รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ประจำปีการศึกษา 2560

(1 สิงหาคม 2560 – 31 กรกฎาคม 2561)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

สิงหาคม 2561

รายงานการประเมินตนเอง (SAR)

ประจำปีการศึกษา 2560

(1 สิงหาคม 2560 – 31 กรกฎาคม 2561)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

สิงหาคม 2561

คำนำ

รายงานการประเมินตนเอง (SAR: Self Assessment Report) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ จัดทำขึ้นเพื่อรายงานและประเมินผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2560 (1 สิงหาคม 2560 -31 กรกฎาคม 2561) สำนักหอสมุดตระหนักถึงคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นกลไกหลักในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพตามภารกิจ โดยได้นำระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญมาเป็นแนวทางการดำเนินงานตั้งแต่ปีการศึกษา 2544 เป็นต้นมา และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนปัจจุบัน

รายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ยึดกรอบตามเกณฑ์มาตรฐาน คู่มือการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ฉบับปีการศึกษา 2557 เป็นหลักในการประเมิน ประกอบด้วยส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2: ผลการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน ส่วนที่ 3: ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ และ ส่วนที่ 4: รายการเอกสารอ้างอิง ซึ่งข้อมูลต่างๆทำให้เห็นสภาพจริงในปัจจุบัน ทั้งพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ เป็นการสะท้อนข้อเท็จจริงอันจะนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักฯ ต่อไป

คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในสำนักหอสมุด

สิงหาคม 2561

สารบัญ

		หน้า
คำนำ		i
สารบัญ		ii
ส่วนที่ 1	**ข้อมูลทั่วไป**	
	ประวัติความเป็นมาของสำนักหอสมุด	1
	วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์	3
	โครงสร้างองค์กร	5
	ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพในปีการศึกษาที่ผ่านมา	6
ส่วนที่ 2	**ผลการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน**	11
ส่วนที่ 3	**ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้**	
	องค์ประกอบที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน	
	- ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.5.1 (1) ระดับสถาบัน)	14
	องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ	
	- ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน (สกอ.5.1 (4) ระดับสถาบัน)	16
	- ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระบบงานภายใน	18
	- ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	22
	- ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การบริหารและพัฒนาบุคลากร (สกอ.5.1 (6) ระดับสถาบัน)	25
	- ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณสำหรับหน่วยงานสนับสนุน	27
	- ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ.5.1 (3) ระดับสถาบัน)	29
	- ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 การจัดการความรู้ (สกอ.5.1 (5) ระดับสถาบัน)	31
	องค์ประกอบที่ 3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน	
	- ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน (สกอ.5.1 (7) ระดับสถาบัน)	33
ส่วนที่ 4	**รายการเอกสารอ้างอิง**	35

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ประวัติความเป็นมาของสำนักหอสมุด

ห้องสมุดเริ่มจัดตั้งขึ้นเมื่อประมาณปี พ.ศ. 2515 โดยใช้ห้องเรียน 2 ห้องบนชั้น 2 ของอาคารเซนต์ฟิลิปส์ แอนด์เบอร์นาร์ด จัดตั้งเป็นห้องสมุดชั่วคราวมีฐานะเป็น “แผนก” สังกัดฝ่ายวิชาการ ขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ต่อมาในปี พ.ศ. 2519 ได้ย้ายห้องสมุดจากที่ตั้งเดิมมาอยู่ที่ชั้นล่างของอาคารหอประชุม (Auditorium) ใช้ชื่อว่า “ห้องสมุด 1” ให้บริการหนังสือทั่วไป หนังสือสำรอง วารสารและหนังสือพิมพ์ และในปีเดียวกันนี้ได้ขยายห้องสมุดเพิ่มขึ้นอีกแห่งหนึ่ง ที่ชั้น 5 ของอาคาร เดอ มงฟอร์ดโดยใช้ชื่อว่า “ห้องสมุด 2” ให้บริการหนังสือสำรอง วารสาร หนังสือพิมพ์ รายงานนักศึกษา ข้อสอบเก่า จุลสารและกฤตภาค

ในปี พ.ศ. 2526 ได้มีการสร้างห้องสมุดเพิ่มขึ้นอีกแห่งหนึ่ง ตั้งอยู่ที่ชั้น 11 ของอาคาร ร.ศ. 200 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยายเนื้อที่เก็บหนังสือ และที่นั่งอ่านให้เพียงพอแก่ความต้องการของคณาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยที่เพิ่มมากขึ้น ห้องสมุดดังกล่าวมีชื่อว่า “ห้องสมุดพัฒโนดม” เพื่อเป็นเกียรติแก่ คุณเนาวรัตน์ พัฒโนดม ที่บริจาคเงินก่อสร้างห้องสมุดแห่งนี้

ต่อมาในปี พ.ศ. 2528 อธิการบดีมีนโยบายจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาจึงได้จัดตั้ง “ห้องสมุดบัณฑิตวิทยาลัย” ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการแก่คณาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ต่อมาในปี พ.ศ. 2530 แผนกห้องสมุด ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็น “สำนักหอสมุด” ขึ้นตรงต่ออธิการบดี มีสถานที่ตั้งอยู่ที่อาคารเซนต์คาเบรียล หลังจากนั้นได้ย้ายห้องสมุด 1 และห้องสมุด 2 มาให้บริการที่สำนักหอสมุดกลางแห่งนี้

ในปี พ.ศ. 2536 มหาวิทยาลัยได้เปิดหลักสูตรการเรียนการสอน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีชีวภาพและคณะวิศวกรรมศาสตร์ อธิการบดีจึงได้สร้าง “ห้องสมุดวิทยาศาสตร์” ขึ้นที่ชั้น 1 ของอาคาร Queen’s Tower เพื่อสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าและวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ในปี พ.ศ. 2543 มหาวิทยาลัยได้สร้างอาคาร “Cathedral of Learning” ซึ่งเป็นอาคารขนาดใหญ่ สูง 39 ชั้น และได้กำหนดให้ชั้นที่ 1-9 เป็นส่วนของห้องสมุด และให้ใช้ชื่ออาคารเป็นชื่อของห้องสมุด ในปีเดียวกันนี้ห้องสมุดบัณฑิตวิทยาลัยและห้องสมุดวิทยาศาสตร์ ได้ถูกโอนย้ายมารวมไว้ให้บริการที่สำนักหอสมุดกลาง ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น “St. Gabriel’s Library” ตั้งอยู่ที่วิทยาเขตหัวหมาก

และในปี 2557 มหาวิทยาลัยได้จัดให้มีห้องสมุดคณะนิติศาสตร์ขึ้นมาอีกแห่ง ที่ชั้น 1 ของอาคาร Queen’s Tower วิทยาเขตหัวหมาก โดยให้ชื่อห้องสมุดว่า “Law Library” เปิดให้บริการเฉพาะคณาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะนิติศาสตร์เท่านั้น

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มีห้องสมุด 3 แห่ง คือ สำนักหอสมุดกลาง “Cathedral of Learning Library” ตั้งอยู่ที่ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ วิทยาเขตสุวรรณภูมิ หอสมุด “St. Gabriel’s Library” และห้องสมุด “Law Library” ตั้งอยู่ที่ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ วิทยาเขตหัวหมาก

ที่ตั้งทำการ

สำนักหอสมุด ประกอบด้วย หอสมุดกลาง “Cathedral of Learning” หอสมุด “St. Gabriel’s Library” และห้องสมุดคณะนิติศาสตร์ “Law Library” โดยมีสถานที่ทำการ ดังนี้

1. **Cathedral of Learning Library** (วิทยาเขตสุวรรณภูมิ)

   ตั้งอยู่ที่ 88 หมู่ 8 ถนนบางนา-ตราด กม. ที่ 26
   อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ 10570
   โทรศัพท์ (662) 723-2024, 723-2025
   แฟ็ก (662) 719-1544
   http://www.library.au.edu
   E-Mail: library@au.edu

2. **St. Gabriel’s Library** (วิทยาเขตหัวหมาก)

   ตั้งอยู่ที่ 592/3 ถนนรามคำแหง 24 แขวงหัวหมาก
   เขตบางกะปิ จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10240
   โทรศัพท์ (662) 300-4543-62 ต่อ 3402, 3403
   แฟ็ก (662) 719-1544
   http://www.library.au.edu
   E-Mail: library@au.edu

3. **Law Library** (วิทยาเขตหัวหมาก)

   ตั้งอยู่ที่ 592/3 ถนนรามคำแหง 24 แขวงหัวหมาก
   เขตบางกะปิ จังหวัดกรุงเทพมหานคร 10240
   โทรศัพท์ (662) 300-4543-62 ต่อ 3711
   แฟ็ก (662) 719-1544
   http://www.library.au.edu
   E-Mail: library@au.edu

2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์

2.1 วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์สารนิเทศของมหาวิทยาลัยที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม พร้อมทั้งให้บริการด้วยความเป็นเลิศ

2.2 พันธกิจ

1. จัดหา จัดระบบและอนุรักษ์ทรัพยากรสารนิเทศทุกประเภท ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
2. ให้บริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารนิเทศทุกประเภท
3. สนับสนุนและส่งเสริมการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม
4. สนับสนุนและส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
5. บริหารจัดการงานภายในสำนักหอสมุด โดยใช้หลักธรรมาภิบาล
6. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมเข้ามาบริหารจัดการงานในสำนักหอสมุด

2.3 กลยุทธ์

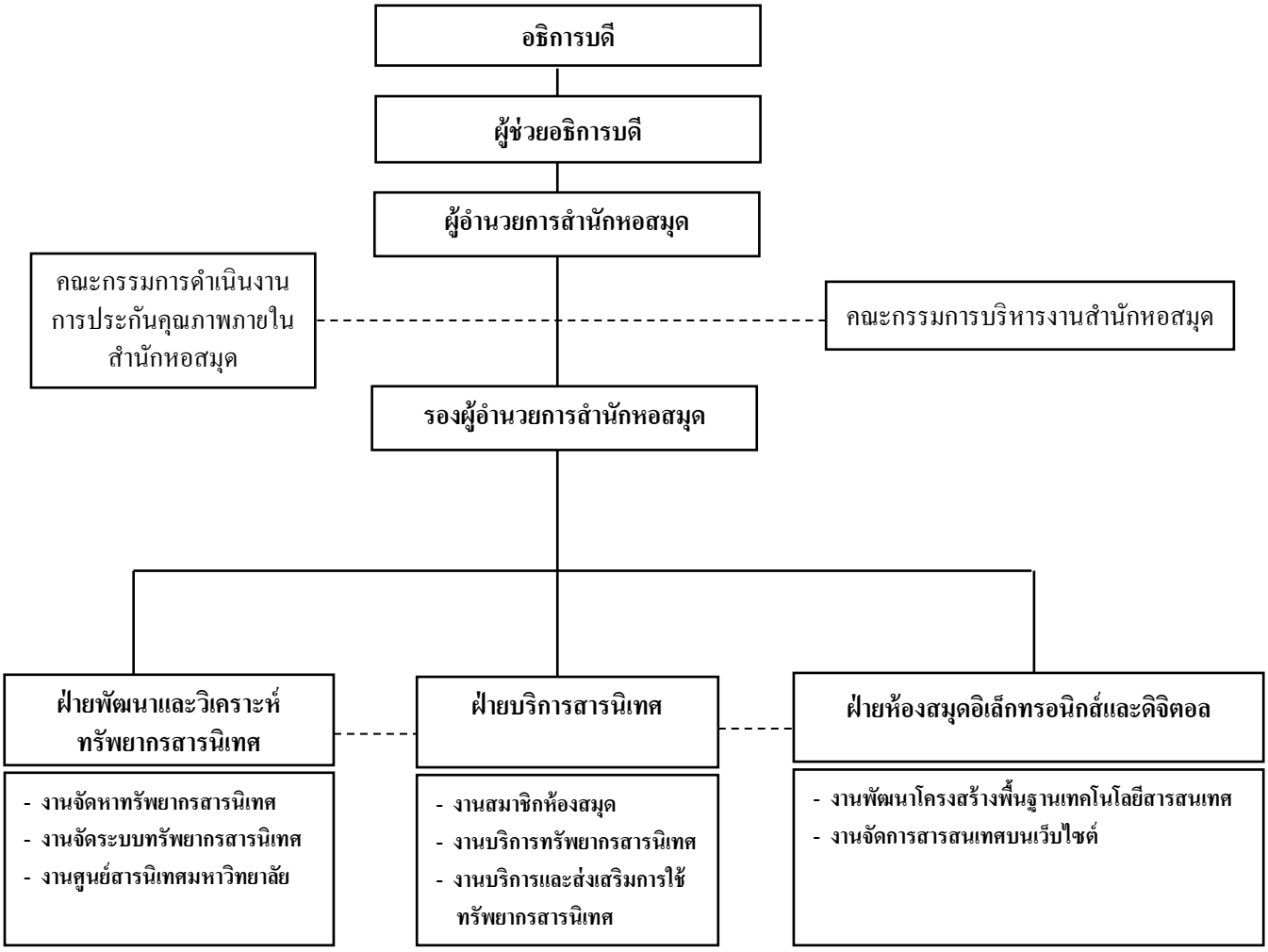
1. ด้านทรัพยากรสารนิเทศ
   1.1 จัดหาทรัพยากรสารนิเทศทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมทุกหลักสูตร
   1.2 มีระบบการจัดเก็บทรัพยากรสารนิเทศที่ได้มาตรฐานสากล
   1.3 ผลักดันให้เกิดการจัดเก็บและรวบรวมองค์ความรู้สารนิเทศของมหาวิทยาลัยที่กระจัดกระจายมา/รวมไว้ในจุดเดียวกัน
2. ด้านการให้บริการ
   2.1 ปรับปรุงและพัฒนากิจกรรมบริการต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด
   2.2 ปรับรูปแบบการให้บริการ โดยเน้นการให้บริการในเชิงรุก (Proactive) เพิ่มมากขึ้น
   2.3 ประยุกต์ใช้บริการที่มีอยู่ใน Social Network เข้ามาขยายขอบเขตของงานบริการ
3. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการเข้าถึงสารนิเทศ
   3.1 จัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมเข้ามาประยุกต์ใช้ระบบงานห้องสมุด
   3.2 พัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ของสำนักฯ ภายใต้โดเมน (http://www.library.au.edu) อย่างต่อเนื่อง
4. ด้านการบริหารจัดการ บุคลากรและทีมงาน
   4.1 ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการบริหารจัดการเชิงธรรมาภิบาล การจัดสรรทรัพยากรและการกำหนดกระบวนการในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
   4.2 ส่งเสริมความรู้และประสบการณ์ด้านการตลาดบริการแก่บุคลากร

4.3 มีโครงสร้างระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐาน ตรวจสอบได้ และมีความคล่องตัว

5. ด้านสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้

5.1 ปรับปรุงห้องสมุดให้เป็นห้องสมุดมีชีวิต มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดี จัดสถานที่ในการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ มีพื้นที่บริการสำหรับผู้พิการ มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอ

3. โครงสร้างองค์กร



4. ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพในปีการศึกษาที่ผ่านมา

ข้อเสนอแนะในภาพรวมของคณะกรรมการ

ข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2559	โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	หลักฐาน
1. คณะกรรมการฯ มีความเห็นสอดคล้องตามข้อเสนอแนะใน SAR 2559 ของสำนักฯ	ได้สรุปตามรายข้อตามข้อเสนอแนะของสำนักฯ แล้ว	
2. สำนักฯ ควรมีการทบทวนแผนและดำเนินการการบริหารระบบงานภายในสำนักฯ ด้านการให้บริการสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงการใช้บริการห้องสมุดของผู้ใช้	- นำแผนยุทธศาสตร์ มาทบทวน พบว่า ในแผนยุทธศาสตร์ เดิม (2557-2561) ไม่มีการขับเคลื่อนงานทางด้านการบริการ ซึ่งเป็นงานหลัก ดังนั้น สำนักฯ จึงได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ใหม่ โดยได้ทำ SWOT Analysis กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ใหม่ - จัดทำแผนปรับปรุงงานบริการ	เอกสารหมายเลข 1 แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เอกสารหมายเลข 2 แผนปรับปรุงงานบริการ
3. สำนักฯ ควรนำผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ใช้งานระบบสารสนเทศห้องสมุดมาใช้พัฒนาปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานภายในหน่วยงาน	นำข้อเสนอแนะของผู้ใช้ที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้บริการใช้ของสำนักหอสมุดมาปรับปรุงการดำเนินงานด้านบริการ ดังนี้ - จัดให้มีบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คอยให้คำปรึกษา แนะนำวิธีการใช้ฐานข้อมูลและเครื่องมือช่วยการวิจัยให้สำหรับนักวิจัยหรือนักศึกษาที่จะทำผลงานวิจัย - ประชาสัมพันธ์ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัย (AU-IR) ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบข้อมูล	เอกสารหมายเลข 2 แผนปรับปรุงงานบริการ

	ทางเว็บไซต์ห้องสมุด ทางอีเมล์ และทาง facebook ของห้องสมุด เป็นต้น และในการจัดทำแผนการปรับปรุงงาน สำนักฯ ได้นำข้อเสนอแนะมาเป็นแนวทางในการปรับแผนปรับปรุงงานบริการ	
4. สำนักฯ ควรมีการทบทวนแผนและดำเนินการพัฒนาบุคลากรทุกส่วน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการของสำนักฯ	จัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุด โดยนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานมาเป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ และนำมาใช้ในการดำเนินงานปีการศึกษา 2561	เอกสารหมายเลข 3 แผนการพัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุด เอกสารหมายเลข 4 สถิติพัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2560
ข้อเสนอแนะในภาพรวมของสำนักฯ		
1. กระบวนการพัฒนาแผน สำนักฯ ควรทบทวนการทำแผนกลยุทธ์ใหม่ ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และทิศทางการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย ควรนำผลการประเมินและผลการพิจารณา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารและคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี	1. ทบทวนแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการใหม่ 2. นำผลการประเมินและผลการพิจารณา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารและคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาปรับแผนยุทธศาสตร์ใหม่ 3. นำข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ที่ผู้ใช้บริการได้เสนอแนะไว้มาแก้ไขและดำเนินการ ตามที่ผู้ใช้บริการต้องการ	เอกสารหมายเลข 1 แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เอกสารหมายเลข 5 แผนปฏิบัติการประจำปี 2561-2563

2. การบริหารและการจัดการ 2.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารของหน่วยงานควรนำข้อมูลสารสนเทศมาเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน ควรถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ พร้อมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม	1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (2561-2565) โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ ในการบริหารจัดการงานใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางของมหาวิทยาลัย 2. ได้มอบหมายให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารและจัดการงานในสำนักฯ ตามงานและโครงการที่ได้กำหนดไว้ในแผน 1 ปี และงบประมาณ ซึ่งประกอบด้วย งานประจำ 13 งาน และ โครงการในแผนกลยุทธ์ 3 โครงการ	เอกสารหมายเลข 1 แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เอกสารหมายเลข 6 แผน 1 ปี และ งบประมาณ ประจำปีการศึกษา 2560
2.2 ระบบงานภายในของหน่วยงาน สำนักฯ ควรทบทวนคำบรรยายลักษณะงาน ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ เนื่องจากมีการเปลี่ยนกระบวนการทำงานภายใน	ปรับคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ตามโครงสร้างใหม่และปรับกระบวนการทำงานบางขั้นตอนให้กระชับและสอดรับกับทิศทางการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ และแผน 1 ปี และงบประมาณประจำปี	เอกสารหมายเลข 7 คำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)
2.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ สำนักฯ ควรสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศให้	ได้นำระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญมาสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการพึง	เอกสารหมายเลข 11 สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ

ครอบคลุมทุกภารกิจและนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์มากกว่าเดิม	พอใจต่อการใช้บริการระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ มีค่าเฉลี่ย 3.69 ผลคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2560 หน้า 12
2.4 การบริหารและการพัฒนา สำนักฯ ควรจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ ผลประเมินความสำเร็จของแผน สำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	ได้นำแผนยุทธศาสตร์บุคลากรและนำผลการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มาปรับปรุงแผนการพัฒนาบุคลากรของสำนักฯ โดยการกำหนดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของการพัฒนาไว้อย่างชัดเจน นอกจากนี้ ยังมีผู้รับผิดชอบในการติดตามและประเมินแผนอย่างต่อเนื่อง	เอกสารหมายเลข 3 แผนการพัฒนาบุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
2.5 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณสำหรับหน่วยงานสนับสนุน สำนักฯ ควรทบทวนงบประมาณประจำปีทุกปีการศึกษา	กำหนดให้บุคลากรของสำนักฯ ทำหน้าที่ในการติดตามการใช้งบประมาณ ของงานและโครงการไว้อย่างชัดเจน และทุกปีการศึกษา สำนักฯ จะนำค่าใช้จ่ายที่มีอยู่เดิมมาเป็นฐานในการจัดสรรงบประมาณและค่าใช้จ่ายในงานและโครงการ	เอกสารหมายเลข 6 แผน 1 ปี และ งบประมาณ ประจำปีการศึกษา 2560
2.6 ระบบบริหารความเสี่ยง สำนักฯ ควรทบทวนการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เป็นผลจากปัจจัยภายนอกและกระบวนการทำงานของสำนักฯ ทุกปีการศึกษา	1. ทบทวนการบริหารความเสี่ยงด้วยวิธีการ - วิเคราะห์ความเสี่ยง - ประเมินความเสี่ยง - ระบุปัจจัยเสี่ยง	เอกสารหมายเลข 8 แผนบริหารความเสี่ยง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2561

2.7 การจัดการความรู้ สำนักฯ ควรทำความเข้าใจในเรื่องของกระบวนการจัดการความรู้ให้มากยิ่งขึ้น	- จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและดำเนินการบริหารความเสี่ยงตามกิจกรรมที่กำหนดไว้ในแผน 1. ทำความเข้าใจในเรื่องของกระบวนการจัดการความรู้ ด้วยวิธีการ - ส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้ารับการอบรม ในเรื่องการจัดการความรู้ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	เอกสารหมายเลข 9 แผนการจัดการความรู้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เอกสารหมายเลข 10 เอกสารการส่งบุคลากรเข้าอบรม สัมมนา เรื่อง การจัดการความรู้
3. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน สำนักฯ ควรนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงาน และควรทบทวนตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกปีการศึกษา	นำผลที่ได้จากการการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คำแนะนำ ข้อคิดเห็นจากคณาจารย์ นักศึกษา และผู้บริหารมหาวิทยาลัยมาปรับปรุงแผนการดำเนินงาน แผนยุทธศาสตร์ แผน 1 ปี และงบประมาณประจำปี ของสำนักหอสมุด	เอกสารหมายเลข 1 แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เอกสารหมายเลข 6 แผน 1 ปี และ งบประมาณ ประจำปีการศึกษา 2560

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน

ตารางสรุปคะแนนผลการประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2560

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้		ผลการดำเนินการ	คะแนน
องค์ประกอบที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน			
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ. 5.1 (1) ระดับสถาบัน)	7 ข้อ	5 คะแนน
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ			
2.1	ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน (สกอ. 5.1 (4) ระดับสถาบัน)	5 ข้อ	5 คะแนน
2.2	ระบบงานภายในของหน่วยงาน	6 ข้อ	5 คะแนน
2.3	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	5 ข้อ	5 คะแนน
2.4	การบริหารและพัฒนาบุคลากร (สกอ. 5.1 (6) ระดับสถาบัน)	6 ข้อ	5 คะแนน
2.5	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณสำหรับหน่วยงานสนับสนุน	5 ข้อ	5 คะแนน
2.6	ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ. 5.1 (3) ระดับสถาบัน)	5 ข้อ	5 คะแนน
2.7	การจัดการความรู้ (สกอ. 5.1 (5) ระดับสถาบัน)	5 ข้อ	5 คะแนน
องค์ประกอบที่ 3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน			
3.1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน (สกอ. 5.1 (7) ระดับสถาบัน)	5 ข้อ	5 คะแนน
	คะแนนเฉลี่ย	**5 คะแนน**	

ก. อภิปรายภาพรวมผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด

ในปีการศึกษา 2560 สำนักฯ ได้ดำเนินงานในด้านต่างๆ ดังนี้

1. กระบวนการพัฒนาแผน

1.1 จัดทำแผนยุทธศาสตร์ใหม่ โดยนำมาใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์ ทิศทางการบริหารจัดการงานในสำนักหอสมุด ซึ่งประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์ 4 วัตถุประสงค์ และ 4 Initiatives

1.2 จัดทำแผน 1 ปีและงบประมาณประจำปี นำมาใช้ในการดำเนินงานของปีการศึกษานั้นๆ โดยทุก 6 เดือน และสิ้นปีการศึกษา สำนักฯ จะต้องติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ว่าบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ถ้าหากไม่บรรลุตามเป้าหมาย สำนักฯ ต้องอธิบายเหตุผลว่าทำไมไม่บรรลุตามเป้าหมาย

1.3 จัดทำแผนการปรับปรุงงานที่ได้มาจากการประเมินและผลการพิจารณา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารและคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

1.4 จัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง ที่ใช้ในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านบริหารความเสี่ยง ซึ่งจะต้องประเมินและจัดการด้านความเสี่ยงทุกปีการศึกษา

1.5 จัดทำแผนการจัดการความรู้นำมาใช้ในติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้เป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดีเผยแพร่บน Website

1.6 จัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม ติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านการบริหารและการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามตัวชี้วัดและเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

1.7 จัดทำแผนพัฒนาระบบสารสนเทศห้องสมุดนำมาใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศของห้องสมุด ติดตามประเมินผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศห้องสมุดให้เป็นไปตามตัวชี้วัดและเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

1.8 จัดทำแผนปฏิบัติการ/แผนการดำเนินงาน ใช้ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานทั้งสำนักหอสมุด

2. การบริหารและการจัดการ

2.1 การบริหารจัดการด้านบุคลากรและการดำเนินงานภายในสำนักฯ

สำนักฯ มีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน บริหารงานตามสายการบังคับบัญชา มีความสะดวก รวดเร็วและคล่องตัวในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก สำนักฯ นำสื่อสังคมออนไลน์ เข้ามาใช้ในการดำเนินงาน และในการพัฒนาบุคลากร สำนักฯ สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการสัมมนา อบรมและศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เข้าร่วมกิจกรรม และเข้ารับรางวัลของมหาวิทยาลัย

2.2 การบริหารจัดการด้านทรัพยากรสารนิเทศ

สำนักฯ ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากผู้บริหาร คณาจารย์ และนักศึกษา ในด้านการจัดหาทรัพยากรสารนิเทศ ผู้บริหารให้การสนับสนุนด้านงบประมาณเป็นอย่างดี คณาจารย์ให้ความร่วมมือในการคัดเลือกทรัพยากรสารนิเทศ เข้ามาให้บริการสอดคล้องและตรงกับหลักสูตร การเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุศิลปวัฒนธรรม ส่วนนักศึกษาสามารถเสนอทรัพยากรสารนิเทศที่ต้องการใช้ให้สำนักฯ จัดหาเข้ามาได้ตามความต้องการ

2.3 การบริหารและการจัดการด้านบริการ

การบริการของสำนักฯ เอื้อประโยชน์ให้ผู้ใช้ทุกกลุ่ม เนื่องจากสำนักฯ ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด พบว่า โดยภาพรวมจากการให้บริการผู้ใช้บริการทั้ง 22 เรื่อง พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.76 หรือมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก”

2.4 การบริหารจัดการด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

สำนักฯ มีระบบสารสนเทศใช้ในการดำเนินงาน พร้อมทั้งได้นำสื่อสังคมออนไลน์เข้ามาใช้ในการบริหารจัดการงาน ทำให้การทำปฏิบัติงานในสำนักฯ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวในการทำงาน ผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงได้ทุกเวลาและทุกสถานที่

2.5 การจัดการความรู้

สำนักฯ ได้นำการจัดการความรู้มาพัฒนาหน่วยงานและเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการทำงานปกติเผยแพร่ความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดี ผู้ใช้และผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียนรู้ได้จาก Website การจัดการความรู้ KM URL: http://www.library.au.edu/qa2009/libkm.html

2.6 การบริหารและจัดการความเสี่ยง

สำนักฯ ได้ทบทวนและวิเคราะห์ความเสี่ยง พบว่า สำนักฯ ยังมีความเสี่ยง 2 ด้าน คือ ด้านบุคลากรของสำนักฯ และการใช้ทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด

2.7 การเงินและงบประมาณ

สำนักฯ มีระบบและกลไกในการติดตามค่าใช้จ่ายของงานและโครงการที่ได้ระบุไว้ในแผน 1 ปีและงบประมาณประจำปี ทุกเดือน และในการจัดสรรงบประมาณสำนักฯ จะนำค่าใช้จ่ายที่มีอยู่เดิมมาประเมินและใช้เป็นแนวทางในการจัดทำในปีต่อไป

3. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

สำนักฯ ดำเนินงานตามระบบและกลไกของมหาวิทยาลัย โดยนำเกณฑ์มาตรฐานมาเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านของสำนักฯ ทั้ง 3 ฝ่าย ซึ่งได้แก่ ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารนิเทศ ฝ่ายบริการสารนิเทศ และฝ่ายห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และดิจิตอล

ข. อภิปรายภาพรวมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงของสำนักหอสมุด

1. กระบวนการพัฒนาแผน

1.1 สำนักฯ ควรทบทวน ประเมิน ติดตาม แผนงานของสำนักฯ ทุกปีการศึกษา

2. การบริหารและการจัดการ

2.1 สำนักฯ ต้องทบทวนกระบวนการทำงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.2 สำนักฯ ต้องมอบหมายงานให้บุคลากรรับทราบทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง

2.3 สำนักฯ ต้องติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนดอย่างต่อเนื่อง

2.4 สำนักฯ ควรประเมินความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน

2.5 สำนักฯ ควรส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี

2.6 สำนักฯ ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรรู้ ในกระบวนการของการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่อง

3. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

3.1 สำนักฯ ควรนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงาน

ส่วนที่ 3 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ. 5.1 (1) ระดับสถาบัน)

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ. 5.1 (1) ระดับสถาบัน)	7 ข้อ	5 คะแนน

☑	**เกณฑ์มาตรฐาน**	
☑	1	หน่วยงานมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน
☑	2	หน่วยงานมีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน
☑	3	หน่วยงานจัดทำตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
☑	4	หน่วยงานมีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี
☑	5	หน่วยงานมีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูง
☑	6	หน่วยงานมีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูง
☑	7	หน่วยงานมีการนำผลการประเมินและผลการพิจารณา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารและคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

ผลการดำเนินงาน

สำนักฯ ได้ดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 7 ข้อ และในปีการศึกษา 2559 สำนักฯได้ นำเสนอสิ่งที่ต้องดำเนินการต่อไว้ และคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน เห็นด้วยกับสำนักฯ มี 2 ข้อ ดังนี้

1. สำนักฯ ควรนำผลการประเมินและผลการพิจารณา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารและคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

1.1 จัดทำแผนยุทธศาสตร์ใหม่ (เอกสารหมายเลข 1: แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565 สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ โดยนำแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยมาเป็นแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ ใหม่ โดยกำหนดให้มียุทธศาสตร์ 3 ด้าน ดังนี้

1) พัฒนาห้องสมุดให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้
2) นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาพัฒนารูปแบบการให้บริการ
3) พัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ

1.2 จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี โดยกำหนดให้มีแผนงาน/โครงการ ผู้รับผิดชอบ และในการจัดทำแผน 1 ปี และงบประมาณประจำปี สำนักฯ ได้นำโครงการในแผนยุทธศาสตร์มาดำเนินการในแผน 1 ปี และงบประมาประจำปีเช่นกัน ทั้งนี้ เพื่อขับเคลื่อนสำนักหอสมุดให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่ตั้งไว้ (เอกสารหมายเลข 6: แผน 1 ปี และงบประมาณ ประจำปีการศึกษา 2560)

2. สำนักฯ ควรทบทวนแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีใหม่

2.1 มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีใหม่ เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้ปรับแผนยุทธศาสตร์ใหม่ ดังนั้น สำนักฯ จึงจัดทำแผนยุทธศาสตร์ใหม่เช่นกัน ซึ่งในแผนยุทธศาสตร์ประกอบ ไปด้วย 3 ยุทธศาสตร์ 4 วัตถุประสงค์ และ 4 Initiative (เอกสารหมายเลข 1: แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) และในการทำแผนปฏิบัติการประจำปี สำนักฯ ได้นำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ มาแปลงเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี มีการกำหนดตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน (เอกสารหมายเลข 5 : แผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา 2561-2563)

นอกจากนี้ คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนได้เสนอแนะให้สำนักฯ ดำเนินการดังนี้

1. สำนักฯ ควรทบทวนแผนกลยุทธ์และตัวชี้วัดของความสำเร็จให้สอดคล้องกัน

1.1 มีการจัดทำตัวชี้วัดใหม่ เนื่องจากสำนักฯ จัดทำแผนยุทธศาสตร์ใหม่ ตัวชี้วัดจึงถูกเปลี่ยนไปตามแผนยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์ Initiative และ Action Plan (เอกสารหมายเลข 1: แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565)

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักฯ ควรติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายที่กำหนดไว้

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 1: แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565)

เอกสารหมายเลข 6: แผน 1 ปี และงบประมาณ ประจำปีการศึกษา 2560

เอกสารหมายเลข 5: แผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา 2561-2563

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน (สกอ. 5.1 (4) ระดับสถาบัน)

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน (สกอ. 5.1 (4) ระดับสถาบัน)	5 ข้อ	5 คะแนน

☑	**เกณฑ์มาตรฐาน**
☑	1 ผู้บริหารของหน่วยงานมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน
☑	2 ผู้บริหารของหน่วยงานมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนและภารกิจของหน่วยงาน
☑	3 ผู้บริหารของหน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
☑	4 ผู้บริหารของหน่วยงานถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ
☑	5 ผู้บริหารของหน่วยงานบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน สถาบัน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการดำเนินงาน

สำนักฯ ได้ดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 5 ข้อและในปีการศึกษา 2559 สำนักฯได้ นำเสนอสิ่งที่ต้องดำเนินการต่อไว้ และคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน เห็นด้วยกับสำนักฯ มี 3 ข้อ ดังนี้

1. ผู้บริหารของหน่วยงานควรนำข้อมูลสารสนเทศมาเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน มีการนำข้อมูลสารสนเทศ ที่ได้จากการสำรวจความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสำนักหอสมุด ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารและคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน และคำแนะนำจากคณาจารย์และนักศึกษา แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยมาเป็นแนวทางในการในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน ในด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 ด้านการบริหารและการจัดการ สำนักฯ ได้นำข้อมูลดังกล่าวมาดำเนินการ กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ใหม่ เพื่อให้รองรับกับความต้องการของผู้ใช้และทิศทางมหาวิทยาลัย

1.2 ด้านการจัดหาทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม สำนักฯ ได้ประสานงานไปยังคณะ ก่อนดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารนิเทศ ทุกปีการศึกษา และในการจัดหาทรัพยากรสารนิเทศผู้ใช้บริการจะเป็นผู้คัดเลือก ส่วนสำนักฯ จะทำหน้าที่เป็นผู้จัดหา และนำทรัพยากรสารนิเทศออกให้บริการให้ทันกับความต้องการ

1.3 ด้านบริการ โครงสร้างพื้นฐาน / สิ่งอำนวยความสะดวกและด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด สำนักฯ ได้สำรวจความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญอย่างต่อเนื่อง โดยได้นำสิ่งที่เป็นข้อเสนอแนะมาจัดทำเป็นแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (เอกสารหมายเลข 2 : แผนปรับปรุงงานบริการ)

2. ผู้บริหารของหน่วยงานควรสนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม

2.1 มีการมอบหมายให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการงาน โดยให้รับผิดชอบงานและโครงการตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ดังปรากฏในแผน 1 ปี และงบประมาณประจำปี พร้อมทั้งให้อำนาจการตัดสินใจตามความเหมาะสม แต่ทั้งนี้ ทุกเดือนบุคลากรทุกคนจะต้องส่งผลการดำเนินให้หัวหน้าฝ่ายและสำนักฯ รับทราบ

3. ผู้บริหารของหน่วยงานควรถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ

3.1 การจัดการความรู้ (KM) เป็นช่องทางหนึ่งที่สำนักฯ นำมาใช้ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร ประกอบกับในการบริหารจัดการงานภายใน สำนักฯ มีระบบสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน หัวหน้าฝ่ายมีหน้าที่ในการดูแลบุคลากรตามสายการบังคับบัญชา มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด เนื่องจาก สำนักฯได้กำหนดให้แต่ละงานและโครงการส่งผลการดำเนินงานให้หัวหน้าฝ่ายทุกเดือน และหัวหน้าฝ่ายนำส่งสำนักฯ

ทุกเดือนเช่นกัน นอกจากนี้ สำนักฯ ยังนำสื่อสังคมออนไลน์ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน งานที่ติดขัดและ/หรือมีปัญหาจะได้รับการแก้ไขทันท่วงที

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารของหน่วยงานควรให้ความรู้แก่บุคลากรทุกครั้งก่อนเริ่มต้นการปฏิบัติงานใหม่
2. ผู้บริหารของหน่วยงานควรติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 2 : แผนปรับปรุงงานบริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระบบงานภายในของหน่วยงาน

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.2 ระบบงานภายในของหน่วยงาน	6 ข้อ	5 คะแนน

☑	**เกณฑ์มาตรฐาน**
☑	1 หน่วยงานมีระบบและกลไกในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากสถาบันครบทุกภารกิจ
☑	2 หน่วยงานมีระบบและกลไกในการติดตามการดำเนินงานตามภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย
☑	3 หน่วยงานมีการรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารหรือสถาบันทราบตามระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด
☑	4 หน่วยงานมีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานของหน่วยงาน
☑	5 หน่วยงานมีการจัดทำการประเมินคุณภาพของบริการในทุกภารกิจหลักและมีผลการประเมินไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
☑	6 หน่วยงานมีการนำผลการประเมินในข้อ4และข้อ5ไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการดำเนินงาน

สำนักฯ ได้ดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 6 ข้อและในปีการศึกษา 2559 สำนักฯได้ นำเสนอสิ่งที่ต้องดำเนินการต่อไว้ และคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน เห็นด้วยกับสำนักฯ มี 2 ข้อ ดังนี้

1. สำนักฯ ควรทบทวนขั้นตอนการดำเนินงานและคำบรรยายลักษณะงานใหม่

1.1 ได้มีการทบทวนขั้นตอนการดำเนินงานและคำบรรยายลักษณะงานใหม่ เนื่องจากมีการนำ สื่อสังคมออนไลน์ เข้ามาใช้ในสำนักฯ มากขึ้น ดังนั้น กระบวนการทำงานในแต่ละงานและขั้นตอนการทำงานซึ่งเปลี่ยนไป สำนักฯ จำเป็นต้องปรับคำบรรยายลักษณะงานใหม่ (เอกสารหมายเลข 7: คำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) พร้อมทั้งได้แจ้งให้บุคลากรของสำนักฯ ได้รับทราบโดยทั่วกัน (ภาพประชุมบุคลากรสำนักหอสมุด) ดูที่ http://www.library.au.edu/index.php/library-staff-development-activities/library-staff-meeting

2. สำนักฯ ควรนำผลการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานและการประเมินคุณภาพของบริการในทุกภารกิจหลักไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน

2.1 นำข้อเสนอแนะที่ได้จากการ สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด (เอกสารหมายเลข 11: สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2560) ที่ผู้ใช้บริการได้เสนอแนะไว้มาแก้ไขและดำเนินการ ดังนี้

ข้อเสนอแนะ		ปรับปรุงแก้ไข
1. ด้านทรัพยากรสารนิเทศ สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้	1.1 ต้องการหนังสือฉบับปีพิมพ์ใหม่ๆ ในสาขาวิชาต่างๆ เช่น จิตวิทยา ศาสนาและปรัชญา สิ่งแวดล้อม ตำราเรียนทั่วไป นวนิยาย หนังสือการ์ตูน เป็นต้น	ได้เปิดโอกาสให้ผู้ใช้นำเสนอทรัพยากรสารนิเทศตามความต้องการ และดำเนินการตามที่ขอทุกรายการ ผู้ใช้สามารถนำเสนอผ่าน Request form จากหน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด
	1.2 ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ห้องสมุดเป็นสมาชิกแล้ว ต้องการให้มีการต่ออายุทุกปี	สำนักฯ ได้ดำเนินการต่ออายุฐานข้อมูลที่เป็นสมาชิกอยู่ทุกฐาน ยกเว้น ฐานข้อมูล PsycARTICLES และ Thailandlaw9 เนื่องจากคณะมนุษยศึกษาและคณะนิติศาสตร์แจ้งความประสงค์ให้สำนักฯ ยกเลิกการต่ออายุ
	1.3 ต้องการทรัพยากรสารนิเทศออนไลน์ใหม่ๆ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์	สำนักฯ ได้จัดหาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นมากกว่าปีที่ผ่านมา 53.52 เปอร์เซ็นต์

2. ด้านการบริการ สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้	2.1 ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาปิดทำการห้องสมุดออกไปจากเวลาปกติ โดยเฉพาะช่วงสอบปลายภาค	ได้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (OM) เพื่อศึกษาความคุ้มค่าในการเปิดไฟ แอร์ ทำให้ยังไม่สามารถดำเนินการได้
	2.2 อยากให้ขยายระยะเวลาการยืมหนังสือเพิ่มให้มากขึ้น	จากการเปรียบเทียบระยะเวลาการยืมกับห้องสมุดสถาบันการศึกษาต่างๆ พบว่าสำนักฯ มีระยะเวลาการยืมที่เหมาะสมแล้ว (มากกว่าสถาบันอื่น)
	2.3 อยากให้เข้มงวดต่อการใช้เสียงของผู้ใช้ห้องสมุดในห้องค้นคว้าวิจัยกลุ่ม	1. มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลความเรียบร้อยการใช้และตักเตือนหากมีการใช้เสียงดังจนเกินไป 2. จัดให้มีห้องค้นคว้ากลุ่มเพิ่มขึ้น ทำให้มีการกระจายการใช้ ลดความแออัดในแต่ละห้องลงได้
	2.4 จัดชั้นหนังสือให้ง่ายต่อการค้นหาหนังสือ	ได้ย้ายชั้นวางหนังสือที่ชั้น 2 ของห้องสมุดวิทยาเขตสุวรรณภูมิ มาอยู่ในโซนเดียวกัน เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา
	2.5 ต้องการให้มีการอบรม ให้ความรู้ในการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ และการทำวิจัย	มีบริการให้การศึกษาผู้ใช้ (User Education) แต่ยังไม่ทั่วถึงทุกคณะ
3. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้	3.1 อยากได้เต้าเสียบอุปกรณ์ไฟฟ้าอุปกรณ์ต่อพ่วงสำหรับใช้/เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา, Smart phone และเครื่องมือสื่อสารต่างๆ	1. ประสานงานกับฝ่ายเทคนิคและฝ่ายปฏิบัติการให้เปิดสัญญาณไฟปลั๊กตามเสามากกว่า 200 จุดทั้ง 2 วิทยาเขต 2. มีปลั๊กพ่วงให้ผู้ใช้บริการขอยืมใช้ที่จุดบริการ จำนวน 6 อัน
	3.2 ต้องการสัญญาณ WiFi ที่เร็ว และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย	1. สำนักฯ มีเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนเพียงพอต่อการใช้งานของนักศึกษา และทำการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ 2. ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่างๆ เพิ่มที่มุม Research support ทั้ง 2 วิทยาเขต โดยติดตั้งโปรแกรมที่จำเป็นสำหรับนักวิจัย เช่น SAS 9.4, โปรแกรมทาง

		สถิติศาสตร์ (PSPP), EndNote X8 เป็นต้น 3. ในส่วนของสัญญาณ WiFi ได้ติดป้ายประกาศบริเวณจุดปล่อยสัญญาณ WiFi แล้ว และต้องแนะนำต่อผู้ใช้งานให้เข้าใจถึงจุดที่ใช้งานที่มีสัญญาณแรง
	3.3 ต้องการห้องค้นคว้า วิจัยเฉพาะกลุ่ม	จัดให้มีห้องค้นคว้าวิจัยกลุ่มเพิ่มขึ้น 7 ห้อง
	3.4 ควรมีกล้องวงจรปิดเพื่อป้องกันทรัพย์สินของนักศึกษาสูญหาย	สำนักฯ ประสานงานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการรักษาความปลอดภัยแล้ว และเบื้องต้นสำนักฯ ได้ติดป้ายแจ้งเตือนผู้ใช้บริการให้ระวังเก็บรักษาทรัพย์สินของตนเอง ตามจุดต่างๆ ทั่วห้องสมุด เช่น จุดประชาสัมพันธ์ข่าวสาร บริเวณที่นั่งอ่าน หน้าห้องน้ำ เป็นต้น
	3.5 อยากได้โซนพักผ่อน สามารถนอนได้ มีร้านกาแฟและขนม	จัดให้มี Relax Zone ที่ชั้น 3, 4
4. ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด สำนักฯ ควรปรับปรุงสิ่งต่อไปนี้	4.1 มีบุคลากรที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับลิขสิทธิ์และผลงานวิจัย	มีบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คอยให้คำปรึกษา แนะนำวิธีการฐานข้อมูลวิจัย เครื่องมือช่วยการวิจัยให้สำหรับนักวิจัยหรือนักศึกษาที่จะทำผลงานวิจัยโดยตรง
	4.2 นโยบายของระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัย (AU-IR)	1. มีการประชาสัมพันธ์ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัย (AU-IR) ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบข้อมูลทางเว็บไซต์ห้องสมุด 2. เผยแพร่ข้อมูล รายละเอียดส่งทางอีเมล์ให้กับอาจารย์ นักวิจัย และทาง facebook ของห้องสมุด 3. การแนะนำห้องสมุดให้กับนักศึกษาใหม่ และอบรมการใช้ฐานข้อมูลต่างๆ บรรณารักษ์จะชี้แจงให้ อาจารย์ นักวิจัย นักศึกษาทราบถึงระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยไปด้วยกัน

เมื่อสำนักฯ ได้แก้ไขข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการต้องการ ทำให้มีการใช้ทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม ดูที่ Library Statistics http://www.library.au.edu/index.php/about/library-statistics

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักฯ ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานทุกปีการศึกษา เพื่อจะได้นำผลหรือข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและแก้ไข

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 7: คำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)

เอกสารหมายเลข 11: สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2560

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินงาน การบริหารและการตัดสินใจ	5 ข้อ	5 คะแนน

☑	**เกณฑ์มาตรฐาน**
☑	1 หน่วยงานมีการจัดการด้านระบบสารสนเทศที่ครอบคลุมภารกิจหลักของหน่วยงานที่สามารถนำไปใช้เพื่อการบริหารและการตัดสินใจ
☑	2 หน่วยงานมีระบบและกลไกในการจัดเก็บข้อมูลทั้งในรูปแบบเอกสารหรือระบบสารสนเทศที่ครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน
☑	3 หน่วยงานมีระบบและกลไกในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
☑	4 หน่วยงานมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน
☑	5 หน่วยงานมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ และนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการดำเนินงาน

สำนักฯ ได้ดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 5 ข้อและในปีการศึกษา 2559 สำนักฯได้ นำเสนอสิ่งที่ต้องดำเนินการต่อไว้ และคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน เห็นด้วยกับสำนักฯ มี 3 ข้อ ดังนี้

1. สำนักฯ ควรใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ในการดำเนินงานให้มากกว่าเดิม ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารและการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มากยิ่งขึ้น

1.1 นำมาใช้ในการติดตามการยืม-คืนทรัพยากรสารนิเทศที่เกินกำหนดส่งคืน กำหนดให้ระบบแจ้งเตือนผู้ใช้บริการได้รับทราบข้อมูล ข่าวสารทาง E-Mail โดยเพิ่มจำนวนครั้งในการแจ้งเตือนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งขณะนี้ สำนักเริ่มลดปัญหาการค้างส่งทรัพยากรสารนิเทศได้มากขึ้นกว่าเดิม ประมาณ 90 เปอร์เซ็นต์

1.2 การเก็บสถิติการเข้าถึงองค์ความรู้และภูมิปัญญาของมหาวิทยาลัย ซึ่งก่อนหน้านี้ ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้เก็บรวบรวม แต่ขณะนี้ ระบบจะเป็นผู้เก็บและประมวลผล สำนักฯ สามารถนำสถิติดังกล่าวมาใช้ได้ตามความต้องการ

2. สำนักฯ ควรสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศให้ครอบคลุมทุกภารกิจ

2.1 สำนักฯได้ตั้งข้อคำถามในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศครบทุกด้านซึ่งประกอบด้วย 1) ระบบแจ้งเตือนการยืมทรัพยากรสารนิเทศ 2) ระบบการยืมต่อผ่านเว็บไซต์ 3) ระบบตรวจสอบรายการยืมทรัพยากรสารนิเทศ 4) การสืบค้นทรัพยากรสารนิเทศทางเว็บไซต์ และ 5) ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ซึ่งในปีที่ผ่านมา สำนักฯ ไม่ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในหัวข้อ ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในการสำรวจ ครั้งนี้ พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการใช้บริการระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มีค่าเฉลี่ย 3.69 ผลคือ มีความพึงพอใจในระดับมาก (เอกสารหมายเลข 11: สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2560 หน้า 12)

3. สำนักฯ ควรนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ มาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน

3.1 นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงงานด้านบริการและส่งเสริการใช้บริการ ดังนี้

- จัดให้มีบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า คอยให้คำปรึกษา แนะนำวิธีการฐานข้อมูลวิจัย เครื่องมือช่วยการวิจัยให้สำหรับนักวิจัยหรือนักศึกษาที่จะทำผลงานวิจัยโดยตรง

- ประชาสัมพันธ์ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัย (AU-IR) ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบข้อมูลทางเว็บไซต์ห้องสมุดเผยแพร่ข้อมูล รายละเอียดส่งทางอีเมล์ให้กับอาจารย์ นักวิจัย และทาง facebook ของห้องสมุด

- ในการแนะนำการใช้ห้องสมุดให้กับนักศึกษาใหม่ สำนักฯ ประชาสัมพันธ์ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัย (AU-IR) และอธิบายรายละเอียดเพิ่มขึ้น ทำให้สถิติการเข้าถึงเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมดูที่ Library Statistics http://www.library.au.edu/index.php/about/library-statistics

ส่วนข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนได้เสนอแนะให้สำนักฯ ดำเนินการ ดังนี้

1. สำนักฯควรทบทวนการออกรายงานของระบบห้องสมุดอัตโนมัติโปรแกรม ELIB ทั้งในส่วน ของผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการและจัดทำแผนพัฒนาระบบสารสนเทศสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

1.1 จัดทำแผนพัฒนาระบบสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ตามแนวทางของแผนยุทธศาสตร์ เน้นการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาพัฒนารูปแบบการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพัฒนาระบบ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ในยุคปัจจุบัน

1.2 มีการนำสถิติที่ได้จากการประมวลผลในโมดูล การยืม-คืน (Circulation Module) มาใช้ในการดำเนินงาน ทั้งในส่วน ของผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการ ได้แก่ สถิติการยืม-คืนทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด ข้อมูลจำนวนผู้ใช้ที่ใช้บริการยืม-คืน ข้อมูลการจองทรัพยากรสารนิเทศ เป็นต้น จากการนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติโปรแกรม ELIB มาใช้ทำให้สำนักฯ ไม่ต้องจัดทำสถิติด้วยมือ และในการจัดเก็บ รวบรวม และเผยแพร่ข้อมูลสำนักฯ ใช้ระบบดังกล่าว

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักฯ ควรทบทวนข้อคำถามในการออกแบบสอบถามทุกครั้ง เนื่องจากเป็นข้อคำถามแบบปลายปิด

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 11: สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2560

เอกสารหมายเลข 12: สำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักหอสมุดที่มีต่อโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2560

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การบริหารและพัฒนาบุคลากร (สกอ. 5.1 (6) ระดับสถาบัน)

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.4 การบริหารและพัฒนาบุคลากร (สกอ. 5.1 (6) ระดับสถาบัน)	6 ข้อ	5 คะแนน

☑	**เกณฑ์มาตรฐาน**
☑	1 หน่วยงานมีการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
☑	2 หน่วยงานมีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
☑	3 หน่วยงานมีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงาน
☑	4 หน่วยงานมีการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน
☑	5 หน่วยงานมีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรตามเป้าหมายที่กำหนด
☑	6 หน่วยงานมีการนำผลการประเมินในข้อ 4 และข้อ 5 มาปรับปรุงแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการดำเนินงาน

สำนักฯ ได้ดำเนินงาน ตามเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 6 ข้อและในปีการศึกษา 2559 สำนักฯได้ นำเสนอสิ่งที่ต้องดำเนินการต่อไว้ และคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน เห็นด้วยกับสำนักฯ มี 3 ข้อ ดังนี้

1. สำนักฯ ควรจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์

1.1 ได้นำ ยุทธศาสตร์ที่ 3 เรื่อง การพัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ วัตถุประสงค์: 1 สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง Initiative: 1 ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าและ

พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร (เอกสารหมายเลข 3 : แผนการพัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ) ทั้งนี้เพื่อให้สอดรับกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ ที่เน้นการบริหารจัดการองค์กรแบบไร้กระดาษ

2. สำนักฯ ควรสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

2.1 มีการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติของบุคลากรสำนักหอสมุด พบว่า ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับ “มาก” ค่าเฉลี่ยที่ 3.96 ซึ่งด้านที่บุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 4.19 รองลงมาคือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ค่าเฉลี่ย 4.09 ด้านความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.00 และด้านที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.44 ตามลำดับ

3. สำนักฯ ควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรและนำผลประเมินความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรมาปรับปรุงแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรทุกปีการศึกษา

3.1 นำผลมาปรับแผนการพัฒนาบุคลากรใหม่ ให้เป็นไปตามการเปลี่ยนแปลงของสังคมและทิศทางของมหาวิทยาลัย และในการพัฒนาบุคลากรสำนักฯ ดำเนินการด้วยวิธีส่งบุคลากรเข้าประชุม สัมมนา อบรม ศึกษาดูงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ที่เกี่ยวข้องตามงานที่ปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และเพิ่มคุณค่าให้กับงานที่ทำ จากการที่สำนักฯ ส่งบุคลากรเข้าประชุม สัมมนา อบรม ศึกษาดูงาน ทำให้บุคลากรมีศักยภาพในการส่งมอบบริการ (เอกสารหมายเลข 4 : สถิติการพัฒนาบุคลากร สำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2560)

ส่วนข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนได้เสนอแนะให้สำนักฯ ดำเนินการ ดังนี้

1. สำนักฯ ควรจัดทำผลสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน รวมทั้งการประเมินหัวหน่วยงานภายในแต่ละฝ่ายเป็นประจำทุกปี

1.1 ได้สำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร นำมาวิเคราะห์ ประเมินผล และนำผลที่ได้จากการสำรวจฯ มาบริหารและพัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคปัจจุบันต่อไป (เอกสารหมายเลข 13 : สำรวจความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2560)

1.2 ประเมินผลการดำเนินงานของหัวหน้าฝ่ายตามเกณฑ์ มาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้ พร้อมทั้งนำส่งให้สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคลทุกปีการศึกษา

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักฯ ควรสนับสนุนให้บุคลากรของสำนักฯ ทุกคนได้รับการพัฒนาอย่างทั่วถึง

2. สำนักฯ ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการเรียนรู้แบบข้ามสายงาน เพื่อจะได้สามารถเรียนรู้สิ่งใหม่และสามารถปฏิบัติงานได้ทันที

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 3: แผนการพัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

เอกสารหมายเลข 4: สถิติการพัฒนาบุคลากร สำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2560

เอกสารหมายเลข 13: สำรวจความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2560

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณสำหรับหน่วยงานสนับสนุน

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.5 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณสำหรับหน่วยงานสนับสนุน	5 ข้อ	5 คะแนน

☑	**เกณฑ์มาตรฐาน**
☑	1 หน่วยงานมีการจัดทำงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปี โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน
☑	2 หน่วยงานมีการบริหารจัดการงบประมาณประจำปีตามแผนปฏิบัติการประจำปี
☑	3 หน่วยงานมีการควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการประจำปี
☑	4 หน่วยงานมีการประเมินผลงบประมาณประจำปี
☑	5 หน่วยงานมีการนำผลการประเมินมาใช้ในการวางแผนจัดทำงบประมาณในปีถัดไป

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการดำเนินงาน

สำนักฯ ได้ดำเนินงาน ตามเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 5 ข้อและในปีการศึกษา 2559 สำนักฯได้ นำเสนอสิ่งที่ต้องดำเนินการต่อไว้ และคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน เห็นด้วยกับสำนักฯ มี 1 ข้อ ดังนี้

1. สำนักฯ ควรทบทวนการจัดทำงบประมาณประจำปีทุกปีการศึกษา เพื่อให้เกิดความคุ้มค่ากับงบประมาณที่จ่ายไป

1.1 มอบหมายให้บุคลากรของสำนัฯ ติดตามสถิติการใช้งบประมาณงานและโครงการอย่างต่อเนื่อง โดยการเก็บสถิติเป็นรายเดือน และทุก 6 เดือน สำนักฯ จะประเมินงานและโครงการ เพื่อรายงานผลความก้าวหน้าของงานและโครงการ และ ทุกสิ้นปีการศึกษา สำนักฯ จะสรุปงบการเงินส่งสำนักงานบริหารการเงิน เพื่อปิดงบประจำปีการศึกษานั้นๆ (เอกสารหมายเลข 14: สรุปงบการเงินของกองทุนห้องสมุดและเทคโนโลยี (1 ส.ค. 60 – 31 ก.ค. 61) และ (เอกสารหมายเลข 15: รายละเอียดงบการเงินของกองทุนห้องสมุดและเทคโนโลยี (1 ส.ค. 60– 31 ก.ค. 61))

1.2 จัดเก็บสถิติการใช้ทรัพยากรสารนิเทศทุกเดือน พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลไว้บน Web Site ของห้องสมุด ดูที่ http://library.au.edu/ มาที่ About Us และไปที่ Library Statistics (http://library.au.edu/index.php/about/library-statistics) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกเวลาและสถานที่

1.3 นำสถิติแจ้งให้คณบดีทราบทุกครั้งที่มีการต่ออายุสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น การจัดหาทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุดจะได้รับการยืนยันการใช้งานทุกครั้งจากคณะ สำนักจึงจะมีการต่ออายุสื่อดังกล่าว

1.4 ปรับแผนการรณรงค์การใช้ทรัพยากรสารนิเทศอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลไว้ที่ Web Site ของห้องสมุด ดูที่ http://library.au.edu/ มาที่ About Us และไปที่ Library Activities (http://library.au.edu/index.php/about/library-activities-news-and-event)

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักฯ ควรนำสถิติการใช้งบประมาณมาเปรียบเทียบและนำเสนอเป็นตารางย้อนหลัง 3 ปี เพื่อให้เห็นวิวัฒนาการของงบการเงิน

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 14: สรุปงบการเงินของกองทุนห้องสมุดและเทคโนโลยี (1 ส.ค. 60 – 31 ก.ค. 61)

เอกสารหมายเลข 15: รายละเอียดงบการเงินของกองทุนห้องสมุดและเทคโนโลยี (1 ส.ค. 60 – 31 ก.ค. 61)

ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ. 5.1 (3) ระดับสถาบัน)

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.6 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ. 5.1 (3) ระดับสถาบัน)	5 ข้อ	5 คะแนน

☑	**เกณฑ์มาตรฐาน**
☑	1 หน่วยงานมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการ
☑	2 หน่วยงานมีการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เป็นผลจากปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน
☑	3 หน่วยงานมีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและดำเนินการตามแผนให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม
☑	4 หน่วยงานมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
☑	5 หน่วยงานมีการนำผลการประเมินและ/หรือนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัยไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการดำเนินงาน

สำนักฯ ได้ดำเนินงาน ตามเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 5 ข้อและในปีการศึกษา 2559 สำนักฯและ ได้ นำเสนอสิ่งที่ต้องดำเนินการต่อไว้ และคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน เห็นด้วยกับสำนักฯ มี 2 ข้อ ดังนี้

1. สำนักฯ ควรทบทวนการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เป็นผลจากปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

1.1 ได้นำปัจจัยเสี่ยงที่เป็นผลจากปัจจัยภายนอกมาทบทวน พบว่า ความเสี่ยงที่เกิดจากภายนอก มี 2 เรื่อง คือ 1) เรื่องระบบเครือคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย เป็นเรื่องที่สำนักฯ พบในกระบวนการทำงานซึ่งทำให้มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในด้านการปฏิบัติงานแต่เป็นความเสี่ยงที่สำนักฯ ยอมรับได้ เนื่องจากได้รายงานให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรับทราบถึงปัญหาดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ส่วนอีกเรื่อง คือ 2) ความเสี่ยงด้านข้อมูลภายในมหาวิทยาลัย ทำให้มีผลกระทบต่อด้านการปฏิบัติงานและด้านชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยแต่เป็นความเสี่ยงที่สำนักฯ ยอมรับได้ เนื่องจากสำนักฯ ได้แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบทุกครั้งที่มีเรื่องดังกล่าวเกิดขึ้น

2. สำนักฯ ต้องประเมินผลการดำเนินงานทุกระบบงาน และควรนำมาใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

2.1 ได้ประเมินผลการดำเนินงานทุกระบบงาน และนำมาใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีต่อมา จึง พบว่า ความเสี่ยงของสำนักฯ จากเดิมที่มี 1 ความเสี่ยง เรื่องบุคลากรสำนักหอสมุด ในปีต่อมาพบว่าสำนักฯ มีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นจากเดิม 1 ความเสี่ยง คือ เรื่อง การใช้ทรัพยากรสารนิเทศห้องสมุด สำนักฯ จึงได้ดำเนินการทำแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อทำมาตรการบริหารความเสี่ยง (เอกสารหมายเลข 8: แผนบริหารความเสี่ยง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2561)

ส่วนข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนได้เสนอแนะให้สำนักฯ ดำเนินการ ดังนี้

1. สำนักฯ ควรติดตามประเมินผลและการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง

1.1 สำนักฯ มีหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากรสารนิเทศมาให้ตรงกับหลักสูตรการเรียน การสอน การค้นคว้าและการวจัย การบริการทางวิชาการ จัดระบบให้ทรัพยากรสารนิเทศง่ายต่อการค้นคว้า และให้บริการทรัพยากรสารนิเทศให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ดังนั้น ในการดำเนินงานของสำนักฯ การจัดการ เรื่องความเสี่ยงยังเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อลดความเสี่ยงให้เกิดน้อยที่สุด ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักฯ ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานด้านความเสี่ยงเป็นระยะ เพื่อดูความก้าวหน้าหรือปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารความเสี่ยงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 6: แผน 1 ปี และงบประมาณ ประจำปีการศึกษา 2560
เอกสารหมายเลข 8: แผนบริหารความเสี่ยง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2561

ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 การจัดการความรู้ (สกอ. 5.1 (5) ระดับสถาบัน)

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.7 การจัดการความรู้ (สกอ. 5.1 (5) ระดับสถาบัน)	5 ข้อ	5 คะแนน

☑	**เกณฑ์มาตรฐาน**	
☑	1	หน่วยงานมีการจัดทำแผนการจัดการความรู้
☑	2	หน่วยงานมีการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้ให้เป็นไปตามเป้าหมาย
☑	3	หน่วยงานมีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้
☑	4	หน่วยงานนำผลการประเมินการจัดการความรู้มาพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งกระบวนการทำงานปรกติและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้
☑	5	หน่วยงานมีการรวบรวมความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดีจัดเก็บอย่างเป็นระบบและมีการเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการดำเนินงาน

สำนักฯ ได้ดำเนินงาน ตามเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 5 ข้อและในปีการศึกษา 2559 สำนักฯได้ นำเสนอสิ่งที่ต้องดำเนินการต่อไว้ และคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน เห็นด้วยกับสำนักฯ ดังนี้

1. สำนักฯ ควรติดตามประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้ นำผลการประเมินมาพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานปรกติและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้

1.1 ได้ประเมินผลและติดตามผลการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ นำผลการประเมินมาพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานปรกติและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้ การจัดการความรู้ในสำนักฯ ยังต้องดำเนินการต่อไปเรื่อย ๆ เนื่องจากสำนักฯ เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการบริการทางด้านวิชาการแก่คณาจารย์ นักศึกษาและบุคลากของมหาวิทยาลัย เพราะฉะนั้นในกระบวนการทำงานสำนักฯ ยังต้องเผชิญกับคำถาม ข้อสงสัย ของผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการจัดการความรู้จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับห้องสมุด

2. สำนักฯ ควรทำความเข้าใจในเรื่องของกระบวนการจัดการความรู้ให้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี

2.1 ได้ส่งบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมกับ สำนักงานอุทยานการเรียนรู้และสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งในการเข้าร่วมกิจกรรมในครั้งนี้ สำนักฯ สามารถนำความรู้ที่ได้จากการร่วมกิจกรรมมาประยุกต์ใช้กับการจัดการองค์ความรู้ในสำนักฯ ได้เป็นอย่างดี

3. สำนักฯ ควรจัดเก็บการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบและมีการเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร

3.1 ได้จัดเก็บการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบและมีการเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ ดูที่ http://library.au.edu/ อยู่ในเมนู About Us เลือก Library Knowledge Management ข้อมูลจะได้รับการ Upload อย่างต่อเนื่อง

ส่วนข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนได้เสนอแนะให้สำนักฯ ดำเนินการ ดังนี้

1. สำนักควรจัดทำแผนบริหารและแผนการดำเนินการจัดการความรู้ของสำนักฯ ให้ลุล่วงเพื่อประเมินผลความสำเร็จของการบริหารการจัดการตามเป้าหมายที่กำหนด

1.1 ได้รวบรวมข้อคำถามของผู้ใช้บริการ มาดำเนินการทำแผนบริหารและการจัดการความรู้ เพื่อนำมาเป็นแนวปฏิบัติที่ดี จัดเก็บอย่างเป็นระบบและมีการเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร ดูที่ http://library.au.edu/ อยู่ในเมนู About Us เลือก Library Knowledge Management (เอกสารหมายเลข 9 : แผนการจัดการความรู้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ข้อแสนอแนะ

สำนักฯ ควรรวบรวมข้อคำถามของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดี

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 9 : แผนการจัดการความรู้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

Website KM URL: **http://www.library.au.edu/index.php/about/au-library-km-about**

องค์ประกอบที่ 3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน (สกอ. 5.1 (7) ระดับสถาบัน)

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
3.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน (สกอ. 5.1 (7) ระดับสถาบัน)	5 ข้อ	5 คะแนน

☑	**เกณฑ์มาตรฐาน**	
☑	1	หน่วยงานมีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วนตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด
☑	2	หน่วยงานนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงานส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์
☑	3	หน่วยงานมีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง
☑	4	หน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพของหน่วยงาน
☑	5	หน่วยงานมีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานภายในหรือภายนอกสถาบัน

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการดำเนินงาน

สำนักฯ ได้ดำเนินงาน ตามเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 5 ข้อและในปีการศึกษา 2559 สำนักฯได้ นำเสนอสิ่งที่ต้องดำเนินการต่อไว้ และคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน เห็นด้วยกับสำนักฯ 2 ข้อ ดังนี้

1. สำนักฯ ควรนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงาน

1.1 สำนักฯ ได้นำผลการประเมินคุณภาพภายในมาจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (เอกสารหมายเลข 16 : แผนปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement Plan) ประจำปีการศึกษา 2559) โดยสำนักฯ ได้ดำเนินการดังนี้

1) ปรับแผนปรับปรุงงานบริการ เพื่อให้รองรับกับความต้องการของประชาคมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

2) ปรับแผนพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ โดยมุ่งเน้นและส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3) ปรับแผนการจัดการความรู้ใหม่ โดยเน้นกระบวนการทำงานด้านบริการเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากสำนักฯ มีหน้าที่ในการสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย คือ การเรียน การสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (http://www.library.au.edu/index.php/about/au-library-km-about)

4) ปรับแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ ใหม่ โดยได้จัดทำแผนกลยุทธ์ใหม่ โดยได้เปลี่ยนวิสัยทัศน์ใหม่ ปรับพันธกิจและกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางของมหาวิทยาลัย และนโยบายของรัฐบาล คือ ไทยแลนด์ 4.0 และมหาวิทยาลัย 4.0 และห้องสมุด 4.0 ตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง

5) จัดทำคำบรรยายลักษณะงาน Job Description ตามโครงสร้างใหม่ เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและการดำเนินงานใหม่ เพื่อให้สอดรับกับทิศทางการดำเนินงานของห้องสมุด

6) จัดทำแผนพัฒนาระบบสารสนเทศสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เพื่อขับเคลื่อนห้องสมุดให้ไปในทิศทางของห้องสมุด 4.0 ตามนโยบายของรัฐบาลและมหาวิทยาลัย

7) จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ของสำนักฯ โดยการระบุ วิเคราะห์ และติดตามความเสี่ยงที่มีอยู่ในการปฏิบัติงานทุกระดับและนำมา ปรับวิธีการทำงานให้มุ่งสู่ผลสำเร็จ ซึ่งเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการปฏิบัติงานของสำนักฯ และ มหาวิทยาลัย อย่างยั่งยืนตามหลักการธรรมาภิบาล

2. สำนักฯ ควรทบทวนตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์ทุกปีการศึกษา

2.1 สำนักฯ ได้ทบทวนตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์ทุกปีการศึกษา โดยในปีนี้สำนักฯ ได้ปรับงานและโครงการ พร้อมทั้งปรับตัวบ่งชี้ใหม่ ส่วนข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนได้เสนอแนะให้สำนักฯ ดำเนินการ ดังนี้

1) สำนักฯ ควรมีเครือข่ายที่เกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกสถาบัน

- สำนักฯ ได้แลกเปลี่ยนความรู้ด้านการประกันคุณภาพกับสำนักนโยบายและแผนและการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ โดยได้ติดต่อและประสานงานทุกครั้งที่มีข้อสงสัยและ/หรือไม่เข้าใจในกระบวนการการประกันคุณภาพภายใน

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักฯ ควรให้ความรู้กับบุคลากรของสำนักฯ ในเรื่องของการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 16 : แผนปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement Plan) ประจำปีการศึกษา 2559

ส่วนที่ 4 : รายการเอกสารอ้างอิง

หมายเลข	รายการ	ตัวบ่งชี้
เอกสารหมายเลข 1	แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	1.1
เอกสารหมายเลข 2	แผนปรับปรุงงานบริการ	2.1
เอกสารหมายเลข 3	แผนการพัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	2.4
เอกสารหมายเลข 4	สถิติการพัฒนาบุคลากร สำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2560	2.4
เอกสารหมายเลข 5	แผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา 2561-2563	1.1
เอกสารหมายเลข 6	แผน 1 ปี และงบประมาณ ประจำปีการศึกษา 2560	1.1, 2.6
เอกสารหมายเลข 7	คำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)	2.2
เอกสารหมายเลข 8	แผนบริหารความเสี่ยง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2561	2.6
เอกสารหมายเลข 9	แผนการจัดการความรู้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	2.7
เอกสารหมายเลข 10	เอกสารการส่งบุคลากรเข้าอบรม สัมมนา เรื่องการจัดการความรู้	-
เอกสารหมายเลข 11	สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2560	2.2, 2.3
เอกสารหมายเลข 12	สำรวจความพึงพอใจของบุคลากรสำนักหอสมุดที่มีต่อโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2560	2.3
เอกสารหมายเลข 13	สำรวจความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2560	2.4
เอกสารหมายเลข 14	สรุปงบการเงินของกองทุนห้องสมุดและเทคโนโลยี (1 ส.ค. 60 – 31 ก.ค. 61)	2.5
เอกสารหมายเลข 15	รายละเอียดงบการเงินของกองทุนห้องสมุดและเทคโนโลยี (1 ส.ค. 60– 31 ก.ค. 61)	2.5
เอกสารหมายเลข 16	แผนปรับปรุงการดำเนินงาน (Improvement Plan) ประจำปีการศึกษา 2559	3.1