รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน

ปีงบประมาณ 2557

สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยนเรศวร
31 ตุลาคม 2557

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
โดยคณะกรรมการประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพ

สำนักหอสมุดเป็นองค์กรสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยนเรศวรที่ได้รับการจัดตั้งมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 โดยมีโครงสร้างการบริหารงาน 5 ฝ่าย ได้แก่ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรและวิเคราะห์สนเทศ ฝ่ายบริการ ฝ่ายสื่อโสตทัศนศึกษา ฝ่ายวารสารและหนังสือพิมพ์ ต่อมาในปี พ.ศ. 2551 จึงได้มีการปรับโครงสร้างการบริหารงานให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยมี 3 ฝ่าย ได้แก่ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายบริการสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีเป้าหมาย คือ "การเป็นศูนย์กลางของแหล่งข้อมูลทั่วโลกที่จะนำไปสู่วิชชาด้วยกระบวนการเทคโนโลยีที่ทันสมัย" และมีพันธกิจ 6 ประการ ได้แก่

1. พัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศทั้งประเภทสิ่งพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่กระบวนการการจัดหา การวิเคราะห์หมวดหมู่ การนำออกบริการให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน

2. พัฒนาศักยภาพบริหารที่นำไปสู่ความพึงพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากร/ผู้ให้บริการ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์

3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีห้องสมุดโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพและเพียงพอ สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวกและรวดเร็ว

4. พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี มีความคล่องตัวและรวดเร็วโดยยึดหลักธรรมาภิบาลภายใต้บรรยากาศการมีส่วนร่วมจากทุก ๆ ภาคส่วน

5. ส่งเสริมและสนับสนุนการบริการทางวิชาการแก่สังคม การให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องสมุด การสืบค้นข้อมูล การมีส่วนร่วมพัฒนาห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

6. ส่งเสริมและสนับสนุนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อการอนุรักษ์สืบสาน พัฒนาและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทย

สำนักหอสมุดได้คำนึงถึงเป้าหมาย พันธกิจ วัตถุประสงค์ และคุณลักษณะที่พึงมี ซึ่งได้กำหนดไว้ในปฏิญญาของหน่วยงาน จึงได้มีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมากมาย เพื่อสู่การเป็นแหล่งการเรียนรู้ได้ตลอดชีวิตเพื่อให้บริการที่สร้างความพึงพอใจและเกื้อกูลต่อการใฝ่รู้ ใฝ่เรียน รวมทั้งมุ่งพัฒนาส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย

จุดเด่นของสำนักหอสมุดที่น่าชื่นชม มีหลายประการ ได้แก่

1. ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส มีวิสัยทัศน์ที่ยาวไกลและทันสมัย เช่น การสร้างความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยนเรศวร และมหาวิทยาลัยบูรพา เป็นต้น

2. บุคลากรมีความสามัคคี ขยัน อดทน ทำงานเป็น Team-work ให้ความร่วมมือกับผู้บริหารเป็นอย่างดี

3. มีการให้บริการยืม-คืน แบบ One-stop service (ทั้ง 3 ชั้นของสำนักหอสมุด)

4. มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารและเพื่อการปฏิบัติงานที่คล่องตัวของทุกฝ่ายดีมาก

5. มีการพัฒนากิจกรรมสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ทุกปีและต่อเนื่อง อาทิเช่น กิจกรรมให้คำปรึกษาด้านวิชาการ (Clinic@Library) กิจกรรมนักลบ และกิจกรรมสำนักหอสมุดพบผู้ใช้บริการ

6. มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใน และผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น ระบบการจองห้องค้นคว้า (ออนไลน์) ระบบแจ้งรายการหาทรัพยากรไม่พบ (ออนไลน์) ระบบการจัดซื้อหนังสือใหม่เข้าสำนักหอสมุด (ออนไลน์) เป็นต้น

จุดที่ควรพัฒนาและปรับปรุง ได้แก่

1. พื้นที่การให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริเวณอ่านหนังสือและโซน 24 ชั่วโมงมีจำกัด แต่ความต้องการใช้บริการของนิสิตมีจำนวนมาก

2. ควรปรับปรุงความสะอาดของสถานที่ที่ให้บริการบริเวณโซน 24 ชั่วโมง

3. ควรจัดโครงการบางอย่างเพิ่มเติม เช่น การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรที่ดี การตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างบุคลากร เป็นต้น

4. ควรส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพหรือทักษะทางด้านวิชาการของบุคลากรที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

5. ควรติดตามและประเมินผลการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นรูปธรรมและเป็นประโยชน์ต่อสำนักหอสมุด

6. ควรปรับปรุงระบบการประเมินบุคลากรให้เป็นระบบ 360 องศา และใช้ผลการประเมินของบุคลากรอย่างสมเหตุสมผล และมีธรรมาภิบาล

แนวทางการพัฒนาในอนาคต

1. สำนักหอสมุดอาจจะเร่งขยายพื้นที่การให้บริการโซน 24 ชั่วโมง

2. กำหนดมาตรการของการใช้บริการหอสมุดให้เข้มขึ้นกว่าเดิม เช่น อาจจะใช้วิธีการ “จ่ายค่าปรับ” เมื่อนิสิตที่มาใช้บริการคุยเสียงดังในที่ห้ามส่งเสียงรบกวนผู้ใช้บริการท่านอื่น ๆ

3. พัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพของบุคลากรทุกคนอย่างต่อเนื่อง

4. สร้างความ “ตระหนัก” ให้เกิดขึ้นในใจของบุคลากรทุกเรื่อง

5. กระตุ้นให้บุคลากรจัดทำ career path ของตนอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน

6. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์หลายภาษาเพื่อรองรับ AEC ในปี พ.ศ. 2558

7. ดำเนินกิจกรรมการเป็น “ห้องสมุดแบบอย่าง” อย่างต่อเนื่อง

ในการประเมินตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2557 นั้น ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.91 ซึ่งพบว่ามีพัฒนาการด้านคุณภาพเพิ่มขึ้นแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่น ตั้งใจ ความทุ่มเท ความสามัคคี ของผู้บริหารและบุคลากรของสำนักหอสมุดได้เป็นอย่างดี คณะกรรมการประเมินตรวจสอบคุณภาพการศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการประเมินตรวจสอบในครั้งนี้จะช่วยเป็นกระจกสะท้อนการดำเนินงานของสำนักหอสมุดในอดีตและปัจจุบันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในอนาคตดังที่ตั้งเป้าหมายไว้ทุกประการ

คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

31 ตุลาคม 2557

SAR/CAR FORM

รายงานการประเมินตนเอง/ตรวจสอบ
Self/Check Assessment Report, SAR/CAR
ประจำปีงบประมาณ 2557
(ข้อมูล 1 ตุลาคม 2556 – 30 กันยายน 2557)

โดย

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร / คณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

วัน/เดือน/ปี ที่รายงานตนเอง
25 กันยายน 2557

วัน/เดือน/ปี ที่รายงานตรวจสอบ
31 ตุลาคม 2557

สารบัญ

		หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหารโดยคณะกรรมการ (Executive Summary)		
บทสรุปผู้บริหารสำนักหอสมุด (Executive Summary)		
คำนำ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด		
รายชื่อคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ (Check Assessment)		
คำนำ ประธานคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ		
บทที่ 1	ส่วนนำ	1
	1.1 ชื่อหน่วยงาน	1
	1.2 ที่ตั้ง	1
	1.3 ประวัติความเป็นมาโดยย่อ	1
	1.4 ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และวัฒนธรรมองค์กร	1
	1.5 ปฏิญญาหน่วยงาน	3
	1.6 นโยบายคุณภาพที่เกี่ยวกับผลผลิต	5
	1.7 โครงสร้างองค์กร	6
	1.8 โครงสร้างการบริหาร	7
	1.9 รายชื่อผู้บริหารชุดปัจจุบัน	8
	1.10 รายชื่อคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด	8
	1.11 รายชื่อคณะกรรมการประกันคุณภาพ	9
	1.12 ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ อาคารสถานที่ และบุคลากร	10
	1.13 ความภาคภูมิใจ/ความโดดเด่น	18
	1.14 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	19
	1.15 แนวปฏิบัติที่ดี	19
	1.16 แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาสำนักหอสมุดฯ	21
	1.17 รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน	31
บทที่ 2	ส่วนสำคัญ	33
	องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	34
	องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ	41
	องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ	67
	องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	72
	องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก	79
บทที่ 3	ส่วนสรุป	97
	3.1 ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง/ตรวจสอบ	97
	3.2 ข้อสรุปโดยรวมจากตนเอง	98
	3.3 ความเห็น/ข้อเสนอแนะโดยสรุปจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	103
บทที่ 4	รายการหลักฐานอ้างอิง	107

สารบัญ (ต่อ)

			หน้า
ภาคผนวก	ก	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	109
	ข	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา	113
	ค	ตารางผู้รับผิดชอบตามรายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ	117
	ง	กำหนดการประเมินตรวจสอบคุณภาพ	121
	จ	สรุปผลการประเมินตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ 2556	125
	ฉ	แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพ	129

บทสรุปผู้บริหารสำนักหอสมุด
(Executive Summary)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ดำเนินโครงการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2545 โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 นี้ สำนักหอสมุดได้นำเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัยที่ประยุกต์ใช้จากเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) และเกณฑ์การประเมินตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงาน ก.พ.ร. มาใช้ในการประเมินตรวจสอบ จำนวน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ และองค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก รวม 11 ตัวบ่งชี้

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ดำเนินภารกิจหลักตามแผนยุทธศาสตร์ ช่วงแผนการพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) โดยมีการปรับแผนครั้งล่าสุดในเดือนกุมภาพันธ์ 2557 ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาคุณภาพการให้บริการสารสนเทศ ยุทธศาสตร์ที่ 2 การจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่สนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารจัดการที่มุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางนวัตกรรมบริการเพื่อการเรียนรู้ของสาธารณชน ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาบุคลากรให้นำไปสู่ผลการดำเนินงานที่ดี ยุทธศาสตร์ที่ 5 เทคโนโลยีที่สนับสนุนการบริหารและการบริการ ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริการวิชาการแก่สังคม และยุทธศาสตร์ที่ 7 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งแต่ละยุทธศาสตร์มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จเชิงปริมาณและคุณภาพที่ชัดเจน สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานที่ **“บริหารงานด้วยการบริหารคน”** และ **“คนเก่ง องค์กรแกร่ง”** โดยเน้นการบริหารเชิงระนาบด้วยการมีส่วนร่วมของบุคลากรตามหลักธรรมาภิบาล และเน้นการสร้างภาวะผู้นำและทักษะการนำองค์กรของบุคลากรที่เป็นผู้บริหารของฝ่าย/งาน รวมถึงการให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานควบคู่กับการพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีทักษะและความรอบรู้ในการให้บริการ เพื่อก้าวสู่ความสำเร็จของวิสัยทัศน์สำนักหอสมุด คือ **“สำนักหอสมุดเป็นศูนย์กลางนวัตกรรมบริการเพื่อการเรียนรู้ของสาธารณชน”**

คำนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ดำเนินโครงการประกันคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 โดยนำเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัยสำหรับการประเมินตรวจสอบคุณภาพของหน่วยงานระดับกอง สถาบัน และสำนักที่ประยุกต์ใช้จากเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) และเกณฑ์การประเมินตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงาน ก.พ.ร. รวมทั้งสิ้น 5 องค์ประกอบ 11 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ และองค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก

ขอขอบคุณคณะกรรมการประเมินตรวจสอบทุกท่านที่สละเวลามาประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 อีกครั้งหนึ่งเพื่อศึกษาพัฒนาการด้านการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุดจากรอบปีงบประมาณที่ผ่านมา สำนักหอสมุดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบจะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาสำนักหอสมุดให้เจริญก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป

(รองศาสตราจารย์ ดร.รัตติมา จีนาพงษา)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

คณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

1. ..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.รัตนา สนั่นเมือง)

2. ..... กรรมการ
(อาจารย์ยุทธพงษ์ ทองพบ)

3. ..... กรรมการ
(อาจารย์ธนวัฒน์ ขวัญบุญ)

5. ..... เลขานุการ
(นางปราณี คำแหง)

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

คำนำ

การประเมินตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดครั้งนี้ เป็นการประเมินประจำปีงบประมาณ 2557 (ข้อมูล 1 ตุลาคม 2556 – 30 กันยายน 2557) ซึ่งคณะกรรมการประเมินตรวจสอบขอชื่นชมคณะผู้บริหารและบุคลากรของสำนักหอสมุดอย่างยิ่งที่ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการอันเป็นหัวใจของหน่วยงานนี้ จึงได้ทุ่มเทสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการที่สามารถเป็นต้นแบบให้แก่หน่วยงานหรือองค์กรอื่นที่มีหน้าที่เช่นเดียวกันได้นำไปใช้ประโยชน์ นอกจากนี้จากผลการติดตามความก้าวหน้าทางการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหา รวมทั้งการสร้างสรรค์โครงการใหม่ ๆ ก็พบว่าสำนักหอสมุดได้ดำเนินการในทางที่ดีขึ้นอย่างชัดเจน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงวิสัยทัศน์และความมุ่งมั่นของผู้บริหารและบุคลากรที่ก้าวไกล มีความพร้อมที่จะรองรับการเป็น “ศูนย์กลางนวัตกรรมบริการเพื่อการเรียนรู้ของสาธารณชน” ได้เป็นอย่างดีในอนาคต

อย่างไรก็ตามถึงแม้ทางสำนักหอสมุดจะบรรลุตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาที่ตั้งไว้ทุกองค์ประกอบ แต่การพัฒนาและการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ด้านการบริการก็ยังคงมีความสำคัญต่ออนาคตการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยของมหาวิทยาลัยนเรศวร ดังนั้น คณะกรรมการประเมินตรวจสอบจึงหวังเป็นอย่างยิ่งที่จะเห็นสิ่งใหม่ ๆ ด้านการบริการปรากฏขึ้น ณ สำนักหอสมุดแห่งมหาวิทยาลัยนเรศวรในลักษณะการเปลี่ยนแปลงและเจริญเติบโตแบบยั่งยืนต่อไป

(รองศาสตราจารย์ ดร.รัตนา สนั่นเมือง)
ประธานคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

บทที่ 1 ส่วนนำ

1.1 ชื่อหน่วยงาน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (Naresuan University Library)

1.2 ที่ตั้ง

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

1.3 ประวัติความเป็นมาโดยย่อ

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

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

สำนักหอสมุดกำหนดนโยบายการบริหารงานที่มุ่งให้การดำเนินงานมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วยความมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ดังนั้น ในทุกภารกิจจึงมีการพัฒนาเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องกลายเป็นวัฒนธรรมในการทำงานที่สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการที่เกิดจากความร่วมมืออันดีระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ใช้บริการ

1.4 ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และวัฒนธรรมองค์กร

ปณิธาน

พัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

วิสัยทัศน์

สำนักหอสมุดเป็นศูนย์กลางนวัตกรรมบริการเพื่อการเรียนรู้ของสาธารณชน

พันธกิจ

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

วัตถุประสงค์

1. เป็นองค์กรที่เป็นแหล่งเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต
2. เป็นองค์กรที่ให้บริการที่สร้างความพึงพอใจและเกื้อกูลต่อการใฝ่รู้ใฝ่เรียน
3. เป็นองค์กรที่มุ่งพัฒนาส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย

วัฒนธรรมองค์กร

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

1.5 ปฏิญญาหน่วยงาน

ส่วนนำ (PREAMBLE)

ปฏิญญาฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบดำเนินการของสำนักหอสมุด ซึ่งเป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเข้าใจในบทบาท หน้าที่ และภารกิจอันจะทำให้ทุกภาคส่วนมุ่งปฏิบัติงานที่เกื้อกูลและส่งเสริมงานของสำนักหอสมุด ให้เป็นไปตามปฏิญญา อันจะนำไปสู่การพัฒนามหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกันในลักษณะบูรณาการโดยรวมต่อไป

ส่วนที่ 1 เป้าหมาย (GOAL)

เป็นศูนย์กลางของแหล่งข้อมูลทั่วโลกที่จะนำไปสู่วิชชาด้วยกระบวนการเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ส่วนที่ 2 วัตถุประสงค์ (OBJECTIVES)

1. เป็นองค์กรที่เป็นแหล่งเรียนรู้ได้ตลอดชีวิต
2. เป็นองค์กรที่ให้บริการที่สร้างความพึงพอใจและเกื้อกูลต่อการใฝ่รู้ใฝ่เรียน
3. เป็นองค์กรที่มุ่งพัฒนาส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย

ส่วนที่ 3 คุณลักษณะที่พึงมี (CHARACTERISTICS)

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

ส่วนที่ 4 ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ (INPUTS)

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

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

ง. การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- มีกลไกการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง
- มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม
- มีการสนับสนุนการทำวิจัยสถาบันเพื่อการพัฒนาหน่วยงาน

จ. มีแผนการจัดการความเสี่ยง

ส่วนที่ 5 กระบวนการดำเนินงาน (PROCESS)

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

ส่วนที่ 6 ผลลัพธ์ (OUTCOMES)

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

1.6 นโยบายคุณภาพที่เกี่ยวกับผลผลิต

นโยบายด้านบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ดำเนินการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมอย่างทั่วถึงเพื่อให้จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการ และครอบคลุมทุกหลักสูตร/สาขาวิชา ด้วยกระบวนงานที่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ทุกขั้นตอน

นโยบายด้านบริการสารสนเทศ ดำเนินการบริการสารสนเทศที่ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม โดยให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในแง่ทรัพยากรสารสนเทศ กระบวนการบริการและบุคลากรผู้ให้บริการ

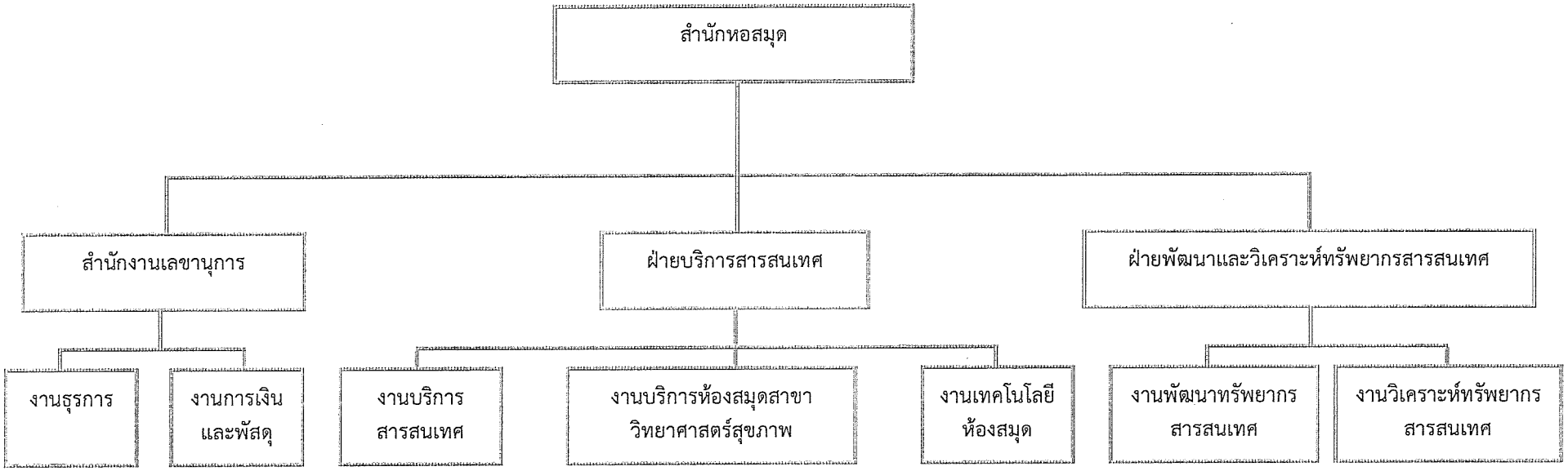
นโยบายด้านเทคโนโลยีห้องสมุด สนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการบริการในทุกภารกิจ

นโยบายด้านการบริหารจัดการ ปรับปรุง/พัฒนากระบวนการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อให้นำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุดด้วยความโปร่งใสบนความร่วมมือของบุคลากรทุกคน

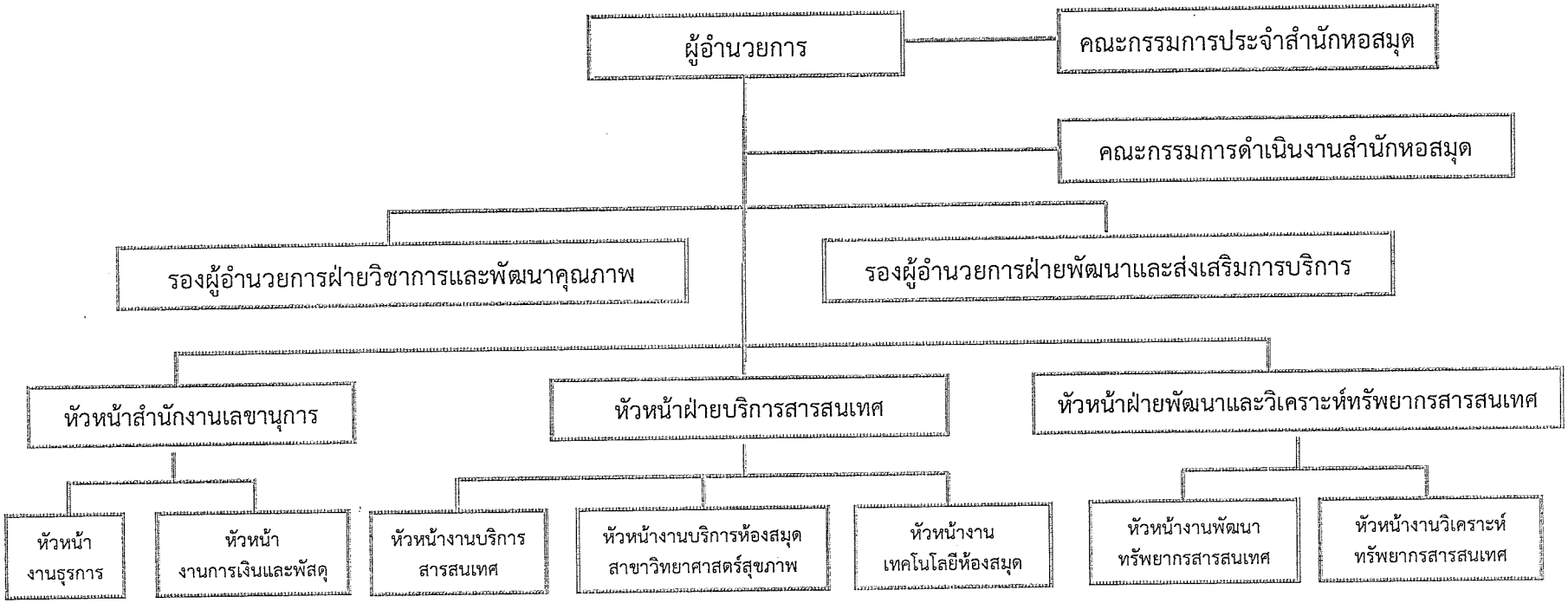
นโยบายด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม ให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในการให้ความรู้การดำเนินงานห้องสมุดโดยให้ความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

นโยบายด้านการบำรุงศิลปวัฒนธรรม ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ สืบสานประเพณีวัฒนธรรมไทย และสถาบันหลักของชาติโดยการมีส่วนร่วมระหว่างบุคลากรและผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด

1.7 โครงสร้างองค์กร



1.8 โครงสร้างการบริหารงาน



1.9 รายชื่อผู้บริหารชุดปัจจุบัน

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

1.10 รายชื่อคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด

1. รศ.ดร.รัตติมา	จีนาพงษา	ประธานกรรมการ
2. นางวลุลี	โพธิรังสิยากร	กรรมการ
3. ผศ.ดร.ดิเรก	ธีระภูธร	กรรมการ
4. ผศ.สุทัศน์	เยี่ยมวัฒนา	กรรมการ
5. พญ.สุชิลา	ศรีทิพยวรรณ	กรรมการ
6. ผศ.ดร.สุชาติ	แย้มเม่น	กรรมการ
7. ผศ.ดร.อนันต์	อุ่นอรุณ	กรรมการ
8. ดร.นิสาพร	วัฒนศัพท์	กรรมการ
9. นางสาวธนพร	ประเสริฐกุล	กรรมการและเลขานุการ

1.11 รายชื่อคณะกรรมการประกันคุณภาพ

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

1.12 ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ อาคารสถานที่ และบุคลากรงบประมาณ

1.12.1 สำนักหอสมุดได้รับการสนับสนุนงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

ประเภทรายจ่าย	งบประมาณแผ่นดิน	งบประมาณรายได้	รวม	ร้อยละ
กองทุนทั่วไป	7,080,100	11,189,082	18,269,182	56.62
งบบุคลากร	5,407,200	4,347,568	9,754,768	30.18
เงินเดือนและค่าจ้างประจำ	5,407,200	-	5,407,200	16.73
เงินเดือน	5,170,400	-	5,170,400	16.00
ค่าจ้างประจำ	236,800	-	236,800	0.73
ค่าจ้างชั่วคราว	-	4,347,568	4,347,568	13.45
ค่าจ้างชั่วคราวรายเดือน	-	4,347,568	4,347,568	13.45
งบดำเนินงาน	1,672,900	6,361,514	8,034,414	24.86
ค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ	1,672,900	6,341,514	8,034,414	24.79
ค่าตอบแทน	43,000	2,167,600	2,210,600	6.84
ค่าใช้สอย	31,400	938,574	969,974	3.00
ค่าวัสดุ	1,598,500	3,235,340	4,833,840	14.95
ค่าสาธารณูปโภค	-	20,000	20,000	0.06
ค่าสาธารณูปโภค	-	20,000	20,000	0.06
งบอุดหนุน	-	480,000	480,000	1.48
เงินอุดหนุน	-	480,000	480,000	1.48
เงินอุดหนุนทั่วไป	-	480,000	480,000	1.48
กองทุนสินทรัพย์ถาวร	8,800	13,921,000	13,929,800	43.09
งบดำเนินงาน	8,800	11,182,700	11,191,500	34.62
ค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ	8,800	11,182,700	11,191,500	34.62
ค่าใช้สอย	8,800	11,182,700	11,191,500	34.62
งบลงทุน	-	2,738,300	2,738,300	8.47
ค่าครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง	-	2,738,300	2,738,300	8.47
ค่าครุภัณฑ์	-	2,738,300	2,738,300	8.47
สิ่งก่อสร้าง	-	-	-	0.00
กองทุนบริการวิชาการ	-	110,000	110,000	0.34
งบอุดหนุน	-	110,000	110,000	0.34
เงินอุดหนุน	-	110,000	110,000	0.34
เงินอุดหนุนทั่วไป	-	110,000	110,000	0.34

ประเภทรายจ่าย	งบประมาณแผ่นดิน	งบประมาณรายได้	รวม	ร้อยละ
กองทุนทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	-	15,000	15,000	0.05
งบอุดหนุน	-	15,000	15,000	0.05
เงินอุดหนุน	-	15,000	15,000	0.05
เงินอุดหนุนทั่วไป	-	15,000	15,000	0.05
รวมงบประมาณทั้งสิ้น	7,088,900	25,235,082	32,323,982	100.00

1.12.2 รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

ประเภทรายจ่าย	รายรับ	ปรับเพิ่ม/ปรับลด	โอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณ	รวมงบประมาณ	รายจ่าย	คงเหลือ	ร้อยละ
งบประมาณแผ่นดิน	7,088,900	-	1,988,000	9,068,100	8,653,980	414,120	95.43
กองทุนทั่วไป	7,080,100	-	-	9,068,100	8,653,980	414,120	95.43
งบบุคลากร	5,407,200	-	-	5,407,200	4,993,080	414,120	92.34
เงินเดือนและค่าจ้างประจำ	5,407,200	-	-	5,407,200	4,993,080	414,120	92.34
เงินเดือน	5,170,400	-	-	5,170,400	4,774,920	395,480	92.35
ค่าจ้างประจำ	236,800	-	-	236,800	218,160	18,640	92.13
งบดำเนินงาน	1,672,900	-	1,988,000	3,660,900	3,660,900	-	100.00
ค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ	1,672,900	-	1,988,000	3,660,900	3,660,900	-	100.00
ค่าตอบแทน	43,000	-	-43,000	-	-	-	-
ค่าใช้สอย	31,400	-	-31,400	-	-	-	-
ค่าวัสดุ	1,598,500	-	2,062,400	3,660,900	3,660,900	-	100.00
กองทุนสินทรัพย์ถาวร	8,800	-	-8,800	-	-	-	-
งบดำเนินงาน	8,800	-	-8,800	-	-	-	-
ค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ	8,800	-	-8,800	-	-	-	-
ค่าใช้สอย	8,800	-	-8,800	-	-	-	-
งบประมาณรายได้	25,235,082	4,735,890	4,926,313	34,897,285	32,035,156.99	2,862,128.01	91.80
กองทุนทั่วไป	11,189,082	2,235,890	1,014,700	14,439,672	12,205,956.68	2,233,715.32	84.53
งบบุคลากร	4,347,568	935,890	-	5,283,458	4,771,560.00	511,898.00	90.31
ค่าจ้างชั่วคราว	4,347,568	935,890	-	5,283,458	4,771,560.00	511,898.00	90.31
ค่าจ้างชั่วคราวรายเดือน	4,347,568	935,890	-	5,283,458	4,771,560.00	511,898.00	90.31

ประเภทรายจ่าย	รายรับ	ปรับเพิ่ม/ปรับลด	โอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณ	รวมงบประมาณ	รายจ่าย	คงเหลือ	ร้อยละ
งบดำเนินงาน	6,361,514	1,300,000	834,700	8,496,214	7,123,529.18	1,372,684.82	83.84
ค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ	6,341,514	1,300,000	834,700	8,476,214	7,104,716.75	1,371,497.25	83.82
ค่าตอบแทน	2,167,600	-	20,000	2,187,600	2,131,922.89	55,677.11	97.45
ค่าใช้สอย	938,574	-	257,700	1,196,274	924,594.32	271,679.68	77.29
ค่าวัสดุ	3,235,340	1,300,000	557,000	5,092,340	4,048,199.54	1,044,140.46	79.50
ค่าสาธารณูปโภค	20,000	-	-	20,000	18,812.43	1,187.57	94.06
ค่าสาธารณูปโภค	20,000	-	-	20,000	18,812.43	1,187.57	94.06
งบอุดหนุน	480,000	-	180,000	660,000	310,867.50	349,132.50	47.10
เงินอุดหนุน	480,000	-	180,000	660,000	310,867.50	349,132.50	47.10
เงินอุดหนุนทั่วไป	480,000	-	180,000	660,000	310,867.50	349,132.50	47.10
กองทุนสินทรัพย์ถาวร	13,921,000	2,500,000	3,911,613	20,332,613	19,816,031.31	516,581.69	97.46
งบดำเนินงาน	11,182,700	2,500,000	4,933,393	18,616,093	18,359,470.61	256,622.39	98.62
ค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ	11,182,700	2,500,000	4,933,393	18,616,093	18,359,470.61	256,622.39	98.62
ค่าใช้สอย	11,182,700	2,500,000	4,933,393	18,616,093	18,359,470.61	256,622.39	98.62
งบลงทุน	2,738,300	-	-1,021,780	1,716,520	1,456,560.70	259,959.30	84.86
ค่าครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง	2,738,300	-	-1,021,780	1,716,520	1,456,560.70	259,959.30	84.86
ค่าครุภัณฑ์	2,738,300	-	-1,021,780	1,716,520	1,456,560.70	259,959.30	84.86
กองทุนบริการวิชาการ	110,000	-	-	110,000	1,600.00	108,400.00	1.45
งบอุดหนุน	110,000	-	-	110,000	1,600.00	108,400.00	1.45
เงินอุดหนุน	110,000	-	-	110,000	1,600.00	108,400.00	1.45
เงินอุดหนุนทั่วไป	110,000	-	-	110,000	1,600.00	108,400.00	1.45
กองทุนทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	15,000	-	-	15,000	11,569.00	3,431.00	77.13

ประเภทรายจ่าย	รายรับ	ปรับเพิ่ม/ปรับลด	โอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณ	รวมงบประมาณ	รายจ่าย	คงเหลือ	ร้อยละ
งบอุดหนุน	15,000	-	-	15,000	11,569.00	3,431.00	77.13
เงินอุดหนุน	15,000	-	-	15,000	11,569.00	3,431.00	77.13
เงินอุดหนุนทั่วไป	15,000	-	-	15,000	11,569.00	3,431.00	77.13
เงินรับฝากเงินรายได้	706,740.62	2,611,813.00	-	3,318,553.62	2,824,149.68	494,403.94	85.10
กองทุนเงินนอกงบประมาณ	706,740.62	2,611,813.00	-	3,318,553.62	2,824,149.68	494,403.94	85.10
เงินรับฝาก	706,740.62	2,611,813.00	-	3,318,553.62	2,824,149.68	494,403.94	85.10
NU Book Fair	706,740.62	1,801,066.00	-	2,507,806.62	2,101,266.13	406,540.49	83.79
PULINET วิชาการ	-	810,747.00	-	810,747.00	722,883.55	87,863.45	89.16
เงินงบประมาณงบกลาง	279,510	-	-	279,510.00	122,813.00	156,697.00	43.94
งบกลาง	279,510	-	-	279,510.00	122,813.00	156,697.00	43.94
งบกลาง	279,510	-	-	279,510.00	122,813.00	156,697.00	43.94

ที่มา: ระบบงบประมาณ พัสดุ และการเงินและบัญชีกองทุนโดยเกณฑ์พึงรับ – พึงจ่ายลักษณะ 3 มิติ ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2557

อาคารสถานที่

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

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

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

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

บุคลากร สำนักหอสมุดมีบุคลากรรวมทั้งสิ้น 57 คน จำแนกตามกลุ่มปฏิบัติงาน ประเภท เพศ ระดับการศึกษา และอายุงานดังนี้

กลุ่มปฏิบัติงาน/ประเภท/เพศ/ระดับการศึกษา/อายุงาน	จำนวน (คน)		ปฏิบัติงาน		อายุ (ปี)			
	จำนวน	ร้อยละ	สำนัก	ห้องสมุดสาขา	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60
1. กลุ่มปฏิบัติงาน								
1.1 กลุ่มวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่								
บรรณารักษ์	15	26.32	13	2	-	8	3	4
นักเอกสารสนเทศ	11	19.30	9	2	-	6	4	1
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	3	5.26	3	-	1	1	1	-
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์	1	1.75	1	-	-	1	-	-
1.2 กลุ่มสนับสนุนงานบริการและงานเทคนิค ได้แก่								
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	3	5.26	3	-	-	1	2	-
นักประชาสัมพันธ์	1	1.75	1	-	-	1	-	-
นักวิชาการช่างศิลป์	1	1.75	1	-	-	1	-	-
พนักงานห้องสมุด	1	1.75	1	-	-	-	-	1
ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	8	14.04	7	1	1	5	-	2
1.3 กลุ่มสนับสนุนงานบริหาร								
ผู้บริหาร	1	1.75	1	-	-	-	1	-
นักวิชาการเงินและบัญชี	3	5.26	3	-	-	2	1	-
นักวิชาการพัสดุ	1	1.75	1	-	-	1	-	-
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	1	1.75	1	-	-	1	-	-
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	4	7.02	4	-	1	2	1	-
พนักงานธุรการ	1	1.75	1	-	-	-	1	-
พนักงานขับรถยนต์	1	1.75	1	-	-	1	-	-
คนสวน	1	1.75	1	-	-	-	-	1
รวม	57	100.00	52	5	3	31	14	9
2. ประเภท								
2.1 ข้าราชการ	13	22.81	12	1	-	1	7	5
2.2 ลูกจ้างประจำ	1	1.75	1	-	-	-	1	-
2.3 พนักงานมหาวิทยาลัย (แผ่นดิน)	14	24.56	13	1	-	11	3	-
2.4 พนักงานมหาวิทยาลัย (รายได้)	16	28.07	14	2	-	12	3	1

กลุ่มปฏิบัติงาน/ประเภท/เพศ/ระดับการศึกษา/อายุงาน	จำนวน (คน)		ปฏิบัติงาน		อายุ (ปี)			
	จำนวน	ร้อยละ	สำนัก	ห้องสมุดสาขา	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60
2.5 พนักงานราชการ (แผ่นดิน)	4	7.02	4	-	-	-	3	1
2.6 พนักงานราชการ (รายได้)	9	15.79	8	1	1	6	-	2
รวม	57	100.00	52	5	1	30	17	9
3. เพศ								
3.1 ชาย	24	42.11	23	1	2	15	3	4
3.2 หญิง	33	57.89	29	4	-	17	11	5
รวม	57	100.00	52	5	2	32	14	9
4. ระดับการศึกษา								
4.1 ปริญญาเอก	1	1.75	1	-	-	-	1	-
4.2 ปริญญาโท	20	35.09	20	-	1	8	8	3
4.3 ปริญญาตรี	25	43.86	21	4	1	17	4	3
4.4 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	2	3.51	2	-	-	2	-	-
4.5 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ / อนุปริญญา	2	3.51	2	-	-	1	-	1
4.6 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า	7	12.28	6	1	1	3	1	2
รวม	57	100.00	52	5	3	31	14	9
5. อายุงาน								
5.1 น้อยกว่า 3 ปี	1	1.75	1	-	-	1	-	-
5.2 3 - 10 ปี	15	26.32	14	1	3	11	-	1
5.3 11 - 20 ปี	30	52.63	29	1	-	19	10	1
5.4 21 - 30 ปี	7	12.28	5	2	-	-	4	3
5.5 มากกว่า 30 ปี	4	7.02	3	1	-	-	-	4
รวม	57	100.00	52	5	3	31	14	9

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2557

1.13 ความภาคภูมิใจ/ความโดดเด่น

ผู้บริหารแสดงความมุ่งมั่นในการบริหารองค์กรที่ให้ความสำคัญในคุณภาพของบริการห้องสมุดด้วยการสนับสนุนให้บุคลากรเรียนรู้ พัฒนาตนเอง มีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมประเมิน ร่วมปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีผลการดำเนินงานที่ดีตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ ในรอบปีงบประมาณ 2557 ภาวะผู้นำของผู้บริหารมีความโดดเด่นเป็นความภาคภูมิใจขององค์กรอย่างเด่นชัด ดังนี้

1. ผลประเมินความพึงพอใจที่มีต่อผู้อำนวยการ ประจำปีงบประมาณ 2557 มีค่าเฉลี่ยรวม 4.52 เป็นผลการประเมินจากผู้บริหารคณะ เฉลี่ย 4.31 คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด เฉลี่ย 4.66 และบุคลากรสำนักหอสมุด เฉลี่ย 4.60

2. การได้รับเกียรติเป็นเจ้าภาพจัดงานสัมมนา PULINET วิชาการ ครั้งที่ 4 ในวันที่ 22 – 24 มกราคม 2557 ณ โรงแรมอมรินทร์ลากูน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เพื่อแสดงศักยภาพขององค์กรในการจัดสัมมนาระดับชาติและในโอกาสนี้สำนักหอสมุดส่งผลงานนำเสนอด้วยวาจา จำนวน 6 ผลงาน ได้รับรางวัลดีเด่นการนำเสนอผลงานด้วยวาจาจากผลงาน “การประยุกต์ใช้นวัตกรรมสำหรับบริการส่งเสริมการวิจัยของสำนักหอสมุด (An application of Research Support Service Innovation for Naresuan University Library) โดย ดร. ศศิธร ติณะมาศ และนายสุภชัย ธนานุวัตรพงศ์

3. การนำเสนอผลการดำเนินงานตามปฏิญญา ต่อที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย ครั้งที่ 194 (4/2557) วันอาทิตย์ที่ 27 เมษายน 2557 และมีมติให้ข้อเสนอแนะถึงจุดเด่นสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างองค์กรที่เล็กและกระชับ 2) ด้านการพัฒนาบุคลากร 3) ด้านการเป็น Digital Library และมีข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ซึ่งสำนักหอสมุดได้นำข้อเสนอแนะนี้ไปพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

4. มหาวิทยาลัยมอบให้สำนักหอสมุดรับผิดชอบจัดการเรียนการสอนรายวิชา 001221 สารสนเทศศาสตร์เพื่อการค้นคว้าประจำปีการศึกษา 2557 มีนิสิตลงทะเบียนเรียนเป็นจำนวน 1,760 คน นับเป็นว่าโอกาสดีที่บุคลากรได้ถ่ายทอดประสบการณ์ ทักษะ ความรู้ทางวิชาชีพให้กับนิสิตโดยตรง

5. มหาวิทยาลัยเห็นชอบในการมีความร่วมมือ ด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานและการบริหารงานระหว่าง คณะมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร และสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพา โดยจะมีการจัดทำบันทึกข้อตกลงดังกล่าวทั้ง 4 หน่วยงานในโอกาสต่อไป

6. โครงการออกแบบกลุ่มอาคารสำนักหอสมุด (เพิ่มเติม) โดยที่มหาวิทยาลัยเห็นความจำเป็นในการขยายพื้นที่ของสำนักหอสมุดให้เหมาะสมกับการให้บริการ จึงจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการออกแบบอาคารสำนักหอสมุด (เพิ่มเติม) และแต่งตั้งคณะทำงานออกแบบกลุ่มอาคารสำนักหอสมุดที่เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยซึ่งคณะทำงานฯ ได้ดำเนินการออกแบบอาคาร ขนาด 6 ชั้น พื้นที่ 9,788 ตารางเมตร โดยได้รับการจัดสรรเงินงบประมาณรายได้ประจำปี 2556-2557 เพื่อใช้ในการออกแบบและได้รับจัดสรรงบประมาณแผ่นดินประจำปี 2558 เพื่อใช้ในการก่อสร้างอาคาร

1.14 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ระบบการประกันคุณภาพ

การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพใช้ตามระบบของมหาวิทยาลัย และระบบการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุดที่ดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมานั้น ได้ใช้องค์ประกอบ ดัชนี และเกณฑ์การตัดสินตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ในปี พ.ศ. 2551 ได้ปรับเปลี่ยนมาใช้ตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งพัฒนาโดยคณะทำงานข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคที่เน้นกระบวนการ ปัจจัยนำเข้า และผลผลิตเพื่อให้ภารกิจของสำนักหอสมุดบรรลุตามวัตถุประสงค์

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

กลไกการประกันคุณภาพ

สำนักหอสมุดดำเนินงานประกันคุณภาพมาอย่างต่อเนื่อง โดยถือว่า การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารที่ต้องดำเนินการ เพื่อพัฒนาคุณภาพงาน มีคณะกรรมการประกันคุณภาพโดยมีผู้อำนวยการสำนักหอสมุดเป็นประธาน รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่กำกับดูแลด้านประกันคุณภาพเป็นผู้ดำเนินการ พิจารณาระบบการประกันคุณภาพเพื่อการพัฒนา รวมถึงการแก้ไขปรับปรุงคู่มือการประกันคุณภาพเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์เป็นประจำทุกปี

1.15 แนวปฏิบัติที่ดี

1. มีการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมของสำนักหอสมุด
2. ให้บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุน กระบวนการเรียนการสอนของคณาจารย์ การเรียนรู้ของนิสิต และการเพิ่มผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัย
3. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพโดยการมีส่วนร่วมจากผู้ใช้บริการ
4. ปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ
5. ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการทรัพยากรสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ
6. ปรับปรุงและพัฒนาระบบฐานข้อมูลบริการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ
7. ปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการบริหารและการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ
8. พัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนการเป็นแหล่งข้อมูลผลงานทางวิชาการของบุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร
9. พัฒนาระบบการสื่อสารขององค์กรให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างทั่วถึง
10. พัฒนาความรู้และทักษะการให้บริการของบุคลากร
11. พัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งให้เกิดการเรียนรู้ และมีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงได้

12. บริหารงานแบบมีส่วนร่วมที่มาจากความความร่วมมือของทุกภาคส่วนและเกิดการปรับปรุงและพัฒนางานอย่างต่อเนื่องที่ชัดเจน โปร่งใส
13. ให้บริการวิชาการแก่สังคมขององค์กรที่ตอบสนองความต้องการของชุมชน สังคม
14. มีส่วนร่วมการอนุรักษ์ สืบสานวัฒนธรรมไทย

1.16 แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาสำนักหอสมุดจากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ 2556

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ผู้รับผิดชอบ (ผู้กำกับ/ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล)	ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย			
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ							
ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.1.1)	5	5	5	5	**ธนพร** ปราณี ปฏิญญา	การติดตามผลการดำเนินงานและการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ควรทำสรุปรายงานที่นอกเหนือจากการทำตารางสรุปตัวเลขเชิงปริมาณพร้อมทั้งคำชี้แจงเหตุผลและอื่น ๆ แล้วจึงนำเข้าวาระการประชุมของคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดหรือคณะกรรมการดำเนินงาน (แล้วแต่ทางสำนักหอสมุดจะกำหนดบทบาทไว้)	ในปีงบประมาณ 2557 หน่วยนโยบายและแผน ฯ ได้จัดทำสรุปรายงานการติดตามผลการดำเนินงานพร้อมคำชี้แจงเหตุผลในกรณีที่การดำเนินโครงการ/กิจกรรมไม่เป็นไปตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีเป็นรายไตรมาสเสนอคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดและคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดเพื่อพิจารณาให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะที่สมควรนำไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีต่อไป
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ							
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบการพัฒนาบุคลากร (สกอ. 2.4)	N/A	N/A	N/A	N/A	**ธนพร** สุนิสา	1. ควรกำหนดให้มีระบบการติดตามผลการพัฒนาบุคลากรตามแผน ฯ ให้เป็นรูปธรรมชัดเจน 2. ควรจัดทำโครงการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณแก่บุคลากรและมีการประเมินผลการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบุคลากรแล้วนำเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินงานของสำนักหอสมุดเพื่อการพัฒนาต่อไปในอนาคต	ในปีงบประมาณ 2557 สำนักหอสมุดดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจนและเป็นระบบที่เน้นการเพิ่มพูนทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ ความรู้ความสามารถตามระดับตำแหน่ง จริยธรรมในการปฏิบัติงานและการดำรงชีวิต รวมถึงจรรยาบรรณวิชาชีพแก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กรด้วยการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ศึกษาดูงาน และมีระบบติดตามบุคลากรจากการพัฒนาทักษะหรือการนำความรู้ที่ได้รับมาปรับปรุงพัฒนางานในหน้าที่ นอกจากนี้ สำนักหอสมุดมีการดำเนินกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจด้วยการประกาศเกียรติคุณบุคลากรดีเด่นประจำปีในด้านต่าง ๆ อาทิ ด้านนวัตกรรม ด้านการปฏิบัติตนด้านการอุทิศตน และยกย่องบุคลากรที่มีวันลาน้อยที่สุดในรอบปีงบประมาณที่ผ่านมา

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ผู้รับผิดชอบ (ผู้กำกับ/ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล)	ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย			
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารของหน่วยงาน (สกอ. 7.1)	5	5	5	5	ธนพร ปราณี สุนิสา	ควรดำเนินการประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารสำนักหอสมุดให้อยู่ในช่วงระยะเวลาของการประเมินคุณภาพการศึกษา (QA) พร้อมทั้งนำผลการประเมินมาพิจารณาปรับปรุงหรือพัฒนาส่วนต่าง ๆ ต่อไปในอนาคต	ผู้บริหารสำนักหอสมุดบริหารงานอย่างมีวิสัยทัศน์ที่เน้นเชิงระนาบด้วยการมีส่วนร่วมของบุคลากรและหลักธรรมาภิบาลครบทั้ง 10 ด้าน โดยยึดหลัก “บริหารงานด้วยการบริหารคน” และ “คนเก่ง องค์กรแกร่ง” ซึ่งมีปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญในการบริหารงานคือ คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดและคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดที่ประกอบด้วยหัวหน้าฝ่าย/งาน ในส่วนของการประเมินภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดและผู้บริหารทุกระดับของสำนักหอสมุด มีการดำเนินงานที่เสริมคุณภาพการบริหารองค์กรดังต่อไปนี้ 1. คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดประเมินบทบาทภาระหน้าที่ของตนเองโดยใช้แบบประเมินตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด 2. คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารสำนักหอสมุดตามหลักธรรมาภิบาลครบทั้ง 10 ด้าน 3. ผู้บริหารคณะประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารสำนักหอสมุด 4. บุคลากรสำนักหอสมุดประเมินความพึงพอใจผู้บริหารสูงสุดของสำนักหอสมุดในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ภาวะผู้นำ ความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจ ความสามารถในการแก้ปัญหา ความสามารถในการให้คำแนะนำด้านการบริหารจัดการสำนักหอสมุด การบริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล และการบริหารจัดการเงินรายได้

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ผู้รับผิดชอบ (ผู้กำกับ/ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล)	ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย			
							5. บุคลากรสำนักหอสมุดประเมินผลการดำเนินงานของหัวหน้าฝ่าย/งานในรอบปีงบประมาณ 2557
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การพัฒนาหน่วยงานสู่สถาบันเรียนรู้ (สกอ. 7.2)	5	5	5	5	ธนพร วรรณาภรณ์ จิราภรณ์ รัชวรรณ	สำนักหอสมุดมีการพัฒนาองค์กรสู่การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยจะเห็นได้จากการที่ผู้บริหารทุกระดับเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้ฝึกคิด ฝึกแสดงความคิดเห็น ฝึกรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างมีเหตุผล อีกทั้งยังสามารถสะท้อนปัญหาในการทำงานหรือเข้ามาปรึกษาผู้บริหารทุกระดับได้ทุกเมื่อ ซึ่งการเปิดโอกาสดังกล่าวถือเป็นการพัฒนาบุคลากรให้สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองและองค์กรได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน อีกหนึ่งแนวทางปฏิบัติที่ดีคือ “กิจกรรม Library Say Hi: เรื่องเล่าชาวสำนัก” ถือเป็นกิจกรรมที่ดีมาก ๆ เพราะเป็นเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกท่าน	สำนักหอสมุดดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือนคือ กิจกรรม Library Say Hi : เรื่องเล่าชาวสำนัก ซึ่งมีการกำหนดผู้รับผิดชอบจัดกิจกรรมและประเด็นความรู้ที่ครอบคลุมภารกิจหลักสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด ได้แก่ 1. ความรู้ใหม่ ๆ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการเชิงรุกของห้องสมุด และแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานที่ดี 2. การสื่อสารภายในสำนักหอสมุด 3. ปัญหาที่ต้องแก้ไขอย่างเร่งด่วน เช่น ข้อร้องเรียน หรือเหตุการณ์อื่น ๆ ที่เกิดขึ้นภายในสำนักหอสมุด ภายหลังสิ้นสุดการดำเนินกิจกรรมในแต่ละครั้ง ผู้รับผิดชอบจะทำการรวบรวมประเด็นความรู้ที่บุคลากรได้รับไปใช้ประโยชน์ในการให้บริการและการปฏิบัติงานโดยบุคลากรสำนักหอสมุดสามารถเผยแพร่และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันได้อย่างทั่วถึงในระบบ Knowledge Base Central บนหน้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ. 7.4)	5	5	5	5	ปราณี กนกอร	สำนักหอสมุดมีระบบและกลไกในการบริหารความเสี่ยงที่ชัดเจนโดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ ฯ และมีการประชุมหารือเพื่อพิจารณาความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ มากกว่า 3 ด้าน ตามบริบท อาทิ ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การบริหารอาคารสถานที่) ด้านการปฏิบัติงาน (การบริการด้านอาคารสถานที่) และด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ	สำนักหอสมุดมีระบบการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต ได้แก่ 1) ความเสี่ยงด้านอัคคีภัย ที่มีการทบทวนแผนการซ้อมรับมืออัคคีภัยรวมถึงภัยพิบัติอื่น ๆ 2) ความเสี่ยงด้านระบบสารสนเทศที่ต้องจัดทำแผนซักซ้อมการดำเนินการด้านไอที กรณีเกิดการล้มเหลวทั้ง

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ผู้รับผิดชอบ (ผู้กำกับ/ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล)	ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย			
						(การตรวจสอบการเข้า-ออก) เป็นต้น โดยหอสมุดได้นำเสนอเอกสารตามแบบฟอร์มของมหาวิทยาลัย (NU-RM2) ซึ่งสะท้อนให้เห็นการทำงานที่เป็นระบบครบถ้วนตามกระบวน PDCA แต่ทั้งนี้คณะกรรมการเล็งเห็นว่า สำนักหอสมุดควรมีการประเมินความเสี่ยงในมิติที่กว้างขึ้นทั้งความเสี่ยงจากภายในและภายนอก อาทิ ความเสี่ยงด้านระบบสารสนเทศด้านความปลอดภัยโดยเฉพาะอัคคีภัย เนื่องจากสำนักหอสมุดมีหนังสือและเอกสารที่ติดไฟง่ายเป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังมีทางเข้า-ออกหลักเพียงช่องทางเดียว เป็นต้น	ระบบเพื่อความปลอดภัยของระบบและข้อมูลสารสนเทศทุกประเภทของสำนักหอสมุด 3) ความเสี่ยงด้านทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือเก่าและหายากด้วยการอนุรักษ์หนังสือเก่ากรณีที่ยังมีการใช้งานอยู่
องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ							
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ (สกอ. 8.1)	5	5	5	5	กนกอร ลดาวัลย์ ปริญดา	โดยภาพรวมแล้ว สำนักหอสมุดมีระบบและกลไกการเงินและงบประมาณที่ดีและรัดกุม ซึ่งระบบที่สร้างขึ้นนั้นสามารถตรวจสอบได้อย่างดี สำนักหอสมุดมีการใช้เงินงบประมาณที่ตรงตามพันธกิจของสำนักหอสมุดและเป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย มีการวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงทางการเงินบ้าง แต่เป็นเพียงการวิเคราะห์งบการเงินแบบทั่ว ๆ ไป ซึ่งอาจจะไม่เห็นสภาพของปัญหาและแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจนนัก คณะกรรมการจึงมีข้อเสนอให้สำนักหอสมุดวิเคราะห์งบการเงินอย่างเป็นระบบมากขึ้น เพื่อสะท้อนสถานะทางการเงินและความมั่นคงที่แท้จริง เช่น การวิเคราะห์สัดส่วนของกิจกรรมการเงินของสำนักหอสมุดรายเดือน รายไตรมาส และรายปี เป็นต้น ซึ่งการวิเคราะห์กิจกรรมทางการเงินจะช่วยให้สำนักหอสมุดสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ถึง	หน่วยการเงิน สำนักหอสมุด มีการวิเคราะห์สภาพคล่องของการใช้เงินในแต่ละวันและเสนอผู้บริหารเพื่อเป็นข้อมูลสำคัญที่ช่วยในการตัดสินใจในการพิจารณาถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นและเพื่อประเมินความเสี่ยงของสถานะทางการเงินของสำนักหอสมุด ทั้งนี้ สำนักหอสมุดได้มีการจัดทำสรุปรายงานวิเคราะห์งบการเงินด้วยสัดส่วนค่าร้อยละ ประจำปีงบประมาณ 2557 ดังรายการต่อไปนี้ 1. การรายงานสรุปรายละเอียดเกี่ยวกับการขอใช้งบประมาณเพิ่มเติม โดยการโอนหมวดเงินและการใช้รายได้สะสม 2. การรายงานสรุปแผนและผลการเบิกจ่ายงบประมาณของรายการครุภัณฑ์ประจำปีของสำนักหอสมุด

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ผู้รับผิดชอบ (ผู้กำกับ/ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล)	ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย			
						ปัญหาและแนวทางในการดำเนินงานในปีต่อ ๆ ไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3. การรายงานสรุปแผนและผลการเบิกจ่ายงบประมาณรายได้ประจำปีของสำนักหอสมุด
องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ							
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน (สกอ. 9.1)	4	5	4	5	วลุลี ปฏิญญา	สำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยนเรศวรที่มีความพร้อมและเป็นตัวอย่างที่มีในด้านการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง สำนักหอสมุดยังมีระบบการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานของห้องสมุดแบบเครือข่ายในส่วนภูมิภาค สำหรับในรอบการประเมินนี้ มหาวิทยาลัยนเรศวรได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานสำหรับการประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งอาจส่งผลทำให้เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดบางเกณฑ์ไม่ครบถ้วน แต่อย่างไรก็ตาม ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดเกือบจะครอบคลุมเกณฑ์มาตรฐาน มีเพียงเกณฑ์ข้อที่ 4 และข้อที่ 6 เท่านั้นที่สำนักหอสมุดจะต้องดำเนินการเพิ่มเพื่อให้รอบการประเมินต่อไปสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยในข้อที่ 4 การนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงนั้น สามารถกำหนดเป็นหนึ่งในกิจกรรมที่สำนักหอสมุดได้ปฏิบัติเป็นวัฒนธรรมอยู่แล้ว อันได้แก่ Library Say Hi และเกณฑ์ข้อที่ 6 นั้น สำนักหอสมุดควรคำนึงถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสำนักหอสมุดในทุกมิติ ตั้งแต่บุคลากรภายใน และผู้รับบริการทุกส่วน อันได้แก่ นิสิต อาจารย์ บุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร และบุคคลทั่วไปที่เข้ามารับบริการกับสำนักหอสมุด	ในปีงบประมาณ 2557 สำนักหอสมุดนำผลประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงานที่ส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้อย่างเป็นรูปธรรม ตามเกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 4 และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพโดยเชิญผู้ใช้บริการประเภทอาจารย์และบัณฑิตศึกษาเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพสำนักหอสมุดและกิจกรรม QA KM ทุกครั้ง ตลอดปีงบประมาณ 2557 ซึ่งตรงตามเกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 6

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ผู้รับผิดชอบ (ผู้กำกับ/ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล)	ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย			
องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก							
ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม (สมศ.11)	N/A	N/A	N/A	N/A	ปราณี ขวัญนพรุจ	ในรอบปีที่ผ่านมา สำนักหอสมุดมีกิจกรรมทางด้านศิลปวัฒธรรมอย่างต่อเนื่อง มีหลายโครงการและกิจกรรมที่สอดคล้องต่อการพัฒนาด้านศิลปวัฒนธรรม กิจกรรมทำบุญขึ้นปีใหม่ การจัดนิทรรศการเนื่องในวันสำคัญของชาติ หรือกิจกรรมที่แสดงออกถึงความเป็นชาวไทย ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้อาจสะท้อนภาพเพียงด้านเดียว คือ ด้านศิลปวัฒนธรรมไทย ในปีต่อ ๆ ไป คณะกรรมการเสนอให้สำนักหอสมุดควรเพิ่มกิจกรรมที่เสริมสร้างด้านวัฒนธรรมขององค์กรมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับปรัชญาและพันธกิจของหน่วยงาน หากสำนักหอสมุดได้พัฒนา กิจกรรมหรือโครงการในด้านวัฒนธรรมองค์กรที่เด่นชัดมากขึ้น จะทำ ให้สำนักหอสมุดมีความเข้มแข็ง เด่นชัดมากขึ้นในด้านวัฒนธรรมแห่งการบริการ และสามารถเอื้อประโยชน์ต่อสาธารณะชนได้อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น	สำนักหอสมุดมีการจัดกิจกรรม Library Say Hi : เรื่องเล่าชาวสำนัก เพื่อเป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เล่าสู่กันฟังในประเด็นต่าง ๆ ที่ครอบคลุมพันธกิจหลักด้านการให้บริการที่สนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมองค์กร โดยในปีงบประมาณ 2556 มีการจัดกิจกรรมรวม 13 ครั้งที่บรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์ในยุทธศาสตร์ที่ 1: พัฒนาคุณภาพการให้บริการสารสนเทศ กลยุทธ์ที่ 1.4 ตัวชี้วัดที่ 9 รวมถึงโครงการ/กิจกรรมอื่น ๆ ที่สะท้อนภาพวัฒนธรรมองค์กร เช่น โครงการ NU Book Fair กิจกรรม Restart Bookshelves และโครงการจัดประชุม PULINET วิชาการ เป็นต้น
ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	N/A	N/A	N/A	N/A	ขวัญตระกูล ศศิธร รวิวรรณ	ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 เป็นตัวบ่งชี้ใหม่ที่สำนักหอสมุดยังมิได้ดำเนินการใด ๆ แต่ในรอบการประเมินครั้งต่อไป สำนักหอสมุดสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดทุกประเภท ทั้งนี้ คณะกรรมการจึงเสนอให้ทำการสำรวจความต้องการไปควบคู่กับการสำรวจความพึงพอใจไปครั้งเดียวกัน แต่อย่างไรก็ตาม การสำรวจความต้องการหรือความพึงพอใจนั้น อาจจะต้องใช้วิธีการและเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการหรือกลุ่มผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น กลุ่มนิสิตในแต่	ในปีงบประมาณ 2556 สำนักหอสมุดมีการจัดกิจกรรมที่ให้ความสำคัญและสร้างสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ใช้บริการรวม 2 ครั้ง คือ กิจกรรมคนดี คิดดี ทำดี และกิจกรรมสุดยอดนักอ่านประจำปี และในปีงบประมาณ 2557 สำนักหอสมุดเพิ่มกิจกรรมการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการโดยการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) และช่องทางอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการแจกแบบสอบถามความต้องการชุดเดียวกับแบบสำรวจความพึงพอใจ เช่น Google aps, Face Book และ www.mornor.com รวมถึงกิจกรรมสร้าง

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ผู้รับผิดชอบ (ผู้กำกับ/ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล)	ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย			
(ก.พ.ร.)						ละระดับก็จะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่แตกต่างกัน เช่น นิสิตระดับปริญญาตรีอาจเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามและออนไลน์หน้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ในขณะที่นิสิตระดับบัณฑิตศึกษาใช้การสำรวจแบบออนไลน์หน้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด และคณาจารย์ใช้วิธีการส่งแบบสอบถามผ่าน Google aps เป็นต้น ทั้งนี้ การใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่หลากหลายจะทำให้สำนักหอสมุดได้รับข้อมูลจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มากพอและเหมาะสมสำหรับการไปวิเคราะห์ข้อมูล และนำไปพัฒนาการบริการของสำนักหอสมุดได้อย่างประสิทธิภาพ	สัมพันธ์ อื่น ๆ เช่น 1) ประกวดบทความในหัวข้อ “สำนักหอสมุดของฉัน” 2) แสดงดนตรีในสวนบริเวณสำนักหอสมุดที่จัดเป็นเวทีประชาพิจารณ์สำหรับผู้ใช้บริการ 3) แลกเปลี่ยนหนังสือระหว่างผู้ใช้บริการ
ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ก.พ.ร.)	N/A	N/A	N/A	N/A	**ขวัญตระกูล** ศศิธร รวิวรรณ	ในรอบการประเมินนี้ สำนักหอสมุดได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการกับสำนักหอสมุดและห้องสมุดเครือข่าย ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่ดีและมีประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้คุณภาพการบริการของสำนักหอสมุดมีการพัฒนาแบบก้าวกระโดด สำนักหอสมุดควรเก็บรวบรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างต่อเนื่อง อาจจะเป็นรอบไตรมาส หรือทุก ๆ 6 เดือน หรือทุกภาคการศึกษา เนื่องจากภารกิจหลักของสำนักหอสมุด คือ การบริการ ซึ่งเป็นงานที่มีพลวัตรสูง หากสามารถทราบและรู้ถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละช่วงได้ จะทำให้สามารถเข้าใจและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริการที่อาจจะผิดพลาดได้อย่างทันท่วงที และควรเพิ่มการประเมินผลการใช้งานเว็บไซต์ของ	สำนักหอสมุดสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยการแจกแบบสอบถามขณะเข้าใช้บริการเป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง รวมถึงการประเมินออนไลน์บนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดโดยสอบถามในประเด็นสำคัญรวม 4 ประเด็น คือ 1) ความพึงพอใจด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) คุณภาพการให้บริการโดยรวม นอกจากนี้ สำนักหอสมุดยังมีการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการต่าง ๆ เช่น การเปิดบริการ 24 ชั่วโมงในช่วงก่อนสอบกลางภาคและปลายภาค การอบรมการรู้สารสนเทศทุกหัวข้อ และการให้บริการ Zone-24 เป็นต้น

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ผู้รับผิดชอบ (ผู้กำกับ/ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล)	ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
	ผล	เป้าหมาย	ผล	เป้าหมาย			
						สำนักหอสมุดด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้สำนักหอสมุดเป็นที่พึ่งพิงด้านสารสนเทศด้านวิจัยการของสาธารณชนอย่างแท้จริง	
ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน (ก.พ.ร.)	N/A	N/A	N/A	N/A	วลุลี พรทิพย์ สุมาลี จิราภา	จากคู่มือการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดที่ได้พัฒนาขึ้น คือ คู่มือระบบบริหารงานจัดซื้อฯ และคู่มือปฏิบัติงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศฯ นั้น จากเนื้อหาส่วนใหญ่เป็นเนื้อที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ และการปฏิบัติการเกี่ยวกับสารสนเทศของห้องสมุด ซึ่งเนื้อหานั้นครอบคลุมการปฏิบัติงานของฝ่ายสารสนเทศ แต่อย่างไรก็ตาม สำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลัก คือ การให้บริการ สำนักหอสมุดจึงควรพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานอื่น ๆ ขึ้นมาอีก เช่น คู่มือการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ยืม-คืน คู่มือการปฏิบัติงานฝ่ายการเงิน คู่มือการปฏิบัติงานฝ่ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ซึ่งการ	สำนักหอสมุด มีการกำหนดกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) 2 กระบวนการสำคัญ คือ CP-1 กระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และ CP-2 กระบวนการให้บริการของห้องสมุด และมีการจำแนกกระบวนการย่อย (Sub Process) ของแต่ละกระบวนการหลักที่ครอบคลุมภารกิจหลักของสำนักหอสมุด และมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการต่าง ๆ โดยใช้ SIPOC Model เป็นเครื่องมือ และจากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ฯ ด้านพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานนั้น สำนักหอสมุดได้ดำเนินการแล้ว ซึ่งปรากฏใน Input ของแต่ละ Sub Process

ความเห็น/ข้อเสนอแนะโดยสรุปจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน	ผู้รับผิดชอบ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
1. ควรจัดโครงการ/กิจกรรม หรือการดำเนินงานที่สะท้อนวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุดให้มากขึ้น เช่น การเป็นหอสมุดสาธารณะ เป็นต้น	ขวัญตระกูล	เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการเสนอทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุด และเปิดโอกาสให้เข้าใช้บริการ ตลอดจนสามารถสืบค้นฐานข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทที่มีบริการในสำนักหอสมุดได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆทั้งสิ้น
2. ควรดำเนินการทำ Career path ของบุคลากรทุกคนให้ชัดเจน (แผนพัฒนาบุคลากรควรมีความชัดเจน)	สุนิสา	รับไว้พิจารณาเพื่อดำเนินการในภายหลัง
3. ส่วนประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน ควรจะแยกออกมาจากส่วนงานอื่น หรือมีการกำหนดบทบาทที่ชัดเจนและครอบคลุม หรืออาจจะปรับชื่อตำแหน่งให้ครอบคลุมงานประชาสัมพันธ์	ปราณี	กำลังดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานในแต่ละงานเพื่อนำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานของสำนักหอสมุด
4. ควรมีกลยุทธ์ในการทำงานประจำให้เป็นงานที่มีการวางแผนอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม	สุนิสา	ในปีงบประมาณ 2557 มีการมอบหมายให้บุคลากรดำเนินการจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานของตนเอง
5. ส่วนของความภาคภูมิใจ ประเด็น “การเป็นที่ศึกษาดูงาน” อาจจะปรับเปลี่ยนเป็น”การเป็นสำนักหอสมุดต้นแบบ (แบบอย่าง)” เพื่อแสดงถึงศักยภาพสูงของสำนักหอสมุด	ธนพร	ในปีงบประมาณ 2557 สำนักหอสมุดมีความภาคภูมิใจจากการที่บุคลากรนำเสนอผลงานนวัตกรรมในที่ประชุมวิชาการรวมถึงงานบริการที่โดดเด่นและยังคงความเป็นห้องสมุดต้นแบบที่ได้รับความสนใจเข้าศึกษาดูงานจากหน่วยงานภายนอก
6. ควรกำหนดบทบาทหน้าที่ของ”คณะกรรมการดำเนินงาน” ของสำนักหอสมุดให้ชัดเจน	ปราณี	บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด ดังนี้ 1. กำหนดนโยบาย แผนยุทธศาสตร์ และแผนงานของสำนักหอสมุดให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย 2. กำกับ ดูแล การดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์/แผนงาน 3. บริหารจัดการให้การปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
7. การบริการสังคมควรมีการทำงานเชิงรุกมากกว่าทำตามที่ร้องขอโดยโรงเรียนต่าง ๆ ซึ่ง อาจจะใช้แนวคิดของ CSR (Corporate Social Responsibility) มาช่วยเป็นแนวทางการดำเนินกิจกรรม	ที่ประชุม	รับไว้พิจารณา

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน	ผู้รับผิดชอบ	แนวทางเสริมคุณภาพการดำเนินงานสำนักหอสมุด
8. ควรมีการอำนวยความสะดวกของบริการยืม-คืนระหว่างสำนักหอสมุดกับห้องสมุดโรงเรียน สาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร	ขวัญตระกูล	ดำเนินการประสานงานกับห้องสมุดโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยผู้ใช้บริการประเภท อาจารย์ บุคลากร และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศผ่านบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร (Document Delivery Service: DDS)
9. ควรพิจารณาปรับปรุงบริการด้านการถ่ายเอกสารภายในหอสมุดอย่างเหมาะสม	ขวัญตระกูล	มีบริการถ่ายสำเนา/พิมพ์เอกสารด้วยตนเอง ผ่านระบบออนไลน์ ภายในสำนักหอสมุดที่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการทุกชั้น
10. ควรปรึกษาหารือกับมหาวิทยาลัยเรื่องงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรเนื่องจากราคาของฐานข้อมูลและ e-Journal ปรับเพิ่มขึ้นทุกปีและควรมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้าน นี้ด้วย	ผู้อำนวยการ	ดำเนินการปรึกษาหารือกับผู้บริหารมหาวิทยาลัยแล้วแต่เนื่องจากการจัดสรรงบประมาณในภาพรวมของมหาวิทยาลัยทุกคณะลดลง ซึ่งสำนักหอสมุดก็ได้รับการจัดสรรงบประมาณที่ลดลงจากเดิมประมาณ 5 ล้านบาท
11. ควรสำรวจฐานข้อมูลที่จำเป็นของแต่ละคณะเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดซื้อและดำเนินการให้มหาวิทยาลัยและสำนักหอสมุดร่วมกัน share ค่าใช้จ่ายโดยเลือกฐานข้อมูลที่สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้หลายๆคณะหรือสาขาวิชา	จิราภรณ์	สำนักหอสมุดได้จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการสมทบงบประมาณเพื่อการจัดซื้อ/ต่ออายุฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ไปยังคณะวิทยาศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ ซึ่งได้รับความอนุเคราะห์สมทบงบประมาณให้กับสำนักหอสมุดเป็นบางคณะ
12. ควรเพิ่มเติมปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสำนักหอสมุดโดยตรงในการวิเคราะห์ความเสี่ยง เช่น ความเสี่ยงเรื่องความปลอดภัยเมื่อเปิดโซน 24 ชั่วโมง เป็นต้น	ปราณี	มีมาตรการความปลอดภัย และการป้องกันทรัพย์สินของสำนักหอสมุด การติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่สำคัญ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำอาคาร ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตามสัญญาจ้างอย่างเคร่งครัด หากฝ่าฝืนจะถูกลงโทษตามระเบียบที่ระบุในสัญญาจ้าง
13. การทำกิจกรรม Library Say Hi ในแต่ละครั้งควรกำหนดประเด็นที่จะดำเนินการอย่างชัดเจนเพื่อประโยชน์ของบุคลากรและหน่วยงาน	รัชวรรณ	ในปีงบประมาณ 2557 ทางสำนักหอสมุด ได้กำหนดประเด็นไว้ 3 ด้าน คือ 1) ด้านวิชาชีพ 2) ด้านบริการ และ 3) ด้านเทคโนโลยี

1.17 รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

1. รองศาสตราจารย์ ดร.รัตนา สนั่นเมือง	ประธานกรรมการ
2. อาจารย์ยุทธพงษ์ ทองพบ	กรรมการ
3. อาจารย์ธนวัฒน์ ขวัญบุญ	กรรมการ
4. นางปราณี คำแหง	เลขานุการ
5. นายปฏิญญา วรรณโสภา	ผู้ช่วยเลขานุการ

บทที่ 2 ส่วนสำคัญ

องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน การประกันคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร

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

การกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน

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

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

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

หลักการ

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

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

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ. 1.1)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน้าที่หลักของหน่วยงานสนับสนุน คือ 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 ตลอดจนสอดคล้องกับปฏิญญาของหน่วยงานและแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัย
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 : รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาฯ	**เบอร์โทรภายใน** : 2622	E-mail : thanapornp@nu.ac.th
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : นางปราณี คำแหง นายปฏิญญา วรรณโสภา	**เบอร์โทรภายใน :** 2669 2677	E-mail : praneek@nu.ac.th anurakw@nu.ac.th

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน :

สำนักหอสมุดมีแผนยุทธศาสตร์ ช่วงแผนการพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี ของมหาวิทยาลัยนเรศวร (พ.ศ. 2555-2559) ซึ่งครอบคลุมภารกิจหลักของสำนักหอสมุด มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ลงสู่ทุกฝ่าย/งานและแปลงเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี โดยมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละยุทธศาสตร์อย่างชัดเจน มีการกำหนดตัวชี้วัดกลยุทธ์ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนยุทธศาสตร์เป็นรายไตรมาสและสรุปรายงานเสนอที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดและคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด มีการทบทวนตัวชี้วัด/กลยุทธ์ของแผนยุทธศาสตร์ จัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์และกำหนดตัวชี้วัดของแผนที่ยุทธศาสตร์ และมีการนำผลการพิจารณาจากข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดและคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดมาปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

จุดแข็ง :

1. มีการทบทวนและมีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของตัวชี้วัดกลยุทธ์
2. มีการติดตามและการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนยุทธศาสตร์อย่างต่อเนื่อง

จุดอ่อน :

1. โครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปีบางโครงการไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด และยังไม่มีการกำหนดกิจกรรมที่จะดำเนินงานที่ชัดเจน
2. กิจกรรมนอกแผน ซึ่งไม่ได้บรรจุลงในโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี เนื่องจากไม่ได้มีการกำหนดกิจกรรมไว้ในโครงการส่งผลให้ไม่มีการรายงานผลการดำเนินกิจกรรม

โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป :

1. ทบทวนแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด เพื่อปรับปรุงกลยุทธ์และตัวชี้วัดตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด
2. ดำเนินโครงการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
8 ข้อ	8 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5	เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปีที่ครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน
2. รายงานการวิเคราะห์ความสอดคล้องของแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานกับนโยบาย จุดเน้น และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัย
3. เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดทำแผนกลยุทธ์
4. เอกสารหลักฐานที่แสดงว่าแผนกลยุทธ์ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน
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 ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของกลุ่มสถาบัน และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัย	1.1.1 ปฏิญญาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย พ.ศ. 2554 1.1.2 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 007/2555 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานกำหนดแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด (พ.ศ. 2555 – 2559) 1.1.3 ความสอดคล้องของแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี มหาวิทยาลัยนเรศวร และแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด (พ.ศ.2555 - 2559)

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของ***มหาวิทยาลัย*** โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากร***หน่วยงาน*** และได้รับความเห็นชอบจาก***คณะกรรมการประจำหน่วยงาน*** โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธานและพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของกลุ่มสถาบัน และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัย (ต่อ)	1.1.4 ความสอดคล้องแผนยุทธศาสตร์/ปฏิญญา/พันธกิจของสำนักหอสมุดกับพันธกิจ/แผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร 1.1.5 แผนที่กลยุทธ์สำนักหอสมุด
2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของ ***หน่วยงาน*** ไปสู่ทุกหน่วยงานย่อยภายใน	1.1.6 สรุปประเด็น Library Say Hi : เรื่องเล่าชาวสำนัก วันที่ 25 พฤศจิกายน 2556 1.1.7 สรุปประเด็น Library Say Hi : เรื่องเล่าชาวสำนัก วันที่ 13 มิถุนายน 2557 1.1.8 รายงานผลการจัดโครงการพัฒนาบุคลากร: การสัมมนา อบรมเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนที่กลยุทธ์สำนักหอสมุด
3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบตาม***พันธกิจของหน่วยงาน***	1.1.9 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 007/2555 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานกำหนดแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด (พ.ศ. 2555 – 2559) 1.1.10 รายงานการติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปี 2557 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (ตุลาคม 2556 - กันยายน 2557) , หน้า 15 – 17 1.1.11 รายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนที่กลยุทธ์สำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2557
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี	1.1.12 แผนที่กลยุทธ์สำนักหอสมุด 1.1.13 แผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ช่วงแผนการพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) 1.1.14 แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2557
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบตาม ***พันธกิจของหน่วยงาน***	1.1.15 รายงานการติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปี 2557 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (ตุลาคม 2556 - กันยายน 2557) , หน้า 17

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบตาม ***พันธกิจของหน่วยงาน*** (ต่อ)	1.1.16 รายงานสรุปโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2557 ของสำนักหอสมุด รายละเอียดดูที่แฟ้ม
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อ ***คณะกรรมการประจำหน่วยงาน*** เพื่อพิจารณา	1.1.17 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2557 ไตรมาส 1 (1 ต.ค. - 31 ธ.ค. 56) 1.1.18 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2557 ไตรมาส 2 (1 ม.ค. - 31 มี.ค. 57) 1.1.19 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2557 ไตรมาส 3 (1 เม.ย. - 30 มิ.ย. 57) 1.1.20 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2557 ไตรมาส 4 (1 ก.ค. - 30 ก.ย. 57) 1.1.21 รายงานการติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปี 2557 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร รอบ 12 เดือน (1 ต.ค. 56 - 30 ก.ย. 57)
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อ***คณะกรรมการประจำหน่วยงาน*** เพื่อพิจารณา	1.1.22 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด วันที่ 23 ธันวาคม 2556 วาระที่ 1.2.7 สรุปผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 (1 ต.ค.55 - 30 ก.ย.56) 1.1.23 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด วันที่ 9 เมษายน 2557 วาระที่ 5.2 สรุปผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 (1 ต.ค. 56 - 31 มี.ค. 57) 1.1.24 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด วันที่ 6 สิงหาคม 2557 วาระที่ 1.2.2 การรายงานผลการดำเนินงานของแผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2557 รอบ 9 เดือน (1 ต.ค. 56 – 30 มิ.ย. 57)

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อ***คณะกรรมการประจำหน่วยงาน*** เพื่อพิจารณา (ต่อ)	1.1.25 รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน ครั้งที่ 2/2556 วันที่ 13 ธันวาคม 2556 วาระที่ 4.1 การเปรียบเทียบข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ 1.1.26 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ครั้งที่ 1 (1 ต.ค. 56 - 31 ธ.ค. 56) 1.1.27 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ครั้งที่ 2 (1 ต.ค. 56 - 31 มี.ค. 57) 1.1.28 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ครั้งที่ 3 (1 ต.ค. 56 - 30 มิ.ย. 57) 1.1.29 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ครั้งที่ 4 (1 ต.ค. 56 - 30 ก.ย. 57) 1.1.30 รายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนที่กลยุทธ์สำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2557
8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของ***คณะกรรมการประจำหน่วยงาน*** ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี	1.1.31 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด วันที่ 23 ธันวาคม 2556 การแก้ไขตามมติที่ประชุมคณะกรรมการฯ วาระที่ 1.2.8 แผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักหอสมุด 1.1.32 แผนปฏิบัติการประจำปี 2557 , หน้า 2, หน้า 19, หน้า 55 และหน้า 58 1.1.34 แผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ช่วงแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) ค่าเป้าหมาย , หน้า 11 - 19

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5	เป้าหมายปีต่อไป : 5
ข้อเสนอแนะ : - ควรมีการสรุปการดำเนินการเกี่ยวกับแผนโดยชี้ให้เห็นความแตกต่างของแผนฯ เดิม และแผนฯ ใหม่อย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจนเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาต่อไป		

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ

หลักการ

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

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบการพัฒนาบุคลากร (สกอ. 2.4)
ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ
คำอธิบายตัวบ่งชี้

คุณภาพของการศึกษาจะเกิดขึ้นถ้าหน่วยงานมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรักองค์กร มุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่กำหนด ผู้บริหารมีการมอบหมายงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาตามศักยภาพ ความถนัด ความสนใจของแต่ละบุคคล บุคลากรทุกระดับมีความพึงพอใจในการทำงาน มีการพัฒนาบุคลากรตามสาขาวิชาชีพ และหาวิธีการที่จะธำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรตลอดไป

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
2. มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ
6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร
7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร

เกณฑ์การประเมิน

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

การประเมินตนเอง (SAR)

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

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน :

สำนักหอสมุดดำเนินการตามแผนพัฒนาพัฒนาบุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 2556 – 2559 โดยในปีงบประมาณ 2557 มีการดำเนินกิจกรรมพัฒนาบุคลากรรวม 4 ด้าน รวมทั้งสิ้น 28 กิจกรรม ดังนี้

1) ด้านการบริหารจัดการ
2) ด้านคุณภาพการบริการ
3) ด้านวิชาชีพสารสนเทศและเทคโนโลยี
4) ด้านคุณธรรม จริยธรรม

กิจกรรมพัฒนาบุคลากรดังกล่าวดำเนินการด้วยวิธีการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น training on the job การฝึกอบรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประชุม การอบรมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น นอกจากนี้ สำนักหอสมุดยังมีการยกย่องเชิดชูบุคลากรดีเด่นระดับหน่วยงานและระดับมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง และบุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ เพิ่มพูนทักษะและประสบการณ์อย่างทั่วถึง มีการติดตามการนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณในหัวข้อ “ความสำคัญของคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน” และ “การรู้จักตนเองและการดำรงตนอย่างไรให้มีความสุข” รวมถึงการจัดทำสมรรถนะหลัก (Core Competency) เพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี และนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพในประเด็นการพัฒนาบุคลากรไปดำเนินการ และจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2557

จุดแข็ง :

1. ผู้บริหารทุกระดับให้ความสำคัญและพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ มุ่งพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคคลเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองและใช้ความสามารถให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้มากที่สุด
2. บุคลากรส่วนใหญ่มีความพอใจในงาน ปฏิบัติงานด้วยความรัก ความผูกพันต่อองค์กร

จุดอ่อน :

1. บุคลากรส่วนใหญ่ขาดทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ
2. บุคลากรบางส่วนยังขาดทักษะการสื่อสารทั้งภายในและภายนอก

โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป :

ดำเนินการพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนาบุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 2556 – 2559 โดยเฉพาะด้านคุณภาพการบริการ และด้านคุณธรรม จริยธรรม

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
6 ข้อ	6 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : N/A	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5	เป้าหมายปีต่อไป : 5

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 รายงานสรุปผลการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2557 2.1.3 รายงานการใช้จ่ายเงินเดินทางไปราชการของบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2557 (ไตรมาส 1,2) 2.1.4 รายงานการใช้จ่ายเงินเดินทางไปราชการของบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2557 (ไตรมาส 3,4)
3. มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.1.5 ขออนุมัติจัดกิจกรรม การพิจารณาคัดเลือกบุคลากรดีเด่น ประจำปี 2556 2.1.6 ประกาศสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง ประกาศเกียรติคุณบุคลากรดีเด่นประจำปี 2556
4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	2.1.7 สรุปการติดตามความรู้ ทักษะ ที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร
5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ	2.1.8 ขอนุมัติจัดกิจกรรม คุณธรรม จริยธรรม กับการทำงานอย่างมีความสุข 2.1.9 รายงานผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรม คุณธรรม จริยธรรม กับการทำงานอย่างมีความสุข

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร	2.1.10 รายงานสรุปผลการดำเนินงานแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2557 2.1.11 รายงานสรุปผลการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2557
7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร	2.1.12 การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ: ควรมีระบบการติดตามผลการพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนาบุคลากรให้เป็นรูปธรรมชัดเจน 2.1.13 การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ: ควรจัดโครงการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณแก่บุคลากร 2.1.14 การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ: มีการประเมินผลการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบุคลากร

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : N/A	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5	เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อเสนอแนะ :

1. ควรเน้นให้บุคลากรจัดทำ Career Path เป็นรายบุคคลเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานองค์กร และการบริหารบุคคลในอนาคตขององค์กร นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้บริหารทราบแนวทางพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรด้วย
2. ในการพัฒนาบุคลากรนั้น เมื่อบุคลากรได้เข้าร่วมอบรม/ประชุม/สัมมนา แล้วควรมีช่องทางให้ผู้ไปร่วมกิจกรรมดังกล่าว ได้มีโอกาสเผยแพร่ความรู้/ทักษะ สู่เพื่อนร่วมงานด้วย นอกเหนือจากการนำเสนอเพื่อพัฒนาตนเองแล้วจะทำให้เพื่อนร่วมงานได้รับความรู้หรือประโยชน์ด้วย โดยอาจจะใช้ช่องทางกิจกรรม “Library Say Hi” เป็นสื่อกลางก็ได้
3. ควรจัดทำโครงการศึกษาดูงานในภาคเอกชนที่มีการบริการเป็นเยี่ยมและได้รับรางวัล หรือองค์กรที่ได้รับรางวัลทางด้าน CSR ดีเด่น เป็นต้น

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารหน่วยงาน (สกอ. 7.1)
ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ
คำอธิบายตัวบ่งชี้

ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน คือ คณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงานนั้น ๆ หากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่ดี มีธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา และกำกับดูแลติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะส่งผลให้มหาวิทยาลัยบรรลุตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ได้อย่างรวดเร็ว

เกณฑ์มาตรฐาน

1. คณะกรรมการประจำหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า
2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน
3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน
4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
7. คณะกรรมการประจำหน่วยงานประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหาร 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 : thanapornp@nu.ac.th
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : นางปราณี คำแหง นางสุนิสา พรหมมณี	**เบอร์โทรภายใน :** 2669 2668	**E-mail :** praneek@nu.ac.th sunisaph@nu.ac.th

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน :

ในปีงบประมาณ 2557 สำนักหอสมุดมีผลการดำเนินงานด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักหอสมุด ดังนี้

1) สำนักหอสมุดมีคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดปฏิบัติหน้าที่ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยนเรศวรว่าด้วยคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด พ.ศ. 2535 มีการประเมินตนเองปีละ 1 ครั้ง ปีงบประมาณ 2557 มีการประชุมรวม 3 ครั้ง

2) ผู้บริหารสำนักหอสมุดมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางของยุทธศาสตร์ นโยบายการดำเนินงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ นโยบายลงสู่บุคลากรทุกระดับ ปีงบประมาณ 2557 ได้กำหนดแผนที่กลยุทธ์ของสำนักหอสมุดและกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคน และมีการใช้สารสนเทศในการบริหารและพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

3) ผู้บริหารกำกับ ติดตามและประเมินผลการนำนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติผ่านการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักและการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อทบทวนตัวชี้วัดกลยุทธ์ ค่าเป้าหมายให้สอดคล้องกับสภาวการณ์ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และสื่อสารให้บุคลากรทราบผ่านกิจกรรม Library Say Hi: เรื่องเล่าชาวสำนัก

4) ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ได้แก่ การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบแก่รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานเพื่อความคล่องตัวในการดำเนินงาน การประเมินผู้บริหารทุกระดับ การเป็นทีมงานโครงการ/กิจกรรมการประเมินโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ

5) ผู้บริหารส่งเสริมและสนับสนุนพัฒนาบุคลากรในการเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นอย่างหลากหลายรูปแบบ อาทิ training on the job การฝึกอบรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น

6) ผู้บริหาร บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรและผู้ใช้บริการ ดังนี้

1) หลักประสิทธิผล (Efficiency)

- มีการติดตามประเมินผลแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี แผนพัฒนาบุคลากร แผนการจัดการความรู้
- มีการทบทวนตัวชี้วัดกลยุทธ์ ค่าเป้าหมาย
- กำหนดแผนที่กลยุทธ์ของสำนักหอสมุดและกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)

- มีการส่งเสริมให้ทุกฝ่าย/งานมีการปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ
- มีการพัฒนาเทคโนโลยีสนับสนุนการบริการและการปฏิบัติงาน
- การจัดสรรงบประมาณ การใช้จ่าย และรายงานอย่างเป็นระบบ

3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness)

- ดำเนินให้บริการสารสนเทศอย่างมีคุณภาพ ด้วยบริการที่หลากหลาย
- มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4) หลักภาระรับผิดชอบ (Accountability)

- มีการรายงานผลการประเมินตนเองต่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน (ต่อ) :

- มีการรายงานผลการดำเนินงานตามปฏิญญาต่อที่ประชุมคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย

5) หลักความโปร่งใส (Transparency)

- ดำเนินการบริหารงานด้วยความโปร่งใสอย่างต่อเนื่อง อาทิ กระบวนการจัดซื้อหนังสือ การตรวจสอบด้านการเงินพัสดุและการสำรวจครุภัณฑ์ประจำปี การนับเงินสดคงเหลือประจำวัน

6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation)

- มีการสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการมีโอกาสในเสนอข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานผ่านช่องทางต่าง ๆ ตลอดเวลา

- สนับสนุนให้ผู้ใช้บริการร่วมเสนอรายชื่อหนังสือเพื่อจัดซื้อเข้าห้องสมุด

- บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารและการตัดสินใจ อาทิ การประเมินผู้บริหารทุกระดับ การเป็นทีมงาน

โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ และการแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)

- มีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบแก่รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานเพื่อความคล่องตัวในการดำเนินงาน

8) หลักนิติธรรม (Rule of Law)

- ดำเนินการบริการห้องสมุดให้เป็นไปตามระเบียบการใช้บริการ

- กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรทุกคนและส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีจรรยาบรรณ

9) หลักความเสมอภาค (Equity)

- ผู้ใช้บริการทุกประเภทได้รับการปฏิบัติและบริการอย่างเท่าเทียม

10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)

- มีการกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากร

- มีการแสวงหาข้อตกลงการปฏิบัติงานที่สำคัญผ่านกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ การประชุมภายในฝ่าย/งาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น

จุดแข็ง :

1. ผู้บริหาร บริหารงานด้วยภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ เป็นที่ยอมรับของทุกภาคส่วนทั้งภายในและภายนอก
2. บุคลากรมีความพึงพอใจการบริหารงานของผู้บริหารในระดับมาก

จุดอ่อน :

-

โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป :

ติดตามผลการดำเนินงานทุกด้านอย่างเป็นระบบ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากทุกภาคส่วนไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง 10 ข้อ

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
7 ข้อ	7 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5	เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. รายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และรายงานการประเมินตนเองของคณะกรรมการประจำหน่วยงานตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า

2. เอกสารเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินงาน ความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ และเอกสารการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินงาน แผนกลยุทธ์ ไปยังบุคลากรทุกระดับ

3. เอกสารหลักฐานการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมายโดยผู้บริหาร รวมทั้งเอกสารการสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน

4. เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม

5. เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ

6. เอกสารหลักฐานหรือรายงานผลการดำเนินงานของผู้บริหารตามหลักธรรมาภิบาล

7. ผลการประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงาน โดยคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และเอกสารการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรมโดยผู้บริหาร

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. คณะกรรมการประจำหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า	2.2.1 ข้อบังคับมหาวิทยาลัยนเรศวรว่าด้วยคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด พ.ศ. 2535 2.2.2 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 2704/2555 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด และคำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 4075/2556 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด (แก้ไขเพิ่มเติม) ฉ.2 2.2.3 สรุปผลประเมินตนเองของคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2557 2.2.4 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2556, ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 9 เมษายน 2557 และครั้งที่ 3 เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2557
2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน	2.2.5 แผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวรช่วงแผนการพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) 2.2.6 นโยบายการบริหาร สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวรในช่วงปี พ.ศ. 2555 – 2559

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน (ต่อ)	2.2.7 แผนพัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 2556 – 2559 2.2.8 แผนปฏิบัติการประจำปี 2557 2.2.9 แผนการจัดการความรู้ ประจำปี 2557 2.2.10 ระบบสารสนเทศสำนักหอสมุด (Library Information Systems) 2.2.11 การจัดทำแผนที่กลยุทธ์สำนักหอสมุด และกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคน
3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน	2.2.12 รายงานสรุปผลการติดตามโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2557 รอบ 3 เดือน (1 ต.ค. 56 - 31 ธ.ค. 56) 2.2.13 รายงานสรุปผลการติดตามโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2557 รอบ 6 เดือน (1 ต.ค. 56 – 31 มี.ค. 57) 2.2.14 รายงานสรุปผลการติดตามโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2557 รอบ 9 เดือน (1 ต.ค.56 - 30 มิ.ย. 57) 2.2.15 รายงานสรุปผลการติดตามโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2557 รอบ 12 เดือน (1 ต.ค.56 - 30 ก.ย. 57) 2.2.16 รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ ประจำปี 2557 ครั้งที่ 1 รอบ 3 เดือน (1 ต.ค. 56 - 31 ธ.ค. 56) 2.2.17 รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ ประจำปี 2557 ครั้งที่ 2 รอบ 6 เดือน (1 ต.ค. 56 - 31 มี.ค. 57) 2.2.18 รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ ประจำปี 2557 ครั้งที่ 3 รอบ 9 เดือน (1 ต.ค. 56 - 30 มิ.ย. 57) 2.2.19 รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ ประจำปี 2557 ครั้งที่ 4 รอบ 12 เดือน (1 ต.ค. 56 - 30 ก.ย. 57) 2.2.20 รายงานสรุปผลการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2557 2.2.21 รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ประจำปีงบประมาณ 2557

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน (ต่อ)	2.2.22 รายงานสรุปผลการดำเนินงานการพัฒนา/ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสนับสนุนการบริการและการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 2557 2.2.23 รายงานกิจกรรม Library Say Hi: เรื่องเล่าชาวสำนัก
4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม	2.2.24 กิจกรรม Library Say Hi: เรื่องเล่าชาวสำนัก 2.2.25 สรุปผลการประเมินผู้บริหารทุกระดับของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2557 รายละเอียดดูที่แฟ้ม 2.2.26 ประกาศสำนักหอสมุด เรื่องแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และการนำผลการประเมินไปใช้ 2.2.27 คำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบแก่รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน 2.2.28 คำสั่งคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี 2557 2.2.29 คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานต่าง ๆ 2.2.30 รายงานการประชุมบุคลากร วันที่ 25 เม.ย.57, รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานวันที่ 13 ธ.ค. 56, รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานวันที่ 2 พ.ค. 57 และรายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานวันที่ 4 ก.ค. 57
5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ	2.2.31 กิจกรรม Library Say Hi: เรื่องเล่าวชาวสำนัก 2.2.32 รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ประจำปีงบประมาณ 2557
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2.2.33 หลักธรรมาภิบาลข้อ 1 หลักประสิทธิผล – สรุปผลการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ 2.2.34 หลักธรรมาภิบาลข้อ 1 หลักประสิทธิผล – รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ ประจำปี 2557 รอบ 12 เดือน (1 ต.ค. 56-30 ก.ย.57) 2.2.35 หลักธรรมาภิบาลข้อ 1 หลักประสิทธิผล – รายงานสรุปผลการติดตามโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2557 รอบ 12 เดือน (1 ต.ค. 56 - 30 ก.ย. 57 2.2.36 หลักธรรมาภิบาลข้อ 1 หลักประสิทธิผล – รายงานสรุปผลการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรประจำปี 2557

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)	2.2.37 หลักธรรมาภิบาลข้อ 1 หลักประสิทธิผล – รายงานสรุปผลการดำเนินงานการจัดการความรู้ ประจำปี 2557 2.2.38 หลักธรรมาภิบาลข้อ 1 หลักประสิทธิผล – รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนที่ยุทธศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2557 2.2.39 หลักธรรมาภิบาลข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ – การรายงานผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาต่อสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ครั้งที่ 194(4/2557) เมื่อวันที่ 27 เม.ย. 57 2.2.40 หลักธรรมาภิบาลข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ – นโยบายการบริหารงานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 2.2.41 หลักธรรมาภิบาลข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ – ระบบสารสนเทศสำนักหอสมุด (Library Information Systems) 2.2.42 หลักธรรมาภิบาลข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ – รายงานการเงินประจำเดือน ประจำปีงบประมาณ 2557 2.2.43 หลักธรรมาภิบาลข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ – รายงานการใช้จ่ายการเดินทางไปราชการของบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2557 2.2.44 หลักธรรมาภิบาลข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ – รายงานแผนปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงิน ประจำปี 2557 2.2.45 หลักธรรมาภิบาลข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ – รายงานการใช้จ่ายเงินภาพรวมในระบบบัญชีพึงรับ-พึงจ่าย ลักษณะ 3 มิติ ประจำปี 2557 2.2.46 หลักธรรมาภิบาลข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ – รายงานผลการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2557 2.2.47 หลักธรรมาภิบาลข้อ 2 หลักประสิทธิภาพ – รายงานสรุปผลการดำเนินงานการปรับปรุง/พัฒนาการปฏิบัติงาน ของสำนักหอสมุด ประจำปี 2557 2.2.48 หลักธรรมาภิบาลข้อ 3 หลักการตอบสนอง – สถิติการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2557

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)	2.2.49 หลักธรรมาภิบาลข้อ 3 หลักการตอบสนอง – สถิติผู้เข้ารับการอบรมการรู้สารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2557 2.2.50 หลักธรรมาภิบาลข้อ 3 หลักการตอบสนอง – สถิติการบริการสารสนเทศแบบเร่งด่วน Quick catalog ประจำปีงบประมาณ 2557 2.2.51 หลักธรรมาภิบาลข้อ 3 หลักการตอบสนอง – สถิติการเข้าใช้งาน Website สำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2557 2.2.52 หลักธรรมาภิบาลข้อ 3 หลักการตอบสนอง – สถิติการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 2.2.53 หลักธรรมาภิบาลข้อ 3 หลักการตอบสนอง – สมุดบันทึกการปฏิบัติงานล่วงเวลา ประจำปีงบประมาณ 2557 รายละเอียดดูที่แฟ้ม 2.2.54 หลักธรรมาภิบาลข้อ 3 หลักการตอบสนอง – นโยบายการบริหารงานสำนักหอสมุด ในช่วงปี พ.ศ. 2555 - 2559 ด้านบริการสารสนเทศ, หน้า 8 2.2.55 หลักธรรมาภิบาลข้อ 3 หลักการตอบสนอง – สถิติการยืมในระบบเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร (NULiNet - Naresuan University Library Network) 2.2.56 หลักธรรมาภิบาลข้อ 3 หลักการตอบสนอง – รายงานสรุปโครงการสอนการรู้สารสนเทศ ประจำปี 2557 2.2.57 หลักธรรมาภิบาลข้อ 3 หลักการตอบสนอง – การรายงานผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาต่อสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ครั้งที่ 194(4/2557) เมื่อวันที่ 27 เม.ย. 57 2.2.58 หลักธรรมาภิบาลข้อ 3 หลักการตอบสนอง – การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (สำนักหอสมุดและห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ) 2.2.59 หลักธรรมาภิบาลข้อ 4 หลักภาระรับผิดชอบ – การรายงานผลการประเมินตนเองต่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปี 2557

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)	2.2.60 หลักธรรมาภิบาลข้อ 4 หลักภาระรับผิดชอบ – การรายงานผลการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์และนโยบายที่ได้แถลงต่อสภามหาวิทยาลัย และผลการการดำเนินงานตามปฏิญญาสำนักหอสมุด ต่อที่ประชุมคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย 2.2.61 หลักธรรมาภิบาลข้อ 5 หลักความโปร่งใส – การจัดสรรงบประมาณค่าหนังสือจำแนกตามคณะ ประจำปีงบประมาณ 2557 2.2.62 หลักธรรมาภิบาลข้อ 5 หลักความโปร่งใส – การบริหารกระบวนการจัดซื้อหนังสือที่มีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบการดำเนินงานทุกขั้นตอน 2.2.63 หลักธรรมาภิบาลข้อ 5 หลักความโปร่งใส – การรายงานการตรวจสอบการรับ-จ่าย พัสดุ ประจำปีงบประมาณ 2557 รายละเอียดดูที่แฟ้ม 2.2.64 หลักธรรมาภิบาลข้อ 5 หลักความโปร่งใส – รายงานการเบิกจ่ายเงินประจำเดือน ประจำปีงบประมาณ 2557 รายละเอียดดูที่แฟ้ม 2.2.65 หลักธรรมาภิบาลข้อ 5 หลักความโปร่งใส – รายงานสถานะเงินยืมทดรองจ่ายประจำวัน ประจำปีงบประมาณ 2557 เสนอต่อผู้บริหาร รายละเอียดดูที่แฟ้ม 2.2.66 หลักธรรมาภิบาลข้อ 5 หลักความโปร่งใส – รายงานสถานะทางการเงินที่เสนอต่อมหาวิทยาลัย รายละเอียดดูที่แฟ้ม 2.2.67 หลักธรรมาภิบาลข้อ 5 หลักความโปร่งใส – คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 034/2556 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจและเก็บรักษาเงินทดรองจ่ายคงเหลือประจำวันของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 2.2.68 หลักธรรมาภิบาลข้อ 5 หลักความโปร่งใส – รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด และคณะกรรมการดำเนินงาน เกี่ยวกับการรายงานสถานะทางการเงินที่เสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด และคณะกรรมการดำเนินงาน

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)	2.2.69 หลักธรรมาภิบาลข้อ 6 หลักการมีส่วนร่วม – นโยบายการบริหารงานสำนักหอสมุด ในช่วงปี พ.ศ. 2555-2559, หน้า 11 2.2.70 หลักธรรมาภิบาลข้อ 6 หลักการมีส่วนร่วม – คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 2704/2555 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด และคำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 4075/2556 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด (แก้ไขเพิ่มเติม) ฉบับที่ 2 2.2.71 หลักธรรมาภิบาลข้อ 6 หลักการมีส่วนร่วม – รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด 2.2.72 หลักธรรมาภิบาลข้อ 6 หลักการมีส่วนร่วม – รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด 2.2.73 หลักธรรมาภิบาลข้อ 6 หลักการมีส่วนร่วม – กิจกรรม Library Say Hi: เรื่องเล่าชาวสำนัก 2.2.74 หลักธรรมาภิบาลข้อ 6 หลักการมีส่วนร่วม – สรุปรายการข้อร้องเรียนผู้ใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ ประจำปีงบประมาณ 2557 2.2.75 หลักธรรมาภิบาลข้อ 6 หลักการมีส่วนร่วม – การเสนอรายชื่อหนังสือเพื่อจัดซื้อเข้าห้องสมุด 2.2.76 หลักธรรมาภิบาลข้อ 7 หลักการกระจายอำนาจ – เอกสารภาระงานของรองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน รายละเอียดดูที่แฟ้ม 2.2.77 หลักธรรมาภิบาลข้อ 8 หลักนิติธรรม – ข้อบังคับมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากร พ.ศ. 2553 2.2.78 หลักธรรมาภิบาลข้อ 8 หลักนิติธรรม – ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่องการใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร (แก้ไขเพิ่มเติม) ฉบับที่ 3 2.2.79 หลักธรรมาภิบาลข้อ 8 หลักนิติธรรม – ประกาศสำนักหอสมุด เรื่องแนวปฏิบัติงานประจำ และการปฏิบัติงานล่วงเวลาของบุคลากร 2.2.80 หลักธรรมาภิบาลข้อ 9 หลักความเสมอภาค – รายงานสรุปโครงการพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2557

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ต่อ)	2.2.81 หลักธรรมาภิบาลข้อ 9 หลักความเสมอภาค - นโยบายการบริหารงานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ในช่วงปีพ.ศ. 2555 – 2559, หน้า 10 2.2.82 หลักธรรมาภิบาลข้อ 10 หลักมุ่งเน้นฉันทามติ – การคัดเลือกบุคลากรดีเด่น ประจำปี 2557 2.2.83 หลักธรรมาภิบาลข้อ 10 หลักมุ่งเน้นฉันทามติ - การกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากร 2.2.84 หลักธรรมาภิบาลข้อ 10 หลักมุ่งเน้นฉันทามติ – มีการตกลงการปฏิบัติงานที่สำคัญผ่านกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ การประชุมภายในฝ่าย/งาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Knowledge Base
7. คณะกรรมการประจำหน่วยงานประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหาร และนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม	2.2.85 สรุปผลความพึงพอใจของผู้บริหารคณะที่มีต่อการบริหารงานผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ประจำปี 2557 ประเมินโดยผู้บริหารคณะ 2.2.86 สรุปผลประเมินการบริหารงานของผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ประจำปี 2557 ประเมินโดยคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5	เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อเสนอแนะ :

1. ในการประเมินผู้บริหารนั้นควรวิเคราะห์ความสอดคล้องของผลการประเมินจากแต่ละภาคส่วนด้วย เพราะอาจจะเกิดการคลาดเคลื่อนของผลการประเมินได้
2. สำหรับการแจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรทราบนั้นถ้าหากต้องมีการดำเนินการใดๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับสถานภาพของบุคลากรแล้ว ควรมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเป็นบรรทัดฐานของความยุติธรรม หรือความโปร่งใสในการบริหารงานต่อไป

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ (สกอ. 7.2)
ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ
คำอธิบายตัวบ่งชี้

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

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

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

2. มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1

3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)

5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมา 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 : thapomp@nu.ac.th
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล :	**เบอร์โทรภายใน :**	**E-mail :**
นางสาวรัชวรรณ นัดสันเทียะ	2638	ratchawann@nu.ac.th
นางสาววรรณาภรณ์ เทียรท้าว	2625	wannapornt@nu.ac.th
นางจิราภรณ์ ไทยโกษา	2617	jirapornth@nu.ac.th

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน :

สำนักหอสมุดดำเนินการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานทุกฝ่าย/งาน ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของบุคลากร และเป็นการปรับปรุงพัฒนางานให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์กร ปีงบประมาณ 2557 มีการดำเนินงานจัดการความรู้ ดังนี้

1. คณะกรรมการดำเนินงานจัดการความรู้ทำหน้าที่กำหนดประเด็นความรู้ กลุ่มเป้าหมาย จัดทำแผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ประจำปีงบประมาณ 2557 และดำเนินกิจกรรมตามแผนฯ

2. การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีกิจกรรม ดังนี้

2.1 กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในฝ่าย/งาน ได้แก่

ฝ่าย/งาน	กิจกรรม
สำนักงานเลขานุการ	• ประชุมบุคลากร จำนวน 3 ครั้ง
ฝ่ายบริการสารสนเทศ	• ประชุมบุคลากร จำนวน 1 ครั้ง • กิจกรรม Morning Talk จำนวน 4 ครั้ง
งานเทคโนโลยีห้องสมุด	• ประชุมบุคลากร จำนวน 4 ครั้ง • ประชุมบุคลากรวาระพิเศษ จำนวน 2 ครั้ง
ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	• ประชุมบุคลากร จำนวน 3 ครั้ง • กิจกรรม NULiNet Data Clean-up : การจัดการข้อมูลการลงรายการให้มีประสิทธิภาพ จำนวน 1 ครั้ง • กิจกรรมเรียนรู้การวิเคราะห์หมวดหมู่หนังสือระบบ LC ดังนี้ 1) การลงรายการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด จำนวน 1 ครั้ง 2) การกำหนดหัวเรื่องหนังสือภาษาไทยและภาษาอังกฤษจำนวน 2 ครั้ง 3) การวิเคราะห์หมวดหมู่หนังสือระบบ LC จำนวน 3 ครั้ง

2.2 กิจกรรม Library Say Hi: เรื่องเล่าชาวสำนัก จำนวน 9 ครั้ง

2.3 กิจกรรม QA/KM จำนวน 3 ครั้ง

2.4 กิจกรรม Restart Bookshelf

2.5 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้หลักสูตร “เทคนิคการประเมินผลการปฏิบัติงาน”

2.6 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “Google Aps for Education”

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน (ต่อ) :

3. รวบรวมความรู้และเผยแพร่ บน Knowledge Sharing จำนวน 3 เรื่อง คือ

3.1 ความรู้เรื่อง "การจัดชั้นหนังสือ"

3.2 ความรู้เรื่อง "เทคนิคการประเมินผลการปฏิบัติงาน"

3.3 ความรู้เรื่อง "Google Aps for Education"

4. การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง ดังนี้

4.1 แผนที่กลยุทธ์ สำนักหอสมุด สำหรับใช้ในการติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร

4.2 สมรรถนะหลัก (Core Competency) ของสำนักหอสมุด สำหรับใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

4.3 Share file บน Google Drive

5. การนำความรู้จากกิจกรรม Restart Bookshelf มาจัดทำเป็นแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานจัดชั้นหนังสือของงานบริการสารสนเทศ

จุดแข็ง :

1. ผู้บริหารให้ความสำคัญการจัดการความรู้ มีส่วนร่วมเรียนรู้ และมุ่งพัฒนาบุคลากรให้เป็นบุคคลเรียนรู้

2. บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานจัดการความรู้และให้ความร่วมมือในทุกๆ กิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ

จุดอ่อน :

-

โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป :

ปรับปรุงกิจกรรมการจัดการความรู้ ในปีงบประมาณ 2558 ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	5 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5	เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. เอกสารแสดงการกำหนดประเด็นความรู้ เป้าหมายของการจัดการความรู้ และบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย

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

3. เอกสารการรวบรวมความรู้ตามประเด็นที่กำหนดและเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)

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

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน	2.3.1 รายงานการประชุมคณะทำงานการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด ประจำปี 2557 2.3.2 แผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2557 2.3.3 รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2557
2. มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1	2.3.4 แผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ และกลุ่มเป้าหมายการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2557
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด	2.3.5 รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2557 2.3.6 รายงานสรุปกิจกรรม Library Say Hi: เรื่องเล่าชาวสำนัก ประจำปีงบประมาณ 2557
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)	2.3.7 ฐานข้อมูลความรู้ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร (Knowledge Base Naresuan University Library) 2.3.8 การแบ่งปันความรู้ (Knowledge Sharing)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง	2.3.9 รายงานสรุปผลการดำเนินงานจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2557 2.3.10 รายงานสรุปโครงการการจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2557

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5	เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อเสนอแนะ :

จุดเด่น

- สำนักหอสมุดพัฒนาตนเองสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดมาเพื่อก้าวเข้าสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุดที่ว่า “สำนักหอสมุดเป็นศูนย์กลางนวัตกรรมบริการเพื่อการเรียนรู้ของสาธารณชน” โดยเห็นได้จากการที่ทั้งผู้บริหารและบุคลากรให้ความร่วมมือและการสนับสนุนในจัดการกิจกรรมต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมีแนวทางปฏิบัติที่ดี คือ "กิจกรรม Library Say Hi : เรื่องเล่าชาวสำนัก" ที่จัดอย่างต่อเนื่องประจำทุกเดือน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และยังมีการกำหนดประเด็นความรู้ที่ครอบคลุมตามพันธกิจของสำนักหอสมุด จนได้เป็นคลังความรู้ที่มีคุณค่าหลายประเด็นจนสำนักหอสมุดสามารถนำความรู้ที่ได้ไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันในวงกว้างขึ้น เช่น งานประชุม IUG (INNOPAC User Group) และงานประชุม PULINET วิชาการ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

- สำนักหอสมุดควรมีการติดตามผลการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบเพื่อนำสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ. 7.4)
ขนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ
คำอธิบายตัวบ่งชี้

เพื่อให้หน่วยงานมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรมและกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียงและการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย 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 ระบบประกันคุณภาพ
- 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 หรือต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ หรือต่อความมั่นคงทางการเงินของหน่วยงาน ***อันเนื่องมาจากความบกพร่องของหน่วยงานในการควบคุม หรือจัดการกับความเสี่ยง หรือปัจจัยเสี่ยงที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยมีหลักฐานประกอบที่ชัดเจน***

ตัวอย่างความเสี่ยงร้ายแรงที่ให้ผลประเมินเป็นศูนย์ (0) คะแนน เช่น

1. มีการเสียชีวิตและถูกทำร้ายร่างกายหรือจิตใจอย่างรุนแรงของบุคลากรภายในหน่วยงาน ทั้งๆ ที่อยู่ในวิสัยที่หน่วยงานสามารถป้องกันหรือลดผลกระทบในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ แต่ไม่พบแผนการจัดการความเสี่ยง หรือไม่พบความพยายามของหน่วยงานในการระงับเหตุการณ์ดังกล่าว

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

3. หน่วยงานขาดสภาพคล่องในด้านการเงิน จนทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการอย่างรุนแรง

การไม่เข้าข่ายที่ทำให้ผลการประเมินได้คะแนนเป็นศูนย์ (0) ได้แก่

1. หน่วยงานมีการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเชิงป้องกันหรือมีแผนรองรับเพื่อลดผลกระทบสำหรับความเสี่ยงที่ทำให้เกิดเรื่องร้ายแรงดังกล่าวไว้ล่วงหน้าและดำเนินการตามแผน

2. เป็นเหตุสุดวิสัยอยู่นอกเหนือการบริหารจัดการ (การควบคุมหรือการป้องกัน) ของหน่วยงาน

3. เหตุการณ์ร้ายแรงดังกล่าวมีความรุนแรงที่ลดน้อยลงมากจากแผนรองรับผลกระทบที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

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 นำนโยบายการบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยนเรศวรมาเป็นแนวทางในการควบคุมความเสี่ยงของสำนักหอสมุด การนำนโยบายการบริหาร ด้านส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานทุกฝ่าย/งาน โดยให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำในด้านการบริหารความเสี่ยง รวมถึงมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด (ยุทธศาสตร์ที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 33 มีระบบและกลไกการบริหารความเสี่ยง มีการวิเคราะห์/รายงานการควบคุมภายในอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง) มีการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นลายลักษณ์อักษร และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน สอดคล้องตามบริบทของหน่วยงาน มีการจัดประชุมระดมสมองเพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบที่เกิดขึ้น มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยง มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อผู้บริหาร และมหาวิทยาลัย ตลอดจนมีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินฯ และการปรับปรุงคุณภาพสำนักหอสมุด ไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาในการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

จุดแข็ง : 1. สำนักหอสมุดมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัย และนโยบายการบริหาร ด้านส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานทุกฝ่าย/งาน โดยให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำในด้านการบริหารความเสี่ยง รวมถึงมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด (ยุทธศาสตร์ที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 33 มีระบบและกลไกการบริหารความเสี่ยง มาเป็นแนวทางในการควบคุมความเสี่ยงของสำนักหอสมุด 2. สำนักหอสมุดมีการทบทวน ติดตาม และปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงทุกปี
จุดอ่อน : -
โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป : ดำเนินการวิเคราะห์ ระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงด้านความปลอดภัย และการวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบที่เกิดกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักหอสมุด

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
6 ข้อ	6 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5	เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

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

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของ*หน่วยงาน*ร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน	2.4.1 ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่องนโยบายการบริหารความเสี่ยง 2.4.2 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 2525/2556 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยนเรศวร 2.4.3 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 003/2555 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยง ของสำนักหอสมุด
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้านตามบริบทของ*หน่วยงาน* จากตัวอย่างต่อไปนี้ - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่) - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของ*หน่วยงาน* - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหาร ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก	2.4.4 นโยบายการบริหาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรในช่วงปี พ.ศ. 2555 – 2559, หน้า 11 2.4.5 แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ช่วงแผนการพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559), หน้า 15 2.4.6 แผนบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2556 – 2557 รายละเอียดดูที่แฟ้ม 2.4.7 รายงานการประชุมคณะกรรมการฯ เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2556 วาระที่ 4.1 2.4.8 แผนบริหารความเสี่ยง ด้านการใช้งานบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในสำนักหอสมุด 2.4.9 แผนบริหารความเสี่ยงด้านอาคารสถานที่ 2.4.10 แผนบริหารความเสี่ยงด้านการจัดซื้อ/ต่ออายุสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จากต่างประเทศ
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2	2.4.11 การวิเคราะห์ความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2557 ด้านการใช้งานบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในสำนักหอสมุด 2.4.12 การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านอาคารสถานที่ 2.4.13 การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านการจัดซื้อ/ต่ออายุสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จากต่างประเทศ
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและดำเนินการตามแผน	2.4.14 การวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านการใช้งานบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในสำนักหอสมุด ประจำปี 2557
5. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อ*คณะกรรมการประจำหน่วยงาน* และ*คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัย*เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	2.4.15 บันทึกข้อความ ที่ ศธ 0527.06.01/383 ลงวันที่ 28 มี.ค. 57 เรื่องการจัดทำรายงานการประเมินผลการบริหารความเสี่ยง ประจำปีการศึกษา 2556 (งปม. 57)

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
5. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อ*คณะกรรมการประจำหน่วยงาน* และ*คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัย*เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง (ต่อ)	2.4.16 รายงานการติดตามผลการดำเนินงานของแผนยุทธศาสตร์ (ยุทธศาสตร์ที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 33) ประจำปีงบประมาณ 2557 2.4.17 บันทึกข้อความที่ ศธ 0527.06.01/669 ลงวันที่ 20 ส.ค. 57 เรื่องการประเมินความเสี่ยงตามแบบสอบถามปัจจัยเสี่ยงระดับหน่วยงานและระดับกิจกรรม 2.4.18 บันทึกข้อความ ที่ ศธ 0527.06.01/746 ลงวันที่ 3 ก.ย. 57 เรื่องการจัดทำรายงานการประเมินผลการบริหารความเสี่ยง (NU-RM 10) ประจำปีการศึกษา 2556 (งปม. 57) 2.4.19 รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในปีงบประมาณ 2556 (YAR): ข้อเสนอแนะคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ , หน้า 84
6. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจาก*คณะกรรมการประจำหน่วยงาน*และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัยไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป	2.4.20 แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาสำนักหอสมุดจากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ 2556: ตัวชี้วัดที่ 2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ.7.4) , หน้า 4 2.4.21 นำเสนอนเรศวรวิจัย ครั้งที่ 10 เมื่อวันที่ 22-23 ก.ค. 57 เรื่อง ความเสี่ยงและผลกระทบที่เกิดกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5	เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อเสนอแนะ :

- สำนักหอสมุดมีนโยบายการบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัย และนโยบายการบริหาร ด้านส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานอย่างน้อย 3 ด้านตามบริบทและมีการประเมินความเสี่ยงในมิติที่กว้างขึ้นกว่าปีที่แล้ว และเตรียมความพร้อมด้านความเสี่ยงต่าง ๆ เพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด เช่น มีการตรวจสอบเครื่องมืออุปกรณ์ดับเพลิง ประตูหนีไฟ เป็นต้น โดยให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำในด้านการบริหารความเสี่ยง รวมถึงมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด ทั้งนี้สำนักหอสมุดควรมีการทบทวน ติดตาม และปรับปรุงการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่องทุกปี นอกจากนี้คณะกรรมการเล็งเห็นว่าสำนักหอสมุดควรมีการประเมินความเสี่ยงในมิติอื่นต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น การติดกล้องวงจรปิดในบางจุด เพิ่มเติมเพื่อป้องกันเหตุร้ายต่าง ๆ ควรมีมาตราการในเรื่องห้องสมุดปลอดภัย รวมถึงการสร้างจิตสำนึกที่ดีในการใช้หอสมุดอย่างถูกต้อง เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ

หลักการ

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

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ (สกอ. 8.1)
ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ
คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานจะต้องมีระบบในการจัดหาและจัดสรรเงินอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีแผนกลยุทธ์ทางด้านการเงิน ซึ่งเป็นแผนจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนต่าง ๆ ที่สามารถผลักดันแผนกลยุทธ์ของสถาบันให้สามารถดำเนินการได้ มีการวิเคราะห์รายได้ค่าใช้จ่ายของการดำเนินงาน ทั้งจากงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้อื่น ๆ ที่หน่วยงานได้รับ มีการจัดสรรงบประมาณและการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบครบทุกพันธกิจมีระบบการตรวจสอบการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานทางการเงินต้องแสดงรายละเอียดการใช้จ่ายในทุกภารกิจ โครงการ กิจกรรมเพื่อให้สามารถวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานได้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีนโยบายและแผนทางการเงินที่ระบุแนวทางจัดหาทรัพยากรทางด้านการเงิน หลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผน การใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้
2. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนา***หน่วยงาน***และบุคลากร
3. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบและรายงานต่อ***คณะกรรมการประจำหน่วยงาน***อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
4. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของ***หน่วยงาน***อย่างต่อเนื่อง
5. มีการตรวจติดตามการใช้เงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
6. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

เกณฑ์การประเมิน

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

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : หัวหน้าการเงินและพัสดุ	เบอร์โทรภายใน : 2670	E-mail : kanokoni@nu.ac.th
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : นางลดาวัลย์ ปัญญากาศ นางสาวปริญดา เดชะฤกษ์	**เบอร์โทรภายใน :** 2670 2666	**E-mail :** laddawanp@nu.ac.th parindad@nu.ac.th

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน :

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

ในส่วนของการบริหารเงินทดรองจ่ายภายในสำนักหอสมุด หน่วยการเงินและบัญชี มีการจัดทำรายงานงบการเงินเป็นประจำทุกเดือนพร้อมคำอธิบายแสดงให้เห็นถึง สภาพคล่องของระบบการเงินภายใน มีการแสดงข้อมูลรายได้ของสำนักหอสมุดที่ได้รับในแต่ละเดือน ประกอบด้วย รายได้ค่าปรับหนังสือส่งคืนล่าช้า รายได้ค่าเช่าสถานที่ รายได้จากการสมัครสมาชิกรายปี และรายได้จากค่าถ่ายเอกสาร/ค่าพิมพ์ผล เป็นต้น รวมทั้งการรายงานเงินยืมทดรองจ่ายภายในพร้อมวิเคราะห์สถานะทางการ เงินเป็นประจำทุกวันเป็นค่าร้อยละ เสนอผู้บริหารสำนักหอสมุดเพื่อพิจารณา

สำนักหอสมุด ดำเนินการจัดทำสรุปรายงานการตรวจติดตามการใช้จ่ายเงินเป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจและเก็บรักษาเงิน ทดรองจ่ายคงเหลือประจำวัน จัดทำสรุปผลการเบิกจ่ายเป็นประจำทุกเดือนเสนอคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย มีระบบสารสนเทศที่สนับสนุนหน่วยงานการเงินและบัญชีในการปฏิบัติงาน เพื่อประกอบการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักหอสมุด

จุดแข็ง :

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

จุดอ่อน :

-

โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป :

ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของบุคลากร จะดำเนินการโอนเงินเข้าบัญชีให้กับทุกคน แทนการรับเช็ค

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
6 ข้อ	6 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5	เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. แผนการใช้จ่ายเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของ*หน่วยงาน* ที่แสดงถึงแนวทางจัดหาทรัพยากรทางด้านการเงิน หลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผน การใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้

2. เอกสารงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนา*หน่วยงาน* และบุคลากร

3. เอกสารรายงานทางการเงิน และเอกสารการรายงานการเงินต่อ*คณะกรรมการประจำหน่วยงาน*อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

4. เอกสารหลักฐานการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและวิเคราะห์สถานะทางการเงิน และความมั่นคงของ*หน่วยงาน*

5. เอกสารหรือรายงานการตรวจติดตามการใช้เงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

6. เอกสารหรือรายงานการติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและเอกสารการนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีนโยบายและแผนทางการเงินที่ระบุแนวทางจัดหาทรัพยากรทางด้านการเงิน หลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผน การใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้	3.1.1 นโยบายการบริหารสำนักหอสมุด ในช่วงปี พ.ศ. 2555 - 2559 , หน้า 10 3.1.2 รายงานการจัดสรรงบประมาณค่าหนังสือจำแนกตามคณะ ประจำปีงบประมาณ 2557 3.1.3 รายงานแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายเงินนอกงบประมาณแผ่นดินประเภทเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 3.1.4 ระบบบริหารงานจัดซื้อหนังสือออนไลน์ที่สนับสนุนระบบการเงินของสำนักหอสมุด
2. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจ และการพัฒนา*หน่วยงาน* และบุคลากร	3.1.5 รายงานการใช้จ่ายเงินระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2556 - วันที่ 30 กันยายน 2557 ในระบบบัญชีสามมิติ 3.1.6 รายงานการติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปี 2557 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (1 ต.ค. 56 - 30 ก.ย. 57) , หน้า 17
3. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบและรายงานต่อ*คณะกรรมการประจำหน่วยงาน*อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	3.1.7 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด วันที่ 23 ธันวาคม 2556 วาระที่ 1.2.6 สรุปรายงานการใช้จ่ายเงิน และการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2556 3.1.8 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด วันที่ 9 เมษายน 2557 วาระที่ 1.2.2 รายงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณเงินรายได้ ไตรมาส 1-2 (1 ต.ค. 56 - 31 มี.ค. 57)

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
3. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบและรายงานต่อ*คณะกรรมการประจำหน่วยงาน*อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง (ต่อ)	3.1.9 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด วันที่ 6 สิงหาคม 2557 วาระที่ 1.2.1 รายงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณภาพรวมในระบบบัญชีพึงรับ-พึงจ่ายลักษณะ 3 มิติ (1 ต.ค. 56 - 30 มิ.ย.57) 3.1.10 รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน ครั้งที่ 2/2557 วันที่ 4 กรกฎาคม 2557 วาระที่ 1.6 รายงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณภาพรวมในระบบบัญชี 3 มิติ (1 ต.ค. 56 - 30 มิ.ย. 57)
4. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของ*หน่วยงาน*อย่างต่อเนื่อง	3.1.11 รายงานสถานะเงินยืมทดรองจ่ายประจำเดือน 3.1.12 รายงานการเงินประจำเดือน (เรียนผู้อำนวยการสำนักหอสมุด) 3.1.13 ทะเบียนคุมใบสำคัญเงินทดรองจ่าย สำนักหอสมุด 3.1.14 การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย: สรุปเปรียบเทียบรายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2556 และ 2557
5. มีการตรวจติดตามการใช้เงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	3.1.15 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 034/2556 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจและเก็บรักษาเงินทดรองจ่ายคงเหลือประจำวัน ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 3.1.16 รายงานการเบิกจ่ายเงินประจำเดือน (เรียนอธิการบดี)
6. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ	3.1.17 ระบบการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร http://mis.lib.nu.ac.th/playout/overtime/login.php 3.1.18 ระบบทะเบียนคุมใบสำคัญทดลองจ่าย http://mis.lib.nu.ac.th/playout/print_list.php 3.1.19 ระบบบริหารงานจัดซื้อหนังสือออนไลน์ http://www.lib.nu.ac.th/web/buybook/index.php

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5	เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อเสนอแนะ :

- จากรอบการปฏิบัติงานในปีที่ผ่านมา สำนักหอสมุดได้มีระบบในการจัดการและการจัดสรรงบประมาณที่มีประสิทธิภาพตรงตามแผนกลยุทธ์ทางด้านการเงินของหน่วยงาน อีกทั้ง ยังมีระบบการตรวจสอบที่ผู้บริหารสามารถตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากในปีก่อน ๆ ทั้งนี้ หากสำนักหอสมุดจะวิเคราะห์สัดส่วนการใช้งบประมาณให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นว่า งบประมาณค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในแต่ละส่วนงานนั้น มีผลสัมฤทธิ์ที่ตรงตามแผนกลยุทธ์ที่สำนักได้วางไว้มากน้อยเพียงใด ก็จะทำให้การดำเนินการด้านงบประมาณของสำนักหอสมุดนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

หลักการ

ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงศักยภาพการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานสนับสนุน โดยต้องครอบคลุมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบที่เกิดขึ้น หน่วยงานสนับสนุนจะต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่อง และมีกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เป็นลักษณะเฉพาะของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ 4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน (สกอ. 9.1)
ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ
คำอธิบายตัวบ่งชี้

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่ง***หน่วยงาน***ต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมิน และพัฒนาการดำเนินงาน***ของหน่วยงาน***ให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดย ***มหาวิทยาลัยและหน่วยงานต้นสังกัด*** ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพภายใน รวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี

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

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของ***หน่วยงาน*** ตั้งแต่ระดับหน่วยงานย่อย และดำเนินการตามระบบที่กำหนด

2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของ***หน่วยงาน***

3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วนประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพ เสนอต่อ***คณะกรรมการประจำหน่วยงาน*** และ ***จัดส่งกองพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามกำหนดเวลา*** และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพของ***หน่วยงาน***

4. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้

5. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายใน ***ครบทั้ง 5 องค์ประกอบคุณภาพ***

6. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะผู้ใช้บริการตามพันธกิจของ***หน่วยงาน***

7. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างมหาวิทยาลัย 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	มีการดำเนินการ 6 หรือ 7 ข้อ	มีการดำเนินการ 8 ข้อ

การประเมินตนเอง (SAR)

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

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน :

ในปีงบประมาณ 2557 สำนักหอสมุดดำเนินโครงการประกันคุณภาพภายในโดยนำเกณฑ์มาตรฐานตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดมาใช้ในการประเมินตรวจสอบ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้คุณภาพรวมทั้งสิ้น 11 ตัวบ่งชี้ที่พัฒนาจาก 1) เกณฑ์มาตรฐานของ สกอ. (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ 2) สมศ. (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา) จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ และ 3) ก.พ.ร. (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ) จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ตลอดปีงบประมาณ 2557 สำนักหอสมุดมีการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพและดำเนินกิจกรรม QA KM เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการมีส่วนร่วมระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ใช้บริการ ผู้กำกับดูแล และผู้เก็บรวบรวมหลักฐานอ้างอิงรายตัวบ่งชี้อย่างสม่ำเสมอเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานและเตรียมพร้อมรับการประเมินตรวจสอบในช่วงสิ้นปีงบประมาณ รวมถึงการปรับปรุงพัฒนาฐานข้อมูล SAR/CAR Online ขึ้นเองที่สร้างแนวปฏิบัติที่ดี สามารถเผยแพร่ให้หน่วยงานภายนอกระดับอุดมศึกษานำไปประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพของหน่วยงาน นอกจากนี้ สำนักหอสมุดยังมีเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพระหว่างสถาบันที่มีการประชุมเพื่อกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพร่วมกันอย่างต่อเนื่อง คือ คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค PULINET (Provincial University Library Network) รวมทั้งสิ้น 17 สถาบัน (20 หน่วยงาน) ได้แก่ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (วิทยาเขตหาดใหญ่) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (วิทยาเขตปัตตานี) มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยทักษิณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (วิทยาเขตศรีราชา) มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มหาวิทยาลัยนครพนม มหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยนเรศวร

จุดแข็ง :

สำนักหอสมุดดำเนินโครงการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบตั้งแต่ปีงบประมาณ 2545 จนถึงปัจจุบัน จึงมีความพร้อมรับการประเมินตรวจสอบภายหลังสิ้นสุดปีงบประมาณและรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในเสนอมหาวิทยาลัยภายในระยะเวลาที่กำหนดอย่างครบถ้วนสมบูรณ์

จุดอ่อน :

องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ถึง 5.4 ตามเกณฑ์มาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนด เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพการดำเนินงานในภาพรวม แต่ไม่สามารถวัดกระบวนงานหลัก (Core Process) ของสำนักหอสมุด

โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป :

ดำเนินกิจกรรมสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพแก่บุคลากรทั่วทั้งองค์กรอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงกิจกรรม QA KM เพื่อเตรียมความพร้อมรับการประเมินตรวจสอบในปีงบประมาณถัดไป

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
8 ข้อ	8 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 4	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5	เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. เอกสารแสดงระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของ*หน่วยงาน* ตั้งแต่ระดับหน่วยงานย่อย และรายงานผลดำเนินการตามระบบที่กำหนด

2. เอกสารนโยบายและการให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของ*หน่วยงาน*

3. เอกสารหลักฐานการเสนอรายงานผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในของ*คณะกรรมการประเมินของหน่วยงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน*

4. แผนพัฒนาคุณภาพของ*หน่วยงาน*

5. เอกสารหลักฐานการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงานที่ส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้

6. ระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายใน

7. เอกสารหลักฐานการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพภายใน

8. เอกสารหลักฐานการสร้างเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างมหาวิทยาลัย และเอกสาร/โครงการที่ดำเนินกิจกรรมร่วมกัน

9. แนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพ หรือเอกสารแสดงถึงการที่หน่วยงานอื่นนำแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพ ฯ ของหน่วยงานไปใช้

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของ*หน่วยงาน* ตั้งแต่ระดับหน่วยงานย่อย และดำเนินการตามระบบที่กำหนด	4.1.1 คู่มือการประกันคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2556 4.1.2 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 025/2557 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา 4.1.3 แผนดำเนินงานประกันคุณภาพ สำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2557
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของ*หน่วยงาน*	4.1.4 นโยบายการบริหาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ในช่วงปี พ.ศ. 2555 – 2559, หน้า 11 4.1.5 แผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ช่วงแผนการพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559), หน้า 15

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วนประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อ*คณะกรรมการประจำหน่วยงาน* และ*จัดส่งกองพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามกำหนดเวลา* และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพของ*หน่วยงาน*	4.1.6 รายงานผลการประเมินตนเอง/ตรวจสอบ SAR/CAR/YAR ประจำปีงบประมาณ 2556 4.1.7 แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาสำนักหอสมุดจากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบประจำปีงบประมาณ 2556 4.1.8 สรุปโครงการประกันคุณภาพ: QA KM ครั้งที่ 1 วันที่ 14 ตุลาคม 2556 4.1.9 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ 1/2557 วันที่ 12 พฤศจิกายน 2556 4.1.10 สรุปโครงการประกันคุณภาพ: QA KM ครั้งที่ 2 วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2557 4.1.11 สรุปโครงการประกันคุณภาพ: QA KM ครั้งที่ 3 วันที่ 25 กรกฎาคม 2557 4.1.12 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ 3/2557 วันที่ 25 กันยายน 2557 4.1.13 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 2822/2557 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 4.1.14 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 013/2557 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการประเมินคุณภาพภายใน สำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557
4. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้	4.1.15 แผนการปรับปรุงคุณภาพสำนักหอสมุด (Quality Improvement Plan) จากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบคุณภาพภายในสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2556
5. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายใน *ครบทุกองค์ประกอบคุณภาพ*	4.1.16 ฐานข้อมูล SAR/CAR Online ตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุนมหาวิทยาลัยนเรศวร พัฒนาโดย งานเทคโนโลยีห้องสมุด ฝ่ายบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร http://www.lib.nu.ac.th/sar2013/

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
5. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายใน *ครบทุกองค์ประกอบคุณภาพ* (ต่อ)	4.1.17 ฐานข้อมูล SAR Online ตามเกณฑ์คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา กำหนดโดย คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุดข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) พัฒนาโดย งานเทคโนโลยีห้องสมุด ฝ่ายบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร http://www.lib.nu.ac.th/web/psar/
6. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะผู้ใช้บริการตามพันธกิจของ *หน่วยงาน*	4.1.18 การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ: QA KM ครั้งที่ 2 วันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2557 4.1.19 การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ: QA KM ครั้งที่ 3 วันที่ 25 กรกฎาคม 2557 4.1.20 การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ: การประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ 2/2557 วันที่ 17 ธันวาคม 2556 4.1.21 การมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ: การประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ 3/2557 วันที่ 25 กันยายน 2557
7. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่าง หน่วยงาน และมีกิจกรรมร่วมกัน	4.1.22 แผนปฏิบัติการช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 – 2559 ของคณะทำงานพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) 4.1.23 คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุดข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ชุดที่ 2 4.1.24 สรุปรายงานการประชุมคณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุดข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ครั้งที่ 3/2556 วันที่ 16 – 18 ตุลาคม 2556 4.1.25 สรุปรายงานการประชุมคณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุดข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ครั้งที่ 3/2557 วันที่ 16 – 18 กรกฎาคม 2557
8. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่*หน่วยงาน*พัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์	4.1.26 ฐานข้อมูล SAR/CAR Online พัฒนาโดย งานเทคโนโลยีห้องสมุด ฝ่ายบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่เผยแพร่และอนุญาตให้ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา นำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน http://www.clm.up.ac.th/sar2013/

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
8. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่*หน่วยงาน*พัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ (ต่อ)	4.1.27 หนังสืออนุญาตให้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา นำฐานข้อมูล SAR/CAR Online ไปใช้ประโยชน์

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 4	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5	เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อเสนอแนะ :

จุดเด่น

- สำนักหอสมุดม.นเรศวรมีการดำเนินงานและพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านประกันคุณภาพ คือ ระบบฐานข้อมูล SAR/CAR Online ที่พัฒนาโดยสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร ทั้งนี้ยังมีการเผยแพร่และอนุญาตระบบฐานข้อมูล SAR/CAR Online ให้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยานำไปใช้ประโยชน์อีกด้วย และจุดเด่นของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวรอีกประการหนึ่ง คือ แผนการปรับปรุงคุณภาพสำนักหอสมุด (Quality Improvement Plan) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการนำผลการประกันฯ ไปพัฒนางานตามแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้ อีกทั้งสำนักหอสมุดยังเครือข่ายที่เข้มแข็ง อาทิ เครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) และมีการจัดงานประชุมเพื่อพัฒนางานและคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องทุกปี นอกจากนี้หอสมุดยังมีการนำฐานข้อมูลต่าง ๆ มาใช้เพื่อพัฒนางานของหอสมุดอย่างต่อเนื่องซึ่งถือเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีมาก

ข้อเสนอแนะ

- สำหรับในรอบการประเมินประจำปีงบประมาณ 2557 นี้ สำนักหอสมุดม.นเรศวร มีผลการดำเนินงานระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่ครอบคลุมตามเกณฑ์มาตรฐานทุกข้อ โดยในเกณฑ์ข้อที่ 6 นั้น สำนักหอสมุดได้มีการเชิญบุคคลภายนอกมาร่วมเข้าประชุมและข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีที่ได้พัฒนาขึ้นมาจากปีก่อน แต่ทั้งนี้คณะกรรมการประเมินเล็งเห็นว่าสำนักหอสมุดยังสามารถพัฒนาเพิ่มเติมในประเด็นการส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพโดยเฉพาะผู้ใช้บริการตามพันธกิจของสำนักหอสมุด เช่น การวิเคราะห์ข้อมูลย้อนกลับ จากแบบประเมินของนิสิต อาจารย์ บุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร และบุคคลทั่วไปที่มารับบริการกับสำนักหอสมุด เพื่อจะได้พัฒนาหอสมุดอย่างต่อเนื่องและตรงกลุ่มเป้าหมาย

องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก

หลักการ

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

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม (สมศ.11)
ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต
คำอธิบายตัวบ่งชี้

ศิลปะและวัฒนธรรม เกี่ยวข้องกับความสุนทรีย์และรสนิยม เกิดรูปแบบวิถีชีวิตและสังคม โดยมีลักษณะที่เป็นพลวัต มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จำเป็นต้องรู้ทันอย่างมีปัญญา โดยมีแผนในการพัฒนาให้ความรู้และประสบการณ์ด้านสุนทรียภาพในบริบทของศิลปะและวัฒนธรรม สามารถเลือกรับ รักษาและสร้างให้ตนเองและสังคมอยู่ร่วมกันอย่างรู้คุณค่าความงาม อย่างมีสุนทรีย์ที่มีรสนิยม

เกณฑ์มาตรฐาน

1. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี
2. สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ และตกแต่งอย่างมีความสุนทรีย์
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 : รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาฯ	**เบอร์โทรภายใน :** 2622	**E-mail :** thanapornp@nu.ac.th
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : นางปราณี คำแหง นายนพรุจ พูลเกษร	**เบอร์โทรภายใน :** 2669 2679	**E-mail :** praneek@nu.ac.th chan@nu.ac.th

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน :

สำนักหอสมุดส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ดี หลากหลายรูปแบบ ได้แก่ การประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน และบุคลากร การประชุมในแต่ละฝ่าย กิจกรรม Library Say Hi: เรื่องเล่าชาวสำนัก รวมถึงการร่วมกิจกรรมสืบสานประเพณีไทยอันดีงาม อาทิเช่น กิจกรรมทำบุญวันขึ้นปีใหม่ การจัดนิทรรศการเนื่องในวันสำคัญของชาติ กิจกรรมสืบสานประเพณีสงกรานต์ กิจกรรมร่วมใจถวายเทียนพรรษา และกิจกรรมการแสดงออกถึงการเทิดทูนสถาบันหลักของชาติ มีการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคาร การจัดการด้านอาคารสถานที่สะอาดถูกสุขลักษณะ และตกแต่งสวยงาม การปรับภูมิทัศน์ให้สวยงาม เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีการจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วม และมีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรสำนักหอสมุด

จุดแข็ง :

1. มีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้ และมีแผนการดำเนินงาน
2. ผู้บริหารส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

จุดอ่อน :

-

โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป :
ดำเนินโครงการ / กิจกรรมพัฒนาสุนทรียภาพด้านการส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างเป็นระบบ ตามเกณฑ์มาตรฐาน ข้อที่ 1 – 5

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	5 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : N/A	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5	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 สุขกาย สบายใจ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

3. **สวยงาม** หมายถึง มีการจัดแต่งอาคาร สภาพแวดล้อมอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับพื้นที่แวดล้อม ไม่สิ้นเปลือง และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี	5.1.1 ฐานข้อมูลภาพกิจกรรม สำนักหอสมุด ประจำปี 2557 ได้แก่ Library Say Hi ,กิจกรรมสำนักหอสมุด , กิจกรรมการบริการวิชาการแก่สังคม ,กิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม http://libvod.nu.ac.th/picdb/index.asp?strYear=2557 5.1.2 ภาพการมีส่วนร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติ การจัดทำแผนที่กลยุทธ์ของสำนักหอสมุด กิจกรรม Restart Bookshelf 5.1.3 รายงานสรุปโครงการส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (หส. 01-005) 5.1.4 รายงานความพึงพอใจของบุคลากรสำนักหอสมุด ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี “โครงการพัฒนาบุคลากร: การสัมมนาอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดทำแผนที่กลยุทธ์ของสำนักหอสมุด” 5.1.5 รายงานความพึงพอใจของบุคลากรสำนักหอสมุด ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี “โครงการพัฒนาบุคลากร: คุณธรรม จริยธรรมกับการทำงานอย่างมีความสุข” 5.1.6 รายงานความพึงพอใจของบุคลากรสำนักหอสมุด ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี “โครงการการจัดการความรู้: กิจกรรม Restart Bookshelf” 5.1.7 โครงการสัมมนา PULINET วิชาการ - ข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์บุคลากร 5.1.8 โครงการส่งเสริมการอ่าน: NU Book Fair – ข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์บุคลากร 5.1.9 โครงการการจัดการความรู้: การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Restart Bookshelf - ข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์บุคลากร
2. สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะและตกแต่งอย่างมีความสุนทรีย์	5.1.10 ภาพการรักษาความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยประจำสำนักหอสมุด จำนวน 2 จุด และภาพการติดตั้งกล้องวงจรปิด 5.1.11 ภาพถ่ายระบบกล้องวงจรปิดประจำสำนักหอสมุด การแสกนบัตร การลงชื่อก่อนเข้าใช้บริการ 5.1.12 ภาพถ่ายสภาพแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ 5.1.13 ภาพถ่ายถังดับเพลิง สารเคมีของทุกชั้นประจำอาคารหอสมุด ป้ายบอกทิศทางออกกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน จุดสัญญาณเตือนภัยแต่ละจุด 5.1.14 ภาพถ่ายข้อห้าม คำเตือน ภายในและภายนอกอาคารหอสมุด ป้ายบอกข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และการให้บริการ

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
2. สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ และตกแต่งอย่างมีความสุนทรีย์ (ต่อ)	5.1.15 รายงานความพึงพอใจของบุคลากรสำนักหอสมุด: ด้านสิ่งแวดล้อม ความปลอดภัยของอาคารสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ และตกแต่งอย่างมีความสุนทรีย์ที่มีรสนิยม
3. ปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	5.1.16 ภาพถ่ายอาคารสำนักหอสมุดโดยรอบ การจัดสถานที่ให้สวยงาม ร่วมรื่น 5.1.17 ภาพถ่ายการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สอดคล้องกับธรรมชาติ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (ด้านหน้าอาคาร ดาดฟ้า และห้องศึกษาค้นคว้า) 5.1.18 รายงานความพึงพอใจของบุคลากรสำนักหอสมุด: ด้านปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
4. การจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ	5.1.19 ภาพถ่ายบอร์ดในการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับวันสำคัญทางศาสนา และพื้นที่การจัดแสดงถึงการเทิดทูนสถาบันหลักของชาติ 5.1.20 ภาพถ่ายการจัดกิจกรรมในห้องที่มีโต๊ะหมู่บูชาสำหรับจัดพิธีต่าง ๆ และกิจกรรมของหน่วยงาน 5.1.21 ภาพถ่ายพื้นที่อเนกประสงค์ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ 5.1.22 ภาพถ่ายพื้นที่กิจกรรมแสดงนิทรรศการ “120 ปี ผ่านฟ้าประชาธิปก” 5.1.23 รายงานสรุปผลการจัดแสดงนิทรรศการ “120 ปี ผ่านฟ้าประชาธิปก” ระหว่างวันที่ 22 เมษายน – 7 มิถุนายน 2557 5.1.24 รายงานความพึงพอใจของบุคลากรสำนักหอสมุด: ด้านการจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ
5. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวกับประเด็น 1- 4 ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5	5.1.25 รายงานสรุปความพึงพอใจของบุคลากรสำนักหอสมุดที่เกี่ยวกับประเด็นที่ 1 – 4 - ค่าเฉลี่ย 3.99 5.1.26 รายงานสรุปความพึงพอใจของบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม: กิจกรรมทำบุญวันขึ้นปีใหม่ - ค่าเฉลี่ย 4.44 5.1.27 รายงานความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อโครงการพัฒนาบุคลากร: การอบรมเชิงปฏิบัติการจัดทำแผนที่กลยุทธ์สำนักหอสมุด - ค่าเฉลี่ย 4.32 5.1.28 รายงานความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินโครงการสัมมนา PULINET วิชาการ - ค่าเฉลี่ย 3.92 5.1.29 รายงานความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินโครงการส่งเสริมการอ่าน: NU Book Fair - ค่าเฉลี่ย 4.31

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
5. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวกับประเด็น 1- 4 ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 (ต่อ)	5.1.30 รายงานความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินโครงการจัดการความรู้: กิจกรรม Restart Bookshelf – ค่าเฉลี่ย 4.20

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : N/A	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5	เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อเสนอแนะ :

- สำนักหอสมุดดำเนินกิจกรรมด้านการสร้างค่านิยมในด้านวัฒนธรรมอค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านโครงการต่าง ๆ ที่จัดทำตลอดทั้งปี จำนวน 13 โครงการ ถึงอย่างไรก็ตาม สำนักหอสมุดได้พยายามสร้างค่านิยมขององค์กร ให้เป็นทุกคนมีวัฒธรรมองค์กรด้านการบริการเชิงนวัตกรรมทั้งทางด้านกายภาพและสุนทรียศาสตร์ เช่น โครงการ Library Say Hi, โครงการพัฒนาบุคลากรด้านต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งโครงการที่สำนักหอสมุดจัดทำขึ้นนั้นนับได้ว่ามีประโยชน์อย่างมาก ในการดำเนินการเพื่อพัฒนา สำนักหอสมุดควรพิจารณาประเด็นดังต่อไปนี้เพิ่มเติม
  1. ความปลอดภัยของสำนักหอสมุด ได้แก่ กล้องโทรทัศน์วงจรปิดที่ครอบคลุมทุกจุดเสี่ยง
  2. ดูแลเรื่องความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ เช่น ห้องน้ำ และบริเวณจุดอ่านหนังสือ เป็นต้น
  3. โครงการ Library Say Hi เป็น Innovative Culture ที่น่าสนใจ จึงควรถูกยกระดับกิจกรรมให้มีความชัดเจนที่มิใช่เพียงบุคลากรของสำนักหอสมุดแต่เพียงอย่างเดียว อาจให้บุคคลภายนอกเข้าร่วมโครงการได้ เพื่อนำไปสู่ Innovative Organization ด้านการบริการอย่างแท้จริง

ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ (มน.)

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 : สำนักหอสมุดและงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพได้ดำเนินการโครงการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยได้จัดกิจกรรมการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Discussion-FGD) โดยได้ดำเนินการสำรวจความต้องการของนิสิตแพทย์แนวใหม่ จำนวน 35 คน กับการจัดบริการของห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ วันที่ 18 มิถุนายน 2557 เวลา 15.30 – 16.30 น.		
จุดแข็ง : สำนักหอสมุดและงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพได้สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการโดยการสอบถาม พูดคุย กับผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อที่ห้องสมุดจะได้จัดบริการได้ตรงกับความต้องการ และก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้ใช้มากที่สุด		
จุดอ่อน : -		
โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป : จัดกิจกรรมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Discussion-FGD) ให้ครอบคลุมผู้ใช้บริการทุกประเภท		

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	5 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : N/A	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5	เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. หลักฐานที่แสดงผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ
2. แผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
3. หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
4. หลักฐานที่แสดงการประเมินผลแผนการให้บริการ
5. แผนพัฒนาปรับปรุงจากผลการประเมินฯ

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ	5.2.1 รายงานสรุปโครงการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ 5.2.2 รายงานสรุปการจัดกิจกรรมการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Discussion-FGD)
2. มีการวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	5.2.3 แผนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ฝ่ายบริการสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2557
3. มีการดำเนินการตามแผนการให้บริการที่กำหนด	5.2.4 การดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ฝ่ายบริการสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2557 5.2.5 สรุปการดำเนินการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการผู้ใช้บริการ: ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม
4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการ	5.2.6 การประเมินผลการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ฝ่ายบริการสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2557 5.2.7 ความพึงพอใจการใช้บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม ประจำปีงบประมาณ 2557
5. มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป	5.2.8 รายงานการดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการจากผลสำรวจความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ 2557: งานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

รายการหลักฐานอ้างอิง (ต่อ) :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
5. มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป (ต่อ)	5.2.9 สรุปรายการข้อร้องเรียนผู้ใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ และการแก้ไขข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ 2557: สำนักหอสมุด

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : N/A	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5	เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อเสนอแนะ :

- ในรอบการประเมินนี้ เป็นการประเมินตัวบ่งชี้นี้เป็นครั้งแรก สำนักหอสมุดได้ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานทุกข้อ และดำเนินการไปได้อย่างดีเยี่ยม อย่างไรก็ตาม การสำรวจความต้องการและการสำรวจความพึงพอใจนั้น ควรจะครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการ อันได้แก่ กลุ่มนิสิตในทุกระดับ คือ ปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา กลุ่มอาจารย์และบุคลากร และกลุ่มบุคคลภายนอก ทั้งนี้ เพื่อให้การพัฒนาสำนักหอสมุดตรงตามความต้องการของผู้รับบริการทุกมิติ และสามารถมาพัฒนาการบริการทั้งในด้าน servicescape และ innovative service ของสำนักหอสมุด อันจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรที่ยั่งยืนต่อไป ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลอีกทางหนึ่งที่ควรจะทำคือ แบบ C2C (Customer to Customer) เพราะจะทำให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 **ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (มน.)**

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

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

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

ทั้งนี้ อาจรวมถึงความพึงพอใจต่อบทบาทของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย 3 ด้าน คือ การเป็นผู้เตือนสติสังคม การชี้นำสังคม การตอบสนองความต้องการของสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ

เกณฑ์การประเมิน ใช้คะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5) ที่ครอบคลุม 4 ประเด็นดังต่อไปนี้

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

เกณฑ์การประเมิน

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

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : 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 :

สำนักหอสมุดและงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดเป็นประจำทุกทีอย่างต่อเนื่อง ในช่วงปีงบประมาณ 2557 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยการแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการทุกประเภท(โดยสุ่มแจก) ที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักหอสมุดและห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในช่วงเดือนสิงหาคม 2557 จำแนกองค์ประกอบออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด และงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตรสุขภาพ พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร มีค่าคะแนนรวมเฉลี่ย 3.95
2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีค่าคะแนนรวมเฉลี่ย 4.23

ระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09

สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด

ด้าน	สำนักหอสมุด	งานบริการห้องสมุด สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	รวมเฉลี่ย
1. ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ	3.85	4.14	4.00
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด	4.10	4.29	4.20
3. ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.14	4.40	4.27
4. ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	3.75	4.19	3.97
5. ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	3.88	4.12	4.00
รวมเฉลี่ย	**3.95**	**4.23**	**4.09**

จุดแข็ง :

สำนักหอสมุดและงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกปี และได้นำข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่างๆ ของห้องสมุด เพื่อให้สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ผู้ใช้บริการสามารถประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดได้อีกหนึ่งช่องทาง

จุดอ่อน :

-

โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป :

สำนักหอสมุดและห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพจะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
4.00	4.09	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว :.N/A	ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 4	เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. หลักฐานหรือรายงานที่แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการประจำปี

รายการหลักฐานอ้างอิง :

5.3.1 รายงานสรุปผลความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2557 - ค่าเฉลี่ย 3.95 5.3.2 รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ 2557 - ค่าเฉลี่ย 4.23

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : N/A	ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 4	เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อเสนอแนะ :

- ดังที่กล่าวไว้ในตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ว่า ควรเก็บข้อมูลความพึงพอใจจากกลุ่มผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนิสิต กลุ่มอาจารย์และบุคลากรและกลุ่มบุคคลภายนอก ทั้งนี้ ควรมีระบบการจัดเก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อสะท้อนภาพความต้องการและความพึงพอใจของแต่ละกลุ่ม และสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ หากเป็นไปได้ สำนักหอสมุดควรจัดเก็บข้อมูลรายภาคการศึกษาเพื่อให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขปัญหาได้อย่างต่อเนื่อง เพราะสำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานที่ให้บริการที่สำคัญ หากมีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจเป็นรายปี อาจไม่ทันต่อการแก้ไขปัญหา

ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน (ก.พ.ร.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

เพื่อให้หน่วยงานมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการสำคัญที่สามารถสร้างประโยชน์ให้กับผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยรูปแบบหรือวิธีที่หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการรวมทั้งนำไปสู่การบรรลุพันธกิจของมหาวิทยาลัย

กระบวนการดำเนินงาน หมายถึง ขั้นตอนที่เชื่อมโยงกันในการปฏิบัติงานตามภารกิจต่าง 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 เพื่อทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานหรือของมหาวิทยาลัยมีความสอดคล้องกัน
2. มีการจัดทำหรือทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) ที่สำคัญจากความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการ
3. มีการออกแบบหรือทบทวนกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญ จัดทำมาตรฐานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน
4. มีการทบทวน และหรือปรับปรุงกระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้งานมีประสิทธิภาพ เช่น ควบคุมค่าใช้จ่าย ลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาด ลดข้อร้องเรียน เป็นต้น
5. มีการกำกับติดตาม และประเมินผลการปรับปรุง 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 : รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการฯ	เบอร์โทรภายใน : 7866	E-mail : waluleeb@nu.ac.th
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล :	**เบอร์โทรภายใน :**	**E-mail :**
นางสาวพรทิพย์ อาจวิชัย	2636	pomtipaa@nu.ac.th
นางสาวสุมาลี อิ่มศิลป์	2620	sumaleeim@nu.ac.th
นางสาวจิราภา เกิดไผ่ล้อม	2637	jirapak@nu.ac.th

ผลการดำเนินงานปัจจุบัน :

สำนักหอสมุด กำหนดกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) ที่ครอบคลุมภารกิจหลักสำคัญ 2 ด้าน คือ CP-1 กระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และ CP-2 กระบวนการให้บริการของสำนักหอสมุด มีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงกระบวนงานประเภทต่าง ๆ เพื่อความสอดคล้องในการดำเนินงานโดยใช้เครื่องมือ SIPOC Model ประกอบด้วย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Output) และผู้ใช้บริการ (Customer) และมีการจำแนกความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ใช้ บริการ คุณลักษณะของปัจจัยนำเข้า เงื่อนไขของขั้นตอนการดำเนินงาน และตัวชี้วัด จากข้อกำหนดดังกล่าวนำไปสู่การทบทวนกระบวนการดำเนินงานหลัก รวมถึงกระบวนการดำเนินงานสนับสนุน (Support Process) ประกอบด้วย SP-1 กระบวนการดำเนินงานธุรการ สารบรรณ บุคคล นโยบายและแผนและประกันคุณภาพ อาคารสถานที่ SP-2 กระบวนการดำเนินงานการเงิน บัญชี พัสดุ และ SP-3 กระบวนการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแต่ละฝ่าย/งานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน/แนวปฏิบัติที่ดีเพื่อเป็นมาตรฐานในการดำเนินงาน

กระบวนการดำเนินงานหลักของสำนักหอสมุดทั้ง 2 กระบวนการ มีการพิจารณาทบทวนและปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อลดขั้นตอน ระยะเวลา และลดภาระค่าใช้จ่าย และจัดทำรายงานผลการปรับปรุงเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา ดังนี้

1. กระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานเพื่อทำให้งานมีประสิทธิภาพ จำแนกเป็น

1.1 การพัฒนาระบบฐานข้อมูลการจัดซื้อออนไลน์ (NU Library Online Purchasing System) ที่ดำเนินการในช่วงจัดกิจกรรม NU BOOK FAIR ที่ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการตรวจสอบความซ้ำซ้อนของการเสนอซื้อ จัดการควบคุมและตรวจสอบการใช้งบประมาณของแต่ละคณะ และสามารถแสดงรายงานผลการสั่งซื้อออนไลน์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

1.2 ปรับกระบวนการดำเนินงานเทคนิควารสารโดยลงรายการวารสารให้เบ็ดเสร็จอยู่ที่จุดเดียวและมีการปรับ Code ในระบบ Millennium Serial เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบสถานะภาพของวารสารได้ง่ายขึ้น

1.3 ปรับกระบวนงานซ่อมบำรุงทรัพยากรสารสนเทศโดยทำระบบจัดเรียงหนังสือส่งซ่อมให้สะดวกกับการค้นหาและเพิ่มบริการ Quick Service ซึ่งเป็นบริการซ่อมหนังสือเร่งด่วนในกรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้หนังสือเล่มนั้นอย่างเร่งด่วน

1.4 ปรับกระบวนการดำเนินงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศโดยทำระบบจัดเรียงหนังสือ Inprocess ในห้องวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ค้นหาง่ายขึ้น

2. กระบวนการให้บริการของสำนักหอสมุด มีการพิจารณาทบทวนการจัดการใบเสร็จรับเงินค่าปรับมาเป็นระบบพิมพ์สลิปออกจาก Circulation Module ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ซึ่งลดค่าใช้จ่ายการซื้อสมุดใบเสร็จรับเงิน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการออกใบเสร็จให้แก่ผู้ใช้บริการในกรณีมีเงินค่าปรับ

จุดแข็ง : 1. มีนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร 2. มีระบบบริหารการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ 3. การจัดหาและการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ มีความรวดเร็ว และตรงตามความต้องการ 4. มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศได้เป็นมาตรฐานสากล
จุดอ่อน : สำนักหอสมุดยังไม่มีคณะทำงานติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย/งาน เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ
โครงการ/กิจกรรมในปีต่อไป : จัดกิจกรรมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรแต่ละฝ่าย/งานเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

ประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	5 ข้อ	บรรลุเป้าหมาย

*เป้าหมาย ให้ระบุเป็นจำนวนข้อของเกณฑ์มาตรฐานที่คาดว่าจะทำได้ในปีที่รับการประเมิน

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

ข้อมูล/เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

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

บทที่ 3 ส่วนสรุป

3.1 ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้ที่	2557			
		ตนเอง		ตรวจสอบ	
		ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	1.1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ. 1.1)	5	5	5	5
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ	2.1 ระบบการพัฒนาบุคลากร (สกอ. 2.4)	5	5	5	5
	2.2 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารของหน่วยงาน (สกอ. 7.1)	5	5	5	5
	2.3 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ (สกอ. 7.2)	5	5	5	5
	2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ. 7.4)	5	5	5	5
องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ	3.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ (สกอ. 8.1)	5	5	5	5
องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน (สกอ. 9.1)	5	5	5	5
องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก	5.1 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม (สมศ. 11)	5	5	5	5
	5.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ (สอดคล้องกับ ก.พ.ร.)	5	5	5	5
	5.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สอดคล้องกับ ก.พ.ร.)	4	5	4	5
	5.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน (ก.พ.ร.)	5	5	5	5

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้ที่	2557			
		ตนเอง		ตรวจสอบ	
		ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป
รวม 11 ตัวบ่งชี้ 55 คะแนน		54	55	54	55
เฉลี่ย (เต็ม 5)		4.91	5	4.91	5
คิดเป็นร้อยละ		98.18	100	98.18	100

3.2 ข้อสรุปโดยรวมจากตนเอง

จากการประเมินตนเองของสำนักหอสมุดตามตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ที่กำหนดโดย มหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วย องค์ประกอบด้านปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ ด้านการบริหารและการจัดการ ด้านการเงินและงบประมาณ ด้านระบบและกลไกการประกันคุณภาพ และด้านภารกิจหลัก โดยแบ่งเป็น 11 ตัวบ่งชี้คุณภาพ มีผลการประเมินตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ดังผลสรุปรายองค์ประกอบต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ (5/5)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในเกณฑ์ **ดีมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ 5

สำนักหอสมุดมีแผนยุทธศาสตร์ ช่วงแผนการพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี ของมหาวิทยาลัยนเรศวร (พ.ศ. 2555-2559) ซึ่งครอบคลุมภารกิจหลักของสำนักหอสมุด มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ลงสู่ทุกฝ่าย/งานและแปลงเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีโดยมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละยุทธศาสตร์อย่างชัดเจน มีการกำหนดตัวชี้วัดกลยุทธ์ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนยุทธศาสตร์เป็นรายไตรมาสและสรุปรายงานเสนอที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดและคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด มีการทบทวนตัวชี้วัด/กลยุทธ์ของแผนยุทธศาสตร์ จัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์และกำหนดตัวชี้วัดของแผนที่ยุทธศาสตร์ และมีการนำผลการพิจารณาจากข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดและคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดมาปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ (20/20)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในเกณฑ์ **ดีมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ 5

สำนักหอสมุดดำเนินการตามแผนพัฒนาพัฒนาบุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 2556 – 2559 โดยในปีงบประมาณ 2557 มีการดำเนินกิจกรรมพัฒนาบุคลากรรวม 4 ด้าน รวมทั้งสิ้น 28 กิจกรรม ดังนี้ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านคุณภาพการบริการ 3) ด้านวิชาชีพสารสนเทศและเทคโนโลยี 4) ด้านคุณธรรม จริยธรรม กิจกรรมพัฒนาบุคลากรดังกล่าวดำเนินการด้วยวิธีการที่หลากหลายรูปแบบ เช่น training on the job การฝึกอบรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประชุม การอบรมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น นอกจากนี้ สำนักหอสมุดยังมีการยกย่องเชิดชูบุคลากรดีเด่นระดับหน่วยงานและระดับมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง และบุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ เพิ่มพูนทักษะและประสบการณ์อย่างทั่วถึง มีการติดตามการนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับจรรยาบรรณในหัวข้อ “ความสำคัญของคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน” และ “การรู้จักตนเองและการดำรงตนอย่างไรให้มีความสุข” รวมถึงการจัดทำสมรรถนะหลัก (Core Competency) เพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี และนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพในประเด็นการพัฒนาบุคลากรไปดำเนินการ และจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2557

สำนักหอสมุดมีผลการดำเนินงานด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักหอสมุด ดังนี้ มีคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดปฏิบัติหน้าที่ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยนเรศวรว่าด้วยคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด พ.ศ. 2535 มีการประเมินตนเองปีละ 1 ครั้ง ปีงบประมาณ 2557 มีการประชุมรวม 3 ครั้ง ผู้บริหารสำนักหอสมุดมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางของยุทธศาสตร์ นโยบายการดำเนินงานที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ นโยบายลงสู่บุคลากรทุกระดับ ปีงบประมาณ 2557 ได้กำหนดแผนที่กลยุทธ์ของสำนักหอสมุดและกำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคน และมีการใช้สารสนเทศในการบริหารและพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารกำกับ ติดตามและประเมินผลการนำนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติผ่านการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักและการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อทบทวนตัวชี้วัดกลยุทธ์ ค่าเป้าหมายให้สอดคล้องกับสภาวการณ์ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และสื่อสารให้บุคลากรทราบผ่านกิจกรรม Library Say Hi: เรื่องเล่าชาวสำนัก ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ได้แก่ การมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบแก่รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานเพื่อความคล่องตัวในการดำเนินงาน การประเมินผู้บริหารทุกระดับ การเป็นทีมงานโครงการ/กิจกรรม การประเมินโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ผู้บริหารส่งเสริมและสนับสนุนพัฒนาบุคลากรในการเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นอย่างหลากหลายรูปแบบ อาทิ training on the job การฝึกอบรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น ผู้บริหาร บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรและผู้ใช้บริการ

สำนักหอสมุดดำเนินการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานทุกฝ่าย/งาน ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของบุคลากร และเป็นการปรับปรุงพัฒนางานให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์กร ปีงบประมาณ 2557 มีการดำเนินงานจัดการความรู้ ดังนี้ มีคณะกรรมการดำเนินงานจัดการความรู้ทำหน้าที่กำหนดประเด็นความรู้ กลุ่มเป้าหมาย จัดทำแผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ประจำปีงบประมาณ 2557 และดำเนินกิจกรรมตามแผนฯ มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีรวบรวมความรู้และเผยแพร่ บน Knowledge Sharing มีการนำความรู้ที่ได้จากการ

จัดการความรู้ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง และมีการนำความรู้จากกิจกรรม Restart Bookshelf มาจัดทำเป็นแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานจัดชั้นหนังสือของงานบริการสารสนเทศ

สำนักหอสมุด นำนโยบายการบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยนเรศวรมาเป็นแนวทางในการควบคุมความเสี่ยงของสำนักหอสมุด การนำนโยบายการบริหาร ด้านส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานทุกฝ่าย/งาน โดยให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำในด้านการบริหารความเสี่ยง รวมถึงมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด (ยุทธศาสตร์ที่ 3 ตัวชี้วัดที่ 33 มีระบบและกลไกการบริหารความเสี่ยง มีการวิเคราะห์/รายงานการควบคุมภายในอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง) มีการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเป็นลายลักษณ์อักษร และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน สอดคล้องตามบริบทของหน่วยงาน มีการจัดประชุมระดมสมองเพื่อวิเคราะห์ความเสี่ยงและผลกระทบที่เกิดขึ้น มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยง มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อผู้บริหาร และมหาวิทยาลัย ตลอดจนมีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินฯ และการปรับปรุงคุณภาพสำนักหอสมุด ไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนาในการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ (5/5)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในเกณฑ์ **ดีมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ 5

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

ในส่วนของการบริหารเงินทดรองจ่ายภายในสำนักหอสมุด หน่วยการเงินและบัญชี มีการจัดทำรายงานงบการเงินเป็นประจำทุกเดือนพร้อมคำอธิบายแสดงให้เห็นถึง สภาพคล่องของระบบการเงินภายในมีการแสดงข้อมูลรายได้ของสำนักหอสมุดที่ได้รับในแต่ละเดือน ประกอบด้วย รายได้ค่าปรับหนังสือส่งคืนล่าช้า รายได้ค่าเช่าสถานที่ รายได้จากการสมัครสมาชิกรายปี และรายได้จากค่าถ่ายเอกสาร/ค่าพิมพ์ผล เป็นต้น รวมทั้งการรายงานเงินยืมทดรองจ่ายภายในพร้อมวิเคราะห์สถานะทางการ เงินเป็นประจำทุกวันเป็นค่าร้อยละ เสนอผู้บริหารสำนักหอสมุดเพื่อพิจารณา

สำนักหอสมุด ดำเนินการจัดทำสรุปรายงานการตรวจติดตามการใช้จ่ายเงินเป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจและเก็บรักษาเงิน ทดรองจ่ายคงเหลือประจำวัน จัดทำสรุปผลการเบิกจ่ายเป็นประจำทุกเดือนเสนอคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย มีระบบสารสนเทศที่สนับสนุนหน่วยงานการเงินและบัญชีในการปฏิบัติงาน เพื่อประกอบการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักหอสมุด

องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (5/5)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ 5

ในปีงบประมาณ 2557 สำนักหอสมุดดำเนินโครงการประกันคุณภาพภายในโดยนำเกณฑ์มาตรฐานตามที่ มหาวิทยาลัยกำหนดมาใช้ในการประเมินตรวจสอบ ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้คุณภาพรวมทั้งสิ้น 11 ตัว บ่งชี้ที่พัฒนาจาก 1) เกณฑ์มาตรฐานของ สกอ. (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ 2) สมศ. (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา) จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ และ 3) ก.พ.ร. (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ) จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ตลอดปีงบประมาณ 2557 สำนักหอสมุดมีการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพและดำเนินกิจกรรม QA KM เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการมีส่วนร่วมระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ใช้บริการ ผู้กำกับดูแล และผู้เก็บรวบรวมหลักฐานอ้างอิงรายตัวบ่งชี้อย่างสม่ำเสมอเพื่อการปรับปรุง คุณภาพการดำเนินงานและเตรียมพร้อมรับการประเมินตรวจสอบในช่วงสิ้นปีงบประมาณ รวมถึงการปรับปรุงพัฒนาฐานข้อมูล SAR/CAR Online ขึ้นเองที่สร้างแนวปฏิบัติที่ดี สามารถเผยแพร่ให้หน่วยงานภายนอกระดับอุดมศึกษานำไปประยุกต์ใช้ในการประกัน คุณภาพของหน่วยงาน นอกจากนี้ สำนักหอสมุดยังมีเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพระหว่างสถาบันที่มีการประชุมเพื่อกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานวิชาชีพร่วมกันอย่างต่อเนื่อง คือ คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค PULINET (Provincial University Library Network) รวมทั้งสิ้น 17 สถาบัน (20 หน่วยงาน) ได้แก่ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (วิทยาเขตหาดใหญ่) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (วิทยาเขตปัตตานี) มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยทักษิณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (วิทยาเขตศรีราชา) มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มหาวิทยาลัยนครพนม มหาวิทยาลัยพะเยา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยนเรศวร

องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก (19/20)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในเกณฑ์ **ดีมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ **4.75**

สำนักหอสมุดส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ดี หลากหลายรูปแบบ ได้แก่ การประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน และบุคลากร การประชุมในแต่ละฝ่าย กิจกรรม Library Say Hi: เรื่องเล่าชาวสำนัก รวมถึงการร่วมกิจกรรมสืบสานประเพณีไทยอันดีงาม อาทิเช่น กิจกรรมทำบุญวันขึ้นปีใหม่ การจัดนิทรรศการเนื่องในวันสำคัญของชาติ กิจกรรมสืบสานประเพณีสงกรานต์ กิจกรรมร่วมใจถวายเทียนพรรษา และกิจกรรมการแสดงออกถึงการเทิดทูนสถาบันหลักของชาติ มีการจัดการสิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคาร การจัดการด้านอาคารสถานที่สะอาดถูกสุขลักษณะ และตกแต่งสวยงาม การปรับภูมิทัศน์ให้สวยงาม เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีการจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วม และมีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรสำนักหอสมุด

สำนักหอสมุดและงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพได้ดำเนินการโครงการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยได้จัดกิจกรรมการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group Discussion-FGD) โดยได้ดำเนินการสำรวจความต้องการของนิสิตแพทย์แนวใหม่ จำนวน 35 คน กับการจัดบริการของห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ วันที่ 18 มิถุนายน 2557 เวลา 15.30 – 16.30 น.

สำนักหอสมุดและงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดเป็นประจำทุกทีอย่างต่อเนื่อง ในช่วงปีงบประมาณ 2557 ได้

ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยการแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการทุกประเภท(โดยสุ่มแจก) ที่เข้ามาใช้บริการที่สำนักหอสมุดและห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ในช่วงเดือนสิงหาคม 2557 จำแนกองค์ประกอบออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด และงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตรสุขภาพ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร มีค่าคะแนนรวมเฉลี่ย 3.95 และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีค่าคะแนนรวมเฉลี่ย 4.23 ดังนั้น ระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09

สำนักหอสมุด กำหนดกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) ที่ครอบคลุมภารกิจหลักสำคัญ 2 ด้าน คือ CP-1 กระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และ CP-2 กระบวนการให้บริการของสำนักหอสมุด มีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงกระบวนงานประเภทต่าง ๆ เพื่อความสอดคล้องในการดำเนินงานโดยใช้เครื่องมือ SIPOC Model ประกอบด้วย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลผลิต (Output) และผู้ใช้บริการ (Customer) และมีการจำแนกความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ใช้ บริการ คุณลักษณะของปัจจัยนำเข้า เงื่อนไขของขั้นตอนการดำเนินงาน และตัวชี้วัด จากข้อกำหนดดังกล่าวนำไปสู่การทบทวนกระบวนการดำเนินงานหลัก รวมถึงกระบวนการดำเนินงานสนับสนุน (Support Process) ประกอบด้วย SP-1 กระบวนการดำเนินงานธุรการ สารบรรณ บุคคล นโยบายและแผนและประกันคุณภาพ อาคารสถานที่ SP-2 กระบวนการดำเนินงานการเงิน บัญชี พัสดุ และ SP-3 กระบวนการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแต่ละฝ่าย/งานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน/แนวปฏิบัติที่ดีเพื่อเป็น มาตรฐานในการดำเนินงาน กระบวนการดำเนินงานหลักของสำนักหอสมุดทั้ง 2 กระบวนการ มีการพิจารณาทบทวนและปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อลดขั้นตอน ระยะเวลา และลดภาระค่าใช้จ่าย และจัดทำรายงานผลการปรับปรุงเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณา ดังนี้ 1. กระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานเพื่อทำให้งานมีประสิทธิภาพ จำแนกเป็น 1) การพัฒนาระบบฐานข้อมูลการจัดซื้อออนไลน์ (NU Library Online Purchasing System) ที่ดำเนินการในช่วงจัดกิจกรรม NU BOOK FAIR ที่ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการตรวจสอบความซ้ำซ้อนของการเสนอซื้อ จัดการควบคุมและตรวจสอบการใช้งบประมาณของแต่ละคณะ และสามารถแสดงรายงานผลการสั่งซื้อออนไลน์ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ 2) ปรับกระบวนการดำเนินงานเทคนิควารสารโดยลงรายการวารสารให้เบ็ดเสร็จอยู่ที่จุดเดียวและมีการปรับ Code ในระบบ Millennium Serial เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบสถานะภาพของวารสารได้ง่ายขึ้น 3) ปรับกระบวนงานซ่อมบำรุงทรัพยากรสารสนเทศโดยทำระบบจัดเรียงหนังสือส่งซ่อมให้สะดวกกับการค้นหาและเพิ่มบริการ Quick Service ซึ่งเป็นบริการซ่อมหนังสือเร่งด่วนในกรณีที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้หนังสือเล่มนั้นอย่างเร่งด่วน 4) ปรับกระบวนการดำเนินงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศโดยทำระบบจัดเรียงหนังสือ Inprocess ในห้องวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้ค้นหาง่ายขึ้น 2. กระบวนการให้บริการของสำนักหอสมุด มีการพิจารณาทบทวนการจัดการใบเสร็จรับเงินค่าปรับมาเป็นระบบพิมพ์สลิปออกจาก Circulation Module ของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ซึ่งลดค่าใช้จ่ายการซื้อสมุดใบเสร็จรับเงิน และลดขั้นตอน ระยะเวลาการออกใบเสร็จให้แก่ผู้ใช้บริการในกรณีมีเงินค่าปรับ

3.3 ความเห็น/ข้อเสนอแนะโดยสรุปจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

<u>ข้อเสนอแนะโดยภาพรวมจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ</u>

1. สำนักหอสมุดควรจัดพื้นที่สำหรับให้นิสิตพูดคุยเสียงดังได้ เช่น จัดทำโซนเม้าท์ชาวมน. รวมถึงการจัดโครงการรณรงค์งดใช้เสียงในห้องสมุด ณ บริเวณพื้นที่นั่งอ่านที่ต้องการความเงียบ

2. ควรจัดโครงการร่วมกับมหาวิทยาลัย เช่น โครงการรณรงค์การเดิน ปั่นจักรยานมาเรียนหรือทำงาน เพื่อลดปัญหาที่จอดรถ

3. สร้างจิตสำนึกการใช้สาธารณสมบัติ เช่น โครงการนักลบ ที่สำนักหอสมุดดำเนินการอยู่ในปัจจุบันไปยังคณะต่างๆ เพื่อเห็นความสำคัญและเข้ามาร่วมกิจกรรม

4. โครงการห้องสมุดปลอดภัย ได้แก่ การควบคุม ตรวจสอบ ดูแลพื้นที่ภายในสำนักหอสมุดโดยเฉพาะตามซอกมุมที่ลับตา เพื่อป้องกันเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น

5. ขอความอนุเคราะห์คณะต่าง ๆ จัดทำพื้นที่ 24 ชั่วโมง ณ ห้องอ่านหนังสือของคณะ เพื่อลดปัญหาความแออัดของพื้นที่บริการ 24 ชั่วโมงของสำนักหอสมุด

<u>ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ</u>

อาจารย์

1. บัตรสมาชิกมีปัญหาบ่อย เซ็นเซอร์ไม่ค่อยติด ต้องแตะบัตรหลายครั้ง ต้องให้เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือ

2. การค้นหาหนังสือผ่านเว็บไซต์นั้นน่าจะมีแผนผังการจัดเรียงตู้หนังสือให้คลิกดูว่าหนังสือที่ต้องการหาอยู่ส่วนใดของหอสมุด

3. ในกรณีที่อาจารย์ยืมหนังสือจากหอสมุดจะการยืมเป็นเวลานานหลายเดือน มีปัญหาเรื่องการผูกขาดการยืมทำให้คนอื่นไม่สามารถยืมได้ ควรมีมาตรการแก้ปัญหา (หรือติดต่อผู้ยืม)

4. หนังสืออ่านเล่น นิยาย ไม่ update

5. สถานที่เหมาะสมดี สวยงาม สะอาดตา

6. ควรปรับปรุงห้องคอมพิวเตอร์สำหรับอบรม เช่น ที่นั่งอยู่ตำแหน่งไม่เหมาะสม มองจอไม่ชัดเจน ระบบแสงในห้องไม่เหมาะสม คอมพิวเตอร์ชำรุดหลายเครื่อง

7. ควรแจ้งหนังสือใหม่ทางอีเมล์ให้ผู้ใช้บริการทราบเป็นระยะ ๆ

8. ควรเพิ่มจำนวนเล่มของหนังสือที่อาจารย์สามารถขอยืมออกได้

9. ควรเพิ่มจำนวนครั้งของการ Renew online ของการยืมหนังสือให้มากขึ้น ไม่ควรจำกัดเพียง 2 ครั้งเนื่องจากจำนวนหนังสือที่อาจารย์ยืมมีจำนวนหลายเล่ม ถ้า Renew online ครบ 2 ครั้งแล้วต้องนำหนังสือทั้งหมดที่ขอยืมไปคืนที่เคาน์เตอร์และขอยืมต่อ ทำให้มีความไม่สะดวก

10. เว็บไซต์หอสมุดใช้งานได้ง่าย สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลต่าง ๆ และงานวิจัยได้สะดวก

นิสิตบัณฑิตศึกษา

1. โซน 24 ชม. เสียงดังมาก อยากให้นิสิตตระหนักถึงมารยาทในการใช้ห้องสมุด หรืออาจจะเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ดูแลไม่ทั่วถึง รวมทั้งยังมีการนำอาหารและเครื่องดื่มมารับประทานในห้องสมุดในโซนปกติด้วย

2. สัญญาณอินเตอร์เน็ตดี

3. เจ้าหน้าที่บริการดีให้คำแนะนำเพิ่มเติมดี พร้อมให้บริการดี

4. มีตู้เก็บเอกสารให้บริการดี

5. หนังสือสาขาอื่น ๆ มีเพียงพอ ยกเว้นสาขาฟิสิกส์ทฤษฎี

6. สถานที่เหมาะสมดี

7. ควรมีวารสาร New scientist, Scientific American และฐานข้อมูล World Scientist

8. ควรตรวจสอบการจัดหนังสือเข้าชั้น (categories) ให้ถูกต้องตามเนื้อหา เช่น หนังสือแพทย์ไปอยู่ชั้นฟิสิกส์ เป็นต้น

9. ที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอเต็มตลอดเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้บริการที่นั่งอ่านของนิสิตปริญญาตรี ดังนั้นอยากให้เปิดโซน 24 ชม. สำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษา

10. ควรมีป้ายต่าง ๆ ที่สามารถสื่อสารได้กับทุกคน เช่น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น

11. ควรมีห้องละหมาดสำหรับนิสิตมุสลิม

12. หลอดไฟในห้องค้นคว้าควรแยกสวิทซ์ไฟเป็นหนึ่งสวิทซ์ต่อหลอดไฟหนึ่งดวง เพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากร

13. บางครั้งนิสิตไม่สามารถดูวิดีโอผ่าน Notebook ได้ อยากให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบสัญญาณหรือระบบเพราะบางครั้งนิสิตอยากฝึกภาษาอังกฤษจากสื่อวิดีโอที่สำนักหอสมุดจัดไว้ให้

14. อยากให้มี function : NU-Thesis ในหน้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูล

นิสิตระดับปริญญาตรี

1. มีการบริการที่ดีและมีการอบรมการใช้ห้องสมุดดี

2. เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลได้ดี

3. ควรปรับปรุงเรื่องนิสิตคุยเสียงดัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงสอบทำให้ไม่มีสมาธิในการอ่านหนังสือ

4. มีบริการถ่ายเอกสารและพิมพ์งาน (ออนไลน์) ที่พอเพียง

5. หอสมุดมีพัฒนาการที่ดี เช่น การใช้คีย์การ์ด และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกดี แต่ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด แอร์เย็นเกินไปเวลามีคนใช้ห้องสมุดจำนวนน้อย โดยเฉพาะช่วงเช้า

6. ควรปรับปรุงห้องอินเตอร์เน็ต เช่น โปรแกรมไม่อัพเดท (อ่านไฟล์ pdf ไม่ได้ , Microsoft ไม่อัพเดท) จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ เปิดให้บริการเฉพาะชั้น 3 (ชั้น 2 ใช้ฝึกอบรมเท่านั้น)

7. ที่นั่งอ่านหนังสือไม่เพียงพอโดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงสอบและมีการจองพื้นที่ (จองโต๊ะ) ทำให้ไม่สามารถใช้บริการได้

8. ห้องน้ำโซน 24 ชม. ไม่ค่อยสะอาด (ไม่มีแม่บ้านทำความสะอาดช่วงกลางคืน)

9. ควรมีตู้น้ำร้อน-เย็นทุกชั้น (ปัจจุบันมีเฉพาะชั้น 2)

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคลากร

1. มีกิจกรรมที่ได้มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการมากขึ้น

2. มีการทำงานเป็นทีม และผู้บริหารให้การสนับสนุนในการจัดกิจกรรม เช่น โครงการกิจกรรมนักลบ ซึ่งเป็นโครงการที่ได้รับความสนใจจากนิสิต บุคลากรภายใน และภายนอก ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม แต่ขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดีและตรงกลุ่มเป้าหมาย เช่น ผ่านเว็บไซต์ monor.com หรือเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดในหน้า renew online เป็นต้น

3. อยากให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพทั้งนี้เพราะเกณฑ์ต่าง ๆ มีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลา รวมทั้งมหาวิทยาลัยมีนโยบายให้หน่วยงานสนับสนุนมีการใช้ TQA สำหรับหน่วยงาน Non-Teaching

4. อยากให้บุคลากรตระหนักในความก้าวหน้าของอาชีพ (career path) ซึ่งในอนาคตจะมีการนำมาวิเคราะห์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน

5. บริหารควรมีนโยบายการสนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาตามความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคลอย่างเป็นรูปธรรม

คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร
ที่ ๒๘๒๒ /๒๕๕๗
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน สำนักหอสมุด
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

.....

เพื่อให้การประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุนในสังกัดมหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามกรอบนโยบายด้านการประกันคุณภาพภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุน ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๗ มาตรา ๒๐ และมาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. ๒๕๓๓ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ โดยกำหนดประเมิน ในวันพุธที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ ดังมีรายนามต่อไปนี้

๑.	รองศาสตราจารย์ ดร.รัตนา	สุนั่นเมือง	ประธานกรรมการ
๒.	อาจารย์ยุทธพงษ์	ทองพบ	กรรมการ
๓.	อาจารย์ธนวัฒน์	ขวัญบุญ	กรรมการ
๔.	นางปราณี	คำแหง	เลขานุการ
๕.	นายปฏิญญา	วรรณโสภา	ผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่

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

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ศิริเกษม ศิริสักษณ์)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
เลขที่รับ 5712793
วันที่ 1-8 ก.ย. 2557 11:58 น.

คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
ที่ ๐๔๖ / 2557
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

อนุสนธิคำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที 008/2555 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษานั้น

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

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

<u>หน้าที่</u>

1. ดำเนินการจัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยการมีส่วนร่วมทั้งภายในและภายนอก

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

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๘ กันยายน พ.ศ. 2557

(รองศาสตราจารย์ ดร.รัตติมา จีนาพงษา)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ภาคผนวก ค

ตารางผู้รับผิดชอบตามรายองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้คุณภาพ

ผู้กำกับดูแล/รวบรวมหลักฐานอ้างอิงรายตัวบ่งชี้ ปีงบประมาณ 2557

จำนวน 11 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้	ความเชื่อมโยง	ชนิดของตัวบ่งชี้	รายชื่อ	
			ผู้กำกับดูแล	ผู้เก็บรวบรวมหลักฐาน
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	สกอ. 1.1	กระบวนการ	ธนพร	ปราณี, ปฏิญญา
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบการพัฒนาบุคลากร	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	รัชวรรณ,วรรณาภรณ์, จิราภรณ์
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	สกอ. 7.4	กระบวนการ	ปราณี	กนกอร
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	สกอ. 8.1	กระบวนการ	กนกอร	ลดาวัลย์, ปริญดา
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	สกอ. 9.1	กระบวนการ	วลุลี	ปฏิญญา
ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	สมศ. 11	ผลผลิต	ปราณี	ขวัญ, นพรุจ
ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	มน.	ผลผลิต	ขวัญตระกูล	ศศิธร, รวิวรรณ
ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	มน.	ผลผลิต	ขวัญตระกูล	ศศิธร, รวิวรรณ
ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	ก.พ.ร.	ผลผลิต	วลุลี	พรทิพย์, สุมาลี, จิราภา

ภาคผนวก จ

สรุปผลการประเมินตรวจสอบ

ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน

มหาวิทยาลัยนเรศวร

ประจำปีงบประมาณ 2556

แผนดำเนินงานประกันคุณภาพ สำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2557

เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย สำนักหอสมุดจึงจัดทำแผนดำเนินงานประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ 2557 ดังนี้

กิจกรรม	พ.ศ. 2556			พ.ศ. 2557								
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
1. กองพัฒนาคุณภาพการศึกษา จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินตรวจสอบหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2556			←									
2. ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้บันทึกข้อมูลผลการดำเนินงาน รายการหลักฐานอ้างอิงรายตัวบ่งชี้ และวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งลงในฐานข้อมูล SAR/CAR online ปีงบประมาณ 2556	←	→										
3. ตรวจสอบ/แก้ไข/ปรับปรุงข้อมูลผลการดำเนินงานและรายการหลักฐานอ้างอิงรายตัวบ่งชี้	←	→										
4. ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพเพื่อจัดทำการประเมินตนเอง (SAR) ในภาพรวมและเตรียมความพร้อมรับการประเมินตรวจสอบ		←	→									
5. ตรวจสอบความถูกต้องของ SAR ฉบับพิมพ์ก่อนส่งคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ		←	→									
6. ส่ง SAR ฉบับพิมพ์ และแจ้ง username/password การเข้าถึงฐานข้อมูล SAR/CAR online แก่คณะกรรมการประเมินตรวจสอบ เพื่อดำเนินการประเมินตรวจสอบล่วงหน้า		←	→									
7. จัดทำ SAR PowerPoint เสนอผู้อำนวยการสำนักหอสมุดเพื่อพิจารณา		←	→									
8. การประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ 2556		←	→									
9. จัดทำ SAR/CAR/YAR ฉบับพิมพ์ ประจำปีงบประมาณ 2556 เสนอมหาวิทยาลัย			←	→								
10. ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพเพื่อร่วมพิจารณาผลการประเมินตรวจสอบประจำปีงบประมาณ 2556 และจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (QIP: Quality Improvement Plan) ประจำปีงบประมาณ 2557			←	→								
11. จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (QIP: Quality Improvement Plan) ประจำปีงบประมาณ 2557 เสนอมหาวิทยาลัย			←	→								
12. รายงานผลประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก ฯ			←	→								

กิจกรรม	พ.ศ. 2556			พ.ศ. 2557								
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
13. ดำเนินกิจกรรม QA KM เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกณฑ์และการรวบรวมหลักฐานอ้างอิงสำหรับการประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพประจำปีงบประมาณ 2557					←→					←→		
14. ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้บันทึกข้อมูลผลการดำเนินงาน รวบรวมหลักฐานอ้างอิงรายตัวบ่งชี้ และวิเคราะห์ SWOT ลงในฐานข้อมูล SAR/CAR online ปีงบประมาณ 2557					←→							
15. กำหนดรายชื่อคณะกรรมการประเมินตรวจสอบประจำปีงบประมาณ 2557 เพื่อเสนอกองพัฒนาคุณภาพการศึกษา											←→	