



EdPEX Self-Assessment Report Academic Year 2022

**AU Library
Assumption University**



EdPEx

Self-Assessment Report

Academic Year 2022

AU Library
Assumption University

Table of Contents

Score summary	3
Organizational profile	4
Category 1 Leadership	12
Category 2 Strategy	20
Category 3 Customers	25
Category 4 Measurement and Knowledge management	32
Category 5 Workforce	40
Category 6 Operation	45
Results 7.1-7.5	52

SELF-ASSESSMENT REPORT 2022

VCU Name: **AU Library**

Criteria Items	Total Points	Self-Assessment 2022	
		Scoring (%)	Points
Category 1: Leadership (Process)			
1.1 Senior Leadership	70	30	21
1.2 Governance and Societal Responsibilities	50	35	17.5
Category 1 Total	120		38.50
Category 2: Strategic Planning (Process)			
2.1 Strategy Development	45	25	11.25
2.2 Strategy Implementation	40	25	10
Category 2 Total	85		21.25
Category 3: Customer Focus (Process)			
3.1 Voice of the Customer	40	25	10
3.2 Customer Engagement	45	25	11.25
Category 3 Total	85		21.25
Category 4: Measurement, Analysis, and Knowledge Management (Process)			
4.1 Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance	45	25	11.25
4.2 Knowledge Management, Information, and Information Technology	45	30	13.50
Category 4 Total	90		24.75
Category 5: Workforce Focus (Process)			
5.1 Workforce Environment	40	20	8
5.2 Workforce Engagement	45	30	13.50
Category 5 Total	85		21.50
Category 6: Operation Focus (Process)			
6.1 Work Processes	45	20	9
6.2 Operational Effectiveness	40	25	9.60
Category 6 Total	85		18.60
PROCESS Cat. 1-6 Total	550		145.85
Category 7: Results			
7.1 Student Learning and Process Results	120	30	36
7.2 Customer-Focused Results	80	30	24
7.3 Workforce-Focused Results	80	25	20
7.4 Leadership and Governance Results	80	30	24
7.5 Budgetary, Financial, and Market Results	90	30	27
RESULTS Category 7 Total	450		131
Overall Performance Grand Total	1,000		276.85

Part I: Organizational Profile

P1. ลักษณะองค์กร (Organization Description)

P1a. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

สำนักหอสมุด จัดตั้งขึ้นเมื่อประมาณปี 2515 มีฐานะเป็นแผนก เรียกว่า “แผนกห้องสมุด” สังกัดฝ่ายวิชาการ ขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และในปี พ.ศ. 2530 ได้รับการยกฐานะเป็น “สำนักหอสมุดกลาง” (Central Library) ซึ่งเป็นสำนักอิสระทางวิชาการ ขึ้นตรงต่ออธิการบดี ใช้ชื่อว่า “St. Gabriel’s Library” ตั้งอยู่ ณ วิทยาเขต ห้วยหมาก ต่อมาในปี พ.ศ. 2543 มหาวิทยาลัยได้สร้างวิทยาเขตใหม่ขึ้นที่สุวรรณภูมิ ได้จัดให้ตั้งห้องสมุดขึ้นอีก 1 แห่ง คือ “Cathedral of Learning Library” ให้ใช้ชื่ออาคารเป็นชื่อของห้องสมุด มีพื้นที่ใช้สอยตั้งแต่ชั้น 2-6 ที่ชั้น 3 วิทยาเขตสุวรรณภูมิมี Hanging Gardens of Babylon ที่จัดไว้ล้อมรอบห้องสมุด และที่ชั้น 5 มีสวนไทร ต่อมาในปี พ.ศ. 2555 สำนักฯ ได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ELIB) มาใช้ในการบริหารจัดการงานและการบริการ โดยผู้ใช้สามารถใช้บริการได้ทั้ง On-site และ Online เมื่อโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคดิจิทัล ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็น กลุ่ม Gen Z ส่งผลให้พฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพลดลงเรื่อยๆ แต่ผู้ให้บริการในรูปแบบออนไลน์กลับ เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การพลิกโฉมห้องสมุดได้เกิดขึ้นอีกครั้งในปี พ.ศ. 2560 ห้องสมุดได้ปรับมาเป็น Digital Library เต็มรูปแบบที่มุ่งเน้นผู้ใช้เป็นหลัก

1. ผลิตภัณฑ์และบริการ

บริการที่สำคัญของสำนักหอสมุด คือ บริการสารสนเทศและการสืบค้น บริการพื้นที่การเรียนรู้ บริการให้ความรู้และการฝึกอบรม และบริการงานศูนย์สารสนเทศ

ผลิตภัณฑ์และบริการ	ความสำคัญต่อความสำเร็จ	กลไก/วิธีการส่งมอบ
1. บริการสารสนเทศและการสืบค้น	1. ทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน ทันสมัยและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ 2. การให้สารสนเทศที่ครบถ้วนถูกต้อง รวดเร็วและทันเหตุการณ์และการนำไปใช้ประโยชน์ 3. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่เป็นมาตรฐานสากลผู้ให้บริการสามารถใช้บริการได้ทุกเวลาและสถานที่	1. จัดหา จัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ และนำออกให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน การบริการและการนำส่งบริการ 2. ค้นหาและนำส่งข้อมูล สารสนเทศตามที่ผู้ใช้อย่างรวดเร็วตามช่องทางที่ผู้ให้บริการติดต่อมาในเบื้องต้น (E-mail, Line Official and WeChat) 3. ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ทั้งรูปแบบ On-site (ใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการสารสนเทศและการสืบค้น ทั้งวิทยาเขตห้วยหมากและวิทยาเขตสุวรรณภูมิ ตั้งแต่ เวลา 8.00 – 16.30 น.) และ Online (ได้ที่ https://library.au.edu/)
2. บริการพื้นที่การเรียนรู้	พื้นที่การเรียนรู้ส่วนกลางที่เป็นพื้นที่ทั้งทางกายภาพ เพื่อสร้าง	1. จัดสรรพื้นที่ภายในห้องสมุดให้เอื้อต่อการเรียนรู้ในรูปแบบของพื้นที่การเรียนรู้ พื้นที่สร้างแรง

	แรงบันดาลใจและพื้นที่สร้างฝัน ที่ผู้ใช้เลือกใช้ตามอัธยาศัย	บันดาใจ พื้นที่พบปะ พื้นที่แสดงออก โดย ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ ทั้ง 2 วิทยาลัย ตั้งแต่เวลา 8.00-16.30 น. (เปิดวันหยุดราชการและ วันหยุดนักขัตฤกษ์) หมายเหตุ ห้องสมุดวิทยาเขตหัวหมากชั้น 4 ซึ่งเป็น พื้นที่การเรียนรู้ เปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 8.00 – 21.00 น.
3. บริการให้ความรู้ และการฝึกอบรม	ให้ความรู้และฝึกอบรมแก่ ผู้ใช้บริการได้ทราบถึง ประโยชน์ของทรัพยากร สารสนเทศ และนำสารสนเทศ ไปใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าอย่าง มีประสิทธิภาพ สามารถ ช่วยเหลือตนเองซึ่งเป็น ประโยชน์ทั้งปัจจุบันและ อนาคต	1. ศึกษาทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักฯ จัดหาเข้า มาให้เข้าใจ นำความรู้ที่ได้จากการศึกษา เผยแพร่ และอบรมให้ผู้ใช้บริการ รับรู้ รับทราบ เข้าใจ วิธีการใช้ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดย เปิดช่องทางการให้บริการทั้งในรูปแบบ On-site (ติดต่อและขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการ ทั้ง วิทยาเขตหัวหมากและวิทยาเขตสุวรรณภูมิ ตั้งแต่ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.00 – 16.30 น.) และ รูปแบบ Online (ได้ที่ https://library.au.edu/ servicesmenu/instruction.html) และสื่อสังคม ออนไลน์ ที่เป็นช่องทางที่สำนักฯ เปิดให้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถนัดหมายกับผู้รับผิดชอบและ นัดหมายวัน เวลาที่สะดวกทั้ง 2 ฝ่าย 2. จัดทำเอกสารคู่มือแนะนำการใช้ห้องสมุดและ ทรัพยากรสารสนเทศ (เมนู ...How to) ไว้ที่ https://library.au.edu/help-02/how-to-1.html
4. บริการงานศูนย์ สารสนเทศ	1. เสริมสร้างและส่งเสริม ภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัย แก่สาธารณชน 2. สร้างความประทับใจให้คณะ เยี่ยมชมและแขกของ มหาวิทยาลัย	1. ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการ จัดเตรียมข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ทั้ง ก่อน ระหว่าง และหลัง 2. ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง ประสานกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขข้อมูลและความ เข้าใจที่คลาดเคลื่อนที่มีต่อมหาวิทยาลัย 3. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อหลัก (Website) และสื่อสังคมออนไลน์ (Social media)

		4. แสวงหาพันธมิตรและเครือข่ายในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างมหาวิทยาลัยและองค์กรต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ
--	--	---

2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรม (Vision, Missions, Core Values and Culture)

วิสัยทัศน์ (Vision)

สำนักหอสมุดเป็น “ศูนย์กลางการเรียนรู้และสร้างสรรค์” ที่มุ่งเน้นผู้ใช้เป็นหลัก โดยมีบุคลากรให้บริการอย่างมืออาชีพ

พันธกิจ (Mission)

1. รวบรวมองค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ทรัพยากรสารสนเทศ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่สนับสนุนการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการที่หลากหลายรูปแบบ
2. พัฒนาระบบบริหารจัดการสำนักหอสมุด โดยยึดหลักธรรมาภิบาล
3. สนับสนุนการศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต จัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการเรียนรู้และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
4. พัฒนาและประยุกต์ใช้นวัตกรรมในการสร้างสรรค์ความรู้ และการให้บริการ
5. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับมหาวิทยาลัย ด้วยการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาคมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยรับทราบผ่านสื่อทั้งสื่อหลัก (Website) และสื่อสังคมออนไลน์

ค่านิยม (Core Values): STAR ประกอบด้วย

1. S= Sustainability บริหารจัดการและให้บริการโดยคำนึงถึงความยั่งยืน
2. T=Teamwork ร่วมมือร่วมใจทำงานเป็นทีมเพื่อผู้ใช้บริการ
3. A=Accuracy มีความแม่นยำในการให้บริการ
4. R=Respect for Diversity เคารพในความหลากหลายของเชื้อชาติ และให้บริการอย่างเท่าเทียม

สมรรถนะหลัก (Core Competencies)

1. บริการอย่างมืออาชีพ
2. นำส่งสารสนเทศและข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงและทันกับความต้องการของผู้ใช้
3. นำส่งบริการภายใน 24 ชั่วโมง

เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Goal)

1. สำนักหอสมุดมีระบบงานที่ได้มาตรฐานทั้งในระดับชาติและนานาชาติ
2. สำนักหอสมุดเป็นสถานที่ ที่ผู้ใช้เข้ามาแล้วมีความสุขและได้รับประสบการณ์ที่ดี
3. พัฒนาสำนักหอสมุดสู่การเป็นห้องสมุดสีเขียว
4. มหาวิทยาลัยเป็นที่รู้จักและยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ

3. บุคลากร (Workforce Profile)

สำนักฯ บุคลากรผู้ให้บริการประกอบด้วยบรรณารักษ์วิชาชีพ เจ้าหน้าที่ และพนักงาน จำแนกเป็น บรรณารักษ์ 5 คน เจ้าหน้าที่ 11 คน รวม 16 คน

บุคลากร	จำนวน (คน)	ปัจจัยหลักที่ส่งเสริมให้บุคลากรมุ่งมั่นและผูกพันต่อเป้าหมายและพันธกิจ
บรรณารักษ์	5	- ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ได้รับการอบรม ศึกษา ดูงาน - ให้สิทธิประโยชน์ - ยกย่องเชิดชู สร้างขวัญและกำลังใจ ให้อำนาจในการตัดสินใจ ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
เจ้าหน้าที่	11	

4. สินทรัพย์ (Asset)

1. อาคารสถานที่	สำนักหอสมุดมี 2 วิทยาเขต 1.1 วิทยาเขตหัวหมาก (St Gabriel Library) มีทั้งหมด 5 ชั้น ซึ่งประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกครบตามมาตรฐาน เช่น พื้นที่นั่ง https://library.au.edu/main-new/st-gabriel-s-library-hua-mak-campus.html มีทั้งพื้นที่นั่งอ่านเดี่ยว ห้องประชุมกลุ่ม ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องฝึกอบรม เป็นต้น 1.2 วิทยาเขตสุวรรณภูมิ (Cathedral of Learning) มีทั้งหมด 5 ชั้น ซึ่งประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกครบตามมาตรฐาน เช่น พื้นที่นั่ง https://library.au.edu/main-new/the-cathedral-of-learning-library-suvarnabhumi-campus.html มีทั้งพื้นที่นั่งอ่านเดี่ยว ห้องประชุมกลุ่ม ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องฝึกอบรม เป็นต้น
2. ทรัพยากรสารสนเทศ	ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลทั้งออนไลน์และออฟไลน์ และเครื่องมือที่ใช้ในการสนับสนุนงานวิจัย https://library.au.edu/researchsupport.html
3. ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	3.1 ระบบสืบค้นข้อมูล (ฐานข้อมูล EBSCO Discovery Service) เป็นการสืบค้นข้อมูลห้องสมุดแบบ Single Search (https://library.au.edu/) ในการสืบค้นข้อมูลครั้งเดียว (ไม่ต้องพิมพ์คำค้นหลายครั้ง) ระบบสามารถแสดงผลลัพธ์ได้จากฐานข้อมูลจากหลายแหล่งของข้อมูลพร้อมๆ กัน 3.2 ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB (http://www.aulibrary.au.edu/elib/) เป็นระบบการสืบค้นสารสนเทศห้องสมุดแบบออนไลน์ ที่ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นสารสนเทศได้ง่าย ด้วยดัชนีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่มีประสิทธิภาพ ผู้ใช้สามารถมั่นใจได้ว่าข้อมูลที่สืบค้นจะแม่นยำและถูกต้อง มีมาตรฐานสากล ลงรายการตามมาตรฐาน MARC21

	3.3 ระบบ AU-IR คลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (https://repository.au.edu/home) เป็นฐานข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บ รวบรวม สงวนรักษา และเผยแพร่องค์ความรู้และภูมิปัญญาซึ่งเป็นผลงานของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ที่อยู่ในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ เพื่อให้องค์ความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญได้จัดเก็บและให้บริการอย่างถาวร สำนักรฯ จึงได้จัดเก็บไว้ในคลังตามมาตรฐานการจัดเก็บของ Dublin Core Metadata ด้วยโปรแกรม DSpace (Version 7) และให้บริการเผยแพร่สู่ผู้ใช้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สามารถสืบค้นข้อมูลผ่าน Search engine (Google) ได้
4. ช่องทางการสื่อสาร	สำนักฯ ได้จัดทำเว็บไซต์ห้องสมุด (http://library.au.edu/) ขึ้นมาเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารและสารสนเทศห้องสมุด ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการได้เข้าถึงข้อมูล ข่าวสารและสารสนเทศห้องสมุด ได้ทุกเวลาและสถานที่ และเว็บไซต์ (Website) มหาวิทยาลัย (https://www.au.edu/) เพื่อเป็นเครื่องมือในการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารและกิจกรรมของมหาวิทยาลัยให้ประชาคมรับทราบทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ นอกจากนี้ สำนักฯ ยังมีช่องทางการสื่อสารอื่นๆ อีก เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์และสื่อสังคมออนไลน์
5. สิ่งอำนวยความสะดวก	สิ่งอำนวยความสะดวก http://www.library.au.edu/services.html ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เช่น WiFi น้ำดื่ม ปลั๊กไฟ คอมพิวเตอร์ สแกนเนอร์ ห้องประชุม พื้นที่ โต๊ะ เก้าอี้ และโซฟา เป็นต้น

5. กฎระเบียบ ข้อบังคับ (Regulatory Requirements)

ด้านการปฏิบัติงาน	1. มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 2. ประกาศมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน 3. คู่มือการใช้งานลิขสิทธิ์ที่เป็นธรรมสำหรับบรรณารักษ์และห้องสมุด 4. พระราชบัญญัติกฎหมายลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 5. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
ด้านบุคลากร	1. ข้อบังคับ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล
ด้านบริการ	1. ระเบียบมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ว่าด้วย การใช้ห้องสมุด พ.ศ. 2535
ด้านการบริหารจัดการ	1. แนวปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2564 แก้ไขเพิ่มเติม 2565

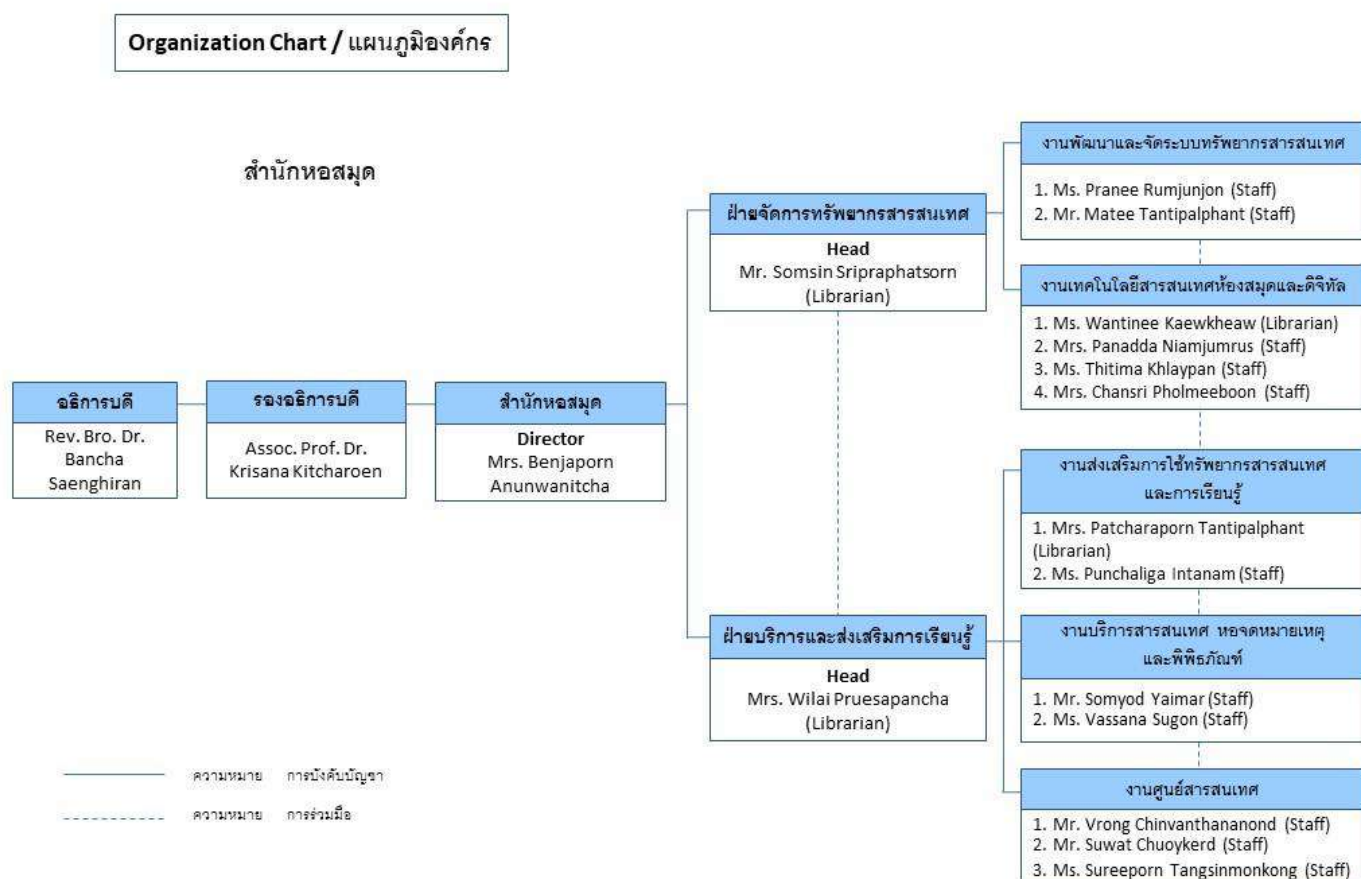
P1b. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

1. โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

สำนักหอสมุดมีฐานะเทียบเท่าคณะขึ้นตรงต่ออธิการบดีภายใต้การบังคับบัญชาของรองรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนามหาวิทยาลัย โดยมีผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่ายรับผิดชอบในการบริหารจัดการงานภายใน ซึ่งประกอบด้วย 2 ฝ่าย 5 งาน คือ

1) ฝ่ายจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย (1.1) งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ และ (1.2) งานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดและดิจิทัล

2) ฝ่ายบริการและส่งเสริมการเรียนรู้ ประกอบด้วย (2.1) งานส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการเรียนรู้ (2. 2) งานบริการสารสนเทศ หอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์ และ (2.3) งานศูนย์สารสนเทศ ดังปรากฏตามแผนภูมิ (ด้านล่าง)



ภาพที่ 1 แผนภูมิโครงสร้างองค์กรของสำนักหอสมุด

2. ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Students, Other Customers, and Stakeholders)

ผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
นักศึกษาปริญญาตรี	1. หนังสือเรียนที่ทันสมัย หลากหลาย เพียงพอในการสนับสนุนการเรียน 2. ระบบการสืบค้นและการจัดเรียงทรัพยากรที่สามารถใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว 3. บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายที่มีคุณภาพ ครอบคลุมทุกพื้นที่ 4. พื้นที่สำหรับศึกษาค้นคว้าและพักผ่อนหย่อนใจ
นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	1. ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการเรียน และการทำวิทยานิพนธ์ 2. ระบบการสืบค้นและการจัดเรียงทรัพยากรที่สามารถใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว 3. เครื่องมือที่ช่วยในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศต้องง่าย สะดวกและรวดเร็ว 4. คำแนะนำในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ 5. บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายที่มีคุณภาพ ครอบคลุมทุกพื้นที่ 6. พื้นที่สำหรับศึกษาค้นคว้าและพักผ่อนหย่อนใจ
บุคลากรสายวิชาการ	1. ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการสอน และการทำผลงานทางวิชาการ 2. ระบบการสืบค้นและการจัดเรียงทรัพยากรที่สามารถใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว 3. เครื่องมือที่ช่วยในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศต้องง่าย สะดวกและรวดเร็ว 4. คำแนะนำในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ สามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ 5. บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายที่มีคุณภาพ ครอบคลุมทุกพื้นที่ 6. พื้นที่สำหรับศึกษาค้นคว้า เตรียมการสอนและพักผ่อนหย่อนใจ 7. ใช้บริการถ่ายภาพนิ่ง 8. ใช้บริการการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย
บุคลากรสายสนับสนุน	1. ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการศึกษาค้นคว้า และความบันเทิง 2. ระบบการสืบค้นและการจัดเรียงทรัพยากรที่สามารถใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว 3. ใช้บริการถ่ายภาพนิ่ง 4. ใช้บริการการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย
ผู้บริหาร	ข้อมูลข่าวสารภายในมหาวิทยาลัยที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อการใช้งาน
ศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไป	ข้อมูลข่าวสารวิชาการ/การประชาสัมพันธ์ของสำนักฯ อย่างต่อเนื่อง

3. ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Suppliers, Partners, and Collaborators)

ผู้ส่งมอบ (Suppliers)	1. สำนักพิมพ์ ตัวแทนจำหน่ายสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลออนไลน์ 2. บริษัทผู้ให้บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติและระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยและเทคโนโลยีอื่นๆ
คู่ความร่วมมือ (Partners)	1. มหาวิทยาลัย คณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย 2. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยภาครัฐและเอกชน 3. สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย 4. เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดทั้งภาครัฐและเอกชน
พันธมิตร (Collaborators)	1. คณะวิชาต่างๆ 2. หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย 3. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (อาจารย์ นักศึกษา ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง ผู้ประกอบการ)

P2. สถานการณ์ของสถาบัน (Organizational Situation)

P2a สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน (Competitive Environment)

1. ตำแหน่งในการแข่งขัน (Competitive Position)	1. สำนักหอสมุดที่เป็นมหาวิทยาลัยเอกชน และ/หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรที่มีศักยภาพสูงกว่า
2. การเปลี่ยนแปลง ความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Changes)	1. การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว 2. จำนวนนักศึกษาที่เปลี่ยนแปลงในแต่ละภาคการศึกษา 3. รูปแบบของทรัพยากรสารสนเทศ 4. การเปลี่ยนแปลงในด้านบุคลากร 5. งบประมาณในการดำเนินการ
3. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (Competitive Data)	1. Website ของหน่วยงานอื่นๆ ทั้งนี้จะเทียบกับใครต้องทำข้อตกลงร่วมกัน (MOU)

P2.b บริบทเชิงกลยุทธ์ (Strategic Context)

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
1. ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการเปลี่ยน 2. การเพิ่มประสิทธิภาพการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	1. บุคลากรสามารถทำงานได้ภายใต้คำนิยามของสำนักหอสมุด 2. บุคลากรสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและพร้อมในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่

3. การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว	3. มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดทั้งสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน
4. การพลิกโฉมมหาวิทยาลัยเพื่อพลิกโฉมประเทศ	4. มหาวิทยาลัยมีนโยบายที่มอบหมายให้ทุกหน่วยงานดำเนินการในเรื่อง Transformation, Smart Office, SDGs และ Green office

P2.c ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (Performance Improvement System)

1. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการด้านต่างๆ ของสำนักฯ (ภารกิจหลักทุกด้าน) โดยนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะในแต่ละด้านมาปรับปรุงผลการดำเนินงานและติดตามข้อเรียกร้องของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง <http://library.au.edu/voicehome.html>

2. มีการดำเนินงานตาม PDCA ติดตามและเก็บสถิติผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักฯ (ทุกด้าน) นำมาเปรียบเทียบย้อนหลัง (3 ปี) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่

Part II: Processes (Category 1-6)

Category 1 – Leadership

1.1 การนำองค์กร (Senior Leadership)

ผู้นำระดับสูงของสำนักหอสมุด ประกอบด้วยผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่าย มีบทบาทในการชี้นำและกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ขององค์กร โดยให้ความสำคัญกับวิธีการที่ผู้นำระดับสูงของสำนักฯ สื่อสารกับบุคลากร และการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมกรรมการดำเนินการที่มีจริยธรรมและผลการดำเนินการที่ดี รวมถึงระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการสนับสนุนชุมชน

Describe your leadership system (graphic).

ผู้นำระดับสูงของสำนักฯ ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการงานภายในสำนักฯ ให้สอดคล้องไปกับนโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยมีกระบวนการที่เป็นระบบผ่านระบบการนำองค์กร ตามภาพที่ 1.1-1



ภาพที่ 1.1-1 ระบบการนำองค์กร

ในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมองค์กร ผู้นำระดับสูงของสำนักฯได้นำวิสัยทัศน์ไปเป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำกลยุทธ์ตามรูปภาพที่ 2.1-1 การได้มาซึ่งวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมองค์กร ได้มาจากการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของสำนักฯ ซึ่งได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ สถิติการใช้บริการสำนักหอสมุด และ Feedback ต่างๆ ที่ได้มาจากการรับฟังเสียงของลูกค้า ในรูปที่ 3.1-1 โดยได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ความเป็นไปได้ มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กรเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์และเป้าหมายขององค์กร มีการสื่อสารกับบุคลากรเพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจและค่านิยมองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ในการขับเคลื่อนองค์กร สำนักฯ ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน จึงได้กำหนดค่านิยมหลัก (Core Values) คือ STAR ผลักดันให้บุคลากรยึดเป็นแนวปฏิบัติให้มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ มีการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากร บุคลากรพึงพอใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีการสอนงานก่อนลงมือปฏิบัติ และนำการทำงานทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีระบบการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน และ ในการดำเนินงานสำนักฯ มีกระบวนการในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน โดยนำระบบ PDCA มาใช้ ตามภาพที่ 1.1-2



ภาพที่ 1.1-2 กระบวนการในการนำองค์กร

How do Senior Leaders communicate with and engage the entire workforce and key customers?

สำนักฯ ให้ความสำคัญต่อการสื่อสารและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) โดยมีการกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้อมูลและนำผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ เผยแพร่แก่บุคลากรและผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) ในหลายช่องทางทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ แบบทางเดียวและสองทาง รวมทั้งการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อสังคมออนไลน์ โดยมอบหมายให้ฝ่ายจัดการทรัพยากรสารสนเทศเป็นผู้สื่อสารกับบุคลากร และมอบหมายให้ฝ่ายบริการและส่งเสริมการเรียนรู้ เป็นผู้ดูแลผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) (ตามภาพที่ 3.1-1)

What is your senior leadership evaluation system?

มหาวิทยาลัยมีระบบการประเมินผู้บริหารระดับสูงของสำนักฯ โดยสำนักฯ เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อสำนักอธิการบดี มีรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนามหาวิทยาลัย เป็นผู้ประเมินผู้อำนวยการ ส่วนหัวหน้าฝ่ายผู้อำนวยการจะเป็นผู้ประเมิน โดยใช้ผลการดำเนินงานและหลักเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนประกอบการประเมิน มีหัวข้อการประเมิน คือ คุณภาพของงาน ความเอาใจใส่และรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความรอบรู้เกี่ยวกับงาน ทักษะการที่มีต่องานมหาวิทยาลัย การเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ การตรงต่อเวลา สถิติการมาทำงาน ความเอาใจใส่ในการดูแลรักษา และความรับผิดชอบต่ออุปกรณ์เครื่องมือและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย ความซื่อสัตย์และความไว้วางใจ ผลงานและความสามารถพิเศษนอกเหนือจากงานในหน้าที่และความเหมาะสมด้านสุขภาพ โดยมีระบบการประเมินตามภาพที่ 1.1-3



ภาพที่ 1.1-3 ระบบการประเมินผู้นำระดับสูง

1.2 Governance and Societal Contributions

ผู้นำระดับสูงของสำนักฯ ได้นำหลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษา ที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา หน้า 23 เล่ม 138 ตอนพิเศษ 311 ง ราชกิจจานุเบกษา 20 ธันวาคม 2564 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม หน้า 66 เล่ม 139 ตอนพิเศษ 295 ง ราชกิจจานุเบกษา 19 ธันวาคม 2565 (ฉบับที่ 2) มาเป็นแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการงานในสำนักฯ ส่วนการสร้างประโยชน์ให้แก่สังคม ผู้บริหารระดับสูงของสำนักฯ ได้นำเกณฑ์การพัฒนาห้องสมุดสีเขียว ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่มีการส่งเสริมการเรียนรู้ด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม มีการบริหารจัดการเพื่อประหยัดพลังงานและรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อม สร้างจิตสำนึกที่ดีต่อบุคลากรในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด

Describe your governance and societal contributions system (graphic).

ผู้นำระดับสูงของสำนักฯ ได้นำแนวปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 1) หลักประสิทธิภาพ 2) หลักประสิทธิผล 3) หลักการตอบสนอง 4) หลักการรับผิดชอบ 5) หลักโปร่งใสเปิดเผย 6) หลักนิติธรรม 7) หลักความเสมอภาค 8) หลักการมีส่วนร่วม 9) หลักการกระจายอำนาจ และ 10) หลักคุณธรรม จริยธรรม โดยมีกระบวนการในภาพที่ 1.2-1



ภาพที่ 1.2-1 ระบบการกำกับดูแลองค์กร

ส่วนการสร้างประโยชน์ให้แก่สังคม (Societal Contributions) ผู้นำระดับสูงของสำนักฯ ให้ความสำคัญกับความผาสุกและประโยชน์สุขของชุมชนและสังคม โดยคำนึงถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีต่อสังคมและชุมชนรอบข้าง ตามภาพที่ 1.2-2



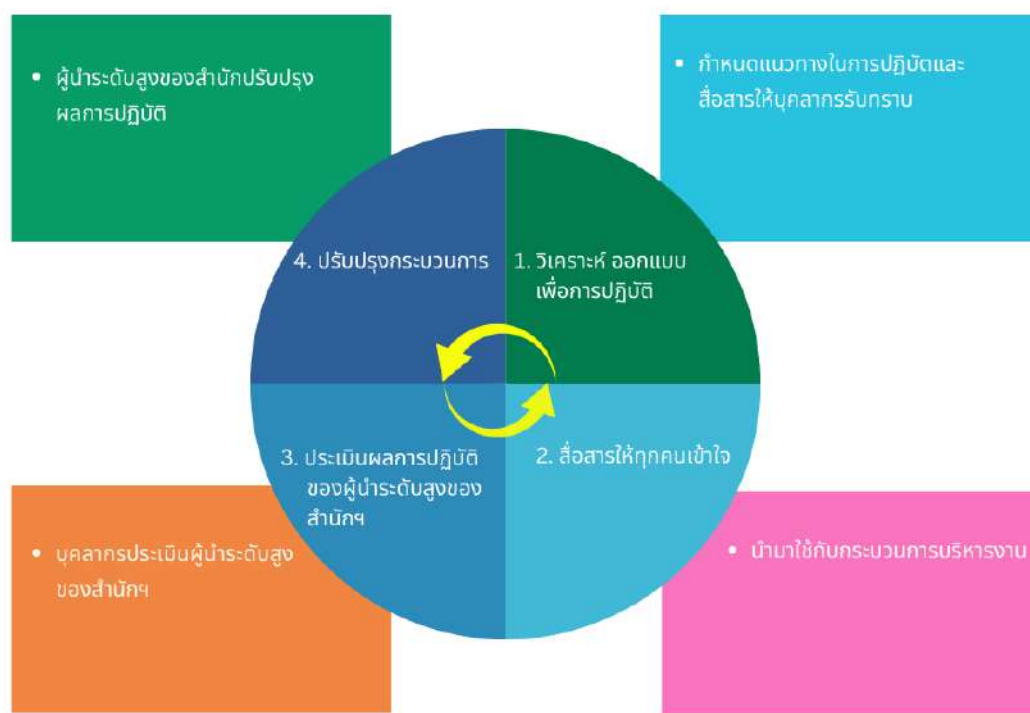
ภาพที่ 1.2-2 หน้าที่ความรับผิดชอบที่มีต่อสังคมและชุมชนรอบข้าง

How do you actively support and strengthen your key communities?

สำนักฯ ได้ทำกิจกรรมการลดขยะ ด้วยแนวคิด 3R ซึ่งเป็นแนวคิดและแนวทางในการปฏิบัติเพื่อการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า สามารถช่วยลดปริมาณขยะให้น้อยลง ด้วยการลดการใช้ การนำกลับมาใช้ซ้ำ และการนำขยะกลับมาใช้ใหม่ (Reduce Reuse and Recycle: 3Rs) โดยเริ่มต้นที่การใช้ให้น้อยลง ลดการใช้วัสดุ ผลิตภัณฑ์ที่ก่อให้เกิดขยะเพื่อลดปริมาณขยะที่เกิดขึ้น (Reduce) การนำวัสดุ ผลิตภัณฑ์ที่ยังสามารถใช้งานได้ กลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) และการนำวัสดุ ผลิตภัณฑ์ที่ใช้งานแล้วมาแปรรูป เพื่อนำกลับมาใช้ประโยชน์ใหม่ หรือ รีไซเคิล (Recycle) นอกจากนี้สำนักฯ ยังได้เข้าไปให้คำปรึกษา ด้านการบริหารจัดการห้องสมุดโรงเรียน ที่โรงเรียนคลองสะบัดจาก ตำบลบางบ่อ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2566

What is your governance evaluation system?

ผู้นำระดับสูงของสำนักฯ ได้นำแนวปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษา 2564 และแก้ไขเพิ่มเติมปี 2565 มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร โดยมีระบบการประเมินหลักธรรมาภิบาล ในภาพที่ 1.2-3



ภาพที่ 1.2-3 ระบบการประเมินหลักธรรมาภิบาล

และในการประเมินผู้นำระดับสูง สำนักฯ ได้ใช้แบบประเมินผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของ ผู้นำระดับสูงของสำนักฯ ตามตารางที่ 1.2-4

ตารางที่ 1.2-4 แสดงการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล	แนวทางในการปฏิบัติ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness)	มีการวางแผน ดำเนินการ ตามแผน ติดตาม ประเมินผลและนำผลที่ได้ จากการประเมินมา ปรับปรุงและแก้ไขตาม รอบปีการศึกษา	1. มีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายการบริหารจัดการองค์กร อย่างชัดเจน 2. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 3. นำนโยบายมหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4. กำกับ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายใน กรอบเวลาที่กำหนด

2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)	มีการกำกับ ดูแล กระบวนการทำงาน มีการลดขั้นตอนการทำงาน ลดต้นทุนในการใช้วัสดุ อุปกรณ์	1. มีการบริหารจัดการที่ได้ผลงานที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับเป้าหมายงบประมาณ และเวลาที่ใช้ไป 2. มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาเป็นหลักสำคัญในการบริหารงาน 3. สามารถแนะแนวทาง แก้ไขปัญหาการทำงานหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ที่เกิดขึ้นจากการทำงานของหน่วยงาน
3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness)	การดำเนินงานต่างๆ ตอบสนองผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีผลประโยชน์ด้านอื่นที่ขัดแย้งกับการปฏิบัติหน้าที่ 2. มีการบริหารงานสอดคล้องกับระบบการบริหารของมหาวิทยาลัย รวมทั้งสอดคล้องกับความคาดหวังของความต้องการของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย 3. มีการบริหารงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
4. หลักการรับผิดชอบ (Accountability)	รับผิดชอบต่อส่วนรวม และการกระทำของตนเอง ตระหนักในสิทธิหน้าที่	1. มีระบบให้บุคลากรตระหนักในความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และศักยภาพของตนเอง 2. มีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างทัดเทียมกัน 3. มีความสำนึกในการรับผิดชอบต่อหน้าที่ และยอมรับผลการดำเนินงาน ทั้งรับผิดชอบและรับชอบ
5. หลักความโปร่งใส (Transparency)	การทำงานต้องโปร่งใส ตรวจสอบความถูกต้องชัดเจน	1. มีระบบการตรวจสอบการทำงานภายในหน่วยงาน 2. มีการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานอย่างเปิดเผย และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเสรีตามความเหมาะสม 3. มีการสื่อสารหรือแจ้งข้อมูลที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอและถูกต้อง
6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation)	เปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่นในการทำงานร่วมกัน	1. เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และร่วมแสดงความคิดเห็นของตนเองได้ 2. มีการใช้กระบวนการตัดสินใจ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder) ที่เกี่ยวข้อง 3. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder) และนำไปปรับปรุงการบริหารงาน

7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)	ให้อำนาจในการตัดสินใจตามหน้าที่ความรับผิดชอบ	1. มีการกำหนดภาระหน้าที่หรือขั้นตอนการดำเนินงานของหน่วยงาน และมอบหมายงานแก่บุคลากรในหน่วยงานได้เหมาะสมกับปริมาณ และคุณภาพของงานที่ทำ 2. มีการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน 3. มีการรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงาน มีส่วนในการตัดสินใจเบื้องต้น และนำไปปรับปรุงการบริหารงาน
8. หลักนิติธรรม (Rule of Law)	การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารงานด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. มีการกำหนดขอบเขต อำนาจ และหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน 2. มีการบริหารงานด้วยความเป็นธรรม เสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ 3. มีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน
9. หลักความเสมอภาค (Equity)	มีการบริหารงานโดยคำนึงถึงบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ได้รับการปฏิบัติอย่างทัดเทียมกัน	1. มีการบริหารงาน โดยคำนึงถึงบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ได้รับการปฏิบัติอย่างทัดเทียมกัน 2. มีการบริหารงาน โดยคำนึงถึงบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ได้รับการบริการอย่างทัดเทียมกัน 3. เปิดโอกาสให้บุคลากรหรือทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแสดงความคิดเห็น ร่วมแก้ไขปัญหา และนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้ในการบริหารงาน
10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)	ให้ความสำคัญต่อกระบวนการตัดสินใจโดยใช้หลักฉันทามติภายใต้ความเข้าใจผลประโยชน์ที่แตกต่างกัน	1. มีการนำเสนอแนะและความคิดเห็นที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกมาใช้ในการตัดสินใจการบริหารงาน 2. มีการใช้กระบวนการตัดสินใจเพื่อสรุปข้อคิดเห็น 3. มีการบริหารงานโดยยึดหลักฉันทามติ

ทั้งนี้ แบบประเมินการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลเป็นแบบประเมินที่สำคัญๆ นำมาใช้ในการประเมินผู้บริหารระดับสูงของสำนักฯ

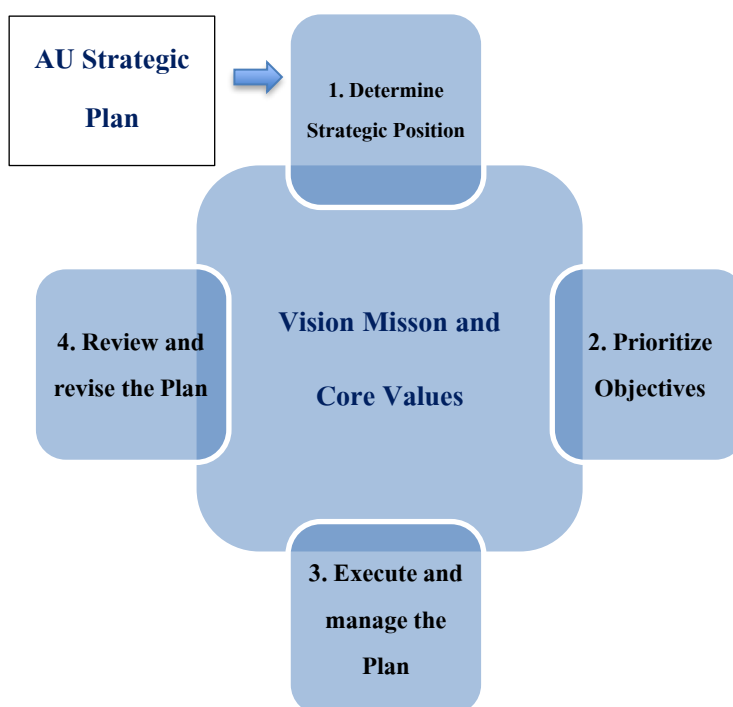
Category 2 – Strategy

2.1 Strategy Development

สำนักฯ มีกระบวนการที่เป็นระบบในการจัดทำแผนกลยุทธ์และปรับปรุงแผนกลยุทธ์ตามกรอบเวลา โดยนำข้อมูลจากผู้ให้บริการ (ลูกค้า) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญในภาพ 2.1-1 มาประกอบการจัดทำกลยุทธ์ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ ไว้ 4 ด้าน คือ 1) สำนักหอสมุดมีระบบงานที่ได้มาตรฐานทั้งในระดับชาติและนานาชาติ 2) สำนักหอสมุดเป็นสถานที่ที่ผู้ใช้เข้ามาแล้วมีความสุขและได้รับประสบการณ์ที่ดี 3) พัฒนาสำนักหอสมุดสู่การเป็นห้องสมุดสีเขียว และ 4) มหาวิทยาลัยเป็นที่รู้จักและยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ

Describe your strategy development system (graphic).

สำนักฯ ได้นำแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยมาเป็นปัจจัยนำเข้าในการวางแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ มีการกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจน กำหนดให้มีกลยุทธ์ และในแต่ละกลยุทธ์จะมีการกำหนดวัตถุประสงค์และแนวทางการดำเนินงานไว้ชัดเจน เพื่อใช้ในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักฯ ในภาพที่ 2.1-1



ภาพที่ 2.1-1 ระบบการวางแผนกลยุทธ์

ในการจัดทำแผนกลยุทธ์สำนักฯ ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ คือสำนักฯ ได้รวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผลการดำเนินงานที่ผ่านมา นำมาวิเคราะห์ปัจจัย

ภายในและภายนอกผ่านกระบวนการ SWOT Analysis ตลอดจน วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักฯ เพื่อนำมา กำหนดเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ กลยุทธ์ วัตถุประสงค์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ จากนั้นจึง จัดทำแผนปฏิบัติการ โดยนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี (แผนงบประมาณ ประจำปี ASAP) พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ เพื่อใช้ในการติดตามและประเมินผล มีการถ่ายทอดแผนสู่การปฏิบัติผ่านการประชุม ประจำเดือนพฤษภาคม โดยมอบหมายให้บุคลากรทุกคนรับผิดชอบงานและโครงการตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ใน Job Description การติดตามประเมินผล ปรับปรุงและเรียนรู้ หัวหน้าฝ่าย และผู้อำนวยการทำหน้าที่ ติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี หลังจากนั้น สำนักฯ จะ ประเมินผลการดำเนินงานและจัดทำ Improvement Plan ส่งสำนักงานนโยบาย แผนและการประกันคุณภาพ ในการ

Clearly define the goal achievements of strategy pertaining to the achievements of vision and missions.

เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักฯ บรรลุตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ว่า สำนักหอสมุดเป็น “ศูนย์กลางการเรียนรู้และสร้างสรรค์ ที่มุ่งเน้นผู้ใช้เป็นหลัก โดยมีบุคลากรให้บริการอย่างมืออาชีพ” โดยการรวบรวมองค์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ทรัพยากรสารสนเทศ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่สนับสนุนการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการที่หลากหลายรูปแบบ เข้ามาบริการในสำนักฯ ให้ผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) สามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว โดยไม่จำกัด เวลาและสถานที่ พัฒนาระบบบริหารจัดการสำนักหอสมุด โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ตามภาพ 1.2.3 สนับสนุน การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและการเรียนรู้ตลอดชีวิต จัดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการเรียนรู้ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ พัฒนาและประยุกต์ใช้นวัตกรรมในการสร้างสรรค์ความรู้และการให้บริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับมหาวิทยาลัยด้วยการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาคมทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยรับทราบผ่านสื่อทั้งสื่อหลัก (Website) และสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อให้วิสัยทัศน์และพันธกิจบรรลุ ได้ กำหนดเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ กลยุทธ์ วัตถุประสงค์ แนวทางในการดำเนินงาน ในตารางที่ 2.1-2

ตารางที่ 2.1-2 แสดงการกำหนดเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ กลยุทธ์ วัตถุประสงค์ แนวทางในการดำเนินงาน

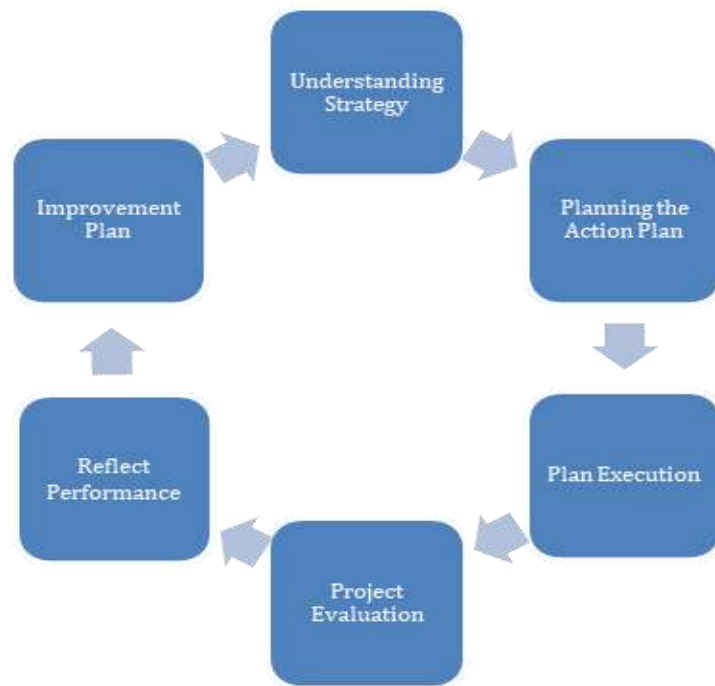
Strategic Goals	Strategy	Objective	Initiation	Strategic Objective KPIs	Strategic Objective Target				
					2023	2024	2025	2026	2027
1. ระบบงานที่ได้มาตรฐานทั้งในระดับชาติและนานาชาติ	พัฒนาระบบการบริหารจัดการสำนักหอสมุด ให้ได้ตามเกณฑ์คุณภาพ การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX	ยกระดับการดำเนินงานของสำนักหอสมุด ให้ได้ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX	นำเกณฑ์ EdPEX มาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการงานในสำนักหอสมุด	ผลการดำเนินงานได้คะแนนตามเกณฑ์ EdPEX	EdPEX ≥100	EdPEX ≥150	EdPEX ≥200	EdPEX ≥200	EdPEX ≥300
		ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ให้กับนักศึกษาทั้งอดีต ปัจจุบัน และอนาคต	จัดกิจกรรมส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ที่ตรงและสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา	นักศึกษาได้ประสบการณ์ที่ดีและมีความสุข	≥ 4.00	≥ 4.00	≥ 4.00	≥ 4.00	≥ 4.00

		เสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากร ให้รองรับกับการปฏิบัติงานในศตวรรษที่ 21	พัฒนาความรู้และทักษะบุคลากรของสำนักหอสมุด ให้สามารถรองรับการทำงานในศตวรรษที่ 21	บุคลากรให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้	≥ 4.00	≥ 4.00	≥ 4.00	≥ 4.00	≥ 4.00
2. เป็นสถานที่ที่ผู้ใช้เข้ามาแล้วมีความสุขและได้รับประสบการณ์ที่ดี	ยกระดับการให้บริการและส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต	ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้ใช้	จัดกิจกรรมร่วมกับคณะและหน่วยงานต่างๆ (ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย)	จำนวนกิจกรรมที่ได้รับความร่วมมือจากคณะและหน่วยงานต่างๆ (ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย)	≥20	≥20	≥20	≥20	≥20
3. พัฒนาสำนักหอสมุดสู่การเป็นห้องสมุดสีเขียว	บริหารจัดการสำนักหอสมุดให้ได้มาตรฐานห้องสมุดสีเขียว	เพื่อบริหารจัดการสำนักหอสมุดให้เป็นไปตามเกณฑ์การพัฒนาห้องสมุดสีเขียว	ขับเคลื่อนสำนักหอสมุดเข้าสู่การเป็นห้องสมุดที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	รางวัลห้องสมุดสีเขียว (ระดับชาติ)	-	-	-	1	-
4. มหาวิทยาลัยเป็นที่รู้จักและยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ	ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการตลาดเชิงรุก	ผลักดันให้ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยได้รับการยอมรับทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ	ประสานงานกับคณะเพื่อทำการประชาสัมพันธ์และการตลาดเชิงรุก	จำนวนคณะที่ร่วมมือในการสร้างภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย	≥ 12	≥ 12	≥ 12	≥ 12	≥ 12

2.2 Strategy Implementation

Describe how you implement the strategy (graphic).

การนำแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สำนักฯ มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กรผ่านที่ประชุมสำนักฯ มีการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติของบุคลากรในแต่ละงาน จัดทำเป็นข้อปฏิบัติงานเป็นการกำหนดตัวชี้วัดรายบุคคลของบุคลากร ตามลำดับชั้น ในการนำกลยุทธ์มาสู่การปฏิบัติ สำนักฯ ได้ดำเนินการ ตามภาพที่ 2.2-1



ภาพที่ 2.2-1 ระบบการพัฒนากลยุทธ์

การทำความเข้าใจกลยุทธ์ (Understanding Strategy) ผู้นำระดับสูงของสำนักฯ ต้องศึกษาและทำความเข้าใจกลยุทธ์ที่มีการจัดวางไว้ให้ถูกต้อง เพื่อจะได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายและแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ การกำหนดแผนปฏิบัติการ (Planning the Action Plan) หลังจากทำความเข้าใจแผนกลยุทธ์แล้ว สำนักฯ จะต้องทำแผนงานและโครงการต่างๆ มีการกำหนดรายละเอียดด้านต่างๆ เช่น ชื่อแผนงาน / โครงการ วัตถุประสงค์ ชื่อโครงการ งบประมาณ วิธีการดำเนินงาน เป็นต้น นำแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ มาดำเนินการตามเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ มีการกำหนดกลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแนวทางการดำเนินงาน หลังจากนั้นจึงมาทำแผนปฏิบัติการประจำปี (แผนงบประมาณ ประจำปี ASAP) แล้วนำแผนมาดำเนินการตามแผน (Plan Execution) ผู้รับผิดชอบโครงการต่างๆ ต้องทำการตรวจสอบความพร้อมของโครงการและเริ่มดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนด ตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผนงานที่กำหนดไว้ ตลอดจนต้องเตรียมพร้อมในการที่จะต้องแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นได้ หลังจากนั้นก็มีระบบการประเมินผลโครงการ (Project Evaluation) หลังจากที่ได้แผนปฏิบัติการแล้วผู้ที่รับผิดชอบโครงการจะต้อง ติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานเพื่อนำข้อมูลผลการดำเนินงาน มาประเมินผลการปฏิบัติงานในโครงการต่าง ๆ ว่าการดำเนินงานประสบความสำเร็จว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เพียงใด และผู้ปฏิบัติงานประสบปัญหาหรืออุปสรรคใดบ้างในการดำเนินงาน เพื่อจะได้กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ในการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบทุกคนต้องงานและโครงการต้องนำเสนอผลการดำเนินงาน

Demonstrate the key success of your strategy implementation in 2022.

ในปีการศึกษาที่ผ่านมา สำนักฯ ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี (แผนงบประมาณ ประจำปี ASAP) ซึ่งประกอบด้วยโครงการในแผนกลยุทธ์ 4 โครงการ และ 9 งาน ซึ่งสามารถสรุปผลการดำเนินงาน ได้ดังนี้ ตามตารางที่ 2.2-2

ตารางที่ 2.2-2 Summary of Job/Project Performance Academic Year 2022

Job/Project	University Strategic Goal Number	Unit Strategic Goal Number	Achievement	
			Yes	No
ฝ่ายจัดการทรัพยากรสารสนเทศ				
<u>Job</u>				
1.1 งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ	SG 2, SG 3, SG 4	-	✓	
1.2 งานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดและดิจิทัล	SG 3	-	✓	
Sub-Total Amount			2	-
ฝ่ายบริการและส่งเสริมการเรียนรู้				
<u>Job</u>				
2.1 งานส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการเรียนรู้	SG 2	SG 1	✓	
2.2 งานบริการสารสนเทศ หอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์	SG 2	SG 1	✓	
2.3 งานศูนย์สารสนเทศ	-	-	✓	
2.4 งานซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์	-	-		✓
<u>Strategic Project</u>				
2.5 โครงการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการและส่งเสริมการเรียนรู้	SG 2	SG 1		✓
2.6 โครงการ Library Go Green	SG 2	SG 1		✓
Sub-Total Amount			3	3
คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสำนักหอสมุด				
<u>Job</u>				
3.1 งานเบิก-จ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน	SG 3	SG 3	✓	
3.2 งานประกันคุณภาพ	SG 1	SG 1	✓	
3.3 งานจัดทำแผน สำนักหอสมุด	SG 1	SG 1	✓	
<u>Strategic Project</u>				
3.4 โครงการพัฒนาทักษะความเข้าใจและการใช้ดิจิทัลพื้นฐานของสำนักหอสมุด	SG 4	SG 3	✓	
3.5 โครงการการจัดการความรู้...สู่ชุมชนนักปฏิบัติ	SG 4	SG 3	✓	
Sub-Total Amount			5	
Total Amount			10	3

Category 3 – Customers

3.1 Voice of Customers

สำนักฯ มีพันธกิจหลักคือ การให้บริการโดยมีผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญของสำนักฯ คือ บริการสารสนเทศและการสืบค้น บริการพื้นที่การเรียนรู้ บริการให้ความรู้และการฝึกอบรม และบริการงานศูนย์สารสนเทศ

Describe your voice-of customer system (graphic).

สำนักฯ มีระบบในการรับฟังเสียงจากผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) เพราะการฟังเสียงผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) เป็นสิ่งจำเป็นต่องานบริการของสำนักฯ เพื่อทราบความต้องการของผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) ให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) และสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อไป และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของวิสัยทัศน์ของสำนักฯ ที่กำหนดไว้ โดยมีระบบที่กำหนดไว้ดังนี้ 1) กำหนดกลุ่มลูกค้าไว้อย่างชัดเจน เพื่อจัดบริการให้เหมาะกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม 2) กำหนดช่องทางการความถี่ และผู้รับผิดชอบ 3) รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล 4) พัฒนาและปรับปรุงบริการ และกระบวนการดำเนินงาน 5) ทบทวนกระบวนการและช่องทางการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) ดังภาพที่ 3.1-1



ภาพที่ 3.1-1 ระบบการรับฟังเสียงจากลูกค้า

State clearly your key customers and other stakeholders, and their requirements and expectations.

สำนักฯ ได้กำหนดกลุ่มลูกค้าไว้อย่างชัดเจน เพื่อจัดบริการให้เหมาะกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม

ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	บริการของสำนักหอสมุด													
	Access	Circulation Service	Book Delivery Service (Inter Campus)	Book Suggestion Service	Library Instruction: Information Literacy	Plagiarism Checking Service	Reference Writing and Bibliography Service	Academic Work Service	Digital Repository Service	Printing	Computing Services	Wi Fi Services	Inter Library loan	
นักศึกษาปริญญาตรี	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	✓	✓	✓	✓	✓	
นักศึกษามัธยมศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
บุคลากรสายวิชาการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
บุคลากรสายสนับสนุน	X	✓	✓	✓	✓	X	X	X	✓	✓	✓	✓	✓	
ผู้บริหาร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	X	X	✓	
ศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไป	X	✓	✓	X	✓	X	X	X	✓	✓	X	X	X	

Demonstrate how you communicate and get key information from each group of customers and stakeholders.

สำนักฯ มีการสื่อสารกับให้ผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) เพื่อให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการ โดยการวิเคราะห์และเลือกข้อมูลที่เหมาะสมกับผู้ให้บริการ (ลูกค้า) สามารถจัดกลุ่มข้อสารสนเทศได้ดังนี้

1) Library Data and General Information 2) Library Rules and Regulations 3) Library Services 4) Library Activities ด้วยการสื่อสารผ่านช่องทางที่เหมาะสมตามกลุ่มลูกค้า พร้อมทั้งได้กำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน

ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อสารสนเทศ	แบบประเมินความพึงพอใจ	สื่อสารโดยตรง ณ จุดบริการ	สื่อสารทางออนไลน์	ผู้รับผิดชอบ
นักศึกษาปริญญาตรี	- Lib. Data and General Information - Lib. Rules and Regulations - Library Services - Library Activities	✓	✓	✓	- ฝ่ายบริการฯ - ฝ่ายจัดการทรัพยากรฯ
นักศึกษามหาวิทยาลัย	- Lib. Data and General Information	✓	✓	✓	- ฝ่ายบริการฯ

	- Lib. Rules and Regulations - Library Services - Library Activities				- ฝ่ายจัดการทรัพยากรฯ
บุคลากรสายวิชาการ	- Lib. Data and General Information - Library Services - Library Activities	✓	✓	✓	- ฝ่ายบริการฯ - ฝ่ายจัดการทรัพยากรฯ
บุคลากรสายสนับสนุน	- Lib. Data and General Information - Library Services - Library Activities	✓	✓	✓	- ฝ่ายบริการฯ - ฝ่ายจัดการทรัพยากรฯ
ผู้บริหาร	- Lib. Data and General Information - Library Services - Library Activities	✓	✓	✓	- ฝ่ายบริการฯ - ฝ่ายจัดการทรัพยากรฯ
ศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไป	- Lib. Data and General Information - Library Services - Library Activities	-	✓	✓	- ฝ่ายบริการฯ - ฝ่ายจัดการทรัพยากรฯ

What is your voice-of-customer evaluation system?

สำนักฯ มีกระบวนการระบบในการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) จากทุกช่องทาง นำมาเพื่อวิเคราะห์และจัดบริการให้สนองตอบความต้องการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) ดังภาพที่ 3.1-2



ภาพที่ 3.1-2 ระบบการประเมินเสียงของลูกค้า

ทุกปีการศึกษา สำนักฯ จะสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อใช้บริการ เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสำนักฯ ในด้านต่างๆ นอกจากนี้สำนักฯ จะได้รับทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยการนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณา เรื่องที่มีผู้ให้บริการต้องการมากในลำดับต้นๆ สำนักฯ จะนำมาพิจารณาเป็นลำดับต้นเพื่อดำเนินการปรับปรุงและพัฒนางานให้สนองตอบความต้องการของผู้ใช้ รายละเอียดตามตารางนี้

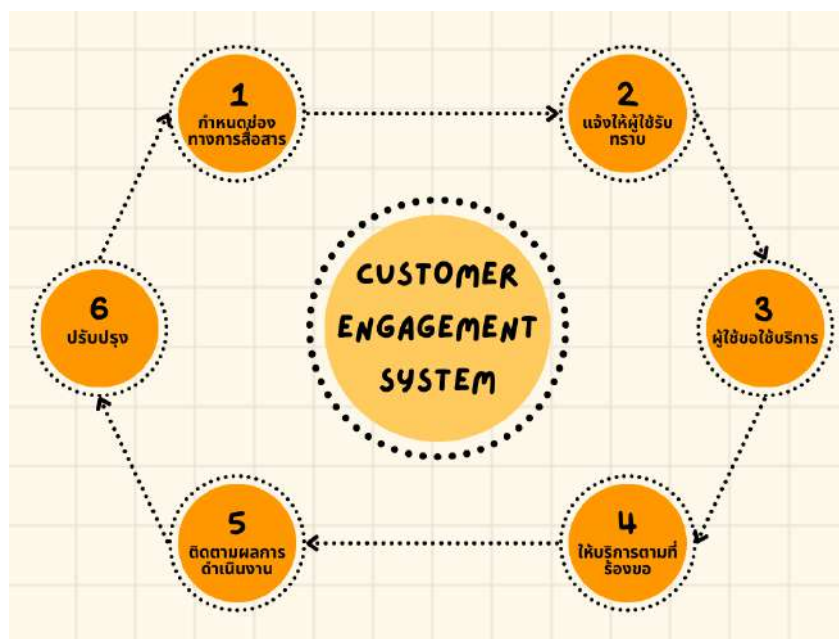
เรื่อง	จำนวนที่แนะนำ (คน)	สิ่งที่ดำเนินการ
1. ผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ (Online databases), หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Books), วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (Online Journals), บทความอิเล็กทรอนิกส์ (E-Articles), วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์/งานวิจัย (E-Thesis/Research paper) เป็นต้น	5	จากข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ สำนักฯ ได้ดำเนินการดังนี้ 1) ปรับแผนประชาสัมพันธ์งานส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้เกี่ยวกับบริการ และทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด และรู้วิธีการใช้ 2) ปรับช่องทางการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ในเว็บไซต์ห้องสมุดใหม่ เพื่อสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการ
2. ผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดจัดพื้นที่มุมผ่อนคลายที่มีที่นั่ง โซฟา เพิ่มขึ้นจากเดิม	6	จากข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการจัดพื้นที่ภายในห้องสมุด สำนักฯ ได้ดำเนินการโดยการประสานงานกับฝ่ายอาคารสถานที่ สำนักรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ให้จัดหาโซฟาเข้ามาเพิ่มขึ้นที่มุมผ่อนคลาย (Relax zone) บริเวณชั้นที่ 1 วิทยาเขตหัวหมาก และบริเวณชั้นที่ 3 วิทยาเขตสุวรรณภูมิ (ดูที่ https://library.au.edu/places-to-study.html)

3.2 Customer Engagement

สำนักฯ ได้มอบหมายให้งานส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการเรียนรู้ ดำเนินงานสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ (ลูกค้า) มีการออกแบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของ

ผู้ให้บริการ (ลูกค้า) โดยมีฝ่ายบริการและส่งเสริมการเรียนรู้ ทำประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการ (ลูกค้า) ทราบว่าฝ่ายฯ มีช่องทางในการติดต่อสื่อสาร และแนะนำให้ผู้ใช้เข้ามาเป็นสมาชิก เพื่อให้เกิดการสื่อสาร 2 ways communication เมื่อผู้ให้บริการ (ลูกค้า) ส่งคำร้องขอใช้บริการ ผู้ให้บริการสามารถรู้ความต้องการ และส่งมอบบริการให้กับผู้ให้บริการ (ลูกค้า) ได้ในเวลาที่รวดเร็ว ทำให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ และบอกต่อ ทำให้มียอดการเป็นสมาชิกเพิ่มขึ้นในทุกปี

Describe your customer engagement system (graphic).



ภาพที่ 3.2-1 ระบบความผูกพันลูกค้า

Show key information that you get from customers and stakeholders.

ในปีการศึกษา 2565 ที่ผ่านมา สำนักฯ ได้รับฟังเสียงความต้องการของผู้ให้บริการ (ลูกค้า) ที่มีต่อการให้บริการของสำนักฯ โดยสามารถสรุปเป็นประเด็นหลักๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- 1) ต้องการฐานข้อมูลออนไลน์ใหม่ๆ เช่น Bloomberg database, Reuter ฐานข้อมูลทางด้าน Social Science and Education เป็นต้น
- 2) ต้องการหนังสือฉบับพิมพ์ใหม่ๆ เช่น ด้าน Applied Linguistics หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง

3.2 ด้านการบริการ

- 1) ควรมีการอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเกี่ยวกับวิธีการใช้ฐานข้อมูล หรือคู่มือการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ
- 2) ต้องการให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิด-ปิดทำการห้องสมุด

3.3 ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

- 1) เพิ่มจำนวนโหลไฟฟ้าหรือนั่งที่สะดวกสบาย
- 2) ต้องการอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใหม่ๆ และทันสมัยกว่าเดิม

3.4 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด

- 1) วิทยานิพนธ์ควรจัดแยกออกเป็นรายคณะหรือสาขาวิชา
- 2) ควรปรับ UX (User Experience)

3.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)

- 1) ภาพถ่ายงานกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้น ควรมอบให้แก่ผู้จัดงานด้วย

Demonstrate how you use the data to improve your customers or stakeholders' expectations.

สำนักฯ ได้มอบหมายผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนในการตรวจสอบเสียงจากผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) ในแต่ละช่องทาง ข้อมูลที่เป็นเรื่องเร่งด่วน ผู้รับผิดชอบจะรายงานผู้บังคับบัญชาตามสายงาน และจะร่วมปรึกษาหารือกับผู้บริหารของสำนักฯ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง และดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้สำหรับหัวข้อที่ไม่เร่งด่วน สำนักฯ จะรวบรวมข้อมูลไว้เพื่อนำมาทบทวนพิจารณาดำเนินการในการจัดทำ แผนกลยุทธ์ และแผน 1 ปี ดังตัวอย่างในตารางต่อไปนี้

ลำดับที่	เรื่อง	สิ่งที่ดำเนินการ
1	ผู้ให้บริการ (ลูกค้า) ต้องการให้สำนักฯ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ (Online databases), หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Books), วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (Online Journals), บทความอิเล็กทรอนิกส์ (E-Articles), วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์/งานวิจัย (E-Thesis/Research paper) เป็นต้น	สำนักฯ ได้ดำเนินการดังนี้ 1) ปรับแผนประชาสัมพันธ์งานส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้ให้บริการรู้เกี่ยวกับบริการ และทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด และรู้วิธีการใช้ 2) ปรับช่องทางการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ในเว็บไซต์ห้องสมุดใหม่ เพื่อสะดวกต่อการใช้งานของผู้ใช้บริการ
2	ควรมีการอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษาเกี่ยวกับวิธีการใช้ฐานข้อมูลหรือคู่มือการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ	สำนักฯ มีบริการ Library Instruction เพื่อแนะนำและอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับผู้ให้บริการ แต่ทั้งนี้ยังไม่ทั่วถึงทุกคณะ ฝ่ายบริการและส่งเสริมการเรียนรู้จึงได้ปรับปรุงแผนยกระดับการให้บริการสำหรับปีการศึกษา 2566 โดยกำหนดแผนปฏิบัติ

		การที่จะเข้าไปจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการให้ครอบคลุมทุกคณะ
3	ผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) ต้องการให้สำนักฯ จัดพื้นที่มุมผ่อนคลายที่มีที่นั่งโซฟาเพิ่มขึ้นจากเดิม	สำนักฯ ได้ดำเนินการโดยการประสานงานกับฝ่ายอาคารสถานที่ สำนักรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ให้จัดหาโซฟาเข้ามาเพิ่มขึ้นที่มุมผ่อนคลาย (Relax zone) บริเวณชั้นที่ 1 วิทยาเขตหัวหมาก และบริเวณชั้นที่ 3 วิทยาเขตสุวรรณภูมิ
4	วิทยานิพนธ์ควรจัดแยกออกเป็นรายคณะหรือสาขาวิชา	ในปัจจุบันนี้สำนักฯ ได้ให้บริการสืบค้นวิทยานิพนธ์ผ่านระบบ AU-IR โดยได้จำแนกออกตามรายคณะ ซึ่งยังคงมีผู้ใช้บริการบางส่วนยังไม่ทราบวิธีการใช้งานระบบนี้ ดังนั้น สำนักฯ จึงมีแผนที่จะประชาสัมพันธ์คู่มือการใช้ระบบ AU-IR ให้เข้าถึงผู้ใช้อย่างมากขึ้นและง่ายขึ้น
5	การถ่ายภาพงานกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้น ควรมอบให้แก่ผู้จัดงานด้วย	ได้จัดทำไลน์กลุ่ม “งานข่าวและภาพถ่าย” โดยได้เชิญตัวแทนจากทุกคณะและหน่วยงานเข้าร่วมกลุ่ม หลังจากงานศูนย์สารสนเทศได้ดำเนินการถ่ายภาพกิจกรรมต่างๆ จะแชร์ไฟล์ภาพงานดังกล่าวไว้ในไลน์กลุ่ม

What are the impacts as results by effective implementation of the customer engagement system to vision, missions, students, stakeholders or VCU's administration, etc.?

ผลจากการที่สำนักฯ นำระบบการสร้างความผูกพันกับผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) มาใช้ ทำให้สำนักฯ ทราบความต้องการของผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) ส่งผลให้เกิดผลกระทบในการดำเนินงานในด้านต่างๆ โดยเฉพาะในช่วงระยะเวลาที่เกิดการระบาดของโรค COVID-19 สำนักฯ ต้องปิดห้องสมุด ทำให้ผู้ใช้บริการขอรับบริการทางออนไลน์มากขึ้น มีการติดต่อสื่อสารแบบ 2 way communication มากขึ้น ทำให้ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กันมากขึ้น จนทำให้ผู้ใช้มีความพึงพอใจ โดยผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในปีการศึกษา 2565 ด้านบริการ และด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก

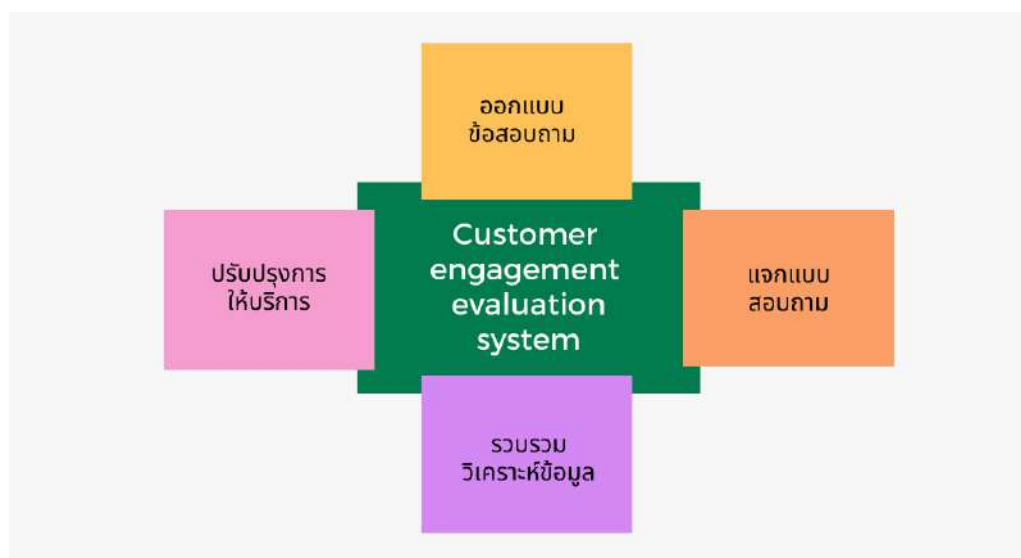
ด้านบุคลากรห้องสมุด (Library staff) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรกดังนี้ พนักงานผู้ให้บริการมีความเป็นกันเอง ค่าเฉลี่ยที่ 4.42 ความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการเพื่อให้เสร็จในเวลาอันควร ค่าเฉลี่ยที่ 4.41 ความสะดวกและความง่ายในการติดต่อกับพนักงานผู้ให้บริการค่าเฉลี่ยที่ 4.39 ตามลำดับ

ด้านบริการ (Services) ในทุกเรื่องผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับ “มาก” โดยมีค่าเฉลี่ยในแต่ละเรื่องลำดับจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกและยืดหยุ่น ค่าเฉลี่ยที่ 4.25 การ

ประชาสัมพันธ์ของห้องสมุดมีเหมาะสม และช่องทางการสื่อสาร (สื่อสังคมออนไลน์) ของห้องสมุดมีเพียงพอ และเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับที่ 4.24 ตามลำดับ

What is your customer engagement evaluation system?

สำนักฯ มีกระบวนการที่เป็นระบบการประเมินความผูกพันของผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) ด้วยการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการ ซึ่งได้แยกตามด้านต่างๆ คือ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 2) ด้านบริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด และ 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด โดยมีระบบตามภาพที่ 3.2-2



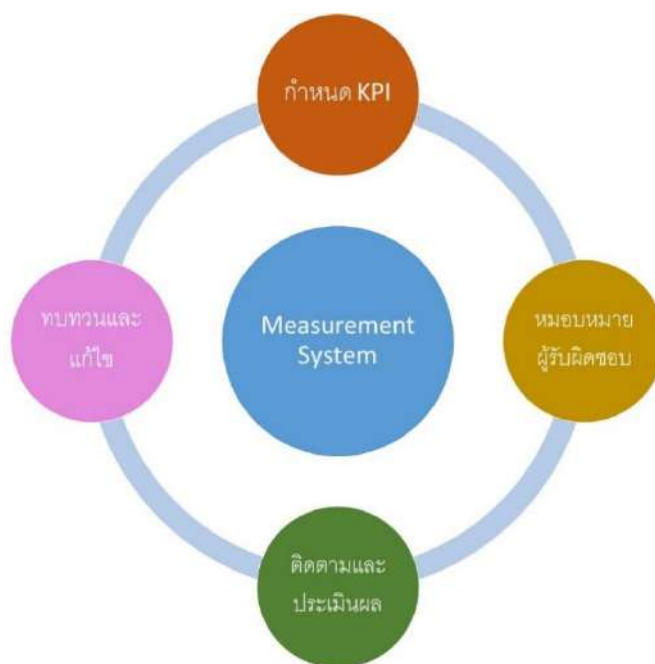
ภาพที่ 3.2-2 ระบบการประเมินความผูกพันของลูกค้า

Category 4 – Measurement, Analysis, and Knowledge Management

4.1 Measurement, Analysis, and Improvement of Organizational Performance

Describe your measurement system (graphic or table).

สำนักฯ มีระบบการวัดผลการดำเนินงาน ด้วยการพิจารณาจากผลการดำเนินงานโดยรวม ทั้งจากเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานทั้งในแผนกลยุทธ์ และแผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในปีการศึกษา 2565 ประกอบไปด้วยงานที่ครอบคลุมทุกภารกิจ รวมทั้งพิจารณาจากสถิติในผลการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากร และสถิติการให้บริการต่อผู้ให้บริการที่ฝ่ายบริการและส่งเสริมการเรียนรู้ได้จัดเก็บไว้บนพื้นที่เก็บข้อมูลระบบคลาวด์ ซึ่งผู้บริหารของสำนักฯ สามารถเข้าไปตรวจสอบได้ตลอดเวลา



ภาพที่ 4.1-1 ระบบการวัดผลการดำเนินงาน

State clearly key measurements and goal targets. The measurements and indicators must relate to the achievements of vision and missions.

สำนักฯ มีวิธีการในการทบทวนผลการดำเนินการงาน โดยผู้บริหารของสำนักฯ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่าย จะทบทวนแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ เพื่อประเมินผลและวิเคราะห์ตัวชี้วัดความสำเร็จ ผลการดำเนินการในรอบ 6 เดือน และเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ เมื่อพิจารณาจากแผนกลยุทธ์สำนักฯ ซึ่งมีทั้งแผนระยะสั้นและระยะยาวแล้ว พบว่าในปี 2565 สำนักฯ ได้ดำเนินการตามแผนฯ มาแล้วครบระยะเวลา 2 ปี จึงให้มีการประชุมเพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ใหม่ โดยใช้แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยเป็นแนวทาง ตัวชี้วัดความสำเร็จในแผนกลยุทธ์ และแผนยุทธศาสตร์และงบประมาณประจำปี ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน โดยในปีการศึกษา 2566 ประกอบไปด้วยงานที่ครอบคลุมทุกภารกิจ และโครงการตามแผนกลยุทธ์ ดังปรากฏรายละเอียดในตารางที่ 4.1-2

ตารางที่ 4.1-2 วิธีการทบทวนผลการดำเนินการงาน

งาน/โครงการ	ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ	เป้าหมายที่จะให้บรรลุถึงตัวบ่งชี้ความสำเร็จ
1. งานเบิก-จ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน	1. ร้อยละของวัสดุอุปกรณ์สำนักงานตรงกับภารกิจของสำนักหอสมุด	100%
	2. งบประมาณการเบิก-จ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน	ไม่เกินงบประมาณที่ตั้งไว้

2. งานประกันคุณภาพ	ส่งงานตามกรอบเวลาที่สำนักงานนโยบาย แผน และการประกันคุณภาพกำหนด	ตรงตามเวลาที่กำหนด
3. งานจัดทำแผน สำนักหอสมุด	ส่งแผนตามกรอบเวลาที่สำนักงานบริหาร การเงิน และสำนักงานนโยบาย แผน และ การประกันคุณภาพกำหนด	ตรงตามเวลาที่กำหนด
4. งานพัฒนาและจัดระบบ ทรัพยากรสารสนเทศ	1. ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ที่จัดหาเข้ามาตรงและทันกับความต้องการ ของผู้ใช้	100 %
	2. ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ที่จัดหาเข้ามาได้รับการ จัดระบบและบันทึกลงระบบการจัดทำ รายการ (Cataloging Module) ทุกรายการ ก่อนนำออกให้บริการ	100 %
	3. ร้อยละของข้อมูล องค์กรความรู้และภูมิ ปัญญาของคณาจารย์ นักศึกษา นักวิชาการ และนักวิจัยของมหาวิทยาลัยได้รับการ บันทึกและจัดเก็บอย่างเป็นระบบใน AU- IR ทุกรายการ	100 %
	4. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มี ต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	ไม่น้อยกว่า 4.00
	5. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มี ต่อการใช้ข้อมูล องค์กรความรู้และภูมิปัญญา ของคณาจารย์ นักศึกษา นักวิชาการและ นักวิจัย	ไม่น้อยกว่า 4.00
5. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุดและดิจิทัล	1. ร้อยละของข้อมูล ข่าวสาร เอกสาร และ ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดที่ได้รับการ จัดเก็บเข้าระบบสามารถเข้าถึงและสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศได้ด้วยตนเองโดยไม่ จำกัดเวลาและสถานที่	100 %
	2. จำนวนของเว็บไซต์ที่ได้รับการปรับปรุง เนื้อหา (Content) ให้เป็นปัจจุบัน (Update)	9 เว็บไซต์
	3. จำนวนเงินการเบิกจ่ายค่าดูแลและ บำรุงรักษาเป็นไปตามสัญญา	ตามสัญญา

	4. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบห้องสมุดอัตโนมัติและระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	ไม่น้อยกว่า 4.00
6. งานส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการเรียนรู้	1. ร้อยละของการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศลดลงจากเดิม	30 %
	2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการเรียนรู้	ไม่น้อยกว่า 4.00
7. งานบริการสารสนเทศ หอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์	1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการสารสนเทศ หอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์	ไม่น้อยกว่า 4.00
	2. ร้อยละของจำนวนเงินค่าปรับถูกต้องตามที่ปรับจริง	100 %
8. งานศูนย์สารสนเทศ	ร้อยละของข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรมของมหาวิทยาลัยที่ได้รับการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ถูกต้อง	100 %
9. งานซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์	ความพร้อมของอุปกรณ์ในการใช้งาน	มีพร้อมใช้งาน 100%
10. โครงการซื้อกล้องถ่ายรูปทดแทนตัวเก่าที่ชำรุด	มีกล้องถ่ายรูปพร้อมใช้งาน	พร้อมใช้งาน 100 %
11. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะ “เทคโนโลยีดิจิทัล” สำหรับบุคลากรสำนักหอสมุด	1. มีการประเมินความรู้ ความสามารถทักษะก่อนและหลังการฝึกอบรม	2 ครั้ง/กิจกรรม
	2. ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมที่มีต่อการพัฒนาทักษะ “เทคโนโลยีดิจิทัล”	ไม่น้อยกว่า 4.00
12. โครงการการจัดการความรู้...สู่ชุมชนนักปฏิบัติ	1. จำนวนเรื่องขององค์ความรู้หรือภูมิปัญญาที่นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	ไม่น้อยกว่า 2 เรื่อง
	2. จำนวนครั้งของการประชุมเชิงปฏิบัติการหรือการจัดประชุมร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้	ไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง
	3. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสำนักหอสมุด ที่มีต่อโครงการการจัดการความรู้...สู่ชุมชนนักปฏิบัติ	ไม่น้อยกว่า 4.00

13. โครงการประชาสัมพันธ์เชิงรุก	จำนวนคณะร่วมมือในการสร้างภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย	ไม่น้อยกว่า 12 คณะ
14. โครงการ Library Go Green	1. ร้อยละของกระบวนการทำงานและระบบงานที่ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม	90 %
	2. ร้อยละของบุคลากรของสำนักฯ และผู้ใช้บริการที่ได้เข้ารับการอบรมตระหนักรู้ในการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม	100 %
15. โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต	1. จำนวนของกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้	ไม่น้อยกว่า 20 กิจกรรม
	2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้	ไม่น้อยกว่า 4.00

Demonstrate how you use the analysis information for performance improvement.

สำนักฯ มีกระบวนการในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ด้วยการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จทั้งในแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ และติดตามสถิติผลการดำเนินงานเป็นรายเดือน ราย 6 เดือน และรายปี เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน รวมทั้งการสังเกตพฤติกรรมในการใช้ห้องสมุดที่เปลี่ยนไปของผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) เพื่อประกอบการตัดสินใจเพื่อพิจารณาออกแบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งผู้ใชในปัจจุบันและผู้ใช้บริการในอนาคต

1. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการด้านต่างๆ ของสำนักฯ (ครบตามภารกิจหลัก) โดยนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะในแต่ละด้านมาปรับปรุงการดำเนินงาน และมีการติดตามข้อเรียกร้องของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ดูที่: <http://library.au.edu/voicehome.html>

2. มีการดำเนินงานตามวงจร PDCA ติดตามและเก็บสถิติผลการดำเนินงานของสำนักฯ ในทุกด้าน และนำมาเปรียบเทียบกับย้อนหลัง 3 ปี เพื่อประเมินผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

1. ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่จัดหาเข้ามาให้บริการสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย (เป้าหมายไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95)

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด (เป้าหมาย ค่าเฉลี่ย > 4.21)

4.2 Information and Knowledge Management:

Information system

สำนักฯ มีระบบและกลไกในการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศในการดำเนินงานของทุกฝ่ายและครอบคลุมทุกภารกิจ โดยจัดเก็บไว้บนพื้นที่เก็บข้อมูลระบบคลาวด์ มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB ที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ระบบการสืบค้นข้อมูล (OPAC Module) 2) ระบบการลงรายการ (Cataloging Module) 3) ระบบการยืมคืน (Circulation Module) 4) ระบบการจัดการวารสาร (Serial Management Module) 5) ระบบสืบค้นข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web Gateway) 6) ระบบงานเชื่อมโยงสื่อประสม (Multimedia Module) และ 7) ระบบการออกรายงาน (RTRReport Module) นอกจากนี้ยังมีระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU-IR) ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บ รวบรวม สงวนรักษา และเผยแพร่องค์ความรู้ และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยได้กำหนดผู้รับผิดชอบและวิธีตรวจสอบในแต่ละระบบเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่แม่นยำ ถูกต้องเชื่อถือได้ สมบูรณ์ และเป็นปัจจุบัน เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในการบริหารจัดการงาน และปรับปรุงการให้บริการต่อไป

Describe your information system (graphic).



ภาพที่ 4.2-1 ระบบสารสนเทศ

State clearly sources of data and the importance of required data.

สำนักฯ มอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกสถิติการปฏิบัติงานประจำวันใน โดยการบันทึกและจัดเก็บไว้ใน Google Drive และมอบหมายให้แต่ละฝ่ายจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญในการดำเนินงาน เพื่อนำมา ประเมินผลการดำเนินงาน และวางแผนพัฒนางานในปีถัดไป ซึ่งประกอบด้วย 1) จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดทุกประเภท 2) จำนวนผู้ให้บริการจำแนกตามประเภท 3) สถิติการให้บริการ 4) การใช้งบประมาณตามงาน ประจำและโครงการ เป็นต้น

Demonstrate how you ensure the accuracy, reliability and security of data and information.

สำนักฯ มีระบบและกลไกในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของ ทั้ง 2 ระบบ คือ 1) ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB และ 2) ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU-IR) ซึ่งมี กลไกในการเข้าถึงเป็นลำดับขั้น และมีผู้ดูแลที่ทำหน้าที่เป็น Administrator ทำหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้อง ของข้อมูลอีกลำดับหนึ่ง และการเข้าระบบในการทำงานทุกครั้งจะต้องผ่านการ login ด้วยการใส่รหัสประจำตัวเข้า ระบบก่อนทุกครั้ง เพื่อเป็นการป้องกัน รักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ นอกจากนี้ข้อมูลในระบบต่าง ๆ จะ มีการสำรองข้อมูล (Backup) ของระบบ และรายงานการใช้พื้นที่การจัดเก็บข้อมูล (Storage) ประจำทุกเดือนโดย สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS)

Knowledge Management

Describe your knowledge management system (graphic).

สำนักฯ เป็นหน่วยงานสายสนับสนุนที่มีหน้าที่ในการให้บริการทางด้านข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย และสนับสนุนทางด้านการศึกษาค้นคว้าของประชาคมในมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ บุคลากรผู้ให้บริการของสำนักฯ จะต้องมีความรู้ที่สามารถสนับสนุนความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำและทันกับความต้องการ ดังนั้น สำนักฯ ตระหนักถึงหน้าที่ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง จึงได้นำการจัดการความรู้ มาส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ที่เพิ่มมากขึ้น มีการรวบรวมแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ซึ่งมีระบบการจัดการความรู้ ดังภาพที่ 4.2-2



ภาพที่ 4.2-2 ระบบการจัดการความรู้ สำนักหอสมุด

State clearly your good practices as resulted by the implementation of knowledge management.

สำนักฯ ได้นำการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มาส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ที่เพิ่มมากขึ้น มีการรวบรวมแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ซึ่งในรอบหลายปีที่ผ่านมา สำนักฯ ได้รวบรวมองค์ความรู้ในด้านกระบวนการและเทคนิควิธีใหม่ ๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคลากรของสำนักฯ และบุคคลอื่นที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ด้วยวิธีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขึ้น และสร้างระบบจัดการองค์ความรู้ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้สำนักหอสมุดมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด โดยในเว็บไซต์การจัดการความรู้สำนักหอสมุด ได้นำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย มาจัดเก็บและเผยแพร่ไว้ ซึ่งเป็นความรู้ที่บุคลากรของสำนักฯ เป็นผู้ถ่ายทอดออกมาจากการปฏิบัติงานจริงตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บุคลากรของสำนักฯ ได้นำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนากระบวนการทำงานให้กลายเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการทำงานปกติที่ทุกคนสามารถสืบค้นได้ นอกจากความรู้หลักแล้ว สำนักฯ ยังได้นำองค์ความรู้อื่น ๆ เข้ามารวบรวมและสามารถเข้าถึงได้เช่นกัน นอกจากนี้สำนักฯ ได้ดำเนินงานชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และทำให้เกิดเป็นแนวทางในการทำงานที่มีประสิทธิภาพเช่นเดียวกัน (เว็บไซต์การจัดการความรู้ (KM) ดูที่:

<https://library.au.edu/aboutus-h/library-ga-2/community-of-practice-cop-2.html>)

ประเด็นองค์ความรู้ที่ดำเนินการแล้ว พอสังเขป ดังนี้

- 1) การสร้างโพสต์ผ่าน Facebook และ Line
- 2) เทคนิคการติดตั้ง Proxy สำหรับการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์นอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย
- 3) เทคนิคการใช้ Google Apps for Education
- 4) การสืบค้นข้อมูลเชิงลึก
- 5) การแปลงไฟล์ MOBI, EPUB, DJVU เป็นไฟล์ PDF
- 6) กิจกรรมการทำสมาธิและฝึกสติในที่ทำงานด้วยโปรแกรม Mini MIO
- 7) กิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่องการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

โปรแกรม Canva

สำนักฯ ได้รวบรวมองค์ความรู้ไว้และได้เผยแพร่บนเว็บไซต์ห้องสมุด (<http://www.library.au.edu>) ในเมนู About Us เว็บไซต์ Library Knowledge Management เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแนวทางปฏิบัติที่ดีให้แก่บุคลากรของสำนักฯ และหน่วยงานอื่น ๆ ในการจัดการความรู้ สำนักฯ ได้ติดตามประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้ โดยจัดทำแบบประเมินการจัดการองค์ความรู้จากผู้เข้าร่วมการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทุกกิจกรรม

Category 5 – Workforce

5.1 Workforce Environment

Describe your workforce environment (graphic or table). How do you build an effective and supportive workforce environment?

สำนักฯ มีความมุ่งมั่นในการบริหารบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่สนับสนุนการดำเนินงาน เพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของสำนักฯ และมหาวิทยาลัย โดยการนำยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มาเป็นกรอบและทิศทางในการกำหนดแนวทางการบริหารบุคลากร

สำนักฯ ได้วางระบบการบริหารบุคลากร (AU Library-HRM) (ดังภาพที่ 5.1-1) เพื่อเป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนให้บุคลากรมีผลการดำเนินงานที่ดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะหลักของสำนักฯ ได้แก่ 1) บริการอย่างมืออาชีพ 2) นำส่งสารสนเทศและข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงและทันกับความต้องการของผู้ใช้ 3) นำส่งบริการภายใน ชั่วโมง 24 รวมทั้งการเสริมสร้างค่านิยมองค์กร (STAR) ให้กับบุคลากรของสำนักฯ โดยเริ่มตั้งแต่กระบวนการวางแผนอัตรากำลัง การกำหนดกรอบอัตรากำลังและสมรรถนะหลัก การสรรหาและคัดเลือก การบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากร การฝึกอบรม การสร้างแรงจูงใจ และการทบทวนผลการดำเนินงาน ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้



ภาพที่ 5.1-1 (AU Library-HRM)

Demonstrate clearly workforce capacity and capability needed? and how do you analyze the workforce?

สำนักฯ มีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน จัดแบ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามโครงสร้างองค์กร ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ (บรรณารักษ์) จำนวน 5 คน กลุ่มสนับสนุนงานบริการและงานเทคนิค (เจ้าหน้าที่) จำนวน 11 คน รวม 16 คน ลักษณะของบุคลากรสำนักหอสมุด แสดงดังตารางที่ 5.1-2

ตารางที่ 5.1-2 ลักษณะของบุคลากรสำนักหอสมุด

รายการ	จำนวน (คน)
1. จำแนกตามเพศ	1) ชาย 3 คน 2) หญิง 13 คน
2. จำแนกตามอายุงาน	1) ระหว่าง 20 – 30 ปี 12 คน 2) มากกว่า 30 ปี 4 คน
3. จำแนกตามกลุ่ม	1) กลุ่มวิชาชีพบรรณารักษ์ 5 คน 2) กลุ่มสนับสนุนงานบริการ 5 คน 3) กลุ่มสนับสนุนงานเทคนิค 6 คน
4. จำแนกตามวุฒิการศึกษา	1) ปริญญาโท 2 คน 2) ปริญญาตรี 7 คน 3) ต่ำกว่าปริญญาตรี 7 คน

ปีการศึกษา 2566 โดยมีแผนพัฒนาบุคลากรที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ และมหาวิทยาลัย (ดังตารางที่ 5.1-3) แล้วจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อของงบประมาณสนับสนุน ระหว่างดำเนินการมีการติดตามแผนปฏิบัติการ โดยผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารงานสำนักฯ

ตารางที่ 5.1-3 แผนพัฒนาบุคลากรที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย กลยุทธ์สำนักหอสมุด	Strategy 1 Strengthening education quality towards international standards
กลยุทธ์ที่ :1พัฒนาระบบการบริหารจัดการสำนักหอสมุดให้ได้ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEx	
วัตถุประสงค์ 1.3 เสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากร ให้รองรับกับการปฏิบัติงานในศตวรรษที่ 21	✓
แผนปฏิบัติการ - Upskill Reskill ทักษะในศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากรของสำนักหอสมุด	

- นำการจัดการความรู้ มาใช้ในการพัฒนาบุคลากรโดยจัดทำเป็นชุมชนนักปฏิบัติ	
--	--

สำนักฯ ดำเนินการวิเคราะห์ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่สำนักฯ จำเป็นต้องมี ดังแสดงในตารางที่ 5.1-4

ตารางที่ 5.1-4 การประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

ขั้นตอนการประเมินอัตรากำลัง	หน่วยงานรับผิดชอบ
- วิเคราะห์ความต้องการอัตรากำลังจากข้อมูลบุคลากรเกษียณอายุงาน ลาออก โอนย้าย และความต้องการจากฝ่ายต่างๆ - วางแผนความต้องการและสรุปแผนอัตรากำลังส่งไปยังสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัย	คณะกรรมการบริหารงาน สำนักหอสมุด
ขั้นตอนการประเมินขีดความสามารถ	
- ในแต่ละตำแหน่งงาน มีการกำหนดคุณสมบัติและความสามารถที่ต้องการของแต่ละตำแหน่ง ภาระหน้าที่มาตรฐาน ความรับผิดชอบ (พิจารณาจาก job description) โดยหัวหน้าสายงานเป็นผู้กำหนดการจัดการทรัพยากรบุคคล	ฝ่ายงาน
ขั้นตอนการประเมินความต้องการพัฒนา	
- รวบรวมและสรุปความต้องการที่จะฝึกอบรมและพัฒนา - วางแผนการพัฒนาศักยภาพ 2 ปี สำนักหอสมุดปีการศึกษา 2566-2567) จัดทำโครงการเพื่อพัฒนาศักยภาพตามปีงบประมาณให้ผู้บริหารพิจารณาเห็นชอบและอนุมัติ - กรณีหัวหน้างานพิจารณาผลการปฏิบัติงาน หากพบว่าบุคลากรบางด้านไม่เป็นไปตามเป้าหมายด้านสมรรถนะ จำเป็นต้องกำหนดหัวข้อที่จะส่งบุคลากรในหน่วยงานไปฝึกอบรมเพิ่มเติม	คณะกรรมการบริหารงาน สำนักหอสมุด

What is your workforce evaluation system?

สำนักฯ มีระบบการประเมินด้านการบริหารบุคลากร รวมทั้งการประเมินความต้องการในการพัฒนาด้านทักษะหรือความสามารถต่างๆ ดังนี้

1) มีการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับการบริการผู้ใช้ทั้งปัจจุบันและอนาคต เนื่องมาจากภารกิจหลักของสำนักฯ คือ การให้บริการ ซึ่งในการบริการนั้น สำนักฯ จะต้องเผชิญกับปัญหาทุกรูปแบบและไม่สามารถคาดเดาได้ว่าผู้ใช้บริการแต่ละคน

ต้องการอะไร ซึ่งบุคลากรของสำนักฯ จะต้องเตรียมความพร้อมตลอดเวลา และในขณะเดียวกันก็มีความจำเป็นที่ต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

2) มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามงบประมาณประจำปี (ASAP) มีระบบการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรนำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธีการสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในสำนักฯ โดยแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้เป็นประเพณีปฏิบัติว่าจะต้องมีการประชุมบุคลากรสำนักฯ ทุกภาคการศึกษา โดยเฉพาะก่อนเปิดเรียนหรือเริ่มต้นทำงานใหม่ สำนักฯ จะประชุมกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เพื่อคิดและตกลงร่วมกัน

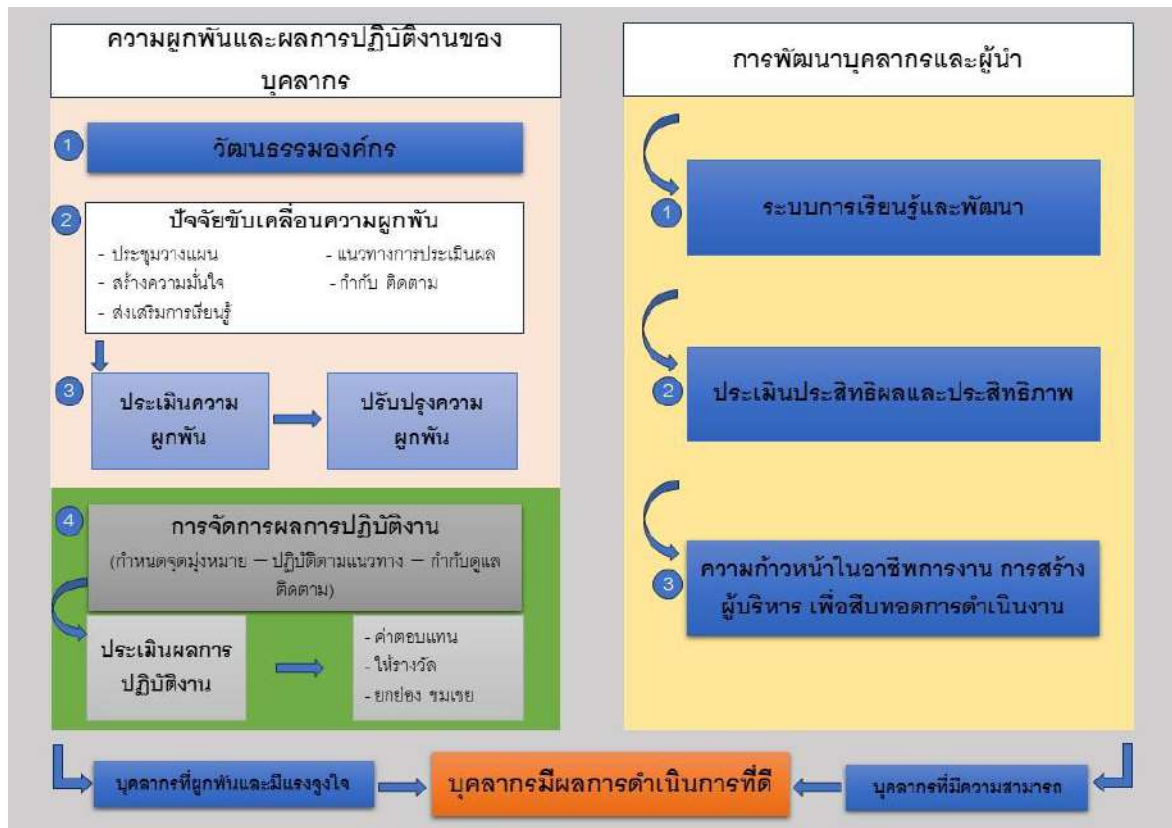
3) มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรตามเป้าหมายที่กำหนด โดยการสรุปผลการดำเนินงาน ว่าเป็นไปตามตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละงาน / โครงการหรือไม่ อย่างไร

4) นำผลการประเมินความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรมาปรับปรุงแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรของสำนักฯ มีการปรับแผนกลยุทธ์ 5 ปี (พ.ศ. 2566-2570) ซึ่งแผนกลยุทธ์จะมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรเป็นหลัก ว่าด้วยกลยุทธ์ที่ 1: พัฒนาระบบการบริหารจัดการสำนักฯ หอสมุดให้ได้ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEx โดยมีเป้าประสงค์เสริมสร้างขีดความสามารถของบุคลากร ให้รองรับกับการปฏิบัติงานในศตวรรษที่ 21 และดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ในการ Upskill Reskill ทักษะในศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากรของสำนักฯ หอสมุด และนำการจัดการความรู้ มาใช้ในการพัฒนาบุคลากรโดยจัดทำเป็นชุมชนนักปฏิบัติ โดยผ่านแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี

5.2 Workforce Engagement

Describe your workforce engagement system (graphic).

สำนักฯ ได้ศึกษาความต้องการและข้อเสนอแนะของบุคลากร และนำผลมาสรุป สร้างรูปแบบองค์ประกอบความผูกพัน เพื่อให้ทุกฝ่ายในสำนักฯ ได้เข้าใจในภาพรวมที่เกี่ยวกับปัจจัยความผูกพันขององค์กร (ดังภาพที่ 5.2-1) และนำมาจัดทำแผนงาน เพื่อส่งเสริมความผูกพันขององค์กร และสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานให้มีผลกรดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้น



ภาพที่ 5.2-1 ความผูกพันของบุคลากร

Show how you engage the workforce to achieve a high-performance work environment.

สำนักฯ สร้างความมั่นใจได้ว่าสถานที่ทำงานมีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และบุคลากรมีความสะดวกในการเข้าทำงาน สำนักฯ มีแผนปฏิบัติการในการขับเคลื่อนให้เข้าสู่การเป็นห้องสมุดที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ 5 ปี (ปีการศึกษา 2566-2570) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการสำนักหอสมุดให้เป็นไปตามเกณฑ์การพัฒนาห้องสมุดสีเขียว

สำนักฯ ดำเนินงานโครงการห้องสมุดสีเขียว (Library Go Green) มาตั้งแต่ปีการศึกษา 2565 จนถึงปัจจุบัน ในปีการศึกษา 2566 มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อสร้างกระบวนการทำงานและระบบงานที่ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม 2) เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรของสำนักฯ และผู้ใช้บริการตระหนักในการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม สำนักฯ ประสานงานกับฝ่ายอาคารของมหาวิทยาลัย ที่รับผิดชอบดูแลความเรียบร้อยของพื้นที่ส่วนลอยทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด และความปลอดภัยในการใช้บริการสาธารณูปโภคพื้นฐานอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีการติดตั้งระบบป้องกันอัคคีภัยในพื้นที่เสี่ยงต่างๆ รวมทั้งมีแผนการซ้อมป้องกันอัคคีภัยประจำปีอย่างต่อเนื่อง

What is your workforce engagement evaluation system?

การประเมินความผูกพันของบุคลากร สำนักฯ มีวิธีการและตัววัดทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร (ดังตารางที่ 5.2-2)

ตารางที่ 5.2-2 การประเมินความผูกพันของบุคลากร

แนวทาง	วัตถุประสงค์การประเมิน	กรอบเวลา
1. การประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม	ความพึงพอใจของบุคลากรต่อกิจกรรมจัดฝึกอบรม เพื่อสร้างความผูกพัน	หลังเสร็จกิจกรรม ทุกครั้ง
2. ประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อโครงการการจัดการความรู้...สู่ชุมชนนักปฏิบัติ	ความพึงพอใจของบุคลากรต่อกิจกรรมจัดฝึกอบรม เพื่อสร้างความผูกพัน	หลังเสร็จกิจกรรม ทุกครั้ง
3. รวบรวมข้อมูลสถิติการลี้มรุดบ้ตรเวลา การเข้า-ออกงาน การเข้างานสาย และการลาของบุคลากร	เพื่อใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร	ทุกเดือนตลอดปีการศึกษา
4. ประเมินผลการทำงานในการขึ้นขึ้นเงินเดือนประจำปี	เพื่อสร้างความผูกพัน และการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน	หลังเสร็จสิ้นปีการศึกษา (1 ครั้ง/ปี)

Category 6 – Operations

6.1 Work Processes

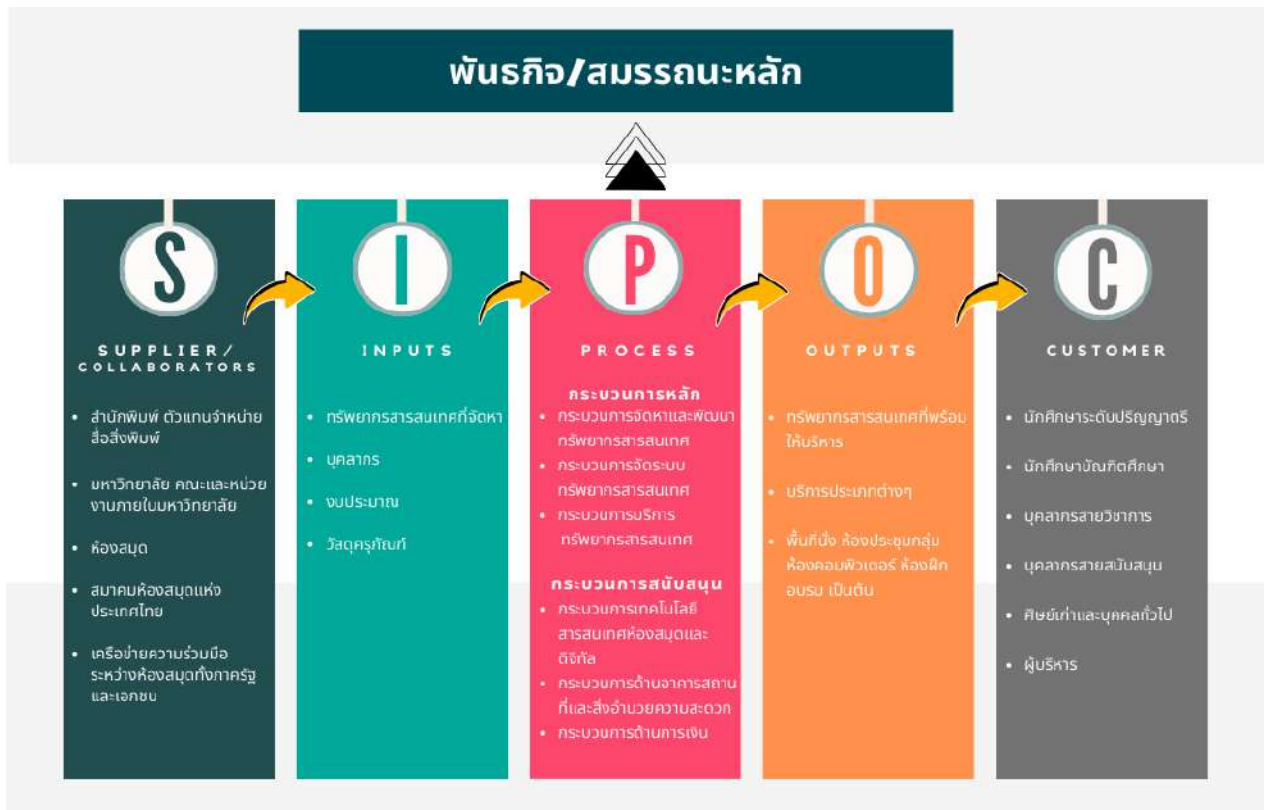
Describe your work system

สำนักฯ มีโครงสร้างองค์กรในการบริหารจัดการงานที่ชัดเจน ขึ้นตรงต่ออธิการบดี โดยมีผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่ายรับผิดชอบในการบริหารจัดการงานภายในองค์กร สำนักฯ มีการบริหารงานเป็นแบบระบบรวมศูนย์ (Centralization) ทั้งด้านงบประมาณ กำลังคน การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ รวมทั้งการบริการและการส่งเสริมการเรียนรู้ ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการของสำนักฯ ดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักฯ จึงได้จัดให้มี 2 ฝ่าย 5 งาน คือ 1) ฝ่ายจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย 1.1) งานพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ และ 1.2) งานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดและดิจิทัล 2) ฝ่ายบริการและส่งเสริมการเรียนรู้ ประกอบด้วย 2.1) งานส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการเรียนรู้ และ 2.2) งานบริการสารสนเทศ หอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์ 2.3) งานศูนย์สารสนเทศ

สำนักฯ ออกแบบกระบวนการทำงานตามพันธกิจและสมรรถนะหลักขององค์กร ทั้งกระบวนการหลัก (Core process) และกระบวนการสนับสนุน (Support process) โดยยึดตามแนวทางของ SIPOC Model ซึ่งเป็นหลักการที่อธิบายความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน และส่งผลซึ่งกันและกันของกระบวนการดำเนินงานองค์กรที่ประกอบด้วยผู้ส่งมอบ (Supplier) นำส่งปัจจัยนำเข้า (Input) ผ่านกระบวนการงาน (Process) ที่มีการจัดเตรียมไว้เพื่อที่จะเปลี่ยนและสร้างผลผลิตเป็นสินค้าหรือบริการ (Output) แล้วส่งมอบให้แก่ลูกค้า (Customer) หรือผู้ใช้บริการของกระบวนการงานนั้น ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อให้กระบวนการต่างๆ สามารถดำเนินการอย่างเป็นระบบ สามารถพัฒนา และแก้ไขปรับปรุงได้ ซึ่งมีกระบวนการ ดังนี้ 1) การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกเข้ามาให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ 2) จัดระบบทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล นำข้อมูลเข้าระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว 3) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงและใช้บริการทั้งทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกให้คุ้มค่ากับการลงทุน โดยที่กระบวนการนั้นได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ ด้วยวิธีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินการ และนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

Describe your work process addressing how you design, manage and improve your key products/services and work processes.

สำนักหอสมุดออกแบบการจัดการกระบวนการทำงานที่สำคัญและกำหนดเป็นข้อกำหนดของกระบวนการหลัก เพื่อตอบสนองตามพันธกิจของสำนักฯ และร่วมกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการหลัก 3 กระบวนการ คือ 1) กระบวนการจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ 2) กระบวนการจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ และ 3) กระบวนการบริการทรัพยากรสารสนเทศ กระบวนการสนับสนุน 3 กระบวนการ คือ 1) กระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดและดิจิทัล 2) กระบวนการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 3) กระบวนการด้านการเงิน ดังภาพที่ 6.1-1 เพื่อนำกระบวนการสู่การปฏิบัติ



ภาพที่ 6.1-1 รูปแบบการจัดการกระบวนการ

ในการออกแบบกระบวนการหลัก สำนักฯ ได้คำนึงถึงข้อกำหนดที่สำคัญในการออกแบบกระบวนการ เพื่อสร้างคุณค่าที่มีต่อผู้ใช้บริการ ดังตารางที่ 6.1-2

ตารางที่ 6.1-2 ข้อกำหนดที่สำคัญในการออกแบบกระบวนการ

กระบวนการหลัก	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ผู้รับผิดชอบ
1. กระบวนการจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	1.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนตามเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย รวมถึงตรงและทันเวลากับความต้องการของผู้ใช้บริการ 1.2 การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 1.3 นโยบายและแนวปฏิบัติในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และการดำเนินงานตามพันธกิจ 1.4 นำข้อเสนอแนะจากเสียงของผู้ใช้บริการ (Voice of the Customer) มาออกแบบกระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	ฝ่ายจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

	1.5 มีการสำรวจและจำหน่ายออกทรัพยากรสารสนเทศที่ล้าสมัยและที่มีจำนวนหลายฉบับ เพื่อให้ทันสมัยและประหยัดพื้นที่ 1.6 ทำเรื่องการเงินในระบบ E-Budget 1.7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	
2. กระบวนการจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ	2.1 จัดระบบทรัพยากรสารสนเทศโดยยึดมาตรฐานสากลในการลงรายการ การจัดเก็บ และการสืบค้นสารสนเทศ (AACR2 / MARC21 / Meta data) เพื่อให้เข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว ได้ตลอดเวลาและสถานที่ และสามารถเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันกับห้องสมุดของสถาบันอื่นๆ ได้ 2.2 มีการปรับปรุงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศในระบบฐานข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	ฝ่ายจัดการทรัพยากรสารสนเทศ
3. กระบวนการบริการทรัพยากรสารสนเทศ	3.1 จัดบริการให้ครบตามที่กำหนดไว้ในโครงร่างองค์กร เพื่อส่งผ่านทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ผู้ให้บริการ การบริการที่สำคัญของสำนักหอสมุด คือ บริการสารสนเทศและการสืบค้น บริการพื้นที่การเรียนรู้ บริการให้ความรู้และการฝึกอบรม และบริการงานศูนย์สารสนเทศ 3.2 นำข้อเสนอแนะจากเสียงของผู้ใช้บริการ (Voice of the Customer) มาออกแบบกระบวนการบริการทรัพยากรสารสนเทศ 3.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการทรัพยากรสารสนเทศ 3.4 ประกาศระเบียบมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ว่าด้วยการใช้ห้องสมุด พ.ศ. 2535 ให้ผู้ให้บริการทราบ	ฝ่ายบริการและส่งเสริมการเรียนรู้

การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ สำนักฯ นำกระบวนการคุณภาพ PDCA มาใช้ เพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้บรรลุตามข้อกำหนดที่สำคัญตามตารางที่ 6.2 สำนักฯ ได้ถอดกระบวนการทำงานมาจากโครงสร้างการบริหารงาน โดยมีผู้บริหารมอบหมาย ส่งมอบนโยบายและข้อกำหนดที่สำคัญให้หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นผู้รับผิดชอบ ควบคุม กำกับ ประเมินผลการดำเนินงานต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกระบวนการนั้น ๆ

สำนักฯ มีกระบวนการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นกระบวนการสนับสนุนกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ โดยพิจารณาจากกระบวนการที่ส่งมอบคุณค่าให้แก่ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ การบริหารแผนกลยุทธ์ 5 ปี แผน 1 ปี และงบประมาณ การพัฒนาบุคลากร งบประมาณและการเงิน การประกันคุณภาพ การจัดการความรู้ การบริหารความเสี่ยง การจัดการทรัพยากร อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม การสื่อสารประชาสัมพันธ์ เพื่อสนับสนุนกระบวนการทำงานหลักของสำนักฯ

การปรับปรุงกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน สำนักฯ นำกระบวนการคุณภาพ PDCA มาเป็นเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตามตัวชี้วัดของกระบวนการ โดยใช้ช่องทางการประชุมบุคลากร และใช้ระบบบริหารงบประมาณ และการเงิน (e-Budget) ซึ่งระบบสามารถติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานตามโครงการ การใช้และการเบิกจ่ายงบประมาณแบบ Real-time ได้

6.2 Operational Effectiveness

Describe your operational system for organizational effectiveness.

สำนักฯ มีการบริหารจัดการที่ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ ทั้งกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน ได้แก่ งานกระบวนการจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ด้วยระบบการควบคุมต้นทุน โดยการบริหารจัดการงบประมาณประจำปี การใช้ระบบการบริหารจัดการงานงบประมาณและการเงิน (e-Budget) ผ่านคณะกรรมการพิจารณาของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดกรอบวงเงินงบประมาณรายรับ-รายจ่ายให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณ โดยมีคณะกรรมการเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถควบคุมต้นทุน ติดตามการดำเนินงานการใช้งบประมาณตามโครงการของสำนัก/ฝ่าย/งาน ได้อย่างคุ้มค่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์

สำนักฯ วางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินการด้านการแสวงหาความร่วมมือกับห้องสมุดอื่นๆ เพื่อใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เช่น เครือข่ายคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบและเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (Thai Private University Library) ในการบอกรับ Single Search & Discovery Services (EDS) ทำให้สามารถขยายแหล่งสารสนเทศให้แก่ผู้ให้บริการอย่างกว้างขวาง และยังสามารถใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด (ILL) ได้ และปรับเปลี่ยนวิธีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น โดยจัดหาตามคำร้องขอเป็นกรณี (Case by Case) แทนการบอกรับฐานข้อมูลทั้งฐาน การค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เป็น Open Access เข้ามาให้บริการมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และในส่วนของกระบวนการบริการทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายบริการฯ มีวิธีการป้องกันความผิดพลาดหรือการทำงานซ้ำ ด้วยการจัดทำไฟล์ตารางบันทึกงานร่วมกันของทีมงาน โดยใช้ Google Docs ในการจัดการขั้นตอนการทำงาน

Describe your supply-chain system.

สำนักหอสมุดมีการจัดการห่วงโซ่อุปทาน ดังตารางที่ 6.2-1

ตารางที่ 6.2-1 การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

กระบวนการ	กิจกรรมหลัก	วิธีดำเนินการ
ผู้ส่งมอบ - สำนักพิมพ์/ตัวแทนจำหน่าย - บริษัทผู้ให้บริการระบบ		
1. การคัดเลือก	1) ทบทวนคุณสมบัติผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ 2) คัดเลือก 3) ทำสัญญา	1) กำหนดคุณลักษณะของผู้ส่งมอบ ตามมาตรฐานและข้อกำหนด โดยมี คณะ กรรมการฯ จัดทำ TOR (กรณี จัดซื้อระบบ/ซอฟต์แวร์) 2) เลือกผู้ส่งมอบ พันธมิตร และ คู่ความร่วมมือที่ตรงตามข้อกำหนด 3) กำหนดวิธีการจัดซื้อ 4) จัดซื้อและจัดจ้าง
2. การวัดและประเมินผลการ ดำเนินการ	1) กำกับ ติดตาม และประเมินผล	1) ตรวจสอบวัสดุ/ระบบ/ซอฟต์แวร์ ตามระเบียบโดยคณะกรรมการ ตรวจสอบฯ เพื่อทำการตรวจสอบวัสดุ- ครุภัณฑ์/ระบบ/ซอฟต์แวร์ให้ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลาตามใบ จัดซื้อและจัดจ้าง 2) ติดตามผลการดำเนินงาน และ ประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่ง มอบ โดยพิจารณาจากคุณภาพของ วัสดุ-ครุภัณฑ์/ระบบ/ซอฟต์แวร์ ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา การบริการหลัง การขาย การใส่ใจต่อลูกค้า และการ ติดต่อประสานงาน
3. การให้ข้อมูลย้อนกลับ	1) ติดต่อประสานงาน	ติดต่อประสานงาน เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ เพื่อ

		ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพสินค้า/บริการ และการเป็นคู่ค้าที่ดีต่อกัน
4. การจัดการผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินงานไม่ดี	1) ทบทวนประสิทธิภาพ ประเมินผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ	ประเมินผู้ส่งมอบ แจ้งให้ข้อมูลป้อนกลับ เพื่อปรับปรุงดำเนินงาน หากผลประเมินไม่ดี ให้รับทราบปัญหาที่พบเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า/บริการ ความถูกต้อง ครบถ้วน ระยะเวลาการส่งมอบ การบริการหลังการขาย และการใส่ใจต่อลูกค้า เพื่อให้ผู้ส่งมอบแก้ไขปรับปรุง
พันธมิตร - คณะวิชาต่างๆ - หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (อาจารย์ นักศึกษา ศิษย์เก่า ผู้ปกครอง ผู้ประกอบการ)	1) สร้างความร่วมมือและพัฒนา งานเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัย 2) การมีส่วนร่วมในการเสนอชื่อ ทรัพยากรสารสนเทศ 3) การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ/ข้อเสนอแนะ 4) การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ	1) ศึกษาความต้องการและความคาดหวัง 2) ความพร้อมในการเข้าร่วมกิจกรรม 3) ดำรงความพึงพอใจต่อการให้บริการ/ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ 4) ดำรงความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ
คู่ความร่วมมือ - มหาวิทยาลัย คณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย - ห้องสมุดมหาวิทยาลัยภาครัฐและเอกชน - สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย - เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดทั้งภาครัฐและเอกชน	- ทำข้อตกลงความร่วมมือในการแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศ (Sharing Resources / ILL) - กิจกรรมบริการวิชาการ/ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน/กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	- สร้างร่วมมือในการขยายเครือข่าย เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรได้มากขึ้น - จัดกิจกรรมบริการวิชาการ/ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน/กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

What is your operational effectiveness evaluation system?

สำนักฯ มีระบบการประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงาน ด้วยการรายงานผลการดำเนินงานโครงการปรับปรุงและพัฒนาประจำปีและโครงการต่างๆ ประจำปีการศึกษา ที่กำหนดไว้ในรายงานประจำปี (Annual Report) ในส่วนที่ 3: ผลการดำเนินงานประจำปี ทั้งงานประจำ โครงการปรับปรุงและพัฒนาประจำปี และ

โครงการต่างๆ หลังจากเสร็จสิ้นการดำเนินการของสำนักฯ ทุกปีการศึกษา จึงทำให้ทราบได้ว่าแต่ละงานประจำและโครงการประสบผลสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายที่จะบรรลุถึงตัวบ่งชี้ความสำเร็จหรือไม่อย่างไร

สำนักฯ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย อัสสัมชัญ ประจำปีการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของสำนักหอสมุดในภาพรวม 2) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดโดยมีวัตถุประสงค์การใช้ห้องสมุด เพื่อการเรียนการสอน และการวิจัย และ 3) เพื่อนำผลการสำรวจ ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อบริการด้านต่าง ๆ ไปปรับปรุงการวางแผนการให้บริการของสำนักฯ ต่อไป และสำนักฯ นำผลที่ได้จากการสำรวจฯ ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (Information resources) 2) ด้านบริการ (Services) 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) 4) ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด (Information systems) และ 5) ด้านบุคลากรห้องสมุด (Library staff) ซึ่งเป็นภารกิจหลักทั้ง 5 ด้าน โดยนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะในแต่ละด้านมาปรับปรุงผลการดำเนินงานและติดตามข้อเรียกร้องของผู้ใช้บริการ

สำนักฯ ดำเนินงานด้วยวิธีกระบวนการ PDCA ได้ออกแบบปรับปรุงกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักของสำนักฯ ให้บรรลุตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจ ตามตัวชี้วัดของกระบวนการ ซึ่งจะดำเนินการตามรอบแผน 1 ปีและงบประมาณ (ASAP) ของปีการศึกษา ถัดไป

Part III: Results (Category 7)

Category 7 – Results

7.1 Product and Process Results

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า (Student LEARNING and CUSTOMER-Focused Service RESULTS)

ตารางที่ 7.1 ก (1)-1 ผลลัพธ์จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ดำเนินการจัดหา ปีการศึกษา 2563-2565

รายการทรัพยากรสารสนเทศ	หน่วย	ปีการศึกษา		
		2563	2564	2565
ซื้อหนังสือที่เป็นรูปเล่ม และ E-Book	รายการ	87	85	63
ต่ออายุวารสาร ที่เป็นรูปเล่ม	ชื่อ	1	2	6
ต่ออายุ E-Journals (ฐานข้อมูลออนไลน์)	ฐาน	2	1	1
ซื้อบทความที่เป็น Electronic	รายการ	14	13	15
ต่ออายุฐานข้อมูล (Databases)	ฐาน	1	3	3

ต่ออายุเครื่องมือช่วยในการศึกษาค้นคว้า (Tools)	โปรแกรม	1	1	1
ต่ออายุเครื่องมือช่วยในการสอน (Educational Materials)	โปรแกรม	1	-	-

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน (WORK PROCESS EFFECTIVENESS RESULTS)

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ (PROCESS EFFECTIVENESS and Efficiency)

ตารางที่ 7.1 ข (1)-1 ผลลัพธ์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ ปีการศึกษา 2563-2565

ตัวชี้วัดตามกระบวนการ	เป้าหมาย	ปีการศึกษา		
		2563	2564	2565
จัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้ามาให้บริการตามการเสนอแนะของผู้ใช้ จำแนกเป็น	ตามความต้องการ	✓	✓	✓
- ซื้อหนังสือที่เป็นรูปเล่ม และ E-Book	รายการ	87	85	63
- ซื้อบทความที่เป็น Electronic	รายการ	14	13	15
- จัดหาสารสนเทศจากแหล่งข้อมูลต่างๆ นอกเหนือจากที่มีอยู่ในห้องสมุด	รายการ	1,877	2,427	1,642
- ต่ออายุวารสาร ที่เป็นรูปเล่ม	ชื่อ	1	2	6
- ต่ออายุ E-Journals (ฐานข้อมูลออนไลน์)	ฐาน	2	1	1
- ต่ออายุฐานข้อมูล (Databases)	ฐาน	1	3	3
- ต่ออายุเครื่องมือช่วยในการศึกษาค้นคว้า (Tools)	โปรแกรม	1	1	1
- ต่ออายุเครื่องมือช่วยในการสอน (Educational Materials)	โปรแกรม	1	-	-
ดูแล ปรับปรุงและพัฒนาเว็บไซต์ 8 เว็บไซต์ให้มีความทันสมัย และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	รายการที่ปรับปรุง	702	750	1,185
1) ในเว็บไซต์ห้องสมุด 2) เว็บไซต์ Bro. Banchar's Collection 3) เว็บไซต์ Bro. Martin's Collection 4) เว็บไซต์ AU Alumni Community 5) Green University 6) เว็บไซต์ พิพิธภัณฑ์มหาวิทยาลัย (Museum) 7) เว็บไซต์	พร้อมใช้งาน	✓	✓	✓

มหาวิทยาลัย (www.au.edu) 8) เว็บไซต์ Chapel of Assumption University				
จำนวนการเยี่ยมชมทรัพยากรสารสนเทศ	N/A (รายการ)	6,308	5,816	4,176
อบรม / แนะนำ การใช้บริการและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้ผู้เข้าอบรมและรู้วิธีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	จำนวน (ครั้ง/คน)	10/85	13/15	7/178
ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย	N/A (เรื่อง)	238	410	428
บริการถ่ายภาพนิ่งกิจกรรมของมหาวิทยาลัย	N/A (กิจกรรม)	307	162	561
ต้อนรับคณะเยี่ยมชม/ศึกษาดูงาน/แขกของมหาวิทยาลัย	N/A (คณะ/คน)	12/492	12/216	61/980
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด บุคลากร	≥ 3.51	4.01	4.55	4.38
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ด้านบริการ	≥ 3.51	3.90	4.38	4.22
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	≥ 3.51	3.69	4.17	4.21
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด	≥ 3.51	3.66	4.18	4.09
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	≥ 3.51	3.65	4.03	4.01
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ด้านประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย	≥ 3.51	3.78	4.26	4.20

7.2 Customer-Focused Results

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER-Focused RESULTS)

(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and Other CUSTOMER Satisfaction)

ตารางที่ 7.2 ก (1)-1 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปีการศึกษา		
			2563	2564	2565
1	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ในภาพรวม	≥ 3.51	3.79	4.29	4.18
2	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ด้านบุคลากร	≥ 3.51	4.01	4.55	4.38
3	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ด้านบริการ	≥ 3.51	3.90	4.38	4.22

7.3 Workforce-Focused Results

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (WORKFORCE-Focused RESULTS)

(1) จิตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร (WORKFORCE CAPABILITY and CAPACITY)

สำนักฯ ได้วิเคราะห์อัตรากำลังตามความต้องการและความจำเป็นต่อการดำเนินงาน ตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 และข้อบังคับมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล โดยในปีการศึกษา 2565 ที่ผ่านมามีบุคลากรจำนวน 3 คน ได้รับการปรับวุฒิการศึกษาให้สูงขึ้น และมีในจำนวนนี้มี 2 คน ได้รับการปรับให้เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น จากตำแหน่งเจ้าหน้าที่ ปรับเป็น ตำแหน่งบรรณารักษ์

ตารางที่ 7.3 ก (1)-1 ผลลัพธ์ด้านจิตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปีการศึกษา		
			2563	2564	2565
การประเมินอัตรากำลัง					
1	จำนวนบุคลากรกลุ่มวิชาชีพบรรณารักษ์	4			
2	จำนวนบุคลากรกลุ่มสนับสนุนงานบริการ				
3	จำนวนบุคลากรกลุ่มสนับสนุนงานเทคนิค				
การประเมินขีดความสามารถ					
1	การเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากร	2	-	-	2

(2) บรรยากาศการทำงาน (WORKFORCE Climate)

สำนักฯ ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการในการขับเคลื่อนให้เข้าสู่การเป็นห้องสมุดที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ 5 ปี (ปีการศึกษา 2566-2570) จัดสถานที่ทำงานให้มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทำให้บุคลากรมีความสะดวกในการเข้าทำงาน ด้วยการประสานงานกับฝ่ายอาคารของมหาวิทยาลัย รวมทั้งประสานงานกับสำนักรองอธิการบดีฝ่ายกฎหมายและสิทธิประโยชน์ในการดูแลความปลอดภัยในการใช้บริการสาธารณูปโภคพื้นฐาน

(3) ความผูกพันของบุคลากร (WORKFORCE ENGAGEMENT)

สำนักฯ ได้ประเมินความผูกพันของบุคลากร ด้วยวิธีการและตัววัดทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร โดยการวัดความพึงพอใจของบุคลากรหลังจากการเข้าร่วมกิจกรรมตามโครงการพัฒนาบุคลากร และโครงการการจัดการความรู้สำนักหอสมุด รวมทั้งการพิจารณาให้บุคลากรได้รับรางวัลและได้ปรับเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปีการศึกษา		
			2563	2564	2565
1	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อโครงการพัฒนาบุคลากร	≥ 3.51	-	N/A	3.86
2	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อโครงการจัดการความรู้สำนักหอสมุด	≥ 3.51	4.54	4.34	3.96
3	จำนวนของบุคลากรที่ได้รับรางวัลเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ	≥ 1	3	2	2

(4) การพัฒนาบุคลากร (WORKFORCE Development)

สำนักฯ มีระบบการประเมินด้านการบริหารบุคลากร โดยการประเมินความต้องการในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะต่างๆ ที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมขององค์กร รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรมีความก้าวหน้าในสายอาชีพ

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปีการศึกษา		
			2563	2564	2565
1	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะตามสมรรถนะและตำแหน่งงาน	100%	100%	100%	100%
2	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อโครงการพัฒนาบุคลากร	≥ 3.51	-	N/A	3.86
3	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อโครงการจัดการความรู้สำนักหอสมุด	≥ 3.51	4.54	4.34	3.96

4	จำนวนของบุคลากรที่ได้รับการปรับเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	≥ 1	-	-	2
---	---	----------	---	---	---

7.4 Leadership and Governance Results

(1) การนำองค์กร (Leadership)

ตารางที่ 7.4 ก (1)-1 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร

ตัววัดผล	หน่วย	ปีการศึกษา		
		2563	2564	2565
การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ	การปฏิบัติ	✓	✓	✓
การถ่ายทอดค่านิยมองค์กร	การปฏิบัติ	✓	✓	✓

ตารางที่ 7.4 ก (1)-2 ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร (Governance)

ตัววัดผล	หน่วย	ปีการศึกษา		
		2563	2564	2565
ร้อยละของการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลของผู้ในระดับสูง	ร้อยละ	N/A	N/A	98.28
ร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัด	ร้อยละ	63.64	84.62	76.92

ตารางที่ 7.4 ก (1)-3 ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ (Law, Regulation, and Accreditation)

ตัววัดผล	หน่วย	ปีการศึกษา		
		2563	2564	2565
1. มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544	การปฏิบัติ	✓	✓	✓
2. ประกาศมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญเรื่อง นโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน	การปฏิบัติ	✓	✓	✓
3. คู่มือการใช้งานลิขสิทธิ์ที่เป็นธรรมสำหรับบรรณารักษ์และห้องสมุด	การปฏิบัติ	✓	✓	✓
4. พระราชบัญญัติกฎหมายลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2544	การปฏิบัติ	✓	✓	✓
5. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	การปฏิบัติ	✓	✓	✓
6. ระเบียบมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญว่าด้วย การใช้ห้องสมุด พ.ศ. 2535	การปฏิบัติ	✓	✓	✓
7. แนวปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2564 แก้ไขเพิ่มเติม 2565	การปฏิบัติ	✓	✓	✓

7.5 Budgetary, Finance and Marketing Results

สำนักฯ มีผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านงบประมาณ และการเงิน ตามที่ได้รับจัดสรร ในแต่ละปีงบประมาณ ทั้งงบประมาณรายจ่าย และงบประมาณรายรับ ทั้งนี้ ในการดำเนินการจัดทำงานงบประมาณของสำนักฯ ใช้หลักการของงบประมาณจากการประเมินการใช้งบประมาณในปีที่ผ่านมา มาดำเนินการของงบประมาณตามที่เกิดขึ้นจริง

ตารางที่ 7.5-1 ตารางเปรียบเทียบงบประมาณรายจ่าย ปีการศึกษา 2563-2565

รายการ	ปีการศึกษา 2563		ปีการศึกษา 2564		ปีการศึกษา 2565	
	งบที่ขอ	งบที่จ่ายจริง	งบที่ขอ	งบที่จ่ายจริง	งบที่ขอ	งบที่จ่ายจริง
งบประมาณงานประจำ / โครงการ / โครงการตามแผนกลยุทธ์	4,886,770.00	1,611,052.95.00	3,351,620.00	2,075,889.61	3,162,120.00	2,153,183.47
ร้อยละของงบประมาณที่ใช้		32.97 %		61.94 %		68.09 %

ตารางที่ 7.5-2 ตารางเปรียบเทียบงบประมาณรายรับ ปีการศึกษา 2563-2565

รายการ	ปีการศึกษา 2563		ปีการศึกษา 2564		ปีการศึกษา 2565	
	งบที่ขอ	งบที่จ่ายจริง	งบที่ขอ	งบที่จ่ายจริง	งบที่ขอ	งบที่จ่ายจริง
งานประจำรายรับ	60,000.00	13,732.20	5,000.00	2,502.00	5,000.00	3,155.00
ร้อยละของงบประมาณที่รับ		22.89 %		50.04 %		63.10 %