



รายงานการประเมินตนเอง (SAR)

ปีการศึกษา 2562

สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

รายงานการประเมินตนเอง (SAR)

ประจำปีการศึกษา 2562

(1 สิงหาคม 2562 – 31 พฤษภาคม 2563)

สำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

คำนำ

รายงานการประเมินตนเอง (SAR: Self Assessment Report) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญจัดทำขึ้นเพื่อรายงานและประเมินผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2562 (1 สิงหาคม 2562 - 31 พฤษภาคม 2563) สำนักหอสมุดตระหนักถึงคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นกลไกหลักในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพตามภารกิจ โดยได้นำระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มาเป็นแนวทางการดำเนินงานตั้งแต่ปีการศึกษา 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

30 มิถุนายน 2563

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ประวัติความเป็นมาของสำนักหอสมุด

ห้องสมุดเริ่มจัดตั้งขึ้นเมื่อประมาณปี พ.ศ. 2515 โดยใช้ห้องเรียน 2 ห้องบนชั้น 2 ของอาคารเซนต์ฟิลิปส์แอนด์ เบอ์นาร์ด จัดตั้งเป็นห้องสมุดชั่วคราวมีฐานะเป็น “แผนก” สังกัดฝ่ายวิชาการ ขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการต่อมา ในปี พ.ศ. 2519 ได้ย้ายห้องสมุดจากที่ตั้งเดิมมาอยู่ที่ชั้นล่างของอาคารหอประชุม (Auditorium) ใช้ชื่อว่า “ห้องสมุด 1” ให้บริการหนังสือทั่วไป และในปีเดียวกันนี้ได้ขยายห้องสมุดเพิ่มขึ้นอีกแห่งหนึ่ง ที่ชั้น 5 ของอาคาร เดอ มงฟอร์ตโดยใช้ชื่อว่า “ห้องสมุด 2” ให้บริการหนังสือสารอง วารสาร หนังสือพิมพ์ รายงานนักศึกษา ข้อเสนอแนะจุดสารและกฤตภาค

ในปี พ.ศ. 2526 ได้มีการสร้างห้องสมุดเพิ่มขึ้นนับเป็นแห่งที่ 3 ตั้งอยู่ที่ชั้น 11 ของอาคารอัสสัมชัญ ร.ศ. 200 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยาย เนื้อที่เก็บหนังสือ และที่นั่งอ่านให้เพียงพอ แก่ความต้องการของคณาจารย์และนักศึกษาของ มหาวิทยาลัยที่เพิ่มมากขึ้น ห้องสมุดนี้มีชื่อว่า “ห้องสมุดพัฒนาโนม” เพื่อเป็นเกียรติแก่ คุณเนาวรัตน์ พัฒโนดม ที่บริจาคเงินสมทบทุนในการก่อสร้างห้องสมุดแห่งนี้ จำนวนสี่แสนบาท และจัดให้มีพิธีเปิดห้องสมุดพัฒนาโนม ในวันที่ 31 กรกฎาคม 2527

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

ในปี พ.ศ. 2529 ได้จัดตั้งห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ขึ้น ณ ชั้น 4 อาคารเซนต์คาเบรียล และเมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2530 รัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัย ดร.สุบิน ปิ่นขันธ์ เยี่ยมชมห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ เนื่องในโอกาสเปิดอาคาร มาร์ติน เดอ ดูร์ส และ คณะศิลปศาสตร์

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 เพื่อสนับสนุน การศึกษา ค้นคว้า และวิจัย ทางด้าน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

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 โดยใช้ชื่อห้องสมุดว่า “Law Library” เปิดให้บริการเฉพาะคณาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของคณะนิติศาสตร์เท่านั้น

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มีห้องสมุด 2 แห่ง คือ สำนักหอสมุดกลาง “Cathedral of Learning Library” ตั้งอยู่ที่ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ วิทยาเขตสุวรรณภูมิ หอสมุด “St. Gabriel’s Library” ตั้งอยู่ที่ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ วิทยาเขตหัวหมาก

ที่ตั้งทำการ

สำนักหอสมุด ประกอบด้วย หอสมุดกลาง “Cathedral of Learning” และหอสมุด “St. Gabriel’s Library” โดยมี สถานที่ทำการ 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

แฟกซ์ (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

แฟกซ์ (662) 719-1544

<http://www.library.au.edu>

E-Mail: library@au.edu

2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์

2.1 วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์การเรียนรู้ที่สนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรการเรียนรู้ได้ตลอดเวลาและสถานที่

2.2 พันธกิจ

- 1) พัฒนารูปแบบการให้บริการและส่งเสริมการให้บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- 2) ให้การศึกษากับผู้ใช้บริการ ให้รู้จัก เข้าใจทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด องค์กรความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ แหล่งสารสนเทศและวิธีการค้นทรัพยากร สารสนเทศ
- 3) จัดกิจกรรมการบริการให้ตอบสนองภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย
- 4) เผยแพร่องค์ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษามหาวิทยาลัย
- 5) ปรับสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดให้เอื้อต่อการเรียนรู้
- 6) นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการ

2.3 ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาห้องสมุดให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้

วัตถุประสงค์: 1 เพื่อให้คณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมที่จัดขึ้น

Initiative: 1 สร้างบรรยากาศภายในห้องสมุดให้เอื้อต่อการเรียนรู้ตามอัธยาศัย

วัตถุประสงค์: 2 เพื่อส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษา

Initiative: 1 รณรงค์ให้ผู้ใช้งานเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ องค์กรความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษามหาวิทยาลัย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาพัฒนารูปแบบการให้บริการ

วัตถุประสงค์: 1 เพื่อตอบสนองความต้องการของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษาในปัจจุบัน

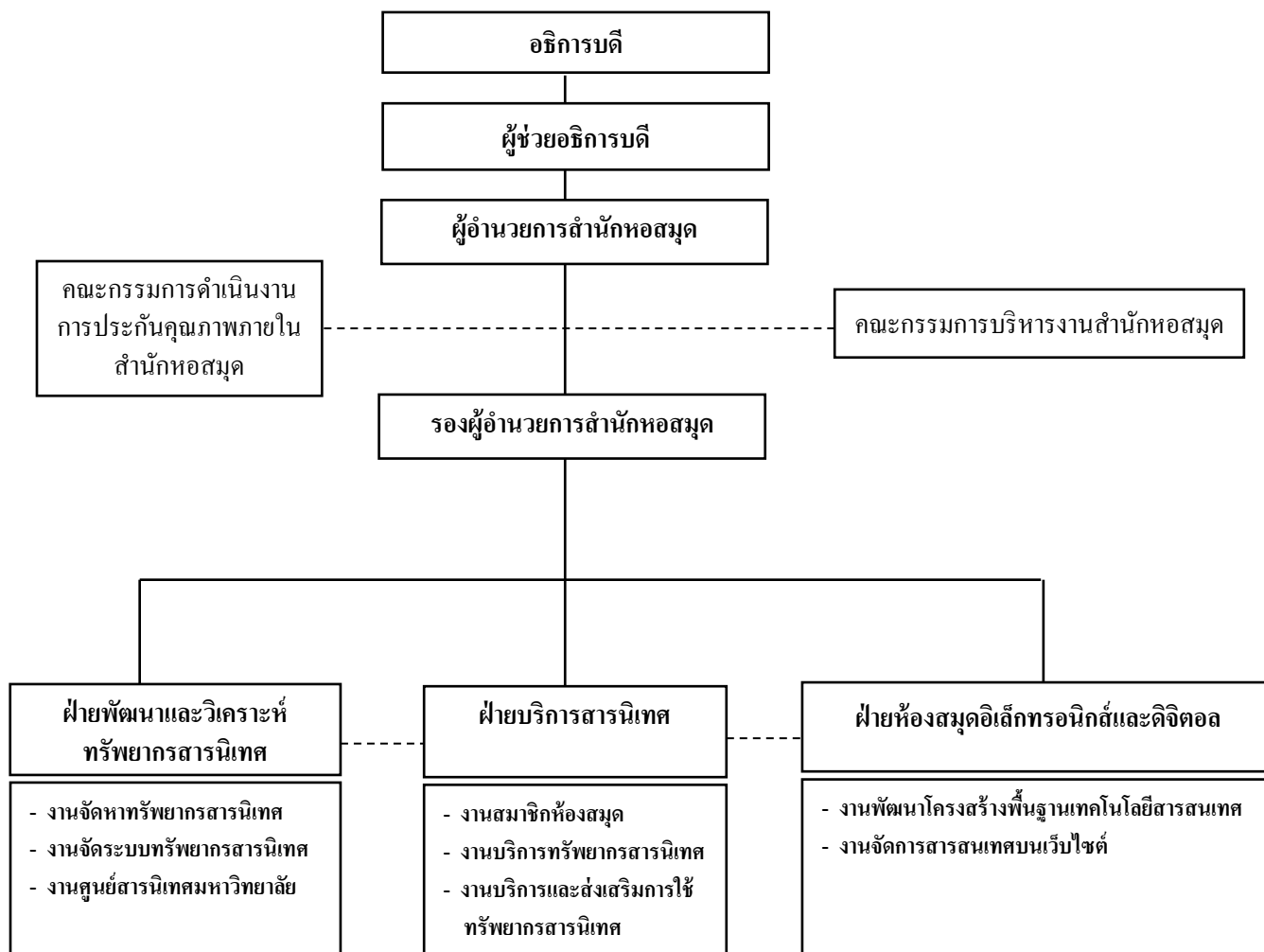
Initiative: 1 พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์: 1 สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

Initiative: 1 ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

3. โครงสร้างองค์กร



ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพในปีการศึกษาที่ผ่านมา

ข้อเสนอแนะในภาพรวมของคณะกรรมการ IAAT

ข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2562	โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	หลักฐาน
ภาพรวมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงของ หน่วยงานสนับสนุน (IAAT) 1. ควรเพิ่มการเขียนกระบวนการทำงานในแต่ละ องค์ประกอบให้มีรายละเอียดมากขึ้น เพื่อให้ คณะกรรมการทำความเข้าใจ และเห็นภาพได้ ชัดเจนมากขึ้น	ปรับวิธีการเขียนรายงานการประเมิน ตนเอง ปีการศึกษา 2562 ใหม่	เอกสารหมายเลข 1: รายงานการประเมิน ตนเอง ปีการศึกษา 2562

ข้อเสนอแนะตามองค์ประกอบ ข้อเสนอแนะของหน่วยงาน

องค์ประกอบที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน

ข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2562	โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	หลักฐาน
1.1 สำนักฯ ต้องทบทวนตัวชี้วัดความสำเร็จ ของงานดำเนินงานทุกปีการศึกษา	สำนักฯ ได้ทบทวนและปรับตัวชี้วัดใน งานประจำตามพันธกิจใหม่ เนื่องจาก สำนักฯ ได้ปรับโครงสร้างขององค์กร ในระดับสายการบังคับบัญชาและจัด กลุ่มงานใหม่ เพื่อขับเคลื่อนสำนักฯ เข้าสู่องค์กรดิจิทัล (Digital Transformation) สำหรับการจัดทำ โครงการทั้งในงานประจำตามพันธกิจ และโครงการในแผนยุทธศาสตร์ สำนักฯ ไม่ได้เปลี่ยนตัวชี้วัด ยังคงใช้ ตัวชี้วัดเดิม	- เอกสารหมายเลข 2: แผนภูมิองค์กร (Organization Chart) - ตารางเปรียบเทียบงาน และตัวชี้วัดเก่าและใหม่ (คู่มือตารางด้านล่าง)

ตารางเปรียบเทียบงานและตัวชี้วัดเก่าและใหม่

งานเดิม	งานใหม่	ตัวชี้วัดใหม่
1. งานประจำตามพันธกิจ 1.1 งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ 1.2 งานจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ 1.3 งานศูนย์สารนิเทศมหาวิทยาลัย 1.4 งานบริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ 1.5 งานสมาชิกห้องสมุด 1.6 งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ 1.7 งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ 1.8 งานจัดการสารสนเทศบนเว็บไซต์	1. งานประจำตามพันธกิจ 1.1 งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ 1.2 งานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดและดิจิทัล 1.3 งานส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการเรียนรู้	1) ร้อยละของการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้งานต้องการแต่ไม่มีในสำนักฯ ลดลงอย่างน้อย 50% 2) ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน 3) ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาได้รับการบันทึกลงระบบการจัดทำรายการ (Cataloging Module) ทุกรายการ 4) ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาได้รับการจัดระบบก่อนนำออกให้บริการ 5) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ 1) จำนวนของช่องทางในการประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมอย่างน้อย 2 ช่องทาง 2) ร้อยละของต้นทุนในการดำเนินการลดลงอย่างน้อย 3) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของสำนักหอสมุด 1) ร้อยละของการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศลดลงจากเดิม 2) ร้อยละของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาถูกใช้เพิ่มขึ้น 3) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการในเรื่องการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ต้องถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว

	1.4 งานบริการสารสนเทศ หอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์	1) ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้บริการได้ใช้ตามความต้องการ 2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในเรื่องความสะดวกในการใช้บริการ 3) จำนวนข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอให้แก่ผู้บริการต่อปี
--	---	--

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ

ข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2562	โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	หลักฐาน
2.1 ไม่มีข้อเสนอแนะ		
2.2 สำนักฯ ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานทุกปีการศึกษา เพื่อจะได้นำผลหรือข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและแก้ไข	สำนักฯ มีระบบการติดตามผลการดำเนินงานตาม ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance)	เอกสารหมายเลข 3: ตารางผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ (ASAP) ปีการศึกษา 2562
2.3 สำนักฯ ควรทบทวนข้อคำถามในการออกแบบสอบถามทุกครั้ง	สำนักฯ ได้ปรับข้อคำถามใหม่	เอกสารหมายเลข 4: สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด
2.4 สำนักฯ ควรพัฒนาบุคลากรไปในทิศทางที่สอดคล้องกับสังคมในยุคปัจจุบัน	1. ใช้ระบบการทำงานแบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการจัดกิจกรรม KM ซึ่งในปีการศึกษานี้ สำนักฯ ได้เลือกประเด็นการจัดการความรู้ เรื่อง เทคนิคการติดตั้ง Proxy ในการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์นอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยสำหรับอุปกรณ์สื่อสาร สมาร์ทโฟน – แท็บเล็ต 2. ส่งบุคลากรเข้าร่วมประชุมสัมมนาและอบรมในประเด็นที่	กิจกรรมการจัดการความรู้ ดูที่: http://www.library.au.edu/index.php/km-activity/qa2019/1516-13-3-2020-proxy เอกสารหมายเลข 5: ตารางการพัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุด ปีการศึกษา 2562

	เกี่ยวข้องกับการะงานที่ปฏิบัติจริง ณ ปัจจุบัน 3. การเรียนรู้โดยการลงมือทำ (Learning by doing) เนื่องจากงานของห้องสมุดเป็นงานบริการที่ผู้ใช้บริการร้องขอ (Requested) ในสิ่งที่ต้องการ (ทรัพยากรสารสนเทศที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยและการศึกษาค้นคว้า) ดังนั้น ผู้ให้บริการในยุคปัจจุบันจะต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล การพัฒนาบุคลากรของสำนักฯ จึงเน้นระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) เป็นระบบที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่ากับผู้ที่มีประสบการณ์น้อย โดยพี่เลี้ยงจะทำหน้าที่ในการให้คำปรึกษา แนะนำสอนงานให้ผู้ที่มีประสบการณ์ 3. ร่วมมือกับคณะและหน่วยงานต่างๆ จัดกิจกรรมที่พัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับสังคมในยุคปัจจุบัน	
2.5 สำนักฯ ควรติดตามงบประมาณและการเงินไม่ให้เกินวงเงินที่ขอในแผน 1 ปีและงบประมาณประจำปี	สำนักฯ มีแผนการติดตามงบประมาณที่ใช้เงินทุกงานและโครงการและในการใช้เงินสำนักฯ ไม่ได้ใช้วงเงินเกินตามที่ขอในแผน 1 ปีและงบประมาณประจำปี	เอกสารหมายเลข 6: สรุปค่าใช้จ่ายตามแผน 1 ปีและงบประมาณประจำปี 2562
2.6 ไม่มีข้อเสนอแนะ		
2.7 ไม่มีข้อเสนอแนะ		

องค์ประกอบที่ 3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

ข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2562	โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	หลักฐาน
3.1 ไม่มีข้อเสนอแนะ		

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน

ตารางสรุปคะแนนผลการประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2562

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้		ผลการดำเนินการ	คะแนน
องค์ประกอบที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน			
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.5.1(1) ระดับสถาบัน)	5 ข้อ	5 คะแนน
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ			
2.1	ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน (สกอ.5.1(4) ระดับสถาบัน)	5 ข้อ	5 คะแนน
2.2	ระบบงานภายในของหน่วยงาน	5 ข้อ	5 คะแนน
2.3	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	5 ข้อ	5 คะแนน
2.4	การบริหารและพัฒนาบุคลากร (สกอ.5.1(6) ระดับสถาบัน)	5 ข้อ	5 คะแนน
2.5	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณสำหรับหน่วยงาน สนับสนุน	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) ระดับ สถาบัน)	5 ข้อ	5 คะแนน
คะแนนเฉลี่ย		5 คะแนน	

ก. อภิปรายภาพรวมผลการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน

1. กระบวนการพัฒนาแผน สำนักฯ ได้ดำเนินการด้านกระบวนการพัฒนาแผนตามเกณฑ์มาตรฐานทุกข้อ กล่าวคือ มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ให้บุคลากรทุกระดับในสำนักฯ มีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาแผน โดยทุกปีการศึกษาก่อนที่จะทำ ASAP สำนักฯ จะประชุมสรุปผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาเพื่อแจ้งผลการดำเนินงานให้บุคลากรทุกคนรับทราบ พร้อมทั้งระดมสมองหาแนวทางในการจัดทำ ASAP ในปี

การศึกษาต่อไป โดยมีการนำแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงานหน่วยงานจัดทำตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และคำเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีหน่วยงานติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ ครั้ง 2 และรายงานผลต่อคณะกรรมการพิจารณาแผนงบประมาณสายสนับสนุนวิชาการ หน่วยงานมีการนำผลการประเมินและผลการพิจารณา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

2. การบริหารจัดการ ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน สำนักฯ ได้ดำเนินการด้านการบริหารจัดการตามเกณฑ์มาตรฐานทุกข้อ กล่าวคือ ผู้บริหารของสำนักฯ ซึ่งประกอบด้วยผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่ายได้กำหนดทิศทางในการดำเนินงานอย่างชัดเจน ด้วยวิธีการกำหนดวิสัยทัศน์ นำวิสัยทัศน์ พันธกิจมาวางแผนกลยุทธ์ และนำยุทธศาสตร์ในด้านต่างๆ มาจัดทำแผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี (ASAP) โดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน มีการถ่ายทอดงาน มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานและนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน ระบบงานภายในของหน่วยงาน สำนักฯ มีโครงสร้างการบริหารงาน มีกระบวนการทำงานและมีการมอบหมายงานที่ชัดเจนและกลไกในการบริหารจัดการ มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ มีการเก็บข้อมูลของสำนักฯ ไว้ในทั้งในรูปแบบของ Microsoft Excel (สถิติต่างๆ) โปรแกรม (ELIB Library Automation) และ ระบบคลังปัญญา (AU-IR) มีระบบรักษาความปลอดภัย (ซึ่งรับผิดชอบโดยสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ) โดยมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกปีการศึกษา มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องทั้งในรูปแบบของการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม ศึกษา ดูงาน เข้าร่วมสัมมนา

นอกจากนี้ สำนักฯ ยังได้จัดกิจกรรมขึ้นภายในสำนักฯ เอง จัดกิจกรรมร่วมกับคณะและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก มีระบบและกลไกการเงินและงบประมาณอย่างชัดเจน จัดทำแผนเพื่อของงบประมาณ ใช้งบประมาณตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ติดตาม ประเมินผลการใช้งบประมาณ จัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และมีการจัดการความรู้ สร้างบรรยากาศให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยทำเป็นชุมชนนักปฏิบัติ ซึ่งกำหนดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกเดือน และการจัดการความรู้สำนักฯ ได้นำมาเป็นกิจกรรมพัฒนาบุคลากรของสำนักฯ

3. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน สำนักฯ ดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามคู่มือการประกันคุณภาพหน่วยงานสนับสนุนมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2562 (1 สิงหาคม 2562 – 31 กรกฎาคม 2563) ด้วยวิธีการนำองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน ทุกองค์ประกอบ ทุกตัวบ่งชี้และทุกเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ 9 ตัวชี้วัด 45 เกณฑ์มาตรฐานมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของสำนักฯ มีการติดตามผลการประกันคุณภาพภายในและทำแผนปรับปรุงการดำเนินงาน มีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมในการประกันคุณภาพภายใน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน

ข. อภิปรายภาพรวมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงของหน่วยงานสนับสนุน

1. กระบวนการพัฒนาแผน

ในการทำงานแต่ละงาน การวัดความสำเร็จมีความสำคัญต่อการดำเนินงาน ดังนั้น สำนักฯ ต้องทบทวน KPI ของแต่ละงานทุกปีการศึกษาและการตั้ง KPI ต้องตั้งตามสิ่งที่ต้องการจะบรรลุ

2. การบริหารจัดการ

ประกอบด้วย 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน 2) ระบบงานภายในของหน่วยงาน 3) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ 4) การบริหารและพัฒนาบุคลากร 5) ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณสำหรับหน่วยงานสนับสนุน 6) ระบบบริหารความเสี่ยง และ 7) การจัดการความรู้

การดำเนินงานของสำนักฯ ได้ดำเนินการบริหารจัดการ ตามเกณฑ์มาตรฐานทุกข้อ ทำให้ผลการดำเนินงานของสำนักฯ บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งในปีการศึกษา 2563 สำนักฯ ได้ปรับโครงสร้างการบริหารงานใหม่ แบ่งงานออกเป็น Front Office และ Back Office มีขั้นตอนและกระบวนการทำงานลดลง เนื่องจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น ดังนั้น สำนักฯ ต้องดำเนินการ:

- พัฒนาศักยภาพให้สอดคล้องกับสังคมในยุคดิจิทัล
- สร้างความร่วมมือกับคณะและหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ
- นำผลการดำเนินงานมาปรับปรุงและแก้ไขให้สอดคล้องกับภารกิจของสำนักฯ โดยยึดแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัย
- บริหารและจัดการด้านความเสี่ยงให้สามารถควบคุมได้

3. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในยังมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของสำนักฯ ดังนั้น สำนักฯ จึงต้องนำมาใช้ในการประกันคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 4 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน

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

ผลลัพธ์

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

☒	เกณฑ์มาตรฐาน
☒	1 หน่วยงานจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน
☒	2 หน่วยงานมีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน
☒	3 หน่วยงานจัดทำตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และคำเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
☒	4 หน่วยงานติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการพิจารณาแผนงบประมาณสายสนับสนุนวิชาการ
☒	5 หน่วยงานมีการนำผลการประเมินและผลการพิจารณา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

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

1. หน่วยงานจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน

สำนักฯ ได้จัดทำแผนกลยุทธ์ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) (เอกสารหมายเลข 7: แผนกลยุทธ์ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ) ที่เชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ดังรายละเอียดที่แสดงในตาราง ความเชื่อมโยงระหว่างกลยุทธ์สำนักหอสมุด (พ.ศ. 2561 - 2565) และ แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561- 2565) ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตาราง

ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย ยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด	Strategy 1 Strengthening education quality towards internationalization	Strategy 2 Gearing AU towards Digital Transformation	Strategy 3 Increasing social engagement within and beyond AU communities	Strategy 4 Ensuring AU sustainable development
ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาห้องสมุดให้เป็น ศูนย์กลางการเรียนรู้				
วัตถุประสงค์: 1 เพื่อให้คณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ จัดขึ้น		✓		
วัตถุประสงค์: 2 เพื่อส่งเสริมกระบวนการ เรียนรู้ของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และ นักศึกษา		✓		
ยุทธศาสตร์ที่ 2 นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ ทันสมัยมาพัฒนารูปแบบการให้บริการ				
วัตถุประสงค์: 1 เพื่อตอบสนองความต้องการ ของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และ นักศึกษาในยุคปัจจุบัน		✓		
ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบการบริหาร จัดการให้มีประสิทธิภาพ				
วัตถุประสงค์: 1 สนับสนุนให้บุคลากรได้รับ การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง				✓

และในการทำแผนดังกล่าว สำนักฯ ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกคน ได้ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมวิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็งภายในองค์กร และวิเคราะห์อุปสรรคและโอกาสภายนอกองค์กร หลังจากทำแผนเสร็จสำนักฯ ได้นำส่งแผนดังกล่าวให้สำนักรองอธิการบดีฝ่ายนโยบาย แผน และการประกันคุณภาพเมื่อปลายปีการศึกษา 2560 และนำมาใช้ในปีการศึกษา 2561 เป็นปีแรก และในแผนกลยุทธ์ ฉบับนี้ สำนักฯ ได้ทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ตัวชี้วัด และเป้าหมายไว้ 3 ปีการศึกษา (2561-2563) จะเห็นได้ว่ากิจกรรมบางส่วนที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์สำนักฯ ได้ดำเนินการไปแล้วเมื่อปีการศึกษา 2561 ส่วนในปีการศึกษานี้ 2562 สำนักฯ ไม่ได้จัดทำแผนกลยุทธ์ใหม่ ยังคงใช้แผนกลยุทธ์ ฉบับเดิม

2. หน่วยงานมีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน

สำนักฯ ได้ใช้แผนกลยุทธ์ฉบับเดิม ที่ได้กำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) ไว้แล้ว 3 ปีการศึกษา (2561-2563) มาทำแผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) ของปีการศึกษา 2562 (เอกสารหมายเลข 8: แผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) ปีการศึกษา 2562) ซึ่งประกอบไปด้วยงานประจำตามพันธกิจ 11 งาน และโครงการที่ต้องดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ 8 โครงการ (โครงการในงานประจำตามพันธกิจ 2 โครงการและโครงการในแผนยุทธศาสตร์ 6 โครงการ ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตาราง

รายการ	ปีการศึกษา 2562 (จำนวน)
1. งานประจำตามพันธกิจ	1.1 งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ 1.2 งานจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ 1.3 งานศูนย์สารนิเทศมหาวิทยาลัย 1.4 งานบริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ 1.5 งานสมาชิกห้องสมุด 1.6 งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ 1.7 งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ 1.8 งานจัดการสารสนเทศบนเว็บไซต์
2. งานคณะกรรมการ	1.1 งานดูแลบำรุงรักษาระบบ/โปรแกรมห้องสมุด 1.2 งานเบิก-จ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน 1.3 งานการประกันคุณภาพสำนักหอสมุด
3. โครงการงานประจำตามพันธกิจ	1.1 โครงการห้องสมุดสีเขียว (Green Library) 1.2 โครงการจัดซื้อเครื่องมือสร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (PUB HTML5)

4. โครงการตามแผนยุทธศาสตร์	1.1 โครงการส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียน 1.2 โครงการประชาสัมพันธ์บริการและใช้ทรัพยากร สารนิเทศผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) 1.3 โครงการปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด 1.4 โครงการพัฒนางานบริการและส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดบนมือถือ (Mobile Application) 1.5 โครงการพัฒนาบุคลากร 1.6 โครงการจัดการความรู้สำนักหอสมุด
----------------------------	---

3. หน่วยงานจัดทำตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

ในการทำแผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) ของปีการศึกษา 2562 สำนักฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตาราง

1. งานประจำตามพันธกิจ 11 งาน ประกอบด้วยตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ดังนี้

งานประจำตามพันธกิจ	ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ	เป้าหมาย
1. งานจัดหาทรัพยากรสารนิเทศ	1) ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารนิเทศที่จัดหาเข้ามาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน	1) 100 %
	2) ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารนิเทศที่จัดหาเข้ามาตรงกับความต้องการของผู้ใช้	2) 100 %
2. งานจัดระบบทรัพยากรสารนิเทศ	1) จำนวนของทรัพยากรสารนิเทศที่จัดระบบแล้วต้องถูกบันทึกรายการทางบรรณานุกรมในระบบการจัดทำรายการ (Cataloging Module)	1) ทุกรายการ
	2) จำนวนของทรัพยากรสารนิเทศที่ส่งให้งานบริการสารนิเทศต้องพร้อมให้บริการ	2) ทุกรายการ
3. งานศูนย์สารนิเทศมหาวิทยาลัย	1) ร้อยละขององค์ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษามหาวิทยาลัยได้รับการบันทึกลงในระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัย	1) 100 %

	2) จำนวนขององค์ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการและนักศึกษามหาวิทยาลัยที่สำนักฯ จัดหาเข้ามาได้รับการเผยแพร่ผ่านระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัย	2) ทุกรายการ
	3) ผู้ใช้สามารถค้นองค์ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษามหาวิทยาลัยได้ตลอด	3) 24 ชั่วโมง
4. งานสมาชิกห้องสมุด	1) จำนวนครั้งของการปรับปรุงข้อมูลสมาชิกห้องสมุดให้เป็นปัจจุบันต่อปี	1) 2 ครั้ง
	2) จำนวนของของบุคลากรของมหาวิทยาลัย อาจารย์และนักศึกษา มีประวัติในระบบสมาชิกห้องสมุด	2) ทุกคน
	3) ร้อยละของข้อมูลสมาชิกห้องสมุดต้องถูกต้องและสมบูรณ์	3) 100 %
5. งานบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ	1) ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการ	1) ทุกรายการ
	2) ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาต้องทันเวลากับการใช้งาน	2) ทุกรายการ
6. งานบริการและ ส่งเสริมการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศ	1) จำนวนของกิจกรรมที่สนับสนุนการเรียนรู้ของคณาจารย์และนักศึกษา	1) ≥ 5 กิจกรรม
	2) จำนวนของช่องทางประชาสัมพันธ์กิจกรรมการบริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	2) ≥ 5 ช่องทาง
7.งานพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐานเทคโนโลยี สารสนเทศ	1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักหอสมุด	1) ≥ 3.51
	2) ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักหอสมุด	2) ≥ 3.51
	3) ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ องค์ความรู้และภูมิปัญญาซึ่งเป็นผลงานของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการและนักศึกษามหาวิทยาลัย	3) ได้ทุกที่ทุกเวลา
8.งานจัดการสารสนเทศ บนเว็บไซต์	1) ร้อยละของข้อมูล ข่าวสารที่นำขึ้นเว็บไซต์ต้องครบถ้วนและถูกต้อง	1) 100%
9.งานดูแลบำรุงรักษา ระบบ/โปรแกรม	1) จำนวนของระบบ/โปรแกรมที่ได้ดำเนินการบำรุงรักษา	1) 2 ระบบ/โปรแกรม

ห้องสมุด		
10. งานการประกันคุณภาพสำนักหอสมุด	1) ร้อยละของบุคลากรทุกระดับมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ	1) 100%
	2) สำนักฯ ได้รับการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	2) ทุกปีการศึกษา
11. งานเบิกจ่ายวัสดุ-อุปกรณ์สำนักงาน	1) มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	1) เพียงพอ

2. โครงการในงานประจำตามพันธกิจ 2 โครงการ

โครงการในงานประจำตามพันธกิจ	ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ	เป้าหมาย
1. โครงการห้องสมุดสีเขียว (Green Library)	1) จำนวนกิจกรรมที่ส่งเสริมความรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม	1) ≥ 3
	2) ร้อยละของระดับความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักของบุคลากรด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม	1) ≥ 85
2. โครงการจัดซื้อเครื่องมือสร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (PUB HTML5)	1) จำนวนของเอกสาร สิ่งพิมพ์ และภาพถ่ายกิจกรรมของมหาวิทยาลัยที่ได้แปลงให้อยู่ในรูปแบบของสื่อดิจิทัล (Digital publishing)	1) ทุกรายการ
	2) ผู้ใช้สามารถสืบค้นกิจกรรมของมหาวิทยาลัยได้ตลอดเวลา	2) 24 ชั่วโมง

3. โครงการในแผนยุทธศาสตร์ 6 โครงการ

โครงการในแผนยุทธศาสตร์	ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ	เป้าหมาย
1. โครงการส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียน	1) จำนวนของคณะที่เข้าร่วมจัดกิจกรรมในห้องสมุด	1) ≥ 3
	2) ร้อยละของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดเพิ่มขึ้นจากเดิม	2) 10 %
	3) จำนวนของโซน (Zone) / มุม (Corner) ที่จัดเพิ่มขึ้นในแต่ละปี	3) ≥ 1

	4) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปรับภูมิทัศน์และสร้างบรรยากาศภายในห้องสมุดให้อีกต่อการเรียนรู้	4) ≥ 3.51
	5) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปรับพื้นที่ในห้องสมุด	5) ≥ 3.51
2. โครงการประชาสัมพันธ์บริการและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	1) ร้อยละของอาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษาเข้าถึง (Access) ทรัพยากรสารสนเทศ องค์ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษามหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา	1) $\geq 5\%$
	2) ร้อยละของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มขึ้น	2) $\geq 5\%$
	3) ร้อยละของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัยและนักศึกษาที่ส่งงาน (งานวิจัย, งานวิชาการ, บทความ ฯลฯ) ให้สำนักฯ ช่วยเหลือเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	3) $\geq 5\%$
	4) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกิจกรรมช่วยเหลือคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษา	4) ≥ 3.51
	5) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์	5) ≥ 3.51
	6) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกิจกรรมส่งเสริมการให้การศึกษาผู้ใช้ (User Education)	6) ≥ 3.51
3. โครงการปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด	1) ร้อยละความถูกต้องของข้อมูล ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ที่นำมาลงเว็บไซต์	1) 100%
	2) ร้อยละของวัสดุสิ้นเปลืองที่นำมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ลดลง	2) 100%
	3) ร้อยละของการใช้เวลาในการปฏิบัติงานของการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ลดลงจากเดิม	3) 50%
	4) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด	4) ≥ 3.51

	5) ร้อยละความถูกต้องของข้อมูล ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ที่นำมาลงสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	5) 100%
	6) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อช่องทางทางการให้บริการของสำนักหอสมุด	6) ≥ 3.51
4. โครงการพัฒนางานบริการและส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดบนมือถือ (Mobile Application)	1) ร้อยละของข้อมูล ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ที่นำมาใส่ในแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Application) เป็นที่สนใจของอาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษา	1) 100%
	2) ร้อยละของการใช้เวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการและส่งเสริมการใช้บริการลดลงจากเดิม	2) 50%
	3) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile application) ของสำนักหอสมุด	3) ≥ 3.51
5. โครงการพัฒนาบุคลากร	1) ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมการอบรม ประชุม สัมมนาและศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอก	1) 100%
	2) ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรที่จัดโดยมหาวิทยาลัย	2) 100%
	3) จำนวนของบุคลากรที่ได้รับรางวัลเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ	3) ≥ 1
6. โครงการการจัดการความรู้สำนักหอสมุด	1) จำนวนเรื่องขององค์ความรู้หรือภูมิปัญญาที่นำไปใช้ประโยชน์	1) 1 เรื่อง
	2) จำนวนครั้งของการประชุมเชิงปฏิบัติการหรือการจัดประชุมร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้	2) 1 ครั้ง
	3) ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการจัดการความรู้	3) ≥ 3.51

4. หน่วยงานติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการพิจารณาแผนงบประมาณสายสนับสนุนวิชาการ

สำนักฯ ได้ติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของ ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) ด้วยวิธีการติดตามผลการดำเนินงานทุกเดือน และทุกปีการศึกษาสำนักฯ จะ ประเมินงานและสรุปผลการดำเนินงาน ทั้งงานประจำตามพันธกิจ และโครงการ (โครงการในงานประจำตามพันธกิจ และโครงการใน

แผนยุทธศาสตร์) พร้อมทั้งนำเสนอในรูปแบบรายงานประจำปี (เอกสารหมายเลข 9: รายงานประจำปี สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2562) ส่งศูนย์ส่งเสริมความเป็นเลิศ (CFE) ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตาราง

งานประจำตามพันธกิจ	สรุปผลการดำเนินงาน	บรรลุ	ไม่บรรลุ
1. งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	จัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้ามาให้บริการตามการ เสนอแนะของผู้ใช้ จำแนกเป็น 1. หนังสือที่เป็นรูปเล่ม และ E-Book 88 รายการ 2. ต่ออายุวารสาร นิตยสารและหนังสือพิมพ์ ที่เป็นรูปเล่ม 19 ชื่อ 3. ต่ออายุ E-Journals (ฐานข้อมูลออนไลน์) 1 ฐาน 4. ซื้อมาตรฐานที่เป็น Electronic 9 รายการ 5. ต่ออายุฐานข้อมูล (Databases) 7 ฐาน 6. ต่ออายุเครื่องมือช่วยในการศึกษาค้นคว้า (Tools) 1 โปรแกรม	✓	
2. งานจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ	1. นำรายการทางบรรณานุกรมของ ทรัพยากรสารสนเทศที่วิเคราะห์เนื้อหา ให้เลขหมู่ ติด สัน เรียบร้อยแล้วเข้าระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Elib โมดูลการลงรายการ ทรัพยากรสารสนเทศ (Cataloging Module) จำนวน 105 เล่ม 2. ใส่ภาพปกหนังสือในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB จำนวน 6,549 รายการ	✓	
3. งานศูนย์สารนิเทศมหาวิทยาลัย	1. บันทึกรายการทางบรรณานุกรมของข้อมูลองค์ ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษามหาวิทยาลัยลงในระบบ คลัง ปัญญามหาวิทยาลัย จำแนกเป็น 1.1 งานเขียนที่เป็นลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัย 133 รายการ	✓	

	1.2 เอกสารการบริหารงานทั่วไป 442 รายการ 1.3 กิจกรรมและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย (Activity) 501 รายการ 1.4 เอกสารทางวิชาการ 10 รายการ 2. แปลงข้อมูลองค์ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษามหาวิทยาลัยลงในระบบคลัง ปัญญามหาวิทยาลัยให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล 2.1 งานเขียนที่เป็นลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัย 122 รายการ 2.2 เอกสารการบริหารงานทั่วไป 474 รายการ 2.3 กิจกรรมและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย (Activity) 147 รายการ 2.4 เอกสารทางวิชาการ 6 รายการ 3. อัปโหลดไฟล์ฉบับเต็มและสาระสังเขป ของข้อมูลองค์ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษามหาวิทยาลัยลงในระบบคลัง ปัญญามหาวิทยาลัย 3.1 งานเขียนที่เป็นลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัย 200 รายการ 3.2 เอกสารการบริหารงานทั่วไป 463 รายการ 3.3 กิจกรรมและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย (Activity) 735 รายการ 3.4 เอกสารทางวิชาการ 11 รายการ		
4. งานสมาชิกห้องสมุด	1. เพิ่มข้อมูลทะเบียนสมาชิกใหม่และต่ออายุสมาชิกเดิม จำนวน 997 คน 2. เปลี่ยนประเภทผู้ใช้จากสถานภาพนักศึกษาปัจจุบันเป็นศิษย์เก่า จำนวน 3,326 คน	✓	

5. งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ	1. ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 9,801 รายการ	✓	
6. งานบริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	1. ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ และให้การอบรม / แนะนำ การใช้บริการและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 12 ครั้ง / 94 คน 2. ให้บริการสืบค้นข้อมูลและสารสนเทศจาก แหล่งข้อมูลนอกเหนือจากห้องสมุดมี จำนวน 850 รายการ 3. ให้บริการผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 1,380 ครั้ง	✓	
7. งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ดูแลและบำรุงรักษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ 1. ตรวจสอบสภาพ Hardware ที่มีปัญหาให้พร้อมใช้งาน 13 เครื่อง 2. ส่งอุปกรณ์คืนให้สำนักงานบริหารพัสดุ จำนวน 41 รายการ 3. ติดตามรายงานพื้นที่การจัดเก็บข้อมูลใน Server ของห้องสมุดประจำทุกเดือน 4. งานแก้ไขสถานที่จัดเก็บ (Location) และชั้นจัดเก็บ (Collection) ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ 1,990 รายการ 5. ดึงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศให้กับฝ่ายต่างๆ จำนวน 264 รายการ	✓	
8. งานจัดการสารสนเทศบนเว็บไซต์	1. สร้างและจัดเนื้อหาทรัพยากรสารสนเทศ และข้อมูล ข่าวสารการประชาสัมพันธ์การบริการของห้องสมุด ให้เป็นรูปแบบเว็บไซต์ เข้าสู่เว็บไซต์ห้องสมุด จำนวน 451 รายการ 2. ทำรายการเชื่อมโยงรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Tag 856) และ Upload ไฟล์ฉบับเต็มเข้าระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB จำนวน 237 รายการ 3. ทำการ Upload ข้อมูล ข่าวสารการประชาสัมพันธ์	✓	

	การบริการของห้องสมุดที่อยู่ในรูปแบบเว็บไซต์ เข้าสู่เว็บไซต์ห้องสมุด จำนวน 451 รายการ		
9. งานดูแลบำรุงรักษาระบบ/โปรแกรม เพื่อการพัฒนาระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัล	บำรุงรักษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB 1 ครั้ง ประจำงวดงานที่ 2/2 ในวันจันทร์ที่ 9 ธันวาคม 2562 โดยได้ดำเนินการ ดังนี้ 1. Update ELIB Version ให้เป็น Version ล่าสุด (3.6) 2. Update Client สำหรับเจ้าหน้าที่ใช้งาน 3. ติดตั้ง Application Client ใหม่ให้กับเครื่องเจ้าหน้าที่ ที่มีการเปลี่ยนใหม่ 4. ตรวจสอบระบบ ELIB หลังการ Update Version 5. ลบข้อมูล Transaction การยืม – คืน บางรายการ ที่มีปัญหา 6. Backup Database ก่อนและหลัง Update Version และได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบห้องสมุดอัตโนมัติ พบว่ามีค่าเฉลี่ยที่ 3.90 หรือความพึงพอใจในระดับมาก	✓	
10. งานการประกันคุณภาพสำนักหอสมุด	สำนักฯ ได้ดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามคู่มือการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยทุกองค์ประกอบ และทุกตัวบ่งชี้ โดยได้ดำเนินการตาม ตามเกณฑ์มาตรฐาน ทุกเกณฑ์ นำข้อมูลที่ได้จากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการมาปรับปรุงและแก้ไขการดำเนินงานทุกปีการศึกษา	✓	
11. งานเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์-สำนักงาน	เบิกวัสดุและอุปกรณ์สำนักงานมาใช้ในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 1. ปากกาลบคำผิด 3 ด้าม 2. สก๊อตเทป 54 ม้วน 3. ใส้แม็ก 10 กล่อง	✓	

	4. ใบมีดคัดเตอร์ 3 แพค 5. น้ำหมึกและหมึกพิมพ์ 5 กล่อง 6. ถ่านคุราเซลล์อัลคาไลน์ 6 ก้อน 7. ผ้า 2 ม้วน 8. เข็มหมุด 5 กล่อง 9. ชุดกาแฟ+จานรอง 1 ชุด 10. ไม้กรอบรูป 11 กรอบ 11. กระดาษขาว 5 ม้วน 12. นาฬิกาแขวน 1 เรือน 13. พิมพ์งาน 26 แผ่น 14. อักษร 21 รูป		
โครงการในงานประจำตามพันธกิจ			
1. โครงการห้องสมุดสีเขียว (Green Library)	1. จัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมหลายกิจกรรมให้แก่บุคลากรและผู้ใช้บริการ เช่น 1.1 จัดมุมห้องสมุดสีเขียว 1.2 จัดบอร์ดให้ความรู้ ในห้องสมุดทั้ง 2 วิทยาเขต 1.3 จัดกิจกรรม DIY ประดิษฐ์กล่องใส่ดินสอปากกา ด้วยแกนกระดาษทิชชู 1.4 รณรงค์ให้ผู้นำน้ขวดน้ำตนเองมาใส่น้ำดื่มที่สำนักฯ จัดเตรียมให้ 2. วัดระดับความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักของบุคลากรด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมพบว่าอยู่ในระดับร้อยละ 96.9	✓	
2. โครงการจัดซื้อเครื่องมือสร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (PUB HTML5)	สำนักฯ ได้ยกเลิกการจัดซื้อโปรแกรม PUB HTML5 เนื่องจากสำนักพิมพ์เปลี่ยนแปลงราคา และไม่ได้แจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า โดยเปลี่ยนแปลงราคาจากแพ็คเกจซื้อขาย (จ่ายครั้งเดียวใช้ได้ตลอดชีพ) มาเป็นแพ็คเกจต่ออายุสมาชิกรายปี		✓

3. โครงการพัฒนาและปรับปรุงระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU-IR)	โครงการนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการเนื่องจากเป็นโครงการนอกเหนือจากแผนงาน คณะกรรมการ ICT แนะนำให้สำนักฯ ปรับเป็น Version ล่าสุดซึ่งอยู่ในระหว่างการปรับและพัฒนาโปรแกรม	อยู่ระหว่างดำเนินการ	
โครงการในแผนยุทธศาสตร์			
1. โครงการประชาสัมพันธ์บริการและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	1. ดำเนินการประชาสัมพันธ์บริการและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) จำนวน 245 ครั้ง 2. จัดทำเนื้อหาวิธีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อจัดทำ VTR จำนวน 1 เรื่อง 3. สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พบว่าอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 4.00	✓	
2. โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ในห้องเรียน	1. ปรับพื้นที่ภายในห้องสมุดให้มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ โดยได้จัดให้มีโซนเพิ่มขึ้น 1 โซน คือ Happy Space และจัดให้มี Study Rooms จำนวน 8 ห้อง ที่ชั้น 4 ที่วิทยาเขตหัวหมาก 2. จัดกิจกรรมต่างๆ ดังนี้ 2.1 กิจกรรมส่งเสริมการเรียนการสอน โดยร่วมกับบัณฑิตวิทยาลัยบริหารธุรกิจ จัดกิจกรรมการสอนวัฒนธรรมไทยให้นักศึกษาชาวจีน 2.2 กิจกรรมส่งเสริมความรู้ทั่วไป ได้แก่ การจัดทำข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ เช่น พระราชพิธีพระบรมราชาภิเษก วันสำคัญต่างๆ และไวรัสโคโรน่า เป็นต้น 2.3 กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ได้แก่ “SAGE QUIZ” โดยให้ผู้เข้าห้องสมุดร่วมตอบคำถามจากฐานข้อมูล SAGE ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับ 2.4 กิจกรรมส่งเสริมการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ได้แก่การจัดหาเกมส์ต่างๆ มาให้บริการในห้องสมุด 3. สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปรับ	✓	

	ภูมิทัศน์และสร้างบรรยากาศภายในห้องสมุดให้เอื้อต่อการเรียนรู้ พบว่ามี <u>ค่าเฉลี่ยที่ 4.12</u> และการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปรับพื้นที่ในห้องสมุด พบว่ามี <u>ค่าเฉลี่ยที่ 4.03</u> หรือความพึงพอใจในระดับมาก		
3. โครงการปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด	ปรับปรุงเนื้อหาบนเว็บไซต์ของห้องสมุดให้ง่ายต่อการใช้งาน และสะดวกต่อการเข้าถึง 1. หน้าหลักของเว็บไซต์ (Home) เปลี่ยนรูปแบบหน้าหลักใหม่ 2. เพิ่มขนาดของตัวอักษรให้ใหญ่ขึ้นกว่าเดิมทั้งเว็บไซต์ 3. จัดทำรูปแบบการนำเสนอข้อมูลการให้บริการเป็นภาพแอนิเมชันและคลิปวิดีโอ (Video clip) 1 clip 4. เพิ่มเมนูใหม่ 2 เมนู (Open access และ Online newspapers) 5. ปรับปรุงข้อมูลใหม่ 6 Page ได้แก่ ขั้นตอนการติดตั้ง Android for WiFi, Firefox Proxy for 3G-4G (AU Proxy), ขั้นตอนการติดตั้ง Proxy สำหรับ Windows 10, เมนู Departments/Staff, เมนู AU Faculty ภายใต Useful Link เป็นต้น	✓	
4. โครงการพัฒนางานบริการและส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดบนมือถือ (Mobile Application)	โครงการพัฒนางานบริการและส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดบนมือถือ (Mobile Application) ยังไม่ได้ดำเนินการตามแผนงานที่กำหนดไว้ (ปรับปรุงรูปแบบ Feature การนำเสนอข้อมูล ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษาได้ทราบ) เนื่องจากในการพัฒนางานดังกล่าว ต้องให้นักศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในการพัฒนาต่อยอด (รอนักศึกษา)		✓
5. โครงการพัฒนานุเคราะห์	สำนักฯ ได้ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมและสัมมนาตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยได้ส่งบุคลากรเข้ารับ	✓	

	การอบรมและสัมมนา ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จำแนกเป็น ภายในมหาวิทยาลัย 9 ครั้ง 20 คนและภายนอกมหาวิทยาลัย 9 ครั้ง 19 คน		
6. โครงการการจัดการความรู้ สำนักหอสมุด	สำนักฯ ได้นำประเด็นเรื่อง “เทคนิคการติดตั้ง Proxy ในการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์นอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยสำหรับอุปกรณ์สื่อสาร สมาร์ทโฟน – แท็บเล็ต” มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดีให้แก่บุคลากรของสำนักฯ และได้สำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อการจัดการความรู้ในครั้งนี้ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 4.31	✓	

5. หน่วยงานมีการนำผลการประเมินและผลการพิจารณา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

5. จะเห็นได้ว่า ในการดำเนินงานในปีการศึกษาที่ผ่านมา สำนักฯ ได้ใช้ ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) ปีการศึกษา 2562 เป็นแนวทางในการดำเนินงาน มีการมอบหมายให้บุคลากรทุกคนในสำนักฯ รับผิดชอบงานและโครงการตามสายการบังคับบัญชา มีระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ทุกปีการศึกษาสำนักฯ จะนำเสนอผลการประเมินต่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน หลังจากนั้นสำนักฯ จะนำผลการประเมินมาปรับปรุง ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) ในปีถัดไป และในปีการศึกษา 2562 สำนักฯ สามารถปรับลดกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อนและสามารถขับเคลื่อนสำนักหอสมุด เข้าสู่ E-Office ได้ ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตาราง

ลำดับ	สำนักหอสมุด	ปีการศึกษา 2562	ปีการศึกษา 2563
1.	Structure	- 3 ฝ่าย 8 งาน 1. งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ 1.1 งานจัดหาทรัพยากรสารนิเทศ 1.2 งานจัดระบบทรัพยากรสารนิเทศ 1.3 งานศูนย์สารนิเทศมหาวิทยาลัย 2. ฝ่ายบริการสารนิเทศ	- 2 ฝ่าย 4 งาน 1. ฝ่ายจัดการทรัพยากรสารสนเทศ 1.1 งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ 1.2 งานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดและดิจิทัล 2. ฝ่ายบริการและส่งเสริมการเรียนรู้ 2.1 งานส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและ

		2.1 งานสมาชิกห้องสมุด	การเรียนรู้
		2.2 งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ 2.3 งานบริการและส่งเสริมการใช้ ทรัพยากร สารสนเทศ 3. ฝ่ายห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และ ดิจิทัล 3.1 งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ 3.2 งานจัดการสารสนเทศบนเว็บไซต์	2.2 งานบริการสารสนเทศ หอจดหมายเหตุและ พิพิธภัณฑ์
2.	Personnel	- จำนวน 21 คน 1. เป็นผู้เฝ้าทรัพยากรห้องสมุดและ รักษารักษ์	- จำนวน 21 คน 1. เป็นนักนวัตกรรมและผู้สร้างสรรค์ ที่มีความรู้ ทั้งทางด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศ ศาสตร์ ตลอดจนความรู้เพิ่มเติมอื่นๆ 2. เป็นนักบริหารที่มีทักษะในการบริหารจัดการ เชิงกลยุทธ์และมีทักษะการคิดที่เป็นระบบ 3. เป็นผู้ที่มีทักษะ ความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี ดิจิทัลได้เป็นอย่างดี 4. มีความรู้ ความสามารถสนองตอบความ ต้องการของผู้ใช้ 5. มีความรู้เกี่ยวกับการสร้างเว็บไซต์และการใช้ อินเทอร์เน็ต
3.	Library Materials	- จัดหาทรัพยากร ห้องสมุดเข้ามาใช้เอง ทุกประเภท 1. สื่อสิ่งพิมพ์: หนังสือ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ 2. สื่อโสตทัศน: ซีดี วีซีดี ดีวีดี	- ร่วมมือกับเครือข่ายเพื่อจัดหา ทรัพยากรห้องสมุดร่วมกัน (จัดหาบางส่วน) 1. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (หนังสือวารสาร หนังสือพิมพ์ และบทความ) 2. สารสนเทศและฐานข้อมูล 3. แหล่งข้อมูลที่เป็น Big Data, Open Source และ Open Access เป็นต้น
4.	Services	- อาศัยบรรณารักษ์ช่วยเหลือ 1. ยืม-คืน หนังสือ วารสาร นิตยสาร	- ผู้ใช้เข้าถึงและสามารถค้นหาได้ด้วยตนเอง 1. บริการตอบคำถามออนไลน์

		หนังสือพิมพ์ ซีดี วีซีดี ดีวีดี 2. ตอบคำถาม และช่วยค้นหาหนังสือ 3. บริการรูปถ่ายไมโครฟิล์ม 4. ถ่ายเอกสาร	2. บริการแนะนำการเผยแพร่บทความ วารสาร อบรมวิธีการสืบค้นสารสนเทศ การใช้โปรแกรม (EndNote), Turnitin 3. บริการบทความ / วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์ 4. บริการจัดส่งทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ 5. บริการทรัพยากรสารสนเทศถึงผู้ใช้โดยตรง 6. บริการคู่มือสืบค้นสารสนเทศด้วยตนเอง 7. บริการสารสนเทศผ่านสมาร์ทโฟน ผ่านการ สร้าง QR Code 8. ใช้ระบบ Cloud Computing มาให้บริการ สารสนเทศ เช่น Google Drive
5.	Facilities	- บรรยากาศภายในเงียบสงบ 1. เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร และสแกน	- บรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ 1. จัดภูมิทัศน์ภายในห้องสมุดที่ให้ความรู้สึก ปลอดโปร่ง บรรยากาศดี
		2. โต๊ะและเก้าอี้	การจัดเฟอร์นิเจอร์ที่เหมาะสมภายใต้การใช้ ประโยชน์อย่างเต็มที่ และเน้นความสะดวกของ การให้ใช้งาน 2. สร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้ มีพื้นที่นั่ง อ่านเดี่ยว นั่งอ่านกลุ่ม ห้องนั่งอ่าน ห้องค้นคว้า กลุ่ม พื้นที่จัดกิจกรรมจัดนิทรรศการและพื้นที่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3. มีการแบ่งโซน มีสัญลักษณ์ป้ายต่างๆ ติดไว้ มี ความปลอดภัย 4. มี WiFi, ปลั๊กไฟ, น้ำดื่ม, เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องถ่ายเอกสารและสแกนที่สามารถส่งไฟล์ใน รูปแบบดิจิทัลได้โดยไม่ต้องพิมพ์ลงบนกระดาษ
6.	Activities	- จัดเฉพาะกิจกรรมห้องสมุด 1. แสดงหนังสือที่น่าสนใจ หนังสือ	- จัดกิจกรรมส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ 1. จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้เน้นกิจกรรมที่

		แนะนำ 2. นำชมและแนะนำห้องสมุด	เกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง 2. จัดกิจกรรมพิเศษ เนื่องในโอกาสต่างๆ โดยให้คณะ หน่วยงานและนักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม
7.	Public Relation	- ไม่ถึงผู้ใช้โดยตรง ติดประกาศภายในห้องสมุด	- ถึงผู้ใช้โดยตรง 1. ใช้สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line, Facebook, Twitter เป็นต้น
8.	Data Collection	- ใช้คนเก็บและเก็บในกระดาษ 1. เก็บสถิติทุกอย่าง และไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ทันที	- ใช้ระบบในการจัดเก็บ 1. มีระบบในการจัดเก็บเฉพาะสถิติที่จำเป็นสามารถนำมาใช้ในการตัดสินใจได้ทันที

จากการดำเนินงานของสำนักฯ ในปีการศึกษา 2562 ทำให้สำนักฯ ได้ Transform ตนเองเข้าสู่ยุคดิจิทัล โดยได้ปรับโครงสร้าง ปรับการให้บริการ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้สอดคล้องกับผู้ใช้บริการในยุคสังคมดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักฯ ต้องทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีการศึกษา เพื่อจะได้ปรับปรุงผลการดำเนินงานที่ยังทำไม่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์
2. การติดตามและประเมินผลมีความจำเป็นต่อกระบวนการพัฒนาแผน แผนปฏิบัติการจึงมีความสำคัญต่อกระบวนการติดตามและประเมินแผน ดังนั้น สำนักฯ ควรทำแผนปฏิบัติการทุกปีการศึกษา

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 7: แผนกลยุทธ์ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

เอกสารหมายเลข 8: แผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) ปีการศึกษา 2562

เอกสารหมายเลข 9: รายงานประจำปี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2562

เอกสารหมายเลข 10: แผนปฏิบัติการประจำปี 2562 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

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 ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน และภารกิจของหน่วยงาน
☒	3 ผู้บริหารของหน่วยงาน สนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
☒	4 ผู้บริหารของหน่วยงานถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานเพื่อให้สามารถทำงาน บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ
☒	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

1. ผู้บริหารของหน่วยงานมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน

ผู้บริหารของหน่วยงานซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่าย ได้แสดงบทบาทอันสำคัญในการนำองค์กรด้วยการบริหารจัดการงานภายใต้ การกำหนดทิศทางที่เป็นระบบและยึดเป็นแนวทางในการดำเนินงาน คือได้

กำหนดวิสัยทัศน์ เพื่อใช้ในการกำหนดทิศทางขององค์กรที่เชื่อมโยงภารกิจ เป้าหมายการดำเนินงาน โดยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ไว้อย่างชัดเจนว่า “**สำนักฯ จะเป็นศูนย์การเรียนรู้ที่สนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรการเรียนรู้ได้ทุกเวลาและสถานที่**” การจะไปให้ถึงวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ ได้นั้น สำนักฯ จะต้องปฏิบัติภารกิจดังต่อไปนี้ 1) พัฒนารูปแบบการให้บริการและส่งเสริมการให้บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย 2) ให้การศึกษากับผู้ให้บริการ ให้รู้จัก เข้าใจทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด องค์กรความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ แหล่งสารสนเทศและวิธีการค้นทรัพยากรสารสนเทศ 3) จัดกิจกรรมการบริการให้ตอบสนองภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย 4) เผยแพร่องค์กรความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย 5) ปรับสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดให้เอื้อต่อการเรียนรู้ และ 6) นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการ เมื่อสำนักฯ ได้กำหนดทิศทางในการดำเนินงานแล้ว การมอบหมายงาน การอธิบายกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงานให้กับบุคลากรทุกคนได้รับทราบมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เนื่องจากถ้าบุคลากรทุกคนรับรู้ รับทราบถึงเป้าหมายของการดำเนินงาน การทำงานจะเกิดความคล่องตัวและเป็นไปตามทิศทางที่สำนักฯ กำหนดไว้ ดังนั้นบุคลากรทุกคนต้องมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน

2. ผู้บริหารของหน่วยงานมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนและภารกิจของหน่วยงาน

ผู้บริหารของหน่วยงานมีระบบในการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนและภารกิจของสำนักฯ กล่าวคือ ในการดำเนินงานของสำนักฯ งานและโครงการจะมีผู้รับผิดชอบทุกงานและโครงการ ซึ่งในการดำเนินงานของสำนักฯ ได้มอบหมายให้บุคลากรรวบรวมและสรุปผลการดำเนินงานทุกเดือน ดังนั้น ผู้บริหารของหน่วยงานจะทราบถึงความคืบหน้าของงานและโครงการ โดยสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้เองในระบบที่สำนักฯ จัดเก็บไว้ใน [Google drive \(Cloud computing\)](#)

3. ผู้บริหารของหน่วยงาน สนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม

บุคลากรของสำนักฯ ทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ หน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรทุกคนจะถูกกำหนดโดยผู้บริหารของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 11: คำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)) ดังนั้น บุคลากรของสำนักฯ ทุกคนจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนและในการปฏิบัติงานบุคลากรทุกคนมีอำนาจในการตัดสินใจตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตัวอย่างเช่น งานบริการและส่งเสริมการใช้บริการ

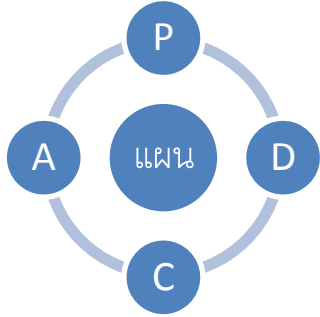
เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการต้องสามารถตัดสินใจได้ในระดับหนึ่ง เนื่องจากการบริการที่มีคุณภาพผู้ให้บริการต้องได้รับความสะดวก รวดเร็ว บริการที่ทันกับความต้องการ ข้อมูลต้องถูกต้องและตรงตามความต้องการ ดังนั้นบุคลากรที่ต้องออกมาให้บริการทุกคนสามารถตัดสินใจในเบื้องต้น

4. ผู้บริหารของหน่วยงานถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ

ผู้บริหารของหน่วยงานจะถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ โดยการจัดกิจกรรมที่เน้นการเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ด้วยการปฏิบัติงานจริง และยังเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานร่วม ดังจะเห็นได้จากในการดำเนินงานของสำนักฯ ทุกครั้งที่จะเริ่มทำงานใหม่ผู้บริหารของหน่วยงานจะประชุมและชี้แจงให้บุคลากรทุกคนรับทราบก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงาน (การประชุมสำนักหอสมุด คู่มือ: <http://library.au.edu/index.php/library-staff-meeting-2020>) ทั้งนี้ เพื่อให้ภารกิจของสำนักฯ บรรลุตามเป้าประสงค์ที่วางไว้และในการดำเนินงานสำนักฯ ได้นำข้อมูลสารสนเทศ เช่น ข้อมูลสถิติการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ สถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สถิติการอบรมการใช้เครื่องมือที่สนับสนุนการศึกษาค้นคว้าและการวิจัยที่สำนักฯ ได้จัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ มาเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน

5.ผู้บริหารของหน่วยงานบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน สถาบัน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักฯ ได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการงานด้านต่างๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของสำนักฯและมหาวิทยาลัย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตาราง

หลักธรรมาภิบาล	แนวทางการปฏิบัติในการดำเนินงาน
1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนงาน (ASAP) มีผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่มหาวิทยาลัย โดยการทำงานจะต้องมีทิศทาง ยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการ ติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ	มีการวางแผน ดำเนินการตามแผน ติดตามประเมินผลและนำผลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงและแก้ไขตามรอบปีการศึกษา 

2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารงานตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	มีการกำกับ ดูแลกระบวนการทำงาน มีการลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้กระบวนการบริการสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และลดต้นทุนในการใช้วัสดุอุปกรณ์ มีการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับการบริการในยุคปัจจุบัน นำเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและ แม่นยำ อีกทั้งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดทุกกลุ่ม
3.หลักการตอบสนอง (Responsiveness) การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงการตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง	มีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและนำมาให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด แจ้งผลการจัดหาและสถิติการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้บริการทราบ ให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี
4.หลักการรับผิดชอบ (Accountability) การแสดงความรับผิดชอบต่อในการปฏิบัติหน้าที่และผลงาน ต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาของผู้ใช้บริการ	มีการกำหนดภาระหน้าที่ให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง
5.หลักความโปร่งใส (Transparency) คือกระบวนการทำงานเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ไม่ขัดต่อระเบียบมหาวิทยาลัยได้ สามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือขบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้	สำนักฯ รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณต่อสำนักงานบริหารการเงินทุกปีการศึกษา และในงานบริการสารสนเทศสำนักฯ จะส่งเงินค่าปรับที่สำนักงานบริหารการเงินทุกวัน พร้อมทั้งติดตั้งหน้าจอคอมพิวเตอร์เพิ่ม จากเครื่องให้บริการยืม-คืนหนังสือ สำหรับแสดงข้อมูลการยืม-คืน หนังสือ/ค่าปรับเกินกำหนด เพื่อให้ผู้บริการสามารถตรวจสอบ รายการยืม-คืนหนังสือ/ค่าปรับเกินกำหนดได้ทุกรายการ
6.หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการที่บุคลากรในหน่วยงาน ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้	เปิดโอกาสให้ผู้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ

ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็น ที่สาคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา	ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น กล้องรับความคิดเห็น เว็บบอร์ด เว็บไซต์หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น นอกจากนี้ สำนักฯ ยังเปิดโอกาสให้นิสิต คณาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยสามารถเสนอแนะการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
7.หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากรและ ภารกิจให้แก่หน่วยงานในสังกัดดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจความ รับผิดชอบ ในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างควมพึงพอใจในการ ให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มีการมอบหมายภาระหน้าที่ประจำและ ภาระงานอื่น ๆ ตามความเหมาะสมของแต่ละบุคคล และมีคู่มือ การปฏิบัติงานทุกภาระงาน เมื่อขาดบุคลากรประจำ บุคคลอื่น สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
8.หลักนิติธรรม (Rule of Law)คือการทำงานโดยใช้กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารงานด้วยความ เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ดำเนินการบริหารและพัฒนาบุคลากรตามระเบียบและนโยบายของมหาวิทยาลัย จัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามระเบียบและข้อบังคับ ของการจัดซื้อจัดหา ผ่านกระบวนการต่าง ๆ ตามระเบียบ ขั้นตอนที่มหาวิทยาลัยกำหนดทุกขั้นตอน
9.หลักความเสมอภาค (Equity) คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยกด้านชาย หญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของ บุคคล สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรมและอื่นๆ	ให้ความเสมอภาคต่อบุคลากรทุกคน พร้อมทั้งปฏิบัติกับผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้านเพศ เชื้อชาติศาสนา หรือสถานะของผู้ใช้บริการ
10.หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสีย ประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติ ไม่จำเป็นต้อง	จัดให้มีการประชุมบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อปรึกษาหารือ รวมทั้งพิจารณาข้อคิดเห็นประเด็นต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกัน และให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และนำไปสู่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนและภารกิจของสำนักฯ ยังมีความจำเป็นและสำคัญต่อการดำเนินงาน ดังนั้น สำนักฯ ควรทำอย่างต่อเนื่อง

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 11: คำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)

สถิติผลการดำเนินงานสำนักหอสมุด คู่มือ: https://drive.google.com/drive/folders/1By_Pbv8sCMkR4PRQICcTPGdKpoREyF8A?usp=sharing

สถิติห้องสมุด คู่มือ: <http://library.au.edu/index.php/about/library-statistics>

การประชุมของห้องสมุด คู่มือ: <http://www.library.au.edu/index.php/library-staff-meeting-2020>

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระบบงานภายในของหน่วยงาน

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.2 ระบบงานภายในของหน่วยงาน	5 ข้อ	5 คะแนน

☒	เกณฑ์มาตรฐาน
☒	1 หน่วยงานมีระบบและกลไกในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย ครบทุกภารกิจ
☒	2 หน่วยงานมีระบบและกลไกในการติดตามการดำเนินงานตามภารกิจเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
☒	3 หน่วยงานมีระบบการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานของหน่วยงาน
☒	4 หน่วยงานมีการจัดทำประเมินคุณภาพของบริการในทุกภารกิจหลักและมีผลการประเมินไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
☒	5 หน่วยงานมีการนำผลการประเมินในข้อ 4 ไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

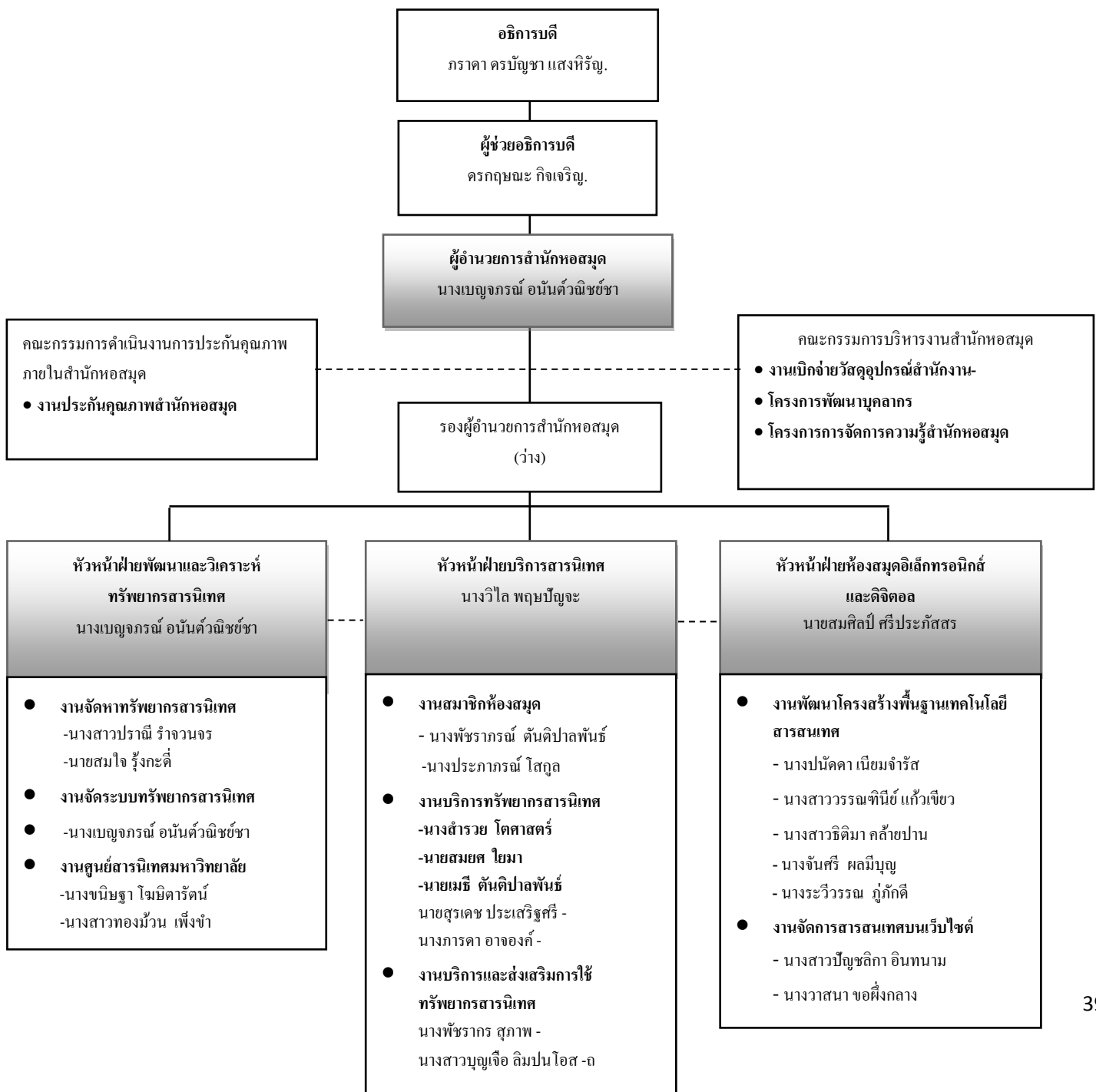
1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงาน

1. หน่วยงานมีระบบและกลไกในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยครบทุกภารกิจ

สำนักฯ มีโครงสร้างองค์กรที่ใช้ในการบริหารจัดการงานภายในที่ชัดเจน การบริหารจัดการงานของสำนักหอสมุด ขึ้นตรงต่อสำนักอธิการบดี อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้ช่วยอธิการบดี มีผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นผู้ดูแลงานทั้ง 3 ฝ่าย มีหัวหน้าฝ่ายดูแลงานอีก 8 งานและนอกเหนือจากงานประจำตามพันธกิจของหน่วยงานแล้ว สำนักฯ ยังมีงานภายใต้คณะกรรมการอีก 2 งาน ดังรายละเอียดที่ปรากฏในแผนภูมิ

แผนภูมิองค์กร (Organization Chart)



2. หน่วยงานมีระบบและกลไกในการติดตามการดำเนินงานตามภารกิจเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

สำนักฯ มีระบบและกลไกในการติดตามการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายและเป็นไปตามโครงสร้างขององค์กร ในกระบวนการทำงานทุกงานมีกระบวนการทำงานและขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน และบุคลากรทุกคนในสำนักฯ จะต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้มอบหมาย (เอกสารหมายเลข 12: คู่มือการปฏิบัติงานสำนักหอสมุด) และต้องเก็บสถิติการทำงาน สรุปผลการดำเนินงานของตนเองทุกเดือน ดังนั้น การปฏิบัติงานจะเป็นไปตามกระบวนการที่สำนักฯ กำหนดไว้ สำนักฯ สามารถติดตามผลการดำเนินงานได้ทั้งในรูปแบบสถิติการทำงานและเรียกดูได้จากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

3. หน่วยงานมีระบบการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานของหน่วยงาน

สำนักฯ มีตารางสรุปผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาว่างานที่สำนักฯ กำหนดไว้ใน ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตาราง

No.	Job/Project	University Strategic Goal Number	Unit Strategic Goal Number	Indicator Number	Achievement		
					Yes	No	WP
1.	ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ						
	Job						
	1.1 งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	SG 2, SG 3, SG 4	SG 1	1.1.1	✓		
	1.2 งานจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ	SG 2	SG 1	-	✓		
	1.3 งานศูนย์สารสนเทศมหาวิทยาลัย	SG 3	SG 1	1.1.2	✓		
Sub-Total Amount					3		
2.	ฝ่ายบริการสารสนเทศ						
	Job						
	2.1 งานสมาชิกห้องสมุด	-	-	-	✓		
	2.2 งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ	-	-	-	✓		
	2.3 งานบริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	-	-	-	✓		
	Project						
	2.4 โครงการห้องสมุดสีเขียว (Green Library)				✓		
	2.5 โครงการส่งเสริมการเรียนรู้นอก				✓		

	ห้องเรียน						
	2.6 โครงการประชาสัมพันธ์บริการและ การใช้ทรัพยากรสารสนเทศผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ (Social Media)				✓		
Sub-Total Amount					6		
3.	ฝ่ายห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัล						
	Job						
	3.1 งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ	SG 4	SG 2	2.1.1, 2.1.2	✓		
	3.2 งานจัดการสารสนเทศบนเว็บไซต์	SG 4	SG 2	2.2.1	✓		
	3.3 งานดูแลบำรุงรักษาระบบ/โปรแกรม เพื่อการพัฒนาระบบห้องสมุด อิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัล	SG 3	SG 2	2.1.1, 2.1.2, 2.2.1	✓		
	Project						
	3.4 โครงการจัดซื้อเครื่องมือสร้างสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ (PUB HTML5)					✓	
	3.5 โครงการปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบ การนำเสนอข้อมูลบนเว็บไซต์ของ สำนักหอสมุด				✓		
	3.6 โครงการพัฒนางานบริการและ ส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดบนมือถือ (Mobile Application)					✓	
	3.7 โครงการพัฒนาและปรับปรุงระบบ คลังปัญญามหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ (AU-IR)						✓
Sub-Total Amount					4	2	1
4.	คณะกรรมการบริหารงานสำนักหอสมุด						
	Job						
	4.1 งานเบิก-จ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน	SG 3	-	-	✓		
	Project						
	4.2 โครงการพัฒนาบุคลากร				✓		
	4.3 โครงการการจัดการความรู้ สำนักหอสมุด				✓		
Sub-Total Amount					3		

5.	คณะกรรมการดำเนินงานประกัน คุณภาพภายในสำนักหอสมุด						
	Job						
	5.1 งานการประกันคุณภาพ สำนักหอสมุด	SG 1	-	-	✓		
	Sub-Total Amount				1		
	Total Amount				17	2	1

4. หน่วยงานมีการจัดทำการประเมินคุณภาพของบริการในทุกภารกิจหลักและมีผลการประเมินไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

สำนักฯ มีการจัดทำการประเมินคุณภาพของบริการในทุกภารกิจหลัก ด้วยวิธีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2562 จำแนกเป็นด้าน 5 ต่าง ๆ ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านบริการสารสนเทศ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ผลการประเมินโดยภาพรวมจากการให้บริการผู้ใช้พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.02 หรือมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” โดยทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก ดังนี้ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.74 2) ด้านบริการ/ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย 4.02 3) สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.90 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยที่ 3.77 และ 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยที่ 4.43 (เอกสารหมายเลข 4: สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2562)

5. หน่วยงานมีการนำผลการประเมินในข้อ 4 ไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน

สำนักฯ ได้นำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ดังปรากฏรายละเอียดในตาราง

เรื่อง	สิ่งที่ดำเนินการ
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	
1) ต้องการหนังสือฉบับปีพิมพ์ใหม่ๆ ในสาขาวิชาต่างๆ โดยเฉพาะด้าน ELT (English Language Teaching), Psychological counselling เป็นต้น	สำนักฯ ได้ประสานงานไปยังบัณฑิตวิทยาลัยมนุษยศึกษา เพื่อประสานงานในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศด้านจิตวิทยา ด้านภาษาศาสตร์ ส่วนตำรา/หนังสือเรียนทั่วไป สำนักฯ ได้ประสานงานกับศูนย์หนังสือของมหาวิทยาลัย เพื่อดำเนินการจัดหาตำรา/หนังสือเรียนทั่วไป ตามสาขาวิชาที่เปิดสอน

2) ต้องการทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ สาขาวิชา ELT (English Language Teaching) กับ Applied Linguistics เป็นต้น	สำนักฯ มีนโยบายหลักในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทออนไลน์ เข้ามาให้บริการ และผู้ให้บริการสามารถร้องขอให้ห้องสมุดจัดหารายการใดๆ ตามความต้องการได้ ผ่านช่องทางต่างๆ ที่ห้องสมุดให้บริการ
ด้านการบริการ	
1) ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิด-ปิดทำการ ห้องสมุดออกไปจากเวลาเดิม และโดยเฉพาะช่วงสอบปลายภาค อยากให้เปิด 24 ชั่วโมง	สำนักฯ ได้เปิดจุดบริการเพิ่มขึ้นที่ชั้น 4 ของสำนักหอสมุด วิทยาเขตหัวหมาก เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ต้องการใช้พื้นที่ในการศึกษา ค้นคว้า วิจัย โดยขยายเวลาเปิดดำเนินการไปจนถึง 21.00 น.
2) ต้องการให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดให้การอบรม และให้ความรู้ในการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ และเครื่องมือการทำวิจัย	สำนักฯ ได้จัดตารางการอบรม และแนะนำการใช้เครื่องมือการทำวิจัยและการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถนัดหมายกับบรรณารักษ์ล่วงหน้าได้ และสามารถนัดหมายได้หลากหลายช่องทาง เช่น อีเมล, แอปพลิเคชัน Line, โทรศัพท์ หรือผู้ให้บริการสามารถเข้ามาปรึกษาได้โดยตรงที่ห้องสมุดทั้ง 2 วิทยาเขต เนื่องจากสำนักฯ ได้จัดเตรียมบรรณารักษ์ไว้บริการตลอดเวลา สำนักฯ มีกิจกรรมให้ความรู้ในการใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ และการทำวิจัยตามความต้องการของผู้ใช้บริการทุกปีการศึกษา เช่น E-books, E-journal, Online databases และเครื่องมือช่วยในการทำวิจัย ได้แก่ EndNote และ Turnitin ทั้งรายบุคคล และรายกลุ่มอย่างต่อเนื่อง
3) อยากให้ขยายระยะเวลาการยืมหนังสือเพิ่มให้มากขึ้น	สำนักฯ ได้ปรับระเบียบการยืมหนังสือของผู้ใช้แต่ละประเภทได้อย่างเหมาะสม ดังนี้ - นักศึกษาปริญญาตรี ยืมได้ 10 เล่ม/7 วัน - นักศึกษามหาบัณฑิตศึกษา ยืมได้ 15-20 เล่ม/14 วัน - อาจารย์ ยืมได้ 30 เล่ม/30 วัน

	- เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ยืมได้ 10 เล่ม/30 วัน จากระเบียบการยืมผู้ใช้สามารถยืมใช้ต่อ (Renew) ได้ อีก 2 ครั้ง จึงนับว่าจำนวนที่มากพอสำหรับการศึกษาค้นคว้า และเพื่อเป็นการแบ่งปันกับผู้อื่นให้สามารถยืมต่อได้ด้วย
4) การค้นหาหนังสือบนชั้นขาค หาไม่ค่อยเจอ	สำนักฯ ทำการจัดชั้นหนังสือใหม่ โดยการนำหนังสือปีพิมพ์ใหม่ๆ มาจัดให้บริการที่ชั้นแรกของแต่ละวิทยาเขต ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวกในการหยิบใช้ โดยจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการสืบค้นข้อมูล (OPAC) ใกล้เคียงชั้นหนังสือ และมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำชั้นที่สามารถช่วยเหลือการค้นหาหนังสือได้
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก	
1) ต้องการลิฟท์โดยสารขึ้น-ลงชั้น 5 สำนักหอสมุด วิทยาเขตสุวรรณภูมิ	ด้วยการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมในมหาวิทยาลัย เพื่อสังคม สำนักฯ จัดให้มีลิฟท์โดยสารขึ้นลง-ที่ชั้น 4 เพื่อความสะดวกของนักศึกษาโดยรวมที่ต้องการใช้บริการที่ชั้น 2-3 ด้วย เพราะฉะนั้นชั้น 4 จึงเป็นชั้นที่เหมาะสมในการโดยสารขึ้นลง-ในอาคารของห้องสมุด อีกประการในการอำนวยความสะดวก นักศึกษาสามารถขึ้น-ลงได้ตั้งแต่ชั้น Plaza, Lobby ได้เลย
2) ต้องการห้องค้นคว้า วิจัยเฉพาะกลุ่ม	สำนักฯ ได้จัดห้องค้นคว้า วิจัยกลุ่มเพิ่มขึ้นในห้องสมุด ทั้ง 2 วิทยาเขต จำแนกเป็นวิทยาเขตสุวรรณภูมิ 7 ห้อง และวิทยาเขตหัวหมาก 12 ห้อง เพื่อรองรับความต้องการและกับพฤติกรรมของนักศึกษาในยุคปัจจุบันที่พึงพอใจในการอยู่ร่วมกันหรือทำงานเป็นกลุ่ม
3) ควรปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมห้องสมุดให้ดูทันสมัยมากขึ้น	สำนักฯ ได้ปรับภูมิทัศน์ภายในห้องสมุดทั้ง 2 วิทยาเขต โดยการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อตกแต่งภายในห้องสมุดให้มีบรรยากาศ ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การจัดโซนและมุมต่างๆ จัดชั้นหนังสือใหม่ รวมทั้งเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก

4) อยากให้มีร้านกาแฟและขนมชั้นล่างของห้องสมุด	สำหรับร้านกาแฟและขนมที่ให้บริการในห้องสมุด ยังอยู่ในการศึกษาความเป็นไปได้ และพิจารณาถึงความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมว่าจำเป็นหรือไม่ เนื่องจากบริเวณใกล้เคียงห้องสมุด มหาวิทยาลัยได้จัดหาร้านค้าต่างๆ ให้บริการนักศึกษาอยู่แล้ว
ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด	
1) ระบบการสืบค้นข้อมูลห้องสมุดทั้งเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน ได้ผลการสืบค้นช้า และไม่ตรงกับสิ่งที่ต้องการ	ปีการศึกษา 2562 สำนักฯ จัดทำโครงการ 2 โครงการคือ โครงการปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบการนำเสนอข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด และโครงการพัฒนางานบริการและส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดบนมือถือ (Mobile Application) เพื่อปรับปรุงและพัฒนาทั้งระบบการสืบค้นผ่านทางเว็บไซต์และแอปพลิเคชันบนมือถือ ซึ่งบางโครงการยังอยู่ระหว่างการดำเนินการปรับปรุงระบบ

ข้อเสนอแนะ

สำนักฯ ต้องติดตามผลการดำเนินงานและประเมินคุณภาพของงานบริการอย่างต่อเนื่อง

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 4: สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
ปีการศึกษา 2562

เอกสารหมายเลข 12: คู่มือการปฏิบัติงานสำนักหอสมุด

สถิติผลการดำเนินงานสำนักหอสมุด คู่มือ: https://drive.google.com/drive/folders/1By_Pbv8sCMkR4PRQICcTPGdKpoREyF8A?usp=sharing

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินงาน การบริหารและการตัดสินใจ	5 ข้อ	5 คะแนน

☒	เกณฑ์มาตรฐาน
☒	1 หน่วยงานมีการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน โดยมีบัญชีรายการข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้
☒	2 หน่วยงานมีระบบและกลไกในการจัดเก็บข้อมูลทั้งในรูปแบบเอกสารหรือระบบสารสนเทศที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็ว
☒	3 หน่วยงานมีระบบและกลไกในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
☒	4 หน่วยงานสามารถส่งข้อมูลที่ต้องใช้ในการจัดทำประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และทันเวลาที่กำหนด
☒	5 หน่วยงานมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูล 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

1.หน่วยงานมีการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน โดยมีบัญชีรายการข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้
--

สำนักฯ มีระบบการจัดเก็บข้อมูล และสารสนเทศในการดำเนินงานของทุกฝ่ายและครอบคลุมทุกภารกิจโดยมีการเก็บประจำทุกเดือนอย่างต่อเนื่อง ด้วยโปรแกรมสำนักงาน Microsoft Excel, Microsoft Word ที่สามารถตรวจสอบได้

โดยจัดเก็บอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำงาน (Local) และใน [Google drive \(Cloud computing\)](#) สำนักฯ ได้ออกแบบเว็บไซต์ห้องสมุดที่นำเสนอจำนวนทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดทั้งหมดและจำแนกเป็นรายละเอียดกันสำนักฯ ได้นำเสนอสถิติการให้บริการของห้องสมุด (Library Statistics) ไว้บนเว็บไซต์ห้องสมุด ทั้งนี้เพื่อรายงานความก้าวหน้าของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศและสถิติการให้บริการของห้องสมุด (สถิติห้องสมุด คู่มือ :

<http://library.au.edu/index.php/about/library-statistics>)

2.หน่วยงานมีระบบและกลไกในการจัดเก็บข้อมูลทั้งในรูปแบบเอกสารหรือระบบสารสนเทศ ที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็ว

สำนักฯ ได้นำระบบสารสนเทศห้องสมุดมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อการบริหารและการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ได้รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB, ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU-IR) รวมทั้งฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ ที่ห้องสมุดให้บริการ ซึ่งสามารถทำการจัดเก็บ สืบค้น การออกรายงานผลการดำเนินงาน (Report) ที่สามารถนำออกมาตรวจสอบได้โดยตรงจากระบบ (ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB คู่มือ:

<http://www.aulibrary.au.edu/elib>) และระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU-IR) คู่มือ: <http://repository.au.edu/>)

3. หน่วยงานมีระบบและกลไกในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

สำนักฯ มีระบบและกลไกในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของทั้ง 3 ระบบ ประกอบด้วย ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB, ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU-IR) และโปรแกรมห้องสมุดมือถือ (Mobile Library Application) โดยมีลำดับชั้นการทำงาน ซึ่งจะมีผู้ควบคุมงานทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกลำดับหนึ่ง และการเข้าระบบในการทำงานแต่ละครั้งจะต้องผ่านการ log in ด้วยการใส่รหัสประจำตัวเข้าระบบก่อนทุกครั้ง เพื่อเป็นการป้องกัน รักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ นอกจากนี้ข้อมูลในระบบต่าง ๆ จะมีการสำรองข้อมูล (Backup) ของระบบ และรายงานการใช้พื้นที่การจัดเก็บข้อมูล (Storage) ประจำทุกเดือน โดยสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) (เอกสารหมายเลข 13: รายงาน Library Server Storage)

4.หน่วยงานสามารถส่งข้อมูลที่ต้องใช้ในการจัดทำประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และทันเวลาที่กำหนด

สำนักฯ ได้จัดทำข้อมูลที่ต้องใช้ในการจัดทำประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย และส่งให้กับ สำนักรองอธิการบดีฝ่ายนโยบาย แผน และการประกันคุณภาพ ประกอบด้วย 1) แผนบริหารความเสี่ยง 2) แผนปรับปรุงการดำเนินงาน 3) IQA Data (1. ตัวบ่งชี้ ที่ 2.1 ระบบและกลไกการบริหารและพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ 2. ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ 3. จำนวนทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด 4. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด) 4) รายงานประจำปี 5) รายงานการจัดการความรู้ และ 6) รายงานการประเมินตนเอง

5.หน่วยงานมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ข้อมูลและนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน

สำนักฯ มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุดทั้ง 3 ระบบ ประกอบด้วย ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB, ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU-IR) และโปรแกรมห้องสมุดมือถือ (Mobile Library Application) ผลการสำรวจพบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด อยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยที่ 3.77 (เอกสารหมายเลข 13 : การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2562) และในปีการศึกษา 2562 นี้ สำนักฯ ได้นำเครื่องมือการสำรวจแบบออนไลน์ คือ Google Form มาใช้ดำเนินการสำรวจในครั้งนี้ และในขณะเดียวกัน สำนักฯ ได้นำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน โดยในปีการศึกษา 2563 สำนักฯ มีแผนที่จะปรับปรุงการทำงานของทั้ง 3 ระบบ ดังนี้

1. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB เพิ่มการแสดงผลรายงานการยืมระหว่างวิทยาเขต
2. ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU-IR) จะเปลี่ยนระบบใน Version ที่สูงขึ้น ให้สามารถจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบลัดติมีเดียได้
3. ห้องสมุดมือถือ (Mobile Library Application) จะร่วมมือกับคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีพัฒนาการใช้งานเพิ่มขึ้น 1 Feature

ข้อเสนอแนะ

การติดตามประเมินผลระบบสารสนเทศมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของสำนักฯ ดังนั้น สำนักฯ ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 1: รายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2562

เอกสารหมายเลข 9: รายงานประจำปี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2562

เอกสารหมายเลข 4: การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2562

เอกสารหมายเลข 13: รายงาน Library Server Storage

เอกสารหมายเลข 14: แผนบริหารความเสี่ยง สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2563

เอกสารหมายเลข 15: แผนปรับปรุงการดำเนินงาน

เอกสารหมายเลข 16: ตัวบ่งชี้ ที่ 2.1 ระบบและกลไกการบริหารและพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์

เอกสารหมายเลข 17: ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

เอกสารหมายเลข 18: จำนวนทรัพยากร สารนิเทศห้องสมุด

เอกสารหมายเลข 19: รายงานการจัดการความรู้

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

ผลลัพธ์

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

☒	เกณฑ์มาตรฐาน
☒	1 หน่วยงานมีการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
☒	2 หน่วยงานมีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
☒	3 หน่วยงานมีระบบการสร้างแรงจูงใจ ให้บุคลากรนำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ
☒	4 หน่วยงานมีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรตามเป้าหมายที่กำหนด
☒	5 หน่วยงานมีการนำผลการประเมินในข้อ 4 มาปรับปรุงแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน

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

1. หน่วยงานมีการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

สำนักฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร โดยถือว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าเป็นรากฐานสำคัญต่อการสร้างความเข้มแข็งอย่างยั่งยืนให้กับองค์กร ดังนั้น สำนักฯ จึงมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่สนับสนุนการดำเนินงาน โดยยึดหลักการบริหารและการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของมหาวิทยาลัย มาเป็นกรอบและทิศทางในการกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ดังนั้น การ

บริหารและพัฒนาบุคลากรเป็นภารกิจสำคัญที่สำนัฯ จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง อันเนื่องมาจากภารกิจหลักของสำนัฯ คือ การให้บริการ ซึ่งในการบริการนั้น สำนัฯ จะต้องเผชิญกับปัญหาทุรูปแบบและไม่สามารถคาดเดาได้ว่าผู้ให้บริการแต่ละคนต้องการอะไร ดังนั้น บุคลากรของสำนัฯ จะต้องเตรียมพร้อมตลอดเวลา และในขณะเดียวกันก็มีความจำเป็นที่ต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ในการพัฒนาบุคลากร สำนัฯ ได้นำยุทธศาสตร์ที่ 3 สำนัฯ จะส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง มาเป็นแนวทางในการบริหารและพัฒนาบุคลากร การพัฒนาบุคลากรของสำนัฯ จึงได้กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในประเด็นนี้ไว้ 3 ข้อ คือ 1) บุคลากรทุกคนจะได้เข้าร่วมการอบรม ประชุม สัมมนาและศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย 2) บุคลากรทุกคนจะได้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรที่จัดโดยมหาวิทยาลัย 3) สร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร (เอกสารหมายเลข 7: แผนกลยุทธ์ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, หน้า 13)

2. หน่วยงานมีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด

สำนัฯ มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด ด้วยวิธีการจัดทำโครงการการจัดการความรู้ และโครงการพัฒนาบุคลากร (เอกสารหมายเลข 8: แผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) ปีการศึกษา 2562, หน้า 67 และ 69) เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้ ในการพัฒนาบุคลากร สำนัฯ ได้ดำเนินการตามโครงการการจัดการความรู้และโครงการพัฒนาบุคลากร โดยดำเนินการตามกิจกรรมที่กำหนดไว้ในโครงการทั้ง 2 โครงการ ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตาราง

ลำดับที่	รายการ	กิจกรรม	เป้าหมาย	หน่วยนับ
1	โครงการการจัดการความรู้	1. จัดประชุม-เสวนาแลกเปลี่ยน เรียนรู้	1) จำนวนเรื่องขององค์ความรู้หรือภูมิปัญญาที่นำไปใช้ประโยชน์ 2) จำนวนครั้งของการประชุมเชิงปฏิบัติการหรือการจัดประชุมร่วมกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ 3) ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการจัดการความรู้	1 เรื่อง 1 ครั้ง ≥ 3.51
2	โครงการพัฒนาบุคลากร	1. ส่งบุคลากรของสำนัฯ เข้าประชุม / สัมมนา / อบรม / ศึกษาดูงาน กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก	1) ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมการอบรม ประชุม สัมมนาและศึกษาดูงาน ทั้งภายในและภายนอก	100

		2. คัดเลือกและส่งบุคลากร เข้ารับรางวัลกับมหาวิทยาลัย	2) ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วม กิจกรรมเพื่อการส่งเสริมและ พัฒนาบุคลากรที่จัดโดย มหาวิทยาลัย 3) จำนวนของบุคลากรที่ได้รับ รางวัลเสริมสร้างขวัญและ กำลังใจ	100 1
--	--	---	---	--

จะเห็นได้ว่า การจัดทำกิจกรรมทั้ง 2 โครงการ บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ส่งผลให้บุคลากรของสำนักฯ ได้รับการพัฒนาตนเองและมีศักยภาพในการทำงาน ดังเช่น ผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2562 ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ 4.43 (เอกสารหมายเลข 4: สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2562)

3.หน่วยงานมีระบบการสร้างแรงจูงใจ ให้บุคลากรนำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างเต็มศักยภาพ

ได้มีระบบการสร้างแรงจูงใจ ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ด้วยวิธีการสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในสำนักฯ ทุกครั้งที่จะเริ่มดำเนินงานใหม่ สำนักฯ จะประชุมกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เพื่อคิดและตกลงร่วมกัน (การประชุมของห้องสมุด ดูที่: <http://www.library.au.edu/index.php/library-staff-meeting-2020>) พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรทุกคนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง ทำให้ทุกคนรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันจะทำให้ผลลัพธ์ของงานบรรลุเป้าหมายที่ดีกว่าการทำงานคนเดียว นอกจากนี้ในกระบวนการทำงานสำนักฯ ยังให้อำนาจในการตัดสินใจกับบุคลากรทุกคน ซึ่งการให้อำนาจในการตัดสินใจทำให้คนทำงานมีความรับผิดชอบในการทำงานของตน และทำให้รู้สึกผูกพันกับงาน และเกิดความท้าทาย งานจะไม่น่าเบื่อและเกิดการพัฒนาตนเอง สร้างความผูกพัน เหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน สร้างบรรยากาศในการทำงานให้ไม่เครียด พัฒนาศักยภาพของคนในทีม สร้างโอกาสการเติบโตจากภายใน เป็นต้น และเนื่องจากงานหลักของสำนักฯ คืองานบริการโดยใช้ทรัพยากรสารสนเทศเป็นสื่อในการบริการ ดังนั้น บุคลากรมีความสำคัญต่อองค์กร และการพัฒนาบุคลากรจึงมีความจำเป็นและต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง

4. หน่วยงานมีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรตามเป้าหมายที่กำหนด

สำนักฯ มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตาราง

โครงการ	วัตถุประสงค์	ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
โครงการจัดการความรู้สำนักหอสมุด	1. เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ของบุคลากรในสำนักหอสมุดให้มีการพัฒนาความรู้เพิ่มยิ่งขึ้น	1. จำนวนเรื่องขององค์ความรู้หรือภูมิปัญญาที่นำไปใช้ประโยชน์	1. 1 เรื่อง	สำนักฯ ได้ดำเนินการจัดการความรู้ 1 เรื่อง คือ เทคนิคการติดตั้ง Proxy ในการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์นอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย สำหรับอุปกรณ์สื่อสาร สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต
	2. เพื่อรวบรวมแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการปฏิบัติงาน ทำให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น	2. จำนวนครั้งของการประชุมเชิงปฏิบัติการหรือการจัดประชุมร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้	2. 1 ครั้ง	สำนักฯ จะปรึกษาหารือร่วมกัน เพื่อดำเนินการจัดการความรู้ทุกปีการศึกษา ซึ่งในปีการศึกษานี้ สำนักฯ ได้รวบรวมประเด็นคำถามที่มีผู้เข้ามาถามมากที่สุด และประเด็นที่ผู้ให้บริการมีปัญหามากที่สุด คือ ประเด็นการติดตั้ง Proxy ดังนั้น สำนักฯ จึงได้นำประเด็นนี้ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) พร้อมทั้งนำขึ้นเว็บไซต์ของการจัดการความรู้ของสำนักฯ
		3. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการจัดการความรู้	3. ≥ 1	ผลการสำรวจความพึงพอใจในการจัดการความรู้สำนักหอสมุด ของบุคลากรต่อการจัดการ

				ความรู้ได้คะแนนในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรได้รับประโยชน์
โครงการพัฒนาบุคลากร	1. เพื่อให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเองโดยการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	1. ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมการอบรม ประชุม สัมมนาและศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอก	1. 100%	1. บุคลากรทุกคน ได้รับการเข้าร่วมการอบรม ประชุม สัมมนาและศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอกตามสายงานและตามกลุ่มที่สำนักฯ กำหนดไว้
	2. พัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรโดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	2. ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรที่จัดโดยมหาวิทยาลัย	2. 100%	2. บุคลากรทุกคนได้เข้ารับการสัมมนาที่จัดโดยมหาวิทยาลัยอย่างครบถ้วน
	3. เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร	3. จำนวนของบุคลากรที่ได้รับรางวัลเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ	3. ≥ 1	บุคลากรของสำนักฯ 1 คน ได้รับรางวัล Staff of the Year Award

จากการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรของสำนักฯ พบว่าบุคลากรทั้งสำนักฯ ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่สำนักฯ กำหนดไว้ และในปีการศึกษา 2562 บุคลากรของสำนักฯ ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ทักษะด้านทางด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในกระบวนการพัฒนาบุคลากร สำนักฯ ดำเนินการพัฒนาบุคลากรมาตลอด กล่าวคือ ก่อนที่จะส่งบุคลากรไปพัฒนาในด้านต่างๆ สำนักฯ ได้กำหนดผลลัพธ์ไว้แล้วว่า แต่ละปีการศึกษา สำนักฯ จะพัฒนาบุคลากรด้านใดบ้างและพัฒนาใครบ้าง จะเห็นได้ว่า เมื่อปีการศึกษานี้ สำนักฯ ได้ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการอบรมการจัดทำเว็บไซต์ โดยมีการส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง ส่งเข้ารับการอบรมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยจนกระทั่งเกิดความชำนาญการ และขณะนี้บุคลากรของสำนักฯ จำนวน 3 คน (นางสาววรรณกนิษฐ์ แก้วเขียว นางสาวปัญชลิกา อินทนามและนางวาสนา ขอผึ่งกลาง) สามารถทำงานทางด้านการจัดการข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักฯ

5. หน่วยงานมีการนำผลการประเมินในข้อ 4 มาปรับปรุงแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน

จากกรณีที่สำนักฯ ได้ทำกิจกรรมการจัดการความรู้ครั้งที่ 1/2562 เรื่อง “เทคนิคการติดตั้ง Proxy ในการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์นอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยสำหรับอุปกรณ์สื่อสารสมาร์ทโฟน – แท็บเล็ต” และมีการประเมินความพึงพอใจในการจัดการความรู้ สำนักหอสมุด ในครั้งนี้ปรากฏว่า โดยภาพรวมพบว่ามี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.31 หรือมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อจำแนกตามรายชื่อ ทั้ง 5 ข้อในทุก ข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อ จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่าการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.46 รองลงมาคือ หัวข้อหรือ ประเด็นการจัดการความรู้ของของสำนักฯ กับความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดการความรู้ของสำนักฯ มีค่าเฉลี่ย เท่ากันที่ 4.31 และเป้าหมายการจัดการความรู้ของสำนักฯ กับเว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักฯ มีค่าเฉลี่ย เท่ากันที่ 4.23 ตามลำดับ (ผลการประเมินความพึงพอใจในการจัดการความรู้ในสำนักหอสมุด ดูที่: <http://library.au.edu/images/pdf/KM/13-3-2019.pdf>)

ข้อเสนอแนะ

สำนักฯ จะต้องปรับโครงการและกิจกรรมในแผนกลยุทธ์ให้ตอบยุทธศาสตร์มากยิ่งขึ้น

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 4: สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
ปีการศึกษา 2562

เอกสารหมายเลข 7: แผนกลยุทธ์ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, หน้า 13

เอกสารหมายเลข 8: แผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) ปีการศึกษา 2562, หน้า 67 และ 69

การประชุมของห้องสมุด ดูที่: <http://www.library.au.edu/index.php/library-staff-meeting-2020>

ผลการประเมินความพึงพอใจในการจัดการความรู้ในสำนักหอสมุด ดูที่: <http://library.au.edu/images/pdf/KM/13-3-2019.pdf>

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณสำหรับหน่วยงานสนับสนุน

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.5 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณสำหรับ หน่วยงานสนับสนุน	5 ข้อ	5คะแนน

☒	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

1. หน่วยงานมีการจัดทำงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปี โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน

สำนักฯ จะจัดทำงบประมาณประจำปีทุกปีการศึกษา ในการจัดทำงบประมาณประจำปีสำนักฯ ได้นำผลการดำเนินงานที่ได้นำเสนอไว้ในรายงานประจำปีมาทบทวนทุกครั้ง (เอกสารหมายเลข 9: รายงานประจำปี สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2562) ทั้งนี้ ก่อนที่จะดำเนินการจัดทำ ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำ ASAP เนื่องจากในการปฏิบัติงานสำนักฯ จะต้องนำงานประจำตามพันธกิจและโครงการมานำเสนอใน ASAP ซึ่งในการปฏิบัติงาน ทุกงานและโครงการจะมีบุคลากรในสำนักฯ เป็นผู้รับผิดชอบตามภาระหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายตามโครงสร้างขององค์กร

2. หน่วยงานมีการบริหารจัดการงบประมาณประจำปีตามแผนปฏิบัติการประจำปี
--

สำนักฯ มีการบริหารจัดการงบประมาณประจำปีตามแผนปฏิบัติการประจำปี ในแผนดังกล่าว สำนักฯ ได้นำเสนองานประจำตามพันธกิจ โครงการประจำตามพันธกิจ และโครงการตามแผนกลยุทธ์ ตามรูปแบบการจัดทำ ASAP ของมหาวิทยาลัย และในปีการศึกษา 2562 (เอกสารหมายเลข 8: แผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP

(Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) ปีการศึกษา 2562) สำนักฯ ได้จัดสรรงบประมาณไปทั้งหมด 3 งานประจำตามพันธกิจ และ 2 โครงการประจำตามพันธกิจ ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตาราง

รายการ	งบที่ขอประมาณการ (บาท)
1. งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	7,780,700.00
2. งานดูแลบำรุงรักษาระบบ/โปรแกรมห้องสมุด	102,720.00
3. งานเบิก-จ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน	41,600.00
4. โครงการจัดซื้อเครื่องมือสร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (PUB HTMLS)	36,000.00
5. โครงการพัฒนาและปรับปรุงระบบคลังปัญญา	300,200.00
รวม	8,261,220.00

3. หน่วยงานมีการควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการประจำปี

สำนักฯ ได้ควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการประจำปี โดยการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการใช้งบประมาณตามที่ขอ ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตาราง

รายการ	งบที่ขอประมาณการ	งบประมาณที่ใช้ไป	คงเหลือ
1.งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	7,780,700.00	4,290,922.15	3,489,777.85
2.งานดูแลบำรุงรักษาระบบ/โปรแกรมห้องสมุด	102,720.00	102,720.00	0
3.งานเบิก-จ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน	41,600.00	30,204.40	11,395.60
4.โครงการจัดซื้อเครื่องมือสร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (PUB HTMLS)	36,000.00	0	36,000.00
5.โครงการพัฒนาและปรับปรุงระบบคลังปัญญา	300,200.00	0	300,200.00
รวม	8,261,220.00	4,423,846.55	3,837,373.45

จะเห็นได้ว่า ในปีการศึกษา 2562 การดำเนินงานด้านการใช้งบประมาณของสำนักฯ สำนักฯ ได้ใช้งบประมาณไปตามที่ขอ แต่ยังมียังงบประมาณคงเหลืออีก 3,837,373.45 บาท เนื่องจากการจัดสรรงบประมาณของสำนักฯ ส่วนใหญ่ประมาณ 97 เปอร์เซ็นต์เป็นงบประมาณที่ถูกจัดสรรให้กับงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งในปีการศึกษา 2562 สำนักฯ ได้เปลี่ยนวิธีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (การจัดซื้อ การขอบริจาค การแลกเปลี่ยน การบอกรับและต่ออายุ และการผลิตขึ้นเอง) ด้วยวิธีการดังนี้

1. รายงานผลการใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้ทุกคนรับทราบ

2. ก่อนที่จะดำเนินการสั่งซื้อ สำนักฯ จะสำรวจความต้องการในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศกับทุกคณะ
3. ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ ใช้ในปริมาณน้อยจะขอความร่วมมือกับคณะด้วยวิธีการทบทวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
4. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น
5. จัดหาตามคำร้องขอเป็นกรณี (Case by Case)
6. เข้าร่วมภาคี ด้วยการร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
7. เปลี่ยนวิธีการให้บริการสารสนเทศ ด้วยการค้นข้อมูลหรือสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการในเบื้องต้นให้กับผู้ใช้
8. ทรัพยากรที่เป็น Open Access นำมาให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. หน่วยงานมีการประเมินผลงานประจำปี

สำนักฯ มีการประเมินผลการใช้งบประมาณทุกปีการศึกษา โดยได้นำงานประจำตามพันธกิจและโครงการประจำตามพันธกิจ และ โครงการตามแผนกลยุทธ์มาประเมินความสำเร็จของการดำเนินงาน โดยตรวจสอบให้เป็นไปตาม KPI ที่ตั้งไว้ ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตาราง

The AU Library
Summary of Job Performance
Academic Year 2019

Job No.	Job Title	Achievement Indicators	Results		Completion	Achievement	Achievement				
			Target	Actual		Yes	No	WP	Problems encountered	Improvement Plan	
1.1	งานจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศ	1. ร้อยละของจำนวนทรัพยากร สารสนเทศ ที่จัดหาเข้ามาสอดคล้อง กับหลักสูตรการเรียนการสอน	1.1 100%	1.1 100%	1 ส.ค. 62- 31 พ.ค. 63	✓					
		2. ร้อยละของจำนวน ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามา ตรงกับความต้องการของผู้ใช้	1.2 100%	1.2 100%		✓					
1.2	งานจัดระบบ ทรัพยากรสารสนเทศ	1. จำนวนของทรัพยากรสารสนเทศ ที่จัดระบบแล้วต้องถูกบันทึก รายการทาง บรรณานุกรมใน ระบบการจัดทำรายการ (Cataloging Module)	1.1 ทุกรายการ	1.1 ทุกรายการ	1 ส.ค. 62- 31 พ.ค. 63	✓					
		2. จำนวนของทรัพยากรสารสนเทศ ที่ส่งให้งานบริการสารสนเทศต้อง พร้อม ให้บริการ	1.2 ทุกรายการ	1.2 ทุกรายการ		✓					

Job No.	Job Title	Achievement Indicators	Results		Completion	Achievement	Achievement				
			Target	Actual		Yes	No	WP	Problems encountered	Improvement Plan	
1.3	งานศูนย์สารสนเทศมหาวิทยาลัย	1. ร้อยละขององค์ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษามหาวิทยาลัย ได้รับการบันทึกลงในระบบคลัง ปัญญา มหาวิทยาลัย	1.1 100%	1.1 100%	1 ส.ค. 62- 31 พ.ค. 63	✓					
		2. จำนวนของความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษามหาวิทยาลัยที่สำนักฯ จัดหาเข้ามาได้รับการเผยแพร่ผ่านระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัย	1.2 ทุกรายการ	1.2 ทุกรายการ		✓					
		3. ผู้ใช้สามารถค้นองค์ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษามหาวิทยาลัย ได้ตลอด	1.3 24 ชั่วโมง	1.3 24 ชั่วโมง		✓					
2.1	งานสมาชิกห้องสมุด	1. จำนวนครั้งของการปรับปรุงข้อมูลสมาชิกห้องสมุดให้เป็นปัจจุบันต่อปี	1.1 2 ครั้ง	1.1 2 ครั้ง	ส.ค. 62 และ ม .ค.63	✓					

Job No.	Job Title	Achievement Indicators	Results		Completion	Achievement	Achievement				
			Target	Actual		Yes	No	WP	Problems encountered	Improvement Plan	
2.2	งานบริการ ทรัพยากรสารสนเทศ	1. ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการ	1.1 ทุกรายการ	1.1 100%	1 ส.ค. 62- 31 พ.ค. 63	✓					
		2. ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาต้องทันเวลากับการใช้งาน	1.2 ทุกรายการ	1.2 100%		✓					
2.3	งานบริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด	1. จำนวนของกิจกรรมที่สนับสนุนการเรียนรู้ของคณาจารย์และ นักศึกษา	1.1 ≥ 5 กิจกรรม	1.1 5 กิจกรรม	1 ส.ค. 62- 31 พ.ค. 63	✓					
		2. จำนวนของช่องทางประชาสัมพันธ์กิจกรรมการบริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากร สารนิเทศ	1.2 ≥ 5 ช่องทาง	1.2 5 ช่องทาง		✓					
3.1	งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักหอสมุด	1.1 ค่าเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3.51	1.1 ค่าเฉลี่ย 3.90	1 ส.ค. 62- 31 พ.ค. 63	✓					

Job No.	Job Title	Achievement Indicators	Results		Completion	Achievement	Achievement			
			Target	Actual		Yes	No	WP	Problems encountered	Improvement Plan
		2. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มี ต้องงานโครงสร้างพื้นฐานทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศของ สำนักหอสมุด	1.2 ค่าเฉลี่ยไม่ ต่ำกว่า 3.51	1.2 ค่าเฉลี่ย 3.95		✓				
		3. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศ องค์ความรู้และภูมิ ปัญญาซึ่งเป็นผลงานของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการและนักศึกษา มหาวิทยาลัย	1.3 ได้ทุกที่ทุก เวลา	1.3 ได้ทุกที่ทุก เวลา	1 ส.ค. 62- 31 พ.ค. 63	✓				
3.2	งานจัดการสารสนเทศบน เว็บไซต์	1. ร้อยละของข้อมูล ข่าวสารที่นำขึ้น เว็บไซต์ต้องครบถ้วนและถูกต้อง	1.1 100%	1.1 100%	1 ส.ค. 62- 31 พ.ค. 63	✓				
3.3	งานดูแลบำรุงรักษาระบบ/ โปรแกรมห้องสมุด	1. จำนวนของระบบโปรแกรมที่ได้/ ดำเนินการบำรุงรักษา	1.1 3 ระบบ/ โปรแกรม	1.1 100%	1 ส.ค. 62- 31 พ.ค. 63	✓				
4.1	งานเบิก-จ่ายวัสดุอุปกรณ์ สำนักงาน	1. มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในการ ปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ	1.1 เพียงพอ	1.1 เพียงพอ	1 ส.ค. 62- 31 พ.ค. 63	✓				

Job No.	Job Title	Achievement Indicators	Results		Completion	Achievement	Achievement			
			Target	Actual		Yes	No	WP	Problems encountered	Improvement Plan
		2.ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มี ต้องงานโครงสร้างพื้นฐานทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศของ สำนักหอสมุด	1.2 ค่าเฉลี่ยไม่ ต่ำกว่า 3.51	1.2 ค่าเฉลี่ย 3.95		✓				
5.1	งานการประกันคุณภาพ สำนักหอสมุด	1. ร้อยละของบุคลากรทุกระดับมี ความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึง ความสำคัญเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ	1.1 100%	1.1 100%	1 ส.ค. 62- 31 พ.ค. 63	✓				
		2. สำนักฯ ได้รับการปรับปรุงผลการ ดำเนินงาน	1.2 ทุกปี การศึกษา	1.2 ทุกปี การศึกษา		✓				

5. หน่วยงานมีการนำผลการประเมินมาใช้ในการวางแผนจัดทำงานงบประมาณในปีถัดไป

สำนักฯ ได้นำงบประมาณที่เกิดขึ้นจริงของทุกงานและโครงการในปีการศึกษา 2561 ซึ่งสำนักฯ ได้ขอ งบประมาณไปรวมทั้งสิ้น 10,254,620.00 บาท และงบประมาณเกิดจริง 8,273,439.38 บาท ดังนั้น ในปีการศึกษา 2562 สำนักฯ จึงได้ของบประมาณ ไปทั้งสิ้น 8,261,220.00 บาท และงบประมาณเกิดจริง 4,423,846.55 บาท ทั้งนี้ ในการดำเนินการจัดทำงานงบประมาณของสำนักฯ สำนักฯ ใช้หลักการของงบประมาณจากการประเมินการใช้ งบประมาณในปีที่ผ่านมา มาดำเนินการของงบประมาณตามที่เกิดขึ้นจริง ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตาราง

ตารางเปรียบเทียบงบประมาณเกิดจริง ปีการศึกษา 2561 และ 2562				
ภารกิจ	รายละเอียด	ปีการศึกษา 2561	ปีการศึกษา 2562	เพิ่ม-ลด
งานประจำ	งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	7,557,167.68	4,290,922.15	-3,266,245.53
	งานจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ	ใช้งบประมาณจากงานเบิกจ่ายฯ	ใช้งบประมาณจากงานเบิกจ่ายฯ	-
	งานศูนย์สารสนเทศ มหาวิทยาลัย	ใช้งบประมาณจากงานเบิกจ่ายฯ	ใช้งบประมาณจากงานเบิกจ่ายฯ	-
	งานสมาชิกห้องสมุด	ใช้งบประมาณจากงานเบิกจ่ายฯ	ใช้งบประมาณจากงานเบิกจ่ายฯ	-
	งานบริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	ใช้งบประมาณจากงานเบิกจ่ายฯ	ใช้งบประมาณจากงานเบิกจ่ายฯ	-
	งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ใช้งบประมาณจากงานเบิกจ่ายฯ	ใช้งบประมาณจากงานเบิกจ่ายฯ	-
	งานจัดการสารสนเทศบนเว็บไซต์	ใช้งบประมาณจากงานเบิกจ่ายฯ	ใช้งบประมาณจากงานเบิกจ่ายฯ	-
	งานดูแลบำรุงรักษาระบบ/โปรแกรมห้องสมุด	688,320.00	102,720.00	-585,600.00
	งานเบิก-จ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน	27,951.70	30,204.40	+2,252.70
	งานการประกันคุณภาพ สำนักหอสมุด	ใช้งบประมาณจากงานเบิกจ่ายฯ	ใช้งบประมาณจากงานเบิกจ่ายฯ	-
โครงการในงานประจำ	โครงการพัฒนาระบบการแสดงผลมัลติมีเดีย	ไม่ได้ดำเนินการ	ไม่มีโครงการนี้	-
	โครงการจัดซื้อเครื่องมือสร้างสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (PUB HTMLS)	ไม่มีโครงการนี้	ไม่ดำเนินการไม่ เป็นไปตามข้อตกลง	-
	โครงการห้องสมุดมือถือ (Mobile Library)	ไม่มีโครงการนี้	ใช้งบประมาณจากงานเบิกจ่ายฯ	-

	โครงการพัฒนาและปรับปรุงระบบคลัง ปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU-IR)	ไม่มีโครงการนี้	อยู่ระหว่างดำเนินการ	-
โครงการตามแผน กลยุทธ์	โครงการพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด	ใช้งบประมาณจากงาน เบิกจ่ายฯ	ไม่มีโครงการนี้	-
	โครงการปรับภูมิทัศน์ของสำนักหอสมุด	ใช้งบประมาณจากงาน เบิกจ่ายฯ	ไม่มีโครงการนี้	-
	โครงการส่งเสริมการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ในงานบริการของ ห้องสมุด	ใช้งบประมาณจากงาน เบิกจ่ายฯ	ไม่มีโครงการนี้	-
	โครงการความร่วมมือระหว่างห้องสมุด และคณะ	ใช้งบประมาณจากงาน เบิกจ่ายฯ	ไม่มีโครงการนี้	-
	โครงการบรรณารักษ์ช่วยนักวิจัย	ใช้งบประมาณจากงาน เบิกจ่ายฯ	ไม่มีโครงการนี้	-
	โครงการห้องสมุดพบผู้ใช้	ใช้งบประมาณจากงาน เบิกจ่ายฯ	ไม่มีโครงการนี้	-
	โครงการห้องสมุดบนมือถือ (Mobile Library)	ใช้งบประมาณจากงาน เบิกจ่ายฯ	ไม่มีโครงการนี้	-
	โครงการพัฒนาโปรแกรมบันทึกจำนวนผู้ เข้าใช้บริการห้องสมุด	ไม่ได้ดำเนินการ	ไม่มีโครงการนี้	-
	โครงการพัฒนาบุคลากร	ใช้งบประมาณจากงาน เบิกจ่ายฯ	ใช้งบประมาณจากงาน เบิกจ่ายฯ	-
	โครงการจัดการความรู้สำนักหอสมุด	ใช้งบประมาณจากงาน เบิกจ่ายฯ	ใช้งบประมาณจากงาน เบิกจ่ายฯ	-
	โครงการส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียน	ไม่มีโครงการนี้	ใช้งบประมาณจากงาน เบิกจ่ายฯ	-
	โครงการประชาสัมพันธ์บริการและการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)	ไม่มีโครงการนี้	ใช้งบประมาณจากงาน เบิกจ่ายฯ	-
	โครงการปรับปรุงเนื้อหาและรูปแบบการ นำเสนอข้อมูลบนเว็บไซต์ของ สำนักหอสมุด	ไม่มีโครงการนี้	ใช้งบประมาณจากงาน เบิกจ่ายฯ	-
	โครงการพัฒนางานบริการและส่งเสริม การใช้บริการห้องสมุดบนมือถือ (Mobile Application)	ไม่มีโครงการนี้	ใช้งบประมาณจากงาน เบิกจ่ายฯ	-
	รวม	8,273,439.38	4,423,846.55	3,849,592.83

ตารางเปรียบเทียบงบประมาณรายรับเกิดจริง ปีการศึกษา 2561 และ 2562				
ภารกิจ	รายละเอียด	ปีการศึกษา 2561	ปีการศึกษา 2562	เพิ่ม-ลด
งานประจำรายรับ	งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ	118,439.00	37,274.50	-81,164.50
	รวม	118,439.00	37,274.50	-81,164.50

จะเห็นว่าค่าใช้จ่ายของสำนักฯ ประมาณ 90 เปอร์เซ็นต์เป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลออนไลน์) เข้ามาให้บริการเพื่อสนับสนุนภารกิจทางด้านวิชาการ การเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย ดังนั้น ในการจัดทำงบประมาณประจำปี สำนักฯ จะนำงบประมาณเกิดจริงในปีที่ผ่านมา มาเปรียบเทียบกับงบประมาณที่จะขอในปีถัดไป ประเมินนำเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณาสายงานสนับสนุนวิชาการ เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2562 และในการเสนอแผน 1 ปีและงบประมาณประจำปี สำนักฯ ได้รับอนุมัติให้จัดทำงบประมาณตามที่ได้นำเสนอไปโดยไม่มีการแก้ไข หลังจากนั้น สำนักฯ ได้นำงาน โครงการและโครงการในแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนปฏิบัติการ ประจำปีการศึกษา 2562 โดยได้มอบหมายให้นางสาวปราณี รำจวนจร เป็นผู้รับผิดชอบในการทำแผนปฏิบัติการ เพื่อนำมาใช้ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน โดยบุคลากรของสำนักฯ ทุกคนจะมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน มีการบริหารจัดการงบประมาณประจำปีตามแผนปฏิบัติการประจำปี มีการควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการประจำปี มีการประเมินผลงบประมาณประจำปี และมีการนำผลการประเมินมาใช้ในการวางแผนจัดทำงบประมาณในปีถัดไปโดย สำนักฯ จะนำค่าใช้จ่ายจริงที่ได้จัดเก็บไว้ทุกภารกิจ มาเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ซึ่งค่าใช้จ่ายของสำนักฯ ประมาณ 90 เปอร์เซ็นต์เป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลออนไลน์) เข้ามาให้บริการเพื่อสนับสนุนภารกิจทางด้านวิชาการ การเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 10: แผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา 2562 สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ)

ข้อเสนอแนะ

การติดตาม ประเมินผลการใช้งบประมาณสำนักฯ ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีความจำเป็นในการจัดทำงบประมาณในปีถัดไป

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 8: แผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP (Actions Plans for Strengthening

Administrative Unit's Performance) ปีการศึกษา 2562

เอกสารหมายเลข 9: รายงานประจำปี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2562

เอกสารหมายเลข 10 แผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา 2562 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

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 หน่วยงานแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการ
☒	2 หน่วยงานวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่ ส่งผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน ร่วมกับบุคลากรทุกระดับ
☒	3 หน่วยงานจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ส่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัยและดำเนินการตามแผน
☒	4 หน่วยงานติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
☒	5 หน่วยงานมีการนำผลการประเมินตามข้อ 4 ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

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

1. หน่วยงานแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการ

อย่างไรก็ตามมหาวิทยาลัย ได้ให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงในองค์กรเป็นอย่างมาก เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมหาวิทยาลัยจึงได้แต่งตั้งผู้บริหารของหน่วยงานซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่ายเป็นคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักฯ และร่วมเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานได้สะท้อนให้มหาวิทยาลัยได้รับทราบเกี่ยวกับกระบวนการ

ดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนว่ามีจุดไหนที่ต้องวางแผนการบริหารความเสี่ยง (เอกสารหมายเลข 20: คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน)

2. หน่วยงานวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน ร่วมกับบุคลากรทุกระดับ

สำนักหอสมุด มีหน้าที่ในการสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ด้วยวิธีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวกเข้ามาให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ใช้เข้าถึง และใช้บริการทั้งทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกให้คุ้มค่ากับการลงทุน จัดระบบทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล นำข้อมูลเข้าระบบห้องสมุดอัตโนมัติและคลังปัญญามหาวิทยาลัยเพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ จัดบริการและส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการนำเทคโนโลยีดิจิทัล ที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แทปเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในด้านการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน ให้ความร่วมมือทางด้านการวิชาการกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ร่วมมือกับห้องสมุดและแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลง การบริหารงานเป็นแบบระบบรวมศูนย์ (Centralization) ทั้งในด้านงบประมาณ กำลังคน การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งการบริการและการส่งเสริมการเรียนรู้ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการของสำนักฯ ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย 3 ฝ่าย 8 งาน ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตาราง

รายการ	งาน	ผู้รับผิดชอบ
1. ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	1. งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ 2. งานจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ 3. งานศูนย์สารสนเทศมหาวิทยาลัย	1. นางเบญจภรณ์ อนันต์ฉิษย์ชา 2. นางสาวปราณี รำจวนจร 3. นายสมใจ รุ่งกะดี 4. นางสาวทองม้วน เพ็งจำ 5. นางชนิษฐา โฉมิดารัตน์
2. ฝ่ายบริการสารสนเทศ	1. งานสมาชิกห้องสมุด 2. งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ 3. งานบริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	1. นางวิไล พฤษปัจจะ 2. นางพัชรากร มณีขาว 3. นางพัชราภรณ์ ดันติपालพันธ์ 4. นางประภาภรณ์ ไสกุล 5. นายเมธี ดันติपालพันธ์ 6. นางภารดา อาจองค์ 7. นางสาววย โศศาสตร์ 8. นายสมยศ โยมา 9. นางสาวบุญเจือ ลิมนโปสถ

3. ฝ่ายห้องสมุด อิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัล	1. งานพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ 2. งานจัดการสารสนเทศบนเว็บไซต์	1. นายสมศิลป์ ศรีประภัสสร 2. นางปนัดดา เนียมจรัส 3. นางสาวธิติมา คล้ายปาน 4. นางจันทร์ ผลมีบุญ 5. นางระวีวรรณ ภูักดี 6. นางวาสนา ขอฟุ้งกลาง 7. นางสาววรรณทิพย์ แก้วเขียว 8. นางวาสนา ขอฟุ้งกลาง 9. นางสาวปญชลิกา อินทนาม
---	--	--

ในการดำเนินงานของสำนักฯ จะจัดทำขั้นตอนและกระบวนการทำงานทุกงานและในแต่ละงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ดังนั้น ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับกระบวนการทำงาน บุคลากรของสำนักฯ ทุกคนจะรับทราบเป็นอย่างดี สำนักฯ จึงนำขั้นตอนการทำงานทั้ง 8 งานมาวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงทั้ง 3 ฝ่ายงาน พบว่างานที่สำนักฯ มีความเสี่ยงอยู่ คือ ด้านบุคลากรห้องสมุด ที่ศักยภาพของบุคลากรไม่สอดคล้องกับภารกิจหลักของสำนักหอสมุดและอีกประการหนึ่ง คือ การใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ที่ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาให้บริการในห้องสมุดยังถูกใช้งานในปริมาณน้อย ผู้ใช้บริการไม่สามารถสืบค้นและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว (เอกสารหมายเลข 21: แผนบริหารความเสี่ยง สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2562)

3. หน่วยงานจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ส่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัยและดำเนินการตามแผน

สำนักฯ ได้ทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีการศึกษา 2562 และได้นำส่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัย ไปแล้วเมื่อเดือน มีนาคม 2562 ซึ่งพบว่าสำนักฯ ยังมีความเสี่ยงเหลืออยู่ 2 ด้าน คือ 1) ด้านบุคลากรของสำนักหอสมุด 2) การใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ดังนั้น ในการทำแผนดังกล่าว สำนักฯ ได้จัดทำโครงการขึ้นมา 2 โครงการ กับ 2 กิจกรรม เพื่อนำมาจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือควบคุมได้ โดยมีแนวทางในการปฏิบัติดังนี้

1) ด้านบุคลากรของสำนักหอสมุด

1.1 ส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าร่วมการอบรมเชิงปฏิบัติการ ประชุม สัมมนา และศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอก เป็นต้น

1.2 รวบรวมองค์ความรู้ที่ผ่านกระบวนการในการจัดการความรู้ นำมาเผยแพร่/ถ่ายทอดให้กับบุคลากร เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี

1.3 จัดส่งบุคลากรให้เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรทุกครั้งและอย่างสม่ำเสมอ

2) การใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด

2.1 ศึกษาความต้องการ การใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการในแต่ละคณะ

2.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้ประกอบการตัดสินใจในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และในการดำเนินงาน สำนักฯ ได้ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ตามกิจกรรมที่กำหนดไว้ใน ASAP 2562 ซึ่งประกอบด้วย โครงการ 2 1) โครงการพัฒนาบุคลากรของสำนักหอสมุด (แผน 1 ปีและงบประมาณ ปีการศึกษา 2562) 2) โครงการจัดการความรู้สำนักหอสมุด (แผน 1 ปีและงบประมาณ ปีการศึกษา 2562) ซึ่งทั้ง 2 โครงการใช้ในการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านบุคลากรของสำนักหอสมุด ส่วนด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด สำนักฯ ได้สำรวจความต้องการในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศทุกระดับการศึกษาและทบทวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่

4. หน่วยงานติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

จากการติดตามและประเมินผลดำเนินงานตามแผนการบริหารความเสี่ยงประจำปีการศึกษา 2562 สำนักฯ พบว่า ความเสี่ยงด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด กล่าวคือ ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาให้บริการในห้องสมุดยังถูกใช้งานในปริมาณน้อย ดังนั้น สำนักฯ จึงได้วางแผนในการแก้ปัญหาดังกล่าว ด้วยวิธีการสำรวจความต้องการในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศทุกระดับการศึกษาและทบทวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ และในการติดตามผลดังกล่าว สำนักฯ ได้รายงานกลับไปยังคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัยแล้ว เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2563 (เอกสารหมายเลข 14: แผนบริหารความเสี่ยง สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2563)

5. หน่วยงานมีการนำผลการประเมินตามข้อ 4 ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

สำนักฯ ได้นำผลการประเมินตามข้อ 4 (แผนการบริหารความเสี่ยงประจำปีการศึกษา 2562) พบว่า สำนักฯ สามารถลดความเสี่ยงในด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ในส่วนที่เกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาให้บริการในห้องสมุดยังถูกใช้งานในปริมาณน้อย ลงได้ เนื่องจาก จากการสำรวจไปยังคณะพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการใช้สารสนเทศที่เป็นออนไลน์ มากกว่าตัวเล่ม ดังนั้น สำนักฯ จึงเปลี่ยนมาจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากกว่าการสั่งซื้อสื่อสิ่งพิมพ์ ประกอบกับก่อนที่จะมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด สำนักฯ ได้ส่งบันทึกข้อความพร้อมรายงานสถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ไปยังคณะที่เป็นผู้เสนอให้จัดหา เพื่อให้คณะได้ทบทวนการจัดหา อีกครั้ง ดังนั้น ในกระบวนการจัดทรัพยากรสารสนเทศจะถูกทบทวนและกลั่นกรองการจัดหา จาก

ผู้ให้บริการอย่างแท้จริง ดังนั้น การที่ผู้ใช้เป็นผู้สั่งให้สำนักฯ จัดหา การจัดหาจึงเป็นไปตามความต้องการอย่างแท้จริง ปัญหาการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาให้บริการในห้องสมุดยังถูกใช้งานในปริมาณน้อย จึงหมดไปทำให้สำนักฯ สามารถควบคุมความเสี่ยงในด้านดังกล่าวได้ (เอกสารหมายเลข 22: จดหมายส่งคณะ และ เอกสารหมายเลข 23: Requesting Form)

ข้อเสนอแนะ

สำนักฯ ได้ปรับโครงสร้างองค์กรและจัดทำกระบวนการทำงานและมีการมอบหมายงานให้บุคลากรใหม่ ดังนั้น ควรนำงานทุกงานมาวิเคราะห์ความเสี่ยงและหาปัจจัยเสี่ยงทุกงาน

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 14: แผนบริหารความเสี่ยง สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2563

เอกสารหมายเลข 20: คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน

เอกสารหมายเลข 21: แผนบริหารความเสี่ยง สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2562

เอกสารหมายเลข 22: จดหมายส่งคณะ

เอกสารหมายเลข 23: Request form

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 หน่วยงานมีการสร้างบรรยากาศ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน
☒	2 หน่วยงานมีการรวบรวมองค์ความรู้ ที่เป็นความรู้หลักและจำเป็นต่องานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน เป็นเอกสารหรือลักษณะอื่นใด ที่สามารถสืบค้น หรือเข้าถึงได้
☒	3 บุคลากรทำงานแทนกันได้ โดยใช้องค์ความรู้ที่จัดเก็บไว้
☒	4 หน่วยงานจัดให้มีการพัฒนาองค์ความรู้จากประสบการณ์ทั้งในด้านกระบวนการและเทคนิควิธีใหม่ๆ อย่างน้อยปีละครั้ง
☒	5 หน่วยงานสามารถสร้างองค์ความรู้เพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรหน่วยงานอื่นๆ หรือบุคคลทั่วไปได้ใช้ประโยชน์

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

1. หน่วยงานมีการสร้างบรรยากาศ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

ในการดำเนินงานของสำนักฯ การจัดการความรู้มีความสำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวกับการบริการบุคลากรจำเป็นที่จะต้องมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการจะมีความต้องการที่หลากหลาย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จึงมีความจำเป็นต่อการนำส่งบริการให้กับผู้ใช้บริการ และการดำเนินงานในสำนักฯ มีบุคลากรของสำนักฯ จำนวนหนึ่งที่ไม่ได้ทำหน้าที่ในการให้บริการโดยตรง แต่ต้องออกมาทำหน้าที่ให้บริการหมุนเวียนสลับกับบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการให้บริการประจำ ด้วยเหตุนี้การจัดการความรู้จึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักฯ ดังนั้น ในการดำเนินงานของสำนักฯ จึงได้กำหนดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในสำนักฯ เป็นประจำ ด้วยวิธีการให้บุคลากรที่มีประสบการณ์หรือบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดบริการมาแล้วเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรที่ไม่ได้ทำงานประจำได้รับทราบเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลานั้นๆ และในการดำเนินงานของสำนักฯ สำนักฯ ได้นำเทคนิค Communication of Practice หรือ CoP ซึ่งเป็นเครื่องมือในการดึงความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลออกมา เพื่อแลกเปลี่ยนและทำให้เกิดเป็นแนวทางในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาคุณภาพ นอกจากเครื่องมือ ที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว สำนักฯ ได้นำเครื่องมืออื่นๆ มาใช้อีกหลายระบบ เช่น ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) คือ การให้คนทำงานที่อยู่คนละฝ่ายหรือฝ่ายเดียวกัน มาช่วยแนะนำวิธีการทำงาน ช่วยเหลือสนับสนุน คอยให้คำปรึกษาชี้แนะ จากผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์มากกว่าไปยังผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า ระบบการสอนงาน (Coaching) คือ การถ่ายทอดจากผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าหรือรุ่นพี่ที่มีผลงานดี มาแนะนำ สอนให้คนที่ต้องการเรียนรู้ได้ปรับปรุงวิธีการทำงาน การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Action Learning) คือ การเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติจริง เพื่อให้เข้าใจถึงสาเหตุและนำไปสู่การแก้ไขปัญหา โดยสามารถพัฒนาวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนการศึกษาดูงาน (Study tour) คือ การเรียนลัดจากประสบการณ์ของผู้อื่นโดยเข้าไปดูสถานที่จริง การปฏิบัติจริง เพื่อให้เห็นตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้ทันที และในขณะเดียวกัน สำนักฯ ได้ส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ด้วยการสับเปลี่ยนงานและการยืมตัวบุคลากรมาช่วยงาน ซึ่งเป็นวิธีการที่มีประสิทธิผลในการกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ของทั้งสองฝ่าย ทำให้บุคลากรเกิดการ

พัฒนาทักษะที่หลากหลายมากขึ้น นอกจากกิจกรรมที่กล่าวข้างต้น สำนักฯ ได้จัดทำโครงการการจัดการความรู้ สำนักหอสมุดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรในสำนักหอสมุด ให้มีการพัฒนาความรู้เพิ่มขึ้น เพื่อรวบรวมแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการปฏิบัติงาน ทำให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่า ในปีการศึกษานี้ สำนักฯ ได้นำเรื่อง “เทคนิคการตั้งค่า Proxy เพื่อใช้ฐานข้อมูลออนไลน์นอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ สำหรับอุปกรณ์สื่อสารสมาร์ทโฟน – แท็บเล็ต” โดยมีคุณสมคิด ปรีะภักดิ์ หัวหน้าฝ่ายห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัล เป็นผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้จากประสบการณ์การใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่แบบไร้สาย (Mobile Device) การจัดกิจกรรมในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประเด็น คือ 1) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และหาแนวทางแก้ไขปัญหาซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่เป็นแนวทางเดียวกัน 2) เพิ่มพูนความรู้และความเข้าใจในเรื่อง Proxy Server และการติดตั้ง Proxy Server ให้กับผู้ปฏิบัติงาน และ 3) เพื่อพัฒนากระบวนการบริการและส่งเสริมการใช้บริการของห้องสมุดให้ได้มาตรฐานเดียวกัน (เว็บไซต์การจัดการความรู้ (KM) ดูที่: <http://library.au.edu/index.php/km-activity>)

2. หน่วยงานมีการรวบรวมองค์ความรู้ ที่เป็นความรู้หลักและจำเป็นต่องานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน เป็นเอกสารหรือลักษณะอื่นใด ที่สามารถสืบค้น หรือเข้าถึงได้

การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด ในเว็บเพจของการจัดการองค์ความรู้ สำนักฯ ได้นำคู่มือปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย ซึ่งประกอบด้วย 1) ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ 2) ฝ่ายบริการสารสนเทศ และ 3) ฝ่ายห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ มาจัดเก็บไว้ ซึ่งเป็นความรู้ที่บุคลากรของสำนักฯ เป็นผู้ถ่ายทอดออกมาจากการปฏิบัติงานจริงตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บุคลากรของสำนักฯ ได้นำมาใช้ประโยชน์ในกระบวนการทำงาน ซึ่งองค์ความรู้เหล่านั้นเป็นองค์ความรู้ที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนางาน บุคลากรทุกคนสามารถสืบค้นได้ นอกจากความรู้หลักแล้ว สำนักฯ ยังได้นำองค์ความรู้อื่นๆ เข้ามารวบรวมและสามารถสืบค้นได้เช่นกันจาก (เอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน ดูที่: <http://library.au.edu/index.php/manuals>)

3. บุคลากรทำงานแทนกันได้ โดยใช้องค์ความรู้ที่จัดเก็บไว้

ส่วนการปฏิบัติงานบุคลากรของสำนักฯ สามารถทำงานแทนกันได้ โดยการนำองค์ความรู้: คู่มือการปฏิบัติของสำนักหอสมุด ที่รวบรวมไว้ในเว็บเพจมาใช้ในการดำเนินงานตามขั้นตอนและกระบวนการของแต่ละงาน ซึ่งสำนักฯ ได้จัดเก็บไว้ได้ทุกงาน ส่วนงานที่ต้องอาศัยความชำนาญหรือประสบการณ์ สำนักฯ ได้รวบรวมไว้ในเมนูชุมชนนักปฏิบัติ เช่น เมื่อปีการศึกษา 2561 สำนักฯ ได้รวบรวม เรื่อง วิธีการค้นข้อมูลเกี่ยวกับมูลนิธิคณะเซนต์คาเบรียลแห่งประเทศไทยและมหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ โดยมีคุณชนิษฐา โหมยิตารัตน์ เป็นผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ในฐานะทำงานมาเป็นเวลานาน และในปีการศึกษา 2563 (30 กันยายน 2563) จะเกษียณอายุ สำนักฯ จึงได้ขอความร่วมมือจากคุณชนิษฐา ให้ถ่ายทอดองค์ความรู้และเล่าประสบการณ์วิธีการค้นข้อมูลเกี่ยวกับมูลนิธิคณะเซนต์คาเบรียลแห่งประเทศไทยและมหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ ว่าต้องใช้วิธีการอย่างไรในการค้นข้อมูล (กิจกรรมการจัดการความรู้ ดูที่: <http://library.au.edu/index.php/km-activity/2019-07-02-03-43-42/1435-2020-02-25-03-47-48>)

4. หน่วยงานจัดให้มีการพัฒนาองค์ความรู้จากประสบการณ์ทั้งในด้านกระบวนการและเทคนิควิธีใหม่ๆ อย่างน้อยปีละครั้ง

ก่อนที่จะจัดทำ ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) สำนักฯ จะประชุมกลุ่มผู้บริหาร หัวหน้างานและบุคลากรทุกคน เพื่อสรุปผลการดำเนินงานในแต่ละงานและจะทบทวนแผนกลยุทธ์ ทั้งนี้ ในการประชุมจะประเมินงานผลการดำเนินงานว่า แต่ละงานและแต่ละได้ทำสำเร็จลุล่วงไปแค่ไหน หลังจากนั้นจะประชุมโต๊ะกลม เพื่อระดมสมองบุคลากรทั้งสำนักฯ เพื่อกำหนดประเด็นความรู้ และพิจารณาว่าจะทำอย่างไร จะใช้เครื่องมืออะไร และจะทบทวนองค์ความรู้ในสำนักฯ ว่าเรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร จะสร้างหรือจะแสวงหาความรู้ วางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเก็บความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อการเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องในอนาคต มีการประมวลและกลั่นกรองความรู้ เพื่อให้บุคลากรของสำนักฯ และผู้ใช้คนอื่นๆ สามารถเข้าถึงความรู้ได้ ดังนั้นในปีการศึกษา 2562 สำนักฯ ได้สรุปประเด็นที่จะนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ การตั้งค่า Proxy สำหรับอุปกรณ์ Mobile Devices ในการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ของนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยสำหรับอุปกรณ์สื่อสาร สมาร์ทโฟน – แท็บเล็ต” โดยแยกออกเป็น 2 วิธีการคือ 1) สมาร์ทโฟน - แท็บเล็ตที่ใช้ระบบปฏิบัติการ Android และ 2) สมาร์ทโฟน - แท็บเล็ตที่ใช้เครือข่ายโทรศัพท์ไร้สาย 3G / 4G เรื่อง “เทคนิคการติดตั้ง Proxy ในการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์นอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยสำหรับอุปกรณ์สื่อสาร สมาร์ทโฟน – แท็บเล็ต” โดยมีบุคลากรของสำนักฯ ทุกฝ่ายเข้าร่วม โดยเฉพาะบุคลากรฝ่ายบริการสารสนเทศที่มีหน้าที่ให้บริการช่วยเหลือและให้การแนะนำต่อนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัยของมหาวิทยาลัย (กิจกรรมการจัดการความรู้ ดูที่: <http://library.au.edu/index.php/km-activity/qa2019/1516-13-3-2020-proxy>)

5. หน่วยงานสามารถสร้างองค์ความรู้เพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรหน่วยงานอื่นๆ หรือนุคคลทั่วไป ได้ใช้ประโยชน์

สำนักฯ ได้รวบรวมองค์ความรู้ไว้และได้ เผยแพร่บนเว็บไซต์ <http://www.library.au.edu> ในเมนู About Us เว็บเพจ [Library Knowledge Management](#) และในการจัดการความรู้ สำนักฯ ได้ติดตามประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้ โดยจัดทำแบบประเมินการจัดการองค์ความรู้ เรื่อง “เทคนิคการติดตั้ง Proxy ในการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์นอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยสำหรับอุปกรณ์สื่อสารสมาร์ตโฟน – แท็บเล็ต” เพื่อประเมินการนำองค์ความรู้ไปใช้งานจริง จากผู้เข้าร่วมการประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้จำนวน 13 คน ผลการประเมินพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 13 คน คิดเป็น 100% ส่วนผลประเมินความสำเร็จของการจัดการความรู้อยู่ในระดับ 4.31 จากคะแนนเต็ม 5 (ผลการประเมินความพึงพอใจในการจัดการความรู้สำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2562 คู่มือ: <http://library.au.edu/images/pdf/KM/13-3-2019.pdf>) ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตาราง

ข้อที่	รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย
1	ประเด็น/หัวข้อในการจัดการความรู้ของสำนักฯ	4.31
2	เป้าหมายการจัดการความรู้ของสำนักฯ	4.23
3	เว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักฯ	4.23
4	การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	4.46
5	ความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดการความรู้ของสำนักฯ	4.31

ข้อเสนอแนะ

ควรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการสัมมนา ศึกษาดูงานมาถ่ายทอดและจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (วิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้หน่วยงานประสบ ความสำเร็จหรือสู่ความเป็นเลิศจนเป็นที่ยอมรับในแวดวงวิชาการ หรือวิชาชีพนั้นๆ และมีหลักฐานความสำเร็จ ปรากฏชัดเจนโดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็น เอกสารเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือนุคคลทั่วไปนำไปใช้ประโยชน์ได้)

หลักฐาน

เว็บไซต์การจัดการความรู้ (KM) คู่มือ: <http://library.au.edu/index.php/km-activity>

เอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือ: <http://library.au.edu/index.php/manuals>

กิจกรรมการจัดการความรู้ คู่มือ: <http://library.au.edu/index.php/km-activity/2019-07-02-03-43-42/1435-2020-02-25-03-47-48>)

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

1. หน่วยงานมีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วนตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

การดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน สำนักฯ ได้ดำเนินการอย่างครบถ้วนตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด กล่าวคือ

1. มีคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในของสำนักฯ ที่ดำเนินการจัดทำประกันคุณภาพภายในซึ่งประกอบไปด้วยผู้อำนวยการ 1 คน หัวหน้าฝ่าย 2 คน และเจ้าหน้าที่ 3 คน ทำหน้าที่ในการกำกับ ติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในห้องสมุด
 2. ดำเนินการประเมินคุณภาพภายในสำนักฯ ตามคู่มือการประกันคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุนมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญทุกองค์ประกอบ ทุกตัวบ่งชี้และทุกเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ 9 ตัวชี้วัด 45 เกณฑ์มาตรฐาน
 3. ประเมินตนเองตามองค์ประกอบ ตัวชี้วัด และเกณฑ์มาตรฐาน ด้วยวิธีการรายงานผลการดำเนินงานและนำเสนอข้อเสนอแนะตามตามองค์ประกอบ ตัวชี้วัด และเกณฑ์มาตรฐานที่ต้องปรับปรุงและแก้ไขเพื่อประกันคุณภาพการทำงานของตนเอง ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย
 4. นำเสนอรายงานการประเมินตนเองต่อคณะกรรมการการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย ตามระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้
 5. นำผลที่ได้จากการประเมินและผลการพิจารณา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักฯ โดยจัดทำออกมาในรูปแบบของโครงการและกิจกรรม ด้วยวิธีการนำเสนอใน ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) ของปีการศึกษาถัดไป
- (เอกสารหมายเลข 20: คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน)

2. หน่วยงานนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงานส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์

จากการที่สำนักฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญ ในเรื่องการประกันคุณภาพภายใน จึงได้นำผลการประเมินคุณภาพภายในมาจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงานทุกปีการศึกษา (เอกสารหมายเลข 15: แผนปรับปรุงการดำเนินงาน) โดยการนำเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาดำเนินการ ซึ่งในปีการศึกษานี้ คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในได้เสนอแนะไว้ 1 ประเด็น คือ **ควรเพิ่มการเขียนกระบวนการทำงานในแต่ละองค์ประกอบให้มีรายละเอียดมากขึ้น เพื่อให้คณะกรรมการทำความเข้าใจ และเห็นภาพได้ชัดเจนมากขึ้น** ส่วนประเด็นอื่นๆ คณะกรรมการไม่ได้แนะนำอะไรเพิ่มเติม แต่สำนักฯ ได้เสนอแนะตนเองไว้ตามองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 เรื่อง 1.1) สำนักฯ ต้องทบทวนตัวชี้วัดความสำเร็จของงานดำเนินงานทุกปีการศึกษา และองค์ประกอบที่ 2 เรื่อง 2.1) สำนักฯ ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานทุกปีการศึกษา เพื่อจะได้้นำผลหรือข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและแก้ไข 2.2) สำนักฯ ควรทบทวนข้อคำถามในการออกแบบสอบถามทุกครั้ง 2.3) ควร

พัฒนาบุคลากรไปในทิศทางที่สอดคล้องกับสังคมในยุคปัจจุบัน และ 2.4) ควรติดตามงบประมาณและการเงินไม่ให้เกินวงเงินที่ขอในแผน 1 ปีและงบประมาณประจำปี

จากข้อเสนอแนะของสำนักฯ ได้นำมาทำแผนปรับปรุงการดำเนินงาน และพัฒนางาน จนในปีการศึกษาที่ผ่านมา ส่งผลให้ผลการดำเนินงานของสำนักฯ เกิดผลสัมฤทธิ์ตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ ดังนี้

1. พื้นที่ภายในห้องสมุดถูกใช้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้น
2. เกิดความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงานและคณะอย่างชัดเจน
3. ลดค่าบริการลงเนื่องจากผู้ใช้ใช้บริการสารสนเทศทางออนไลน์
4. ลดกระบวนการทำงานลงเนื่องจาก ณ ปัจจุบัน สำนักฯ ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัลเต็มรูปแบบ
5. ลดปริมาณการใช้กระดาษลง หันมาใช้ระบบส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
6. นำการจัดการความรู้มาใช้ประโยชน์ในด้านการพัฒนาคน พัฒนางานและพัฒนาองค์กร

3. หน่วยงานมีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง

ส่วนระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในตามภารกิจที่เกี่ยวข้องนั้น สำนักฯ มีเว็บไซต์ <http://www.library.au.edu> และได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกันไว้ในเว็บเพจ Library Quality Assurance <http://www.library.au.edu/index.php/about/test> ซึ่งเป็นเว็บเพจที่จัดทำขึ้น เพื่อเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารและสารสนเทศทางด้านการประกันคุณภาพของห้องสมุด อันประกอบไปด้วยข้อมูลการประเมินตนเอง ผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการการประกันคุณภาพภายใน จำนวนทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ ในภาพรวมและจำแนกเป็นคณะ ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรของสำนักฯ และของผู้ใช้ที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด ผู้ใช้คนอื่นๆ สามารถสืบค้นข้อมูลการประกันคุณภาพของสำนักฯ ได้จาก Search Engine ทั่วไป โดยพิมพ์คำว่า Library.au.edu เป็นต้น

4. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพของหน่วยงาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพของสำนักฯ กล่าวคือ สำนักฯ ส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานและนักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาโดยได้แต่งตั้งตัวแทนบุคลากรเป็นคณะกรรมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในของสำนักฯ และเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้ใช้บริการซึ่งได้แก่ นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยได้ร่วมแสดงความคิดเห็น และนำเสนอข้อเสนอแนะในด้านต่างๆ ด้วยวิธีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดในทุกภารกิจ ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านระบบ

สารสนเทศห้องสมุด โดยสำนักฯ นำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจดังกล่าวมาดำเนินการตามความต้องการของผู้ใช้ในส่วนที่สำนักฯ สามารถดำเนินการได้ทันที และนำส่วนที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้ทันที สำนักฯ จะนำมาทำแผน เพื่อขออนุมัติดำเนินการต่อไป

5. หน่วยงานมีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานภายในหรือภายนอกสถาบัน

สำนักฯ มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงาน ซึ่งอยู่ในรูปแบบของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในที่ได้รับการแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัยให้เป็นคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน โดยมีบุคลากรของสำนักฯ จำนวน 2 คน คือ ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่ ซึ่งในปีการศึกษาที่ผ่านมา ได้ทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายใน 5 หน่วยงาน ประกอบด้วย 1) สำนักงานบริหารการเงิน 2) สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล 3) สำนักรองอธิการฝ่ายวิชาการ 4) สำนักรองอธิการบดีฝ่ายกฎหมายและสิทธิประโยชน์ และ 5) สำนักรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร จากการทำหน้าที่ดังกล่าว ทำให้ทราบถึงกระบวนการพัฒนาแผน การบริหารและการจัดการ และระบบกลไกการประกันคุณภาพภายในของแต่ละหน่วยงานที่ได้เข้าไปประเมินทั้ง 5 หน่วยงาน ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันและสามารถนำมาเป็นแนวปฏิบัติที่ดี

ข้อเสนอแนะ

การประกันคุณภาพภายในมีความสำคัญต่อการดำเนินงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีความสำคัญและควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อจะได้นำแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) มาเป็นต้นแบบในการทำงาน

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 1: รายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2562

เอกสารหมายเลข 15: แผนปรับปรุงการดำเนินงาน

เอกสารหมายเลข 20: คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน

เว็บไซต์ห้องสมุด คู่มือ: <http://www.library.au.edu/>

เว็บไซต์ Library Quality Assurance คู่มือ: <http://www.library.au.edu/index.php/about/test>