ปีการศึกษา 2563

รายงานการประเมินตนเอง

SELF ASSESSMENT REPORT

สำนักหอสมุด

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

รายงานการประเมินตนเอง (SAR)

ประจำปีการศึกษา 2563

(1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564)

สำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

คำนำ

รายงานการประเมินตนเอง (SAR: Self Assessment Report) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ จัดทำขึ้นเพื่อรายงานผลการประเมินการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2563 (1 มิถุนายน 2563 - 31 พฤษภาคม 2564) สำนักหอสมุดตระหนักถึงคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นกลไกหลักในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพตามภารกิจ โดยได้นำระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ที่มีระบบการวัดประเมินผลมุ่งตรงต่อการบรรลุมาตรฐานคุณภาพ มาเป็นเกณฑ์และแนวทางการดำเนินงานตั้งแต่ปีการศึกษา 2544 เป็นต้นมา ซึ่งทุกส่วนงานของสำนักฯ เข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การกำหนดเป้าหมาย/การวางแผน การทำตามแผน การประเมินผล และการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน โดยได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนปัจจุบัน

รายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ได้ยึดกรอบตามเกณฑ์มาตรฐาน “คู่มือการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ประจำปีการศึกษา 2562 (1 สิงหาคม 2562 – 31 กรกฎาคม 2563) ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ ทำให้เห็นสภาพจริงในปัจจุบัน ทั้งพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ เป็นการสะท้อนข้อเท็จจริงอันจะนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักฯ เพื่อก่อเกิดการพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง เข้าสู่มาตรฐานสากลต่อไป

คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในสำนักหอสมุด

30 มิถุนายน 2564

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ประวัติความเป็นมาของสำนักหอสมุด

ห้องสมุดเริ่มจัดตั้งขึ้นเมื่อประมาณปี พ.ศ. 2515 โดยใช้ห้องเรียน 2 ห้องบนชั้น 2 ของอาคารเซนต์ฟิลิปส์แอนด์เบอร์นาร์ด จัดตั้งเป็นห้องสมุดชั่วคราวมีฐานะเป็น “แผนก” สังกัดฝ่ายวิชาการ ขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการต่อมาในปี พ.ศ. 2519 ได้ย้ายห้องสมุดจากที่ตั้งเดิมมาอยู่ที่ชั้นล่างของอาคารหอประชุม (Auditorium) ใช้ชื่อว่า “ห้องสมุด 1” ให้บริการหนังสือทั่วไป และในปีเดียวกันนี้ได้ขยายห้องสมุดเพิ่มขึ้นอีกแห่งหนึ่ง ที่ชั้น 5 ของอาคาร เดอ มงฟอร์ดโดยใช้ชื่อว่า “ห้องสมุด 2” ให้บริการหนังสือสำรอง วารสาร หนังสือพิมพ์ รายงานนักศึกษา ข้อสอบเก่าจุลสารและกฤตภาค

ในปี พ.ศ. 2526 ได้มีการสร้างห้องสมุดเพิ่มขึ้นนับเป็นแห่งที่ 3 ตั้งอยู่ที่ชั้น 11 ของอาคารอัสสัมชัญ ร.ศ. 200 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขยาย เนื้อที่เก็บหนังสือ และที่นั่งอ่านให้เพียงพอ แก่ความต้องการของคณาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยที่เพิ่มมากขึ้น ห้องสมุดนี้มีชื่อว่า “ห้องสมุดพัฒโนดม” เพื่อเป็นเกียรติแก่ คุณเนาวรัตน์ พัฒโนดม ที่บริจาคเงินสมทบทุนในการก่อสร้างห้องสมุดแห่งนี้ จำนวนสี่แสนบาท และจัดให้มีพิธีเปิดห้องสมุดพัฒโนดม ในวันที่ 31 กรกฎาคม 2527

ต่อมาในปี พ.ศ. 2528 อธิการบดีมีนโยบายจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาจึงได้จัดตั้ง “ห้องสมุดบัณฑิตวิทยาลัย” ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการแก่คณาจารย์และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ในปี พ.ศ. 2529 ได้จัดตั้งห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ขึ้น ณ ชั้น 4 อาคารเซนต์คาเบรียล และเมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2530 รัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัย ดร.สุบิน ปิ่นขยัน เยี่ยมชมห้องสมุดคณะศิลปศาสตร์ เนื่องในโอกาสเปิดอาคาร มาร์ติน เดอ ตูรส์ และคณะศิลปศาสตร์

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

ในปี พ.ศ. 2536 มหาวิทยาลัยได้เปิดหลักสูตรการเรียนการสอน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีชีวภาพ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ อธิการบดีจึงได้สร้าง “ห้องสมุดวิทยาศาสตร์” ขึ้นที่ชั้น 1 ของอาคาร Queen’s Tower เพื่อสนับสนุนการศึกษาค้นคว้า และวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

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

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

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

ที่ตั้งทำการ

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

1. **Cathedral of Learning Library** (วิทยาเขตสุวรรณภูมิ)
   ตั้งอยู่ที่ 88 หมู่ 8 ถนนบางนา-ตราด กม. ที่ 26
   อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ 10570
   โทรศัพท์ (66) 0-2723-2024
   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 (66) 0-2300-4543-62 ต่อ 3403
   http://www.library.au.edu
   E-Mail: library@au.edu

2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์

2.1 วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์การเรียนรู้ที่สนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรการเรียนรู้ได้ทุกเวลาและสถานที่

2.2 พันธกิจ

1) พัฒนารูปแบบการให้บริการและส่งเสริมการให้บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

2) ให้การศึกษากับผู้ใช้บริการ ให้รู้จัก เข้าใจทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด องค์ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ แหล่งสารสนเทศ และวิธีการค้นทรัพยากรสารสนเทศ

3) จัดกิจกรรมการบริการให้ตอบสนองภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย

4) เผยแพร่องค์ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย

5) ปรับสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดให้เอื้อต่อการเรียนรู้

6) นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการ

2.3 ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาห้องสมุดให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้

วัตถุประสงค์: 1 เพื่อให้คณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมที่จัดขึ้น

Initiative: 1 สร้างบรรยากาศภายในห้องสมุดให้เอื้อต่อการเรียนรู้ตามอัธยาศัย

วัตถุประสงค์: 2 เพื่อส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษา

Initiative: 1 รณรงค์ให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ องค์ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษามหาวิทยาลัย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาพัฒนารูปแบบการให้บริการ

วัตถุประสงค์: 1 เพื่อตอบสนองความต้องการของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษาในปัจจุบัน

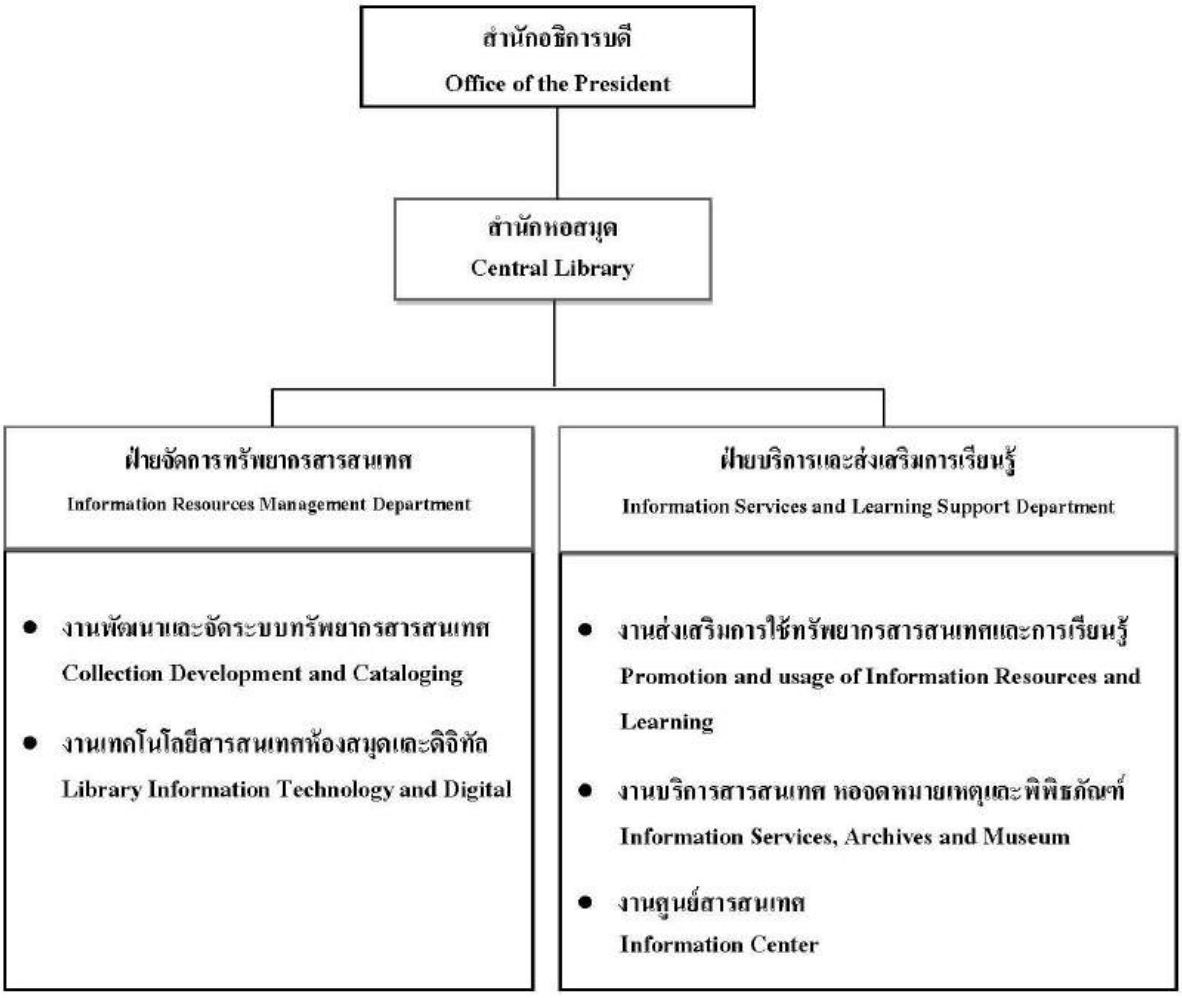
Initiative: 1 พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์: 1 สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

Initiative: 1 ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

3. โครงสร้างองค์กร



ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพในปีการศึกษาที่ผ่านมา

ข้อเสนอแนะในภาพรวมของคณะกรรมการ IAAT

ข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2562	โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	หลักฐาน
ภาพรวมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงของหน่วยงานสนับสนุน (IAAT) 1. กิจกรรมและบริการที่สำนักฯ ดำเนินการดีอยู่แล้ว แต่เนื่องจากความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จึงควรจัดกิจกรรมและบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีหลากหลายรูปแบบ	การจัดกิจกรรมและบริการของสำนักฯ โดยส่วนใหญ่ สำนักฯ ให้บริการและจัดกิจกรรมทั้งตามความต้องการของผู้ใช้และกิจกรรมที่สำนักฯ นำเสนอให้ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในกลุ่ม Teaching and Learning ที่มุ่งเน้นทางด้านการเรียนการสอนให้กับผู้เรียนเป็นสำคัญ ดังนั้น การจัดบริการให้การศึกษาผู้ใช้ เป็นกิจกรรมที่ห้องสมุดทำอย่างต่อเนื่อง และทำเพิ่มมากขึ้น (ใช้วิธีแนะนำแบบ Case by Case) ทั้งนี้ เพื่อแนะนำให้ผู้ใช้สามารถใช้และสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศและสารสนเทศได้ด้วยตนเอง การให้การศึกษาผู้ใช้สำนักฯ ได้ทำผ่านแอพพลิเคชั่น ZOOM และ Microsoft Team สำหรับ เป็นต้น ส่วนผู้ใช้ที่ต้องการข้อมูลเพื่อประกอบการทำผลงานทางวิชาการ วิทยานิพนธ์หรืองานวิจัย สำนักฯ ได้จัดหาข้อมูลให้ตามความต้องการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Line Official) ซึ่งเป็นการให้บริการแบบ One Stop Service นอกจากสื่อสังคมออนไลน์แล้ว สำนักฯ ยังมีช่องทางอื่นๆ อีก ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้ไม่ว่าจะเป็น อีเมล์ ไลน์ เฟสบุ๊ค	- เมนู Training and Workshops ดูที่: http://www.library.au.edu/newsaboutus/workshops.html - เมนู Request a Purchase ดูที่: http://www.library.au.edu/request-articles-books-more.html - เอกสารหมายเลข 1: ข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการเสนอให้จัดหา ดูที่: https://drive.google.com/file/d/1UhvKj4VlE2DwyOKFrmhR3OTgDv7IBLqN/view?usp=sharing - เมนู Contact Us ดูที่: http://www.library.au.edu/contactus.html

ข้อเสนอแนะตามองค์ประกอบ ข้อเสนอแนะของหน่วยงาน

องค์ประกอบที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน

ข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพปีการศึกษา 2562	โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	หลักฐาน
สำนักฯ ต้องทบทวนแผนยุทธศาสตร์ทุกปีการศึกษา เพื่อจะได้ปรับปรุงผลการดำเนินงานที่ยังทำไม่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในแผนยุทธศาสตร์	สำนักฯ ได้ปรับแผนกลยุทธ์ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) ใหม่ เป็นแผนกลยุทธ์ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2565) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ฉบับปรับปรุง) เนื่องจากมหาวิทยาลัย โดยสำนักงานนโยบาย แผน และการประกันคุณภาพ (OPPQA) ได้ปรับปรุงแผนดังกล่าว ส่งผลให้สำนักฯ ต้องปรับแผนกลยุทธ์ เช่นกัน เนื่องจากการกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ ของสำนักฯ จะต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ประกอบกับมหาวิทยาลัยได้โอนย้ายงานศูนย์สารสนเทศ ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักรองอธิการบดีฝ่ายบริหารมาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักฯ ตั้งแต่ วันที่ 1 ธันวาคม 2563 และในขณะเดียวกัน สำนักฯ เองได้ปฏิรูปองค์กรตามที่ผู้บริหารมหาวิทยาลัยมีความประสงค์จะให้แต่ละหน่วยงานปรับโครงสร้างหน่วยงานจากการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2564 ซึ่งในการปฏิรูปองค์กรในครั้งนี้ สำนักฯ ได้ปรับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์และโครงสร้างในการดำเนินงานใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคดิจิทัล โดยการกำหนดภาระหน้าที่ และคำบรรยายลักษณะงานของบุคลากรในสำนักฯ ใหม่	- เอกสารหมายเลข 2: แผนกลยุทธ์ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ - เอกสารหมายเลข 3: แผนกลยุทธ์ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2565) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ฉบับปรับปรุง) - เอกสารหมายเลข 4: คำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)
1.2 การติดตามและประเมินผลมีความจำเป็นต่อกระบวนการพัฒนาแผน แผนปฏิบัติการจึงมีความสำคัญ	สำนักฯ ได้ติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของ ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) ด้วยวิธีการ	เอกสารหมายเลข 5: รายงานประจำปี สำนักหอสมุด

ต่อกระบวนการติดตามและประเมินแผน ดังนั้น สำนักฯ ควรทำแผนปฏิบัติการทุกปีการศึกษา	ติดตามผลการดำเนินงานทุกเดือน และทุกปีการศึกษาสำนักฯ จะประเมินงานและสรุปผลการดำเนินงาน ทั้งงานประจำตามพันธกิจ และโครงการในแผนยุทธศาสตร์ พร้อมทั้งนำเสนอในรูปแบบรายงานประจำปี	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2563

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ

ข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2562	โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	หลักฐาน
2.1 การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนและภารกิจของสำนักฯ ยังมีความจำเป็นและสำคัญต่อการดำเนินงาน ดังนั้น สำนักฯ ควรทำอย่างต่อเนื่อง	สำนักฯ มีระบบและกลไกในการติดตามการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายและเป็นไปตามโครงสร้างขององค์กร ในกระบวนการทำงานทุกงานมีกระบวนการทำงาน และขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน มีการเก็บสถิติการทำงาน สรุปผลการดำเนินงานไว้ใน Google Drive ของสำนักฯ ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ นอกจากนี้ สำนักฯ ยังมีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ที่มีโมดูล RT Report ซึ่งสำนักฯ สามารถเรียกดูสถิติการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของสำนักฯ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	เอกสารหมายเลข 6: ผลการดำเนินงานสำนักหอสมุด ดูที่: https://drive.google.com/drive/folders/1VMrF1Y95xeiKwKEQBtVV5bx2bbNCBoAO
2.2 สำนักฯ ต้องติดตามผลการดำเนินงานและประเมินคุณภาพของงานบริการอย่างต่อเนื่อง	สำนักฯ ได้ประเมินคุณภาพของบริการในทุกภารกิจหลัก ด้วยวิธีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด เป็นประจำทุกปีการศึกษา และในปีการศึกษา 2563 นี้ ได้จำแนกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ซึ่งผลการประเมินโดยภาพรวมจากการที่สำนักฯ ได้ให้บริการผู้ใช้บริการทั้งหมด	เอกสารหมายเลข 7: สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2563

	23 เรื่อง พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 หรือมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.01 รองลงมาคือ ด้านบริการ ค่าเฉลี่ยที่ 3.90 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 3.78 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.69 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.66 และด้านความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.65 ตามลำดับ	
2.3 การติดตามประเมินผลระบบสารสนเทศมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของสำนักฯ ดังนั้น สำนักฯ ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	สำนักฯ ได้ติดตามและประเมินผลระบบสารสนเทศทุกปีการศึกษา โดยผ่านวิธีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ทั้ง 3 ระบบซึ่งประกอบด้วย 1) ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB 2) ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU-IR) และ 3) แอพพลิเคชั่นห้องสมุด (Mobile Library Application) ผลการสำรวจพบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด อยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยที่ 3.66 และในขณะเดียวกันได้นำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน และมีแผนที่จะปรับปรุงการทำงาน ดังนี้ 1. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB มีการบำรุงรักษาระบบเป็นประจำทุกปี ซึ่งระบบจะปรับปรุงพัฒนาให้มีความทันสมัยเป็นระยะ ๆ 2. ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU-IR) จัดทำโครงการพัฒนาและปรับปรุงฯ โดยการเปลี่ยนระบบในรุ่น (Version) ที่สูงขึ้น มีสมรรถนะที่ดีกว่าเดิม สามารถจัดเก็บข้อมูล และนำเสนอในรูปสื่อมัลติมีเดียได้	เอกสารหมายเลข 7: การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2563

2.4 สำนักฯ จะต้องปรับโครงการและกิจกรรมในแผนกลยุทธ์ให้ตอบยุทธศาสตร์มากยิ่งขึ้น	สำนักฯ ได้ปรับยุทธศาสตร์ของหน่วยงานใหม่ และมี 1 ยุทธศาสตร์ ที่สอดคล้องกับการบริหารและพัฒนาบุคลากร คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1: ที่ว่าด้วยการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีเป้าประสงค์ เพื่อพัฒนาให้บุคลากรของสำนักฯ สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานที่รับผิดชอบให้มีความทันสมัยและสอดรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้วยวิธีการส่งเสริมให้บุคลากรนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในด้านการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน	- เอกสารหมายเลข 8: แผนการพัฒนาบุคลากร สำนักหอสมุด ปีการศึกษา 2564 - การพัฒนาบุคลากร ดูที่: http://www.library.au.edu/staff.html - เอกสารหมายเลข 3: แผนกลยุทธ์ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2565) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ, หน้า 13
2.5 การติดตาม ประเมินผลการใช้งบประมาณสำนักฯ ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีความจำเป็นในการจัดทำงบประมาณในปีถัดไป	ในการจัดทำงบประมาณของสำนักฯ ทุกปีการศึกษา สำนักฯ จะนำค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงของปีที่ผ่านมา มาเป็นพื้นฐานในการของบประมาณ และก่อนที่จะของบประมาณสำนักฯ จะสำรวจความต้องการของผู้ใช้และส่งสถิติการใช้ให้กับคณะ (งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ) และงานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดและดิจิทัล สำนักฯ จะขอประมาณการค่าใช้จ่ายมาก่อนดำเนินการของบประมาณ ส่วนงานเบิก-จ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน สำนักฯ จะติดตามและควบคุมการใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานอย่างประหยัด กล่าวคือ จะเบิกเฉพาะส่วนที่จำเป็นและไม่สามารถหาวัสดุอุปกรณ์อื่นทดแทนได้แล้ว	เอกสารหมายเลข 9: ตารางเปรียบเทียบการใช้งบประมาณ 2 ปี
2.6 สำนักฯ ได้ปรับโครงสร้างองค์กรและจัดทำกระบวนการทำงานและมีการมอบหมายงานให้บุคลากรใหม่ดังนั้น ควรนำงานทุกงานมาวิเคราะห์ความเสี่ยงและหา	จากการที่สำนักฯ ได้ปรับโครงสร้างองค์กรและจัดทำกระบวนการทำงานและมีการมอบหมายงานให้บุคลากรใหม่ เมื่อนำงานทุกงานมาวิเคราะห์ความเสี่ยงและหาปัจจัยเสี่ยงทุกงาน สำนักฯ ยังไม่พบว่ากระบวนการทำงานของงานไหนที่มีความ	เอกสารหมายเลข 10: กระบวนการและขั้นตอนในการทำงานของแต่ละงาน

ปัจจัยเสี่ยงทุกงาน	เสี่ยง เนื่องจากการปรับกระบวนการทำงาน สำนักฯ ปรับให้กระบวนการทำงานมีความกระชับ คล่องตัว และไม่เกิดความซ้ำซ้อน	
2.7 ควรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการสัมมนา ศึกษาดูงานมาถ่ายทอดและจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (วิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จหรือสู่ความเป็นเลิศจนเป็นที่ยอมรับในแวดวงวิชาการ หรือวิชาชีพนั้นๆ และมีหลักฐานความสำเร็จ ปรากฏชัดเจนโดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสารเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือบุคคลทั่วไปนำไปใช้ประโยชน์ได้)	สำนักฯ ได้รวบรวมองค์ความรู้ไว้และได้เผยแพร่บนเว็บไซต์ห้องสมุด (http://www.library.au.edu) ในเมนู About Us เว็บเพจ Library Knowledge Management เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแนวทางปฏิบัติที่ดีให้แก่บุคลากรของสำนักฯ และหน่วยงานอื่น ๆ ในการจัดการความรู้ สำนักฯ ได้ติดตามประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้ โดยจัดทำแบบประเมินการจัดการองค์ความรู้จากผู้เข้าร่วมการประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผลการประเมินพบว่า มี**ค่าเฉลี่ยที่ 4.54** หรือความพึงพอใจใน**ระดับมากที่สุด** ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้	กิจกรรมการจัดการความรู้ ดูที่: http://www.library.au.edu/knowledge-management-km/cop.html)

องค์ประกอบที่ 3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

ข้อเสนอแนะการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2562	โครงการ/ กิจกรรมการพัฒนา	หลักฐาน
3. การประกันคุณภาพภายในมีความสำคัญต่อการดำเนินงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีความสำคัญ และควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อจะได้นำแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) มาเป็นต้นแบบในการทำงาน	สำนักฯ มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงาน ซึ่งอยู่ในรูปแบบของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในที่ได้รับการแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัยให้เป็นคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ทำให้ทราบถึงกระบวนการพัฒนาแผน การบริหารและจัดการ และระบบกลไกการประกันคุณภาพภายในของแต่ละหน่วยงาน ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันระหว่างคณะกรรมการต่างหน่วยงาน แต่ทั้งนี้ยัง	เอกสารหมายเลข 20: คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน

	ไม่ได้จัดทำให้เป็นลายลักษณ์อักษร และเผยแพร่ให้เป็นที่รับทราบกันโดยทั่วถึง เพื่อนำมาเป็นแนวปฏิบัติที่ดีได้	

ส่วนที่ 3 ผลการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน

ตารางสรุปคะแนนผลการประเมินคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2563

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	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณสำหรับหน่วยงานสนับสนุน	5 ข้อ	5 คะแนน
2.6	ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ.5.1(3) ระดับสถาบัน)	5 ข้อ	5 คะแนน
2.7	การจัดการความรู้ (สกอ.5.1(5) ระดับสถาบัน)	5 ข้อ	5 คะแนน
องค์ประกอบที่ 3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน			
3.1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน (สกอ. 5.1 (7) ระดับสถาบัน)	5 ข้อ	5 คะแนน
	คะแนนเฉลี่ย	**5 คะแนน**	

ก. อภิปรายภาพรวมผลการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน

1. **กระบวนการพัฒนาแผน** สำนักฯ ได้ปรับแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรทุกระดับในสำนักฯ ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาแผน และนำแผนกลยุทธ์มาแปลงเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีที่ครอบคลุมทุกภารกิจของสำนักฯ ทั้งแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี สำนักได้จัดทำตัวบ่งชี้และค่าเป้าหมาย เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน มีระบบติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการพิจารณาแผนงบประมาณสายสนับสนุนวิชาการ และได้นำผลการ

ประเมิน และผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

2. **การบริหารและการจัดการ** สำนักฯ ได้ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพทุกข้อ กล่าวคือ ผู้บริหารของสำนักฯ ทำหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน ด้วยวิธีการกำหนดวิสัยทัศน์ นำวิสัยทัศน์ พันธกิจมาวางแผนกลยุทธ์ และนำยุทธศาสตร์ในด้านต่างๆ มาจัดทำแผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี (ASAP) โดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน มีการถ่ายทอดงาน มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน และนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน ระบบงานภายในของหน่วยงาน สำนักฯ มีโครงสร้างการบริหารงาน มีกระบวนการทำงาน และมีการมอบหมายงานที่ชัดเจน มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร และการตัดสินใจ มีการเก็บข้อมูลของสำนักฯ ไว้ในทั้งในรูปแบบของ Microsoft Excel (สถิติต่างๆ) โดยจัดเก็บไว้ใน Google Drive ซึ่งเป็นระบบเทคโนโลยีคลาวด์ (Cloud technology) ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ELIB Library Automation) และระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU-IR) มีระบบรักษาความปลอดภัย (ซึ่งรับผิดชอบโดยสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ) โดยมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกปีการศึกษา มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องทั้งในรูปแบบของการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม เข้าร่วมสัมมนา รวมทั้งกิจกรรมที่สำนักฯ จัดขึ้นเอง และจัดร่วมกับคณะและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำนักฯ มีระบบและกลไกการเงินและงบประมาณอย่างชัดเจน มีการจัดทำแผนเพื่อของบประมาณ ใช้งบประมาณตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ติดตาม ประเมินผลการใช้งบประมาณ จัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และมีการจัดการความรู้ สร้างบรรยากาศให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยทำเป็นชุมชนนักปฏิบัติ หรือ CoP โดยได้รวบรวมองค์ความรู้ และเผยแพร่บนเว็บไซต์ http://www.library.au.edu

3. **ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน** สำนักฯ ดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามคู่มือการประกันคุณภาพหน่วยงานสนับสนุนมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2563 (1 มิถุนายน 2563 – 31 พฤษภาคม 2564) ด้วยวิธีการนำองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน ทุกองค์ประกอบ ทุกตัวบ่งชี้และทุกเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ 9 ตัวชี้วัด 45 เกณฑ์มาตรฐานมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของสำนักฯ มีการติดตามผลการประกันคุณภาพภายในและทำแผนปรับปรุงการดำเนินงาน มีผู้ส่วนได้ส่วนเสียร่วมในการประกันคุณภาพภายใน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน

ข. อภิปรายภาพรวมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงของหน่วยงานสนับสนุน

1. สำนักฯ ต้องทบทวนตัวชี้วัด (KPI) และค่าเป้าหมาย (Target) ของงานและโครงการทุกปีการศึกษา เพราะการดำเนินงานของสำนักฯ จะบรรลุวิสัยทัศน์ได้ต้องกำหนดพันธกิจให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ส่วนการกำหนดเป้าหมายมีความสำคัญกับการดำเนิน การดำเนินงานต้องบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นกระบวนการพัฒนาแผนจึงมีความสำคัญกับการบริหารจัดการงานภายในสำนักฯ

2. สำนักฯ ต้องทบทวนการมอบหมายงานให้บุคลากรทุกปีการศึกษา และต้องมีหลักเกณฑ์ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในเชิงปริมาณ

3. สำนักฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพภายในมาโดยตลอด ดังนั้น สำนักฯ จึงได้นำองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานมาใช้ในการประกันคุณภาพการดำเนินงานของสำนักฯ อย่างต่อเนื่อง

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 และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ 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

สืบเนื่องจากในปีการศึกษา **2563** มหาวิทยาลัยได้ปรับแผนกลยุทธ์ใหม่ในส่วนของ Action Plan และ KPI ในบาง Strategy โดยส่งมาให้สำนักฯ พิจารณาว่ามีโครงการหรือกิจกรรมอะไรบ้างที่สำนักฯ จะดำเนินการในแผนกลยุทธ์ ปีการศึกษา 2564-2565 ดังนั้น สำนักฯ จึงได้ทบทวนและปรับปรุงแผนกลยุทธ์ใหม่ (เอกสารหมายเลข 3: แผนกลยุทธ์ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2565) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ฉบับปรับปรุง)) เช่นเดียวกัน ทั้งนี้ เพื่อให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ดังรายละเอียดที่แสดงในตาราง ความเชื่อมโยงระหว่างกลยุทธ์สำนักหอสมุด (พ.ศ. 2564-2565) และแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2565)

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 พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล				
เป้าประสงค์: 1. บุคลากรของสำนักฯ สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานที่รับผิดชอบให้มีความทันสมัยและสอดรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการ				✓
ยุทธศาสตร์ที่ 2: ยกระดับการบริการและส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล				
เป้าประสงค์ :1. ปรับรูปแบบการให้บริการให้สอดรับกับผู้ใช้บริการทั้งปัจจุบันและในอนาคต		✓		
เป้าประสงค์: 2. เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคดิจิทัล		✓		
ยุทธศาสตร์ที่ 3: เร่งสร้างแบรนด์ และภาพลักษณ์ ในด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยให้ปรากฏต่อสาธารณชนทั้งระดับชาติและระดับนานาชาติ				

เป้าประสงค์: 1. สร้างความเข้าใจและทัศนคติที่ดีอันจะนำไปสู่การสนับสนุน ความร่วมมือและสัมพันธภาพที่ดี				✓
ยุทธศาสตร์ที่ 4: สร้างกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ				
เป้าประสงค์: 1. มีการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ				✓

ในการทำแผนดังกล่าว สำนักฯ ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกคน ได้ร่วมคิด ร่วมทำ SWOT Analysis ช่วยคิดวิเคราะห์หาจุดอ่อน จุดแข็งภายในองค์กร และวิเคราะห์อุปสรรคและโอกาสภายนอกองค์กร หลังจากทำแผนเสร็จ สำนักฯ ได้นำส่งแผนดังกล่าวให้สำนักงานนโยบาย แผน และการประกันคุณภาพ เมื่อปลายปีการศึกษา 2564 และจะนำมาใช้ในปีการศึกษา 2564-2565 เป็นการต่อเนื่องจาก 3 ปีที่ผ่านมา

2. หน่วยงานมีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน

ปีการศึกษา 2563 สำนักฯ ได้ใช้แผนกลยุทธ์ฉบับเดิม คือแผนกลยุทธ์ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ที่ได้กำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) ไว้แล้ว 3 ปีการศึกษา (2561-2563) มาทำแผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) ของปีการศึกษา 2563 (เอกสารหมายเลข 11: แผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP ปีการศึกษา 2563) ซึ่งประกอบไปด้วยงานที่ครอบทุกภารกิจ (งานประจำตามพันธกิจ 4 งาน งานคณะกรรมการ 2 งาน และโครงการตามแผนกลยุทธ์ 9 โครงการ) ดังปรากฏรายละเอียดในตาราง

รายการ	ปีการศึกษา 2563 (จำนวน)
1. งานประจำตามพันธกิจ	1.1 งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ 1.2 งานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดและดิจิทัล 1.3 งานส่งเสริมการใช้ทรัพยกรสารสนเทศและการเรียนรู้ 1.4 งานบริการสารสนเทศ หอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์
2. งานคณะกรรมการ	1.1 งานเบิก-จ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน 1.2 งานการประกันคุณภาพสำนักหอสมุด
3. โครงการตามแผนยุทธ์ศาสตร์	1.1 โครงการจัดทำเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU Museum) 1.2 โครงการปรับปรุงแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Application) สำหรับงานบริการและส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด 1.3 โครงการห้องประวัติ ABAC 50 ปี

	1.4 โครงการแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน 1.5 โครงการส่งเสริมการใช้คลังปัญญาของมหาวิทยาลัย (AU-IR) 1.6 โครงการให้บริการสารสนเทศยุค 4.0 1.7 โครงการจัดทำ Library E-Newsletter 1.8 โครงการพัฒนาบุคลากร 1.9 โครงการจัดการความรู้สำนักหอสมุด

3. หน่วยงานจัดทำตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

ในการทำแผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) ของปีการศึกษา 2563 สำนักฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน ดังปรากฏรายละเอียดในตาราง คือ

1. งานประจำตามพันธกิจ 4 งาน ประกอบด้วยตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ดังนี้

งานประจำตามพันธกิจ	**ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ**	**เป้าหมาย**
1. งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ	1) ร้อยละของการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการแต่ไม่มีในสำนักฯ ลดลงอย่างน้อย	1) 50 %
	2) ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน	2) 100 %
	3) ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาได้รับการบันทึกลงระบบการจัดทำรายการ (Cataloging Module) ทุกรายการ	3) 100 %
	4) ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาได้รับการจัดระบบก่อนนำออกให้บริการ	4) 100 %
	5) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	5) ≥ 3.51
2. งานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดและดิจิทัล	1) จำนวนของช่องทางในการประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมอย่างน้อย	1) 2 ช่องทาง
	2) ร้อยละของต้นทุนในการดำเนินการลดลงอย่างน้อย	2) 20 %
	3) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของสำนักหอสมุด	3) ≥ 3.51

3. งานส่งเสริมการใช้ทรัพยกรสารสนเทศและการเรียนรู้	1) ร้อยละของการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศลดลงจากเดิม	1) 10 %
	2) ร้อยละของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาถูกใช้เพิ่มขึ้น	2) 10 %
	3) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการในเรื่องการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ต้องถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	3) $\geq$ 3.51
4. งานบริการสารสนเทศหอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์	1) ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการและนำไปใช้ประโยชน์ได้ทันกับการใช้งาน	1) ไม่น้อยกว่า 95%
	2) ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้ได้รับการจัดหาเข้ามาทันเวลา	2) 100%
	3) ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลข่าวสาร เนื่องในโอกาสวันสำคัญๆผ่านสื่อสังคมออนไลน์และ / หรือจัดนิทรรศการอย่างสม่ำเสมอ	3) 3 ช่องทาง
	4) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการในเรื่องความสะดวกในการใช้บริการ	4) $\geq$ 3.51

2. งานคณะกรรมการ 2 งาน ประกอบด้วยตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ดังนี้

งานคณะกรรมการ	**ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ**	**เป้าหมาย**
1. งานเบิก-จ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน	1) มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม	1) เพียงพอและเหมาะสม
2. งานระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	1) ร้อยละของบุคลากรทุกระดับมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ	1) 100%
	2) สำนักฯ ได้รับการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	2) ทุกปีการศึกษา

3. โครงการในแผนยุทธศาสตร์ 9 โครงการ

โครงการในแผนยุทธศาสตร์	**ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ**	**เป้าหมาย**
1. โครงการจัดทำเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU Museum)	1) ร้อยละของข้อมูล ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ที่นำมาลงเว็บไซต์ มีความถูกต้อง และเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน	1) 100%
	2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	2) $\geq$ 3.51

2. โครงการปรับปรุงแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Application) สำหรับงานบริการและส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด	1) จำนวนของ Feature ในแอปพลิเคชั่นบน มือถือ (Mobile application)	1) ≥ 1
	2) ร้อยละของการใช้เวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการและส่งเสริมการใช้บริการลดลงจากเดิม	2) 50%
	3) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชั่นบนมือถือ (Mobile application) ของสำนักหอสมุด	3) ≥ 3.51
3. โครงการห้องประวัติ ABAC 50 ปี	1) ร้อยละของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุด เพิ่มขึ้นจากเดิม	1) 10 %
	2) จำนวนของโซน (Zone) / มุม (Corner) ที่จัดเพิ่มขึ้นในแต่ละปี	2) ≥ 1
	3) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการปรับภูมิทัศน์และสร้างบรรยากาศภายในห้องสมุดให้เอื้อต่อการเรียนรู้	3) ≥ 3.51
4. โครงการแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน	1) จำนวนของคณะที่เข้ามาร่วมจัดกิจกรรมในห้องสมุด	1) ≥ 2
	2) ร้อยละของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดเพิ่มขึ้นจากเดิม	2) 10 %
	3) ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการปรับพื้นที่ภายในห้องสมุด	3) ≥ 3.51
5. โครงการส่งเสริมการใช้คลังปัญญาของมหาวิทยาลัย (AU-IR)	1) ร้อยละของอาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษาเข้าถึง (Access) ทรัพยากรสารสนเทศ องค์ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษามหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา	1) ≥5 %
	2) ร้อยละของอาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มขึ้น	2) ≥ 5 %
	3) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกิจกรรมส่งเสริมการให้การศึกษาผู้ใช้ (User Education)	3) ≥ 3.51
6. โครงการให้บริการสารสนเทศยุค 4.0	1) ร้อยละของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษาที่ส่งงาน (งานวิจัย, งานวิชาการ, บทความ ฯลฯ) ให้สำนักฯ ช่วยเหลือเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	1) ≥ 5 %
	2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกิจกรรมช่วยเหลือคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษา	2) ≥ 3.5

7. โครงการจัดทำ Library E-Newsletter	1) ร้อยละของอาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษาเข้าถึง (Access) ทรัพยากรสารสนเทศ องค์ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษามหาวิทยาลัย เพิ่มขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา	1) $\geq$ 5%
	2) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์	2 $\geq$ 3.51
8. โครงการพัฒนาบุคลากร	1) ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมการอบรม ประชุม สัมมนาและศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอก	1) 100%
	2) ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรที่จัดโดยมหาวิทยาลัย	2) 100%
	3) จำนวนของบุคลากรที่ได้รับรางวัลเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ	3) $\geq$ 1
9. โครงการการจัดการความรู้สำนักหอสมุด	1) จำนวนเรื่องขององค์ความรู้หรือภูมิปัญญาที่นำไปใช้ประโยชน์	1) 1 เรื่อง
	2) จำนวนครั้งของการประชุมเชิงปฏิบัติการหรือการจัดประชุมร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้	2) 1 ครั้ง
	3) ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการจัดการความรู้	3) $\geq$ 3.51

4. หน่วยงานติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการพิจารณาแผนงบประมาณสายสนับสนุนวิชาการ

สำนักฯ มีระบบและกลไลในการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่สำนักฯ ได้กำหนดไว้ใน ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) และในปีการศึกษา 2563 มหาวิทยาลัยได้ย้ายงานศูนย์สารสนเทศ ที่ได้ย้ายมาจากสำนักรองอธิการบดีฝ่ายบริหารมาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักฯ ตั้งแต่ วันที่ 1 ธันวาคม 2563 สำนักฯ ได้นำงานดังกล่าวมาติดตามและประเมินผลเช่นเดียวกับของสำนักฯ ส่วนการรายงานผลการดำเนินประเมินงาน สำนักฯ จะสรุปผลการดำเนินงานโดยชี้แจงในรายงานว่า งานและโครงการที่สำนักฯ ได้ดำเนินการเมื่อปีการศึกษา 2563 มีงานอะไรบ้างที่บรรลุและไม่บรรลุผลสำเร็จ พร้อมทั้งให้เหตุผล การรายงานผลการดำเนินงานจะนำเสนอในรูปแบบรายงานประจำปี (เอกสารหมายเลข 5: รายงานประจำปี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2563) และส่งศูนย์ส่งเสริมความเป็นเลิศ (CFE) ดังปรากฏรายละเอียดในตาราง

งานประจำตามพันธกิจ	สรุปผลการดำเนินงาน	บรรลุ	ไม่บรรลุ
1. งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ	● จัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้ามาให้บริการตามการเสนอแนะของผู้ใช้ จำแนกเป็น 1. หนังสือที่เป็นรูปเล่ม และ E-Book 98 รายการ 2. ต่ออายุวารสาร นิตยสารและหนังสือพิมพ์ที่เป็นรูปเล่ม 1 ชื่อ 3. ต่ออายุ E-Journals (ฐานข้อมูลออนไลน์) 2 ฐาน 4. ซื้อบทความที่เป็น Electronic 15 รายการ 5. ต่ออายุฐานข้อมูล (Databases) 1 ฐาน 6. ต่ออายุเครื่องมือช่วยในการศึกษาค้นคว้า (Tools) 1 โปรแกรม 7. ต่ออายุเครื่องมือช่วยในการสอน ((Educational Materiels) 1 โปรแกรม ● จัดระบบทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นไปตามมาตรฐานทางวิชาชีพและมาตรฐานสากล (จัดหมวดหมู่และให้หัวเรื่อง) จำแนกเป็น 1. นำรายการทางบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศที่วิเคราะห์เนื้อหา ให้เลขหมู่ ติดสันเรียบร้อยแล้วเข้าระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB โมดูลการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ (Cataloging Module) จำนวน 322 เล่ม 2. ใส่ภาพปกหนังสือในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB จำนวน 12,885 รายการ 3. บันทึกรายการทางบรรณานุกรมของข้อมูลองค์ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษามหาวิทยาลัย ลงในระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัย จำแนกเป็น 1) งานเขียนที่เป็นลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัย 381 รายการ 2) เอกสารการบริหารงานทั่วไป 161 รายการ	✓	

	3) กิจกรรมและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย (Activity) 230 รายการ 4) เอกสารทางวิชาการ 78 รายการ		
2. งานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดและดิจิทัล	● ดูแลและบำรุงรักษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ บำรุงรักษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB 1 ครั้ง ประจำงวดงานที่ 2/2 ในวันจันทร์ที่ 21 ธันวาคม 2563 โดยได้ดำเนินการ ดังนี้ 1. Update ELIB Version 3.6.0.0 ให้เป็น Version ล่าสุด (3.6.0.1) 2. Update ELib UI เป็น Version ล่าสุด 3. ตรวจสอบ Error บน Database ด้วย SQL Query 4. ตรวจสอบการทำงาน คำสั่งสำรองข้อมูลของฐานข้อมูลแบบอัตโนมัติ 5. ตรวจสอบ Transaction การยืม – คืน 6. Backup Database ก่อนและหลัง Update Version 7. สำรองข้อมูล Multimedia ของ ELIB เพื่อป้องกันการสูญหาย 8. ย้าย Collection และ Location หนังสือ ● แปลงข้อมูลองค์ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษามหาวิทยาลัยลงในระบบคลัง ปัญญามหาวิทยาลัยให้อยู่ในรูปแบบดิจิตอล 1. งานเขียนที่เป็นลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัย 223 รายการ 2. เอกสารการบริหารงานทั่วไป 122 รายการ 3. กิจกรรมและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย (Activity) 883 รายการ 4. เอกสารทางวิชาการ 1 รายการ 5. อัพโหลดไฟล์ฉบับเต็มและสาระสังเขป ของข้อมูลองค์ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์	✓	

	นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษามหาวิทยาลัยลงในระบบคลัง ปัญญามหาวิทยาลัย 5.1 งานเขียนที่เป็นลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัย 351 รายการ 5.2 เอกสารการบริหารงานทั่วไป 182 รายการ 5.3 กิจกรรมและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย (Activity) 233 รายการ 5.4 เอกสารทางวิชาการ 78 รายการ ● ดูแล ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ 1. เว็บไซต์ห้องสมุด จำนวน 453 รายการ 2. เว็บไซต์ Bro. Banch's Collection จำนวน 24 รายการ 3. เว็บไซต์ Bro. Martin's Collection จำนวน 140 รายการ 4. เว็บไซต์ AU Alumni Community จำนวน 83 รายการ 5. เว็บไซต์ Green University จำนวน 2 รายการ		
3. งานบริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	1. ปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ และให้การอบรม / แนะนำ การใช้บริการและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 10 ครั้ง / 85 คน 2. ให้บริการสืบค้นข้อมูลและสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลนอกเหนือจากห้องสมุดมี จำนวน 1,877 รายการ 3. ให้บริการผู้ใช้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ จำนวน 496 ครั้ง		✓
4. งานบริการสารสนเทศ หอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์	1. ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 5,760 รายการ	✓	
5. งานศูนย์สารสนเทศ	1. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย จำนวน 238 เรื่อง	✓	

	2. บริการถ่ายภาพนิ่งกิจกรรมของมหาวิทยาลัย จำนวน 307 กิจกรรม 3. รวบรวมและจัดทำสารสนเทศของมหาวิทยาลัย จำนวน 1 เล่ม 4. ต้อนรับคณะเยี่ยมชม/ศึกษาดูงาน/แขกของมหาวิทยาลัย จำนวน 12 คณะ / 492 คน		
งานคณะกรรมการ			
6. งานระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	สำนักฯ ได้ดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามคู่มือการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยทุกองค์ประกอบและทุกตัวบ่งชี้ โดยได้ดำเนินตาม ตามเกณฑ์มาตรฐานทุกเกณฑ์ นำข้อมูลที่ได้จากข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการมาปรับปรุงและแก้ไขการดำเนินงานทุกปีการศึกษา	✓	
7. งานเบิก-จ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน	เบิกวัสดุและอุปกรณ์สำนักงานมาใช้ในการดำเนินงาน ประกอบด้วย 1. สก๊อตเทป 12 ม้วน 2. สก๊อตเทปใส 2 หน้า 3M 3 ม้วน 3. สก๊อตเทปโฟม 2 หน้า 3M 6 ม้วน 4. น้ำหมึกและหมึกพิมพ์ 2 กล่อง 5. ถ่านพานาโซนิคอัลคาไลน์ AA 12 ก้อน 6. โฟมอัด 50 แผ่น 7. กาวสเปรย์ 3 M 3 กระป๋อง 8. LAMINATE BARCODE LABEL 1,600 ดวง 9. แก้วมัค 2 ใบ 10. หุ่นใส่ชุดครุย 3 ตัว 11. พิมพ์งาน 65 แผ่น	✓	
โครงการในแผนยุทธศาสตร์			
1. โครงการจัดทำเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU Museum)	โครงการนี้ สำนักฯ ได้พัฒนาเว็บไซต์ และจดชื่อโดเมนเรียบร้อยแล้ว โดยได้มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมเนื้อหาและรูปภาพ วิเคราะห์ข้อมูลและออกแบบเว็บไซต์ จัดทำเว็บไซต์		✓

	และปรับตกแต่งรูปแบบ และทดลองใช้งานและแก้ไข แต่ยังไม่ได้เผยแพร่ และติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน และปัจจุบันทางสำนักฯ ยังคงจัดเตรียมข้อมูลเพื่อทำการขึ้นเพิ่มเติม ซึ่งประกอบไปด้วย การให้ข้อมูลรายละเอียดภาษาอังกฤษ การจัดแต่งภาพของเครื่องถ้วย โถ แจกัน ตลับเบญจรงค์ แก้วมัค แก้วกาแฟเบญจรงค์ ของที่ระลึก จานโชว์ จานเชิงเบญจรงค์ ชุดอาหารไทย กาน้ำชา เชี่ยนหมากเบญจรงค์ รวมทั้งสิ้นประมาณ 300 กว่าภาพ แต่ทั้งนี้เว็บไซต์ยังไม่ได้เผยแพร่เว็บไซต์ออกสู่สาธารณะ		
2. โครงการปรับปรุงแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Application) สำหรับงานบริการและส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด	โครงการปรับปรุงแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Application) สำหรับงานบริการและส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด ยังไม่ได้ดำเนินการตามแผนงานที่ต้องการที่จะปรับปรุงรูปแบบ (Feature) การนำเสนอข้อมูล ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษาได้ทราบ เนื่องจากโครงการนี้เป็นความร่วมมือระหว่างสำนักฯ กับคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งใช้นักพัฒนาระบบที่เป็นนักศึกษาของคณะ ซึ่งปีการศึกษาที่ผ่านมา ยังไม่มีนักศึกษามาช่วยพัฒนาต่อยอด และไม่มีผู้ใช้เข้ามาใช้บริการในรอบปีที่ผ่านมา จึงทำให้ในส่วนของเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการและส่งเสริมการใช้บริการยังไม่ได้ลดลงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และเมื่อสรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชั่นบนมือถือ (Mobile application) ปรากฏว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.57		✓
3. โครงการห้องประวัติ ABAC 50 ปี	การดำเนินการต่างๆ ในการจัดทำห้องประวัติ ABAC 50 ปี สำนักฯ ได้ดำเนินการดังนี้ 1. นำรูปภาพสมเด็จพระนางเจ้าสุทิดา พัชรสุธาพิมลลักษณ พระบรมราชินี เสด็จฯ เป็นองค์ประธาน ใน		✓

	งานเฉลิมฉลอง 50 ปี แห่งการก่อตั้งมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มาจัดแสดงภายในห้อง 2. แสดงเครื่องใช้ส่วนพระองค์ ประกอบไปด้วย ฉลองพระองค์ครุยดุษฎีบัณฑิตพร้อมหมวก กระจกเงา ที่แขวนฉลองพระองค์ครุย ปากกา สมุดลงพระนาม ใบปริญญา มาจัดแสดงในห้อง 3. จัดแสดงเอกสาร และของใช้ในงานประกอบด้วย การ์ดเชิญร่วมงาน โบว์ติดหน้าอกเสื้อและป้ายผู้เข้าร่วมงาน สูจิบัตร เป็นต้น 4. รวบรวมและจัดแสดงของที่ระลึกที่ผลิตในโอกาส 50 ปี เช่น เสื้อ หมวก ร่ม กระเป๋า เป็นต้น		
4. โครงการแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน	สำนักฯ ได้ร่วมกับคณะเพื่อจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ ดังนี้ 1. ร่วมกับคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จัดกิจกรรม 3 ครั้ง (1) **Digital Marketing Workshop: Marketing 4.0** เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2563 (2) กิจกรรม **Digital Marketing Workshop Series: SEO for Beginners เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2563 และ (3) กิจกรรม Digital Marketing Workshop#5 How to Create Meaningful** เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2563 2. ร่วมกับบัณฑิตวิทยาลัยบริหารธุรกิจ (GSB) จัดกิจกรรม **AU KM Workshop (Design Thinking)** เมื่อวันที่ 18 สิงหาคม 2563		✓
5. โครงการส่งเสริมการใช้คลังปัญญาของมหาวิทยาลัย (AU-IR)	1. ร้อยละของอาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษาเข้าถึง (Access) ทรัพยากรสารสนเทศ องค์ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษามหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้นมากกว่าปีที่ผ่านมา คิดเป็น 33.96% (ปี 2563 จำนวนการเข้าถึง		✓

	ข้อมูล 52,434 รายการ ปี 2562 34,630 รายการ) 2. อาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการใช้คลังปัญญาของมหาวิทยาลัย ลดลงจากปีที่ผ่านมา คิดเป็น -11.76 % ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ปีการศึกษา ปี 2563 จำนวน 85 คน ปี 2562 จำนวน 95 คน) 3. สำนักฯ มีการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท รวมทั้งส่งเสริมการใช้คลังปัญญาของมหาวิทยาลัย และมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพบว่าเพียงพอและเหมาะสม ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.10 ซึ่งมีระดับสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้		
6. โครงการให้บริการสารสนเทศยุค 4.0	สำนักฯ ได้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบช่องทางการติดต่อสื่อสารกับห้องสมุดผ่านทางสื่อออนไลน์ มีผู้ใช้ให้สำนักฯ ช่วยเหลือเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา 45.35 % (ปี 2563 จำนวนการหาข้อมูล 1,936 รายการ ปี 2562 จำนวนการหาข้อมูล 1,058 รายการ) และเมื่อสำนักฯ ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกิจกรรมช่วยเหลือคณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย และนักศึกษาพบว่ามีค่าเฉลี่ยที่ 3.67 ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้	✓	
7. โครงการจัดทำ Library E-Newsletter	1. สำนักฯ ได้ดำเนินโครงการจัดทำ Library E-Newsletter ตั้งแต่วางแผน การเตรียมเนื้อหา แต่ยังไม่ได้เผยแพร่ เนื่องจากสำนักฯ ดำเนินงานพัฒนาเนื้อหาเว็บไซต์ทำให้มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบันเสมอ มีการเสนอข่าวสารใหม่ๆ ที่หน้าเว็บไซต์ ซึ่งมีความน่าสนใจและผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้อย่างง่าย สำนักฯ จึงหยุดดำเนินโครงการจัดทำ Library E-Newsletter เนื่องจากอาจเกิดความซับซ้อน อีกทั้งสำนักฯ ได้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบช่อง		✓

	ทางการติดต่อ สื่อสารกับห้องสมุดผ่านทางสื่อออนไลน์มากขึ้น 2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์ พบว่ามีค่าเฉลี่ยที่ 3.99 ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้		
8. โครงการพัฒนาบุคลากร	สำนักฯ ได้ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมและสัมมนาตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยได้ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมและสัมมนา ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จำแนกเป็น ภายในมหาวิทยาลัย 9 ครั้ง 20 คนและภายนอกมหาวิทยาลัย 9 ครั้ง 19 คน	✓	
9. โครงการการจัดการความรู้สำนักหอสมุด	ปีการศึกษา 2563 สำนักฯ ได้จัดให้มีชุมชนนักปฏิบัติได้ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยได้จัดให้มีองค์ความรู้ 3 ประเด็น ได้แก่ 1) เทคนิคการใช้ Google Apps for Education 2) เทคนิคการติดตั้ง Proxy สำหรับการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์นอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย 3) การสร้างโพสต์ผ่าน Facebook และ Line และนำขึ้นสู่เว็บไซต์ห้องสมุดเพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแนวทางปฏิบัติที่ดีให้แก่บุคลากรของสำนักฯ และจากการที่สำนักฯ ได้สำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อการจัดการความรู้ พบว่ามีค่าเฉลี่ยที่ 4.54 หรือความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	✓	

5. หน่วยงานมีการนำผลการประเมินและผลการพิจารณา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

ตามที่คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ได้มีข้อเสนอแนะให้สำนักฯ “จัดกิจกรรมและบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีหลากหลายรูปแบบ” จากคำแนะนำดังกล่าว สำนักฯ ได้นำมาดำเนินการ ดังนี้

1. กิจกรรมการให้การศึกษาผู้ใช้ เพื่อแนะนำให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นสารสนเทศได้ด้วยตนเอง ผ่านแอพพลิเคชั่น ZOOM และ Microsoft Team

2. สำหรับ ผู้ใช้ที่ต้องการข้อมูลเพื่อประกอบการทำผลงานทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ หรืองานวิจัย สำนักฯ ได้จัดหาข้อมูลให้ตามความต้องการผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Line Official) ซึ่งเป็นการให้บริการแบบ One Stop Service นอกจากสื่อสังคมออนไลน์แล้ว สำนักฯ ยังมีช่องทางอื่นๆ อีก ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้ไม่ว่าจะเป็น อีเมล์ ไลน์ เฟสบุ๊ค และได้ปรับโครงการและกิจกรรมใหม่ดังปรากฏใน แผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) ปีการศึกษา 2564

ข้อเสนอแนะ

-

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 2: แผนกลยุทธ์ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

เอกสารหมายเลข 3: แผนกลยุทธ์ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2565) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ฉบับปรับปรุง)

เอกสารหมายเลข 5: รายงานประจำปี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2563

เอกสารหมายเลข 11: แผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) ปีการศึกษา 2563

เอกสารหมายเลข 12: แผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) ปีการศึกษา 2564

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ

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

ผลลัพธ์

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

☑	**เกณฑ์มาตรฐาน**
☑	1 ผู้บริหารของหน่วยงานมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน

☑	2	ผู้บริหารของหน่วยงานมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนและภารกิจของหน่วยงาน
☑	3	ผู้บริหารของหน่วยงาน สนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
☑	4	ผู้บริหารของหน่วยงานถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ
☑	5	ผู้บริหารของหน่วยงานบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน สถาบัน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการดำเนินงาน

1. ผู้บริหารของหน่วยงานมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน

ผู้บริหารของสำนักฯ ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่าย ได้นำข้อมูลสารสนเทศที่สำนักฯ ได้จัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบมาเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน เช่น ผลการดำเนินงานสำนักหอสมุด ประกอบด้วย สถิติการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ สถิติการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สถิติการอบรมการใช้เครื่องมือที่สนับสนุนการศึกษาค้นคว้าและการวิจัยที่สำนักฯ เป็นต้น (ผลการดำเนินงานสำนักหอสมุด ดูที่: https://drive.google.com/drive/folders/1VMrF1Y95xeiKwKEQBtVV5bx2bbNCBoAO) ในขณะเดียวกัน การบริหารจัดการงานภายในสำนักฯ ผู้บริหารของหน่วยงานได้กำหนดวิสัยทัศน์ ไว้อย่างชัดเจนว่า **“สำนักฯ จะเป็นศูนย์การเรียนรู้ที่สนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรการเรียนรู้ได้ทุกเวลาและสถานที่”** และได้ใช้วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้มาขับเคลื่อนการดำเนินงานของสำนักฯ ด้วยพันธกิจ และมีเป้าหมายการดำเนินงานที่ชัดเจน

2. ผู้บริหารของหน่วยงานมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนและภารกิจของหน่วยงาน

ในการดำเนินงานสำนักฯ ได้นำพันธกิจที่กำหนดไว้ คือ 1) พัฒนารูปแบบการให้บริการและส่งเสริมการให้บริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย 2) ให้การศึกษากับผู้ใช้บริการ ให้รู้จัก เข้าใจทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุด องค์ความรู้และภูมิปัญญาของ คณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ แหล่งสารสนเทศ และวิธีการค้นทรัพยากรสารสนเทศ 3) จัดกิจกรรมการบริการให้ตอบสนองภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย 4) เผยแพร่องค์ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย 5) ปรับสภาพแวดล้อมภายในห้องสมุดให้เอื้อต่อการเรียนรู้ และ 6) นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการ มาใช้ในการดำเนินงาน มีการมอบหมายงานให้กับบุคลากรทุกคน การทำงานและผลการดำเนินงานต้องเป็นไปตามแผนที่สำนักฯ กำหนดไว้ ก่อนที่จะดำเนินงาน (งานใหม่) ผู้บริหารจะอธิบายกระบวนการและขั้นตอนการทำงานให้กับบุคลากรทุกคนได้รับทราบ ส่วนที่เป็นงานเก่าจะดำเนินงานตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ ในการดำเนินงานของสำนักฯ ทั้งงานและโครงการจะมีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน (เอกสารหมายเลข 10: กระบวนการและขั้นตอนในการทำงานของแต่ละงาน) และทุกคนจะรวบรวมและสรุปผลการดำเนินงานทุกเดือน ดังนั้น ผู้บริหารของหน่วยงานจะรับรู้และทราบถึงความคืบหน้าของงานและโครงการ โดยสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้เองในระบบที่สำนักฯ จัดเก็บไว้ใน Google Drive

3. ผู้บริหารของหน่วยงาน สนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม

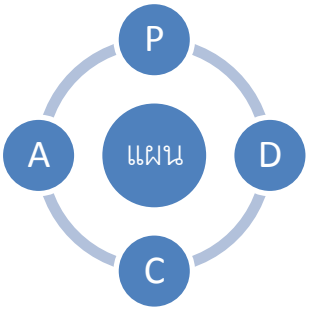
บุคลากรของสำนักฯ ทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการงานตามหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งหน้าที่ที่มอบหมายและหรือความรับผิดชอบของบุคลากรทุกคนจะถูกกำหนดโดยผู้บริหารของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข 4: คำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)) โดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการงานของสำนักฯ และมีอำนาจในการตัดสินใจ ตามหน้าที่และหรือความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งบุคลากรของสำนักฯ ทุกคนจะเป็นผู้รับผิดชอบงานและโครงการตามที่นำเสนอไว้ใน ASAP (เอกสารหมายเลข 11: แผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP ปีการศึกษา 2563)

4. ผู้บริหารของหน่วยงานถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ

ผู้บริหารของสำนักหอสมุด จะถ่ายทอดความรู้ให้บุคลากรรับทราบอย่างสม่ำเสมอ (ทุกครั้งที่ได้รับนโยบายหรือแนวทางจากมหาวิทยาลัยผู้บริหารจะนำมาถ่ายทอดให้บุคลากรรับรู้) มีการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดกิจกรรมที่เน้นการเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น ด้วยการปฏิบัติงานจริง และยังเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานร่วม ดังจะเห็นได้จากในการดำเนินงานของสำนักฯ ทุกครั้งที่จะเริ่มทำงานใหม่ ผู้บริหารของหน่วยงานจะประชุมและชี้แจงให้บุคลากรทุกคนรับทราบก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงาน (การประชุมสำนักหอสมุด ดูที่: http://www.library.au.edu/meeting.html)

5. ผู้บริหารของหน่วยงานบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน สถาบัน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักฯ ได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการงานด้านต่างๆ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของสำนักฯ และมหาวิทยาลัย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตาราง

หลักธรรมาภิบาล	แนวทางการปฏิบัติในการดำเนินงาน
1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนงาน (ASAP) มีผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่มหาวิทยาลัย โดยการปฏิบัติงานจะต้องมีทิศทาง ยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการ ติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ	มีการวางแผน ดำเนินการตามแผน ติดตามประเมินผลและนำผลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงและแก้ไขตามรอบปีการศึกษา 
2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารงานตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีมีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์การสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม	มีการกำกับ ดูแลกระบวนการทำงาน มีการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้กระบวนการบริการสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และลดต้นทุนในการใช้วัสดุอุปกรณ์ มีการพัฒนาบุคลากรให้สอดรับกับการบริการในยุคปัจจุบัน นำเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการให้บริการ ทั้งนี้ เพื่อให้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและ แม่นยำ อีกทั้งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดทุกกลุ่ม
3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness) การให้บริการที่สามารถดำ เนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดและสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงการตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง	มีการจัดหาทรัพยากรสานิเทศและนำมาให้บริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด แจ้งผลการจัดหาและสถิติการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้ใช้บริการทราบ ให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึง ตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

4. หลักภาระรับผิดชอบ (Accountability)การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงาน ต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาของผู้ใช้บริการ	มีการกำหนดภาระหน้าที่ให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง
5. หลักความโปร่งใส (Transparency)คือกระบวนการทำงานเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมี ข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ไม่ขัดต่อระเบียบมหาวิทยาลัยได้ สามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือขบวนการต่างๆและสามารถตรวจสอบได้	สำนักฯ รายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณต่อสำนักงานบริหารการเงินทุกปีการศึกษา และในงานบริการสารสนเทศสำนักฯ จะส่งเงินค่าปรับที่สำนักงานบริหารการเงินทุกวัน พร้อมทั้งติดตั้งหน้าจอคอมพิวเตอร์เพิ่ม จากเครื่องให้บริการยืม-คืนหนังสือ สำหรับแสดงข้อมูลการยืม-คืน หนังสือ/ค่าปรับเกินกำหนด เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบ รายการยืม-คืนหนังสือ/ค่าปรับเกินกำหนดได้ทุกรายการ
6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการที่บุคลากรในหน่วยงาน ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็น ที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา	เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น กล่องรับความคิดเห็น เว็บบอร์ด เว็บไซต์หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นต้น นอกจากนี้ สำนักฯ ยังเปิดโอกาสให้นิสิต คณาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยสามารถเสนอแนะการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากรและ ภารกิจให้แก่หน่วยงานในสังกัดดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจในการ 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 ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรมและอื่นๆ	ให้ความเสมอภาคต่อบุคลากรทุกคน พร้อมทั้งปฏิบัติกับผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุดทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้านเพศ เชื้อชาติ ศาสนา หรือสถานะของผู้ใช้บริการ
10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มทีได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติ ไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเป็นความเห็นพ้องโดยเอกฉันท์	จัดให้มีการประชุมบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อปรึกษาหารือ รวมทั้งพิจารณาข้อคิดเห็นประเด็นต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกัน และให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และนำไปสู่การใหบริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 10: กระบวนการและขั้นตอนในการทำงานของแต่ละงาน

เอกสารหมายเลข 4: คำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)

เอกสารหมายเลข 11: แผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) ปีการศึกษา 2563

ผลการดำเนินงานสำนักหอสมุด ดูที่: https://drive.google.com/drive/folders/1VMrF1Y95xeiKwKEQBtVV5bx2bbNCBoAO

ข้อมูลสถิติต่างๆ ของสำนักหอสมุด ดูที่: http://www.library.au.edu/facts-and-figures.html

การประชุมของสำนักหอสมุด ดูที่: http://www.library.au.edu/meeting.html

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระบบงานภายในของหน่วยงาน

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.2 ระบบงานภายในของหน่วยงาน	5 ข้อ	5 คะแนน

☑	**เกณฑ์มาตรฐาน**	
☑	1	หน่วยงานมีระบบและกลไกในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย ครบทุกภารกิจ
☑	2	หน่วยงานมีระบบและกลไกในการติดตามการดำเนินงานตามภารกิจเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
☑	3	หน่วยงานมีระบบการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานของหน่วยงาน
☑	4	หน่วยงานมีการจัดทำการประเมินคุณภาพของบริการในทุกภารกิจหลักและมีผลการประเมินไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
☑	5	หน่วยงานมีการนำผลการประเมินในข้อ4 ไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

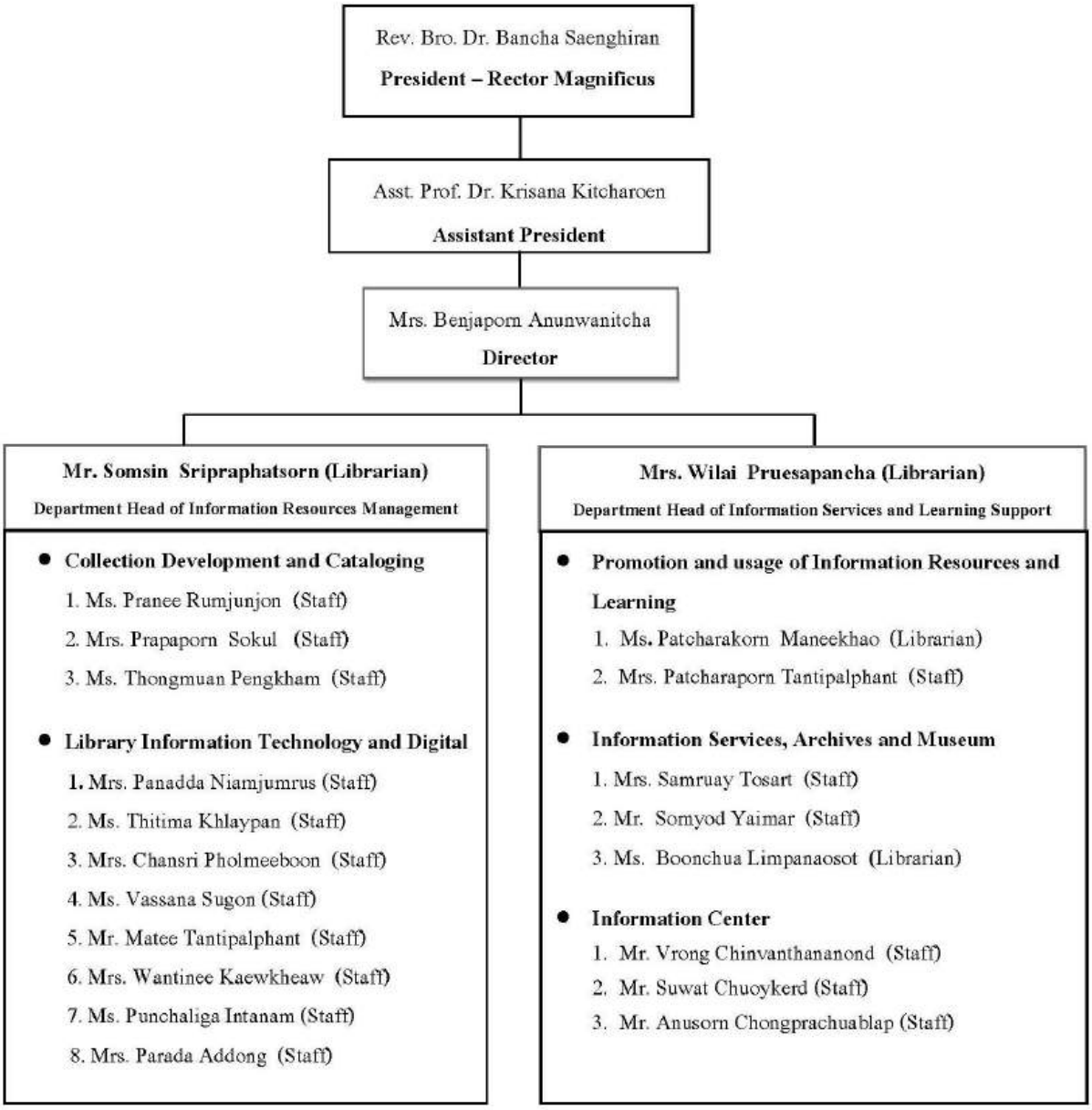
1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงาน

1. หน่วยงานมีระบบและกลไกในการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย ครบทุกภารกิจ

สำนักฯ มีโครงสร้างองค์กรที่ใช้ในการบริหารจัดการงานภายในที่ชัดเจน การบริหารจัดการงานของสำนักหอสมุด ขึ้นตรงต่อสำนักอธิการบดี อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของผู้ช่วยอธิการบดี มีผู้อำนวยการสำนักฯ เป็นผู้ดูแลงานทั้ง 2 ฝ่าย มีหัวหน้าฝ่ายดูแลงานอีก 5 งาน (อีก 1 งานได้โอนย้ายมาจากสำนักรองอธิการบดีฝ่ายบริหารมาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักฯ ตั้งแต่ วันที่ 1 ธันวาคม 2563) และนอกเหนือจากงานประจำตามพันธกิจของหน่วยงานแล้ว สำนักฯ ยังมีงานภายใต้คณะกรรมการอีก 2 งาน ดังที่ปรากฏรายละเอียดในแผนภูมิ

แผนภูมิองค์กร (Organization Chart)



2. หน่วยงานมีระบบและกลไกในการติดตามการดำเนินงานตามภารกิจเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

สำนักฯ มีระบบและกลไกในการติดตามการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายและเป็นไปตามโครงสร้างขององค์กร ในกระบวนการทำงานทุกงานมีกระบวนการทำงานและขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน และบุคลากรทุกคนในสำนักฯ จะต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้มอบหมาย (เอกสารหมายเลข 11: กระบวนการและขั้นตอนในการทำงานของแต่ละงาน) ทุกคนต้องเก็บสถิติการทำงานและสรุปผลการดำเนินงานของตนเองทุกเดือน ซึ่งสามารถติดตามผลการดำเนินได้ทั้งในรูปแบบสถิติการดำเนินงานสำนักหอสมุด และเรียกดูได้จากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (เอกสารหมายเลข 14: Report Manual คู่มือการใช้งานระบบออกรายงาน ดูที่: ELIBRTreport.pdf (au.edu))

3. หน่วยงานมีระบบการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานของหน่วยงาน

สำนักฯ มีระบบการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานด้วย วิธีการติดตามการดำเนินงานจากตารางสรุปผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาว่างานที่สำนักฯ ซึ่งรายงานไว้ในรายงานประจำปี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2563

No.	Job/Project	University Strategic Goal Number	Unit Strategic Goal Number	Indicator Number	Achievement		
					Yes	No	WP
1.	**ฝ่ายจัดการทรัพยากรสารสนเทศ**						
	Job						
	1.1 งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ	SG 2, SG 3, SG 4	-	-	✓		
	1.2 งานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดและดิจิทัล	SG 3	-	-	✓		
	Strategic Project		-	-			
	1.3 โครงการจัดทำเว็บไซต์พิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU Museum)	SG 2	SG 2	-		✓	
	1.4 โครงการปรับปรุงแอปพลิเคชันบนมือถือ (Mobile Application) สำหรับงานบริการและส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด	SG 2	SG 2	-		✓	
Sub-Total Amount					**2**	**2**	
2.	**ฝ่ายบริการและส่งเสริมการเรียนรู้**						
	Job						

	2.1 งานบริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	SG 2	SG 1	-		✓	
	2.2 งานบริการสารสนเทศ หอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์	SG 2	SG 1	-	✓		
	2.3 ประสานงานและต้อนรับคณะเยี่ยมชม/ศึกษาดูงาน/แขกของมหาวิทยาลัย	-	-	-	✓		
	2.4 งานประสานงานการประชุม / สัมมนา / สถาบันภายนอก	-	-	-	✓		
	2.5 งานรวบรวมข้อมูล	-	-	-	✓		
	2.6 งานถ่ายภาพกิจกรรม	-	-	-	✓		
	2.7 งานประวัติและบริการภาพถ่าย	-	-	-	✓		
	2.8 งานเผยแพร่กิจกรรมมหาวิทยาลัย	-	-	-		✓	
	2.9 งานซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์	-	-	-	✓		
	Strategic Project						
	2.10 โครงการห้องประวัติ ABAC 50 ปี	SG 2	SG 1	-		✓	
	2.11 โครงการแหล่งเรียนรู้นอกห้องเรียน	SG 2	SG 1	-		✓	
	2.12 โครงการส่งเสริมการใช้คลังปัญญาของมหาวิทยาลัย (AU-IR)	SG 2	SG 1	-		✓	
	2.13 โครงการให้บริการสารสนเทศยุค 4.0	SG 2	SG 1	1.2.3	✓		
	2.1 โครงการจัดทำ Library E-Newsletter	SG 2	SG 1	1.1.1		✓	
Sub-Total Amount					8	**6**	
3.	**คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสำนักหอสมุด**						
	Job						
	3.1 งานเบิก-จ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน	SG 3	SG 3	-	✓		
	3.2 งานระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	SG 1	SG 1	-	✓		
	Strategic Project						
	3.3 โครงการการจัดการความรู้สำนักหอสมุด	SG 4	SG 3	-	✓		
	3.4 โครงการพัฒนาบุคลากร	SG 4	SG 3	-	✓		
Sub-Total Amount					4	**-**	
Total Amount					14	**8**	

4. หน่วยงานมีการจัดทำการประเมินคุณภาพของบริการในทุกภารกิจหลักและมีผลการประเมินไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

สำนักฯ ได้จัดทำการประเมินคุณภาพของบริการในทุกภารกิจหลัก ด้วยวิธีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2563 โดยการส่งแบบสอบถามให้กับผู้ใช้บริการทุกคนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และมีผู้ตอบแบบสำรวจกลับมา จำนวน 200 คน และมีข้อคำถามทั้งหมด 6 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) และมีข้อคำถามย่อย 23 เรื่อง ซึ่งสามารถสรุปผลในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 หรือ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.01 รองลงมาคือ ด้านบริการ ค่าฉลี่ยที่ 3.90 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 3.78 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยที่ 3.69 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.66 และด้านความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยนที่ 3.65 ตามลำดับ (เอกสารหมายเลข 7: สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2563)

5. หน่วยงานมีการนำผลการประเมินในข้อ 4 ไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน

สำนักฯ ได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญปีการศึกษา 2563 ทั้ง 6 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านการบริการ 3) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด 5) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และ 6) ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) และในการสำรวจความพึงพอใจฯ มีข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการมากที่สุด 15 คนจากผู้ใช้บริการ 200 คน คือ ต้องการหนังสือฉบับปีพิมพ์ใหม่ๆ และทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ เช่น หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น มาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานดังที่ปรากฏในแผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP ปีการศึกษา 2564

ข้อเสนอแนะ

-

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 7: สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2563

เอกสารหมายเลข 10: กระบวนการและขั้นตอนในการทำงานของแต่ละงาน

เอกสารหมายเลข 12: แผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP ปีการศึกษา 2564

เอกสารหมายเลข 13: Report Manual คู่มือการใช้งานระบบออกรายงาน ดูที่: ELIBRTreport.pdf (au.edu)

ผลการดำเนินงานสำนักหอสมุด ดูที่: https://drive.google.com/drive/folders/1VMrF1Y95xeiKwKEQBtVV5bx2bbNCBoAO

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินงาน การบริหารและการตัดสินใจ	5 ข้อ	5 คะแนน

☑	**เกณฑ์มาตรฐาน**
☑	1 หน่วยงานมีการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน โดยมีบัญชีรายการข้อมูลที่สามารถตรวจสอบได้
☑	2 หน่วยงานมีระบบและกลไกในการจัดเก็บข้อมูลทั้งในรูปแบบเอกสารหรือระบบสารสนเทศ ที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็ว
☑	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 มีระบบการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศในการดำเนินงานของทุกฝ่ายและครอบคลุมทุกภารกิจโดยมีวิธีการจัดเก็บ 3 วิธี คือ 1) จัดเก็บในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สำนักงาน (Local) 2) จัดเก็บไว้ที่ Google Drive ซึ่งเป็นพื้นที่เก็บข้อมูลระบบคลาวด์ ที่สามารถใช้ไฟล์เหล่านั้นที่ไหนก็ได้ จึงเป็นอีกช่องทางของการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน และ 3) เว็บไซต์ห้องสมุดที่นำเสนอจำนวนทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดทั้งหมดและจำแนกเป็นรายคณะ ขณะเดียวกันสำนักฯ ได้นำเสนอสถิติการใช้บริการของห้องสมุด (Library Statistics) ทั้งนี้ เพื่อรายงานความก้าวหน้าของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศและสถิติการใช้บริการของห้องสมุด (ข้อมูลสถิติต่างๆ ของสำนักหอสมุด ดูที่: http://www.library.au.edu/facts-and-figures.html)

2. หน่วยงานมีระบบและกลไกในการจัดเก็บข้อมูลทั้งในรูปแบบเอกสารหรือระบบสารสนเทศที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและรวดเร็ว

สำนักฯ มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB ที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ระบบการสืบคืนข้อมูล (OPAC Module) 2) ระบบการลงรายการ (Cataloging Module) 3) ระบบการยืมคืน (Circulation Module) 4) ระบบการจัดการวารสาร (Serial Management Module) 5) ระบบสืบคืนข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ต (Web Gateway) 6) ระบบงานเชื่อมโยงสื่อประสม (Multimedia Module) และ 7) ระบบการออกรายงาน (RTReport Module) (ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB ดูที่: http://www.aulibrary.au.edu/elib) และระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU-IR) ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บ รวบรวม สงวนรักษา และเผยแพร่องค์ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย (ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU-IR) ดูที่: http://repository.au.edu/)

3. หน่วยงานมีระบบและกลไกในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

สำนักฯ มีระบบและกลไกในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของทั้ง 3 ระบบ คือ 1) ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB 2) ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU-IR) และ3) แอพพลิเคชั่นห้องสมุด (Mobile Library Application) ซึ่งมีกลไกในการเข้าถึงเป็นลำดับชั้น และมีผู้ดูแลที่ทำหน้าที่เป็น Administrator ทำหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกลำดับหนึ่ง และการเข้าระบบในการทำงานทุกครั้งจะต้องผ่านการ login ด้วยการใส่รหัสประจำตัวเข้าระบบก่อนทุกครั้ง เพื่อเป็นการป้องกัน รักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ นอกจากนี้ข้อมูลในระบบต่าง ๆ จะมีการสำรองข้อมูล (Backup) ของระบบ และรายงานการใช้พื้นที่การจัดเก็บข้อมูล (Storage) ประจำทุกเดือนโดยสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) (เอกสารหมายเลข 14: รายงาน Library Server Storage)

4. หน่วยงานสามารถส่งข้อมูลที่ต้องใช้ในการจัดทำประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้องเป็นปัจจุบัน และทันเวลาที่กำหนด

สำนักฯ ได้จัดทำข้อมูลที่ต้องใช้ในการจัดทำประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย และส่งให้กับสำนักงานนโยบายแผน และการประกันคุณภาพได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และทันตามเวลาที่กำหนด เช่น ข้อมูลที่เกี่ยวกับ 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 มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านระบบสารสนเทศห้องสมุดทั้ง 3 ระบบ ซึ่งได้แก่ 1) ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB 2) ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU-IR) และ 3) แอพพลิเคชั่นห้องสมุด (Mobile Library Application) จากการสำรวจ พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด อยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยที่ 3.66 (ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ค่าเฉลี่ยที่ 3.90 แอพพลิเคชั่นห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.57 และระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ค่าเฉลี่ยที่ 3.53) (เอกสารหมายเลข 7: การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2563) ทั้งนี้ ได้นำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB มีการบำรุงรักษาระบบเป็นประจำทุกปี ซึ่งระบบจะปรับปรุงพัฒนาให้มีความทันสมัยเป็นระยะ ๆ และระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU-IR) จัดทำโครงการพัฒนาและปรับปรุงฯ โดยการเปลี่ยนระบบในรุ่น (Version) ที่สูงขึ้น มีสมรรถนะที่ดีกว่าเดิม สามารถจัดเก็บข้อมูลและนำเสนอในรูปสื่อมัลติมีเดียได้ (เอกสารหมายเลข 12: แผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP ปีการศึกษา 2564)

ข้อเสนอแนะ

-

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 7: สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2563

เอกสารหมายเลข 12: แผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP ปีการศึกษา 2564

เอกสารหมายเลข 14: รายงาน Library Server Storage

ข้อมูลสถิติต่างๆ ของสำนักหอสมุด ดูที่: http://www.library.au.edu/facts-and-figures.html

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB ดูที่: http://www.aulibrary.au.edu/elib

ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU-IR) ดูที่: http://repository.au.edu/

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 ให้บุคลากรนำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างเต็มศักยภาพ
☑	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 ได้จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร สำนักหอสมุด (เอกสารหมายเลข 8: แผนการพัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุด ปีการศึกษา 2564) เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สอดรับกับการบริการผู้ใช้ทั้งปัจจุบันและอนาคต เนื่องมาจากภารกิจหลักของสำนักฯ คือ การให้บริการ ซึ่งในการบริการนั้น สำนักฯ จะต้องเผชิญกับปัญหาทุกรูปแบบและไม่สามารถคาดเดาได้ว่าผู้ใช้บริการแต่ละคนต้องการอะไร ซึ่งบุคลากรของสำนักฯ จะต้องเตรียมความพร้อมตลอดเวลา และในขณะเดียวกันก็มีความจำเป็นที่ต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

2. หน่วยงานมีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด

สำนักฯ มีการบริหารและพัฒนาบุคลากร โดยการนำแผนพัฒนาบุคลากร สำนักหอสมุด มาดำเนินการด้วยการจัดทำโครงการพัฒนาบุคลากร และโครงการการจัดการความรู้ ใน ASAP (เอกสารหมายเลข 11: แผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP ปีการศึกษา 2563, หน้า 62 และ 65) เพื่อพัฒนาบุคลากร ทั้งนี้ โดยดำเนินการตามกิจกรรมที่กำหนดไว้ในโครงการทั้ง 2 โครงการ ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตาราง

ลำดับที่	รายการ	กิจกรรม	เป้าหมาย	หน่วยนับ
1	โครงการการจัดการความรู้	1. จัดประชุม-เสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้	1) จำนวนเรื่องขององค์ความรู้หรือภูมิปัญญาที่นำไปใช้ประโยชน์ 2) จำนวนครั้งของการประชุมเชิงปฏิบัติการหรือการจัดประชุมร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ 3) ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการจัดการความรู้	3 เรื่อง 3 ครั้ง ค่าเฉลี่ย 4.54
2	โครงการพัฒนาบุคลากร	1. ส่งบุคลากรของสำนักฯ เข้าประชุม / สัมมนา / อบรม / ศึกษาดูงาน กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก 2. คัดเลือกและส่งบุคลากรเข้ารับรางวัลกับมหาวิทยาลัย	1) ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมการอบรม ประชุม สัมมนาและศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอก 2) ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรที่จัดโดยมหาวิทยาลัย 3) จำนวนของบุคลากรที่ได้รับรางวัลเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ	100 % 100 % 3 คน

3. หน่วยงานมีระบบการสร้างแรงจูงใจ ให้บุคลากรนำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างเต็มศักยภาพ

สำนักหอสมุดมีระบบการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรนำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธีการสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในสำนักฯ โดยแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้เป็นประเพณีปฏิบัติว่าจะต้องมีการประชุมบุคลากรสำนักทุกภาคการศึกษา โดยเฉพาะก่อนเปิดเรียนหรือเริ่มต้นทำงานใหม่ สำนักฯ จะประชุมกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เพื่อคิดและตกลงร่วมกัน (การประชุมของห้องสมุด ดูที่: http://www.library.au.edu/meeting.html) ทั้งนี้เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรทุกคนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง ทำให้ทุกคนรู้สึกว่าหากทำงานร่วมกันจะทำให้ผลลัพธ์ของงานบรรลุเป้าหมายที่ดีกว่าการทำงานคนเดียว และมีการประชุมระหว่างภาคหรือปิดภาคการศึกษา เพื่อสรุปผลการดำเนินงานและปัญหาพร้อมการ

แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในกระบวนการทำงานสำนักฯ ยังให้อำนาจในการตัดสินใจกับบุคลากรทุกคน ซึ่งการให้อำนาจในการตัดสินใจทำให้คนทำงานมีความรับผิดชอบในการทำงานของตน และทำให้รู้สึกผูกพันกับงาน และเกิดความท้าทายงานจะไม่น่าเบื่อและเกิดการพัฒนาตนเอง สร้างความผูกพัน เหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน สร้างบรรยากาศในการทำงานให้ไม่เครียด พัฒนาศักยภาพของคนในทีม สร้างโอกาสการเติบโตจากภายใน เป็นต้น

นอกจากนี้สำนักฯ มีกระบวนการในการพิจารณาการปรับเลื่อนขั้นเงินเดือนตามผลการดำเนินงานของบุคลากรตามความเป็นจริง อีกทั้งส่งเสริมให้บุคลากรได้รับรางวัลกับมหาวิทยาลัยอย่างเต็มที่

4. หน่วยงานมีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรตามเป้าหมายที่กำหนด

สำนักฯ มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตารางด้านล่าง

โครงการ	วัตถุประสงค์	ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
โครงการจัดการความรู้สำนักหอสมุด	1. เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ของบุคลากรในสำนักหอสมุดให้มีการพัฒนาความรู้เพิ่มยิ่งขึ้น	1. จำนวนเรื่องขององค์ความรู้หรือภูมิปัญญาที่นำไปใช้ประโยชน์	1.1 เรื่อง	สำนักฯ ได้ดำเนินการจัดการความรู้ 3 เรื่องด้วยการจัดให้มีชุมชนนักปฏิบัติ ได้ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยได้จัดให้มีองค์ความรู้ 3 ประเด็น ได้แก่ (1) เทคนิคการใช้ Google Apps for Education (2) เทคนิคการติดตั้ง Proxy สำหรับการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์นอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย (3) การสร้างโพสต์ผ่าน Facebook และ Line และนำขึ้นสู่เว็บไซต์ห้องสมุด เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแนวทางปฏิบัติที่ดีให้แก่บุคลากรของสำนักฯ

	2. เพื่อรวบรวมแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการปฏิบัติงาน ทำให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น	2. จำนวนครั้งของการประชุมเชิงปฏิบัติการหรือการจัดประชุมร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้	2. 1 ครั้ง	สำนักฯ จะปรึกษาหารือร่วมกัน เพื่อดำเนินการจัดการความรู้ทุกปีการศึกษา ซึ่งในปีการศึกษานี้ สำนักฯ ได้สำรวจความต้องการของบุคลากร และรวบรวมประเด็นปัญหาการให้บริการ จึงได้นำประเด็นเหล่านี้ มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) พร้อมทั้งนำขึ้นเว็บไซต์ของการจัดการความรู้ของสำนักฯ
		3. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการจัดการความรู้	3. ≥ 3.51	ผลการสำรวจความพึงพอใจในการจัดการความรู้ สำนักหอสมุด ของบุคลากรต่อการจัดการความรู้ได้คะแนนในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.54 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรได้รับประโยชน์จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
โครงการพัฒนาบุคลากร	1. เพื่อให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเองโดยการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	1. ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมการอบรม ประชุม สัมมนาและศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอก	1. 100%	1. บุคลากรทุกคน ได้รับการเข้าร่วมการอบรม ประชุม สัมมนาและศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอกตามสายงานและตามกลุ่มที่สำนักฯ กำหนดไว้เป็นจำนวน 30 ครั้ง 22 คนและภายนอกมหาวิทยาลัย 7 ครั้ง 18 คน

	2. พัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรโดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	2. ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรที่จัดโดยมหาวิทยาลัย	2. 100%	2. บุคลากรทุกคนได้เข้ารับการสัมมนาที่จัดโดยมหาวิทยาลัยอย่างครบถ้วน
	3. เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร	3. จำนวนของบุคลากรที่ได้รับรางวัลเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ	3. ≥ 3.51	3. สำนักฯ ได้ส่งเสริมให้บุคลากรของสำนักฯ ได้รับรางวัลต่างๆ เพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานจำนวน 3 คน โดยแยกเป็นรางวัล St. Joseph's Award จำนวน 2 คน และรางวัล Staff of the Year Award จำนวน 1 คน

จากการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรของสำนักฯ พบว่าบุคลากรทั้งสำนักฯ ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่สำนักฯ กำหนดไว้ ซึ่งจะเห็นได้ว่า การจัดทำกิจกรรมทั้ง 2 โครงการ บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ส่งผลให้บุคลากรของสำนักฯ ได้รับการพัฒนาตนเองและมีศักยภาพในการทำงาน ดังเช่น ผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2563 ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ 4.01 (เอกสารหมายเลข 7: สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2563) ในปีการศึกษา 2563 บุคลากรของสำนักฯ ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ทักษะด้านทางด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในกระบวนการพัฒนาบุคลากร สำนักฯ ดำเนินการพัฒนาบุคลากรมาตลอด กล่าวคือ ก่อนที่จะส่งบุคลากรไปพัฒนาในด้านต่างๆ สำนักฯ ได้กำหนดผลลัพธ์ไว้แล้วว่า แต่ละปีการศึกษา สำนักฯ จะพัฒนาบุคลากรด้านใดบ้างและพัฒนาใครบ้าง

5. หน่วยงานมีการนำผลการประเมินในข้อ 4 มาปรับปรุงแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน

สำนักฯ มีการนำผลการประเมินความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรมาปรับปรุงแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรของสำนักฯ ในปีการศึกษา 2564 จากแนวทางการปฏิรูปองค์กรที่สนองตอบนโยบายของมหาวิทยาลัยที่ได้มอบหมายให้แต่ละหน่วยงานของมหาวิทยาลัย จัดทำแผนการเปลี่ยนแปลง (Transform) นั้น เพื่อให้สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคดิจิทัล ดังนั้นสำนักฯ ได้ปรับปรุงแผนกลยุทธ์ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2565) ในอีก 2

ปีข้างหน้า ซึ่งแผนกลยุทธ์จะมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรเป็นหลัก ว่าด้วยยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งสอดรับกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ลำดับที่ 4 ด้วยเรื่อง Ensuring AU sustainable development โดยมีเป้าประสงค์เพื่อให้บุคลากรของสำนักฯ สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานที่รับผิดชอบให้มีความทันสมัยและสอดรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้วยการส่งเสริมให้บุคลากรนำเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งในด้านการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน โดยผ่านโครงการพัฒนาบุคลากร ที่นำเสนอไว้ในแผน 1 ปี และงบประมาณ (ASAP) ในการพัฒนาบุคลากรของสำนักฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายในประเด็นนี้ไว้ 3 ข้อ คือ 1) บุคลากรต้องสามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินงานได้ 2) บุคลากรสามารถทำงานที่ไหนก็ได้ (Work from Anywhere) 3) ผลการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักฯ อยู่ในระดับดี 4) ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการจัดโครงการอบรม/สัมมนา (แผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) ปีการศึกษา 2563) ; (เอกสารหมายเลข 8: แผนการพัฒนาบุคลากสำนักหอสมุด ปีการศึกษา 2564)

ข้อเสนอแนะ

-

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 3: แผนกลยุทธ์ 5 ปี (พ.ศ. 2564-2565) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (ฉบับปรับปรุง) หน้า 13

เอกสารหมายเลข 7: สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2563

เอกสารหมายเลข 8: แผนการพัฒนาบุคลากสำนักหอสมุด ปีการศึกษา 2564

เอกสารหมายเลข 11: แผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) ปีการศึกษา 2563

การประชุมของสำนักสมุด ดูที่: http://www.library.au.edu/meeting.html

ผลการประเมินความพึงพอใจในการจัดการความรู้ในสำนักหอสมุด ดูที่: http://www.library.au.edu/knowledge-management-km/cop.html

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณสำหรับหน่วยงานสนับสนุน

ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินการ	คะแนน
2.5 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณสำหรับหน่วยงานสนับสนุน	5 ข้อ	5 คะแนน

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

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการดำเนินงาน

1. หน่วยงานมีการจัดทำงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปี โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน

ในการจัดทำงบประมาณประจำปี สำนักฯ จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีทุกปีการศึกษา ASAP โดยได้นำผลการดำเนินงานที่ได้นำเสนอไว้ในรายงานประจำปีมาทบทวนทุกครั้ง (เอกสารหมายเลข 5: รายงานประจำปี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2563) ทั้งนี้ ก่อนที่จะดำเนินการจัดทำ ASAP บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดทำ ASAP เนื่องจากในการปฏิบัติงานสำนักฯ จะต้องนำงานประจำตามพันธกิจและโครงการมานำเสนอใน ASAP ซึ่งในแต่ละงาน จะมีบุคลากรของสำนักฯ ลงนามเป็นผู้รับผิดชอบตามภาระหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายตามโครงสร้างขององค์กร และโครงการต่าง ๆ จะต้องมีบุคลากรในสำนักฯ เป็นผู้รับผิดชอบโครงการนั้น ๆ

การมีส่วนร่วมของบุคลากรต่อการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีสำนักฯ ตัวอย่างเช่น 1) งานประจำแต่ละฝ่าย ทุกคนตามสายงานจะต้องปรับปรุงขั้นตอนการทำงานใหม่ การกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จ เป้าหมายที่จะให้บรรลุถึงตัวบ่งชี้ความสำเร็จ 2) งานเบิก-จ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน จะทำการสำรวจความต้องการวัสดุอุปกรณ์สำนักงานบุคลากรทุกคนก่อนการจัดทำงบประมาณ เป็นต้น

2. หน่วยงานมีการบริหารจัดการงบประมาณประจำปีตามแผนปฏิบัติการประจำปี

สำนักฯ มีการบริหารจัดการงบประมาณประจำปีตามแผนปฏิบัติการประจำปี ในแผนดังกล่าว สำนักฯ ได้นำเสนองานประจำตามพันธกิจ โครงการประจำตามพันธกิจ และโครงการตามแผนกลยุทธ์ ตามรูปแบบการจัดทำ ASAP ของมหาวิทยาลัย และในปีการศึกษา 2563 (เอกสารหมายเลข 11: แผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP) ปีการศึกษา 2563 สำนักฯ ได้จัดสรรงบประมาณ ไปทั้งหมด 3 งานประจำตามพันธกิจ ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตาราง

รายการ	งบที่ขอประมาณการ (บาท)
1. งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ	4,746,300.00
2. งานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดและดิจิทัล	102,720.00
3. งานเบิก-จ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน	37,750.00
รวม	**4,886,770.00**

3. หน่วยงานมีการควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการประจำปี

สำนักฯ ได้ควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการประจำปี โดยการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการใช้งบประมาณตามที่ขอ ดังที่ปรากฏรายละเอียดในตาราง

รายการ	งบที่ขอประมาณการ	งบประมาณที่ใช้ไป	คงเหลือ
1.งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ	4,746,300.00	1,489,303.81	3,256,996.19
2.งานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดและดิจิทัล	102,720.00	102,720.00	0
3.งานเบิก-จ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน	37,750.00	19,029.14	18,720.86
รวม	**4,886,770.00**	**1,611,052.95**	**3,275,717.05**

จะเห็นได้ว่า งบประมาณของสำนักฯ ส่วนใหญ่เป็นงบที่ใช้ในงานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ โดยมีงบที่ขอประมาณการไปทั้งหมด 4,746,300.00 บาท และได้ใช้งบจริงไป 1,489,303.81 บาท เนื่องจาก ในปีการศึกษา 2563 สำนักฯ ได้ประสบปัญหากับสถานการณ์โควิด-19 จึงได้ขอความอนุเคราะห์ไปยังร้านค้าลดค่าใช้จ่ายบางฐานข้อมูล และได้เข้าไปทำความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันกับเครือข่ายคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบและเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (อพส.) รายงานผลการใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้ทุกคณะรับทราบ ก่อนที่จะดำเนินการสั่งซื้อ สำนักฯ จะสำรวจความต้องการในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศกับทุกคณะ ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ ใช้ในปริมาณน้อยจะขอความร่วมมือกับคณะด้วยวิธีการทบทวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้นจัดหาตามคำร้องขอเป็นกรณี (Case by Case) เปลี่ยนวิธีการให้บริการ

สารสนเทศ ด้วยการค้นข้อมูลหรือสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการในเบื้องต้นให้กับผู้ใช้ และหาแหล่งข้อมูลที่เป็น Open Access เข้ามาให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุผลที่กล่าวข้างต้น ทำให้สำนักฯ สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ลงตามตารางที่ปรากฏ ส่วนงานเบิก-จ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน ส่วนงบการดำเนินงานด้านการใช้งบประมาณของสำนักฯ สำนักฯ ได้ใช้งบประมาณไปตามที่ขอ แต่ยังมีงบประมาณคงเหลืออีก 3,275,717.05 บาท เนื่องจากการจัดสรรงบประมาณของสำนักฯ ส่วนใหญ่ประมาณ 97.13 เปอร์เซ็นต์เป็นงบประมาณที่ถูกจัดสรรให้กับงานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งในปีการศึกษา 2563 สำนักฯ ยังคงใช้วิธีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (การจัดซื้อ การขอบริจาค การแลกเปลี่ยน การบอกรับและต่ออายุ และการผลิตขึ้นเอง) ที่ช่วยทำให้สามารถควบคุมการใช้งบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยวิธีการดังนี้

4. หน่วยงานมีการประเมินผลงบประมาณประจำปี

สำนักฯ มีการประเมินผลการใช้งบประมาณทุกปีการศึกษา โดยได้นำงานประจำตามพันธกิจและโครงการประจำตามพันธกิจ และโครงการตามแผนกลยุทธ์มาประเมินความสำเร็จของการดำเนินงาน โดยตรวจสอบให้เป็นไปตาม KPI ที่ตั้งไว้ ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตาราง

The AU Library

Summary of Job Performance

Academic Year 2020

Job No.	Job Title	Achievement Indicators	Results		Completion	Achievement	Achievement			
			Target	Actual		Yes	No	WP	Problems encountered	Improvement Plan
1.1	งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ	1. ร้อยละของการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ แต่ไม่มีในสำนักฯ ลดลงอย่างน้อย	1.1 50%	50%	1 มิ.ย. 63 – 31 พ.ค. 64	✓				
		2. ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน	1.2 100%	100%		✓				
		3. ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาได้รับการบันทึกลงระบบการจัดทำรายการ (Cataloging Module) ทุกรายการ	100 1.3%	100%		✓				
		4. ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาได้รับการจัดระบบก่อนนำออกให้บริการ	100 1.4%	100%		✓				
		5. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	1.5≥ 3.51	ค่าเฉลี่ย 3.65		✓				

Job No.	Job Title	Achievement Indicators	Results		Completion	Achievement	Achievement			
			Target	Actual		Yes	No	WP	Problems encountered	Improvement Plan
1.2	งานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดและดิจิทัล	1. จำนวนของช่องทางในการประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมอย่างน้อย	1.1 2 ช่องทาง	2 ช่องทาง (Youtube, Zoom, Microsoft Teams)	1 มิ.ย. 63 – 31 พ.ค. 64	✓				
		2. ร้อยละของต้นทุนในการดำเนินการลดลงอย่างน้อย	1.2 20%	มากกว่า 20%		✓				
		3. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการของสำนักหอสมุด	1.3 ≥ 3.51	ค่าเฉลี่ย 3.70		✓				
2.1	งานส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และการเรียนรู้	1. ร้อยละของการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศลดลงจากเดิม	1.1 10 %	67.15%	1 มิ.ย. 63 – 31 พ.ค. 64		✓		1. เครื่องมือช่วยเหลือผู้ใช้ยังไม่เพียงพอ	ผลิตเครื่องมือช่วยให้ผู้ใช้เรียนรู้ด้วยตนเอง
		2. ร้อยละของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาถูกใช้เพิ่มขึ้น	1.2 10 %	37.42 %		✓				
		3. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการในเรื่องการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ต้องถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว	1.3 ≥ 3.51	3.87		✓				
2.2	งานบริการสารสนเทศ หอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์	1. ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการและนำไป ใช้ประโยชน์ได้ทันกับการใช้งาน	1.1 ไม่น้อยกว่า 95 %	96.95	1 มิ.ย. 63 – 31 พ.ค. 64	✓				

Job No.	Job Title	Achievement Indicators	Results		Completion	Achievement	Achievement			
			Target	Actual		Yes	No	WP	Problems encountered	Improvement Plan
		2. ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้ได้รับการจัดหาเข้ามาทันเวลา	1.2 100%	100%		✓				
		3. ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารเนื่องในโอกาสวันสำคัญๆผ่านสื่อสังคมออนไลน์และ / หรือจัดนิทรรศการอย่างสม่ำเสมอ	1.3 3 ช่องทาง	4 ช่องทาง		✓				
		4. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการในเรื่องความสะดวกในการใช้บริการ	1.4 > 3.51	3.67		✓				
2.3	ประสานงานและต้อนรับคณะเยี่ยมชมแขกของ/ศึกษาดูงาน/มหาวิทยาลัย	1. การประสานงานเรียบร้อย	1.1 จำนวนความผิดพลาดในการประสานงานไม่เกิน 5% ของจำนวนครั้งที่ประสานงานทั้งหมด	0 %	1 มิ.ย. 63-31 พ.ค. 64	✓				
2.4	งานประสานงานการประชุม / สถาบันภายนอก / สัมมนา	1. การประสานงานเรียบร้อย	1.1 จำนวนความผิดพลาดในการประสานงานไม่เกิน 5% ของจำนวนครั้งที่ประสาน งานทั้งหมด	0 %	1 มิ.ย. 63-31 พ.ค. 64	✓				
2.5	งานรวบรวมข้อมูล	1. ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง	1.1 ไม่มีสถิติความผิดพลาดของข้อมูลไม่มีความผิดพลาด	ไม่มีความผิดพลาด	1 มิ.ย. 63-31 พ.ค. 64	✓				
2.6	งานถ่ายภาพกิจกรรม	1. ถ่ายภาพได้ครบทุกงาน	1.1 ให้บริการตามที่ร้องขอ 100%	100%	1 มิ.ย. 63-31 พ.ค. 64	✓				

Job No.	Job Title	Achievement Indicators	Results		Completion	Achievement	Achievement			
			Target	Actual		Yes	No	WP	Problems encountered	Improvement Plan
2.7	งานประวัติและบริการภาพถ่าย	1. ทำประวัติภาพถ่ายได้ครบทุกงาน	1.1 ไม่มีสถิติความผิดพลาดในการทำประวัติภาพถ่ายไม่มีความผิดพลาด	ไม่มีความผิดพลาด	1 มิ.ย. 63-31 พ.ค. 64	✓				
		2. การส่งมอบภาพถ่าย	2.1 รวบรวมหมวดหมู่ภาพถ่ายได้ครบถ้วน	ครบถ้วน		✓				
2.8	งานเผยแพร่กิจกรรมมหาวิทยาลัย	1. ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน	1.1 ไม่มีสถิติความผิดพลาดของข้อมูล	ไม่มีความผิดพลาด	1 มิ.ย. 63-31 พ.ค. 64	✓				
		2. ข้อมูลเผยแพร่ตรงตามเวลาที่กำหนด	1.2 ภายใน 1 วันนับจากวันที่มีกิจกรรม	บางงานมากกว่า 1 วัน			✓		งานที่อยู่นอกเหนือจากตารางกิจกรรม จะไม่สามารถเผยแพร่ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด เนื่องจากได้รับแจ้งจากหน่วยงานที่จัดหลังจากจัดกิจกรรมผ่านไปแล้ว	ประสานงานกับคณะและหน่วยงานให้ส่งข้อมูลกิจกรรมที่จะจัดมายังงานศูนย์สารสนเทศก่อนดำเนินการจัดกิจกรรม
2.9	งานซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์	1. ความพร้อมอุปกรณ์ในการใช้งาน	1.1 อุปกรณ์ใช้งานได้ 100%	100%	1 มิ.ย. 63-31 พ.ค. 64	✓				
3.1	งานเบิก-จ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน	1. มีวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม	1.1 เพียงพอ	เพียงพอ	1 มิ.ย. 63-31 พ.ค. 64	✓				
3.2	งานระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	1. ร้อยละของบุคลากรทุกระดับมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ	1.1 100%	100%	1 มิ.ย. 63-31 พ.ค. 64	✓				
		2. สำนักฯ ได้รับการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	1.2 ทุกปีการศึกษา	ทุกปีการศึกษา		✓				

5. หน่วยงานมีการนำผลการประเมินมาใช้ในการวางแผนจัดทำงบประมาณในปีถัดไป

สำนักฯ ได้นำงบประมาณที่เกิดขึ้นจริงของทุกงานและโครงการในปีการศึกษา 2562 ซึ่งสำนักฯ ได้ของบประมาณไปรวมทั้งสิ้น 8,261,220.00 บาท และงบประมาณเกิดจริง 4,423,846.55 บาท ดังนั้น ในปีการศึกษา 2563 สำนักฯ จึงได้ของบประมาณ ไปทั้งสิ้น 4,886,770.00 บาท และงบประมาณเกิดจริง 1,611,052.95 บาท ทั้งนี้ ในการดำเนินการจัดทำงบประมาณของสำนักฯ สำนักฯ ใช้หลักการของบประมาณจากการประเมินการใช้งบประมาณในปีที่ผ่านมา มาดำเนินการของบประมาณตามที่เกิดจริง ดังที่ปรากฏรายละเอียดในตาราง

ตารางเปรียบเทียบงบประมาณรายจ่าย ปีการศึกษา 2562 และ 2563

รายการ	ปีการศึกษา 2562		ปีการศึกษา 2563	
	งบที่ขอ	งบที่จ่ายจริง	งบที่ขอ	งบที่จ่ายจริง
1. งานประจำตามพันธกิจ	7,883,420.00	4,393,642.15	4,849,020.00	1,592,023.81
2. งานประจำคณะกรรมการ	41,600.00	30,204.40	37,750.00	19,029.14
3. โครงการในงานประจำ	336,200.00	0.00	-	-
รวม	**8,261,220.00**	**4,423,846.55**	**4,886,770.00**	**1,611,052.95**

ตารางเปรียบเทียบงบประมาณรายรับ ปีการศึกษา 2562 และ 2563

รายการ	ปีการศึกษา 2562		ปีการศึกษา 2563	
	งบที่ขอ	รับจริง	งบที่ขอ	รับจริง
งานประจำรายรับ	85,000.00	37,274.50	60,000.00	13,732.20

จะเห็นได้ว่าค่าใช้จ่ายของสำนักฯ ประมาณ 90 เปอร์เซนต์ เป็นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนกส์ และฐานข้อมูลออนไลน์) เข้ามาให้บริการเพื่อสนับสนุนภารกิจทางด้านวิชาการ การเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย ดังนั้น ในการจัดทำงบประมาณประจำปี สำนักฯ จะนำงบประมาณเกิดจริงในปีที่ผ่านมา มาเปรียบเทียบกับงบประมาณที่จะขอในปีถัดไป (เอกสารหมายเลข 15: แผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา 2563 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ)

ข้อเสนอแนะ

-

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 5: รายงานประจำปี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2563

เอกสารหมายเลข 11: แผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP ปีการศึกษา 2563

เอกสารหมายเลข 15: แผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา 2563 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

สำนักฯ ได้ให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงในองค์กรเป็นอย่างมาก จึงได้แต่งตั้งผู้บริหารของสำนักฯ ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่ายทั้ง 2 ฝ่าย เป็นคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักฯ นอกจากนี้ยังมีตัวแทนบุคลากรของแต่ละฝ่าย เข้ามาร่วมเป็นคณะกรรมการชุดดังกล่าวอีกด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารของสำนักฯ ได้สะท้อนให้มหาวิทยาลัยได้รับทราบเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ว่ามีจุดไหนยังคงมีปัจจัย

เสี่ยงหลงเหลืออยู่บ้าง และต้องนำมาวางแผนการบริหารความเสี่ยง ในแต่ละปีการศึกษา เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (เอกสารหมายเลข 16: คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน)

2. หน่วยงานวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน ร่วมกับบุคลากรทุกระดับ

บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการความเสี่ยง เนื่องจากในกระบวนการทำงานทุกคนมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายตามภารกิจของมหาวิทยาลัยและของสำนักฯ ดังนั้นสำนักฯ มีระบบการมอบหมายงาน มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานที่เป็นกระบวนการ และมีรูปแบบการบริหารงานเป็นแบบระบบรวมศูนย์ (Centralization) ทั้งในด้านงบประมาณ กำลังคน การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งการบริการและการส่งเสริมการเรียนรู้ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการของสำนักฯ ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย 2 ฝ่าย 5 งาน ดังที่ปรากฏรายละเอียดในตาราง

รายการ	งาน	ผู้รับผิดชอบ
1. ฝ่ายจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	1. งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ 2. งานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดและดิจิทัล	**1. นายสมศิลป์ ศรีประภัสสร** 2. นางสาวปราณี รำจวนจร 3. นางประภาภรณ์ โสกูล 4. นางสาวทองม้วน เพ็งขำ 5. นางขนิษฐา โฆษิตารัตน์ 6. นางปนัดดา เนียมจำรัส 7. นางสาวธิติมา คล้ายปาน 8. นางจันศรี ผลมีบุญ 9. นางสาววาสนา สุกร 10. นางสาววรรณฑิณีย์ แก้วเขียว 11. นางสาวปัญชลิกา อินทนาม 12. นายเมธี ตันติปาลพันธ์ 13. นางภารดา อาจองค์
2. ฝ่ายบริการและส่งเสริมการเรียนรู้	1. งานส่งเสริมการใช้ทรัพยกรสารสนเทศและการเรียนรู้ 2. งานบริการสารสนเทศ หอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์ 3. งานศูนย์สารสนเทศ	**1. นางวิไล พฤษปัจจะ** 2. นางสาวพัชรากร มณีขาว 3. นางพัชราภรณ์ ตันติปาลพันธ์ 4. นางสาวบุญเจือ ลิมปนโอสถ 5. นายสมยศ ใยมา 6. นางสำรวย โตศาสตร์ 7. นายวรงค์ ชินวันทนานนท์ 8. นายสุวัฒน์ ช่วยเกิด 9. นายอนุสรณ์ จงประจวบลาภ

ในการดำเนินงานของสำนักฯ จะจัดทำขั้นตอนและกระบวนการทำงานทุกงานและในแต่ละงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ดังนั้น ความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับกระบวนการทำงาน บุคลากรของสำนักฯ ทุกคนจะรับทราบเป็นอย่างดี สำนักฯ จึงนำขั้นตอนการทำงานทั้ง 5 งานมาวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงทั้ง 2 ฝ่ายงาน ด้วยการประชุมระดมสมอง สรุปได้ว่าในส่วนของงานแต่ละฝ่าย ไม่มีความเสี่ยงหรือเป็นความเสี่ยงที่ยอมรับได้ แต่สำนักฯ ยังคงมีความเสี่ยงอีกประการที่สำคัญคือ ด้านบุคลากรของสำนักหอสมุด เป็นปัจจัยเสี่ยงในเรื่องของศักยภาพของบุคลากรไม่สอดรับกับภารกิจของสำนักหอสมุดในยุคดิจิตอล (เอกสารหมายเลข 17: แผนบริหารความเสี่ยง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2563)

3. หน่วยงานจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ส่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัยและดำเนินการตามแผน

สำนักฯ ได้ทำแผนบริหารความเสี่ยงประจำปีการศึกษา 2563 และได้นำส่งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัย ไปแล้วเมื่อเดือน กุมภาพันธ์ 2563 ซึ่งพบว่าสำนักฯ มีความเสี่ยงลดลง เหลืออยู่เพียง 1 ด้าน คือ ด้านบุคลากรของสำนักหอสมุด ดังนั้น ในการทำแผนดังกล่าว สำนักฯ ได้จัดทำโครงการขึ้นมา 2 โครงการ เพื่อนำมาขจัดความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือควบคุมได้ โดยมีแนวทางในการปฏิบัติดังนี้

1. พัฒนาผู้ให้บริการให้สอดรับกับผู้รับบริการในอนาคต (Gen) โดยการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยมหาวิทยาลัย หรือสำนักฯ ร่วมกับสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS) ดำเนินการจัดกิจกรรม

2. ส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ ทั้งกิจกรรมที่จัดโดยมหาวิทยาลัย และการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning)

สำนักฯ ได้ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ตามกิจกรรมที่กำหนดไว้ใน ASAP 2563 ซึ่งประกอบด้วย 2 โครงการ คือ 1) โครงการพัฒนาบุคลากรของสำนักหอสมุด และ 2) โครงการจัดการความรู้สำนักหอสมุด ซึ่งทั้ง 2 โครงการใช้ในการขจัดความเสี่ยงด้านบุคลากรของสำนักหอสมุด สรุปผลการดำเนินงานของโครงการ ดังนี้

1. โครงการพัฒนาบุคลากรของสำนักหอสมุด

- บุคลากรได้เข้าร่วมการอบรม ประชุม สัมมนาและศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอก ครบ 100%
- บุคลากรของสำนักฯ ได้รับรางวัลบุคลากรดีเด่น ประจำปีการศึกษา 2563 (Staff of the Year Award) เพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ เป็นต้น

2. สำนักฯ ได้จัดกิจกรรมภายใต้โครงการจัดการความรู้สำนักหอสมุด ภายใต้ชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) ดังนี้

- กิจกรรมครั้งที่ 1: การแปลงไฟล์ MOBI, EPUB, DJVU เป็นไฟล์ PDF

- กิจกรรมครั้งที่ 2: การสืบค้นข้อมูลเชิงลึก

- กิจกรรมครั้งที่ 3: การสร้างโพสต์ผ่าน Facebook และ Line

- กิจกรรมครั้งที่ 4: เทคนิคการติดตั้ง Proxy สำหรับการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์นอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย

- กิจกรรมครั้งที่ 5: เทคนิคการใช้ Google Apps for Education

สำนักฯ ได้สำรวจคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด 6 ด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.01 ซึ่งสูงสุดกว่าทุกด้าน และนอกจากนี้ สำนักฯ ได้ประเมินแล้วว่า บรรณารักษ์วิชาชีพมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของห้องสมุดอย่างมาก สำนักฯ จึงยังต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ซึ่งส่วนใหญ่ (มากกว่าร้อยละ 75) ไม่ได้จบวุฒิบรรณารักษ์ศาสตร์ ให้มีศักยภาพมารองรับกับภารกิจหลักของสำนักฯ

4. หน่วยงานติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

จากการติดตามและประเมินผลดำเนินงานตามแผนการบริหารความเสี่ยงประจำปีการศึกษา 2563 สำนักฯ พบว่า ความเสี่ยงด้านบุคลากรของสำนักหอสมุด กล่าวคือ ศักยภาพของบุคลากรไม่สอดรับกับภารกิจของสำนักหอสมุดในยุคดิจิตอล สาเหตุมาจาก 1) เทคโนโลยีสารสนเทศเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็วบุคลากรต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง และ 2) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญเป็นมหาวิทยาลัยนานาชาติ เป็นสังคมนานาชาติ มีนักศึกษาและอาจารย์ต่างชาติจำนวนมาก บุคลากรต้องมีทักษะด้านภาษาอังกฤษในการสื่อสารเป็นอย่างดี ทั้งนี้สำนักฯ ได้ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ตามกิจกรรมที่กำหนดไว้ใน ASAP 2563 และสรุปผลการดำเนินงานไว้ในรายงานประจำปีการศึกษา 2563 และในการติดตามผลดังกล่าว สำนักฯ ได้รายงานกลับไปยังคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัยแล้ว เมื่อเดือนมกราคม 2564 (เอกสารหมายเลข 18: แผนบริหารความเสี่ยงสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2564)

5. หน่วยงานมีการนำผลการประเมินตามข้อ 4 ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

สำนักฯ ได้นำผลการประเมินของการดำเนินงานตามแผนการบริหารความเสี่ยงประจำปีการศึกษา 2563 พบว่า จากโครงการพัฒนาบุคลากร เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยบุคลากรของสำนักฯ ทุกคนได้เข้าร่วมการอบรม ประชุม สัมมนาและศึกษาดูงาน ทั้งภายในและภายนอก ช่วยทำให้พัฒนาความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และสำนักฯ ได้ส่งเสริมให้บุคลากรของสำนักฯ ได้รับรางวัลต่างๆ เพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ดังนี้

โครงการพัฒนาบุคลากรของสำนักหอสมุด เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

1) บุคลากรเข้าร่วมการอบรม ประชุม สัมมนาและศึกษาดูงาน ทั้งภายในและภายนอกได้ 100 เปอร์เซ็นต์

2) บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรที่จัดโดยมหาวิทยาลัย ได้ 100 เปอร์เซ็นต์

3) บุคลากรที่ได้รับรางวัลเสริมสร้างขวัญและกำลังใจจากมหาวิทยาลัย จำนวน 3 คน

โครงการการจัดการความรู้สำนักหอสมุด เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

1) จำนวนเรื่องขององค์ความรู้หรือภูมิปัญญาที่นำไปใช้ประโยชน์ จำนวน 3 เรื่อง

2) จำนวนครั้งของการประชุมเชิงปฏิบัติการหรือการจัดประชุมร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ จำนวน 3 ครั้ง

3) ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการจัดการความรู้ ค่าเฉลี่ย 4.54

แต่อย่างไรก็ตาม สำนักฯ ได้ประเมินแล้วว่า ในปีการศึกษา 2564 หรือต่อไปจากนี้ จำนวนบุคลากรที่เป็นบรรณารักษ์วิชาชีพที่มีทักษะทางด้านวิชาชีพบรรณารักษ์ เป็นกำลังสำคัญต่อการดำเนินงานของห้องสมุดอย่างมาก นั้น เริ่มมีจำนวนน้อยลงจากการเกษียณอายุงาน สำนักฯ เล็งเห็นว่า อัตรากำลังบุคลากร ยังเป็นความเสี่ยงที่สำนักฯ ยังจะต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากส่วนใหญ่ (มากกว่าร้อยละ 75) ไม่ได้จบวุฒิบรรณารักษศาสตร์ จึงเป็นผลกระทบต่อการดำเนินภารกิจหลักของสำนักฯ (เอกสารหมายเลข 18: แผนบริหารความเสี่ยง สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2564)

ข้อเสนอแนะ

-

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 16: คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน

เอกสารหมายเลข 17: แผนบริหารความเสี่ยง สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2563

เอกสารหมายเลข 18: แผนบริหารความเสี่ยง สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2564

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 เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

เนื่องจากสำนักฯ เป็นหน่วยงานสายสนับสนุนที่มีหน้าที่ในการให้บริการทางด้านข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยและสนับสนุนทางด้านการศึกษาค้นคว้าของประชาคมในมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ บุคลากรผู้ให้บริการของสำนักฯ จะต้องมีความรู้ที่สามารถสนับสนุนความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำและทันกับความต้องการ ดังนั้น สำนักฯ ตระหนักถึงหน้าที่ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น สำนักฯ จึงได้นำการจัดการความรู้ มาส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ที่เพิ่มมากขึ้น มีการรวบรวมแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) จะเห็นได้ว่า ในปีการศึกษา 2563 สำนักฯ ได้นำเรื่อง 1) การสร้างโพสต์ผ่าน Facebook และ Line โดยมีอาจารย์ทัพนันทน์ เอี่ยวพานทอง อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรห้องสมุด 2) เทคนิคการติดตั้ง Proxy สำหรับการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์นอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย และ 3) เทคนิคการใช้ Google Apps for Education โดยมีคุณสมศิลป์ ศรีประภัสสร หัวหน้าฝ่ายจัดการทรัพยากรสารสนเทศ เป็นผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้สำนักฯ ได้ดำเนินงานชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และทำให้เกิดเป็นแนวทางในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมีประเด็นเรื่องอื่น ๆ ได้แก่ การสืบค้นข้อมูลเชิงลึก และการแปลงไฟล์

MOBI, EPUB, DJVU เป็นไฟล์ PDF โดยมีบุคลากรของสำนักฯ อีก 2 คน เป็นผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้ และในส่วนของวัตถุประสงค์ในการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้มี 2 ประเด็นหลักคือ 1) เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรในสำนักหอสมุด ให้มีการพัฒนาความรู้เพิ่มยิ่งขึ้น และ 2) เพื่อรวบรวมแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในการปฏิบัติงาน ทำให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยสำนักฯ มีความคาดหวังให้บุคลากรของสำนักฯ ได้รับการพัฒนาศักยภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น จากการได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน (เว็บไซต์การจัดการความรู้ (KM) ดูที่: http://www.library.au.edu/knowledge-management-km/cop.html)

2. หน่วยงานมีการรวบรวมองค์ความรู้ ที่เป็นความรู้หลักและจำเป็นต่องานหรือกิจกรรมของหน่วยงาน เป็นเอกสารหรือลักษณะอื่นใด ที่สามารถสืบค้น หรือเข้าถึงได้

สำนักฯ ได้รวบรวมองค์ความรู้ในด้านกระบวนการและเทคนิควิธีใหม่ ๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคลากรของสำนักฯ และบุคคลอื่นที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ด้วยวิธีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขึ้น และสร้างระบบจัดการองค์ความรู้ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้สำนักหอสมุดมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยในเว็บเพจการจัดการความรู้สำนักหอสมุด ได้นำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย มาจัดเก็บและเผยแพร่ไว้ ซึ่งเป็นความรู้ที่บุคลากรของสำนักฯ เป็นผู้ถ่ายทอดออกมาจากการปฏิบัติงานจริงตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บุคลากรของสำนักฯ ได้นำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนากระบวนการทำงานให้กลายเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการทำงานปกติที่ทุกคนสามารถสืบค้นได้ นอกจากความรู้หลักแล้ว สำนักฯ ยังได้นำองค์ความรู้อื่น ๆ เข้ามาจัดเก็บและสามารถเข้าถึงได้เช่นกัน (คู่มือการปฏิบัติงาน ดูที่: http://www.library.au.edu/knowledge-management-km/manual.html)

3. บุคลากรทำงานแทนกันได้ โดยใช้องค์ความรู้ที่จัดเก็บไว้

ส่วนการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักฯ สามารถทำงานแทนกันได้ โดยการนำองค์ความรู้: คู่มือการปฏิบัติของสำนักหอสมุด ที่รวบรวมไว้ในเว็บเพจการจัดการความรู้สำนักฯ มาใช้ในการดำเนินงานตามขั้นตอนและกระบวนการของแต่ละงาน ซึ่งสำนักฯ ได้จัดเก็บไว้ได้ทุกงาน ส่วนงานที่ต้องอาศัยความชำนาญหรือประสบการณ์ สำนักฯ ได้รวบรวมไว้ในเมนูชุมชนนักปฏิบัติ ได้แก่ 1) การสืบค้นข้อมูลเชิงลึก โดยมีคุณพัชรากร มณีขาว เป็นบรรณารักษ์ ชำนาญการด้านการให้บริการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศให้กับผู้ใช้ที่มาขอใช้บริการ ซึ่งคุณพัชราภรณ์ ตันติปาลพันธ์ เจ้าหน้าที่งานบริการประจำวิทยาเขตสุวรรณภูมิ นำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บริการสืบค้นสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ได้ และ 2) การแปลงไฟล์ MOBI, EPUB, DJVU เป็นไฟล์ PDF ที่มีคุณวรรณฑินีย์ แก้วเขียว เป็นเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับการแปลงข้อมูล / เอกสาร สิ่งพิมพ์ให้เป็นรูปแบบไฟล์ดิจิทัล (Digital Format) (กิจกรรมการจัดการความรู้ ดูที่: http://www.library.au.edu/knowledge-management-km/cop.html)

4. หน่วยงานจัดให้มีการพัฒนาองค์ความรู้จากประสบการณ์ทั้งในด้านกระบวนการและเทคนิควิธีใหม่ๆ อย่างน้อยปีละครั้ง

สำนักฯ ดำเนินการพัฒนาองค์ความรู้จากประสบการณ์ของบุคลากรทั้งในและนอกสำนักฯ ในด้านกระบวนการและเทคนิควิธีใหม่ๆ ในปีการศึกษา 2563 สำนักฯ ได้สรุปประเด็นที่จะนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ คือ

1) การสร้างโพสต์ผ่าน Facebook และ Line โดยมีอาจารย์ทัพนันทน์ เอี่ยวพานทอง อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่บุคลากรห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในเรื่อง การสร้างโพสต์ผ่าน Facebook และ Line ให้กับผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากที่ผ่านมาผู้ปฏิบัติงานมักดำเนินการโพสต์อย่างไม่มีหลักการและไม่ทราบกลยุทธ์ที่จะประชาสัมพันธ์ รวมถึงการติดตามผลงานมากเท่าที่ควร

2) เทคนิคการติดตั้ง Proxy สำหรับการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์นอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย ประเด็นนี้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพราะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มีความก้าวหน้า เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จึงทำให้การติดตั้ง Proxy สำหรับการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ มีการพัฒนาในรูปแบบอื่น ๆ อีกนอกเหนือจากปีที่ผ่านมา เช่น การตั้งค่าพร็อกซีของอุปกรณ์สื่อสารประเภทสมาร์ตโฟน แท็บเล็ตที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ –)Android) รวมถึงการตั้งค่าพร็อกซีผ่านจากระบบปฏิบัติการ (OS) โดยตรงทั้งระบบ Windows 7 - Windows 10 และระบบ Macintosh เป็นต้น (กิจกรรมการจัดการความรู้ ดูที่: http://www.library.au.edu/knowledge-management-km/cop/cop-3-2563-facebook-line-3.html ; http://www.library.au.edu/knowledge-management-km/cop/cop-4-2563-proxy-3.html)

5. หน่วยงานสามารถสร้างองค์ความรู้เพื่อเผยแพร่ให้บุคลากรหน่วยงานอื่นๆ หรือบุคคลทั่วไป ได้ใช้ประโยชน์

สำนักฯ ได้รวบรวมองค์ความรู้ไว้และได้เผยแพร่บนเว็บไซต์ห้องสมุด (http://www.library.au.edu) ในเมนู About Us เว็บเพจ Library Knowledge Management เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแนวทางปฏิบัติที่ดีให้แก่บุคลากรของสำนักฯ และหน่วยงานอื่น ๆ ในการจัดการความรู้ สำนักฯ ได้ติดตามประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้ โดยจัดทำแบบประเมินการจัดการองค์ความรู้จากผู้เข้าร่วมการประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผลการประเมินพบว่า มี**ค่าเฉลี่ยที่ 4.54** หรือความพึงพอใจใน**ระดับมากที่สุด** ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังรายละเอียดที่ปรากฏในตาราง

ข้อที่	รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย
1	ประเด็น/หัวข้อในการจัดการความรู้ของสำนักฯ	4.62
2	เป้าหมายการจัดการความรู้ของสำนักฯ	4.54
3	เว็บไซต์การจัดการความรู้ของสำนักฯ	4.38
4	การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	4.62
5	ความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดการความรู้ของสำนักฯ	4.54

ข้อเสนอแนะ

-

หลักฐาน

เว็บไซต์การจัดการความรู้ (KM) ดูที่: http://www.library.au.edu/knowledge-management-km.html
คู่มือการปฏิบัติงาน ดูที่: http://www.library.au.edu/knowledge-management-km/manual.html)
กิจกรรมการจัดการความรู้ ดูที่: http://www.library.au.edu/knowledge-management-km/cop.html)

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 ที่ดำเนินการจัดทำการประกันคุณภาพภายในซึ่งประกอบไปด้วยผู้อำนวยการ 1 คน หัวหน้าฝ่าย 2 คน และเจ้าหน้าที่ 3 คน ทำหน้าที่ในการกำกับ ติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในห้องสมุด
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 ของปีการศึกษาถัดไป
   (เอกสารหมายเลข 16: คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน)

2. หน่วยงานนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงานส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์

สำนักฯ นำผลการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานมาจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงานทุกปีการศึกษา (เอกสารหมายเลข 19: แผนปรับปรุงการดำเนินงาน) โดยการนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายของปีการศึกษาที่ผ่านมาดำเนินการปรับปรุงผลการดำเนินการ ซึ่งในปีการศึกษา 2562 คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในได้เสนอแนะไว้ 1 ประเด็น **คือ "กิจกรรมและบริการที่สำนักฯ ดำเนินการดีอยู่แล้ว แต่เนื่องจากความต้องการของผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จึงควรจัดกิจกรรมและบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีหลากหลายรูปแบบ"** ส่วนประเด็นอื่นๆ คณะกรรมการไม่ได้แนะนำอะไรเพิ่มเติม แต่สำนักฯ ได้เสนอแนะตนเองไว้ตามองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 เรื่อง 1.1) สำนักฯ ต้องทบทวนแผน

ยุทธศาสตร์ทุกปีการศึกษา เพื่อจะได้ปรับปรุงผลการดำเนินงานที่ยังทำไม่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในแผนยุทธศาสตร์ และ 2) การติดตามและประเมินผลมีความจำเป็นต่อกระบวนการพัฒนาแผน แผนปฏิบัติการจึงมีความสำคัญต่อกระบวนการติดตามและประเมินแผน ดังนั้น สำนักฯ ควรทำแผนปฏิบัติการทุกปีการศึกษา

องค์ประกอบที่ 2 เรื่อง 2.1) การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนและภารกิจของสำนักฯ ยังมีความจำเป็นและสำคัญต่อการดำเนินงาน ดังนั้น สำนักฯ ควรทำอย่างต่อเนื่อง 2.2) สำนักฯ ต้องติดตามผลการดำเนินงานและประเมินคุณภาพของงานบริการอย่างต่อเนื่อง 2.3) การติดตามประเมินผลระบบสารสนเทศมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของสำนักฯ ดังนั้น สำนักฯ ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง 2.4) สำนักฯ จะต้องปรับโครงการและกิจกรรมในแผนกลยุทธ์ให้ตอบยุทธศาสตร์มากยิ่งขึ้น 2.5) การติดตาม ประเมินผลการใช้งบประมาณ สำนักฯ ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีความจำเป็นในการจัดทำงบประมาณในปีถัดไป 2.6) สำนักฯ ได้ปรับโครงสร้างองค์กรและจัดทำกระบวนการทำงานและมีการมอบหมายงานให้บุคลากรใหม่ดังนั้น ควรนำงานทุกงานมาวิเคราะห์ความเสี่ยงและหาปัจจัยเสี่ยงทุกงาน และ 2.7) ควรนำองค์ความรู้ที่ได้จากการสัมมนา ศึกษาดูงานมาถ่ายทอดและจัดทำเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (วิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้หน่วยงานประสบ ความสำเร็จหรือสู่ความเป็นเลิศจนเป็นที่ยอมรับในแวดวงวิชาการ หรือวิชาชีพนั้นๆ และมีหลักฐานความสำเร็จ ปรากฏชัดเจนโดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็น เอกสารเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือบุคคลทั่วไปนำไปใช้ประโยชน์ได้) และองค์ประกอบที่ 3 เรื่อง 3.1) การประกันคุณภาพภายในมีความสำคัญต่อการดำเนินงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีความสำคัญและควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ เพื่อจะได้นำแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) มาเป็นต้นแบบในการทำงาน จากข้อเสนอแนะของสำนักฯ ได้นำมาทำแผนปรับปรุงการดำเนินงาน และพัฒนางาน จนในปีการศึกษาที่ผ่านมาส่งผลให้ผลการดำเนินงานของสำนักฯ เกิดผลสัมฤทธิ์ตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ ดังนี้

1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ทั้ง Facebook, Line@ และเว็บไซต์อย่างเต็มรูปแบบ
2. จุดให้บริการผู้ใช้ลดลง เนื่องจากผู้ใช้บริการต้องการใช้บริการสารสนเทศทางออนไลน์มากกว่าเอกสารสิ่งพิมพ์
3. ลดกระบวนการทำงานลง เนื่องจากในปัจจุบันนี้ สำนักฯ ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัลเต็มรูปแบบ
4. ลดปริมาณของการใช้กระดาษในการดำเนินงานของสำนักงาน ด้วยวิธีการมาใช้ระบบการส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การบันทึกเอกสารใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และจัดเก็บเอกสารสำนักงานใช้เทคโนโลยีคลาวด์ (Cloud Technology)
5. มีความร่วมมือในการทำงานร่วมกับหน่วยงานและคณะอย่างชัดเจน

6. นำการจัดการความรู้ มาใช้ประโยชน์ในด้านการพัฒนาคน พัฒนางานและพัฒนาองค์กร โดยอาศัยบุคลากรในองค์กรมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดชุมชนนักปฏิบัติ เกิดการสร้างความรู้ (Knowledge Construction) การเก็บรวบรวมความรู้ (Knowledge Embodiment) การกระจายความรู้ไปใช้ (Knowledge Dissemination) และเกิดการนำความรู้ไปใช้ (Use)

3. หน่วยงานมีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนของระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในตามภารกิจที่เกี่ยวข้องนั้น สำนักฯ มีเว็บไซต์ http://www.library.au.edu และได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพไว้ในเว็บเพจ Library Quality Assurance (http://www.library.au.edu/library-qa.html) ซึ่งเป็นเว็บเพจที่จัดทำขึ้น เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศทางด้านการประกันคุณภาพของห้องสมุด ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลเกี่ยวกับรายงานการประเมินตนเอง (SAR) รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในโดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน (IAAT report) การจัดการความรู้ (KM) แผนบริหารความเสี่ยง (Risk management) แผนกลยุทธ์ (Strategic Plan) ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้บริการของห้องสมุด (User satisfaction survey) และจำนวนทรัพยากรสารสนเทศของสำนักฯ ทั้งในภาพรวมและจำแนกเป็นคณะ โดยที่ผู้ใช้บริการคนอื่นๆ สามารถสืบค้นข้อมูลการประกันคุณภาพของสำนักฯ ได้จาก Search Engine ทั่วๆ ไป โดยพิมพ์คำว่า SAR Online – Assumption University Library การประกันคุณภาพ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เป็นต้น

นอกจากนี้ สำนักฯ ยังมีเก็บข้อมูลที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ และข้อมูลอื่นๆ ของสำนักหอสมุด ไว้ใน Google drive ซึ่งเป็นพื้นที่เก็บข้อมูลระบบคลาวด์ ที่สามารถใช้ไฟล์เหล่านั้นที่ไหนก็ได้ โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่

4. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพของหน่วยงาน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพของสำนักฯ กล่าวคือ สำนักฯได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยในทุกภารกิจ ซึ่งประกอบไปด้วยด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการบริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด และด้านบุคลากร และนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ มาดำเนินการทันที และนำส่วนที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้โดยทันที มาจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อขออนุมัติดำเนินการต่อไป และมหาวิทยาลัยมีคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่ในการตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน ตามคู่มือการประกันคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ทุกองค์ประกอบ ทุกตัวบ่งชี้และทุกเกณฑ์มาตรฐาน ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ 9 ตัวชี้วัด 45 เกณฑ์มาตรฐาน

5. หน่วยงานมีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานภายในหรือภายนอกสถาบัน

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 การบริหารและจัดการ และระบบกลไกการประกันคุณภาพภายในของแต่ละหน่วยงานที่ได้เข้าไปประเมินทั้ง 5 หน่วยงาน ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

ข้อเสนอแนะ

1. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ควรดำเนินการให้เป็นลายลักษณ์อักษรและทำการเผยแพร่ เพื่อจะได้นำแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) มาเป็นต้นแบบในการทำงานให้กับคณะกรรมการฯ รุ่นต่อๆ ไปได้

หลักฐาน

เอกสารหมายเลข 16: คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน
เอกสารหมายเลข 19: แผนปรับปรุงการดำเนินงาน
เว็บไซต์ห้องสมุด ดูที่**:** http://www.library.au.edu/
เว็บไซต์ Library Quality Assurance ดูที่: http://www.library.au.edu/library-qa.html