



EdPEX

Self Assessment Report 2023

AU LIBRARY **ASSUMPTION UNIVERSITY**

☎ Tel. :(662) 3004543-62 ext.3403

✉ library@au.edu

🌐 www.library.au.edu



EdPEX

Self-Assessment Report

Academic Year 2023

AU Library
Assumption University

Table of Content

Section 1: EdPEx Report Template Guidelines	1
Section 2: EdPEx Report Template (Year 2023-2024)	2
1. Organizational Profile	
<i>P.1 Organizational Description</i>	2
<i>P.2 Organizational Situation</i>	10
2. Category 1 Leadership	
<i>1.1 Senior Leadership</i>	11
<i>1.2 Governance and Societal Contributions</i>	14
3. Category 2 Strategy	
<i>2.1 Strategy Development</i>	20
<i>2.2 Strategy Implementation</i>	24
4. Category 3 Customers	
<i>3.1 Customer Expectations</i>	27
<i>3.2 Customer Engagement</i>	30
5. Category 4 Measurement, Analysis and Knowledge Management	
<i>4.1 Measurement, Analysis, Review, and Improvement of Organizational Performance</i>	35
<i>4.2 Information and Knowledge Management</i>	40
6. Category 5 Workforce	
<i>5.1 Workforce Environment</i>	46
<i>5.2 Workforce Engagement</i>	52
7. Category 6 Operations	
<i>6.1 Work Processes</i>	55
<i>6.2 Operational Effectiveness</i>	60
8. Results (7.1-7.5)	
<i>7.1 Student Learning and Process Results</i>	65
<i>7.2 Customer Results</i>	68
<i>7.3 Workforce Results</i>	70
<i>7.4 Leadership and Governance Results</i>	73
<i>7.5 Budgetary, Financial, Marketplace, and Strategy Results</i>	75
Reference	78

Section 1: EdPEX Report Template Guidelines

1. All topics, sub-topics and questions written in bold must be mentioned/answered.
2. Questions in boxes must be removed from the self-assessment report (SAR)
3. Required relations between processes and results must be shown in the SAR as follows:

Process Items	Results Items
Cat. 1.1 and 1.2	Result 7.4
Cat. 2.1 and 2.2	Result 7.5
Cat. 3.1 and 3.2	Result 7.2
Cat. 4.1 and 4.2	Result 7.1 and 7.5
Cat. 5.1 and 5.2	Result 7.3
Cat. 6.1 and 6.2	Result 7.1

4. OPPQA and IRAS have been providing data collections, based on five specific groups which can be used as references for Results 7.1-7.5.
5. To depict trends, result indicators should be in “percentage” rather than in number.
6. Information stated in Cat. 3 should be mentioned in OP1a(1) and OP1b(2).
7. Information stated in Cat. 6 should be mentioned in OP1a(4), OP2b(3), OP2c.
8. Performance mentioned in Cat. 1.1c(2), 1.2a(1), 1.2a(2), OP1b(1) must be reflected throughout Results 7.1-7.5.

Section 2: EdPEX Report Template Organizational Profile (OP)

P. 1 ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (Organizational Environment)

สำนักหอสมุด จัดตั้งขึ้นเมื่อปี 2515 มีฐานะเป็นแผนก เรียกว่า “แผนกห้องสมุด” สังกัดฝ่ายวิชาการขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และในปี พ.ศ. 2530 ได้รับการยกฐานะเป็น “สำนักหอสมุดกลาง” (Central Library) มีสถานะเป็นสำนักอิสระทางวิชาการ ขึ้นตรงต่ออธิการบดี ใช้ชื่อว่า “St. Gabriel’s Library” ตั้งอยู่ ณ วิทยาเขตหัวหมาก ต่อมาในปี พ.ศ. 2543 มหาวิทยาลัยได้สร้างวิทยาเขตใหม่ขึ้นที่สุวรรณภูมิ ได้จัดให้ตั้งห้องสมุดขึ้นอีก 1 แห่ง คือ “Cathedral of Learning Library” ให้ใช้ชื่ออาคารเป็นชื่อของห้องสมุด มีพื้นที่ใช้สอยตั้งแต่ชั้น 2-6 นอกจากความสะดวกสบายในด้านวัตถุแล้ว ห้องสมุดชั้น 3 วิทยาเขตสุวรรณภูมิยังมี **Hanging Gardens of Babylon** ที่จัดไว้ล้อมรอบห้องสมุดหวังให้นักศึกษามีความรู้สึกเสมือนได้นั่งอ่านหนังสือในสวนไม้นานาพรรณ และที่ชั้น 5 ยังมีสวนไทรให้นักศึกษาได้นั่งพักผ่อนตามอัธยาศัย ทั้งนี้เพื่อสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมปัญญาและความนึกคิด ต่อมาในปี พ.ศ. 2555 สำนักฯ ได้นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (ELIB) มาใช้ในการบริหารจัดการงานและการบริการ โดยผู้ให้บริการใช้บริการได้ทั้ง On-site และ Online เมื่อโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคดิจิทัล ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่ม Gen Z ส่งผลให้พฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพลดลงเรื่อยๆ แต่ผู้ให้บริการในรูปแบบออนไลน์กลับเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การพลิกโฉมห้องสมุดได้เกิดขึ้นอีกครั้งในปี พ.ศ. 2560 ห้องสมุดได้ปรับมาเป็น Digital Library เต็มรูปแบบที่คำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก

ผลิตภัณฑ์และบริการ บริการที่สำคัญของสำนักหอสมุด คือ บริการสารสนเทศและการสืบค้นสารสนเทศ บริการพื้นที่การเรียนรู้และสิ่งแวดล้อมสะดวก บริการให้ความรู้และการฝึกอบรม และบริการงานศูนย์สารสนเทศ

ผลิตภัณฑ์และบริการ	ความสำคัญต่อความสำเร็จ	การจัดการ/วิธีการส่งมอบ
1. บริการสารสนเทศและการสืบค้นสารสนเทศ	1. ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย	1. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ และนำทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้กับการปฏิบัติงาน การบริการและการนำส่งบริการ

ผลิตภัณฑ์และบริการ	ความสำคัญต่อความสำเร็จ	การจัดการ/วิธีการส่งมอบ
1. บริการสารสนเทศและการสืบค้นสารสนเทศ	2. นำทรัพยากรสารสนเทศเข้าระบบห้องสมุดอัตโนมัติทุกรายการ 3. จัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในระบบฯ ก่อนนำออกให้บริการ 4. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่เป็นมาตรฐานสากลผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ตลอดเวลาและสถานที่ 5. คู่มือการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศที่ครบทุกประเภท	2. จัดให้มีบริการค้นหาและนำส่งข้อมูล สารสนเทศตามที่ผู้ใช้ร้องขอตามช่องทางที่ผู้ใช้บริการติดต่อขอใช้บริการ (E-mail, Line Official and WeChat) 3. ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้จากเว็บไซต์ห้องสมุด https://library.au.edu/ 4. การเข้าใช้บริการผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้บริการได้ทั้งรูปแบบ On-site และ Online โดย On-site ใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการ 2 วิทยาเขตทั้งวิทยาเขต ตั้งแต่ เวลา 8.00 – 16.30 น. (ปิด วันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์) ส่วน Online ผู้ใช้สามารถใช้บริการได้ที่ https://library.au.edu/ เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง 5. จัดทำเอกสารคู่มือการใช้ห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ ...How to ไว้ที่ https://library.au.edu/help-02/how-to-1.html
2. บริการพื้นที่การเรียนรู้และสิ่งอำนวยความสะดวก	1. พัฒนาพื้นที่การเรียนรู้และสิ่งอำนวยความสะดวกให้รองรับกับความต้องการของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท 2. สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องและนำมาปรับปรุงการให้บริการ	1. จัดสรรพื้นที่ภายในห้องสมุดให้เอื้อต่อการเรียนรู้ ในรูปแบบของพื้นที่การเรียนรู้ พื้นที่สร้างแรงบันดาลใจ พื้นที่พบปะพื้นที่แสดงออก โดยผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ ทั้ง 2 วิทยาเขต ตั้งแต่เวลา 8.00-16.30 น. (ปิด วันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์) หมายเหตุ ห้องสมุดวิทยาเขตหัวหมากชั้น 4 ซึ่งเป็นพื้นที่การเรียนรู้ เปิดให้บริการทุกวันตั้งแต่เวลา 8.00 - 21.00 น.
3. บริการให้ความรู้และการฝึกอบรม	1. ผู้ใช้บริการสามารถค้นคว้าและค้นหาทรัพยากรสารสนเทศได้ด้วยตนเอง 2. ให้การความรู้และฝึกอบรมให้กับผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	1. ศึกษาทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักฯ จัดหาเข้ามาให้เข้าใจ นำความรู้ถ่ายทอดและอบรมให้ผู้ใช้บริการ รับรู้ รับทราบ เข้าใจวิธีการใช้ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามที่ต้องการ โดยเปิดช่องทางการให้บริการทั้งในรูปแบบ On-site (ติดต่อและขอใช้บริการได้ที่เคาน์เตอร์บริการ ทั้งวิทยาเขตหัวหมากและวิทยาเขตสุวรรณภูมิ ตั้งแต่ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 8.00 – 16.30 น.) และ รูปแบบ Online (ผู้ใช้สามารถเข้า

		บริการได้ที่ https://library.au.edu/servicesmenu/instruction.html) และสื่อ สังคมออนไลน์ ที่เป็นช่องทางที่สำนักฯ เปิดให้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถนัดหมายกับผู้รับผิดชอบและนัดหมายวัน เวลาที่ทั้ง 2 ฝ่ายสะดวก
4. บริการงาน ศูนย์สารสนเทศ	1. มีข้อมูล สารสนเทศของ มหาวิทยาลัยที่ครบถ้วน ถูกต้องและพร้อมให้บริการ	1. ประสานงานกับคณะและหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ได้มาซึ่ง ข้อมูลและสารสนเทศ นำมาจัดเก็บอย่างเป็นระบบ (ผู้ใช้สามารถ ใช้บริการได้ที่ https://repository.au.edu/home)

วิสัยทัศน์(Vision)

สำนักหอสมุดจะเป็น “ศูนย์การเรียนรู้และสร้างสรรค์ ที่เป็นมิตรกับผู้ใช้บริการและสิ่งแวดล้อม”

พันธกิจ (Mission)

สำนักฯ มุ่งมั่นที่จะตอบสนองภารกิจของมหาวิทยาลัยในด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้วยการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายครอบคลุมทุกสาขาวิชา ส่งเสริมสภาพแวดล้อมแห่งความอยากรู้อยากเห็นทางปัญญา ความเป็นเลิศทางวิชาการและสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ด้วยวิธีการ:

1. จัดหา จัดระบบ และจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศรวมทั้งองค์ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักศึกษานักวิชาการ และนักวิจัยของมหาวิทยาลัย ด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสม
2. บริการสารสนเทศและการสืบค้น พร้อมทั้งบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
3. ส่งเสริมให้บุคลากรและผู้ใช้บริการมีความรู้ ความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม
4. ส่งเสริมให้เป็นพื้นที่แห่งการเรียนรู้และการแสดงออกอย่างสร้างสรรค์
5. สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
6. เสริมสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นที่น่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของสังคม

ค่านิยม (Core Values): SAR ประกอบด้วย:

S= Sustainability	บริหารจัดการและให้บริการ โดยคำนึงถึงความยั่งยืน
A=Accuracy	มีความแม่นยำในการให้บริการ
R=Responsibility	มีความรับผิดชอบ: ต่อตัวเอง ต่อผู้อื่น และต่อหน้าที่การงาน

วัฒนธรรมองค์กร (Culture)

1. รับฟังความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความใส่ใจ
2. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ
3. บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค

สมรรถนะหลัก (Core Competencies)

นำส่งบริการภายใน 24 ชั่วโมง ด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงและทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Goal)

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

บุคลากร (Workforce Profile)

สำนักฯ บุคลากรผู้ให้บริการประกอบด้วยบรรณารักษ์วิชาชีพ เจ้าหน้าที่ และพนักงาน จำแนกเป็น บรรณารักษ์ 5 คน เจ้าหน้าที่ 10 คน พนักงาน 1 คน รวม 16 คน

บุคลากร	จำนวน (คน)	ปัจจัยหลักที่ส่งเสริมให้บุคลากรมุ่งมั่นและผูกพันต่อเป้าหมายและพันธกิจ
บรรณารักษ์	5	1. สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมสะดวกสบายและปลอดภัย 2. ได้รับโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนางานใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง 3. ได้รับการยอมรับและการปฏิบัติที่ดีจากผู้บริหาร ผู้ร่วมงานและผู้ใช้บริการ
เจ้าหน้าที่	10	
พนักงาน	1	

สินทรัพย์ (Assets)

1. อาคารสถานที่	สำนักหอสมุดมี 2 วิทยาเขต 1.1 วิทยาเขตห้วยหมาก (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 และนักศึกษา มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ที่อยู่ในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ เพื่อให้องค์ความรู้ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้จัดเก็บและให้บริการอย่างถาวร สำนัฯ 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 เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงข้อมูล 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
-----------------------	---

กฎระเบียบ ข้อบังคับ (Regulatory Requirements)

ด้านการปฏิบัติงาน	1. มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 2. ประกาศมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน 3. คู่มือการใช้งานลิขสิทธิ์ที่เป็นธรรมสำหรับบรรณารักษ์และห้องสมุด 4. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 5. ประกาศสมาคมห้องสมุดฯ เรื่อง จรรยาบรรณบรรณารักษ์และนักสารสนเทศฉบับปี 2550
ด้านการบริหารงานบุคคล	1. ข้อบังคับ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล
ด้านบริการผู้ใช้	1. ระเบียบมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ว่าด้วย การใช้ห้องสมุด พ.ศ. 2535

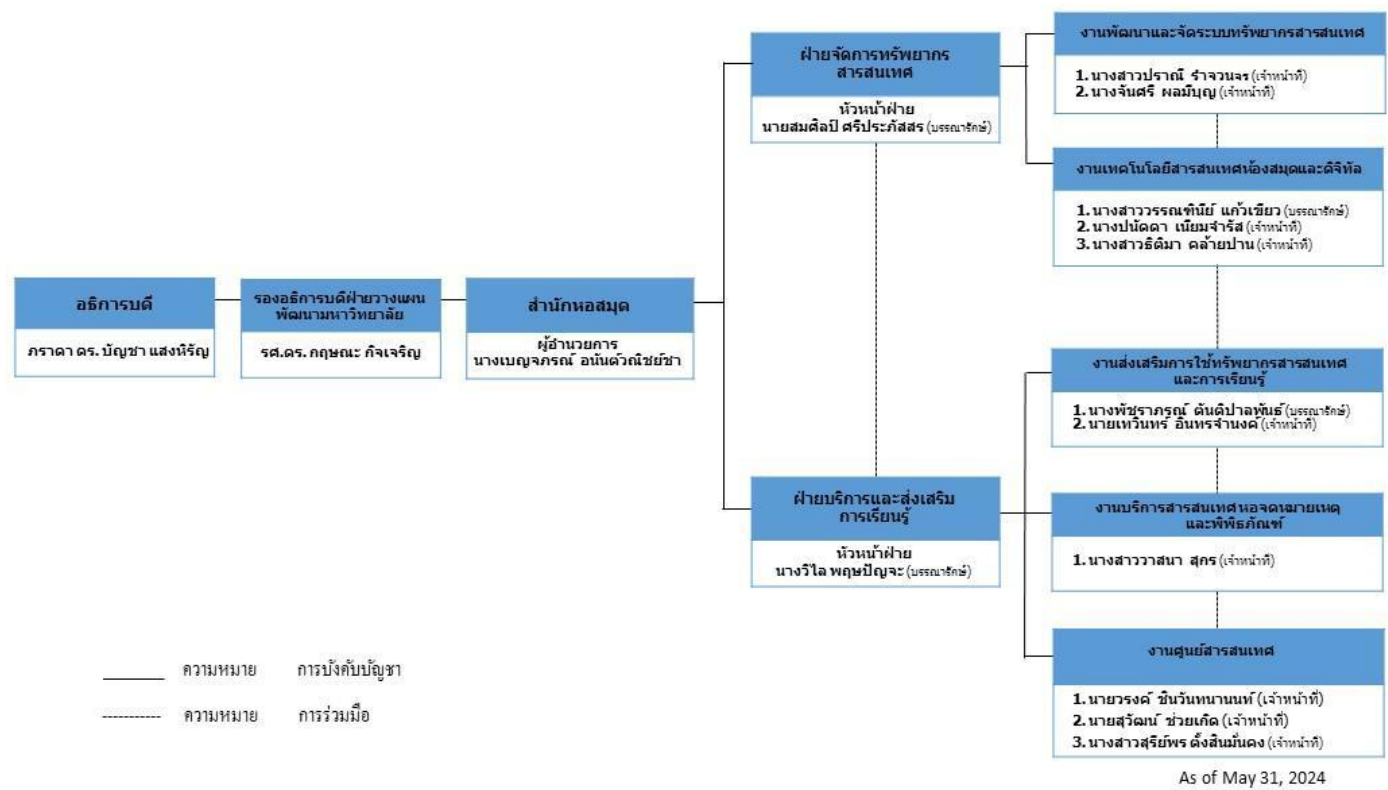
ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (Organizational Relationships)

(1) โครงสร้างองค์กร (Organizational Structure)

สำนักหอสมุดมีฐานะเทียบเท่าคณะขึ้นตรงต่ออธิการบดีภายใต้การบังคับบัญชาของผู้ช่วยอธิการบดี 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)

Organization Chart / แผนภูมิองค์กร



(2) ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Students, Other CUSTOMERS, and STAKEHOLDERS)

ผู้เรียน ลูกค้ายกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง
นักศึกษาปริญญาตรี	1. หนังสือเรียนที่ทันสมัย หลากหลาย เพียงพอในการสนับสนุนการเรียน 2. ระบบการสืบค้นและการจัดเรียงทรัพยากรที่สามารถใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว 3. บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายที่มีคุณภาพ ครอบคลุมทุกพื้นที่ 2. พื้นที่สำหรับศึกษาค้นคว้าและพักผ่อนหย่อนใจ
นักศึกษามัธยมศึกษา	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. ใช้บริการการประชุมสัมพัธ์มหาวิทยาลัย
บุคลากรสายสนับสนุน	1. ทรัพยากรสารสนเทศสำหรับการศึกษา ค้นคว้า และความบันเทิง 2. ระบบการสืบค้นและการจัดเรียงทรัพยากรที่สามารถใช้ได้สะดวกและรวดเร็ว 3. ใช้บริการถ่ายภาพนิ่ง 4. ใช้บริการการประชุมสัมพัธ์มหาวิทยาลัย
ศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไป	ข้อมูลข่าวสารวิชาการ/การประชุมสัมพัธ์ของสำนักฯ อย่างต่อเนื่อง
ผู้บริหาร	ข้อมูลข่าวสารภายในมหาวิทยาลัยที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อการใช้งาน

(3) ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ (Suppliers, PARTNERS, and COLLABORATORS)

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	ผู้ส่งมอบ	1. สำนักพิมพ์ ตัวแทนจำหน่ายสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลออนไลน์ 2. บริษัทผู้ให้บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติและระบบคลังปัญญา มหาวิทยาลัย และเทคโนโลยีอื่นๆ 3.
	คู่ความร่วมมือ	1. มหาวิทยาลัย คณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย 2. ห้องสมุดมหาวิทยาลัยภาครัฐและเอกชน 3. สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย 4. ชมรมบรรณารักษ์สถาบันอุดมศึกษา (ชบอ.) 5. เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดทั้งภาครัฐและเอกชน

2. สถานการณ์ของสถาบัน (Organizational Situation): สถานการณ์เชิงกลยุทธ์ของสถาบัน คือ

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

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

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์
1. ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาเนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการเปลี่ยน 2. การเพิ่มประสิทธิภาพการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ 3. การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว 4. การพลิกโฉมมหาวิทยาลัยเพื่อพลิกโฉมประเทศ	1. บุคลากรสามารถทำงานได้ภายใต้คำนิยามของสำนักหอสมุด 2. บุคลากรสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและพร้อมในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ 3. มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดทั้งสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน 4. มหาวิทยาลัยมีนโยบายที่มอบหมายให้ทุกหน่วยงานดำเนินการในเรื่อง Transformation, Smart Office, SDGs และ Green office

ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

1. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ(Information resources)ของสำนักฯ (ภารกิจหลักทุกด้าน) โดยนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะในแต่ละด้านมาปรับปรุงผลการดำเนินงานและติดตามข้อเรียกร้องของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง <http://library.au.edu/voicehome.html>

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

Category 1: Leadership

1.1 Senior Leadership:

How do your senior leaders lead the organization?

a. Mission, Vision, and Values

(1) Establishing Mission, Vision, and Values

- How do senior leaders set and deploy your organization's mission, vision, and values?
- How do senior leaders deploy the mission, vision, and values through your leadership system; to the workforce; to key suppliers and partners; and to students, other customers, and other stakeholders, as appropriate?
- How do senior leaders' personal actions reflect a commitment to those values?

- *How do senior leaders set and deploy your organization's mission, vision, and values?*

ผู้นำระดับสูงของสำนักฯ ขับเคลื่อน สำนักฯ สู่การดำเนินการที่เป็นเลิศผ่านการกำหนด/ทบทวน วิสัยทัศน์/พันธกิจ/ค่านิยมทุกปีการศึกษา เพื่อวางกลยุทธ์ทบทวนปัจจัยสำคัญได้แก่ความต้องการ/ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินงาน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร ความเสี่ยงด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยี รวมถึงจุดอ่อนและจุดแข็งขององค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจค่านิยมได้ปรับเปลี่ยน มาหลายครั้งจนล่าสุด ดังปรากฏในโครงสร้างองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมถูกสื่อสารให้เกิดการปฏิบัติโดยบุคลากรทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นบุคลากร ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการที่สำคัญ ผู้เรียนและผู้เกี่ยวข้องอื่น รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ

ผู้นำระดับสูงได้นำวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมมาเป็นปัจจัยนำเข้าในการวางแผนกลยุทธ์ มีการประชุมระดมสมองร่วมกับบุคลากรทุกคน วางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ นำไปสู่การปฏิบัติงานที่เป็นแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร นอกจากนี้ ประชุมพิเศษชี้แจงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ด้วยตนเองทุกครั้ง ผู้ใช้บริการ สำนักฯ จะจัดงานเลี้ยงขอบคุณผู้ให้บริการทุกปีการศึกษา เข้าเยี่ยมผู้ให้บริการทุกวัน วันละ 3 ครั้ง (ยกเว้นวันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดราชการ) สำหรับลูกค้าและพันธมิตร สำนักฯ จะพบปะสังสรรค์ในการประชุมเครือข่ายห้องสมุด/เครือข่ายความร่วมมือ เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรทุกระดับปฏิบัติสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ผู้นำระดับสูงจะติดตามวัดผลความก้าวหน้าของกลยุทธ์และแผนงานอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ ผ่านระบบ PDCA และนำไปสู่การตัดสินใจปรับปรุงและ การปรับเปลี่ยน

ผู้นำระดับสูงให้ความสำคัญกับการใช้เวลาในการพบกับหัวหน้าและพนักงานทุกคน โดยทุกครั้งที่มีการประชุมจะเน้นย้ำถึงค่านิยม และทำตัวเป็นแบบอย่าง ทั้งนี้ ในการบริหารจัดการและการให้บริการ ผู้นำระดับสูงขับเคลื่อนองค์กรตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยได้จัดทำแผนการพัฒนาห้องสมุดสีเขียวและกำหนดเป้าหมาย

และตัวชี้วัดอย่างชัดเจน และในการปฏิบัติงานประจำวันในกระบวนการทำงานผู้นำระดับสูงเน้นย้ำให้บุคลากรทุกคนทำงานด้วยความถูกต้องและแม่นยำ พร้อมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อหน้าที่การงานที่ได้รับหมายทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

(2) Promoting Legal and Ethical Behavior

- How do senior leaders' personal actions demonstrate their commitment to legal and ethical behavior?
- How do senior leaders promote an organizational environment that requires it?

How do senior leaders' personal actions demonstrate their commitment to legal and ethical behavior?

ผู้นำระดับสูงแสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม ผ่านคำนิยามองค์กร ดำรงตนอย่างเป็นแบบฉบับ ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมและจริยธรรมอันดีงาม เป็นต้นแบบที่ดีของการดำรงตน โดยเฉพาะในเรื่องศิลปวัฒนธรรม และยกย่องผู้มีคุณธรรม จริยธรรม กำกับติดตามการดำเนินงานของบุคลากรให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ (Regulatory Requirements) ทั้งด้านการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากรและด้านบริการ มีการกำกับดูแลติดตามควบคุมให้บุคลากรปฏิบัติตนอยู่ในทำนองคลองธรรมและเป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ หากพบพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนจะมีกระบวนการพิจารณาข้อเท็จจริง ส่วนการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการประพฤติตน/ปฏิบัติตามกฎหมาย ผู้นำระดับสูงได้เน้นย้ำในที่ประชุม พร้อมทั้งให้แนวปฏิบัติในการทำงานไว้อย่างชัดเจน โดยจะยึดตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล และกฎระเบียบ ข้อบังคับในการดำเนินงานว่าด้วยเรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ประกาศมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ เรื่องนโยบายการบริหารจัดการสิ่งแวดลอมอย่างยั่งยืน คู่มือการใช้งานลิขสิทธิ์ที่เป็นธรรมสำหรับบรรณารักษ์และห้องสมุด พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562เป็นไปตามกฎหมาย มาใช้ในการบริหารจัดการงานภายในสำนักฯ มีระบบติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน และนำผลกลับมาปรับปรุงโดยผ่าน PDCA

b. Communication

- How do senior leaders communicate with and engage the entire workforce, key partners, students, and other key customers?
- How do they
 - encourage frank, two-way communication;
 - communicate key decisions and needs for organizational change; and
 - take a direct role in motivating the workforce toward high performance and a focus on students, other customers, and student learning?

ผู้นำระดับสูงมีการสื่อสารและสร้างความผูกพันเพื่อให้บุคลากร และผู้ส่งมอบมุ่งมั่นต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ ทั้งนี้ ในการสื่อสาร/สร้างความผูกพัน การส่งเสริม/สนับสนุน การกำกับ/ผลักดัน และการยกย่องชมเชย ผู้นำระดับสูงจะต้องยึดถือเป็นแนวปฏิบัติและเป็นต้นแบบให้บุคลากร ผู้นำระดับสูงประเมินความสำเร็จของการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์และค่านิยม ในระหว่างการวางแผนกลยุทธ์ทุกปีการศึกษา โดยประเมินจากระดับความสำเร็จของกลยุทธ์และการเข้าใกล้เป้าหมายตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด ส่วนค่านิยมประเมินจากการสำรวจความคิดเห็นบุคลากรว่ามีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมมากน้อยเพียงใด เพื่อนำกลับมายกระดับภาวะผู้นำเป็นประจำทุกปี จากการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง ส่งผลให้สำนักฯ มีผลการดำเนินการที่เข้าใกล้วิสัยทัศน์ที่กำหนด มีค่านิยมที่เข้มแข็ง และมีภาวะผู้นำที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังปรากฏในผลลัพธ์หัวข้อ 7.4 ส่วนพนักงานใหม่ ผู้นำระดับสูงใช้การสื่อสารในองค์กร ผู้บริหารระดับสูง ให้ความสำคัญต่อการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) โดยมีการกำหนดรูปแบบการสื่อสารข้อมูลและนำ ผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เผยแพร่แก่บุคลากรและผู้ใช้บริการ(ลูกค้า) ในหลายช่องทางทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ แบบทางเดียวและสองทาง รวมทั้งการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อสังคมออนไลน์ โดยมอบหมายให้ฝ่ายจัดการทรัพยากรสารสนเทศเป็นผู้สื่อสารกับบุคลากร และมอบหมายให้ฝ่ายบริการและส่งเสริมการเรียนรู้ เป็นผู้สื่อสารให้ผู้ใช้บริการ ได้รับรู้ รับทราบ (ลูกค้า) (3.1.1)

c. Focus on Organizational Performance

(1) Creating an Environment for Success

- How do senior leaders create an environment for success now and in the future?
- How do they
 - create and reinforce an organizational culture that values and fosters student, other customer, and workforce engagement; safety; diversity; equity; and inclusion;
 - cultivate organizational agility and resilience, accountability, organizational and individual learning, innovation, and intelligent risk taking; and
 - participate in succession planning and the development of future leaders?

การมุ่งเน้นผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด อันนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ผู้นำระดับสูงได้คำนึงถึงปัจจัยภายในและภายนอกห้องสมุด พื้นที่ที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดี ปัจจัยบางส่วนที่นำไปสู่สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี หมายรวมถึงการมีแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงาน มีค่านิยมที่ทุกคนสามารถเข้าถึง มีบรรยากาศที่เปี่ยมไปด้วยความเอื้ออาทร และมีวัฒนธรรมแห่งความไว้วางใจ ทั้งนี้ การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีให้กับบุคลากร ผู้นำระดับสูงได้นำวัฒนธรรมองค์กรมาเครื่องมือในการขับเคลื่อนการทำงานของบุคลากร บุคลากรมีความพร้อมและยอมรับในการเปลี่ยนแปลง ทั้งระบบงาน เทคโนโลยี มีการติดตามการทำงานของบุคลากรด้วยการรับฟังเสียงจากลูกค้า (ผู้ใช้บริการ

ห้องสมุดรวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) และจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ มีการนำผลที่ได้จากการสำรวจมาปรับปรุงกระบวนการทำงานของบุคลากร

(2) Creating a Focus on Action

- How do senior leaders create a focus on action to achieve the organization's mission and vision?
- How do senior leaders
 - create a focus on action that will improve the organization's performance and work toward achieving the vision;
 - in setting expectations for organizational performance, include a focus on creating and balancing value for students, other customers, and other stakeholders;
 - identify needed actions; and
 - demonstrate personal accountability for the organization's actions?

การที่จะทำให้สำนักหอสมุด บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสำนักฯ ผู้นำระดับสูงต้องวางแผนการดำเนินงาน นำพันธกิจและวิสัยทัศน์มาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน โดยสำนักฯ ได้กำหนดเป้าประสงค์ไว้อย่างชัดเจน จัดทำแผนกลยุทธ์และแปลงแผนกลยุทธ์สู่แผนปฏิบัติการ (แผนงานและงบประมาณ (ASAP) ทุกปีการศึกษาสำนักฯ ใช้แผนปฏิบัติการ (แผนงานและงบประมาณ (ASAP) ขับเคลื่อนกระบวนการทำงานทั้งหมด บุคลากรทุกคนจะได้รับการมอบหมายงาน โครงการและโครงการตามแผนกลยุทธ์ตามสายการบังคับบัญชา ในการดำเนินงานบุคลากรทุกคนสามารถดำเนินงานได้ด้วยตนเองภายหลังจากได้รับอนุมัติให้ดำเนินการ มีกระบวนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานจากแผนปฏิบัติการ (แผนงานและงบประมาณ (ASAP) 2 ครั้งต่อปีการศึกษา นำผลการประเมินมาปรับปรุงแผน ด้วยวิธีการทำแผนปรับปรุงผลการดำเนินงาน (Improvement Plan)

1.2 Governance and Societal Contributions: How do you govern your organization and make societal contributions?

a. Organizational Governance

(1) Governance System

- How does your organization ensure responsible governance?
- How does your governance system review and achieve
 - accountability for senior leaders' actions;
 - fiscal accountability;
 - transparency in operations;
 - selection of governance board members and disclosure policies for them, as appropriate;
 - independence and effectiveness of internal and external audits;

- protection of stakeholder and stockholder interests, as appropriate; and
- succession planning for senior leaders?

โดยที่สำนักหอสมุดมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ที่ตระหนักถึงการสนองตอบความต้องการของผู้ใช้เป็นสำคัญ ดังนั้น ในการกำกับดูแลองค์กร ผู้นำระดับสูงได้นำแนวปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลในสถาบันอุดมศึกษา มาใช้ในการบริหารจัดการ การควบคุมดูแล งานด้านต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม ตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง 10 ประการ ซึ่งประกอบด้วย 1) หลักประสิทธิภาพ 2) หลักประสิทธิผล 3) หลักการตอบสนอง 4) หลักการรับผิดชอบ 5) หลักโปร่งใสเปิดเผย 6) หลักนิติธรรม 7) หลักความเสมอภาค 8) หลักการมีส่วนร่วม 9) หลักการกระจายอำนาจ และ 10) หลักคุณธรรมจริยธรรม ทั้งนี้ เพื่อในกระบวนการทำงาน ของบุคลากรทุกคน เป็นไปตามแนวปฏิบัติดังกล่าว บุคลากรต้องเข้าใจแนวปฏิบัติ และต้องปฏิบัติตามโดยทั่วกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาว่าดำเนินงานมีความโปร่งใส ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการบริหารงานของสำนักหอสมุด รวมทั้งพฤติกรรมทางธุรกิจคอร์รัปชันในองค์กรมีปริมาณที่ลดลง

(2) Performance Evaluation

- How do you evaluate the performance of your senior leaders and your governance system?
- How do you use performance evaluations in determining executive compensation?
- How do your senior leaders and governance system use these performance evaluations to advance their development and improve the effectiveness of leaders, the board, and the leadership system, as appropriate?

มหาวิทยาลัยมีระบบการประเมินผู้บริหารระดับสูงของสำนักฯ โดยสำนักฯ เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อสำนักอธิการบดีมีรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนามหาวิทยาลัย เป็นผู้ประเมินผู้อำนวยการ ส่วนหัวหน้าฝ่ายผู้อำนวยการจะเป็นผู้ประเมิน โดยใช้ผลการดำเนินงานและหลักเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนขั้น เงินเดือนประกอบการประเมิน มีหัวข้อ การประเมิน คือ คุณภาพของงาน ความเอาใจใส่และรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความรอบรู้เกี่ยวกับงาน ทัศนคติที่มีต่องานมหาวิทยาลัย การเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาความร่วมมือประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์ การตรงต่อเวลา สถิติการทำงาน ความเอาใจใส่ในการดูแลรักษา และความรับผิดชอบต่ออุปกรณ์เครื่องมือและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย ความซื่อสัตย์และความไว้วางใจ ผลงานและความสามารถพิเศษนอกเหนือจากงานในหน้าที่และความเหมาะสมด้านสุขภาพ

ในการประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารระดับสูงและระบบการกำกับองค์กร สำนักฯ ใช้หลักการบริหารจัดการภายในสถาบันอุดมศึกษา ตามที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๓๘ ตอนพิเศษ ๓๑๑ ง ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๔ ทั้ง 10 ประการ ซึ่งประกอบด้วย

หลักธรรมาภิบาล	แนวทางในการปฏิบัติ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ
1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness)	มีการวางแผน ดำเนินการตามแผน ติดตามประเมินผลและนำผลที่ได้จากการประเมินมาปรับปรุงและแก้ไขตามรอบปีการศึกษา	1. มีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายการบริหารจัดการองค์กรอย่างชัดเจน 2. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 3. นำนโยบายมหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4. กำกับ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมายในกรอบเวลาที่กำหนด
2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)	มีการกำกับ ดูแลกระบวนการทำงาน มีการลดขั้นตอนการทำงาน ลดต้นทุนในการใช้วัสดุ อุปกรณ์	1. มีการบริหารจัดการที่ได้ผลงานที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับเป้าหมายงบประมาณ และเวลาที่ใช้ไป 2. มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาเป็นหลักสำคัญในการบริหารงาน 3. สามารถแนะแนวทาง แก้ไขปัญหาการทำงานหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ที่เกิดขึ้นจากการทำงานของหน่วยงาน
3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness)	การดำเนินงานต่างๆ ตอบสนอง ผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ (ลูกค้า)และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีผลประโยชน์อื่นที่ขัดแย้งกับการปฏิบัติหน้าที่ 2. มีการบริหารงานสอดคล้องกับระบบการบริหารของมหาวิทยาลัย รวมทั้งสอดคล้องกับความคาดหวังของความต้องการของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย 3. มีการบริหารงานได้สำเร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
4. หลักการรับผิดชอบ (Accountability)	รับผิดชอบต่อส่วนรวมและการกระทำของตนเอง ตระหนักในสิทธิหน้าที่	1. มีระบบให้บุคลากรตระหนักในความรับผิดชอบต่อหน้าที่และศักยภาพของตนเอง 2. มีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างทันท่วงที 3. มีความสำนึกในการรับผิดชอบต่อหน้าที่ และยอมรับผลการดำเนินงานทั้งรับผิดและรับชอบ
5. หลักความโปร่งใส (Transparency)	การทำงานต้องโปร่งใส ตรวจสอบ ความถูกต้อง ชัดเจน	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 ประกาศสัมพันธไมตรีข่าวสาร และข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน
9. หลักความเสมอภาค (Equity)	มีการบริหารงานโดยคำนึงถึงบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ได้รับการปฏิบัติอย่างทัดเทียมกัน	1. มีการบริหารงาน โดยคำนึงถึงบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ได้รับการปฏิบัติอย่างทัดเทียมกัน 2. มีการบริหารงาน โดยคำนึงถึงบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ได้รับการบริการอย่างทัดเทียมกัน 3. เปิดโอกาสให้บุคลากรหรือทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแสดงความคิดเห็นร่วมแก้ไขปัญหา และนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้ในการบริหารงาน
10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)	ให้ความสำคัญต่อกระบวนการตัดสินใจโดยใช้หลักฉันทามติ ภายใต้อาณัติของผลประโยชน์ที่แตกต่างกัน	1. มีการนำเสนอแนะและความคิดเห็นที่ได้ทั้งจากภายในและภายนอกมาใช้ในการตัดสินใจการบริหารงาน 2. มีการใช้กระบวนการตัดสินใจเพื่อสรุปข้อคิดเห็น 3. มีการบริหารงานโดยยึดหลักฉันทามติ

นำมาประเมินผลการดำเนินการของผู้ในระดับสูง

(3) Organizational performance

- How does your governance system review the organization's performance?
- How does your governance system review progress on strategic objectives and action plans?

ผู้นำระดับสูง มีระบบในการดูแลองค์กร มีการทบทวนผลการดำเนินงาน ติดตามผลการดำเนินงานที่ได้จัดทำแผนงานและงบประมาณประจำปีอย่างต่อเนื่อง โดย นำงานและโครงการที่ได้จัดทำแผนงานและงบประมาณประจำปี มาติดตามและประเมินผล พร้อมทั้งทำแผนปรับปรุงการปฏิบัติงาน ตามข้อตกลงภาระงานในรอบ 6 เดือน

b. Legal and Ethical Behavior

(1) Legal, Regulatory, and Accreditation Compliance

- **How do you address current and anticipate future legal, regulatory, and community concerns with your educational programs and services, and your operations?**
- How do you
 - address any adverse societal impacts of your educational programs and services, and your operations;
 - anticipate public concerns with your future programs, services, and operations; and
 - prepare for these impacts and concerns proactively?
- What are your key compliance processes, measures, and goals for meeting and surpassing regulatory, legal, and accreditation requirements, as appropriate?
- What are your key processes, measures, and goals for addressing risks associated with your educational programs and services and your operations?

สำนักฯ มีระบบและกลไกการดำเนินการเพื่อให้บุคลากร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ และกฎระเบียบที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการงานภายในสำนักฯ มีการกำกับตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามสายบังคับบัญชา และคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ผู้นำระดับสูงมีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่าง ๆ มีการคาดการณ์ล่วงหน้าใน ด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ ที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักฯ ๑ คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยงของสำนัก ๑ โดยมีผู้อำนวยการเป็นประธาน หัวหน้าฝ่ายเป็นกรรมการ รวมถึงบุคลากรที่รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้อง จะมีการ ประชุมเพื่อทบทวนแผนบริหารความเสี่ยงและติดตามผลการดำเนินการ โดยการนำข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ ของผู้เรียน คู่ความร่วมมือ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาประกอบการพิจารณาเพื่อวางมาตรการในการป้องกัน และมี การรายงานต่อมหาวิทยาลัยทุกปีการศึกษา ส่วนของการบริหารการเงิน และงบประมาณ สำนัก ๑ ดำเนินงานโดยใช้ระบบ ERP ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน มีการติดตาม ประเมินผลการใช้งบประมาณ ทุก 6 เดือน และ ทุรอบปีการศึกษา

(2) Ethical Behavior

- **How do you require and foster ethical behavior in all interactions?**
- What are your key processes and measures or indicators for requiring and fostering ethical behavior in your governance structure; throughout your organization; and in interactions with your workforce, students, other customers, partners, suppliers, and other stakeholders?
- How do you monitor and respond to breaches of ethical behavior?

ผู้นำระดับสูงของสำนักฯ ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในด้านคุณธรรมและจริยธรรม มุ่งเน้นการใช้หลักธรรมาภิบาลกับทุกคน กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกัน และการกำกับดูแลให้ปฏิบัติงาน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีแนวปฏิบัติที่ผู้มีส่วนได้เสียสามารถแสดงความคิดเห็นและสายตรงผู้อำนวยการนอกจากนี้ยังได้กำหนดกรอบนโยบายการปฏิบัติให้บุคลากรของสำนักฯ ให้สอดคล้องกับข้อบังคับของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล เพื่อส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านเป็นไปอย่างมีจริยธรรม ทั้งนี้ ผู้นำระดับสูง มีการกำกับติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

c. Societal Contributions

(1) Societal Well-Being

- **How do you incorporate societal well-being and benefit into your strategy and daily operations?**
- How do you contribute to the well-being of environmental, social, and economic systems?

ผู้นำระดับสูง คำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ต่อสังคมผ่านวิสัยทัศน์ขององค์กร เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงการสร้างคุณค่าและคุณประโยชน์ให้แก่สังคม ผู้นำระดับสูงได้นำวิสัยทัศน์มาเป็นแนวทางในการกำหนดแผนกลยุทธ์ และในแผนกลยุทธ์มีเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจน ในเรื่องของการพัฒนาห้องสมุดสู่การเป็นห้องสมุดสีเขียว ในการนี้ ผู้นำระดับสูง ได้นำเกณฑ์การประเมินห้องสมุดสีเขียว ซึ่งมีทั้งเกณฑ์ด้านห้องสมุดและด้านทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ ในการดำเนินงานของสำนักฯ ได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ และนำวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์มาจัดทำโครงการ มีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ชัดเจน ในการพัฒนาห้องสมุดสู่การเป็นห้องสมุดสีเขียว ผู้นำระดับสูงโดยมอบหมายให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม โดยได้แต่งตั้งคณะกรรมการห้องสมุดสีเขียว ซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการห้องสมุดและคณะกรรมการด้านสิ่งแวดล้อม มีระบบการติดตามและประเมินผลเพื่อนำผลมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน

(2) Community Support

- **How do you actively support and strengthen your key communities?**
- What are your key communities?
- How do you identify them and determine areas for organizational involvement?
- How do your senior leaders, in concert with your workforce, contribute to improving these communities?

ในการสนับสนุนชุมชน ผู้นำระดับสูง ได้กำหนดหลักเกณฑ์คัดเลือกชุมชนเป้าหมาย ซึ่งพิจารณาจากชุมชนที่อาศัยอยู่ใกล้เคียงมหาวิทยาลัย สำนวความต้องการและศึกษาบริบทพื้นฐานของชุมชน ออกแบบกิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนและสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชน จัดทำแผนกลยุทธ์ด้านสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน ปฏิบัติตามแผนและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จ สรุปผลการดำเนินงานประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์

Category 2: Strategy

2.1 Strategy Development: How do you develop your strategy?

a. Strategy Development Processes

(1) Strategic Planning Processes

- **How do you conduct your strategic planning?**
- What are your short- and longer-term planning horizons?
- How does your strategic planning process address the potential need for change, prioritization of change initiatives, and organizational agility and resilience?

ผู้นำระดับสูง ได้ร่วมกันจัดทำแผนกลยุทธ์ สำนักหอสมุด ระยะ 5 ปี (2566-2570) และจัดทำ(แผนงานและงบประมาณ (ASAP) ให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยและแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ ซึ่งประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและภายใน โอกาส และอุปสรรค SWOT Analysis ที่ส่งผลกระทบต่อสำนักฯ 2) มีการกำหนดทิศทางขององค์กรโดยผู้นำระดับสูง 3) กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ ที่สำคัญ ที่จะนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ 4) กำหนดเป้าประสงค์แต่ละประเด็น 5) กำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายของแต่ละเป้าประสงค์ 6) กำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ โดยพิจารณาความท้าทาย ความได้เปรียบ โอกาสเชิงกลยุทธ์ ความเสี่ยง ความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7) การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ด้วยวิธีการแปลงเป็นแผนงานและงบประมาณ ประจำปี นำเสนอต่อคณะกรรมการพิจารณางบประมาณสายงานสนับสนุนวิชาการ 8) ติดตาม และประเมินผล เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงแผนและพัฒนาแผนงานและงบประมาณ สำนักฯ ปรับ

แผนการดำเนินงานทุกปีการศึกษา ในการปรับแผนงานและงบประมาณประจำปี สำนักฯ จะคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงแบบรวดเร็วของสถานการณ์ ความคล่องตัวและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน โดยใช้กระบวนการ มีกำหนดช่วงเวลาในการดำเนินการและผู้รับผิดชอบ

(2) Strategy Considerations

- **How do you collect and analyze relevant data and develop information for use in your strategic planning process?**
- How do you consider the following key elements and risks as part of your strategy?
 - Your strategic challenges and strategic advantages
 - Potential changes and disruptions in your regulatory and external environment, including from natural disasters, threats, or other emergencies
 - Innovations and technological changes affecting your programs, services, operations, or markets
 - Potential blind spots in your information and data
 - Potential supply limitations or disruptions
 - Your ability to execute the strategic plan
 - Rapid changes that impact your organization and the potential need for frequent reinvention or transformation

ในการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ สำนักฯ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยการรับฟังเสียงจากผู้ให้บริการ (ลูกค้า) และสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ สำนักหอสมุด วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก สังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี วิเคราะห์ปัจจัยภายใน โครงสร้าง ระบบงาน บุคลากรและสมรรถนะหลัก

(3) Strategic Opportunities and Intelligent Risks

- **How do you identify strategic opportunities and stimulate innovation?**
- How do you decide which strategic opportunities are intelligent risks to pursue?

ในการกำหนดโอกาสเชิงกลยุทธ์และกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรม บุคลากรของสำนักฯ สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกโฉม สำนักฯ วางแนวทางส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมผ่านกิจกรรมการจัดการความรู้ (KM) มีการจัดระบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สามารถสร้างคุณค่าให้แก่กระบวนการทำงาน แนวทาง ผลงาน และความได้เปรียบในการแข่งขันมากขึ้น

(4) Outsourcing and Core Competencies

- How do you decide which key processes will be accomplished by your workforce and which by external suppliers, partners, and collaborators?
- How do those decisions consider your strategic objectives; your core competencies; and the core competencies of potential suppliers, partners, and collaborators?
- How do you determine what future organizational core competencies and work systems you will need?

ผู้นำระดับสูง เป็นผู้ตัดสินใจว่ากระบวนการสำคัญใดจะดำเนินการให้สำเร็จโดยสำนักฯ และกระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยพิจารณาจากระบบงานของสำนักฯ ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน บางกระบวนการจะมอบหมายให้ผู้ส่งมอบเป็นผู้ดำเนินการ บางกระบวนการจะให้คู่ความร่วมมือเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับระบบงานและสมรรถนะหลักของสำนักฯ

b. Strategic Objectives

(1) Key Strategic Objectives

- What are your organization's key strategic objectives and their most important related goals?
- What is your timetable for achieving them?
- What key changes, if any, are planned in your educational programs and services, customers and markets, suppliers and partners, and operations?

ในกระบวนการทบทวนและจัดทำแผนกลยุทธ์จากการพิจารณาเป้าประสงค์ กลยุทธ์ ทั้งนี้ สำนักฯ ได้จัดทำกลยุทธ์ ที่สอดคล้องไปกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย โดยได้กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และมีเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ชัดเจน โดยจำแนกออกเป็นปีการศึกษา ดังตารางที่ปรากฏ

เป้าประสงค์	กลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ (ปีการศึกษา)				
			2023	2024	2025	2026	2027
1.สำนักหอสมุดมีระบบงานที่ได้มาตรฐานทั้งในระดับชาติและนานาชาติ	1.พัฒนาระบบการบริหารจัดการสำนักหอสมุด ให้ได้ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEx (SG 1)	1.1 ผลการดำเนินงานได้คะแนนตามเกณฑ์ EdPEx	EdPEx ≥100	EdPEx ≥150	EdPEx ≥200	EdPEx ≥200	EdPEx ≥300
		1.2 นักศึกษาได้ประสบการณ์ที่ดีและมีความสุข	≥ 4.00	≥ 4.00	≥ 4.00	≥ 4.00	≥ 4.00
		1.3 บุคลากรให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้	≥ 4.00	≥ 4.00	≥ 4.00	≥ 4.00	≥ 4.00
2.สำนักหอสมุดเป็นสถานที่ที่ผู้ใช้เข้ามาแล้วมีความสุขและได้รับประสบการณ์ที่ดี	2.ยกระดับการให้บริการและส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (SG 2)	2.1 จำนวนกิจกรรมที่ได้รับความร่วมมือจากคณะและหน่วยงานต่างๆ (ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย)	≥20	≥20	≥20	≥20	≥20
3.พัฒนาสำนักหอสมุดสู่การเป็นห้องสมุดสีเขียว	3.บริหารจัดการสำนักหอสมุดให้ได้มาตรฐานห้องสมุดสีเขียว (SG4)	3.1 รางวัลห้องสมุดสีเขียว (ระดับชาติ)	-	-	-	1	-
4.มหาวิทยาลัยเป็นที่รู้จักและยอมรับในระดับชาติและนานาชาติ	4.ส่งเสริมการประชาสัมพันธ์และการตลาดเชิงรุก (SG4)	4.1 จำนวนคณะที่ร่วมมือในการสร้างภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย	≥ 12	≥ 12	≥ 12	≥ 12	≥ 12

(2) Considerations

- How do your strategic objectives achieve balance among varying and competing organizational needs?
- How do your strategic objectives
 - address your strategic challenges and leverage your core competencies, strategic advantages, and strategic opportunities?
 - balance short- and longer-term planning horizons; and

- consider and balance the needs of all key stakeholders?

สำนักฯ พิจารณาความสมดุลระหว่างความต้องการขององค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นการใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลัก ความได้เปรียบและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ โดยได้กำหนดยุทธศาสตร์และ เป้าประสงค์ เพื่อนำไปสู่การดำเนินงานที่สามารถบรรลุพันธกิจ และวิสัยทัศน์ของสำนักฯ และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้งนี้ สำนักฯ ต้องทบทวนการกำหนดตัวชี้วัด ความสำเร็จที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์ในปีต่อไป

2.2 Strategy Implementation: How do you implement your strategy?

a. Action Plan Development and Deployment

(1) Action Plans

- How do you develop your action plans?
- What are your key short- and longer-term action plans?
- How do you ensure that they align with your strategic objectives?

ในการจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ สำนักฯ ได้จัดทำแผนงานทั้งระยะสั้น (แผน 1ปี) และระยะยาว (แผน 5ปี) ผู้นำระดับสูงและบุคลากรของสำนักฯ ได้ร่วมกันวิเคราะห์แผนงานและงบประมาณประจำปี เพื่อให้ตอบสนองต่อเป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์และเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ กำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินความก้าวหน้าของแผน การวิเคราะห์ความเสี่ยงในการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ได้วางแผนไว้ มีการจัดทำแผนงานและงบประมาณประจำปี โดยการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ และนำมาวิเคราะห์ในแต่ละปัจจัยที่นำมาประกอบการวางแผน โดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในสำนักฯ โดย ผู้นำระดับสูง สื่อสารเป้าประสงค์ของแผนให้บุคลากรทุกคนรับทราบ เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผนและเสนอแผนทั้งระยะสั้นและแผนระยะยาว

(2) Action Plan Implementation

- How do you deploy your action plans?
- How do you deploy your action plans to your workforce and to key suppliers, partners, and collaborators, as appropriate, to ensure that you achieve your key strategic objectives?
- How do you ensure that you can sustain the key outcomes of your action plans?

ผู้นำระดับสูง ได้ถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติตามผู้ปฏิบัติงานทั้ง 2 ฝ่าย ผู้นำระดับสูง ชี้แจงแนวทางในการดำเนินการตามแผน ผ่านการประชุม กำหนดผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ต่างๆ กำหนดตัวชี้วัดตามภารกิจของงานแต่ละฝ่าย มีการติดตามประเมินผลและรายงานผลการปฏิบัติงาน ตามรอบการประเมินผลปฏิบัติงาน ทุก 6 เดือน และ 1 ปี

(3) Resource Allocation

- How do you ensure that financial and other resources are available to support the achievement of your action plans while you meet current obligations?
- How do you allocate these resources to support the plans? How do you manage the risks associated with the plans to ensure your financial viability?

ผู้นำระดับสูง บริหารทรัพยากรด้านการเงิน โดยทุกปีการศึกษา สำนักฯ จะจัดทำประมาณการรายรับรายจ่าย ขออนุมัติต่อคณะกรรมการพิจารณางบประมาณสายงานสนับสนุน ภายในเดือน พฤษภาคม เพื่อให้มั่นใจว่า มีทรัพยากรทางการเงินพร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการ ผู้นำระดับสูง จะดำเนินการประมาณการรายรับรายจ่ายที่สอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยนำค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานปีที่ผ่านมาเป็นฐานในการวิเคราะห์การจัดสรรให้เพียงพอกับการใช้จ่าย และที่ประชุมกรรมการคณะมีการติดตามความก้าวหน้าของการเบิกจ่ายงบประมาณเป็นรายเดือน/ไตรมาส/ปีเพื่อควบคุมและติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามแผน/กิจกรรม และสถานะทางการเงินของสำนักฯ ได้อย่างต่อเนื่อง

(4) Workforce Plans

- What are your key workforce plans to support your strategic objectives and action plans?
- How do the plans address potential impacts on your workforce members and any potential changes in workforce capability and capacity needs?

สำนักฯ มีแผนพัฒนาบุคลากร โดยกำหนดแนวทางของแผนให้สอดคล้องกับการบรรลุเป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์ของสำนักฯ และของมหาวิทยาลัยรวม 4 ด้าน และมีการกำหนดกลุ่มบุคลากรเป้าหมายและประเด็นที่ต้องการส่งเสริมและพัฒนา ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ผู้นำระดับสูง ได้วิเคราะห์ปัจจัยทั้งระดับองค์กร พันธกิจ และความท้าทายด้านบุคลากรที่สอดคล้องกับสมรรถนะหลักของสำนักฯ ตลอดจนการวิเคราะห์ปัจจัย และสมรรถนะ

ระดับบุคคล และนำไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร มีการรายงานให้บุคลากรทุกท่านรับทราบถึงความเคลื่อนไหวที่เป็นปัจจุบัน

(5) Performance Measures

- What **key performance measures** or **indicators** do you use to track the achievement and **effectiveness** of your **action plans**?
- How do these **action plan measures** or **indicators** reinforce organizational **alignment**?

ในการวัดผลการดำเนินงาน สำนักฯ ได้กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญในระดับตัวชี้วัดกลยุทธ์เพื่อใช้ติดตามและวัดผลสำเร็จและประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และวัดผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามตัวชี้วัด จากการทบทวนผลการปฏิบัติงาน แผนงานและงบประมาณประจำปี 2566 พบว่ายังกำหนดตัวชี้วัดที่ยังไม่สอดคล้องกับเป้าประสงค์ ขาดต่อการติดตามและวัดความสำเร็จ ซึ่งในปีการศึกษา 2567 ผู้อำนวยการได้มอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายทบทวน ตัวชี้วัดในแผนงานและงบประมาณประจำปี ที่เหมาะสม ต่อไป

(6) Performance Projections

- For these **key performance measures** or **indicators**, what are your **performance projections** for your short- and longer-term planning horizons?
- If there are gaps between your projected **performance** and that of your competitors or comparable organizations, how do you address them in your **action plans**?

สำนักฯ ยังไม่มีการคาดการณ์ ผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดที่สำคัญตามกรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว เนื่องจาก สำนักฯ ยังไม่ได้ดำเนินการเปรียบเทียบกับคู่เทียบ

b. Action Plan Modification:

- How do you recognize and respond when circumstances require a shift in **action plans** and rapid execution of new plans?

สำนักฯ ไม่มีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการกระชั้นหัน

Category 3: Customers

3.1 Customer Expectations: How do you listen to your students and other customers, and determine programs and services to meet their needs?

a. Listening to Students and Other Customers

(1) Current Students and Other Customers

-How do you listen to, interact with, and observe students and other customers to obtain actionable information?

-How do your listening methods vary for different student groups, other customer groups, or market segments?

-How do your listening methods vary across the stages of students' and other customers' relationships with you?

-How do you seek immediate and actionable feedback from students and other customers on the quality of educational programs and services, student and other customer support, and transactions?

สำนักฯ มีกระบวนการในการรับฟังเสียงจากผู้ให้บริการ (ลูกค้า) เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) และนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนางานบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) และสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ ต่อไป โดยมีกระบวนการที่กำหนดไว้ดังนี้ 1) กำหนดกลุ่มผู้ให้บริการ (ลูกค้า) ไว้อย่างชัดเจน เพื่อจัดบริการให้เหมาะกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม 2) กำหนดช่องทาง และผู้รับผิดชอบ 3) รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล 4) พัฒนาและปรับปรุงบริการ และกระบวนการดำเนินงาน 5) ทบทวนกระบวนการและช่องทางการรับฟังเสียงของผู้ให้บริการ

ช่องทางในการรับฟังเสียงจากผู้ให้บริการ (ลูกค้า) ประกอบด้วย จุดเคาน์เตอร์บริการ, โทรศัพท์, E-mail, Line, Facebook, Feedback form, และ แบบประเมินความพึงพอใจ โดยได้แยกประเภทเสียงของลูกค้าที่ได้รับออกเป็น 3 ประเภท 1) คำชม 2) ข้อเสนอแนะ 3) ขอร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ให้บริการ (ลูกค้า) ทราบผลการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และขอร้องเรียน ผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด ที่เมนู Voice from Customer

สำนักฯ เปิดรับฟังเสียงจากผู้ให้บริการ (ลูกค้า) ตลอดเวลาในทุกช่องทาง ยกเว้นแบบประเมินความพึงพอใจที่จะทำปีละ 1 ครั้ง กรณีที่เป็นข้อเสนอแนะหรือขอร้องเรียนที่เป็นเรื่องเร่งด่วน สำนักฯ จะรีบดำเนินการทันที และแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบผล หากรู้ตัวตนผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ ผลที่ได้ สำนักฯ จะนำไปปรับปรุงและพัฒนางานให้สนองตอบความต้องการของผู้ใช้ต่อไป

ตาราง 3.1 การจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และความต้องการของผู้ใช้บริการ (ลูกค้า)

เรื่อง	สิ่งที่ดำเนินการ
1. ผู้ใช้บริการแนะนำให้ห้องสมุดจัดหาทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ เช่น Turnitin (AI writing detection), ฐานข้อมูลออนไลน์ (Online databases), หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Books), วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (Online Journals), บทความอิเล็กทรอนิกส์ (E-Articles), วิทยานิพนธ์อิเล็กทรอนิกส์/งานวิจัย (E-Thesis/Research paper) เป็นต้น	จากข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับทรัพยากรสารสนเทศ สำนักฯ ได้ดำเนินการดังนี้ 1) สำนักฯ ได้จัดสรรงบประมาณสำหรับการจัดหาโปรแกรมหรือระบบที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของอาจารย์และนักศึกษา เช่น Turnitin AI writing detection(เป็นต้น 2) ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการทราบถึงช่องทางต่างๆ ในการร้องขอให้จัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้ามาให้บริการในห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น 3) ปรับแผนประชาสัมพันธ์งานส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้บริการรู้เกี่ยวกับบริการ และทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการในห้องสมุด และรู้วิธีการใช้งาน 4) ปรับช่องทางการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ในเว็บไซต์ห้องสมุดใหม่ เพื่อสะดวกต่อการใช้งานของผู้บริการ
2. ผู้ใช้บริการต้องการให้ห้องสมุดจัดพื้นที่มุมผ่อนคลายที่มีที่นั่งแบบกลุ่ม โซฟาสำหรับนั่งพักผ่อน เพิ่มขึ้นจากเดิม	จากข้อเสนอแนะของผู้บริการจำนวนมาก ที่ต้องการใช้พื้นที่ในการทำงาน หรือพักผ่อนภายในห้องสมุด สำนักฯ ได้ดำเนินการโดยการประสาน งานกับฝ่ายอาคารสถานที่ สำนักรองอธิการบดีฝ่ายบริหาร ให้จัดหาโซฟาเข้ามาเพิ่มขึ้นที่มุมผ่อนคลาย (Relax zone) บริเวณชั้นที่ 1 วิทยาเขตหัวหมาก และบริเวณชั้นที่ 3 ชั้น 4 และชั้น 5 ของวิทยาเขตสุวรรณภูมิ (ดูที่ https://library.au.edu/places-to-study.html)
3. ต้องการให้เพิ่มเต้ารับสำหรับการชาร์ตไฟเครื่องใช้ไฟฟ้า เช่น คอมพิวเตอร์พกพา แท็บเล็ต โทรศัพท์มือถือ ตามบริเวณต่างๆ ของห้องสมุด	จากข้อเสนอแนะของผู้บริการที่ต้องการให้เพิ่มเต้ารับสำหรับการชาร์ตไฟเครื่องใช้ไฟฟ้าตามจุดต่างๆ ต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์พกพา แท็บเล็ต โทรศัพท์มือถือ เพื่อใช้ในการทำงานวิจัย ศึกษาค้นคว้าข้อมูล และเพื่อการสนทนากันของนักศึกษา สำนักฯได้ประสานงานกับฝ่ายปฏิบัติการและบำรุงรักษา เพื่อตรวจสอบจุดเต้ารับไฟฟ้าทั้ง 5 ชั้นของห้องสมุด ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และมีบริการให้ยืมปลั๊กไฟพ่วงสำหรับนักศึกษาที่ต้องการใช้กับอุปกรณ์ต่างๆ เพิ่มเติม

(2) Potential Customers

-How do you listen to potential customers to obtain actionable data and information?

-How do you listen to former, competitors', and other potential customers to obtain actionable information on your services, customer support, and transactions, as appropriate?

สำนักฯ มีช่องทางการรับฟังเสียงจากผู้ให้บริการ (ลูกค้า) ทุกประเภท ที่หน้าเว็บไซต์ของห้องสมุด และสำหรับผู้ให้บริการ (ลูกค้า) ที่เป็นศิษย์เก่า สำนักฯ ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากสมาคมศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในการประชาสัมพันธ์บริการของห้องสมุดที่มีให้กับศิษย์เก่า แต่ทั้งนี้ สำนักฯ ยังไม่มีข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนจากลูกค้ากลุ่มบุคคลทั่วไปที่อาจจะเป็นลูกค้าของเราในอนาคต

b. Customer Segmentation, and Service Offerings

(1) Customer Segmentation

- ***How do you determine your customer groups and market segments?***
- *How do you*
 - *use information on customers, markets, and service offerings to identify current and anticipate future customer groups and market segments; and*
 - *determine which customer groups and market segments to emphasize and pursue for growth*

สำนักฯ ได้กำหนดกลุ่มลูกค้าไว้อย่างชัดเจน เพื่อจัดบริการให้เหมาะกับผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) แต่ละกลุ่ม

ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	บริการของสำนักหอสมุด												
	Access	Circulation Service	Book Delivery Service (Inter Campus)	Book Suggestion Service	Library Instruction	Plagiarism Checking Service	Reference Writing and Bibliography Service	Research Help	Digital Repository Service	Printing	Computing Services	Wi Fi Services	Inter Library loan
นักศึกษาปริญญาตรี	√	√	√	√	√	√	X	X	√	√	√	√	√
นักศึกษามหาบัณฑิตศึกษา	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
บุคลากรสายวิชาการ	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
บุคลากรสายสนับสนุน	X	√	√	√	√	X	X	X	√	√	√	√	√
ผู้บริหาร	√	√	√	√	√	√	√	√	√	X	X	X	√
ศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไป	X	√	√	X	X	X	X	X	√	√	X	X	X

(2) Service Offerings

- **How do you determine service offerings?**
- **How do you**
 - *determine customer and market needs, requirements, and expectations for service offerings;*
 - *identify and adapt service offerings to meet the requirements and exceed the expectations of your customer groups and market segments;* and
 - *identify and adapt service offerings to enter new markets, attract customers, and create opportunities to expand relationships with current customers, as appropriate?*

สำนักฯ มีการสำรวจความพึงพอใจ และสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) รวมทั้งข้อมูลที่ได้จากกระบวนการพึงเลี้ยงของผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) ผ่านช่องทางต่างๆ นำข้อมูลมาวิเคราะห์และจัดบริการให้เหมาะสมกับผู้ให้บริการ (ลูกค้า) และจากการทำแบบประเมินความพึงพอใจ และได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ (ลูกค้า) เกี่ยวกับการขอให้เพิ่มการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์สำนักฯ มากขึ้น ทำให้ทราบว่าผู้ให้บริการ (ลูกค้า) โดยเฉพาะผู้ให้บริการกลุ่มนักศึกษาบัณฑิตศึกษา ยังไม่รู้วิธีการค้น หรือเข้าถึงทรัพยากรเหล่านั้น สำนักฯ จึงได้มีการปรับช่องทางการสืบค้นสารสนเทศที่หน้าเว็บไซต์ห้องสมุดใหม่ และประสานงานกับคณะเพื่อเข้าไปทำกิจกรรม Library Instruction เพื่อแนะนำวิธีการสืบค้นสารสนเทศจากห้องสมุด

นอกจากนี้ สำนักฯ ได้ประสานงานกับคณะในการเข้าร่วมกิจกรรมของคณะ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับอาจารย์ผู้สอนและนักศึกษา และทำให้รู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ (ลูกค้า)

3.2 Customer Engagement: How do you build relationships and enhance the customer experience?

a. Customer Experience

(1) Relationship Management

- **How do you build and manage customer relationships?**
- **How do you**
 - *build a more customer-focused organizational culture,*
 - *manage and enhance your brand, and*
 - *meet customers' requirements and exceed their expectations in each stage of their relationship with you?*

สำนักฯ มีวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ (ลูกค้า) อย่างต่อเนื่อง โดยผู้บริหารระดับสูงจะถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ซึ่งการดำเนินงานของสำนักฯ จะคำนึงถึง

ผู้ให้บริการ (ลูกค้า) เป็นหลัก โดยมีกรอบการดำเนินงานตาม วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร รับฟังความต้องการของผู้ให้บริการด้วยความใส่ใจ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรกับผู้ให้บริการ รวมถึงให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และให้ความเสมอภาคกับผู้ให้บริการ (ลูกค้า) ทุกกลุ่ม มุ่งมั่นในการส่งมอบการบริการให้ถึงมือผู้ให้บริการ (ลูกค้า) ภายใน 24 ชั่วโมง ทันต่อความต้องการ ด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง จนได้รับคำชมจากผู้ให้บริการ (ลูกค้า) เสมอมา อย่างเช่นการสร้างไลน์กลุ่ม สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาที่ใช้บริการ Study Room ที่ชั้น 4 ห้องสมุดวิทยาเขตหัวหมาก ทำให้สามารถให้บริการ และแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ในเวลารวดเร็ว

(2) Customer Access and Support

- **How do you enable customers to seek information and obtain support?**
- *How do your processes or mechanisms vary for different customer groups or market segments, as appropriate?*
- *How do you*
 - *determine your customers' key support requirements and expectations, and*
 - *deploy these requirements to all people and processes involved in customer support?*

การเข้าถึงสารสนเทศและการสนับสนุน ผู้ให้บริการ (ลูกค้า) สามารถเข้าถึงได้หลากหลายวิธี จากเดิมที่ต้องเข้ามาที่ห้องสมุด คือเข้ามาใช้บริการที่ห้องสมุด ทั้ง 2 วิทยาเขต ซึ่งสารสนเทศและการสนับสนุนนั้น สำนักฯ ได้วิเคราะห์และจัดเป็นผลิตภัณฑ์และบริการที่สำคัญ ให้กับผู้ให้บริการ (ลูกค้า) แต่ละกลุ่มตามลักษณะการให้บริการ ดังนี้ 1) บริการสารสนเทศและการสืบค้นสารสนเทศ 2) บริการพื้นที่การเรียนรู้และสิ่งอำนวยความสะดวก 3) บริการให้ความรู้และการฝึกอบรม 4) บริการงานศูนย์สารสนเทศ ด้วยการสื่อสารผ่านช่องทางที่เหมาะสมตามกลุ่มลูกค้า พร้อมทั้งได้กำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน

ผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ข้อสารสนเทศ	แบบประเมินความพึงพอใจ	สื่อสารโดยตรง ณ จุดบริการ	สื่อสารทางออนไลน์	ผู้รับผิดชอบ
นักศึกษาปริญญาตรี	1. บริการสารสนเทศและการสืบค้นสารสนเทศ 2. บริการพื้นที่การเรียนรู้และสิ่งอำนวยความสะดวก 3. บริการให้ความรู้และการฝึกอบรม 4. บริการงานศูนย์สารสนเทศ	✓	✓	✓	- ฝ่ายบริการฯ - ฝ่ายจัดการทรัพยากรฯ

นักศึกษาบัณฑิตศึกษา	1. บริการสารสนเทศและการสืบค้นสารสนเทศ 2. บริการพื้นที่การเรียนรู้และสิ่งอำนวยความสะดวก 3. บริการให้ความรู้และการฝึกอบรม 4. บริการงานศูนย์สารสนเทศ	✓	✓	✓	- ฝ่ายบริการฯ - ฝ่ายจัดการทรัพยากรฯ
บุคลากรสายวิชาการ	1. บริการสารสนเทศและการสืบค้นสารสนเทศ 2. บริการพื้นที่การเรียนรู้และสิ่งอำนวยความสะดวก 3. บริการให้ความรู้และการฝึกอบรม 4. บริการงานศูนย์สารสนเทศ	✓	✓	✓	- ฝ่ายบริการฯ - ฝ่ายจัดการทรัพยากรฯ
บุคลากรสายสนับสนุน	1. บริการสารสนเทศและการสืบค้นสารสนเทศ 2. บริการงานศูนย์สารสนเทศ	✓	✓	✓	- ฝ่ายบริการฯ - ฝ่ายจัดการทรัพยากรฯ
ผู้บริหาร	1. บริการสารสนเทศและการสืบค้นสารสนเทศ 2. บริการงานศูนย์สารสนเทศ	✓	✓	✓	- ฝ่ายบริการฯ - ฝ่ายจัดการทรัพยากรฯ
ศิษย์เก่าและบุคคลทั่วไป	1. บริการสารสนเทศและการสืบค้นสารสนเทศ 2. บริการงานศูนย์สารสนเทศ	-	✓	✓	- ฝ่ายบริการฯ - ฝ่ายจัดการทรัพยากรฯ

(3) Complaint Management

- **How do you manage customer complaints?**
- **How do you resolve complaints promptly and effectively and recover your customers' confidence?**
- **How do you analyze complaints and use this information to make the necessary changes to prevent future complaints?**

สำนักฯ ได้มอบหมายผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนในการตรวจสอบเสียงจากผู้ให้บริการ (ลูกค้า) ในแต่ละช่องทาง ข้อมูลที่เป็นเรื่องเร่งด่วน ผู้รับผิดชอบจะรายงานผู้บังคับบัญชาตามสายงาน และจะร่วมปรึกษารื้อกับผู้บริหารของสำนักฯ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง และดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ สำหรับหัวข้อที่ไม่เร่งด่วน สำนักฯ จะรวบรวมข้อมูลไว้เพื่อนำมาทบทวนพิจารณาดำเนินการในการจัดทำ แผนกลยุทธ์ และแผน 1 ปี

ข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2566 พอสรุปเป็นประเด็นหลักๆ ในแต่ละด้าน ดังนี้

3.1 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ

- 1) ต้องการฐานข้อมูลออนไลน์ใหม่ๆ
- 2) ต้องการให้มหาวิทยาลัยมีระบบการตรวจจับการคัดลอกวรรณกรรมที่เขียนด้วย AI (Turnitin's AI

checking)

3.2 ด้านการบริการ

- 1) ควรมีการอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเกี่ยวกับวิธีการใช้ฐานข้อมูล หรือ คู่มือการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ต่างๆ
- 2) อยากให้ห้องสมุดขยายเวลาเปิดทำการห้องสมุดออกไป เช่น เปิดทำการถึงเวลา 21.00-22.00 น. หรือ ตลอด 24 ชั่วโมง และเปิดเสาร์-อาทิตย์ในช่วงที่มีการสอบ เป็นต้น
- 3) ต้องการให้ดูแลความสงบ เรียบร้อยในการใช้ห้องสมุดของกลุ่มนักศึกษาต่างชาติที่เป็นนักศึกษาจาก ประเทศจีน

3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1) อยากให้เพิ่มจำนวนโซฟาให้มากขึ้น และขยายพื้นที่นั่งอ่านให้สะดวกสบายมากขึ้น
- 2) ต้องการอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใหม่ๆ และทันสมัยกว่าเดิม
- 3) ต้องการให้เพิ่มเต้ารับสำหรับการชาร์ตไฟเครื่องใช้ไฟฟ้าตามจุดต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์พกพา แท็บเล็ต โทรศัพท์มือถือ

3.4 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด

- 1) อยากให้ปรับปรุงระบบการยืม-คืนหนังสือ

3.5 ด้านบุคลากรห้องสมุด

- 1) เจ้าหน้าที่ห้องสมุดควรพัฒนาการสื่อสารภาษาอังกฤษกับนักศึกษาต่างชาติให้ดียิ่งขึ้นกว่านี้

3.6 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ)

- 1) อยากให้ประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่า มหาวิทยาลัยมีข้อมูล ข่าวสารอะไรบ้าง และแนวทางในอนาคตเป็นอย่างไร

(4) Fair Treatment

- *How do your customer experience processes promote and ensure fair treatment for different customer groups, and market segments?*

สำนักฯ ได้กำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของงานบริการไว้คือ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนั้น สำนักฯ จะให้บริการแก่ผู้ให้บริการ (ลูกค้า) ทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ โดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ ภาวะทางร่างกาย หรือสถานะทางสังคม ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามสิทธิของการเป็นสมาชิกห้องสมุด

b. Determination of Customer Satisfaction, Dissatisfaction, and Engagement

- *How do you determine customer satisfaction, dissatisfaction, and engagement?*
- *How do your determination methods differ among your customer groups and market segments, as appropriate?*
- *How do you take action on the results of satisfaction, dissatisfaction, and engagement determination methods?*
- *How do you obtain information on customers' satisfaction with your organization relative to competitors and other organizations providing similar services?*

ทุกปีการศึกษา สำนักฯ ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ด้วยวิธีการการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2566

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด

ผลการสำรวจพบว่า โดยภาพรวมจากการให้บริการผู้ให้บริการห้องสมุด 6 ด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.98 หรือมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อจำแนกตามด้านพบว่า ในทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมาก หากพิจารณาตามค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ ด้านบุคลากรห้องสมุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่ 4.08

รองลงมาคือ ด้านบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับที่ 4.03 ด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ค่าเฉลี่ยที่ 3.99 ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ค่าเฉลี่ยที่ 3.92 และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ค่าเฉลี่ยที่ 3.85 ตามลำดับ

ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด

การสำรวจโดยภาพรวมความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดทั้ง 6 ด้าน ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ร้อยละ 5.48 และเมื่อจำแนกตามด้านพบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 6.30 จำนวน 31 คน ด้านบริการ ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.70 จำนวน 13 คน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 10.60 จำนวน 52 คน ด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 3.50 จำนวน 17 คน ด้านบุคลากรห้องสมุด ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 4.30 จำนวน 21 คน และด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย (ศูนย์สารสนเทศ) ไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 5.50 จำนวน 27 คน

ความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุด

การสำรวจโดยภาพรวมด้านความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อสำนักหอสมุดในครั้งนี้ ใช้ประเด็นคำถามด้านทัศนคติ 5 ประเด็น ที่จะสะท้อนถึงความผูกพันของผู้ใช้บริการห้องสมุดที่มีต่อสำนักหอสมุด ผลการสำรวจพบว่า ผู้ใช้บริการห้องสมุดมีความผูกพันต่อสำนักหอสมุด ร้อยละ 85.24 และเมื่อจำแนกตามประเด็นคำถามได้ ดังนี้ ท่านรู้สึกภูมิใจที่มาใช้บริการของสำนักหอสมุด คิดเป็นร้อยละ 86.50 จำนวน 423 คน ท่านมักจะพูดถึงสำนักหอสมุดในทางที่ดีให้คนอื่นฟังเสมอ คิดเป็นร้อยละ 88.50 จำนวน 433 คน ท่านจะช่วยแนะนำหรือบอกต่อให้ผู้อื่นมาใช้บริการของสำนักหอสมุด คิดเป็นร้อยละ 87.30 จำนวน 427 คน ท่านพร้อมชี้แจงและอธิบาย ถ้าหากสำนักหอสมุดถูกเข้าใจผิดจากบุคคลอื่น คิดเป็นร้อยละ 84.30 จำนวน 412 คน ท่านยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรมของสำนักหอสมุด คิดเป็นร้อยละ 79.60 จำนวน 389 คน

Category 4: Measurement, Analysis, and Knowledge Management

4.1 Measurement, Analysis, Review, and Improvement of Organizational Performance: How do you measure, analyze, review, and improve organizational performance?

a. Performance Measurement

(1) Performance Measures:

สำนักฯ มีระบบการวัดผลการดำเนินงาน ด้วยการพิจารณาจากผลการดำเนินงานโดยรวม ทั้งจากเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานทั้งในแผนกลยุทธ์ และแผนยุทธศาสตร์และแผนงานและงบประมาณประจำปี ASAP (Actions Plans for Strengthening Administrative Unit's Performance) ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน ซึ่งในปีการศึกษา 2566 ประกอบไปด้วยงานที่ครอบคลุมภารกิจ รวมทั้งพิจารณาจากสถิติในผลการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากร และสถิติการให้บริการต่อผู้ใช้บริการที่ฝ่ายบริการและส่งเสริมการเรียนรู้ได้จัดเก็บไว้บนพื้นที่เก็บข้อมูลระบบคลาวด์ ซึ่งผู้บริหารของสำนักฯ สามารถเข้าไปตรวจสอบได้ตลอดเวลา

ตัววัดผลการดำเนินการ โดยในปีการศึกษา 2566 ประกอบไปด้วยงานที่ครอบคลุมภารกิจ และโครงการตามแผนกลยุทธ์ ดังปรากฏรายละเอียดในตารางที่ 4.1-1

ตารางที่ 4.1-1 ตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ

งาน/โครงการ	ตัวบ่งชี้ความสำเร็จ (ตัวชี้วัด)	ความถี่ ในการติดตาม	ผลลัพธ์ (หมวด 7)
1. งานเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์ สำนักงาน	1. ร้อยละของวัสดุอุปกรณ์สำนักงานตรงกับภารกิจของ สำนักหอสมุด	รายปี	ตารางที่ 7.5-1
	2. งบประมาณการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน	รายปี	ตารางที่ 7.5-1
2. งานประกันคุณภาพ	ส่งงานตามกรอบเวลาที่สำนักงานนโยบาย แผน และการ ประกันคุณภาพกำหนด	รายปี	ตรงตามเวลา ที่กำหนด
3. งานจัดทำแผน สำนักหอสมุด	ส่งแผนตามกรอบเวลาที่สำนักงานบริหารการเงิน และ สำนักงานนโยบาย แผน และการประกันคุณภาพกำหนด	รายปี	ตรงตามเวลา ที่กำหนด
4. งานพัฒนาและจัดระบบ ทรัพยากรสารสนเทศ	1. ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามา ตรงและทันกับความต้องการของผู้ใช้	รายปี	ตารางที่ 7.1-1
	2. ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามา ได้รับการจัดระบบและบันทึกลงระบบการจัดทำรายการ (Cataloging Module) ทุกรายการก่อนนำออกให้บริการ	รายเดือน	ตารางที่ 7.1-1
	3. ร้อยละของข้อมูล องค์ความรู้และภูมิปัญญาของ คณาจารย์ นักศึกษา นักวิชาการและนักวิจัยของ มหาวิทยาลัยได้รับการบันทึกและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ใน AU-IR ทุกรายการ	รายเดือน	ตารางที่ 7.1-1
	4. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศ	รายปี	ตารางที่ 7.1-1

	5. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้ข้อมูลองค์ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักศึกษานักวิชาการและนักวิจัย	รายปี	ตารางที่ 7.1-1
5. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุดและดิจิทัล	1. ร้อยละของข้อมูล ข่าวสาร เอกสาร และทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดที่ได้รับการจัดเก็บเข้าระบบสามารถเข้าถึงและสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้ด้วยตนเองโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่	รายเดือน	100%
	2. จำนวนของเว็บไซต์ที่ได้รับการปรับปรุงเนื้อหา (Content) ให้เป็นปัจจุบัน (Update)	รายเดือน	8 เว็บไซต์
	3. จำนวนเงินการเบิกจ่ายค่าดูแลและบำรุงรักษาเป็นไปตามสัญญา	รายปี	ตารางที่ 7.1-4
	4. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบห้องสมุดอัตโนมัติและระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	รายปี	ตารางที่ 7.1-1
6. งานส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการเรียนรู้	1. ร้อยละของการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศลดลงจากเดิม	รายปี	66.95%
	2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการเรียนรู้	รายปี	ตารางที่ 7.2-1
7. งานบริการสารสนเทศ หอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์	1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการสารสนเทศ หอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์	รายปี	ตารางที่ 7.2-1
	2. ร้อยละของจำนวนเงินค่าปรับถูกต้องตามที่ปรับจริง	รายเดือน	
8. งานศูนย์สารสนเทศ	ร้อยละของข้อมูล ข่าวสาร กิจกรรมของมหาวิทยาลัยที่ได้รับการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ถูกต้อง	รายเดือน	ตารางที่ 7.1-1
9. งานซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์	ความพร้อมของอุปกรณ์ในการใช้งาน	รายปี	
10. โครงการซื้อกล้องถ่ายรูปทดแทนตัวเก่าที่ชำรุด	มีกล้องถ่ายรูปพร้อมใช้งาน	รายปี	100%
11. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะ “เทคโนโลยีดิจิทัล” สำหรับบุคลากรสำนักหอสมุด	1. มีการประเมินความรู้ ความสามารถ ทักษะก่อนและหลังการฝึกอบรม	ราย 6 เดือน	
	2. ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมที่มีต่อการพัฒนาทักษะ “เทคโนโลยีดิจิทัล”	รายปี	N/A
12. โครงการการจัดการความรู้...สู่ชุมชนนักปฏิบัติ	1. จำนวนเรื่องขององค์ความรู้หรือภูมิปัญญาที่นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	ราย 6 เดือน	2 เรื่อง
	2. จำนวนครั้งของการประชุมเชิงปฏิบัติการหรือการจัดประชุมร่วมกันเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้	ราย 6 เดือน	2 เรื่อง

	3. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรสำนักหอสมุด ที่มีต่อโครงการการจัดการความรู้...สู่ชุมชนนักปฏิบัติ	รายปี	4.00
13. โครงการประชาสัมพันธ์เชิงรุก	จำนวนคณะร่วมมือในการสร้างภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย	ราย 6 เดือน	12 คณะ
14. โครงการ Library Go Green	1. ร้อยละของกระบวนการทำงานและระบบงานที่ส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม	ราย 6 เดือน	100%
	2. ร้อยละของบุคลากรของสำนักฯ และผู้ใช้บริการที่ได้เข้ารับการอบรมตระหนักรู้ในการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม	ราย 6 เดือน	35.29%
15. โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต	1. จำนวนของกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้	ราย 6 เดือน	17 กิจกรรม
	2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้	รายปี	ตารางที่ 7.1-1

(2) Comparative Data

- How do you select comparative data and information to support fact-based decision making?

ตามที่ได้กล่าวในโครงร่างองค์กรว่า การที่จะเปรียบเทียบข้อมูลกับหน่วยงานหรือองค์กรใด จะต้องทำข้อตกลงร่วมกัน (MOU) ซึ่งทั้งนี้สำนักฯได้ประชุมคณะกรรมการบริหารฯ เพื่อพิจารณาแนวทางในการหาคู่เทียบ ซึ่งพิจารณาจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐบาลและเอกชน ขนาดใกล้เคียงกัน และมีพันธกิจ และหลักสูตรการเรียนการสอนที่เหมือนกัน และเมื่อมีสรรหาห้องสมุดคู่เทียบได้แล้ว จะเชิญห้องสมุดนั้นทำข้อตกลงร่วมกัน (MOU) และกำหนดไว้ในโครงร่างองค์กรต่อไป

b. Performance Analysis and Review, and Improvement

(1) How do you analyze and review your organization's performance and capabilities?

- How do you use your key organizational performance measures, as well as comparative data, in these reviews?
- What analyses do you perform to support these reviews and the validity of your findings?
- How do your organization and its senior leaders use these reviews to

- assess organizational success, competitive performance, core competencies, financial health, and progress on achieving your strategic objectives and action plans; and
 - respond rapidly to changing organizational needs and challenges in your operating environment?
- How do you project your organization's future performance?
 - How do you use findings from performance reviews and key comparative and competitive data in your projections?

สำนักฯ มีกระบวนการในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ด้วยการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จทั้งในแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2566 (1 มิถุนายน 2566 - พฤษภาคม 2567) และติดตาม จัดเก็บสถิติผลการดำเนินงานเป็นรายเดือน ราย 6 เดือน และรายปี เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน โดยการบันทึกรายงานความคืบหน้า ปัญหา อุปสรรคเข้าสู่ระบบ E-Budget ของมหาวิทยาลัย และสรุปผลการดำเนินงานในรูปแบบของรายงานประจำปีสำนักหอสมุด ปีการศึกษา 2566 รวมทั้งการสังเกตพฤติกรรมในการใช้ห้องสมุดที่เปลี่ยนไปของผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) เพื่อประกอบการตัดสินใจเพื่อพิจารณาออกแบบบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งผู้ใช้ในปัจจุบันและผู้ใช้บริการในอนาคต

1. มีการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้บริการด้านต่างๆ ของสำนักฯ (ครอบคลุมภารกิจหลัก) โดยนำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะในแต่ละด้านมาปรับปรุงการดำเนินงาน และมีการติดตามข้อเรียกร้องของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ดูที่: <http://library.au.edu/voicehome.html>

2. มีการดำเนินงานตามวงจร PDCA ติดตามและเก็บสถิติผลการดำเนินงานของสำนักฯ ในทุกด้าน และนำมาเปรียบเทียบกับย้อนหลัง 3 ปี เพื่อประเมินผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ ดูที่: <https://library.au.edu/about-us-h/facts-and-figures/library-information-assumption-university-3-year-2022-2024.html>

สำนักฯ มีการทบทวนการดำเนินงาน โดยผู้บริหารของสำนักฯ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ และหัวหน้าฝ่าย จะทบทวนแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ เพื่อประเมินผลและวิเคราะห์ตัวชี้วัดความสำเร็จ โดยทบทวนการดำเนินงานที่ส่งผลต่อเป้าหมาย ตัววัด หากมีตัววัดที่ผลการดำเนินงานไม่สอดคล้องกับเป้าหมาย โดยแจ้งให้ผู้รับผิดชอบทราบ เพื่อทบทวนและปรับตัววัด หรือปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับสถานการณ์

(2) How do you use the findings from your performance reviews to identify priorities for continuous improvement and opportunities for innovation?

สำนักฯ มีวิธีการนำผลการดำเนินงานมาทบทวนและใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยมีกระบวนการต่อไปนี้

1) การทำทบทวนประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของสำนักฯ โดยคณะกรรมการบริหารฯ ซึ่งจะนำการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานในหมวด 4.1(ข) และการรับฟังความต้องการและนำข้อเสนอแนะ ของลูกค้า ในหมวด 3.1 มาเป็นแนวทางเพื่อการวิเคราะห์สิ่งที่ต้องดำเนินงานและปรับปรุง

2) พิจารณาโอกาส และความท้าทาย ร่วมกับศักยภาพและขีดความสามารถในการทำงานของสำนักฯ ภายใต้ ทรัพยากรและข้อจำกัดที่มี เพื่อกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงและผลักดันให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3) จัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงตามประเด็นที่ส่งเสริมการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ

4) จัดทำแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

5) ถ่ายทอดสู่ระดับปฏิบัติการ โดยจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ให้มีโครงการ/กิจกรรมครอบคลุมในส่วนที่ เกี่ยวข้อง

6) วัดประเมินผล และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

4.2 Information and Knowledge Management: How do you manage your information and your organizational knowledge assets?

a. Data and Information

สำนักฯ มีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศทั้งในรูปแบบดิจิทัลและรูปแบบอื่นๆ โดยการนำเทคโนโลยี สารสนเทศ ทั้งระบบฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ ทั้งด้านการบริหารจัดการ และการบริการ มีการจัดเก็บผลการปฏิบัติงานของสำนักฯ เมื่อมีการเรียกใช้ข้อมูลและ สารสนเทศได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ ทันเวลาต่อความต้องการ และมีความปลอดภัยในการเข้าใช้ระบบ ด้วย การใส่รหัสผ่านเพื่อการยืนยันตัวตนบุคคล (Authentication) ในการเข้าถึงข้อมูล

(1) Quality

- **How do you verify and ensure the quality of organizational data and information?**
- How do you manage digital and other data and information to ensure their accuracy and validity, integrity and reliability, and currency?

สำนักฯ มีระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพข้อมูล และสารสนเทศในการดำเนินงานของทุกฝ่ายและ ครอบคลุมทุกภารกิจ โดยได้กำหนดผู้รับผิดชอบและวิธีตรวจสอบในแต่ละระบบเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ สมบูรณ์เป็นปัจจุบัน และคงสภาพระยะยาว เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในการบริหารจัดการงาน และปรับปรุงการให้บริการต่อไป

สำนักฯ มีระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และการบริการผู้ใช้ ที่เป็นมาตรฐานสากลที่ยอมรับในวงการห้องสมุด ได้แก่ 1) ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB ที่ใช้ในการจัดการข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ และ 2) ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU-IR) ซึ่งเป็นฐานข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บ รวบรวม สงวนรักษา และเผยแพร่องค์ความรู้ และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้จัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศไว้บนพื้นที่ผ่านระบบคลาวด์ ที่สามารถเรียกดูข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ดังปรากฏรายละเอียดในตารางที่ 4.2-1

ตารางที่ 4.2-1 แสดงคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ

ปัจจัยด้านคุณภาพ	วิธีการทวนสอบคุณภาพของข้อมูลและสารสนเทศ
1) ความถูกต้อง	- บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบด้วยรูปแบบที่เป็นมาตรฐานสากล 1. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB ประกอบด้วย 7 โมดูล ได้แก่ 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 (RTReport Module) 1.1 ลงรายการทางบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศตามหลักการลงรายการมาตรฐาน MARC 21 (Cataloging Module) 1.2 การจัดแบ่งหมวดหมู่หนังสือแบบทศนิยมดิวอี้ (Dewey Decimal Classification; DDC) เป็นระบบการจัดหมู่ที่ยอมรับในวงการห้องสมุด 1.3 การกำหนดหัวเรื่องตามคู่มือมาตรฐานสากล คือ LC Subject heading ของหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Library of Congress Classification: LC) และคณะทำงานกลุ่มวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 2. ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU-IR) - เป็นระบบที่พัฒนาด้วยโปรแกรม Dspace ที่นำมาใช้ในการจัดการคลังเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีความยืดหยุ่น ซึ่งสามารถจัดเก็บเอกสารและเผยแพร่สารสนเทศดิจิทัลของสำนักฯ 2.1 จัดเก็บข้อมูล สารสนเทศตามมาตรฐานสำหรับการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลของ Dublin Core Metadata ประกอบด้วย 15 หน่วยข้อมูลย่อย 2.2 กำหนดหัวเรื่องตามคู่มือมาตรฐานสากล คือ LC Subject heading ของหอสมุดรัฐสภาอเมริกัน (Library of Congress Classification: LC) และคณะทำงานกลุ่มวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
2) ความน่าเชื่อถือ	กำหนดผู้รับผิดชอบที่มีความชำนาญในการทำงาน และตรวจสอบข้อมูล สารสนเทศให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
3) ความคงสภาพ	การสำรองข้อมูล (Backup) ของระบบ และรายงานการใช้พื้นที่การจัดเก็บข้อมูล (Storage) ประจำทุกเดือนโดยสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS)

4) ความเป็นปัจจุบัน	มีกำหนดระยะเวลา และผู้รับผิดชอบในขั้นตอนการส่งต่อข้อมูล เมื่อมีการเพิ่มหรือปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศไปยังผู้เผยแพร่ข้อมูลในช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ 1. EBSCO Discovery Service (EDS) เป็นฐานข้อมูลที่สืบค้นข้อมูลโดยใช้ Single search เป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการสืบค้นสารสนเทศ ที่มีการนำข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศใหม่เข้าระบบประจำทุก 2 สัปดาห์ และทรัพยากรสารสนเทศทั้งหมดประจำเดือน 2. บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ห้องสมุด ที่ลิงก์: https://aulibrary.au.edu/elib/ ที่สามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชม. 3. บริการสืบค้นคลังข้อมูลปัญญามหาวิทยาลัย ที่สามารถใช้งานร่วมกัน แบ่งปันเนื้อหาได้ทุกประเภท ทุกที่ ทุกเวลาผ่านเว็บไซต์ที่ลิงก์: https://repository.au.edu/home
---------------------	--

(2) Availability

- **How do you ensure the availability of organizational data and information?**
- How do you make needed data and information available in a user-friendly format and timely manner to your workforce, suppliers, partners, collaborators, students, and other customers, as appropriate?
- How do you ensure that your information technology systems are reliable and user-friendly?

สำนักฯ มีความพร้อมใช้งานข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็น มีความพร้อมใช้ในรูปแบบที่ใช้งานง่าย และทันต่อการใช้งานสำหรับผู้ให้บริการ โดยการตรวจสอบอุปกรณ์และระบบตามแผนการดำเนินการ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าทุกอุปกรณ์มีความพร้อมในการใช้งานโดยผู้รับผิดชอบ ดังนี้

1) อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้ด้วยตนเองเป็นประจำทุกวัน และเจ้าหน้าที่สำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าตรวจสอบและรายงานการใช้งานพื้นที่บนเซิร์ฟเวอร์ทุกระบบของสำนักฯ ประจำทุกเดือน เพื่อให้มั่นใจถึงความพร้อมใช้งาน

2) ต่อสัญญาการบำรุงรักษาระบบประจำปี (MA) กับบริษัทผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ 2 ระบบหลักคือ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB และระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU-IR) เพื่อแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นให้ทันการณ์ มีการให้คำปรึกษาตลอด 24 ชม. และพัฒนาปรับปรุงระบบให้ทันสมัย พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา (ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB ดูที่: <http://www.aulibrary.au.edu/elib>) และระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU-IR) ดูที่: <http://repository.au.edu/>)

(3) Cybersecurity

- **How do you secure sensitive or privileged data and information, information technology assets, and Internet-enabled systems?**
- How do you manage physical and digital data; information; and key networked, cloud-based, and/or Internet-enabled systems to ensure confidentiality and appropriate physical and digital access?
- How do you
 - maintain your awareness of emerging security and cybersecurity threats;
 - ensure that your workforce, students, other customers, partners, collaborators, and suppliers understand and fulfill their security and cybersecurity roles and responsibilities;
 - identify and prioritize key information technology and operational systems to secure; and
 - protect these systems from potential cybersecurity events, detect cybersecurity events, and respond to and recover from cybersecurity incidents?

สำนักฯ มีการจัดการข้อมูลและสารสนเทศทั้งในรูปแบบดิจิทัลและรูปแบบอื่นๆ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ ทั้งด้านการบริหารจัดการ และการบริการ ให้มีความปลอดภัยในการเข้าใช้ระบบด้วย ซึ่งมีกลไกในการเข้าถึงเป็นลำดับขั้น และมีผู้ดูแลที่ทำหน้าที่เป็น Admin ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกลำดับหนึ่ง และการเข้าระบบในการทำงานทุกครั้งจะต้องผ่านการ login ด้วยการใส่รหัสประจำตัว เพื่อเป็นการป้องกัน รักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ รวมถึงการเข้าใช้เครือข่ายของมหาวิทยาลัย จะต้องใส่รหัสผ่านเพื่อการยืนยันตัวตนบุคคล (Authentication) ในการเข้าถึงข้อมูลด้วย ดังนี้

1. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ELIB กำหนดสิทธิ์การใช้งาน 3 กลุ่มคือ 1) กลุ่มผู้ดูแลระบบ (Admin.) 2) กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด) และ 3) ผู้ใช้บริการทั่วไป

2. ระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AU-IR) กำหนดสิทธิ์การใช้งาน 3 กลุ่มคือ 1) กลุ่มผู้ดูแลระบบ (Admin.) 2) กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด) และ 3) ผู้ใช้งานทั่วไป (กรณีต้องการนำข้อมูลของตนเองเข้าสู่ระบบ)

3. จัดเก็บไว้บนพื้นที่เก็บข้อมูลระบบคลาวด์ ที่สามารถใช้งานร่วมกัน แบ่งปันเนื้อหาได้ทุกประเภท ทุกที่ ทุกเวลา โดยกำหนดไว้เพียงเป็นผู้ดูแลคนเดียว ที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้

4. การใช้ Proxy ระบบป้องกันการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ โดยการกำหนดสิทธิ์ลำดับขั้นการเข้าถึงข้อมูล เพื่อป้องกันการแก้ไขข้อมูล

5. VPN เพื่อป้องกันการเข้าถึงเครื่องแม่ข่ายจากภายนอก

6. การสำรองข้อมูล (Backup) ของทุกระบบ และรายงานการใช้พื้นที่การจัดเก็บข้อมูล (Storage) ประจำทุกเดือนโดยสำนักงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITS)

b. Organizational Knowledge

(1) Knowledge Management

- **How do you build and manage organizational knowledge?**
- How do you
 - collect and transfer knowledge among your workforce and other stakeholders to inform and support your strategy and operations,
 - analyze data and information from different sources to build organizational knowledge, and
 - embed learning in the way your organization operates?

สำนักฯ มีการแต่งตั้งคณะทำงานด้านการจัดการความรู้ (Knowledge Management) จากตัวแทนของแต่ละฝ่าย เพื่อช่วยให้การจัดการความรู้ของสำนักฯ มีประสิทธิภาพเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น โดยมีหน้าที่ในการจัดทำแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) กำกับดูแล และสนับสนุนการปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักฯ ประกอบไปด้วย 6 ขั้นตอน พร้อมทั้งดำเนินการตามแผนงาน ดังปรากฏรายละเอียดในตารางที่ 4.2-2

ตารางที่ 4.2-2 การดำเนินการจัดการความรู้ของสำนักฯ

กระบวนการจัดการความรู้	กิจกรรมการจัดการความรู้
1. กำหนดประเด็นความรู้	ประชุมคณะทำงานฯ เพื่อกำหนดแนวทาง เป้าหมาย และจัดทำแผนการจัดการความรู้ของสำนักฯ ปีการศึกษา 2566
2. คัดเลือก การค้นหา และการรวบรวมองค์ความรู้ การค้นหา เก็บรวบรวมองค์ความรู้ จากตัวบุคคล และเอกสารการบันทึกต่างๆ	กำหนดหัวข้อการจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2566 แจ้งให้บุคลากรทราบในการทำหัวข้อองค์ความรู้ และจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามหัวข้อที่กำหนด
3. การสร้าง แสวงหาความรู้ และกลั่นกรองความรู้	สรุปประเด็นความรู้ โดยการสังเคราะห์จากผู้มีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ และทักษะที่มีอยู่ในตัวตนออกมาให้บุคลากรอื่นรับทราบ รวมทั้งให้บุคลากรในแต่ละคนได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำความรู้ที่ได้บันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษรนำเสนอแนวทางปฏิบัติต่อไป
4. การจัดเก็บความรู้ให้เป็นระบบ และการนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน	นำองค์ความรู้ที่ได้รวบรวมไว้อย่างเป็นระบบ โดยจัดทำเป็นเอกสารและสื่อสารสนเทศ ด้วยการพัฒนาระบบให้อยู่ในรูปแบบ Digital Platform ซึ่งสารสนเทศมีถูกต้อง ทันสมัย และปลอดภัย ทำการเผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆ ของสำนักฯ ไปยังบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ
5. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้	นำองค์ความรู้ใหม่ในรูปแบบนวัตกรรม ไปเผยแพร่ในเว็บไซต์ของห้องสมุด และสำนักงานนโยบาย แผน และการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย เพื่อให้หน่วยงานอื่นที่ให้ความสนใจรับทราบ

6. การประเมินผลและประสิทธิผลของกระบวนการจัดการความรู้	ติดตามการดำเนินงานจัดการความรู้ ปีละ 2 ครั้ง มีการสำรวจความพึงพอใจ และนำข้อเสนอแนะมาทบทวน ปรับปรุงกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อการพัฒนาดำเนินงานให้บรรลุตามแผนกลยุทธ์สำหรับในปีการศึกษาถัดไป
---	---

(2) Best Practices

- **How do you identify and share best practices in your organization?**
- How do you determine best practices from internal and external organizational sources and implement them across your organization and with key suppliers, partners, and collaborators, as appropriate?

สำนักฯ ได้้นำการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มาส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ที่เพิ่มมากขึ้น มีการรวบรวมแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ซึ่งในรอบหลายปีที่ผ่านมา สำนักฯ ได้รวบรวมองค์ความรู้ในด้านกระบวนการและเทคนิควิธีใหม่ ๆ ที่มีอยู่ในตัวบุคลากรของสำนักฯ และบุคคลอื่นที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ด้วยวิธีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขึ้น และสร้างระบบจัดการองค์ความรู้ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในปีการศึกษา 2566 สำนักฯ ได้ดำเนินงานชุมชนนักปฏิบัติ (CoP) เพื่อการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ โดยจัดทำโครงการการจัดการความรู้...สู่ชุมชนนักปฏิบัติ มีประเด็นองค์ความรู้ 2 เรื่อง คือ (1) Chat GPT เป็นเครื่องมือช่วยในการพัฒนางานบริการได้หรือไม่ (2) วิธีการสร้างวิดีโอแอนิเมชันด้วย AI Canva เพื่อใช้เป็นสื่อการประชาสัมพันธ์ และได้นำขึ้นสู่เว็บไซต์ห้องสมุด เพื่อใช้เป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และแนวทางปฏิบัติที่ดีให้แก่บุคลากรของสำนักฯ และได้ประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อกิจกรรมการจัดการความรู้ พบว่ามีค่าเฉลี่ยที่ 4.00 และบุคลากรผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีความคิดเห็นว่า สามารถนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และฝึกอบรมไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 85 (คู่มือ เว็บไซต์การจัดการความรู้: <https://library.au.edu/about-us-h/library-qa-2/community-of-practice-cop-2.html>)

c. Pursuit of innovation

- **How do you determine which opportunities for innovation to pursue?**
- How do you make financial and other resources available to pursue these opportunities?
- How do you deploy these opportunities, as appropriate, to your workforce and to key suppliers, partners, and collaborators?

- How do you decide to discontinue pursuing these opportunities, when necessary?

ในการดำเนินงานสำนักฯ ได้นำพันธกิจที่กำหนดไว้ คือ พัฒนาและประยุกต์ใช้นวัตกรรมในการสร้างสรรค์ความรู้และการให้บริการ โดยให้บริการทั้งในรูปแบบ On-site และ Online โดยผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) รูปแบบใหม่ ๆ เข้ามาให้บริการผู้ใช้ เพื่อให้เข้าถึงสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดให้บริการได้หลากหลายช่องทางหลายช่องทาง เช่น LINE, Facebook, และ WeChat การสร้าง ผลิตภัณฑ์ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่ออกสู่หลากหลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ห้องสมุด เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ช่อง YouTube และระบบโทรทัศน์วงจรปิด (B-Link) ที่ติดตั้งจุดสำคัญในมหาวิทยาลัย รวมถึงการสร้างบรรยากาศในสำนักฯ ให้เป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมที่ทันสมัย โดยการจัดทำโครงการการจัดการความรู้...สู่ชุมชนนักปฏิบัติ เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ แนวคิดที่จะสร้างนวัตกรรมมากขึ้น

Category 5 Workforce

5.1 Workforce Environment: How do you build an effective and supportive workforce environment?

a. Workforce Capability and Capacity

(1) Capability and Capacity Needs

- *How do you assess your workforce capability and capacity needs?*
- *How do you assess the skills, competencies, certifications, and staffing levels you need in the short and long term?*

สำนักฯ มีโครงสร้างการบริหารงานที่ชัดเจน จัดแบ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานตามโครงสร้างองค์กร ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ (บรรณารักษ์) จำนวน 5 คน กลุ่มสนับสนุนงานบริการและงานเทคนิค (เจ้าหน้าที่) จำนวน 12 คน รวม 17 คน ลักษณะของบุคลากรสำนักหอสมุด แสดงดังตารางที่ 5.1-1

ตารางที่ 5.1-1 ลักษณะของบุคลากรสำนักหอสมุด

รายการ	จำนวน (คน)
1. จำแนกตามเพศ	1) ชาย 5 คน 2) หญิง 12 คน
2. จำแนกตามอายุงาน	1) ระหว่าง 20 – 30 ปี 11 คน 2) มากกว่า 30 ปี 6 คน
3. จำแนกตามกลุ่ม	1) กลุ่มวิชาชีพบรรณารักษ์ 5 คน

	2) กลุ่มสนับสนุนงานบริการ 6 คน
	3) กลุ่มสนับสนุนงานเทคนิค 6 คน
4. จำแนกตามวุฒิการศึกษา	1) ปริญญาเอก 1 คน
	2) ปริญญาโท 3 คน
	3) ปริญญาตรี 7 คน
	4) ต่ำกว่าปริญญาตรี 6 คน

ปีการศึกษา 2566 มีแผนพัฒนาบุคลากรที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ และมหาวิทยาลัย (ดังตารางที่ 5.1-2) แล้วจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อของงบประมาณสนับสนุน ระหว่างดำเนินการมีการติดตามแผนปฏิบัติการ โดยผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารงานสำนักฯ

ตารางที่ 5.1-2 แผนพัฒนาบุคลากรที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย	Strategy 1
กลยุทธ์สำนักหอสมุด	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 5.1-3

ตารางที่ 5.1-3 การประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

ขั้นตอนการประเมินอัตรากำลัง	หน่วยงานรับผิดชอบ
- วิเคราะห์ความต้องการอัตรากำลังจากข้อมูลบุคลากรเกษียณอายุงาน ลาออก โอนย้าย และความต้องการจากฝ่ายต่างๆ - วางแผนความต้องการและสรุปแผนอัตรากำลังส่งไปยังสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัย	คณะกรรมการบริหารงาน สำนักหอสมุด
ขั้นตอนการประเมินขีดความสามารถ	

- ในแต่ละตำแหน่งงาน มีการกำหนดคุณสมบัติและความสามารถที่ต้องการของแต่ละตำแหน่ง - ภาระหน้าที่มาตรฐาน ความรับผิดชอบ (พิจารณาจาก job description) โดยหัวหน้าสายงานเป็นผู้กำหนดการจัดการทรัพยากรบุคคล	ฝ่ายงาน
ขั้นตอนการประเมินความต้องการพัฒนา	
- รวบรวมและสรุปความต้องการที่จะฝึกอบรมและพัฒนา - วางแผนการพัฒนานุคลากร 2 ปี สำนักหอสมุดปีการศึกษา 2566-2567) จัดทำโครงการเพื่อพัฒนานุคลากรตามปีงบประมาณให้ผู้บริหารพิจารณาเห็นชอบและอนุมัติ - กรณีหัวหน้างานพิจารณาผลการปฏิบัติงาน หากพบว่าบุคลากรบางด้านไม่เป็นไปตามเป้าหมายด้านสมรรถนะ จำเป็นต้องกำหนดหัวข้อที่จะส่งบุคลากรในหน่วยงานไปฝึกอบรมเพิ่มเติม	คณะกรรมการบริหารงาน สำนักหอสมุด

(2) New Workforce Members

- ***How do you recruit, hire, and onboard new workforce members?***
- *How do you ensure that your workforce represents the diversity of ideas, cultures, and thinking in your hiring and customers communities?*
- *How do you ensure the fit of new workforce members with your organizational culture?*

หลายปีที่ผ่านมา สำนักฯ ไม่ได้สรรหาบุคลากรใหม่เข้ามาทดแทนบุคลากรที่ลาออก และเกษียณอายุ แต่มีบุคลากรใหม่เข้ามาทำงานในสำนักฯ จากการโอนย้ายมาจากหน่วยงานอื่น เมื่อบุคลากรเหล่านั้นเข้ามาผู้บริหารระดับสูงได้มีการปฐมนิเทศให้กับบุคลากรเหล่านั้นเพื่อให้รับรู้วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบสมรรถนะความสามารถเพื่อจัดสรรงานให้เหมาะสม และมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายทำหน้าที่ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ

(3) Workforce Change

- ***How do you prepare your workforce for changing capability and capacity needs?***
- *How do you*
 - *balance the needs of your workforce and your organization to ensure continuity, prevent workforce reductions, and minimize the impact of any necessary reductions;*
 - *prepare for and manage any periods of workforce growth or shortages; and*
 - *prepare your workforce for changes in organizational structure, workplaces, work systems, and technology when needed?*

สำนักฯ มีการจัดทำข้อมูลอัตรากำลังที่จะเกษียณอายุการทำงานใน อนาคต เพื่อวางแผนสรรหาบุคลากรทดแทน รวมถึงการปรับภาระงานให้มีความเหมาะสมพร้อมรับมือต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากรที่ลดลง เช่น การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ฝึกอบรมความรู้ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เพื่อให้บุคลากรทันต่อเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ตารางที่ 5.1-4 จำนวนบุคลากรที่จะเกษียณอายุงานในปี พ.ศ. 2568 – 2573

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง / งาน	ปี พ.ศ. ที่เกษียณ					
			68	69	70	71	72	73
1	นางเบญจรัตน์ อนันต์วิชชชา	ผู้อำนวยการ	1					
2	Dr. Scott Michael Smitt	อาจารย์ประจำ				1		
3	น.ส. สุริย์พร ตั้งสินมั่นคง	จนท. งานศูนย์สารสนเทศ		1				
4	นายสุวัฒน์ ช่วยเกิด	จนท. งานศูนย์สารสนเทศ			1			
5	นายวงศ์ ชินวันทนนานนท์	จนท. งานศูนย์สารสนเทศ				1		
6	นางจันศรี ผลมีบุญ	จนท. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุดและดิจิทัล				1		
7	น.ส. ปราณี รำจวนจร	จนท. งานพัฒนาและจัดระบบ ทรัพยากรสารสนเทศ					1	
8	นายสมศิลป์ ศรีประภัสสร	หัวหน้าฝ่ายจัดการทรัพยากร สารสนเทศ					1	
9	นางวิไล พฤษปัญจะ	หัวหน้าฝ่ายบริการและส่งเสริมการ เรียนรู้						1
10	นายเทวินทร์	จนท. งานส่งเสริมการใช้ทรัพยากร สารสนเทศและการเรียนรู้						1

(4) Work Accomplishment

- ***How do you organize and manage your workforce?***
- *How do you organize and manage your workforce to*
 - *capitalize on your organization's core competencies;*
 - *reinforce organizational resilience, agility, and a customer and business focus; and*
 - *address staffing needs?*

สำนักฯ มุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะหลักของสำนักฯ คือ การนำส่งบริการภายใน 24 ชั่วโมง ด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงและทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งการเสริมสร้างค่านิยมองค์กร (SAR) ให้กับบุคลากรของ

สำนักฯ ได้แก่ 1) S= Sustainability: บริหารจัดการและให้บริการโดยคำนึงถึงความยั่งยืน 2) A=Accuracy: มีความแม่นยำในการให้บริการ และ 3) R=Responsibility: มีความรับผิดชอบ: ต่อตัวเอง ต่อผู้อื่น และต่อหน้าที่การงาน โดยได้วิเคราะห์ด้านจิตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากรที่สำนักฯ จำเป็นต้องมี ดังแสดงในตารางที่ 5.1-4

ตารางที่ 5.1-4 การประเมินความต้องการด้านจิตความสามารถและอัตรากำลัง

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

สำนักฯ มีระบบการประเมินด้านการบริหารบุคลากร รวมทั้งการประเมินความต้องการในการพัฒนาด้านทักษะหรือความสามารถต่างๆ ดังนี้

1) มีการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนามูลฐานให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน เพื่อพัฒนามูลฐานให้สอดคล้องกับการบริการผู้ใช้ทั้งปัจจุบันและอนาคต เนื่องจากภารกิจหลักของสำนักฯ คือ การให้บริการ ซึ่งในการบริการนั้น สำนักฯ จะต้องเผชิญกับปัญหาทุกรูปแบบและไม่สามารถคาดเดาได้ว่าผู้ใช้บริการแต่ละคนต้องการอะไร ซึ่งบุคลากรของสำนักฯ จะต้องเตรียมความพร้อมตลอดเวลา และในขณะเดียวกันก็มีความจำเป็นต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง

2) มีการบริหารและพัฒนามูลฐานให้เป็นไปตามแผนงานและงบประมาณประจำปี (ASAP) มีระบบการสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรนำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธีการสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในสำนักฯ โดยแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้เป็นประเพณีปฏิบัติว่าจะต้องมีการประชุมบุคลากรสำนักทุก

ภาคการศึกษา โดยเฉพาะก่อนเปิดเรียนหรือเริ่มต้นทำงานใหม่ สำนักฯ จะประชุมกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เพื่อคิดและตกลงร่วมกัน

3) มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรตามเป้าหมายที่กำหนด โดยการสรุปผลการดำเนินงาน ว่าเป็นไปตามตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละงาน / โครงการหรือไม่ อย่างไร

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

b. Workplace Climate

(1) Workplace Environment

- ***How do you address workplace health and accessibility for the workforce?***
- ***What are your performance measures and improvement goals for your workplace environmental factors?***

สำนักฯ มีความมุ่งมั่นในการบริหารบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่สนับสนุนการดำเนินงาน เพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของสำนักฯ และมหาวิทยาลัย มีการสร้างสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนให้บุคลากรมีผลการดำเนินการที่ดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างความมั่นใจได้ว่าสถานที่ทำงานมีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน และบุคลากรมีความสะดวกในการเข้าทำงาน โดยสำนักฯ มีแผนปฏิบัติการในการขับเคลื่อนให้เข้าสู่การเป็นห้องสมุดที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ 5 ปี (ปีการศึกษา 2566-2570) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการสำนักหอสมุดให้เป็นไปตามเกณฑ์การพัฒนาห้องสมุดสีเขียว มีการประสานงานกับฝ่ายอาคารของมหาวิทยาลัย ที่รับผิดชอบดูแลความเรียบร้อยของพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด และความปลอดภัยในการใช้บริการสาธารณูปโภคพื้นฐานอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีการติดตั้งระบบป้องกันอัคคีภัยในพื้นที่เสี่ยงต่างๆ รวมทั้งมีแผนการซ้อมป้องกันอัคคีภัยประจำปี ทั้งที่จัดโดยสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล หรือไปขอรับบริการจากโรงพยาบาลที่เป็นสวัสดิการประกันสังคม

(2) Workforce Compensation and Benefits

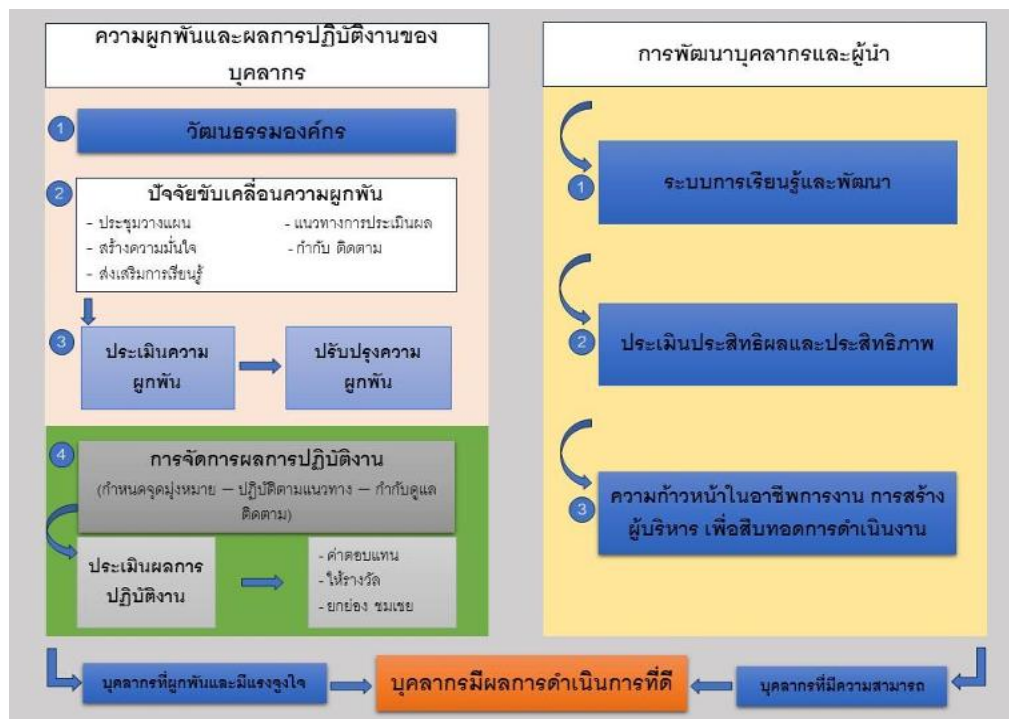
- **How do you support your workforce via compensation and benefits?**
- **How do your policies related to compensation address fairness, and how do your benefits address the needs of a diverse workforce and different workforce groups and segments?**

สำนักฯ ใช้นโยบายในการจัดสวัสดิการ ค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่บุคลากรพึงได้ตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย นอกเหนือจากสวัสดิการตามระเบียบของมหาวิทยาลัยแล้ว สำนักฯ ยังมีการสนับสนุนและส่งเสริมบุคลากรในด้านต่างๆ เช่น 1) ในด้านสุขภาพ สำนักฯ สนับสนุนให้บุคลากรตรวจสุขภาพประจำปี เล่นกีฬากับนักศึกษา และบุคลากรต่างฝ่าย ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี 2) มีการสร้างขวัญและกำลังใจ ความผูกพันโดยการพิจารณาให้บุคลากรได้รับรางวัลจากมหาวิทยาลัย 3) จัดงานเลี้ยงให้กับบุคลากรที่เกษียณอายุฯ และลาออก เพื่อแสดงความขอบคุณที่ได้ปฏิบัติงานให้สำนักฯ

5.2 Workforce Engagement

- **How do you engage your workforce for retention and high Performance?**

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



ภาพที่ 5.2-1

a. Assessment of Workforce Engagement

(1) Drivers of Engagement

- *How do you determine the key drivers of workforce engagement?*
- *How do you determine these drivers for different workforce groups and segments?*

สำนักฯ มีระบบการสร้างแรงจูงใจ ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ด้วยวิธีการสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในสำนักฯ ทุกครั้งที่จะเริ่มดำเนินงานใหม่ สำนักฯ จะประชุมกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เพื่อคิดและตกลงร่วมกัน ทั้งแจ้งให้บุคลากรทุกคนรับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง ทำให้ทุกคนรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันจะทำให้ผลลัพธ์ของงานบรรลุเป้าหมายที่ดีกว่าการทำงานคนเดียว นอกจากนี้ในกระบวนการทำงานสำนักฯ ยังให้อำนาจในการตัดสินใจกับบุคลากรทุกคน ซึ่งการให้อำนาจในการตัดสินใจทำให้คนทำงานมีความรับผิดชอบในการทำงานของตน และทำให้รู้สึกผูกพันกับงาน และเกิดความท้าทาย งานจะไม่น่าเบื่อและเกิดการพัฒนาตนเอง สร้างความผูกพัน เหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน สร้างบรรยากาศในการทำงานให้ไม่เครียด พัฒนาศักยภาพของคนในทีม สร้างโอกาสการเติบโตจากภายในเป็นต้น และเนื่องจากงานหลักของสำนักฯ คืองานบริการโดยใช้ทรัพยากรสารสนเทศเป็นสื่อในการบริการ

b. Organizational Culture

- *How do you foster an organizational culture that is characterized by open communication, high performance, and an engaged workforce?*
- *How do you reinforce your organizational culture?*
- *How do you ensure that it supports your mission, vision, and values; promotes empowerment, equity, and inclusion; and benefits from the diversity of ideas, cultures, and thinking in your workforce?*

จากมติที่ประชุมบุคลากรของสำนักฯ มีความเห็นชอบร่วมกันที่จะกำหนดวัฒนธรรมองค์กรของสำนักฯ ดังนี้

- 1) รับฟังความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความใส่ใจ
- 2) ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ
- 3) บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเสมอภาค

โดยบุคลากรในสำนักฯ มีความคิดเห็นตรงกันว่า ภารกิจหลักของห้องสมุดคือการบริการ จึงให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ (ลูกค้า) เป็นหลัก สำนักฯ มีวิธีการในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อไปสนับสนุนการดำเนินงานที่ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และบรรลุตามวิสัยทัศน์ของสำนักฯ อย่างเช่น การสื่อสารและให้บริการผ่านช่องทาง Line Official ที่จะมีการให้บริการหลัก 1 คน แต่จะมีหัวหน้าฝ่ายคอยตรวจสอบการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

c. Performance Management and Development

(1) Performance Management

- ***How does your workforce performance management system support high performance?***
- *How does it consider workforce compensation, reward, recognition, retention, and incentive practices?*
- *How does it reinforce intelligent risk taking, a customer and business focus, and achievement of your action plans?*

การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักฯ นั้น สำนักฯ ใช้หลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย ร่วมกับการพิจารณาจากสถิติการทำงานที่สำนักฯ ให้บุคลากรทุกคนบันทึกไว้ในระบบคราวน์ ผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินประกอบด้วย หัวหน้าฝ่าย และผู้อำนวยการ เมื่อพิจารณาเสร็จแล้วจะเสนอชื่อบุคลากรที่ได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนไปยังสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคลต่อไป

สำนักฯ ได้นำขั้นตอนการทำงานในทุกส่วนงานมาวิเคราะห์ความเสี่ยง พบว่ายังคงมีความเสี่ยงในเรื่องของห้องสมุดสีเขียว ซึ่งสำนักฯ กำลังขับเคลื่อนห้องสมุดเข้าสู่การเป็นห้องสมุดสีเขียว แต่ยังไม่สำเร็จ เนื่องจาก มาตรฐานห้องสมุดสีเขียว และเกณฑ์ การประเมินห้องสมุดสีเขียวมีการ เปลี่ยนแปลง สำนักฯ จึงต้องมีการปรับวิธีการดำเนินงานในเรื่องของห้องสมุดสีเขียวใหม่ จัดทำโครงการห้องสมุดสีเขียวเพื่อขับเคลื่อนงานดังกล่าวให้สำเร็จ

(2) Performance Development

- ***How does your learning and development system support the personal development of workforce members and your organization's needs?***
- *How does it consider the learning and development desires of workforce members, support organizational performance improvement and intelligent risk taking, and support ethics and ethical business practices?*

สำนักฯ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้กำหนดเป็นแผนปฏิบัติการไว้ในแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ คือ 1) Upskill Reskill ทักษะในศตวรรษที่ 21 ให้กับบุคลากรของสำนักหอสมุด 2) นำการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาบุคลากร โดยจัดทำเป็นชุมชนนักปฏิบัติ และในปีการศึกษา 2566 สำนักฯ ได้ส่งบุคลากรเข้าร่วมกิจกรรม “The Secret of Happiness” ที่จัดโดยสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล ร่วมกับสมาคมศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (AUAA) ทำให้บุคลากรได้รับความรู้และนำมาปรับใช้ในการทำงาน

(3) Career Development and Succession Planning

- *How do you manage career development for your workforce and your future leaders?*
- *How do you carry out succession planning for management, leadership, and other key positions?*

สำนักฯ ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าตามสายงาน มีกลไกการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างเป็นระบบ คือจัดกลุ่มบุคลากรที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับการขึ้นสู่ตำแหน่งต่าง ๆ เช่น ตำแหน่งบริหาร ตำแหน่งหัวหน้างาน กำหนดเป้าหมายให้บุคลากรเหล่านั้นเข้ารับการฝึกอบรมให้ความรู้ และพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อภารกิจของสำนักฯ อย่างต่อเนื่อง เช่น เข้าร่วมการประชุม สัมมนา ทั้งรูป Online และ On-site ทั้งที่จัดขึ้นภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย

(4) Equity and Inclusion

- *How do you ensure that your performance management, performance development, and career development processes promote equity and inclusion for a diverse workforce and different workforce groups and segments?*

สำนักฯ ยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน ดำรงไว้ซึ่งความเสมอภาค หลีกเลี่ยงการปฏิบัติในลักษณะของอภิสิทธิ์ชน มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ มีคณะกรรมการบริหารงานห้องสมุด ประกอบด้วยผู้อำนวยการ และหัวหน้าฝ่าย ทำหน้าที่พิจารณาและประเมินการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรในสำนักฯ นอกจากนี้ ยังมีการทำงานในรูปแบบคณะกรรมการ อย่างเช่น คณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดสีเขียว ที่เปิดโอกาส ให้บุคลากรทุกคนเข้ามาเป็นคณะทำงาน และร่วมวางแผนการทำงาน

Category 6 Operations

6.1 Work Processes: How do you design, manage, and improve your key educational programs and services and work processes?

a. Program, Service, and Process Design (1) Program and Service Requirements

- *How do you determine your key educational program and service requirements?*

สำนักฯ ได้จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการบริหารจัดการ ซึ่งเป็นกระบวนการสนับสนุนกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ เพื่อตอบสนองตามพันธกิจของสำนักฯ แผนกลยุทธ์ 5 ปี แผน 1 ปีและงบประมาณ การพัฒนาบุคลากร งบประมาณและการเงิน การประกันคุณภาพ การจัดการความรู้ และการบริหารความเสี่ยง และให้ความสำคัญกับเสียงของลูกค้า ด้วยการพิจารณาจากข้อเสนอแนะ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานที่สนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า

(2) Program and Service Design

- How do you design your programs and services to meet these key requirements?
- How do you incorporate new technology, innovations, program and service excellence, student and other customer value, consideration of risk (including environmental and societal impact), and the potential need for agility?

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

(3) Process Requirements

- How do you determine your key work process and support process requirements?
- What are your organization's key work processes and support processes?

- What are the key requirements for these processes?

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

ตารางที่ 6.1-1 ข้อกำหนดที่สำคัญในการออกแบบกระบวนการหลัก

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 1.5 มีการสำรวจและจำหน่ายออกทรัพยากรสารสนเทศที่ล้าสมัยและที่มีจำนวนหลายฉบับ เพื่อให้ทันสมัยและประหยัดพื้นที่ 1.6 ทำเรื่องการเงินในระบบ E-Budget 1.7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	ฝ่ายจัดการทรัพยากรสารสนเทศ
2. กระบวนการจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ	2.1 จัดระบบทรัพยากรสารสนเทศโดยยึดมาตรฐานสากลในการลงรายการ การจัดเก็บ และการสืบค้นสารสนเทศ (AACR2 / MARC21 / Meta data) เพื่อให้เข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว ได้ทุกเวลาและสถานที่ และสามารถเชื่อมโยง	ฝ่ายจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

	แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันกับห้องสมุดของสถาบันอื่นๆ ได้ 2.2 มีการปรับปรุงข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศในระบบฐานข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	
3. กระบวนการบริการทรัพยากรสารสนเทศ	3.1 จัดบริการให้ครบตามที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กร เพื่อส่งผ่านทรัพยากรสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ การบริการที่สำคัญของสำนักหอสมุด คือ บริการสารสนเทศและการสืบค้น บริการพื้นที่การเรียนรู้ บริการให้ความรู้และการฝึกอบรม และบริการงานศูนย์สารสนเทศ 3.2 นำข้อเสนอแนะจากเสียงของผู้ใช้บริการ (Voice of the Customer) มาออกแบบกระบวนการบริการทรัพยากรสารสนเทศ 3.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการทรัพยากรสารสนเทศ 3.4 ประกาศระเบียบมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ว่าด้วย การใช้ห้องสมุด พ.ศ. 2535 ให้ผู้ใช้บริการทราบ	ฝ่ายบริการและส่งเสริมการเรียนรู้

(4) Process Design

- How do you design your key work process and support process to meet your key requirements?
- How do you incorporate new technology, organizational knowledge, consideration of risk (including environmental and societal impact), and the potential need for agility into these processes?

สำนักฯ ออกแบบกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ และกำหนดเป็นข้อกำหนดของกระบวนการหลัก เพื่อตอบสนองตามพันธกิจของสำนักฯ โดยให้ความสำคัญกับเสียงของลูกค้าเป็นหลัก (VoC) ด้วยการพิจารณาจากข้อเสนอแนะ ความต้องการ ความคาดหวัง และข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน หรือใช้เป็นแนวทางการพัฒนางานบริการที่สนองตอบต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า (ผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ดูที่: <https://library.au.edu/aboutus-h/library-qa-2/library-s-survey-2.html>)

b. Process Management and Improvement

(1) Process Implementation

- How does your day-to-day operation of your key work process and support process ensure that they meet your key process requirements?
- What key performance measures or indicators and in-process measures do you use to control and improve your key work processes and support processes?
- How do these measures relate to the quality of outcomes and measures of the performance of your educational programs and services?

การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ สำนักฯ นำกระบวนการคุณภาพ PDCA มาใช้ เพื่อควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้บรรลุตามข้อกำหนดที่สำคัญ สำนักฯ ได้ถอดกระบวนการทำงานมาจากโครงสร้างการบริหารงาน โดยมีผู้บริหารมอบหมาย ส่งมอบนโยบายและข้อกำหนดที่สำคัญให้หัวหน้าฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นผู้รับผิดชอบ ควบคุม กำกับ ประเมินผลการดำเนินงานต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกระบวนการนั้น ๆ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานทำการจัดเก็บผลการดำเนินงานและรวบรวมสถิติการให้บริการต่าง ๆ และได้นำไปแสดงไว้บนเว็บไซต์ของสำนักฯ (Fact and figures) เพื่อให้สามารถติดตามและประเมินผลได้ คู่มือ: <https://library.au.edu/aboutus-h/facts-and-figures.html>

(2) Process Improvement

- How do you improve your key work process and support process to increase student learning and improve educational programs and services and process performance?

สำนักฯ นำกระบวนการวงจรคุณภาพ PDCA มาเป็นเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และตัวชี้วัดของกระบวนการ ซึ่งดำเนินการดังนี้ 1) เริ่มจากการจัดทำแผนการบริหารงานด้านต่างๆ เช่น แผนปฏิบัติการประจำปี (แผน 1 ปีและงบประมาณ) แผนการพัฒนามูลฐาน งานประกันคุณภาพ แผนการจัดการความรู้ แผนการบริหารความเสี่ยง และแผนการสื่อสารประชาสัมพันธ์ เป็นต้น โดยใช้ช่องทางการแต่งตั้งคณะทำงานด้านต่างๆ การประชุมบุคลากร/กลุ่มทำงาน เพื่อกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จและเป้าหมายของแต่ละแผนงาน 2) ดำเนินการตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้ 3) มีการติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน สรุปผลการดำเนินงานรอบ 6 เดือน และ 1 ปี ในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารงานห้องสมุด และ 4)

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน ในรูปแบบของรายงานประจำปี รายงานการประเมินตนเอง (SAR) พร้อมทั้งเสนอแนวทาง เพื่อปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานต่อไป

6.2 Operational Effectiveness: How do you ensure effective management of your operations?

a. Operational Efficiency and Effectiveness

- How do you manage the cost, efficiency, and effectiveness of your operations?
- How do you incorporate cycle time, productivity, and other efficiency and effectiveness factors into your work processes?
- How do you reduce variability and prevent errors and rework?
- How do you reduce waste associated with your programs and services and their production?
- How do you minimize the costs of inspections, tests, and process or performance audits, as appropriate?
- How do you balance the need for cost control and efficiency with the requirements and expectations of your students, other customers, and other stakeholders?

สำนักฯ มีการบริหารจัดการต้นทุนที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพ และเพิ่มประสิทธิผลของการปฏิบัติการ ทั้งกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน ได้แก่ งานกระบวนการจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ด้วยระบบการควบคุมต้นทุน โดยการบริหารจัดการงบประมาณประจำปี การใช้ระบบการบริหารจัดการงานงบประมาณและการเงิน (e-Budget) ผ่านคณะกรรมการพิจารณางบประมาณฯ ของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดกรอบวงเงินงบประมาณรายรับ-รายจ่ายให้เป็นไปตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณ โดยมีคณะกรรมการเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของมหาวิทยาลัย เพื่อให้สามารถควบคุมต้นทุน ติดตามการดำเนินงานการใช้งบประมาณตามโครงการของสำนัก/ฝ่าย/งาน ได้อย่างคุ้มค่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และนอกจากการใช้จ่ายผ่านงบประมาณของมหาวิทยาลัยแล้วนั้น สำนักฯ ได้วางกลยุทธ์ในการดำเนินการเพื่อควบคุมงบประมาณ ค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ดังนี้

- 1) การแสวงหาความร่วมมือกับห้องสมุดอื่นๆ เพื่อใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เช่น เครือข่ายคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบและเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเอกชน (Thai Private University Library)
- 2) การบอกรับ Single Search & Discovery Services (EDS) ทำให้สามารถขยายแหล่งสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างกว้างขวาง และยังสามารถใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด (ILL) ได้
- 3) ปรับเปลี่ยนวิธีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น

4) จัดหาตามคำร้องขอเป็นกรณี (Case by Case) แทนการบอกรับฐานข้อมูลพื้นฐาน

5) การค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เป็น Open Access เข้ามาให้บริการมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

6) การต่ออายุสมาชิกฐานข้อมูลออนไลน์ประจำปี จะพิจารณาจากสถิติการใช้งานแต่ละฐานข้อมูลรวมถึงการคิดค่าใช้จ่ายในการต่ออายุมาเป็นข้อมูลในการบอกรับต่อหรือยกเลิกการเป็นสมาชิก

นอกจากนี้ในส่วนของการบริการทรัพยากรสารสนเทศ ฝ่ายบริการฯ หากฐานข้อมูลออนไลน์ที่มีสถิติการใช้ปริมาณน้อย แต่ยังจำเป็นต้องมีไว้สำหรับการเรียนการสอน ฝ่ายบริการฯ เร่งประชาสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น เป็นการกระตุ้นให้มีปริมาณการใช้งานเพิ่มขึ้น เพื่อความคุ้มค่าในการลงทุน และมีวิธีการป้องกันความผิดพลาด หรือการทำงานซ้ำ ด้วยการจัดทำไฟล์ตารางบันทึกงานร่วมกันของทีมงาน โดยใช้ Google Docs ในการจัดการขั้นตอนการทำงาน

b. Supply-Network Management

- **How do you manage your supply network?**
- How do you select suppliers that are qualified and positioned to meet your operational needs, enhance your performance, support your strategic objectives, and enhance your students' and other customers' satisfaction?
- How do you promote alignment and collaboration within your supply network?
- How do you mitigate risk and enhance supply-network agility and resilience in responding to changes in students, other customers, markets, organizational requirements, and expectations related to societal and environmental impact?
- How do you communicate performance expectations, measure and evaluate suppliers' performance, provide feedback to help them improve, and deal with poorly performing suppliers?

ในการจัดการเครือข่ายอุปทาน สำนักฯ มีการคัดเลือกผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือที่มีคุณสมบัติ โดยยึดหลักความโปร่งใสตรวจสอบได้ มีเอกสารหลักฐานในการดำเนินการทุกขั้นตอน มีการกำหนดคุณลักษณะของผู้ส่งมอบตามมาตรฐานและข้อกำหนด (TOR) ผ่านการกำกับโดยคณะกรรมการตรวจสอบฯ ของมหาวิทยาลัยและสำนักงานบริหารพัสดุอย่างเคร่งครัด ดังปรากฏรายละเอียดในตารางที่ 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) กำหนดคุณลักษณะของผู้ส่งมอบตามมาตรฐานและข้อกำหนด โดยมีคณะกรรมการฯ จัดทำ TOR (กรณีจัดซื้อระบบ/ซอฟต์แวร์) 2) เลือกผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือที่ตรงตามข้อกำหนด 3) กำหนดวิธีการจัดซื้อ 4) จัดซื้อและจัดจ้าง
2. การวัดและประเมินผลการดำเนินการ	1) กำกับ ติดตาม และประเมินผล	1) ตรวจสอบวัสดุ/ระบบ/ซอฟต์แวร์ตามระเบียบโดยคณะกรรมการตรวจรับฯ เพื่อทำการตรวจรับวัสดุ-ครุภัณฑ์/ระบบ/ซอฟต์แวร์ให้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา ตามใบจัดซื้อและจัดจ้าง 2) ติดตามผลการดำเนินงาน และประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ โดยพิจารณาจากคุณภาพของวัสดุ-ครุภัณฑ์/ระบบ/ซอฟต์แวร์ ความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา การบริการหลังการขาย การใส่ใจต่อลูกค้า และการติดต่อประสานงาน
3. การให้ข้อมูลย้อนกลับ	1) ติดต่อประสานงาน	ติดต่อประสานงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพสินค้า/บริการ และการเป็นคู่ค้าที่ดีต่อกัน
4. การจัดการผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินงานไม่ดี	1) ทบทวนประสิทธิภาพ ประเมินผู้ส่งมอบ พันธมิตร และคู่ความร่วมมือ	ประเมินผู้ส่งมอบ แจ้งให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อปรับปรุงดำเนินงาน หากผลประเมินไม่ดี ให้รับทราบปัญหาที่พบเกี่ยวกับ

		คุณภาพของสินค้า/บริการ ความถูกต้อง ครบถ้วน ระยะเวลาการส่งมอบ การบริการหลังการขาย และการใส่ใจต่อลูกค้า เพื่อให้ผู้ส่งมอบแก้ไขปรับปรุง
พันธมิตร - คณะวิชาต่างๆ - หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (อาจารย์ นักศึกษา คิษย์เก่า ผู้ปกครอง ผู้ประกอบการ)	1) สร้างความร่วมมือและพัฒนางานเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัย 2) การมีส่วนร่วมในการเสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศ 3) การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ/ข้อเสนอแนะ 4) การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ	1) ศึกษาความต้องการและความคาดหวัง 2) ความพร้อมในการเข้าร่วมกิจกรรม 3) สำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ/ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ 4) สำรวจความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ
คู่ความร่วมมือ - มหาวิทยาลัย คณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย - ห้องสมุดมหาวิทยาลัยภาครัฐและเอกชน - สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย - เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดทั้งภาครัฐและเอกชน	- ทำข้อตกลงความร่วมมือในการแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศ (Sharing Resources / ILL) - กิจกรรมบริการวิชาการ/ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน/กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	- สร้างร่วมมือในการขยายเครือข่ายเพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรได้มากขึ้น - จัดกิจกรรมบริการวิชาการ/ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน/กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

c. Safety, Business Continuity and Resilience, and Risk Management

(1) Safety

-How do you provide a safe and secure operating environment for your **workforce**, your students, and other people in your workplace?
 -How does your safety and security system address accident prevention, inspection, root-cause analysis of failures, and recovery?

สำนักฯ ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการในการขับเคลื่อนให้เข้าสู่การเป็นห้องสมุดที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ 5 ปี (ปีการศึกษา 2566-2570) ได้ดำเนินการจัดให้สถานที่ทำงานและสถานที่ให้บริการให้มีบรรยากาศที่ดี สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและมั่นคงสำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน นักศึกษา อาจารย์ และผู้ใช้บริการอื่นๆ ด้วยการประสานงานกับฝ่ายอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัย ที่รับผิดชอบดูแลความเรียบร้อยของอาคารสำนักงานต่างๆ ทั้งพื้นที่ส่วนลยทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด และประสานงานกับสำนักรองอธิการบดี

ฝ่ายกฎหมายและสิทธิประโยชน์ในการดูแลความปลอดภัยในการให้บริการสาธารณูปโภคพื้นฐานอย่างเพียงพอและเหมาะสม มีการติดตั้งระบบป้องกันอัคคีภัยในพื้นที่เสี่ยงต่างๆ

(2) Organizational Continuity and Resilience

-How do you ensure that your organization can anticipate, prepare for, and recover from disasters, emergencies, and other disruptions?

-How do you consider prevention, protection, continuity of operations, recovery, and the opportunity for innovation or transformation in the event of disruptions?

-How do you take into account student, other customer, and business needs, and your reliance on your workforce, supply network, and partners?

สำนักฯ ให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยของบุคลากร นักศึกษา อาจารย์ และผู้ให้บริการอื่นๆ โดยมีการเตรียมความพร้อม การรักษาความปลอดภัย และจัดกิจกรรมจัดการความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน เช่น การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การป้องกันระงับอัคคีภัยและฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ ประจำทุกปีอย่างต่อเนื่อง มีพนักงานรักษาความปลอดภัยประจำอาคารสำนักงาน คอยช่วยเหลือดูแลตลอด 24 ชม. เมื่อมีการร้องขอเข้ามา

(3) Risk Management

- **What is your organization's overall approach to risk management?**
- How does this approach address the risks associated with your legal and regulatory compliance; programs and services; workforce; finances; technology; supply network, as appropriate; and operations?

สำนักฯ ให้ความสำคัญต่อการบริหารความเสี่ยงในองค์กร เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 จนถึงปัจจุบัน โดยได้แต่งตั้งผู้บริหารของสำนักฯ ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่ายทั้ง 2 ฝ่าย เป็นคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักฯ นอกจากนี้ยังมีตัวแทนบุคลากรของแต่ละฝ่าย เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการชุดดังกล่าวอีกด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารของสำนักฯ ได้สะท้อนให้มหาวิทยาลัยได้รับทราบเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ว่ามีจุดไหนยังคงมีปัจจัยเสี่ยงหลงเหลืออยู่บ้าง และต้องนำมาวางแผนการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ในปีการศึกษา 2567 ตามแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ ต้องการขับเคลื่อนสำนักหอสมุดเข้าสู่การเป็นห้องสมุดสีเขียว จึงต้องบริหารจัดการสำนักฯ ให้เป็นไปตามเกณฑ์การพัฒนาห้องสมุดสีเขียวในอีก 3 ปีข้างหน้า และสำนักฯ ยังมีความเสี่ยงที่จะทำให้การดำเนินงานไม่สำเร็จได้ เนื่องจากยังมีปัจจัยเสี่ยง คือ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานห้องสมุดสีเขียว และเกณฑ์การประเมินห้องสมุดสีเขียว ดังนั้นสำนักฯ จึงจัดทำแผนพัฒนาห้องสมุดสีเขียว

เพื่อสนับสนุนให้นักศึกษารับการอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานห้องสมุดสีเขียว และเกณฑ์การประเมินห้องสมุดสีเขียว (คู่มือ แผนบริหารความเสี่ยง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปีการศึกษา 2567) และได้จัดทำโครงการที่กำหนดไว้ใน แผนงานและงบประมาณประจำปี 2567 (ASAP) คือ โครงการห้องสมุดสีเขียว (Green Library) ซึ่งโครงการนี้ใช้ในการจัดความเสี่ยงด้านบุคลากรของสำนักหอสมุด (คู่มือ แผนงานและงบประมาณประจำปี 2567 (ASAP))

Results 7.1-7.5

7.1 Student Learning and Process Results: What are your student learning and process performance results?

a. Student learning and Customer-Focused Service Results

- What are your results for student learning processes?
- What are your results for key measures or indicators of student learning outcomes and the performance of services that are important to and directly serve your students and other customers?
- How do these results differ by educational program and service offerings, student and other customer groups, and market segments, as appropriate?

Data Source(s)	Result 7.1a	Cat. 3.1	Cat. 3.2	Cat. 4.1	Cat. 4.2	Cat. 6.1	Cat.6. 2	OP
AU Data Collection No. 1.38	Percentage of Graduates being employed	3.1a(1) 3.1b(1)	3.2b(2)	4.1b(1)	4.2a(1)	6.1a(1) 6.1a(2) 6.1b(2)	6.2a	OP2a(1)

ตารางที่ 7.1-1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

ตัววัดหรือตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน / ปีการศึกษา		
	2564	2565	2566
ผลลัพธ์ด้านการบริการสารสนเทศและการสืบค้นสารสนเทศ			
ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาได้รับการจัดระบบและบันทึกลงระบบการจัดทำรายการ (Cataloging Module) ทุกรายการก่อนนำออกให้บริการ	100%	100%	100%
ร้อยละของผู้ใช้บริการสามารถค้นข้อมูล และสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลาและสถานที่	100%	100%	100%

ร้อยละของข้อมูล องค์ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักศึกษา นักวิชาการ และนักวิจัยของมหาวิทยาลัยได้รับการบันทึกและจัดเก็บอย่างเป็นระบบใน AU-IR ทุกรายการ	100%	100%	100%
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	4.03	4.01	3.85
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการใช้ข้อมูล องค์ความรู้และภูมิปัญญาของคณาจารย์ นักศึกษา นักวิชาการและนักวิจัย	4.15	4.11	3.91
บริการพื้นที่การเรียนรู้และสิ่งอำนวยความสะดวก			
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการพื้นที่การเรียนรู้และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	4.21	4.03
บริการให้ความรู้และการฝึกอบรม			
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการให้ความรู้และการฝึกอบรม	4.08	4.02	4.18
บริการงานศูนย์สารสนเทศ			
ร้อยละของข้อมูล สารสนเทศของมหาวิทยาลัยที่ครบถ้วน ถูกต้องและพร้อมให้บริการ	100%	100%	100%

b. Work Process Effectiveness Results

(1) Process Effectiveness and Efficiency

-What are your process effectiveness and efficiency results?
-What are your results for key measures or indicators of the operational performance of your key work processes and support processes, including productivity, cycle time, and other appropriate measures of process effectiveness, efficiency, security, and cybersecurity?

Data Source(s)	Result 7.1b(1)	Cat. 4.1	Cat. 4.2	Cat. 6.1	Cat.6.2	OP

ตารางที่ 7.1-2 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของการกระบวนการทำงาน

ตัววัดหรือตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน / ปีการศึกษา		
	2564	2565	2566
ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้ามาตรงและทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	100%	100%	100%
ร้อยละของการบริการสารสนเทศเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	100%	100%	100%
ร้อยละของข้อมูล สารสนเทศ ที่ให้บริการผ่านห้องสมุดอัตโนมัติ และ AU-IR ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ	100%	100%	100%
ร้อยละของการนำส่งบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	100%	100%	100%

(2) Safety and Emergency Preparedness

-What are your safety and emergency preparedness results?
 -What are your results for key measures or indicators of the effectiveness of your organization's safety system and its preparedness for disasters, emergencies, and other disruptions?
 -How do these results differ by location, as appropriate?

Data Source(s)	Result 7.1b(2)	Cat. 4.1	Cat. 4.2	Cat. 6.1	Cat.6.2

ตารางที่ 7.1-3 ผลลัพธ์ด้านความปลอดภัยและการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ตัววัดหรือตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน / ปีการศึกษา		
	2564	2565	2566
ร้อยละความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสารสนเทศ	100%	100%	100%
ร้อยละการแก้ปัญหาระบบอินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ต สามารถแก้ไขได้ภายใน 5-10 นาที	100%	100%	100%
จำนวนกิจกรรมที่สำนักฯ ส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรม เพื่อรับมือกับอุบัติเหตุ อุบัติภัย และภาวะฉุกเฉิน (กิจกรรม/โครงการ)	1	1	1
จำนวนการเกิดอุบัติเหตุของนักศึกษาจากการเข้าใช้บริการห้องสมุด (ครั้ง)	0	0	0

c. Supply-Network Management Results

- What are your **supply-network management results**?
- What are your results for key measures or indicators of the performance of your supply network, including its contribution to enhancing your performance?

Data Source(s)	Result 7.1c	Cat. 4.1	Cat. 4.2	Cat. 6.1	Cat.6.2	OP

ตารางที่ 7.1-4 ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ตัววัดหรือตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน / ปีการศึกษา		
	2564	2565	2566
ร้อยละการส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศเป็นไปตามข้อกำหนด	100%	100%	100%
ร้อยละการส่งมอบระบบห้องสมุดอัตโนมัติและระบบคลังปัญญามหาวิทยาลัยเป็นไปตามข้อกำหนด	100%	100%	100%
จำนวนเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดทั้งภาครัฐและเอกชน	10	12	15

7.2 Customer Results: What are your customer-focused performance results?

a. Student- and Other Customer-Focused Results

(1) Student and Other Customer Satisfaction

- What are your student and other customer satisfaction and dissatisfaction results?
- What are your results for key measures or indicators of student and other customer satisfaction and dissatisfaction?
- How do these results differ by educational program and service offerings, student and other customer groups, and market segments, as appropriate?

Data Source(s)	Result 7.2a(1)	Cat. 3.1	Cat. 3.2	OP	

ตารางที่ 7.2-1 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ตัววัดหรือตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน / ปีการศึกษา		
	2564	2565	2566
ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการสำนักหอสมุด	4.29	4.18	3.98
ระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านทรัพยากรสารสนเทศ	4.03	4.01	3.86
ระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านบริการ	4.38	4.22	4.11
ระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.17	4.21	4.12
ระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด	4.18	4.09	3.93
ระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านบุคลากรห้องสมุด	4.55	4.38	4.10
ระดับความพึงพอใจที่มีต่อด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย	4.26	4.20	4.00
ร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด	N/A	N/A	5.48%
ร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความไม่พึงพอใจต่อด้านทรัพยากรสารสนเทศ	N/A	N/A	6.30%
ร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความไม่พึงพอใจต่อด้านบริการ	N/A	N/A	2.70%
ร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	N/A	N/A	10.60%
ร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความไม่พึงพอใจต่อด้านระบบสารสนเทศห้องสมุด	N/A	N/A	3.50%
ร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความไม่พึงพอใจต่อด้านบุคลากรห้องสมุด	N/A	N/A	4.40%
ร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีความไม่พึงพอใจต่อด้านการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย	N/A	N/A	5.50%

(2) Student and Other Customer Engagement

-What are your student and other customer engagement results?
-What are your results for key measures or indicators of student and other customer engagement, including those for building relationships with students and other customers and enhancing the customer experience?
-How do these results compare over the course of your students' and other customers' relationships with you, as appropriate?

-How do these results differ by educational program and service offerings, student and other customer groups, and market segments, as appropriate?

Data Source(s)	Result 7.2a(2)	Cat. 3.1	Cat. 3.2	OP	

ตารางที่ 7.2-2 ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ

ตัววัดหรือตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน / ปีการศึกษา		
	2564	2565	2566
ร้อยละของผู้ใช้บริการมีความผูกพันต่อสำนักหอสมุด	N/A	N/A	85.25%
ร้อยละของผู้ใช้บริการรู้สึกภูมิใจที่มาใช้บริการของสำนักหอสมุด	N/A	N/A	86.50%
ร้อยละของผู้ใช้บริการมักจะพูดถึงสำนักหอสมุด ในทางที่ดีให้คนอื่นฟังเสมอ	N/A	N/A	88.50%
ร้อยละของผู้ใช้บริการจะช่วยเหลือแนะนำหรือบอกต่อให้ผู้อื่นมาใช้บริการของสำนักหอสมุด	N/A	N/A	87.30%
ร้อยละของผู้ใช้บริการพร้อมชี้แจงและอธิบาย ถ้าหากสำนักหอสมุดถูกเข้าใจผิดจากบุคคลอื่น	N/A	N/A	84.30%
ร้อยละของผู้ใช้บริการยินดีที่จะเข้ามามีส่วนร่วมทำกิจกรรมของสำนักหอสมุด	N/A	N/A	79.60%

7.3 Workforce Results: What are your workforce-focused performance results?

a. Workforce-Focused Results

(1) Workforce Capability and Capacity

-What are your workforce capability and capacity results?
 -What are your results for key measures of workforce capability and capacity, including appropriate skills and staffing levels?
 -How do these results differ by the diversity of your workforce and by your workforce groups and segments, as appropriate?

Data Source(s)	Result 7.3a(1)	Cat. 5.1	Cat. 5.2		

ตารางที่ 7.3-1 ชีตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร

ตัววัดหรือตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน / ปีการศึกษา		
	2564	2565	2566
จำนวนบุคลากรที่เป็นบรรณารักษ์	5	5	5
จำนวนบุคลากรที่มีวุฒิปริญญาเอก	0	0	1
จำนวนบุคลากรที่มีวุฒิปริญญาโท	2	2	3
จำนวนบุคลากรที่มีวุฒิปริญญาตรี	9	10	6
จำนวนบุคลากรที่มีวุฒิต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	12	8	5
จำนวนบุคลากรที่ได้รับเชิญเป็นวิทยากร	0	0	1

(2) Workplace Climate

-What are your results for workplace health and for workforce compensation and benefits?
 -What are your results for key measures or indicators of your workplace climate, including those for workforce health, security, accessibility, and compensation and benefits, as appropriate?
 -How do these results differ by the diversity of your workforce and by your workforce groups and segments, as appropriate?

Data Source(s)	Result 7.3a(2)	Cat. 5.1	Cat. 5.2		

ตารางที่ 7.3-2 ผลลัพธ์ด้านสุขภาพความปลอดภัย สิทธิประโยชน์ของบุคลากร

ตัววัดหรือตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน / ปีการศึกษา		
	2564	2565	2566
สถิติการเกิดอุบัติเหตุในสำนักหอสมุด	0	0	0
ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมการทำงานของบุคลากรในสำนักฯ	3.86	3.95	4.00
ร้อยละของบุคลากรที่ลาออกไปทำงานในสถานประกอบการอื่น	N/A	N/A	N/A

(3) Workforce Engagement and Retention

-What are your workforce engagement results?
 -What are your results for key measures or indicators of workforce satisfaction, workforce dissatisfaction, workforce retention, and workforce engagement?
 -How do these results differ by the diversity of your workforce and by your workforce groups and segments, as appropriate?

Data Source(s)	Result 7.3a(3)	Cat. 5.1	Cat. 5.2		

ตารางที่ 7.3-4 ผลลัพธ์ด้านการประเมินความผูกพันขององค์กร (Engagement)

ตัววัดหรือตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน / ปีการศึกษา		
	2564	2565	2566
ผลการประเมินความผูกพันขององค์กร (Engagement)	N/A	N/A	N/A

(4) Workforce Development:

-What are your workforce and leader development results?
 -What are your results for key measures or indicators of workforce and leader development?
 -How do these results differ by the diversity of your workforce and by your workforce groups and segments, as appropriate?

Data Source(s)	Result 7.3a(4)	Cat. 5.1	Cat. 5.2		

ตารางที่ 7.3-5 ผลลัพธ์ด้านการพัฒนาบุคลากร

ตัววัดหรือตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน / ปีการศึกษา		
	2564	2565	2566
ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแผน	100%	100%	100%
ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้/ทักษะการบริหาร	100%	100%	100%
ร้อยละของผู้บริหารที่ได้รับการพัฒนาตำแหน่งให้สูงขึ้น	0	0	0

7.4 Leadership and Governance Results: What are your senior leadership and governance results?

a. Leadership, Governance, Legal, Ethics, and Societal Contribution Results

(1) Leadership

-What are your results for senior leaders' communication and engagement with the workforce, partners, students, and other customers?

-What are your results for key measures or indicators of senior leaders' communication and engagement with the workforce, partners, students, and other customers to

- deploy your mission, vision, and values;
- encourage two-way communication;
- cultivate a culture that values diversity and fosters equity and inclusion, innovation, and intelligent risk taking; and
- create a focus on action?

-How do these results differ by organizational units and student and other customer groups, as appropriate?

Data Source(s)	Result 7.4a(1)	Cat. 1.1	Cat. 1.2	OP	Cat. 4.1

ตารางที่ 7.4-1 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

ตัววัดหรือตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน / ปีการศึกษา		
	2564	2565	2566
การสื่อสารเพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมให้กับบุคลากร (ครั้ง)	10	10	10
ระดับการรับรู้วิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักฯ ผ่านช่องทาง Website	N/A	N/A	N/A
ผลการประเมินความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลที่มีต่อผู้นำระดับสูง	N/A	N/A	4.13
ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาล	N/A	N/A	4.13
จำนวนการร้องเรียน/อุทธรณ์ ของนักศึกษา	0	0	0
จำนวนการร้องเรียน/อุทธรณ์ ของอาจารย์	0	0	0
จำนวนการร้องเรียน/อุทธรณ์ ของบุคลากร	0	0	0

(2) Governance

-What are your results for governance accountability?
 -What are your results for key measures or indicators of governance and internal and external fiscal accountability, as appropriate?

Data Source(s)	Result 7.4a(2)	Cat. 1.1	Cat. 1.2	OP	

ตารางที่ 7.4-2 ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร

ตัววัดหรือตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน / ปีการศึกษา		
	2564	2565	2566
ข้อบกพร่องจากการตรวจสอบการเงินจากหน่วยงานภายใน (ครั้ง)	0	0	0
ข้อบกพร่องจากการตรวจสอบการเงินจากหน่วยงานภายนอก (ครั้ง)	0	0	0

(2) Law, Regulation, and Accreditation

-What are your legal, regulatory, and accreditation results?
 -What are your results for key measures or indicators of meeting and surpassing regulatory, legal, and accreditation requirements?
 -How do these results differ by organizational units, as appropriate?

Data Source(s)	Result 7.4a(3)	Cat. 1.1	Cat. 1.2		

ตารางที่ 7.4-3 ผลลัพธ์ด้านกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ การรองรับคุณภาพ และจริยธรรม

ตัววัดหรือตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน / ปีการศึกษา		
	2564	2565	2566
จำนวนบุคลากรที่กระทำผิดกฎระเบียบ ข้อบังคับ ด้านการปฏิบัติงาน (คน)	0	0	0
จำนวนบุคลากรที่กระทำผิดกฎระเบียบ ข้อบังคับ ด้านการบริหารงานบุคคล (คน)	0	0	0
จำนวนบุคลากรที่กระทำผิดกฎระเบียบ ข้อบังคับ ด้านบริการผู้ใช้ (คน)	0	0	0

(3) Ethics

-What are your results for ethical behavior?
 -What are your results for key measures or indicators of ethical behavior, breaches of ethical behavior, and stakeholder trust in your senior leaders and governance?
 -How do these results differ by organizational units, as appropriate?

Data Source(s)	Result 7.4a(4)	Cat. 1.1	Cat. 1.2		

ตารางที่ 7.4-4 ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ตัววัดหรือตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน / ปีการศึกษา		
	2564	2565	2566
จำนวนบุคลากรที่ทำความผิดจรรยาบรรณ ด้านการปฏิบัติงาน (คน)	0	0	0
จำนวนบุคลากรที่ทำความผิดจรรยาบรรณ ด้านการบริหารงานบุคคล (คน)	0	0	0
จำนวนบุคลากรที่ทำความผิดจรรยาบรรณ ด้านการบริการ (คน)	0	0	0
จำนวนบุคลากรที่ทำความผิดจรรยาบรรณ บรรณารักษ์ (คน)	0	0	0

(4) Society

-What are your results for societal well-being and support of your key communities?

-What are your results for key measures or indicators of your societal contributions and support of your key communities?

Data Source(s)	Result 7.4a(5)	Cat. 1.1	Cat. 1.2		

ตารางที่ 7.4-5 ผลลัพธ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชน

ตัววัดหรือตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน / ปีการศึกษา		
	2564	2565	2566
จำนวนห้องสมุดที่สำนักหอสมุดเข้าไปพัฒนาและสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนรู้	1	1	1
จำนวนบุคลากรสำนักหอสมุดที่ทำงานข้ามหน่วยงาน เป็นคณะกรรมการทั้งภายใน-ภายนอก	5	5	5
จำนวนบุคลากรสำนักหอสมุดที่ทำงานข้ามหน่วยงาน เป็นคณะกรรมการ/ ผู้ปฏิบัติงาน (คน)	8	8	6

7.5 Budgetary, Financial, Marketplace, and Strategy Results: What are your results for financial and marketplace performance and strategy implementation?

a. Budgetary, Financial, and Marketplace Results

(1) Budgetary and Financial Performance

-What are your financial performance results?

-What are your key results for budgetary and financial performance, including aggregate measures of cost containment, financial viability, and budgetary performance, as appropriate?

-How do these results differ by market segments and student and other customer groups, as appropriate?

Data Source(s)	Result 7.5a(1)	Cat. 2.1	Cat. 2.2	Cat. 4.1	Cat. 4.2	OP

ตารางที่ 7.5-1 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณและการเงิน

ตัววัดหรือตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน / ปีการศึกษา		
	2564	2565	2566
จำนวนรายจ่ายจริงสำนักหอสมุด (บาท)	2,075,889.61	2,153,183.47	2,218,900.49
ร้อยละการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนงานและงบประมาณประจำปี (%)	61.94%	68.09%	71.17%
ร้อยละของรายรับจริงเทียบกับแผนรับประมาณการ (%)	5.00%	6.31%	31.88%

(2) Marketplace Performance

-What are your marketplace performance results?
 -What are your results for key measures or indicators of marketplace performance, including market share or position, market and market share growth, and new markets entered, as appropriate?
 -How do these results differ by market segments and student and other customer groups, as appropriate?

Data Source(s)	Result 7.5a(2)	Cat. 2.1	Cat. 2.2	Cat. 4.1	Cat. 4.2	OP

ตารางที่ 7.5-2 ผลลัพธ์ด้านการตลาด

ตัววัดหรือตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน / ปีการศึกษา		
	2564	2565	2566
การเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้สมัครสมาชิกห้องสมุด (คน)	105	282	499
ร้อยละ	-3.67%	+158.72%	+76.95%

b. Strategy Implementation and Innovation Results

- What are your results for the achievement of your organizational strategy?
- What are your results for key measures or indicators of your organizational strategy and action plans?
- What are your results for key measures or indicators of your innovation efforts?

Data Source(s)	Result 7.5b	Cat. 2.1	Cat. 2.2	Cat. 4.1	Cat. 4.2	OP

ตารางที่ 7.5-3 ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ตัววัดหรือตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน / ปีการศึกษา		
	2564	2565	2566
ร้อยละของความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ (%)	80%	50%	20%
ผลประเมินรับรองมาตรฐานเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)	N/A	259.10	N/A

Reference:

Baldrige Performance Excellence Program: Proven Leadership and Management Practices for High Performance. (2023). National Institute of Standards and Technology (NIST).