ปรากฏตามหลักธรรมาภิบาล ดังนี้ 1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness) - มีการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ทุกภารกิจที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย - มีการติดตาม ประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปี แผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาบุคลากร แผนการจัดการความรู้ - มีการประเมินผลคุณภาพภายใน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยคณะกรรมการที่มหาวิทยาลัยฯ แต่งตั้ง และนำผลการประเมินมาปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง		

ผลการดำเนินงาน (ต่อ) :**2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)**

- มีการบริหารที่ให้ความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโดยให้มีการปรับปรุงการบริการอย่างสม่ำเสมอ/ตลอดเวลา
- มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ทันสมัยในการให้บริการและการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพด้านความพร้อมของระบบ
- มีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด
- มีการจัดสรร ใช้ง่าย และจัดทำรายงานงบประมาณอย่างเป็นระบบและถูกต้อง

3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness)

- มีการสนับสนุนและส่งเสริมบริการห้องสมุดให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีคุณภาพเป็นมาตรฐานและสร้างความพึงพอใจ/ความประทับใจ โดยกำหนดนโยบายด้านบริการสารสนเทศไว้อย่างชัดเจน

4. หลักการรับผิดชอบ (Accountability)

- แสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานตามที่กำหนดโดยส่งเสริมและผลักดันให้การดำเนินงานทุกภารกิจให้บรรลุความสำเร็จ
- มีการรายงานผลการปฏิบัติต่ออธิการบดีและที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย
- มีการให้ความร่วมมือกับสังคม ชุมชนในการส่งเสริมการเรียนรู้

5. หลักความโปร่งใส (Transparency)

- มีการบริหารกระบวนการจัดซื้อหนังสือที่มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ทุกขั้นตอน
- มีการตรวจสอบด้านการเงิน พัสดุ และด้านอื่น ๆ ประจำปีโดยสำนักงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยฯ
- มีการนับเงินสดคงเหลือประจำวันโดยคณะกรรมการตรวจนับเงินคงเหลือประจำวัน
- มีการสำรวจครุภัณฑ์ประจำปีพร้อมจัดทำรายงานโดยคณะกรรมการสำรวจครุภัณฑ์ประจำปี
- มีการสื่อสารข้อมูล ข่าวสารบริการห้องสมุดอย่างเปิดเผยให้รับทราบทั้งภายในและภายนอก

6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation)

- ผู้ใช้บริการมีโอกาสนำเสนอความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการดำเนินงาน
- มีการสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารและการตัดสินใจ อาทิ การประเมินผู้บริหารทุกระดับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี การเป็นทีมงานในโครงการ/กิจกรรม ต่าง ๆ และการแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงาน

7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)

- มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับรองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานเพื่อกำกับ ดูแลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ
- มีการสนับสนุนให้บุคลากรเป็นคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

ผลการดำเนินงาน (ต่อ) :

8. หลักนิติธรรม (Rule of Law)

- การให้บริการห้องสมุดให้เป็นไปตามการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) โดยคำนึงถึงสิทธิ เสรีภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการอย่างไม่เลือกปฏิบัติ
- มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างชัดเจนพร้อมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยนเรศวรว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากร พ.ศ. 2553 และสนับสนุนให้บุคลากรได้รับสิทธิ สวัสดิการต่าง ๆ ตามระเบียบของทางราชการและมหาวิทยาลัยฯ
- มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับปณิธานสำนักหอสมุดฯ พ.ศ. 2554
- ใช้อำนาจตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารงานอย่างเหมาะสม

9. หลักความเสมอภาค (Equity)

- สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกได้รับการปฏิบัติและได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน
- มีการจัดสวัสดิการให้กับบุคลากรอย่างเท่าเทียมกัน อาทิ การตรวจสุขภาพประจำปี
- มีการจัดสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการใช้บริการของผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาค

10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)

- มีการแสวงหาข้อตกลงร่วมกันในการปฏิบัติงาน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นผ่านกิจกรรม Library Say Hi!!! : เรื่องเล่าชาวสำนักและโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ

7) คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารสำนักหอสมุดในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

จุดแข็ง :

1. ผู้บริหารสำนักหอสมุดบริหารงานด้วยภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ และปฏิบัติตนที่แสดงออกถึงค่านิยมวัฒนธรรมขององค์กร มีการสื่อสารกับบุคลากรและผู้เกี่ยวข้องทั่วทั้งองค์กรแบบสองทิศทางที่พร้อมรับฟังความคิดเห็นและนำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะมาปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ
2. ผู้บริหารกระจายอำนาจผ่านหัวหน้าฝ่าย/งาน ในการสร้างบรรยากาศให้มีการปรับปรุงงานทั่วทั้งองค์กร การบรรลุกลยุทธ์ และสร้างสรรค์นวัตกรรม
3. ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการเรียนรู้กับบุคลากรทุกฝ่าย/งาน และมีบทบาทอย่างจริงจังในการให้รางวัลยกย่องชมเชย เป็นขวัญกำลังใจที่สำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับองค์กร

จุดอ่อน :

-

โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป :

การติดตามผลการดำเนินงานทุกด้านอย่างเป็นระบบเพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากทุกภาคส่วนไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง 10 องค์ประกอบ

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
7 ข้อ	6 ข้อ	ไม่บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว: -	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้: 5	เป้าหมายปีต่อไป: 5
-------------------------------	------------------------------	--------------------

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. รายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดของ คณะกรรมการประจำหน่วยงาน และรายงานการประเมินตนเองของคณะกรรมการประจำหน่วยงานตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า
2. เอกสารเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินงาน ความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ และเอกสารการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินงาน แผนกลยุทธ์ ไปยังบุคลากรทุกระดับ
3. เอกสารหลักฐานการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมายโดยผู้บริหาร รวมทั้งเอกสารการสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานตามปณิญาของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน
4. เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
5. เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ตามศักยภาพ
6. เอกสารหลักฐานหรือรายงานผลการดำเนินงานของผู้บริหารตามหลักธรรมาภิบาล
7. ผลการประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงาน โดยคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และเอกสารการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรมโดยผู้บริหาร

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า	2.2.1 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยนเรศวรว่าด้วยคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด พ.ศ. 2535, หน้า 304 ข้อ 8 (อำนาจและหน้าที่คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด) 2.2.2 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 2704/2555 ลงวันที่ 6 กันยายน 2555 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด 2.2.3 สรุปผลประเมินตนเองของคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2556
2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน	2.2.4 นโยบายการบริหารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรในช่วงปี พ.ศ. 2555 - 2559 2.2.5 แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรช่วงแผนการพัฒนาศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559), หน้า 15 2.2.6 แผนพัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 2556 - 2559 2.2.7 แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2556 2.2.8 แผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2556 2.2.9 ระบบสารสนเทศสำนักหอสมุด (Library Information Systems) 2.2.10 รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน วาระพิเศษ วันที่ 20 พฤษภาคม 2556 2.2.11 รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน วาระพิเศษ วันที่ 30 พฤษภาคม 2556
3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงาน ตามปฏิญญา ของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน	2.2.12 รายงานสรุปผลการติดตามโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2556 รอบ 12 เดือน (1 ต.ค. 55 - 30 ก.ย. 56) 2.2.13 รายงานผลการติดตามแผนยุทธศาสตร์ ประจำปี 2556 ครั้งที่ 1 รอบ 6 เดือน (1 ต.ค. 55 - 31 มี.ค. 56) 2.2.14 รายงานผลการติดตามแผนยุทธศาสตร์ ประจำปี 2556 ครั้งที่ 2 รอบ 12 เดือน (1 ต.ค. 55 - 30 ก.ย. 56)

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงาน <i>ตามปณิธาน</i> ของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน (ต่อ)	2.2.15 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2556 2.2.16 รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2556 2.2.17 รายงานสรุปผลการดำเนินงานการพัฒนา/ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสนับสนุนการบริการและการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 2556 2.2.18 รายงานสรุปผลการปรับปรุง/พัฒนาการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2556 2.2.19 Library Say Hi : เรื่องเล่าชาวสำนัก วันที่ 6 มิถุนายน 2556
4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม	2.2.20 กิจกรรม Library Say Hi : เรื่องเล่าชาวสำนัก 2.2.21 สรุปผลการประเมินผู้บริหารทุกระดับ ของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2556 2.2.22 ประกาศสำนักหอสมุด เรื่องแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และการนำผลการประเมินไปใช้ 2.2.23 คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน NU Book Fair 2.2.24 คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน PULINET วิชาการ 2.2.25 คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานเปลี่ยนบาร์โค้ดครุภัณฑ์สำนักหอสมุด ประจำปี 2556 2.2.26 รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในประจำปีงบประมาณ 2555
5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ	2.2.27 กิจกรรม Library Say Hi : เรื่องเล่าชาวสำนัก 2.2.28 สรุปการประชุมการมอบหมายงานการจัดซื้อฐานข้อมูล 2.2.29 รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2556

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2.2.30 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 1 หลักประสิทธิภาพ - สรุปผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ 2555 2.2.31 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 1 หลักประสิทธิภาพ - รายงานผลการติดตามแผนยุทธศาสตร์ รอบ 12 เดือน (1 ต.ค. 55 - 30 ก.ย. 56) 2.2.32 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 1 หลักประสิทธิภาพ - รายงานการติดตามและประเมินผลตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2556 รอบ 12 เดือน (1 ต.ค. 55 - 30 ก.ย. 56) 2.2.33 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 1 หลักประสิทธิภาพ - รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2556 2.2.34 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 1 หลักประสิทธิภาพ - รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2556 2.2.35 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 1 หลักประสิทธิภาพ - แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรช่วงแผนการพัฒนาศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) ,หน้า 15 2.2.36 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ - การรายงานผลการดำเนินงานต่อสภามหาวิทยาลัยนเรศวร 2.2.37 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ - นโยบายการบริหารงานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ด้านบริการสารสนเทศ, หน้า 8 2.2.38 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ - ระบบสารสนเทศสำนักหอสมุด (Library Information Systems)

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)	2.2.39 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ - รายงานการเงินประจำปีงบประมาณ 2556 2.2.40 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ - รายงานการใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2556 2.2.41 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ - รายงานแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงิน ประจำปี 2556 2.2.42 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ - รายงานการใช้จ่ายเงินภาพรวมในระบบบัญชีพึงรับ - พึงจ่าย ลักษณะ 3 มิติ ประจำปีงบประมาณ 2556 2.2.43 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ - รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด 2.2.44 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ - รายงานผลการจัดซื้อหนังสือ ฐานข้อมูล ประจำปีงบประมาณ 2556 2.2.45 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ - รายงานสรุปผลการดำเนินงานการพัฒนา/ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสนับสนุนการบริการและการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 2556 2.2.46 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ - รายงานสรุปผลการปรับปรุง/พัฒนาการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2556 2.2.47 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 3 หลักการตอบสนอง - สถิติการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการสารสนเทศประจำปีงบประมาณ 2556 2.2.48 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 3 หลักการตอบสนอง - สถิติผู้เข้ารับการอบรมการรู้สารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2556 2.2.49 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 3 หลักการตอบสนอง - สถิติบริการสารสนเทศแบบเร่งด่วน Quick catalog ประจำปีงบประมาณ 2556

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)	2.2.50 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 3 หลักการตอบสนอง - สถิติการเข้าใช้งาน WebSite สำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2556 2.2.51 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 3 หลักการตอบสนอง - สถิติการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ประจำปีการศึกษา 2555 2.2.52 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 3 หลักการตอบสนอง - สมุดบันทึกการปฏิบัติงานล่วงเวลา ประจำปีงบประมาณ 2556 รายละเอียดดูที่แฟ้ม 2.2.53 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 3 หลักการตอบสนอง - นโยบายการบริหารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ในช่วงปี พ.ศ. 2555 - 2559 ด้านบริการสารสนเทศ , หน้า 8 2.2.54 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 3 หลักการตอบสนอง - สถิติการนำหนังสือเข้าระบบเครือข่าย NULiNet (Naresuan University Library Network) 2.2.55 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 3 หลักการตอบสนอง - โครงการสอนการรู้สารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2556 2.2.56 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 4 หลักการรับผิดชอบ - การนำเสนอผลการดำเนินงานต่อสภามหาวิทยาลัยนเรศวร 2.2.57 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 4 หลักการรับผิดชอบ - นโยบายการบริหารงานสำนักหอสมุดในช่วงปี พ.ศ. 2555 - 2559 2.2.58 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 5 หลักความโปร่งใส - การจัดสรรงบประมาณค่าหนังสือจำแนกตามคณะ ประจำปีงบประมาณ 2556 2.2.59 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 5 หลักความโปร่งใส - การบริหารกระบวนการจัดซื้อหนังสือที่มีประสิทธิภาพสามารถตรวจสอบการดำเนินงานทุกขั้นตอน

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)	2.2.69 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 6 หลักการมีส่วนร่วม – รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด
	2.2.70 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 6 หลักการมีส่วนร่วม – กิจกรรม Library Say Hill: เรื่องเล่าชาวสำนัก
	2.2.71 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 6 หลักการมีส่วนร่วม – การมีส่วนร่วมเสนอแนะรายชื่อหนังสือของอาจารย์เจ้าหน้าที่ และนิสิต
	2.2.72 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 7 หลักการกระจายอำนาจ – คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 828/2555 เรื่อง แต่งตั้งผู้ดำรงตำแหน่งรองผู้อำนวยการสำนักหอสมุด
	2.2.73 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 7 หลักการกระจายอำนาจ – ประกาศแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และการนำผลการประเมินไปใช้
	2.2.74 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 7 หลักการกระจายอำนาจ - เอกสารภาระงานของรองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน
	รายละเอียดดูที่แฟ้ม
	2.2.75 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 8 หลักนิติธรรม - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วย จรรยาบรรณของบุคลากร พ.ศ. 2553
	2.2.76 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 8 หลักนิติธรรม - ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง การใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (แก้ไขเพิ่มเติม) ฉบับที่ 3
	2.2.77 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 8 หลักนิติธรรม - ประกาศสำนักหอสมุด เรื่องแนวปฏิบัติงานประจำ และการปฏิบัติงานล่วงเวลาของบุคลากร
	2.2.78 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 8 หลักนิติธรรม - พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2553
	2.2.79 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 9 หลักความเสมอภาค - โครงการพัฒนาบุคลากร ประจำปี 2556
	2.2.80 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 9 หลักความเสมอภาค - โครงการตรวจสุขภาพ ประจำปี 2556

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)	2.2.81 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 9 หลักความเสมอภาค - นโยบายการบริหารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ในช่วงปี พ.ศ. 2555 - 2559, หน้า 10 2.2.82 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 10 หลักมุ่งเน้นฉันทามติ - การคัดเลือกบุคลากรดีเด่น ประจำปี 2556 2.2.83 หลักธรรมาภิบาล ข้อ 10 หลักมุ่งเน้นฉันทามติ - กิจกรรมโหวตค่านิยมการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และร่วมเสนอชื่อ Library Say Hi : เรื่องเล่าชาวสำนัก
7. คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารและนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม	2.2.84 สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้บริหารคณะที่มีต่อการบริหารงานผู้บริหารสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2556 ประเมินโดยผู้บริหารคณะ 2.2.85 สรุปผลประเมินการบริหารงานของผู้บริหารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2556 ประเมินโดยคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว: -	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้: 5	เป้าหมายปีต่อไป: 5
ข้อเสนอแนะ : ควรดำเนินการประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารสำนักหอสมุด ให้อยู่ในช่วงระยะเวลาของการประเมินคุณภาพการศึกษา (QA) พร้อมทั้งนำผลการประเมินมาพิจารณาปรับปรุงหรือพัฒนาส่วนต่างๆ ต่อไปในอนาคต		

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ (สกอ. 7.2)

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้หน่วยงานมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้หน่วยงานมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในสถาบัน ประกอบด้วย การระบุมุมมอง การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนววิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
2. มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีงบประมาณปัจจุบันหรือปีงบประมาณที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (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 : นางสาววรรณภรณ์ เทียรท้าว นางจิราภรณ์ ไทยโกษา	เบอร์โทรภายใน : 2625 2617	E-mail : wannapomt@nu.ac.th jirapomth@nu.ac.th
ผลการดำเนินงานปัจจุบัน : 1) สำนักหอสมุดกำหนดประเด็นความรู้ที่ครอบคลุมพันธกิจหลัก ปีงบประมาณ 2556 และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ ฯ ใน 4 ประเด็น ดังนี้ 1. ความรู้ ทักษะบริการห้องสมุด 2. ความรู้ ทักษะทางวิชาชีพ 3. ความรู้ ทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ 4. ความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีเป้าหมายการจัดการความรู้ คือ ใช้ประโยชน์การจัดการความรู้พัฒนาการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลบริการห้องสมุด 2) สำนักหอสมุดกำหนดกลุ่มบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 3) สำนักหอสมุดจัดกิจกรรม Library Say Hi : เรื่องเล่าชาวสำนัก เป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการเชิญบุคลากรภายในและภายนอกที่มีความรู้ ทักษะประสบการณ์ตรง มีแนวปฏิบัติที่ดีมาถ่ายทอดความรู้ให้บุคลากรของสำนักหอสมุด ทำให้ได้รับความรู้ตามที่กำหนด 13 เรื่อง ดังนี้ 1. ความรู้ ความเข้าใจการประกันคุณภาพและเกณฑ์ สกอ. 2. เรียนรู้ Work Plan 3. การดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคลเพื่อก้าวสู่ระบบสมรรถนะ 4. การใช้ Alphabet Code วิชานวัตกรรมภาษาอังกฤษ A-Z 5. ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในการปฏิบัติงานบริการสารสนเทศ 6. บริการ Research Support 7. ระเบียบบริการห้องสมุด 8. ระบบแจ้งหาหนังสือไม่พบ 9. การเป็นพิธีกรและการฝึกปฏิบัติ 10. การจัดหมวดหมู่ระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน 11. เทคโนโลยี RFID, Clustr Maps 12. เสริมสร้างแรงจูงใจ/บรรยากาศการปฏิบัติงานของบุคลากร 13. ระบบประตูอัตโนมัติ 3) จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้ความรู้ตามที่กำหนด 3 เรื่อง ดังนี้ 1. การประเมินผลการปฏิบัติงานในระบบสมรรถนะ 2. ระบบติดตามยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด 3. ระบบการลา 4) สำนักหอสมุดรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล และแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงานจัดเป็นกลุ่มเผยแพร่ที่ฐานข้อมูล Knowledge Base (http://www.lib.nu.ac.th/km/km_board/index.php) และเผยแพร่เป็น Knowledge Sharing		

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน (ต่อ) :

5) สำนักหอสมุดมีการนำความรู้ไปใช้ในการในการปรับปรุง พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันทั้งภายในและภายนอก ดังนี้

1. กิจกรรมเสวนา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : ระบบการจัดซื้อหนังสือออนไลน์/NU Library Online Purchasing System
2. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงานและบริการขึ้นใหม่ 16 ระบบ
3. การปรับปรุงและต่อยอดการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงานและบริการ 11 ระบบ
4. นำเสนอผลงานด้วยวาจาในงาน IUG (INNOPAC User Group) ครั้งที่ 16 ณ มหาวิทยาลัยมหิดล หัวข้อ “การยืม – คืน กรณี In Transit, Replacement (Billed)”
5. นำเสนอผลงานด้วยวาจาในงาน PULINET วิชาการ ครั้งที่ 3 ณ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ 2 เรื่อง คือ
 - ฐานข้อมูลวัสดุ : From 3 Days to 3 minutes
 - Library Say Hi : จุดประกายความคิดสู่ “นวัตกรรม”

จุดแข็ง :

1. ผู้บริหารให้การสนับสนุนการดำเนินงานจัดการความรู้ มีส่วนร่วมในการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ
2. บุคลากรให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
3. มีเวที Library Say Hi : เรื่องเล่าชาวสำนักเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้
4. มีระบบฐานข้อมูลในการรวบรวม จัดเก็บ เผยแพร่ความรู้โดยมีการพัฒนาประสิทธิภาพการใช้งาน

จุดอ่อน :

การติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานยังดำเนินการไม่เป็นระบบ

โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป :

1. ประชุมจัดทำแผนการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2557 โดยกำหนดประเด็นความรู้และกลุ่มเป้าหมายที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ ฯ
2. จัดทำตารางงานการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้ 2.3 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ (สกอ. 7.2) และดำเนินการให้เป็นไปตามตารางงานโดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน
3. ดำเนินการติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	5 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว: -	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 แผนการดำเนินงานจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2556 2.3.2 รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2556
2. มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1	2.3.3 แผนการดำเนินงานจัดการความรู้ และกลุ่มเป้าหมายการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2556
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด	2.3.4 รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2556
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)	2.3.5 ฐานความรู้ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร (Knowledge Base Naresuan University Library) 2.3.6 การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง	2.3.7 รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2556 2.3.8 รายงานสรุปโครงการการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2556

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว: -	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้: 5	เป้าหมายปีต่อไป: 5
ข้อเสนอแนะ : หอสมุดมีการพัฒนาองค์กรสู่การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยจะเห็นได้จากการที่ผู้บริหารทุกระดับเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้ฝึกคิด ฝึกแสดงความคิดเห็น ฝึกรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล อีกทั้งยังสามารถสะท้อนปัญหาในการทำงานหรือเข้ามาปรึกษาผู้บริหารทุกระดับได้ทุกเมื่อ ซึ่งการเปิดโอกาสดังกล่าวถือเป็นการพัฒนาบุคลากรให้สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองและองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน อีกหนึ่งแนวทางปฏิบัติที่ดี คือ "กิจกรรม Library Say Hi : เรื่องเล่าชาวสำนัก" ถือเป็นกิจกรรมที่ดีมาก ๆ เพราะเป็นเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันได้อย่างทั่วถึงและเป็นกันเอง ซึ่งคณะกรรมการมองว่าเป็นกิจกรรมที่ไม่ได้เป็น Knowledge Management ตามทฤษฎีจริง ๆ แต่อย่างไรก็ตามคณะกรรมการเล็งเห็นถึงเจตคติในการทำงานที่ดีและมีกระบวนการในการพัฒนาองค์กรสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้ที่ดี โดยเฉพาะกิจกรรม Library Say Hi : เรื่องเล่าชาวสำนัก ซึ่งถือเป็น "KM ประยุกต์" ทั้งนี้คณะกรรมการขอฝากให้ทางสำนักใช้เวทีให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยการตั้งเป้าหมายและกำหนดโจทย์ให้ชัดในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้ง (อย่างน้อยครอบคลุมตามพันธกิจของสำนักหอสมุด) อีกทั้งยังควรมีการสะท้อนประเด็นความรู้ให้ครอบคลุมตามที่กำหนด เพื่อจะได้นำประเด็นความรู้ที่ได้ไปใช้ในองค์กรเพื่อนำสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป		

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ. 7.4)

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

เพื่อให้หน่วยงานมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรมและกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้า และโอกาสในการเกิดเพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของ **หน่วยงาน** ร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน

2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้านตามบริบทของ **หน่วยงาน** จากตัวอย่างต่อไปนี้

- ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)
- ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของ **หน่วยงาน**
- ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหาร ระบบงาน ระบบการประกัน

คุณภาพ

- ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร
- ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก

3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2

4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและดำเนินการตามแผน

5. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อ **คณะกรรมการประจำหน่วยงาน** และ **คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัย** เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

6. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจาก **คณะกรรมการประจำหน่วยงาน** และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัยไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

หมายเหตุ: คะแนนการประเมินจะเท่ากับ 0 หากพบว่าเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้นภายในหน่วยงานในรอบปีการประเมินที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร ผู้รับบริการ หรือต่อชื่อเสียง

ภาพลักษณ์ หรือต่อความมั่นคงทางการเงินของหน่วยงาน อันเนื่องมาจากความบกพร่องของหน่วยงาน ในการควบคุม หรือจัดการกับความเสียหาย หรือปัจจัยเสี่ยงที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยมีหลักฐานประกอบที่ชัดเจน

ตัวอย่างความเสียหายร้ายแรงที่ส่งผลประเมินเป็นศูนย์ (0) คะแนน เช่น

1. มีการเสียชีวิตและถูกทำร้ายร่างกายหรือจิตใจอย่างรุนแรงของบุคลากรภายในหน่วยงาน ทั้ง ๆ ที่อยู่ในวิสัยที่หน่วยงานสามารถป้องกันหรือลดผลกระทบในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ แต่ไม่พบแผนการจัดการความเสี่ยง หรือไม่พบความพยายามของหน่วยงานในการระงับเหตุการณ์ดังกล่าว

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

3. หน่วยงานขาดสภาพคล่องในด้านการเงิน จนทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการอย่างรุนแรง

การไม่เข้าข่ายที่ทำให้ผลการประเมินได้คะแนนเป็นศูนย์ (0) ได้แก่

1. หน่วยงานมีการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเชิงป้องกันหรือมีแผนรองรับเพื่อลดผลกระทบสำหรับความเสี่ยงที่ทำให้เกิดเรื่องร้ายแรงดังกล่าวไว้ล่วงหน้าและดำเนินการตามแผน

2. เป็นเหตุสุดวิสัยอยู่นอกเหนือการบริหารจัดการ (การควบคุมหรือการป้องกัน) ของหน่วยงาน

3. เหตุการณ์ร้ายแรงดังกล่าวมีความรุนแรงที่ลดน้อยลงมาจากแผนรองรับผลกระทบที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

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 : นางกนกอร ไชยาเผือก	เบอร์โทรภายใน : 2670	E-mail : kanokoni@nu.ac.th
ผลการดำเนินงานปัจจุบัน : สำนักหอสมุด นำนโยบายการบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยมาเป็นแนวทางในการควบคุมความเสี่ยงของสำนักหอสมุดอย่างเป็นระบบ รวมถึงนโยบายการบริหารจัดการด้านส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงพัฒนา งานของทุกฝ่าย/งานเป็นงานประจำด้านการบริหารความเสี่ยง มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด ช่วงแผนการพัฒนาศึกษาในระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555 - 2559 (ยุทธศาสตร์ที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 33) มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นลายลักษณ์อักษรและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีการวิเคราะห์ ระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง หรืออาจส่งผลกระทบที่สร้างความเสียหายต่อการดำเนินงานของสำนักหอสมุด รวม 6 ด้าน มีการจัดประชุมระดมสมองเพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยง โดยนำข้อมูลรายละเอียดของกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาให้คณะทำงานได้ศึกษา มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ โดยพิจารณามิติของโอกาสและผลกระทบจากความเสี่ยง มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและดำเนินการตามแผน มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง และรายงานต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนมีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีงบประมาณถัดไป		
จุดแข็ง : 1. มีนโยบายการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย และนโยบายด้านการบริหารจัดการ ในส่วนของการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานทุกฝ่าย/งานด้านการบริหารความเสี่ยง 2. มีการวิเคราะห์ ระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงเป็นประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง		
จุดอ่อน : แผนบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย ยังขาดการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงกับแผนบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานภายในอย่างเป็นรูปธรรม เช่น กรณีเกิดเหตุอัคคีภัย ที่อาจส่งผลกระทบถึงหน่วยงานอื่น ๆ ภายในมหาวิทยาลัย		
โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป : ดำเนินการวิเคราะห์ ระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง รวม 3 ด้านของสำนักหอสมุด		

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
6 ข้อ	6 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว: -	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้: 5	เป้าหมายปีต่อไป: 5
-------------------------------	------------------------------	--------------------

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงของ **หน่วยงาน**
2. เอกสารการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของ **หน่วยงาน**
3. เอกสารการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงของ **หน่วยงาน**
4. แผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และรายงานผลการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง
5. เอกสารหลักฐานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และเอกสาร หรือรายงานการประชุมที่แสดงถึงรายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนต่อ **คณะกรรมการประจำหน่วยงาน** และ **คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัย**
6. เอกสารหลักฐานการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจาก **คณะกรรมการประจำหน่วยงาน** และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัยไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของ หน่วยงาน ร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน	2.4.1 ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง นโยบายการบริหารความเสี่ยง มหาวิทยาลัยนเรศวร 2.4.2 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวรที่ 2553/2555 ลงวันที่ 29 สิงหาคม 2555 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยนเรศวร 2.4.3 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 003/2555 ลงวันที่ 27 มีนาคม 2555 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยงของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้านตามบริบทของ หน่วยงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้ - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่) - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของ หน่วยงาน - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหาร ระบบงาน ระบบการประกันคุณภาพ - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก	2.4.4 นโยบายการบริหารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรในช่วงปี พ.ศ. 2555 - 2559, หน้า11 2.4.5 แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรช่วงแผนการพัฒนาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559), หน้า 15 2.4.6 แผนการบริหารความเสี่ยง ด้านการบริหารอาคารสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2556 2.4.7 แผนการบริหารความเสี่ยง ด้านการบริการด้านอาคารสถานที่ ประจำปีงบประมาณ 2556 2.4.8 แผนการบริหารความเสี่ยงด้านการตรวจสอบเข้า - ออกอาคารสำนักหอสมุด
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2	2.4.9 แผนการบริหารความเสี่ยงด้านการบริหารอาคารสถานที่ 2.4.10 แผนการบริหารความเสี่ยงด้านการบริการอาคารสถานที่ 2.4.11 แผนการบริหารความเสี่ยงด้านการตรวจสอบเข้า - ออกอาคารสำนักหอสมุด

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและดำเนินการตามแผน	2.4.12 แผนการบริหารความเสี่ยง ด้านการบริหารอาคารสถานที่ ซึ่งมีความสำคัญต่อการกิจหลักของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2556
5. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อ คณะกรรมการประจำหน่วยงาน และ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	2.4.13 สรุปรายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง สำนักหอสมุด ครั้งที่ 1/2556 วันที่ 21 สิงหาคม 2556 วาระที่ 1.2 เรื่อง รายงานการประเมินผลการบริหารความเสี่ยง รอบ 6 เดือน (ต.ค. 55 – มี.ค. 56) ประจำปีงบประมาณ 2556 สำนักหอสมุด
6. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจาก คณะกรรมการประจำหน่วยงาน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัยไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป	2.4.14 รายงานการประเมินผลการบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2556 สำนักหอสมุด (NU-RM 10) 2.4.15 สรุปรายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยง สำนักหอสมุด ครั้งที่ 1/2556 วันที่ 21 สิงหาคม 2556 วาระที่ 4.1 เรื่อง แนวทางการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2557 และแผนการปฏิบัติงานการบริหารความเสี่ยง

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว: -	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้: 5	เป้าหมายปีต่อไป: 5
ข้อเสนอแนะ : สำนักหอสมุดมีระบบและกลไกในการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจน โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการฯ และมีการประชุมหารือเพื่อพิจารณาความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ มากกว่า 3 ด้านตามบริบท อาทิ ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การบริหารอาคารสถานที่) ด้านการปฏิบัติงาน (การบริการด้านอาคารสถานที่) และด้านนโยบายกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (การตรวจสอบการเข้า-ออก) เป็นต้น โดยหอสมุดได้นำเสนอเอกสารตามแบบฟอร์มของมหาวิทยาลัย (NU-RM2) ซึ่งสะท้อนให้เห็นการทำงานที่เป็นระบบครบถ้วนตามกระบวนการ PDCA แต่ทั้งนี้คณะกรรมการเล็งเห็นว่า หอสมุดมีการประเมินความเสี่ยงในมิติที่กว้างขึ้นทั้งความเสี่ยงจากภายในและภายนอก อาทิ ความเสี่ยงด้านระบบสารสนเทศ ด้านความปลอดภัย โดยเฉพาะอัคคีภัย เนื่องจากสำนักหอสมุดมีหนังสือและเอกสารที่ติดไฟง่ายเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังมีทางเข้า-ออกหลักเพียงช่องทางเดียว เป็นต้น		

องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ

หลักการ

การเงินและงบประมาณเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของหน่วยงานสนับสนุน ไม่ว่าแหล่งเงินทุนของหน่วยงานสนับสนุนจะได้มาจากงบประมาณแผ่นดิน (สำหรับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ) หรือเงินรายได้ของหน่วยงาน เช่น ค่าหน่วยกิต ค่าธรรมเนียม ค่าบำรุงการศึกษาต่าง ๆ ของนักศึกษา รายได้จากงานวิจัยบริการทางวิชาการ ค่าเช่าทรัพย์สิน ฯลฯ ผู้บริหารหน่วยงานจะต้องมีแผนการใช้จ่ายเงินที่สะท้อนความต้องการใช้เงินเพื่อการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำความเข้าใจกับการวิเคราะห์ทางการเงิน เช่น ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อจำนวนศึกษา ทรัพย์สินถาวรต่อจำนวนนักศึกษา ค่าใช้จ่ายที่หน่วยงานใช้สำหรับการผลิตบัณฑิตต่อหัว จำแนกตามกลุ่มสาขา รายได้ทั้งหมดของหน่วยงาน หลังจากหักงบ (ค่าใช้จ่าย) ดำเนินการทั้งหมด งบประมาณในการพัฒนาบุคลากร ความรวดเร็วในการเบิกจ่าย ร้อยละของงบประมาณที่ประหยัดได้หลังจากที่ปฏิบัติตามภารกิจทุกอย่างครบถ้วน สิ่งถูกต้อง ใช้เม็ดเงินอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ (สกอ. 8.1)

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานจะต้องมีระบบในการจัดหาและจัดสรรเงินอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีแผนกลยุทธ์ทางการเงินซึ่งเป็นแผนจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนต่าง ๆ ที่สามารถผลักดันแผนกลยุทธ์ของสถาบันให้สามารถดำเนินการได้ มีการวิเคราะห์รายได้ค่าใช้จ่ายของการดำเนินงานทั้งจากงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้อื่น ๆ ที่หน่วยงานได้รับ มีการจัดสรรงบประมาณและการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบครบทุกพันธกิจ มีระบบการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานทางการเงินต้องแสดงรายละเอียดการใช้จ่ายในทุกภารกิจ โครงการ กิจกรรมเพื่อให้สามารถวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานได้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีนโยบายและแผนทางการเงินที่ระบุหลักเกณฑ์การจัดสรรและการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และ แนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน (ถ้ามี)
2. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนา หน่วยงาน และบุคลากร
3. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบและรายงานต่อ คณะกรรมการประจำหน่วยงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
4. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของ หน่วยงาน อย่างต่อเนื่อง
5. มีการตรวจติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
6. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

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 : นางลดาวัลย์ ปัญญาภาส นางสาวปริญดา เดชะฤกษ์	เบอร์โทรภายใน : 2670 2666	E-mail : laddawanp@nu.ac.th parindad@nu.ac.th
ผลการดำเนินงานปัจจุบัน : สำนักหอสมุดมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงินสำหรับเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้เป็นประจำปีอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการจัดสรรงบประมาณการจัดซื้อหนังสือจำแนกตามคณะ ที่จัดสรรตามจำนวนนิสิตและกลุ่มสาขาวิชาอย่างเสมอภาคและเป็นระบบ เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์กับนิสิตและกลุ่มสาขาวิชามากที่สุด มีสรุปรายงานการใช้จ่ายเงินเป็นรายเดือนทุกประเภท ทั้งเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้ เพื่อแจ้งคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดและคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด ในส่วนของการบริหารเงินทดรองจ่ายภายในสำนักหอสมุด หน่วยการเงินและบัญชี มีการจัดทำรายงานงบทดรองจ่ายเป็นประจำปีพร้อมคำอธิบายแสดงให้เห็นถึงสภาพคล่องของระบบการเงินภายใน มีการแสดงข้อมูลรายได้ของสำนักหอสมุดที่ได้รับในแต่ละเดือน ประกอบด้วย รายได้ค่าปรับหนังสือส่งคืนล่าช้า รายได้ค่าเช่าสถานที่ รายได้จากการสมัครสมาชิกรายปี และรายได้จากค่าถ่ายเอกสาร/ค่าพิมพ์ผล เป็นต้น รวมทั้งการรายงานเงินยืมทดรองจ่ายภายใน พร้อมวิเคราะห์สถานะทางการเงินเป็นประจำวันเป็นรายสัปดาห์ เสนอผู้บริหารสำนักหอสมุดเพื่อพิจารณา สำนักหอสมุดดำเนินการจัดทำสรุปรายงานการตรวจติดตามการใช้จ่ายเงินเป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจและเก็บรักษาเงินทดรองจ่ายคงเหลือประจำวัน จัดทำสรุปผลการเบิกจ่ายเป็นประจำปีเสนอคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย มีระบบสารสนเทศที่สนับสนุนหน่วยงานการเงินและบัญชีในการปฏิบัติงาน เพื่อประกอบการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักหอสมุด		
จุดแข็ง : 1. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีแยกกันอย่างชัดเจน 2. มีระบบสารสนเทศสนับสนุนทางด้านการเงินเพื่อลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสนับสนุนการตัดสินใจให้ผู้บริหาร 3. การเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดินหมดภายในไตรมาสที่ 2 4. มีการจัดทำสรุปรายงานผลการใช้จ่ายเงินอย่างสม่ำเสมอ		
จุดอ่อน : -		

โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป :

1. วิเคราะห์สภาพหมุนเวียนเงินภายในหน่วยงานทุกวันอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดแนวปฏิบัติ/เกณฑ์สภาพคล่องทางการเงินก่อนการวิเคราะห์ และผลลัพธ์ที่ได้หลังการวิเคราะห์สถานะทางการเงินของสำนักหอสมุด
2. วิเคราะห์แผนการใช้จ่ายเงินรายไตรมาสเทียบกับแผนการใช้จ่ายเงินของมหาวิทยาลัย
3. มีระบบสารสนเทศสำหรับการจ่ายค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของสำนักหอสมุด

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
6 ข้อ	6 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว: -	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้: 5	เป้าหมายปีต่อไป: 5
-------------------------------	------------------------------	--------------------

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. แผนการใช้จ่ายเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของ **หน่วยงาน** ที่แสดงถึงหลักเกณฑ์การจัดสรร **แนวทางจัดทำทรัพยากรทางการเงิน (ถ้ามี)** และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้
2. เอกสารงบประมาณประจำปีที่สุดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนา **หน่วยงาน** และบุคลากร
3. เอกสารรายงานทางการเงิน และเอกสารการรายงานการเงินต่อ **คณะกรรมการประจำหน่วยงาน** อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
4. เอกสารหลักฐานการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงิน และความมั่นคงของ **หน่วยงาน**
5. เอกสารหรือรายงานการตรวจติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
6. เอกสารหรือรายงานการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและเอกสารการนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีนโยบายและแผนทางการเงินที่ระบุหลักเกณฑ์การจัดสรรและการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และ <u>แนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน (ถ้ามี)</u>	3.1.1 นโยบายการบริหารสำนักหอสมุด ในช่วงปี พ.ศ. 2555 - 2559 , หน้า 10 3.1.2 รายงานการจัดสรรงบประมาณค่าหนังสือจำแนกตามคณะ ประจำปีงบประมาณ 2556 3.1.3 รายงานแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงินนอกงบประมาณแผ่นดินและประเภทเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 3.1.4 ระบบบริหารงานจัดซื้อหนังสือออนไลน์ที่สนับสนุนระบบการเงินของสำนักหอสมุด
2. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจ และการพัฒนา <u>หน่วยงาน</u> และบุคลากร	3.1.5 รายงานการใช้จ่ายเงินระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2555 - วันที่ 30 กันยายน 2556 3.1.6 รายงานการติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปี 2556 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (1 ต.ค. 55 – 30 ก.ย. 56) , หน้า 17
3. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อ <u>คณะกรรมการประจำหน่วยงาน</u> อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	3.1.7 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด วาระที่ 1.2.2 3.1.8 รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด
4. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของ <u>หน่วยงาน</u> อย่างต่อเนื่อง	3.1.9 รายงานการเงิน ประจำเดือน 3.1.10 รายงานสถานะเงินยืมทรองจ่าย 3.1.11 ทะเบียนคุมใบสำคัญเงินทรองจ่าย สำนักหอสมุด
5. มีการตรวจติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	3.1.12 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 034/2556 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจและเก็บรักษาเงินทรองจ่ายคงเหลือประจำวัน ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 3.1.13 รายงานการเบิกจ่ายเงินประจำเดือน
6. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ	3.1.14 หนังสือที่ ศธ.0527.06.01/0766 ลงวันที่ 8 สิงหาคม 2555 เรื่อง ผลการดำเนินการพัฒนาระบบรายงานงบประมาณสำนักหอสมุด และการกำหนดสิทธิในการเข้าใช้ระบบรายงานงบประมาณฯ 3.1.15 ระบบติดตามการใช้งบประมาณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว: -	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้: 5	เป้าหมายปีต่อไป: 5
โดยภาพรวมแล้ว สำนักหอสมุดมีระบบและกลไกการเงินและงบประมาณที่ดีและรัดกุม ซึ่งระบบที่สร้างขึ้นนั้นสามารถตรวจสอบได้อย่างดี สำนักหอสมุดมีการใช้เงินงบประมาณที่ตรงตามพันธกิจของสำนักหอสมุดและเป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย มีการวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงทางการเงินบ้าง แต่เป็นเพียงการวิเคราะห์ทางการเงินแบบทั่ว ๆ ไป ซึ่งอาจจะไม่เห็นสภาพของปัญหาและแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจนนัก คณะกรรมการจึงมีข้อเสนอให้สำนักหอสมุดวิเคราะห์การเงินอย่างเป็นระบบมากขึ้น เพื่อสะท้อนสถานะทางการเงินและความมั่นคงที่แท้จริง เช่น การวิเคราะห์สัดส่วนของกิจกรรมการเงินของสำนักหอสมุดรายเดือน รายไตรมาสและรายปี เป็นต้น ซึ่งการวิเคราะห์กิจกรรมทางการเงินจะช่วยให้สำนักหอสมุดสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ถึงปัญหาและแนวทางในการดำเนินงานในปีต่อ ๆ ไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น		

องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

หลักการ

ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงศักยภาพการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานสนับสนุน โดยต้องครอบคลุมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลิต 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 ซึ่ง **หน่วยงาน** ต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมิน และพัฒนาการดำเนินงานของ **หน่วยงาน** ให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดย **มหาวิทยาลัยและหน่วยงานต้นสังกัด** ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพภายใน รวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี

การประกันคุณภาพภายใน ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนา **คุณภาพของงานตามพันธกิจ** ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่า **หน่วยงาน** สามารถสร้างผลผลิตตาม **พันธกิจ** ที่มีคุณภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของ **หน่วยงาน** ตั้งแต่ระดับหน่วยงานย่อย และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของ **หน่วยงาน**
3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วนประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตาม การดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพ เสนอต่อ **คณะกรรมการประจำหน่วยงาน** และ **จัดส่งมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา** และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพของ **หน่วยงาน**
4. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้
5. มีข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพภายใน **ครบทุกองค์ประกอบคุณภาพ**
6. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะผู้ให้บริการตามพันธกิจของ **หน่วยงาน**
7. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่าง **หน่วยงาน** และมีกิจกรรมร่วมกัน
8. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่ **หน่วยงาน** พัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

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 : รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ	เบอร์โทรภายใน : 7866	E-mail : waluleeb@nu.ac.th
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : นายบุญญา วรรณโสภา	เบอร์โทรภายใน : 2677	E-mail : anurakw@nu.ac.th

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน :

สำนักหอสมุดดำเนินโครงการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องโดยนำเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาใช้ในการประเมินตรวจสอบประจำปีงบประมาณ 2545-2550 และในปีงบประมาณ 2551-2555 สำนักหอสมุด ได้ปรับเปลี่ยนเกณฑ์การตัดสินด้วยการนำตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่พัฒนาโดย คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET: Provincial University Library Network) จำนวน 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านการบริการห้องสมุด 2) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน 4) ด้านการบริหารจัดการ 5) ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และ 6) ด้านการบริการวิชาการ รวมจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งสิ้น 33 ตัวบ่งชี้ ซึ่งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุดข่ายงาน PULINET ดังกล่าวถือเป็นเครือข่ายประกันคุณภาพระหว่างสถาบัน รวมทั้งสิ้น 17 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (วิทยาเขตหาดใหญ่) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (วิทยาเขตปัตตานี) มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยทักษิณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (วิทยาเขตศรีราชา) มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มหาวิทยาลัยนครพนม มหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน เพื่อดำเนินการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานห้องสมุดอย่างเป็นระบบ

การประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ 2556 สำนักหอสมุด ดำเนินโครงการประกันคุณภาพตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้คุณภาพสำหรับหน่วยงานระดับกอง/สถาบัน/สำนัก จำนวน 11 ตัวบ่งชี้ และช่วงวันเวลาของการประเมินตรวจสอบ ซึ่งสำนักหอสมุดมีการพัฒนาฐานข้อมูล SAR Online ขึ้นเอง และจัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ ผู้รับผิดชอบรายตัวบ่งชี้ และผู้เก็บรวบรวมข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อร่วมกันวางแผนในการเตรียมความพร้อมรับการประเมินตรวจสอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานของ สกอ. (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) สมศ. (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา) ก.พ.ร. (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ) และเกณฑ์ที่พัฒนาโดย มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่สอดคล้องกับเกณฑ์ ก.พ.ร. ซึ่งในการประเมินตรวจสอบประจำปีงบประมาณ 2556 มหาวิทยาลัยกำหนดให้มีการคำนวณค่าคะแนนจำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 1.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1 และ 4.1 สำหรับตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบการพัฒนาบุคลากร และตัวบ่งชี้ภารกิจหลักที่ 5.1-5.4 นั้น มีการแสดงผลการดำเนินงานและหลักฐานเอกสารอ้างอิง แต่ไม่คำนวณค่าคะแนนในการประเมินครั้งนี้

จุดแข็ง :

สำนักหอสมุดมีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เข้มแข็งโดยดำเนินโครงการประกันคุณภาพที่ยาวนานกว่าสิบปี มีการสร้างความรู้ความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอแก่บุคลากรเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานและการรวบรวมเอกสารหลักฐานอ้างอิง บุคลากรมีส่วนร่วมในการเตรียมความพร้อมรับการประเมินตรวจสอบเป็นประจำทุกปี

จุดอ่อน :

องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก ตัวบ่งชี้คุณภาพที่ 5.1-5.4 สอดคล้องกับกระบวนการบริหารจัดการ (Management Process) ของสำนักหอสมุดในภาพรวม แต่ไม่ตรงกับกระบวนการงานหลัก (Core Process) ที่เป็นวิชาชีพเชี่ยวชาญเฉพาะ

โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป :

ดำเนินกิจกรรม QA KM แก่บุคลากรสำนักหอสมุดอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมพร้อมรับการประเมินตรวจสอบในปีงบประมาณ 2557 ที่ทุกหน่วยงานต้องรายงานผลการดำเนินงานครบทั้ง 11 ตัวบ่งชี้

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
6 ข้อ	6 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว: -	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้: 4	เป้าหมายปีต่อไป: 5
-------------------------------	------------------------------	--------------------

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

- เอกสารแสดงระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของ **หน่วยงาน** ตั้งแต่ระดับหน่วยงานย่อย และรายงานผลดำเนินการตามระบบที่กำหนด
- เอกสารนโยบายและการให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของ **หน่วยงาน**
- เอกสารหลักฐานการเสนอรายงานผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในของ **คณะกรรมการประเมินของหน่วยงาน ต่อ คณะกรรมการประจำหน่วยงาน**
- แผนพัฒนาคุณภาพของ **หน่วยงาน**
- เอกสารหลักฐานการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงานที่ส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้
- ระบบสารสนเทศหรือข้อมูลสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานที่ครอบคลุม เรื่อง **แผนดำเนินงาน การบริหารและการจัดการ การเงินและงบประมาณ และระบบและกลไกการประกันคุณภาพ**
- เอกสารหลักฐานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพภายใน
- เอกสารหลักฐานการสร้างเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงาน และเอกสาร/โครงการที่ดำเนินกิจกรรมร่วมกัน

9. แนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพ หรือเอกสารแสดงถึงการที่หน่วยงานอื่นนำแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพ ฯ ของหน่วยงานไปใช้

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของ หน่วยงาน ตั้งแต่ระดับหน่วยงานย่อยและดำเนินการตามระบบที่กำหนด	4.1.1 คู่มือการประกันคุณภาพภายใน หน่วยงาน สนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2556 4.1.2 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 008/2555 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษา 4.1.3 แผนดำเนินงานประกันคุณภาพ สำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2556 4.1.4 การสร้างความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพแก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กร
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่อง การประกันคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของ หน่วยงาน	4.1.5 นโยบายการบริหารสำนักหอสมุด ในช่วงปี พ.ศ. 2555 - 2559 , หน้า 11 4.1.6 แผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ช่วงแผนการพัฒนาศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) , หน้า 15
3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วนประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อ คณะกรรมการประจำหน่วยงาน และ จัดส่งมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคูณภาพของ หน่วยงาน	4.1.7 รายงานผลการประเมินตนเอง/ตรวจสอบ SAR/CAR/YAR ประจำปีงบประมาณ 2555 4.1.8 แนวทางการเสริมคุณภาพการดำเนินงาน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 4.1.9 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษา ครั้งที่ 1/2556 4.1.10 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ 2/2556 4.1.11 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ 3/2556 4.1.12 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ 4/2556 4.1.13 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 3585/2556 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน สำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วนประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อ คณะกรรมการประจำหน่วยงาน และ จัดส่งมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน (ต่อ)	4.1.14 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 035/2556 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการประเมินคุณภาพภายในของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2556
4. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้	
5. มีข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพภายใน ครบทุกองค์ประกอบคุณภาพ	4.1.15 ฐานข้อมูล SAR Online ตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร พัฒนาโดย งานเทคโนโลยีห้องสมุด ฝ่ายบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 4.1.16 ฐานข้อมูล SAR Online ตามเกณฑ์คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่กำหนดโดยคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุดข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) พัฒนาโดย งานเทคโนโลยีห้องสมุด ฝ่ายบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
6. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพโดยเฉพาะผู้ใช้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน	
7. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่าง หน่วยงาน และมีกิจกรรมร่วมกัน	4.1.17 แผนปฏิบัติการช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 – 2559 ของคณะกรรมการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) 4.1.18 สรุปรายงานการประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ย้อนหลัง 3 ปี

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
7. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่าง <i>หน่วยงาน</i> และมีกิจกรรมร่วมกัน (ต่อ)	4.1.19 คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ชุดที่ 1 4.1.20 คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ชุดที่ 2
8. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่ <i>หน่วยงาน</i> พัฒนาขึ้นและเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์	4.1.21 ฐานข้อมูล SAR Online ที่สำนักหอสมุดพัฒนาขึ้นในปีงบประมาณ 2551 ซึ่งศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ได้นำไปประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพจนถึงปัจจุบัน

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว: -	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้: 4	เป้าหมายปีต่อไป: 5
ข้อเสนอแนะ : สำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยนเรศวรที่มีความพร้อมและเป็นตัวอย่างที่มีในด้านการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง สำนักหอสมุดยังมีระบบการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานของห้องสมุดแบบเครือข่ายในส่วนภูมิภาค สำหรับในรอบการประเมินนี้ มหาวิทยาลัยนเรศวรได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานสำหรับการประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งอาจส่งผลทำให้เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดบางเกณฑ์ไม่ครบถ้วน แต่อย่างไรก็ตาม ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดเกือบจะครอบคลุมเกณฑ์มาตรฐาน มีเพียงเกณฑ์ข้อที่ 4 และข้อที่ 6 เท่านั้นที่สำนักหอสมุดจะต้องดำเนินการเพิ่มเพื่อให้รอบการประเมินต่อไปสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยในข้อที่ 6 การนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงนั้น สามารถกำหนดเป็นหนึ่งในกิจกรรมที่สำนักหอสมุดได้ปฏิบัติเป็นวัฒนธรรมอยู่แล้ว อันได้แก่ Library Say Hi และเกณฑ์ข้อที่ 6 นั้น สำนักหอสมุดควรคำนึงถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสำนักหอสมุดในทุกมิติ ตั้งแต่บุคลากรภายใน และผู้รับบริการทุกส่วน อันได้แก่ นิสิต อาจารย์ บุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร และบุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการกับสำนักหอสมุด		

องค์ประกอบที่ 5 การกิจหลัก

หลักการ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นหน่วยงานสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม 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 เพื่อการอนุรักษ์สืบสานพัฒนาและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทยที่ดีงาม

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม (สมศ. 11)

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ศิลปะและวัฒนธรรม เกี่ยวข้องกับความสุนทรีย์และรสนิยม เกิดรูปแบบวิถีชีวิตและสังคม โดยมีลักษณะที่เป็นพลวัต มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จำเป็นต้องรู้ทันอย่างมีปัญญา โดยมีแผนในการพัฒนาให้ความรู้และประสบการณ์ด้านสุนทรียภาพในบริบทของศิลปะและวัฒนธรรม สามารถเลือกปรับ รักษาและสร้างให้ตนเองและสังคมอยู่ร่วมกันอย่างรู้คุณค่าความงาม อย่างมีสุนทรีย์ที่มีรสนิยม

เกณฑ์มาตรฐาน

1. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี
2. สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ และตกแต่งอย่างมี

ความสุนทรีย์

3. ปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
4. การจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ
5. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวกับประเด็น 1- 4 ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

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 : นายขวัญ อ่ำดี นายณพจร พูลเกษร	เบอร์โทรภายใน : 2656 2679	E-mail : khwana@nu.ac.th nopparujp@nu.ac.th
ผลการดำเนินงานปัจจุบัน : สำนักหอสมุดดำเนินโครงการพัฒนาสุนทรียภาพด้านการส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีการกำหนดให้บุคลากรมีส่วนร่วมในโครงการที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี เช่น กิจกรรมทำบุญวันขึ้นปีใหม่ การจัดนิทรรศการเนื่องในวันสำคัญของชาติ กิจกรรมสืบสานประเพณีสงกรานต์ กิจกรรมร่วมใจถวายเทียนพรรษา และกิจกรรมส่งเสริมการแสดงผลงานถึงการเทิดทูนสถาบันหลักของชาติ มีการจัดสิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคาร การจัดการด้านอาคารสถานที่สะอาดถูกสุขลักษณะ และตกแต่งสวยงาม มีการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงาม เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีการจัดพื้นที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ และมีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรสำนักหอสมุดผู้เข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำนวน 3 กิจกรรม		
จุดแข็ง : 1. มีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้ และมีแผนดำเนินงาน 2. มีการจัดกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแผนดำเนินงาน		
จุดอ่อน : มีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรสำนักหอสมุดผู้เข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำนวน 2 กิจกรรม ซึ่งยังไม่ครอบคลุมประเด็นที่ชัดเจนตามเกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 1-4		
โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป : 1. ดำเนินโครงการ/กิจกรรมพัฒนาสุนทรียภาพด้านการส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างเป็นระบบตามเกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 1-4 2. ประเมินความพึงพอใจของบุคลากรสำนักหอสมุดต่อการดำเนินโครงการ/กิจกรรมพัฒนาสุนทรียภาพด้านการส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ให้ครอบคลุมและชัดเจนตามเกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 1-4		

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
4 ข้อ	4 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

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

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. หลักฐานที่แสดงรายละเอียดของโครงการหรือกิจกรรมที่พัฒนาสุนทรียภาพด้านศิลปะและวัฒนธรรมที่หน่วยงานดำเนินการตลอดปีในแต่ละปีงบประมาณ
2. โครงการหรือกิจกรรมที่แสดงรายละเอียดที่กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม รายงานผลการประเมินการมีส่วนร่วม
3. เอกสารหลักฐานหรือผลการประเมินด้านสภาพแวดล้อม ความปลอดภัย ความสะอาด สุขอนามัย และความสวยงาม
4. รายงานสรุปผลการประเมินการจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ
5. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวกับประเด็น 1 - 4 ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

หมายเหตุ 1. สะอาด หมายถึง ไม่รก มีระเบียบ รักษาง่าย ใช้สะดวก

2. สุขลักษณะ หมายถึง สะอาด ปลอดภัย ไร้มลภาวะ สุขกายสบายใจ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

3. สวยงาม หมายถึง มีการจัดแต่งอาคาร สภาพแวดล้อมอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับพื้นที่แวดล้อม ไม่สิ้นเปลือง และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี	5.1.1 การกำหนดวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมของสำนักหอสมุด 5.1.2 ภาพการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการกำหนดค่านิยมองค์กร 5.1.3 ภาพการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการทบทวนค่านิยมองค์กร 5.1.4 รายงานสรุปโครงการส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 5.1.5 กิจกรรม Library Say Hi : เรื่องเล่าชาวสำนัก
2. สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ และตกแต่งอย่างมีความสุนทรีย์	5.1.6 ภาพการรักษาความปลอดภัยของรปภ. ประจำสำนักหอสมุด จำนวน 2 จุด และภาพการติดตั้งกล้องวงจรปิด 5.1.7 ภาพถ่ายระบบกล้องวงจรปิด ประจำสำนักหอสมุด ภาพการสแกนบัตร การแลกบัตร และการลงชื่อก่อนเข้าใช้บริการ 5.1.8 ภาพถ่ายถังดับเพลิง สารเคมีของทุกชั้นประจำอาคารหอสมุด ป้ายบอกทิศทางออกกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน จุดสัญญาณเตือนภัยแต่ละจุด 5.1.9 ภาพถ่ายข้อห้าม คำเตือน ภายในและภายนอกอาคารหอสมุด ป้ายบอกข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ และการให้บริการ
3. ปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	5.1.10 ภาพถ่ายอาคารสำนักหอสมุดโดยรอบ การจัดสถานที่ให้สวยงาม และร่มรื่น 5.1.11 ภาพถ่ายพื้นที่นั่งอ่านเดี่ยวและกลุ่ม ห้องศึกษาค้นคว้า มุมศึกษาเรียนรู้แบบสบาย ๆ มุมศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่ม และเดี่ยว
4. การจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ	5.1.12 ภาพถ่ายบอร์ดในการจัดเกี่ยวกับวันสำคัญทางศาสนา และพื้นที่การจัดแสดงถึงการเทิดทูนสถาบันหลักของชาติ 5.1.13 ภาพถ่ายการจัดกิจกรรมในห้องที่มีโต๊ะหมู่บูชาสำหรับจัดพิธีต่าง ๆ ของหน่วยงาน 5.1.14 ภาพถ่ายพื้นที่อเนกประสงค์ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ
5. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับประเด็น 1- 4 ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5	5.1.15 สรุปผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม : กิจกรรมทำบุญปีใหม่ 5.1.16 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม : กิจกรรมถวายเทียนจำนำพรรษา 5.1.17 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อกิจกรรมการสร้างวัฒนธรรมและค่านิยม

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว: -	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้: N/A	เป้าหมายปีต่อไป: 5
ข้อเสนอแนะ : ในรอบปีที่ผ่านมา สำนักหอสมุดมีกิจกรรมทางด้านศิลปวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่อง มีหลายโครงการและกิจกรรมที่สอดคล้องต่อการพัฒนาด้านศิลปวัฒนธรรม กิจกรรมทำบุญขึ้นปีใหม่ การจัดนิทรรศการเนื่องในวันสำคัญของชาติ หรือกิจกรรมที่แสดงออกถึงความเป็นชาวไทย ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้อาจสะท้อนภาพเพียงด้านเดียว คือ ด้านศิลปวัฒนธรรมไทย ในปีต่อ ๆ ไป คณะกรรมการเสนอให้สำนักหอสมุดควรเพิ่มกิจกรรมที่เสริมสร้างด้านวัฒนธรรมขององค์กรมากขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับปรัชญาและพันธกิจของหน่วยงาน หากสำนักหอสมุดได้พัฒนากิจกรรมหรือโครงการในด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เด่นชัดมากขึ้น จะทำให้สำนักหอสมุดมีความเข้มแข็ง เติบโตมากขึ้นในด้านวัฒนธรรมแห่งการบริการ และสามารถเอื้อประโยชน์ต่อสาธารณะชนได้อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น		

ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
(สอดคล้องกับ ก.พ.ร.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การให้บริการถือเป็นภารกิจที่สำคัญของหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงตามวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในเบื้องต้น

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 : นางสาวศศิธร ติณะมาศ นางรวิวรรณ ศรีอำไพ	เบอร์โทรภายใน : 2623 7864	E-mail : sasithornt@nu.ac.th rawiwans@nu.ac.th
ผลการดำเนินงานปัจจุบัน :		
-		
จุดแข็ง :		
-		
จุดอ่อน :		
-		
โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป : สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดทุกประเภทแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ นอกเหนือจากประเด็นข้อเสนอแนะที่สำนักหอสมุดได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจประจำปี เช่น การจัดสนทนา กลุ่ม การสำรวจแบบไม่เป็นทางการในช่องทางสังคมออนไลน์ และการประชุมหารือกับสโมสรนิสิตแต่ละคณะ เป็นต้น		

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
-	-	ไม่บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

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

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

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

รายการหลักฐานอ้างอิง :

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

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว: -	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้: N/A	เป้าหมายปีต่อไป: 5
ข้อเสนอแนะ : ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 เป็นตัวบ่งชี้ใหม่ที่สำนักหอสมุดยังมิได้ดำเนินการใด ๆ แต่ในรอบการประเมินครั้งต่อไป สำนักหอสมุดสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดทุกประเภท ทั้งนี้ คณะกรรมการจึงเสนอให้ทำการสำรวจความต้องการไปควบคู่กับการสำรวจความพึงพอใจไปครั้งเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตาม การสำรวจความต้องการหรือความพึงพอใจนั้น อาจจะต้องใช้วิธีการและเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการหรือกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น กลุ่มนิสิตในแต่ละระดับก็จะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่แตกต่างกัน เช่น นิสิตระดับปริญญาตรีอาจเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามและออนไลน์หน้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ในขณะที่นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาใช้การสำรวจแบบออนไลน์หน้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด และคณาจารย์ใช้วิธีการส่งแบบสอบถามผ่าน google aps เป็นต้น ทั้งนี้ การใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่หลากหลายจะทำให้สำนักหอสมุดได้รับข้อมูลจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มากพอและเหมาะสมสำหรับการไปวิเคราะห์ข้อมูล และนำไปพัฒนาการบริการของสำนักหอสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพ		

ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สอดคล้องกับ ก.พ.ร.)

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 และด้านคุณภาพการให้บริการ

เกณฑ์การประเมิน ใช้คะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5) ที่ครอบคลุม 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้

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 : หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ	เบอร์โทรภายใน : 2625	E-mail : khwantrakulk@nu.ac.th																												
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : นางสาวศศิธร ดิณะมาศ นางรวิวรรณ ศรีอำไพ	เบอร์โทรภายใน : 2623 7864	E-mail : sasithomt@nu.ac.th rawiwans@nu.ac.th																												
ผลการดำเนินงานปัจจุบัน : สำนักหอสมุด และงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดทุกปีอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในช่วงปีงบประมาณ 2556 รวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามแก่ผู้เข้าใช้บริการทุกประเภท ระหว่างเดือนสิงหาคม 2556 จำแนกองค์ประกอบออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด และงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ พบว่า 1. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.01 2. ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.31 ระดับความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด ประจำปีงบประมาณ 2556 <table border="1"> <thead> <tr> <th>ด้าน</th> <th>สำนักหอสมุด</th> <th>งานบริการห้องสมุด สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ</th> <th>รวมเฉลี่ย</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ</td> <td>4.00</td> <td>4.23</td> <td>4.12</td> </tr> <tr> <td>2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด</td> <td>4.04</td> <td>4.40</td> <td>4.22</td> </tr> <tr> <td>3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด</td> <td>4.19</td> <td>4.57</td> <td>4.38</td> </tr> <tr> <td>4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก</td> <td>3.89</td> <td>4.21</td> <td>4.05</td> </tr> <tr> <td>5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ</td> <td>3.95</td> <td>4.12</td> <td>4.03</td> </tr> <tr> <td>รวมเฉลี่ย</td> <td>4.01</td> <td>4.31</td> <td>4.16</td> </tr> </tbody> </table>			ด้าน	สำนักหอสมุด	งานบริการห้องสมุด สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	รวมเฉลี่ย	1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ	4.00	4.23	4.12	2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	4.04	4.40	4.22	3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.19	4.57	4.38	4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.89	4.21	4.05	5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	3.95	4.12	4.03	รวมเฉลี่ย	4.01	4.31	4.16
ด้าน	สำนักหอสมุด	งานบริการห้องสมุด สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	รวมเฉลี่ย																											
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ	4.00	4.23	4.12																											
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	4.04	4.40	4.22																											
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.19	4.57	4.38																											
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.89	4.21	4.05																											
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	3.95	4.12	4.03																											
รวมเฉลี่ย	4.01	4.31	4.16																											
จุดแข็ง : สำนักหอสมุดและงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกปี และมีการนำข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาปรับปรุง แก้ไข และพัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้บริการสามารถประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดอีกช่องทางหนึ่ง																														
จุดอ่อน : -																														

โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป :

สำนักหอสมุดและงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จะจัดกิจกรรมสนทนากลุ่ม (focus group) ซึ่งเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะได้รับทราบความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการและสร้างสรรค์บริการใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
4	4.16	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว: -	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้: N/A	เป้าหมายปีต่อไป: 4
-------------------------------	--------------------------------	--------------------

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. หลักฐานหรือรายงานที่แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี

รายการหลักฐานอ้างอิง :

5.3.1 รายงานสรุปผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2556
5.3.2 รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ 2556
5.3.3 วลุลี โพธิ์รังสิยากร, ธนพร ประเสริฐกุล, ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์, พรทิพย์ อาจวิชัย และรวีวรรณ ศรีอำไพ. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร. พิษณุโลก. วารสารมหาวิทยาลัยนเรศวร, 78-95

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว: -	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้: N/A	เป้าหมายปีต่อไป: 4
ข้อเสนอแนะ : ในรอบการประเมินนี้ สำนักหอสมุดได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการกับสำนักหอสมุดและห้องสมุดเครือข่าย ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่ดีและมีประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดมีการพัฒนาแบบก้าวกระโดด สำนักหอสมุดควรเก็บรวบรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง อาจจะเป็นรอบไตรมาส หรือทุก ๆ 6 เดือน หรือทุกภาคการศึกษา เนื่องจากภารกิจหลักของสำนักหอสมุด คือ การบริการ ซึ่งเป็นงานที่มีพลวัตรสูง หากสามารถทราบและรู้ถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละช่วงได้ จะทำให้สามารถเข้าใจและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริการที่อาจผิดพลาดได้อย่างทันท่วงที และควรเพิ่มการประเมินผลการใช้งานเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้สำนักหอสมุดเป็นที่พึงพิงด้านสารสนเทศด้านวิทยการของสาธารณชนอย่างแท้จริง		

ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน (ก.พ.ร.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

เพื่อให้หน่วยงานมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการสำคัญที่สามารถสร้างประโยชน์ให้กับผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยรูปแบบหรือวิธีที่หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการรวมทั้งนำไปสู่การบรรลุพันธกิจของมหาวิทยาลัย

กระบวนการดำเนินงาน หมายถึง ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกันในการปฏิบัติงานตามภารกิจต่าง ๆ ในการปฏิบัติมักมีผู้เกี่ยวข้องเป็นผู้รับบริการ เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือ เกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ ซึ่งมีได้หลายกระบวนการ หลายลักษณะที่แตกต่างกันตามภารกิจของหน่วยงาน เช่น กระบวนการพัฒนาหลักสูตร กระบวนการจัดทำงบประมาณ กระบวนการจัดหาพัสดุ กระบวนการฝึกอบรม กระบวนการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร กระบวนการจัดสรรทุนวิจัย เป็นต้น

ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดำเนินงาน หมายถึง สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของกระบวนการดำเนินงานที่กำหนดขึ้น โดยต้องสอดคล้องกับความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการอาจมีมากกว่า 1 ข้อก็ได้ เช่น บุคลากรต้องการให้การจัดหาพัสดุได้พัสดุที่มีคุณภาพ เหมาะกับการปฏิบัติงานและราคาสมเหตุสมผล เป็นต้น ซึ่งหลังจากได้ข้อกำหนดแล้ว หน่วยงานจึงนำมาออกแบบกระบวนการและจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อไป

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดหรือทบทวนกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) ที่สำคัญครบถ้วนครอบคลุมการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน โดยมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานหรือของมหาวิทยาลัยมีความสอดคล้องกัน
2. มีการจัดทำหรือทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) ที่สำคัญจากความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการ
3. มีการออกแบบหรือทบทวนกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญ จัดทำมาตรฐานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน
4. มีการทบทวน และหรือปรับปรุงกระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ เช่น ควบคุมค่าใช้จ่าย ลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาด ลดข้อร้องเรียน เป็นต้น
5. มีการกำกับติดตาม และประเมินผลการปรับปรุง จัดทำรายงานผลการปรับปรุงเสนอต่อ **ผู้บังคับบัญชา** 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 : หัวหน้าฝ่ายพัฒนาฯ	เบอร์โทรภายใน : 2636	E-mail : pomtipaa@nu.ac.th
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : นางสาวสุมาลี อัมศิลป์ นางสาวจิราภา เกิดไผ่ล้อม	เบอร์โทรภายใน : 2620 2637	E-mail : sumaleeim@nu.ac.th jirapak@nu.ac.th

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน :

สำนักหอสมุดมีการกำหนดกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) ที่ครอบคลุมภารกิจหลัก คือ CP-1 การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และ CP-2 กระบวนการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยวิเคราะห์ความเชื่อมโยงกระบวนการประเภทต่าง ๆ ใน SIPOC Model ที่ประกอบด้วย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Output) และผู้ใช้บริการ (Customer) จำแนกประเภท ความต้องการ คุณลักษณะ เงื่อนไขของขั้นตอนการดำเนินงาน และตัวชี้วัด จากข้อกำหนดดังกล่าวนำไปสู่การทบทวนกระบวนการดำเนินงานหลัก ซึ่งสำนักหอสมุดพิจารณาทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือเป็นประเภทแรก โดยเริ่มจากกระบวนการจัดซื้อ การวิเคราะห์หมวดหมู่และการลงรายการในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ จนถึงกระบวนการให้บริการ ยืม รวมถึงกระบวนการซ่อมและจำหน่ายออก ที่ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการ

จากกระบวนการจัดซื้อ สำนักหอสมุดนำระบบบริหารการจัดการทรัพยากรสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยพัฒนาฐานข้อมูลการจัดซื้อออนไลน์ ดำเนินการในช่วงการจัดกิจกรรม NU BOOK FAIR ซึ่งช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบความซ้ำซ้อนของการเสนอซื้อ จัดการควบคุมและตรวจสอบการใช้งานงบประมาณของแต่ละคณะ และสามารถแสดงรายงานผลการสั่งซื้อออนไลน์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยผู้เสนอซื้อสามารถตรวจสอบความถูกต้องของรายการหนังสือต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด

ในปีงบประมาณ 2556 สำนักหอสมุดดำเนินการจัดซื้อหนังสือ เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 6,150,995.10 บาท จำนวน 3,178 ชื่อเรื่อง 4,851 เล่ม โดยแยกเป็นหนังสือภาษาไทย จำนวน 1,113 ชื่อเรื่อง 2,715 เล่ม และหนังสือภาษาต่างประเทศ จำนวน 2,065 ชื่อเรื่อง 2,136 เล่ม

ผลการดำเนินงาน (งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ)

จำนวนทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2555 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2556 มี ดังนี้

หนังสือบริจาค	จำนวน	972	ชื่อเรื่อง
หนังสือจัดซื้อในปีงบประมาณ 2556	จำนวน	3,935	ชื่อเรื่อง
รวมทั้งสิ้น	จำนวน	4,907	ชื่อเรื่อง (7,369 เล่ม)

สำนักหอสมุดได้ปรับวิธีการบันทึกข้อมูลในระบบของงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อควบคุมระยะเวลาในการดำเนินงานโดยใช้วันที่ เดือน ปี ที่ปรากฏในระบบจัดเก็บข้อมูล ช่วงเวลาตั้งแต่วันที่ได้รับทรัพยากรจนถึงวันที่นำออกให้บริการซึ่งสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบทุกขั้นตอนและได้นำรายชื่อ หนังสือจัดซื้อในปีงบประมาณ 2556 จำนวน 3,935 ชื่อเรื่อง เป็นหนังสือใหม่ที่ยังไม่มีข้อมูลในระบบมาคำนวณหาเวลาเฉลี่ยในการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ 2556 สำนักหอสมุด ใช้เวลาดำเนินการ ตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศ และนำออกให้บริการ เฉลี่ย 17 วัน ต่อ 1 ชื่อเรื่อง และ หนังสือบริจาคเฉลี่ย 114 วัน ต่อ 1 ชื่อเรื่อง

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน (ต่อ) : และในส่วนของ quick catalog ซึ่งเป็นการลดรอบระยะเวลาการให้บริการนั้น ในปีงบประมาณ 2556 ให้บริการจำนวน 131 รายการ เวลาโดยเฉลี่ย 15 นาที/เล่ม
จุดแข็ง : 1. มีนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร 2. มีระบบบริหารการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ 3. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ มีความรวดเร็ว และตรงตามความต้องการ 4. มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศได้เป็นมาตรฐานสากล 5. สามารถปฏิบัติงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศได้ทันตามความต้องการของผู้ใช้บริการ 6. นำทรัพยากรสารสนเทศที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้วส่งฝ่ายบริการฯ เป็นประจำทุกวัน
จุดอ่อน : ในการให้บริการ quick catalog บางครั้งผู้ใช้บริการโทรศัพท์มาขอใช้บริการ จึงไม่มีการกรอกแบบฟอร์มที่จัดทำไว้ให้ ทำให้ยากต่อการติดตามข้อมูล
โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป : ทบทวนกระบวนการทำงานของฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
3 ข้อ	3 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว: -	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้: N/A	เป้าหมายปีต่อไป: 4
-------------------------------	--------------------------------	--------------------

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

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

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีการกำหนดหรือทบทวนกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) ที่สำคัญครบถ้วน ครอบคลุม การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน โดยมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานหรือของมหาวิทยาลัยมีความสอดคล้องกัน	5.4.1 การกำหนดตัววัดเพื่อควบคุมคุณภาพ กระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 5.4.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน
2. มีการจัดทำหรือทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของ กระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) ที่สำคัญจากความต้องการ และความต้องการของผู้รับบริการ	5.4.3 กระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) โดยใช้ SIPOC Model เป็นเครื่องมือ
3. มีการออกแบบหรือทบทวนกระบวนการจาก ข้อกำหนดที่สำคัญ จัดทำมาตรฐานและจัดทำคู่มือ การปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน	5.4.4 คู่มือระบบบริหารงานจัดซื้อออนไลน์ ประจำปีงบประมาณ 2556 5.4.5 คู่มือปฏิบัติงานพัฒนาศูนย์ทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่าย พัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 5.4.6 สถิติการให้บริการสารสนเทศแบบเร่งด่วน (Quick catalog) ประจำปีงบประมาณ 2556
4. มีการทบทวน และหรือปรับปรุงกระบวนการตาม คู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ เช่น ควบคุมค่าใช้จ่าย ลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลา ดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาด ลดข้อร้องเรียน เป็นต้น	
5. มีการกำกับติดตาม และประเมินผลการปรับปรุง จัดทำรายงานผลการปรับปรุงเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อให้พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นแนวทาง ในการกำหนดกระบวนการที่จะดำเนินงานใน ปีงบประมาณต่อไป	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว: -	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้: N/A	เป้าหมายปีต่อไป: 5
ข้อเสนอแนะ : จากคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดที่ได้พัฒนาขึ้น คือ คู่มือระบบบริหารงานจัดซื้อฯ และคู่มือปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศฯ นั้น จากเนื้อหาส่วนใหญ่เป็นเนื้อที่เกี่ยวกับการจัดซื้อ และการปฏิบัติการเกี่ยวกับสารสนเทศของห้องสมุด ซึ่งเนื้อหานี้ครอบคลุมการปฏิบัติงานของฝ่ายสารสนเทศ แต่อย่างไรก็ตาม สำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลัก คือ การให้บริการ สำนักหอสมุดจึงควรพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานอื่น ๆ ขึ้นมาอีก เช่น คู่มือการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ยืม-คืน คู่มือการปฏิบัติงานฝ่ายการเงิน คู่มือการปฏิบัติงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ซึ่งการพัฒนาคู่มือในแต่ละฝ่ายของสำนักหอสมุด จะช่วยให้สามารถสามารถมองเห็นเนื้อหาของแต่ละฝ่ายที่ชัดเจน และสามารถกำกับ ดูแล และติดตามได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น		

บทที่ 3 ส่วนสรุป

3.1 ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง/ตรวจสอบ

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้ที่	2556			
		ตนเอง		ตรวจสอบ	
		ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผน ดำเนินการ	1.1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ. 1.1)	5	5	5 (7 ข้อ)	5 (8 ข้อ)
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการ จัดการ	2.1 ระบบการพัฒนาศุคลากร (สกอ. 2.4)	N/A	3	N/A	3
	2.2 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการ ประจำหน่วยงานและผู้บริหารของ หน่วยงาน (สกอ. 7.1)	5	5	5 (6 ข้อ)	5 (7 ข้อ)
	2.3 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบัน เรียนรู้ (สกอ. 7.2)	5	5	5 (5 ข้อ)	5 (5 ข้อ)
	2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ. 7.4)	5	5	5 (6 ข้อ)	5 (6 ข้อ)
องค์ประกอบที่ 3 การเงินและ งบประมาณ	3.1 ระบบและกลไกการเงินและ งบประมาณ (สกอ. 8.1)	5	5	5 (6 ข้อ)	5 (6 ข้อ)
องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการ ประกันคุณภาพ	4.1 ระบบและกลไกการประกัน คุณภาพภายใน (สกอ. 9.1)	4	5	4 (6 ข้อ)	5 (8 ข้อ)
องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก	5.1 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทาง ศิลปะและวัฒนธรรม (สมศ. 11)	N/A	5	N/A	5 (5 ข้อ)
	5.2 ระดับความสำเร็จของการ ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้รับบริการ (สอดคล้องกับ ก.พ.ร.)	N/A	5	N/A	5 (5 ข้อ)
	5.3 ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (สอดคล้องกับ ก.พ.ร.)	N/A	4	N/A	4 (3.51 – 4.50)
	5.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน (ก.พ.ร.)	N/A	4	N/A	5 (5 ข้อ)

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้ที่	2556			
		ตนเอง		ตรวจสอบ	
		ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป
รวม 6 ตัวบ่งชี้ 30 คะแนน/ 11 ตัวบ่งชี้ 55 คะแนน		29	30	29	52
เฉลี่ย (เต็ม 5)		4.83	5.00	4.83	4.73
คิดเป็นร้อยละ		96.67	100	96.67	94.60

3.2 ข้อสรุปโดยรวมจากตนเอง

จากการประเมินตนเองของสำนักหอสมุดตามตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ที่กำหนดโดย มหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วย องค์ประกอบด้านปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ ด้านการบริหารและการจัดการ ด้านการเงินและงบประมาณ ด้านระบบและกลไกการประกันคุณภาพ และด้านภารกิจหลัก โดยแบ่งเป็น 11 ตัวบ่งชี้คุณภาพ มีผลการประเมินตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ดังผลสรุปรายองค์ประกอบต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ (5/5)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ 5 สำนักหอสมุดมีแผนยุทธศาสตร์ ช่วงแผนการพัฒนาศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี ของมหาวิทยาลัยนเรศวร (พ.ศ. 2555-2559) ที่ครอบคลุมทุกภารกิจของสำนักหอสมุด มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ลงสู่ทุกฝ่าย/งาน และแปลงเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี และมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละยุทธศาสตร์อย่างชัดเจน มีการกำหนดตัวชี้วัดกลยุทธ์ มีการติดตามประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปีทุกไตรมาส และแผนยุทธศาสตร์ปีละ 2 ครั้ง มีการรายงานผลต่อคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด และคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด และมีการทบทวนตัวชี้วัด/กลยุทธ์ของแผนยุทธศาสตร์โดยคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ (15/15) (N/A 1 ตัวบ่งชี้)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ 5

ด้านการพัฒนาบุคลากร สำนักหอสมุดมีแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ ฯ สำหรับใช้ในการพัฒนาบุคลากรใน 4 ด้านคือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านวิชาชีพสารสนเทศและเทคโนโลยี และด้านคุณธรรม จริยธรรม โดยสำรวจข้อมูลความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรทุกฝ่าย/งาน เป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรฯ มีโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาบุคลากร

ตามแผน ฯ ที่กำหนด มีกิจกรรมที่สร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อาทิ จัดสวัสดิการเกี่ยวกับการตรวจสุขภาพประจำปี มีกิจกรรมยกย่อง เชิดชูบุคลากรที่ได้รับรางวัลบุคลากรดีเด่นระดับหน่วยงาน และระดับมหาวิทยาลัย มีการยกย่องชื่นชมบุคลากรที่มีวันลาป่วยน้อยที่สุดของปีงบประมาณ 2556 มีการติดตามการนำความรู้ ทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงาน มีกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง มีการสรุปประเมินผลความสำเร็จการพัฒนาบุคลากร ปีงบประมาณ 2556

ด้านภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารของหน่วยงาน สำนักหอสมุดมีผลการดำเนินงานด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักหอสมุด ดังนี้ มีคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดปฏิบัติหน้าที่ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยนเรศวรว่าด้วย คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด พ.ศ. 2535 มีการประเมินตนเองปีละ 1 ครั้ง ผู้บริหารสำนักหอสมุดมีวิสัยทัศน์และกำหนดทิศทางของยุทธศาสตร์ นโยบาย การดำเนินงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ นโยบายลงสู่บุคลากรทุกระดับผ่านที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการประจำปี แผนพัฒนาบุคลากร แผนการจัดการความรู้ และกระบวนการปฏิบัติงานทุกฝ่าย/งาน และมีการใช้สารสนเทศในการบริหารและพัฒนาการดำเนินงาน ผู้บริหารกำกับ ติดตามและประเมินผลงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีทุกไตรมาส และแผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาบุคลากร แผนการจัดการความรู้ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยผู้บริหารมีการสื่อสารผลการดำเนินงานให้บุคลากรทราบผ่านที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและกิจกรรม Library Say Hi : เรื่องเล่าชาวสำนัก ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการผ่านกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ จัดให้มีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันโดยกิจกรรม Library Say Hi : เรื่องเล่าชาวสำนัก ซึ่งผู้บริหารมีส่วนร่วมในการเรียนรู้พร้อมทั้งนำแนวคิดต่าง ๆ จากบุคลากรมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงาน กิจกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี กิจกรรมการประเมินผู้บริหาร และการเป็นทีมงานในโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น ผู้บริหารสร้างบรรยากาศการพัฒนาบุคลากรโดยให้คำปรึกษา แนะนำการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการปรับปรุง/พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพให้องค์กรอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารได้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้เป็นผู้นำในการขับเคลื่อน ผลักดันการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย/วัตถุประสงค์โดยสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรใช้ความรู้ ความสามารถมีความพร้อมในการปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ อาทิ การเป็นแบบอย่างที่ดี การจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน การกระตุ้นให้แสดงความคิดเห็น การให้ข้อมูลข่าวสารขององค์กร และส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กร เป็นต้น ผู้บริหาร บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ ปรากฏตามหลักธรรมาภิบาล คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด ประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารและมีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานในปีงบประมาณต่อไป

ด้านการพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ สำนักหอสมุดมีกำหนดประเด็นความรู้ที่ครอบคลุมพันธกิจหลัก ปีงบประมาณ 2556 และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ มีการกำหนดกลุ่มบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนตามประเด็นความรู้ที่กำหนด มีการจัดกิจกรรม Library Say Hi : เรื่องเล่าชาวสำนัก เป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการเชิญบุคลากรภายในและภายนอกที่มีความรู้ ทักษะประสบการณ์ตรง มีแนวปฏิบัติที่ดีมาถ่ายทอดความรู้ให้บุคลากรของสำนักหอสมุด มีการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล และแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงานจัดเป็นกลุ่มเผยแพร่ที่ฐานข้อมูล

Knowledge Base (http://www.lib.nu.ac.th/km/km_board/index.php) และเผยแพร่เป็น Knowledge Sharing มีการนำความรู้ไปใช้ในการในการปรับปรุง พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันทั้งภายในและภายนอก

ด้านการบริหารความเสี่ยง สำนักหอสมุด นำนโยบายการบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยมาเป็นแนวทางในการควบคุมความเสี่ยงของสำนักหอสมุดอย่างเป็นระบบ รวมถึงนโยบายการบริหารจัดการด้านส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงพัฒนางานของทุกฝ่าย/งานเป็นงานประจำด้านการบริหารความเสี่ยง มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด ช่วงแผนการพัฒนาศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555 - 2559 (ยุทธศาสตร์ที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 33) มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นลายลักษณ์อักษรและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน มีการวิเคราะห์ ระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง หรืออาจส่งผลกระทบต่อที่สร้างความเสียหายต่อการดำเนินงานของสำนักหอสมุด รวม 6 ด้าน มีการจัดประชุมระดมสมองเพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยง โดยนำข้อมูลรายละเอียดของกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาให้คณะทำงานได้ศึกษา มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ โดยพิจารณามิติของโอกาสและผลกระทบจากความเสี่ยง มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและดำเนินการตามแผน มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง และรายงานต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ตลอดจนมีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีงบประมาณถัดไป

องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ (5/5)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในระดับ ดีเยี่ยม โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ 5

สำนักหอสมุดมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงินสำหรับเงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้เป็นประจำปีอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการจัดสรรงบประมาณการจัดซื้อหนังสือจำแนกตามคณะ ที่จัดสรรตามจำนวนนิสิตและกลุ่มสาขาวิชาอย่างเสมอภาคและเป็นระบบ เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการและเป็นประโยชน์กับนิสิตและกลุ่มสาขาวิชามากที่สุด มีสรุปรายงานการใช้จ่ายเงินเป็นรายเดือนทุกประเภท ทั้งเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้ เพื่อแจ้งคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดและคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด ในส่วนของการบริหารเงินทอรองจ่ายภายในสำนักหอสมุด หน่วยการเงินและบัญชี มีการจัดทำรายงานงบทอรองจ่ายเป็นประจำปีพร้อมคำอธิบายแสดงให้เห็นถึงสภาพคล่องของระบบการเงินภายใน มีการแสดงข้อมูลรายได้ของสำนักหอสมุดที่ได้รับในแต่ละเดือน ประกอบด้วย รายได้ค่าปรับหนังสือส่งคืนล่าช้า รายได้ค่าเช่าสถานที่ รายได้จากการสมัครสมาชิกรายปี และรายได้จากค่าถ่ายเอกสาร/ค่าพิมพ์ผล เป็นต้น รวมทั้งการรายงานเงินยืมทอรองจ่ายภายใน พร้อมวิเคราะห์สถานะทางการเงินเป็นประจำวันเป็นรายสัปดาห์ เสนอผู้บริหารสำนักหอสมุดเพื่อพิจารณา สำนักหอสมุดดำเนินการจัดทำสรุปรายงานการตรวจติดตามการใช้จ่ายเงินเป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจและเก็บรักษาเงินทอรองจ่ายคงเหลือประจำวัน จัดทำสรุปผลการเบิกจ่ายเป็นประจำปีเดือนเสนอคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย มีระบบ

สารสนเทศที่สนับสนุนหน่วยงานการเงินและบัญชีในการปฏิบัติงาน เพื่อประกอบการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักหอสมุด

องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (4/5)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในระดับ ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ 4

สำนักหอสมุดดำเนินโครงการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องโดยนำเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาใช้ในการประเมินตรวจสอบประจำปีงบประมาณ 2545-2550 และในปีงบประมาณ 2551-2555 สำนักหอสมุด ได้ปรับเปลี่ยนเกณฑ์การตัดสินด้วยการนำตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่พัฒนาโดย คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุดข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET: Provincial University Library Network) จำนวน 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านการบริการห้องสมุด 2) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน 4) ด้านการบริหารจัดการ 5) ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และ 6) ด้านการบริการวิชาการ รวมจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งสิ้น 33 ตัวบ่งชี้ ซึ่งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุดข่ายงาน PULINET ดังกล่าวถือเป็นเครือข่ายประกันคุณภาพระหว่างสถาบัน รวมทั้งสิ้น 17 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (วิทยาเขตหาดใหญ่) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (วิทยาเขตปัตตานี) มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยทักษิณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (วิทยาเขตศรีราชา) มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มหาวิทยาลัยนครพนม มหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน เพื่อดำเนินการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานห้องสมุดอย่างเป็นระบบ การประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ 2556 สำนักหอสมุด ดำเนินโครงการประกันคุณภาพตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้คุณภาพสำหรับหน่วยงานระดับกอง/สถาบัน/สำนัก จำนวน 11 ตัวบ่งชี้ และช่วงวันเวลาของการประเมินตรวจสอบ ซึ่งสำนักหอสมุดมีการพัฒนาฐานข้อมูล SAR Online ขึ้นเอง และจัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ ผู้รับผิดชอบรายตัวบ่งชี้ และผู้เก็บรวบรวมข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อร่วมกันวางแผนในการเตรียมความพร้อมรับการประเมินตรวจสอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานของ สกอ. (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) สมศ. (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา) ก.พ.ร. (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ) และเกณฑ์ที่พัฒนาโดย มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่สอดคล้องกับเกณฑ์ ก.พ.ร. ซึ่งในการประเมินตรวจสอบประจำปีงบประมาณ 2556 มหาวิทยาลัยกำหนดให้มีการคำนวณค่าคะแนนจำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 1.1, 2.2, 2.3, 2.4, 3.1 และ 4.1 สำหรับตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบการพัฒนาศูนย์กลาง และตัวบ่งชี้ภารกิจหลักที่ 5.1-5.4 นั้น มีการแสดงผลการดำเนินงานและหลักฐานเอกสารอ้างอิง แต่ไม่คำนวณค่าคะแนนในการประเมินครั้งนี้

องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก (N/A)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในระดับ N/A โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ N/A

ด้านการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม สำนักหอสมุดดำเนินโครงการพัฒนาสุนทรียภาพด้านการส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีการกำหนดให้บุคลากรมีส่วนร่วมในโครงการที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี เช่น กิจกรรมทำบุญวันขึ้นปีใหม่ การจัดนิทรรศการเนื่องในวันสำคัญของชาติ กิจกรรมสืบสานประเพณีสงกรานต์ กิจกรรมร่วมใจถวายเทียนพรรษา และกิจกรรมส่งเสริมการแสดงออกถึงการเทิดทูนสถาบันหลักของชาติ มีการจัดสิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคาร การจัดการด้านอาคารสถานที่สะอาดถูกสุขลักษณะ และตกแต่งสวยงาม มีการปรับภูมิทัศน์ให้สวยงาม เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีการจัดพื้นที่ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ และมีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรสำนักหอสมุดผู้เข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำนวน 3 กิจกรรม

ด้านระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ สำนักหอสมุดยังไม่มีข้อมูลการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากการดำเนินการที่ผ่านมาเป็นคำถามปลายเปิดในแบบสำรวจความพึงพอใจ แต่มักพบปัญหาคือ ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักหอสมุด และงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดทุกปีอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในช่วงปีงบประมาณ 2556 รวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการทุกประเภท ระหว่างเดือนสิงหาคม 2556 จำแนกองค์ประกอบออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด และงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มีค่าคะแนนรวมเฉลี่ย 4.01 และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีค่าคะแนนรวมเฉลี่ย 4.31 ดังนั้น ระดับความพึงพอใจ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

ด้านระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน สำนักหอสมุดมีการกำหนดกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) ที่ครอบคลุมภารกิจหลัก คือ CP-1 การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และ CP-2 กระบวนการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยวิเคราะห์ความเชื่อมโยงกระบวนการประเภทต่าง ๆ ใน SIPOC Model ที่ประกอบด้วย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Output) และผู้ใช้บริการ (Customer) จำแนกประเภทความต้องการ คุณลักษณะ เงื่อนไขของขั้นตอนการดำเนินงาน และตัวชี้วัด จากข้อกำหนดดังกล่าวนำไปสู่การทบทวนกระบวนการดำเนินงานหลัก ซึ่งสำนักหอสมุดพิจารณาทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือเป็นประเภทแรก โดยเริ่มจากกระบวนการจัดซื้อ การวิเคราะห์หมวดหมู่และการลงรายการในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ จนถึงกระบวนการให้บริการยืม รวมถึงกระบวนการซ่อมและจำหน่ายออก ที่ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการ จากกระบวนการจัดซื้อ สำนักหอสมุดนำระบบบริหารการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศมา

ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยพัฒนาฐานข้อมูลการจัดซื้อออนไลน์ ดำเนินการในช่วงการจัดกิจกรรม NU BOOK FAIR ซึ่งช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบความซ้ำซ้อนของการเสนอซื้อ จัดการควบคุมและตรวจสอบการใช้งบประมาณของแต่ละคณะ และสามารถแสดงรายงานผลการสั่งซื้อออนไลน์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยผู้เสนอซื้อสามารถตรวจสอบความถูกต้องของรายการหนังสือต่าง ๆ ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด และนอกจากนี้ยังมีบริการสารสนเทศแบบเร่งด่วน (Quick catalog) ซึ่งเป็นการลดรอบระยะเวลาการให้บริการของสำนักหอสมุด

3.3 ความเห็น/ข้อเสนอแนะโดยสรุปจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

ข้อเสนอแนะโดยภาพรวมจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

1. ควรจัดโครงการ/กิจกรรม หรือการดำเนินงานที่สะท้อนวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุดให้มากขึ้น เช่น การเป็นหอสมุดสาธารณะ เป็นต้น
2. ควรดำเนินการทำ Career path ของบุคลากรทุกคนให้ชัดเจน (แผนพัฒนาบุคลากรควรมีความชัดเจน)
3. ส่วนประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน ควรจะแยกออกมาจากส่วนงานอื่น หรือมีการกำหนดบทบาทที่ชัดเจนและครอบคลุม หรืออาจจะปรับชื่อตำแหน่งให้ครอบคลุมงานประชาสัมพันธ์
4. ควรมีกลยุทธ์ในการทำงานประจำให้เป็นงานที่มีการวางแผนอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม
5. ส่วนของความภาคภูมิใจ ประเด็น “การเป็นที่ศึกษาดูงาน” อาจจะปรับเปลี่ยนเป็น “การเป็นสำนักหอสมุดต้นแบบ (แบบอย่าง)” เพื่อแสดงถึงศักยภาพสูงของสำนักหอสมุด
6. ควรกำหนดบทบาทหน้าที่ของ “คณะกรรมการดำเนินงาน” ของสำนักหอสมุดให้ชัดเจน
7. การบริการสังคมควรมีการทำงานเชิงรุกมากกว่าทำตามที่ร้องขอโดยโรงเรียนต่าง ๆ ซึ่ง อาจจะใช้นโยบายของ CSR (Corporate Social Responsibility) มาช่วยเป็นแนวทางการดำเนินกิจกรรม
8. ควรมีการอำนวยความสะดวกของบริการยืม-คืนระหว่างสำนักหอสมุดกับห้องสมุดโรงเรียน สาธิตมหาวิทยาลัยนครสวรรค์
9. ควรพิจารณาปรับปรุงบริการด้านการถ่ายเอกสารภายในหอสมุดอย่างเหมาะสม
10. ควรปรึกษารื้อกับมหาวิทยาลัยเรื่องงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเนื่องจากราคาของฐานข้อมูลและ e-Journal ปรับเพิ่มขึ้นทุกปี และควรมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านนี้ด้วย
11. ควรสำรวจฐานข้อมูลที่จำเป็นของแต่ละคณะเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดซื้อและดำเนินการให้มหาวิทยาลัยและสำนักหอสมุดร่วมกัน share ค่าใช้จ่ายโดยเลือกฐานข้อมูลที่สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้หลายๆคณะหรือสาขาวิชา
12. ควรเพิ่มเติมปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสำนักหอสมุดโดยตรงในการวิเคราะห์ความเสี่ยง เช่น ความเสี่ยงเรื่องความปลอดภัยเมื่อเปิดโซน 24 ชั่วโมง เป็นต้น

13. การทำกิจกรรม Library Say Hi ในแต่ละครั้งควรกำหนดประเด็นที่จะดำเนินการอย่างชัดเจน เพื่อประโยชน์ของบุคลากรและหน่วยงาน

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์นิสิต

1. การเปิดโซน 24 ชั่วโมงช่วยส่งเสริมการเรียนรู้แม้กระทั่งช่วงสอบ แต่ช่วง 21.00 น. มีการใช้มาก ทำให้ที่นั่งไม่เพียงพอและอาจจะมีการจองโต๊ะ จึงควรเพิ่มพื้นที่การเปิดบริการ 24 ชั่วโมงดังกล่าวให้มากขึ้น
2. หนังสือภาษาไทยค่อนข้างจะเก่า (ปี 2536-2537) ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพระดับปริญญาตรี
3. ทรัพยากรดี คือ Database วารสารและหนังสือมีจำนวนมาก ส่วนฐานข้อมูล Proquest ดีมากสามารถค้นหาได้สะดวก แต่อาจติดปัญหาเรื่องลิขสิทธิ์ และต้อง Purchase
4. อยากให้ update วารสารหรือจุลสารให้ทันสมัย และหนังสือยังไม่ครบตามรายวิชาที่ต้องการ โดยเฉพาะนิสิตปริญญาเอก แต่สำนักหอสมุดแก้ไขโดยใช้ inter-loaned service ซึ่งเจ้าหน้าที่ทำการยืมให้ (ใช้เวลาประมาณ 1 สัปดาห์)
5. ควรเพิ่มช่องทางในการสั่งซื้อวารสาร (บางหน้าในกรณีที่ print ไม่ได้)
6. ควรปรับปรุงระเบียบการยืม-คืน การค้างค่าปรับ และการขอยืมต่อ เพื่อให้มีความสะดวกและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น
7. อยากให้มีร้านถ่ายเอกสารเหมือนเดิม
8. ปัญหาที่พบคือ ไม่พบหนังสือที่ชั้นทั้ง ๆ ที่มี record อยู่
9. หนังสือทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์นั้นหลากหลาย หนังสือเก่า ๆ ก็มีคุณค่า และหนังสือที่อายุมากก็ควรจะซ่อมแซมแล้วถ่ายเอกสารเก็บไว้หรือสแกนเป็นไฟล์ดิจิทัล เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการวิจัย
10. ห้องศึกษาแบบกลุ่มดีมากและเหมาะสม
11. ยามคอยตรวจตราดีและอำนวยความสะดวกตลอดเวลา ให้ความรู้ลึกซึ้งตลอดภัยและอบอุ่นในการมาใช้บริการห้องสมุด
12. ต้องการเครื่องน้ำดื่มที่มีทั้งน้ำร้อนและน้ำเย็น
13. ปัญหาจำนวนที่นั่งสำหรับดูหนังสือระหว่างสอบมีไม่เพียงพอ และควรมีข้อมูลแจ้งว่าจุดใดบ้างที่ว่าง จะได้รวดเร็วในการเข้าใช้บริการ
14. ห้องน้ำทุกชั้นสะอาด แต่ชั้น 1 มีเพียงห้องเดียว เมื่อเทียบกับจำนวนผู้บริการ

15. ควรสำรวจว่า หลัง 24 น. มีจำนวนผู้ใช้บริการโซน 24 ชั่วโมงมากน้อยเพียงใดแล้วนำมาเป็นข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
16. ที่นั่งชั้น 3 เสียงดังมาก มีการนำอาหารที่มีกลิ่นแรงเข้าไปด้วย และมีการปรบมือร้องเพลงเชียร์
17. อยากให้ปลูกฝังวินัยเรื่องการใช้ห้องสมุดและมีมาตรการเตือนผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด
18. เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์และเจ้าหน้าที่จุดถ่ายเอกสารให้การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกดีมาก

การสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับรองผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่าย

สภาพกายภาพ:

1. จุดให้บริการไม่เพียงพอเช่นพื้นที่นั่งอ่านและพื้นที่โซน 24 ชั่วโมงเป็นต้น
2. นิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีพื้นที่ห้องศึกษาขนาดเล็ก ซึ่งพื้นที่ขนาดเล็ก 1-2 คน และไม่ควรมีเสียงดังรบกวน
3. พื้นที่ทำงานของบุคลากรไม่เพียงพอ เช่น การเก็บและเคลื่อนย้ายของในช่วง NU Book Fair จะมีปัญหาในช่วงส่งหนังสือที่ได้รับการสั่งซื้อเนื่องจากสถานที่คับแคบ
4. หนังสือออกใหม่มีจำนวนมาก ชั้นวางหนังสือจะแน่นมาก แก้ปัญหาโดยการนำหนังสือที่มีหลาย copies ออก และเก็บไว้ในห้องที่สามารถเข้าไปหยิบได้
5. ขาดพื้นที่ (ห้อง) สำหรับเก็บวัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์ สำหรับเจ้าหน้าที่ Back office

การบริหารงานทั่วไปและบุคลากร:

1. ผู้บริหารคิดเร็วทำเร็วและเจ้าหน้าที่สามารถปรับตัว แสดงความคิดเห็นได้ และมีความสุขกับการทำงาน
2. บุคลากรทุกคนรับทราบเกณฑ์การพิจารณาความดีความชอบ เช่น การลา การทำงานล่วงเวลา มีการประเมินสมรรถนะแบบ 360 องศา
3. ผู้บริหารบริหารแบบมีส่วนร่วมโดยบุคลากรทุกคนสามารถนำเสนอความคิดเห็นให้กับผู้บริหาร ส่วนใหญ่เสนอความคิดเห็นโดยตรงและในที่ประชุมผ่านกิจกรรม “Library Say Hi”

การบริหารองค์กร:

1. โรงเรียนสาธิตไม่เข้าร่วมระบบ DDS นิสิตไม่สามารถใช้งานได้
2. Database ส่วนที่ต้องซื้อเป็นของเก่า (1980 เป็นต้นไป) ซึ่งสำนักหอสมุดจะติดต่อประสานงานกับมหาวิทยาลัยที่มีฐานข้อมูลแตกต่างจาก มน. และดำเนินการติดต่อให้ แต่นิสิตหรือผู้ใช้บริการจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเอง
3. ควรมีการเก็บรวบรวมสถิติการขอให้จัดซื้อหรือติดต่อกับมหาวิทยาลัยต่างประเทศ เพื่อวางแผนการจัดซื้อฐานข้อมูลที่ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ
4. แผนประชาสัมพันธ์ไม่เบ็ดเสร็จ การดำเนินงานต้องผ่านหลายหัวหน้างาน
5. ควรแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่องการทำงาน เช่น เสียงดังบริเวณพื้นที่บริการ หรือการเข้าใช้บริการของบุคคลภายนอก
6. นโยบายด้านความเสี่ยงนั้น รับนโยบายจากมหาวิทยาลัย และมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง

การสัมภาษณ์ผู้อำนวยการ

1. นโยบายของมหาวิทยาลัยไม่มีผลกระทบต่อสำนักหอสมุด งบประมาณได้รับการจัดสรรตามจำนวนนิสิต
2. งบประมาณที่มหาวิทยาลัยจัดให้อาจจะไม่คงที่ ซึ่งส่งผลต่อการนำไปจัดสรรค่าใช้จ่ายสำหรับฐานข้อมูลในอีก 2-3 ปี ข้างหน้า อาจส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายสำหรับฐานข้อมูล เนื่องจากมีการปรับราคาฐานข้อมูลตลอดทุกปี ซึ่งงบประมาณที่ได้รับอาจจะไม่เพียงพอ โดยงบประมาณที่ได้รับจัดสรรนั้นสำนักหอสมุดใช้ตรงตามวัตถุประสงค์
3. การบริหารงานแบบให้ทุกคนทำงานได้ ซึ่งทุกคนสามารถคิดเองได้ ผ่านการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ ทุกคนสามารถพูดคุยกันได้ บุคลากรเพียงพอกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เนื่องจากการนำเทคโนโลยีนำมาใช้ จึงทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสำนักมีการวิเคราะห์ภาระงาน และบุคลากรมีส่วนในการกำหนดและวิเคราะห์ภาระงานของตนเอง จึงทำให้ทุกคนเข้าใจและสามารถพัฒนาองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง
4. อาคารใหม่จะเริ่มต้นสร้างปี พ.ศ. 2558 ซึ่งจะช่วยแก้ไขปัญหเกี่ยวกับพื้นที่บริการ (อ่านหนังสือ) เพียงพอมากขึ้น แต่พื้นที่บริการ 24 ชม. ยังน้อยอยู่ ซึ่งสำนักหอสมุดยังไม่สามารถขยายเพิ่มได้พื้นที่นี้ มีใช้เพื่อการอ่านหนังสือ แต่มาเพื่อทำงานกลุ่ม
5. มีมาตรการเข้มงวดเกี่ยวกับการใช้บริการ เช่น เสียงดัง การร้องเพลงเชียร์ การฟังเพลง เป็นต้น นโยบายของสำนักหอสมุดไม่อนุญาต แต่นิสิตแอบนำเข้ามา ตรวจตราได้เพียงทางเข้าและไม่สามารถตรวจตราอย่างละเอียดได้
6. การยืมหนังสือจาก รร.สาธิต มน. สามารถยืมหนังสือได้ แต่ไม่มีบุคลากรไปรับหนังสือที่ รร. สาธิต มน. (ดังนั้น กรรมการประเมิน ฯ จึงเสนอแนะให้อำนวยความสะดวกด้วยการฝากหนังสือมาที่บรรณวิทยาลัย แต่อาจจะใช้เวลาานานบ้างพอสมควร)
7. ส่วนของร้านถ่ายเอกสารนั้น แต่เดิมผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้บริการถ่ายวิทยานิพนธ์ แต่ปัจจุบันผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ค้นหาจาก ThaiList จึงทำให้การถ่ายเอกสารน้อยลง และปัจจุบันมีเครื่อง Self service ให้บริการ ซึ่งนิสิตไม่ชินกับเครื่องถ่ายเอกสารแบบ multifunction (กรรมการประเมิน ฯ จึงเสนอแนะว่าควรให้มีการบริการอยู่เช่นเดิม)
8. มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงตามนโยบายของมหาวิทยาลัยอย่างน้อย 3 ด้าน การบริหารงานอาคาร (ทรัพยากร) การเข้าออก (ความปลอดภัย) ความเสี่ยงด้านไอที

การสัมภาษณ์บุคลากร

1. การพัฒนาผู้ใช้บริการ การมีส่วนร่วมการสร้างวินัย ร่วมรณรงค์และกระตุ้นจิตสำนึกสาธารณะแก่นิสิตที่เข้ามาใช้บริการภายในสำนักหอสมุด
2. อยากให้มีการนำหรือการพัฒนาระบบไฟฟ้าพลังงานสะอาด เช่น ไฟฟ้าจากพลังงานแสงอาทิตย์พลังงานลม
3. จุดบริการประชาสัมพันธ์ยังไม่ชัดเจน

4. อยากให้ดำเนินการก่อสร้างตึกใหม่เพื่อรองรับบริการซึ่งปัจจุบันไม่เพียงพอต่อความต้องการ
5. อยากให้ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมให้ชัดเจน เช่น การรณรงค์การแต่งกายด้วยผ้าพื้นเมือง ผ้าไทย
6. อยากให้สร้างวัฒนธรรมการใช้บริการที่ดี เช่น ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ฯลฯ เพราะเป็นสถานที่ราชการ
7. อยากให้พัฒนาและส่งเสริมบุคลากรในด้านวิชาชีพ การทำผลงานวิชาการอย่างต่อเนื่อง
8. อยากให้พิจารณาสนับสนุนบุคลากรให้ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยเงินแผ่นดิน เพื่อสร้างความมั่นคงในหน้าที่การงาน
9. อยากให้ส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า เพราะสำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานบริการ อยากให้มีการใช้พลังงานทดแทนหรืออาจประสานงานกับวิทยาลัยพลังงาน เพื่อช่วยกันประหยัด
10. ต้องการให้ส่งเสริมเรื่อง “จิตสาธารณะในห้องสมุด” ทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ
 - การสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อการใช้ทรัพยากรสาธารณะร่วมกัน
 - รับผิดชอบต่อตนเองและงาน การร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน เป็นตัวอย่างที่ดีให้กับผู้ให้บริการ
 - ถ้าหากมีการทำงานที่มีการประสานงานและใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล ให้มีความชัดเจนมากกว่าเดิมจะดีมาก
 - พื้นที่การจัดเก็บทรัพยากรฯ และพื้นที่การให้บริการ
11. พัฒนาสำนักหอสมุดให้เป็นหอสมุดมีชีวิต ปรับปรุงภูมิทัศน์ทั้งภายในและภายนอกให้ดูสวยงามมีชีวิต
12. พัฒนาด้านภาษาและการสื่อสารของบุคลากร
13. มีการวิเคราะห์งบการเงินรายวัน แต่ยังไม่เป็นระบบ และยังไม่สามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจได้

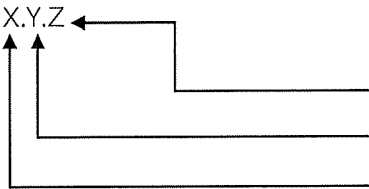
การสัมภาษณ์อาจารย์

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว ให้ข้อมูล แนะนำและอำนวยความสะดวกดีมาก
2. พื้นที่บริการ 24 ชั่วโมงดีมาก
3. การเปิดโอกาสให้อาจารย์ได้เลือกหนังสือจากสำนักพิมพ์ด้วยตนเองเป็นนโยบายที่ดีมาก เพราะทำให้ตรงตามความต้องการของสาขาวิชา และทำให้เกิดการใช้งบประมาณที่มีอยู่เป็นประโยชน์สูงสุด
4. บริเวณที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอโดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงสอบ
5. ไม่มีคู่มือการวิเคราะห์มาตรฐาน (เช่น ASTM) ไว้บริการ
6. ควรกำกับดูแลไม่ให้นิสิตทำพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมระหว่างชายหญิงในบริเวณที่นั่งอ่านหนังสือ เช่น อาจจะมีป้ายเตือน หรือมีมาตรการอย่างอื่นที่ชัดเจน เป็นต้น
7. ควรมีการบอกรับฐานข้อมูลบางชนิดที่มีผู้ให้บริการจำนวนมาก (ทั้งนิสิตบัณฑิตศึกษาและคณาจารย์) เช่น SciFinder หรืออื่น ๆ เป็นต้น

บทที่ 4 รายการหลักฐานอ้างอิง

หมายเลข

ชื่อรายการหลักฐานอ้างอิง



ลำดับที่หลักฐานอ้างอิง

ตัวบ่งชี้ที่

องค์ประกอบที่

ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินตรวจสอบคุณภาพ
ภายในสำนักหอสมุด



สำเนา

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์
เลขที่รับ 5613062
วันที่ 16 ก.ย. 2556 เวลา 12.55 น.

คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

ที่ ๗๕๔๔ / ๒๕๕๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน สำนักหอสมุด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖

เพื่อให้การประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุนในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามกรอบนโยบายด้านการประกันคุณภาพภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุน ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๗ มาตรา ๒๐ และมาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ พ.ศ. ๒๕๓๓ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยกำหนดประเมิน ในวันพุธที่ ๒๗ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๖ ดังมีรายนามต่อไปนี้

๑. รองศาสตราจารย์ ดร.รัตนา	สำนักเมือง	ประธานกรรมการ
๒. อาจารย์ยุทพงษ์	ทองพ	กรรมการ
๓. อาจารย์ธวัช	ขวัญบุญ	กรรมการ
๔. นางปราณี	คำแหง	เลขานุการ
๕. นายอนุรักษ์	วรรณโสภ	ผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

๑. ดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามรายงานการประเมินตนเอง ของหน่วยงานในระบบ สารสนเทศด้านการประกันคุณภาพภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุน Q - ANT (<http://www.qs.nu.ac.th/qant>)
๒. ให้ข้อเสนอแนะ / แนวทางการพัฒนาคุณภาพแก่หน่วยงานที่ขอรับการประเมิน
๓. ดำเนินการตรวจเยี่ยมประเมินหน่วยงานและจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพภายในให้แล้วเสร็จภายใน ๒ สัปดาห์ นับจากการรายงานด้วยวาจาต่อหน่วยงานและจัดทำรูปแบบรายงานใหม่มหาวิทยาลัยทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๖

ผู้แทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

เพื่อไปตรวจพบ

แจ้งกำหนดการประเมินของสำนักหอสมุดให้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ศิริเกษม ศิริลักษณ์
ให้คณะกรรมการ

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

17 ก.ย. 2556

17 ก.ย. ๒๕๕๖

ภาคผนวก ข

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา



คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

ที่ ๐๐๘ / 2555

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

อนุสนธิคำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 006/2553 ลงวันที่ 21 เมษายน 2553 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพและพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพและพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 32 และมาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 จึงให้ยกเลิกคำสั่งดังกล่าว และแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร. รัตติมา จีนาพงษา	จิณาพงษา	ที่ปรึกษา
2. นางวลลีย์	โพธิรังษิยากร	ประธานกรรมการ
3. นางสาวธนพร	ประเสริฐกุล	กรรมการ
4. นางสาวขวัญตระกูล	กลิ่นสุคนธ์	กรรมการ
5. นางสาวพรทิพย์	อาจวิชัย	กรรมการ
6. นางสาวศศิธร	ดิณะมาศ	กรรมการ
7. นางสาวสุมาลี	อัมศิลป์	กรรมการ
8. นางรวิวรรณ	ศรีอำไพ	กรรมการ
9. นายเกดิษฐ์	เกิดโกคา	กรรมการ
10. นางกนกอร	ไชยาเผือก	กรรมการ
11. นางสุนิสา	พรหมมณี	กรรมการ
12. นางปราณี	คำแหง	กรรมการและเลขานุการ
13. นายอนุรักษ์	วรรณโสภา	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ด้านการประกันคุณภาพ

1. ดำเนินการจัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยการมีส่วนร่วมทั้งภายในและภายนอก
2. ดำเนินการพัฒนา วิเคราะห์ ทบทวนตัวบ่งชี้ เกณฑ์คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ภารกิจของสำนักหอสมุดและมหาวิทยาลัยโดยครอบคลุมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพ

อย่างครบถ้วนทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต

3. ดำเนินการจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในที่สมบูรณ์และนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพให้เกิดผลดียิ่งขึ้นจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร
4. ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพที่สามารถใช้ร่วมกันทั้งระบบและเป็นนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 5 มิถุนายน พ.ศ. 2555



(รองศาสตราจารย์ ดร.รัตติมา จีนาหงษา)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ภาคผนวก ค

ตารางผู้รับผิดชอบตามรายองค์ประกอบ
และตัวบ่งชี้คุณภาพ

ตารางผู้รับผิดชอบตามรายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

ปีงบประมาณ 2556

จำนวน 11 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้	ความเชื่อมโยง	ชนิดของตัวบ่งชี้	รายชื่อ	
			ผู้กำกับดูแล	ผู้เก็บรวบรวมหลักฐาน
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	สกอ. 1.1	กระบวนการ	ธนพร	ปราณี, ปริญญา
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบการพัฒนาศูนย์กลาง (N/A)	สกอ. 2.4	กระบวนการ	ธนพร	สุนิสา
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน	สกอ. 7.1	กระบวนการ	ธนพร	ปราณี, สุนิสา
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	สกอ. 7.2	กระบวนการ	ธนพร	วรรณภรณ์, จิราภรณ์
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	สกอ. 7.4	กระบวนการ	ปราณี	กนกอร
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	สกอ. 8.1	กระบวนการ	กนกอร	ลดาวัลย์, ปริญญา
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	สกอ. 9.1	กระบวนการ	วสุลี	ปริญญา
ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม (N/A)	สมศ. 11	ผลผลิต	ปราณี	ขวัญ, นพรุจ
ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ (N/A)	มน.	ผลผลิต	ขวัญตระกูล	ศศิธร, รวีวรรณ
ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (N/A)	มน.	ผลผลิต	ขวัญตระกูล	ศศิธร, รวีวรรณ
ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน (N/A)	ก.พ.ร.	ผลผลิต	พรทิพย์	สุมาลี, จิราภา

ภาคผนวก ง

กำหนดการประเมินตรวจสอบคุณภาพภายใน
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

กำหนดการประเมินคุณภาพภายในสำนักหอสมุด
วันที่ 27 พฤศจิกายน 2556
ณ ห้องประชุมชั้น 4 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

08.30 น. - 09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00 น. - 09.30 น.	ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกล่าวต้อนรับคณะกรรมการประเมินตรวจสอบและ นำเสนอรายงานการประเมินตนเอง (SAR)
09.30 น. - 10.00 น.	คณะกรรมการประเมินตรวจสอบซักถามประเด็นปัญหาจากการนำเสนอ
10.00 น. - 10.30 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10.30 น. - 11.00 น.	คณะกรรมการประเมินตรวจสอบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการประเพณีนิติ ปริญาตรีและบัณฑิตศึกษา
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) ตรวจหลักฐานอ้างอิงครบถ้วนบ่งชี้ และสรุปผลการ ประเมินตรวจสอบ
16.30 น. - 17.00 น.	คณะกรรมการประเมินตรวจสอบรายงานผลการประเมินตรวจสอบ

ภาคผนวก จ

สรุปผลการประเมินตรวจสอบ

ประจำปีงบประมาณ 2551 – 2555

ตามเกณฑ์คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

กำหนดโดย ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

สรุปผลการประเมินประจำปีงบประมาณ 2551 – 2555[illegible]

[illegible]

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้ที่	2551		2552		2553		2554		2555	
		ผลประเมินตนเอง	ผลประเมินตรวจสอบ	ผลประเมินตนเอง	ผลประเมินตรวจสอบ	ผลประเมินตนเอง	ผลประเมินตรวจสอบ	ผลประเมินตนเอง	ผลประเมินตรวจสอบ	ผลประเมินตนเอง	ผลประเมินตรวจสอบ
องค์ประกอบย่อย การพัฒนาบุคลากร	4.4 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	4.5 ร้อยละของค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาบุคลากรตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายต่องบดำเนินการของห้องสมุด	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
องค์ประกอบย่อย การพัฒนาสถานที่ห้องสมุดให้มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้	4.6 การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	4.7 การจัดการด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมของห้องสมุด	3	1	4	4	5	5	4	5	5	3
องค์ประกอบย่อย การลดขั้นตอนในการทำงาน	4.8 ร้อยละของการลดรอบระยะเวลาการให้บริการลงได้ในปีที่ประเมิน	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5
องค์ประกอบย่อย การจัดการความรู้	4.9 มีการพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรการเรียนรู้	0	0	2	2	4	4	4	4	5	5
องค์ประกอบย่อย ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารห้องสมุด	4.10 ศักยภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารห้องสมุด	2	1	4	2	5	4	5	5	5	3
องค์ประกอบย่อย การประชาสัมพันธ์	4.11 จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
องค์ประกอบย่อย การวิจัย	4.12 ร้อยละของงานวิจัย/ผลงานทางวิชาการของบุคลากรห้องสมุดที่นำไปใช้ประโยชน์หรือมีการเผยแพร่เทียบกับจำนวนบุคลากร	5	5	4	4	1	1	1	5	4	4

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้ที่	2551		2552		2553		2554		2555	
		ผลประเมินตนเอง	ผลประเมินตรวจสอบ	ผลประเมินตนเอง	ผลประเมินตรวจสอบ	ผลประเมินตนเอง	ผลประเมินตรวจสอบ	ผลประเมินตนเอง	ผลประเมินตรวจสอบ	ผลประเมินตนเอง	ผลประเมินตรวจสอบ
องค์ประกอบย่อย การประกันคุณภาพ	4.13 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
องค์ประกอบย่อย ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ	4.14 ระดับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
องค์ประกอบที่ 5 ด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม	5.1 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2
องค์ประกอบที่ 6 ด้านการบริการวิชาการ	6.1 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	6.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
รวม 33 ตัวบ่งชี้ 165 คะแนน		111	97	121	115	123	130	125	134	127	123
เฉลี่ย (เต็ม 5)		3.36	2.94	3.67	3.48	3.73	3.94	3.79	4.06	4.10	3.97
คิดเป็นร้อยละ		67.27	58.79	73.33	69.70	74.55	78.79	75.15	81.21	81.94	79.35

ภาคผนวก จ

แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพ

ประจำปีงบประมาณ 2556

เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอานันท์มหาด
จึงจัดทำแผนดำเนินงานประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ 2556 ดังนี้

[illegible]

