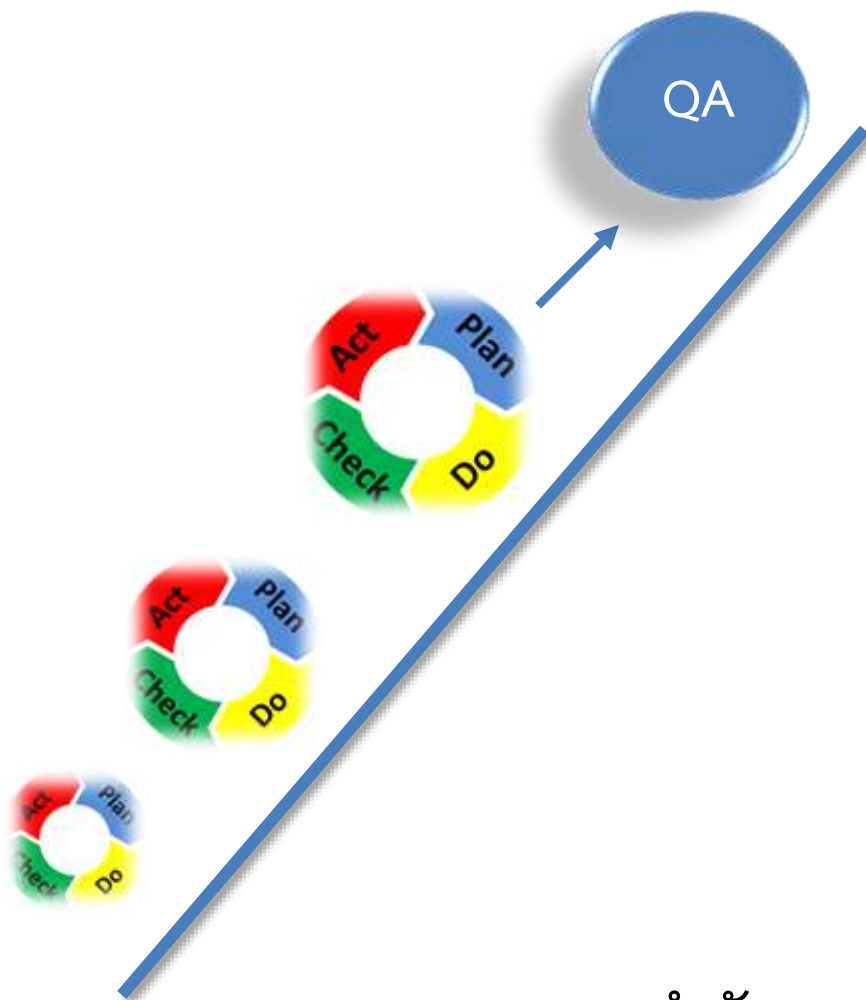




คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา

ปีการศึกษา 2559



สำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยศิลปากร

คำนำ

เพื่อสนับสนุนนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ในฐานะเป็นหน่วยงานสนับสนุนและส่งเสริมการเรียนรู้ การวิจัย ตลอดจนการปฏิบัติการทางวิชาการด้านต่างๆ ของคณาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2543

สำนักหอสมุดกลาง จึงได้จัดทำ **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2559** โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดได้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในการพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน พัฒนาระบบและกลไกในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากรซึ่งได้ปรับปรุงองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานใน คู่มือให้สอดคล้องกับการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยศิลปากร ตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สายสุตา เตียเจริญ

ประธานคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักหอสมุดกลาง

มิถุนายน 2560

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
ประวัติความเป็นมาของสำนักหอสมุดกลาง	1
ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ	3
วัตถุประสงค์ของสำนักหอสมุดกลาง	4
โครงสร้างการบริหารของสำนักหอสมุดกลาง	5
การให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง	6
งานบริหารและธุรการ	6
งานการเงินและงบประมาณ	8
งานวางแผนและประชาสัมพันธ์	8
บทที่ 2 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักหอสมุดกลาง ม.ศิลปากร	9
นโยบายคุณภาพของสำนักหอสมุดกลาง	9
ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	9
การกำหนดหมายเลขเอกสารอ้างอิง	11
คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง	12
แผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2559	12
บทที่ 3 องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ เกณฑ์มาตรฐาน และเกณฑ์การประเมิน	15
องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ เกณฑ์มาตรฐาน และเกณฑ์การประเมิน	15
องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ	16
องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ	20
องค์ประกอบที่ 6 ภารกิจสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหาร	28

บทที่ 1

บทนำ

ประวัติความเป็นมา

มหาวิทยาลัยศิลปากรจัดตั้งห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2507 เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมเอกสารสิ่งพิมพ์และวัสดุอุปกรณ์การศึกษาต่างๆ โดยมีฐานะเป็นแผนกหนึ่ง สังกัดกองกลาง สำนักงานอธิการบดี (วังท่าพระ) มีสถานที่ทำงานร่วมกับแผนกอื่นๆ ในสำนักงานอธิการบดี ตั้งอยู่ในอาคารด้านหลังอนุสาวรีย์ศาสตราจารย์ศิลป์ พีระศรี มีพื้นที่ให้บริการประมาณ 50 ตารางเมตร ต่อมาเมื่อมหาวิทยาลัยได้สร้างอาคารหอสมุด จึงได้ย้ายมาอยู่ ณ อาคารหอสมุดวังท่าพระ เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ. 2518 แต่พื้นที่ให้บริการก็ยังไม่เพียงพอจึงต้องขยายพื้นที่บริการวารสารไปชั้นใต้ดินอาคารศูนย์รวม 3 พื้นที่ทำงานบริการโลหิตทัศน์ และพื้นที่ทำงานไปยังชั้น 3, 4 ตึกสำนักงานอธิการบดี (เดิม)

ปี 2511 มหาวิทยาลัยศิลปากรขยายวิทยาเขตไปยังพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม จึงได้จัดตั้งห้องสมุดขึ้นอีกแห่งหนึ่งมีฐานะเป็นแผนกหนึ่ง สังกัดสำนักงานอธิการบดีพระราชวังสนามจันทร์ สำหรับให้บริการการเรียนการสอนในวิทยาเขต โดยใช้สถานที่บริเวณห้องกลาง ชั้นล่างอาคารทับแก้ว 1 (A1) เป็นที่ทำการชั่วคราว มีเนื้อที่ประมาณ 200 ตารางเมตร ได้ย้ายไปยังอาคารถาวร 2 ชั้น เมื่อปี พ.ศ. 2519 และย้ายมายังอาคาร 4 ชั้น เมื่อปี พ.ศ. 2536 มีเนื้อที่ 5,738 ตารางเมตร ปัจจุบันได้ขยายพื้นที่การให้บริการเชื่อมต่อ ณ อาคาร ม.ล.ปิ่น มาลากุล (5 ชั้น) มีพื้นที่ 6,721.50 ตารางเมตร

สำนักหอสมุดกลาง โดยมติคณะรัฐมนตรีเห็นชอบ เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2532 ให้จัดตั้งเป็น "สำนักหอสมุดกลาง" ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2532 โดยรวมสองหน่วยงานเข้าด้วยกัน คือ แผนกห้องสมุดในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี วังท่าพระ และแผนกห้องสมุด ห้องสมุดเสียงและอุปกรณ์โสตทัศน ในสำนักงานอธิการบดี พระราชวังสนามจันทร์ แต่หลังจากเป็นสำนักหอสมุดกลางแล้ว หอสมุดทั้งสองวิทยาเขตยังคงบริหารและดำเนินงานเป็นเอกเทศ จนกระทั่งเมื่อวันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2535 มหาวิทยาลัยได้จัดแบ่งส่วนราชการของสำนักหอสมุดกลาง ออกเป็น 3 หน่วยงาน คือ

1. สำนักงานเลขานุการ
2. หอสมุด พระราชวังสนามจันทร์
3. หอสมุดสาขา วังท่าพระ

ปลายปี พ.ศ. 2535 มีผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางรับผิดชอบการดำเนินงานของสำนักฯ และเมื่อวันที่ 11 มกราคม พ.ศ. 2536 มหาวิทยาลัยได้แต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดกลาง จำนวน 9 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางเป็นประธาน รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารเป็นรองประธาน มีคณาจารย์คือตัวแทนคณะวิชาจำนวน 5 คน และหัวหน้าหอสมุดทั้ง 2 หอสมุดเป็นกรรมการ

หอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ และหอสมุดสาขา วังท่าพระ มีการแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 3 ฝ่าย และ 1 งาน คือ

1. ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาศูนย์ทรัพยากรห้องสมุด
2. ฝ่ายบริการ
3. ฝ่ายโสตทัศนศึกษา
4. งานธุรการ

สำนักงานเลขานุการ เมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2543 ได้รวมงานธุรการของหอสมุดสาขา วังท่าพระ กับงานในสำนักงานเลขานุการเข้าด้วยกัน มีเลขานุการทำหน้าที่บริหารและดำเนินงาน มีสำนักงานตั้งอยู่ ณ หอสมุดสาขา วังท่าพระ กรุงเทพฯ และ ชั้น 5 อาคาร ม.ล.ปิ่น มาลากุล นครปฐม

ในปีการศึกษา 2545 มหาวิทยาลัยเปิดการเรียนการสอน ณ จังหวัดเพชรบุรี สำนักหอสมุดกลางจึงดำเนินการเปิดหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2545 โดยให้หอสมุดสาขา วังท่าพระ เป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินการทางเทคนิคและการจัดบริการ

นอกจากนี้ ที่ประชุมคณบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร ครั้งที่ 7/2540 เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2540 มีมติให้โอนโครงการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร มาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักหอสมุดกลาง

ในปี พ.ศ. 2556 มหาวิทยาลัยศิลปากรได้มีประกาศการจัดตั้งและแบ่งหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับที่ 19 ลงวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2556 ประกาศให้หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี และหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากรให้เป็นหน่วยงานในกำกับของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปรัชญา “มุ่งมั่นเป็นแหล่งรวบรวม จัดเก็บและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างมี
ประสิทธิภาพแก่ผู้ใช้”

ปณิธาน “สนับสนุนและส่งเสริมคุณภาพการเรียน การสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่
สังคม และการทำงานบำรุงศิลปวัฒนธรรม อันเป็นพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยศิลปากร”

วิสัยทัศน์ “ศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ สร้างสรรค์ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของมหาวิทยาลัย
ที่มีคุณภาพมาตรฐานก้าวทันเทคโนโลยี”

ค่านิยมหลัก “บริการด้วยมิตรไมตรี เสริมสร้างสิ่งดีให้องค์กร”

พันธกิจ “เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
ให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ โดยมุ่งเน้นการใช้ประโยชน์จาก
เทคโนโลยี รวมทั้งการให้บริการวิชาการแก่สังคม และทำงานบำรุงศิลปวัฒนธรรม”

นโยบาย

"พัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาองค์กร ด้วยความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์สู่การเป็นองค์กร
แห่งนวัตกรรม"

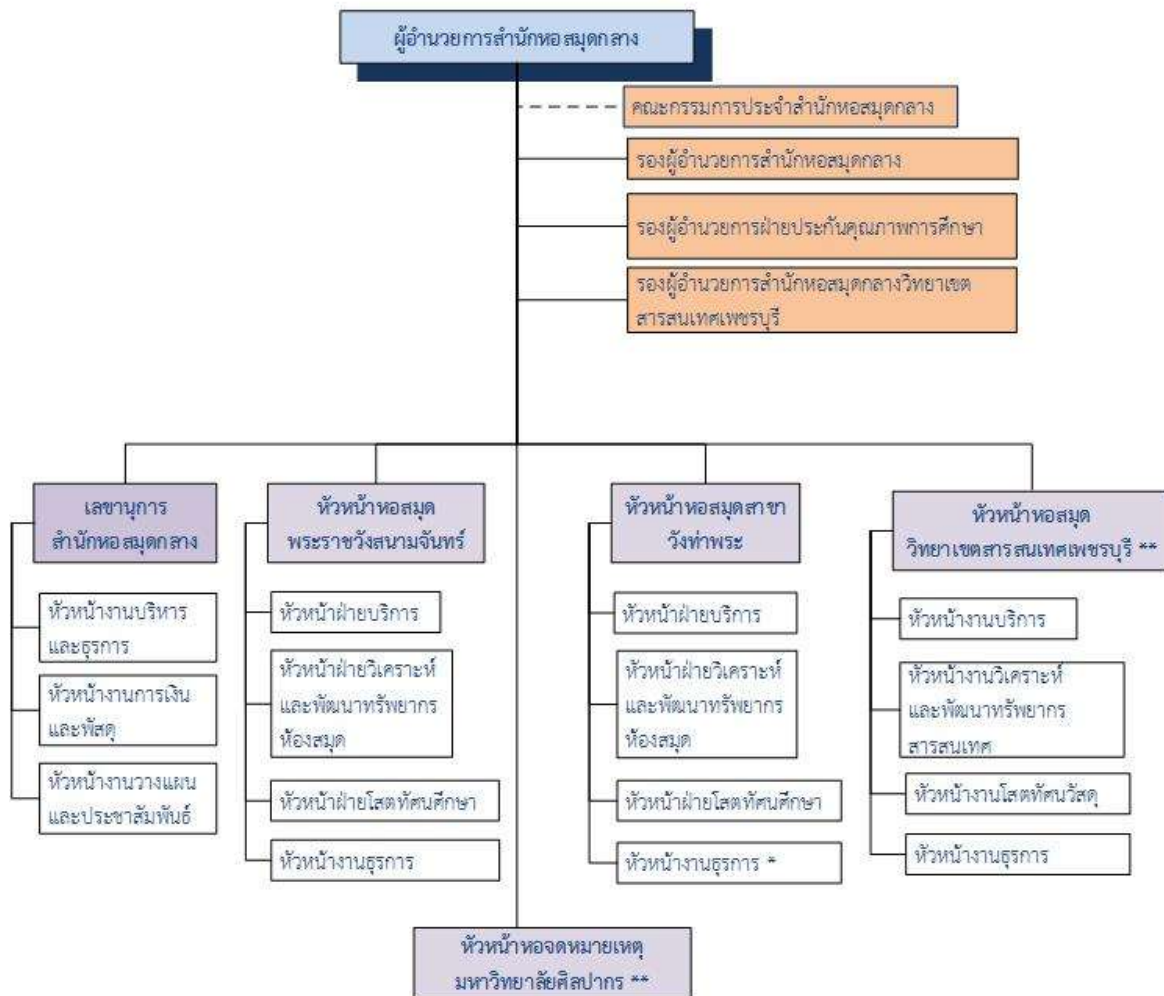
วัตถุประสงค์ของสำนักหอสมุดกลาง

1. เพื่อเป็นศูนย์กลางการบริการด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีทางการศึกษา สำหรับส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย ของ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร นักเรียน และบุคคลทั่วไป
2. เพื่อเป็นแหล่งรวบรวม เก็บรักษาและจัดการข้อมูล เอกสาร สื่อทัศนวัสดุที่มีความสำคัญและมีคุณค่า สามารถเข้าถึงได้ทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อส่งเสริมให้มีการผลิตสื่อและสารสนเทศทางด้านศิลปกรรม วัฒนธรรม และประเพณีไทย
4. เพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยและสถาบันอื่นๆ ทั้งในและต่างประเทศ เป็นการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการวิชาการ
5. เพื่อนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการและพัฒนางานของห้องสมุด

โครงสร้างการบริหารของสำนักหอสมุดกลาง

สำนักหอสมุดกลาง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2530 มาตรา 8 วรรคสอง เป็นหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ เพื่อดำเนินการตามวัตถุประสงค์ในมาตรา 7 ของพระราชบัญญัติ คือ เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการศึกษา การวิจัย และส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง รวมทั้งการให้บริการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม สำนักหอสมุดกลางมีคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด ทำหน้าที่กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการบริหารงานของสำนักหอสมุดกลาง เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ในสำนักหอสมุดกลางประกอบด้วย สำนักงานเลขานุการ หอสมุด 3 แห่ง และหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีโครงสร้างการดำเนินงานตามแผนภูมิองค์กรของสำนักหอสมุดกลาง ดังนี้

โครงสร้างการบริหาร สำนักหอสมุดกลาง



* อยู่ร่วมกับสำนักงานและบุคลากร

** เป็นหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยศิลปากร

เรื่อง การจัดตั้งและแบ่งหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยศิลปากร (ฉบับที่ 19) พ.ศ. 2556

การให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง

ฝ่ายบริการ ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ หอสมุดสาขา วังท่าพระ และหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีการให้บริการเกี่ยวกับ การยืมและคืนหนังสือ วัสดุทางการศึกษา ทรัพยากรสารสนเทศ การตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การบริการยืมระหว่างวิทยาเขต บริการจองหนังสือ บริการยืมวารสาร การบริการกฤตภาค การให้บริการ internet การให้บริการโสตทัศนศึกษา และการให้บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุด นอกจากนี้หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรียังมีการให้บริการ ไซนจัดนิทรรศการ และโรงภาพยนตร์เล็ก

ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ หอสมุดสาขา วังท่าพระ และหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ และการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ

ฝ่ายโสตทัศนศึกษา ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ หอสมุดสาขา วังท่าพระ และหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ทำหน้าที่ให้บริการยืมโสตทัศน ให้บริการสำเนาโสตทัศน ให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ให้บริการผลิตสื่อโสตทัศน ให้บริการผลิตคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียและการบำรุงรักษาโสตทัศน

งานศูนย์ข้อมูลภูมิภาคตะวันตก ทำหน้าที่จัดหาทรัพยากรสารนิเทศภาคตะวันตก ให้บริการข้อมูลท้องถิ่นภูมิภาคตะวันตก

หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร ทำหน้าที่จัดหาเอกสารจดหมายเหตุฯ และให้บริการข้อมูลจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

งานบริหารและธุรการ

งานการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของสำนักหอสมุดกลาง ซึ่งรวมทั้งข้าราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ได้แก่ การสรรหา การบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนระดับ การทำสัญญาจ้างพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา การขอกรอบอัตราใหม่ การต่อสัญญาจ้างลูกจ้างชั่วคราว การลาออกจากราชการ การลาพักผ่อน การลาศึกษาต่อ การปรับวุฒิการศึกษา การเพิ่มวุฒิการศึกษา การเปลี่ยนตำแหน่ง การประเมินค่างาน การประเมินผลสัมฤทธิ์ในงาน การเลื่อนขั้น/ค่าตอบแทน การพิจารณาความดีความชอบ การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การเสนอชื่อข้าราชการดีเด่น การดำเนินการทางวินัย การจัดทำทะเบียนประวัติของข้าราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาและลูกจ้างประจำ การขอมีบัตรประจำตัว การขอหนังสือรับรอง การจัดทำสถิติวันลาและควบคุมวันลา การขออนุมัติให้บุคลากรไปราชการ การลงข้อมูลการไปราชการ

การรับเชิญเป็นวิทยากร กรรมการ อาจารย์พิเศษ ลงในระบบ MIS บุคลากรของมหาวิทยาลัย การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรไม่ว่าจะเป็นบุคลากรใหม่หรือเก่า เพื่อให้มีความรู้ความสามารถ ศักยภาพ และความตระหนักในคุณภาพงานการให้บริการ ตามตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละบุคคล มีการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเป็นประจำปีละ 1 ครั้ง และจัดทำแผนการฝึกอบรมภายใต้ความเห็นชอบของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง งานบริหารและธุรการมีหน้าที่ประสานงานการฝึกอบรมและพัฒนาให้เป็นไปตามแผน โดยจะมีการบันทึกผลการฝึกอบรมของบุคลากรแต่ละคน จัดเก็บไว้เป็นหลักฐาน และมีการติดตาม ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมแต่ละครั้งของแต่ละบุคคล เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรต่อไป

งานธุรการและการประสานงาน มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ การลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร หนังสือ สิ่งพิมพ์บริจาค โดยใช้ระบบ e-document ของมหาวิทยาลัย และดำเนินการควบคุมกับระบบเดิม(ลงสมุดทะเบียน) การแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านทาง e-document ของสำนักหอสมุดกลาง และเวียนด้วยเอกสาร การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ การพิมพ์หนังสือราชการ การจัดทำแบบฟอร์มที่ใช้ในงาน การเสนอแฟ้มเอกสารราชการต่อผู้บริหารพิจารณาสั่งการ การคัดแยกเอกสารไปยังหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง การจัดทำหนังสือตอบขอบคุณ/หนังสือตอบรับเอกสาร การดูแลงานด้านอาคารสถานที่และยานพาหนะ ได้แก่ การขอใช้ห้องประชุมของสำนักหอสมุดกลาง การขอใช้รถยนต์สำนักหอสมุดกลาง การดูแลระบบงานสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ รวมถึงการแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ในสำนักงานให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และงานรักษาความปลอดภัย นอกจากนี้ยังเป็นฝ่ายประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกของสำนักหอสมุดกลาง ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านบริหารและธุรการ

งานประกันคุณภาพการศึกษาและงานวิจัยสถาบัน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้พิจารณาเลือกระบบที่จะนำมาใช้ในการประกันคุณภาพต่อการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดกลาง โดยมุ่งเน้นเป็นระบบที่ได้มาตรฐานสอดคล้องกับ พันธกิจและนโยบายของมหาวิทยาลัย ซึ่งระบบที่นำมาใช้คือระบบควบคุมคุณภาพซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะ มีกระบวนการควบคุมคุณภาพ อันประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบ (Check) การปรับปรุงแก้ไข (Act) เพื่อให้การปฏิบัติงานประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นการขับเคลื่อนการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลางเพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการอันส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดกับบริการที่ได้รับเป็นการแสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลางมีประสิทธิภาพและ

ปฏิบัติตามภารกิจได้บรรลุเป้าหมายสูงสุด งานประกันคุณภาพยังคงดำเนินการวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบงานประกันคุณภาพการศึกษา และดำเนินการวิเคราะห์ต่าง ๆ เพื่อศึกษาข้อมูลประกอบการตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการโดยงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยการใช้เทคนิคสถิติมาจัดทำแบบสำรวจและสุ่มตัวอย่างเก็บข้อมูลและรวบรวมข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ผล โดยนำผลที่ได้รับมาจัดทำรายงานเสนอต่อที่ประชุมของฝ่ายบริหาร เพื่อให้ทบทวนความสามารถของกระบวนการในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางและพิจารณาตัดสินใจในการปรับปรุงพัฒนางาน ให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการตามนโยบายคุณภาพของสำนักหอสมุดกลาง นอกจากนี้งานประกันคุณภาพ สำนักหอสมุดกลางยังมีการขับเคลื่อนการดำเนินงาน โดยระบบการติดตามความก้าวหน้าตัวบ่งชี้ อีกด้วย สำหรับงานวิจัยสถาบัน มีการดำเนินการทั้งวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุน และส่งเสริม การตัดสินใจของผู้บริหารในประเด็นต่างๆ เพื่อปรับปรุง แก้ไข และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

งานการเงินและงบประมาณ

งานการเงินและพัสดุ สำนักงานเลขานุการ สำนักหอสมุดกลาง และ งานธุรการ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ มีหน้าที่ในการเบิกจ่ายเงิน ทั้งเงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้ โดยยึดหลักตามระเบียบราชการ และระเบียบของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ทำหน้าที่ในการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามระเบียบราชการ

งานวางแผนและประชาสัมพันธ์

งานวางแผนและประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการ สำนักหอสมุดกลาง มีหน้าที่ประสานงานกับหอสมุด เพื่อดำเนินการจัดทำค่าของบประมาณ ประจำปี ทั้งงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณรายจ่ายจากเงินรายได้ การจัดทำแผนปฏิบัติการ การติดตามการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ ตลอดจนดำเนินงานด้านเทคโนโลยีเพื่อใช้ในสำนักหอสมุดกลาง ได้แก่ งานสนับสนุนและพัฒนาโปรแกรม งานบริการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือด้าน Hardware และ Software

บทที่ 2

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

นโยบายคุณภาพของสำนักหอสมุดกลาง

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร มีนโยบายมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริการด้วยความเต็มใจ เป็นที่ประทับใจ

ผู้บริหารจะสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสม มาใช้ในการพัฒนาระบบงานการให้บริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ ตลอดจนสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ มีน้ำใจ และมีจิตสำนึกในงานบริการอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนของสำนักหอสมุดกลาง จะร่วมมือกันในการปฏิบัติตามนโยบายนี้และจะพัฒนาขั้นตอนการให้บริการที่จัดทำขึ้นในระบบคุณภาพ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการอยู่ตลอดเวลา ให้สมดังคำขวัญของสำนักหอสมุดกลางที่ว่า

“แหล่งความรู้คู่มหาวิทยาลัย ก้าวไกลด้วยเทคโนโลยี
บริการด้วยมิตรไมตรี นำสิ่งที่ดีสู่ชุมชน”

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้มีการกำหนดหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้ เป็นไปตามการแบ่งส่วนของสำนักหอสมุดกลาง และได้กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพที่มีเป้าหมาย ให้สอดคล้องกับแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากรและสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) โดยการเสริมสร้างและสนับสนุนการดำเนินการในสำนัก หอสมุดกลางให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพ เพื่อควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการ ดำเนินการตามภารกิจหลักของสำนักหอสมุดกลาง โดยยึดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสำนัก มาตรฐานและคุณภาพอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ระดับสถาบัน เป็น

แนวปฏิบัติ มีการตรวจสอบการดำเนินการเป็นระยะ นำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ในการวางแผน ดำเนินการ กำกับ และติดตามการประกันคุณภาพภายใน จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพให้แก่หน่วยงานในสังกัด มีการกำหนดแผนปฏิบัติการด้านการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุดกลางประจำปี มีการประชุมเพื่อวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา และจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ทำการกำกับ ติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ในนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา มีการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น มุ่งเน้นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการเป็นหลัก

การกำหนดหมายเลขเอกสารอ้างอิง

เพื่อให้การดำเนินงานการตรวจประเมินประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง เป็นไปด้วยความเรียบร้อยอย่างเป็นระบบ สำนักหอสมุดกลางจึงได้มีการกำหนดหมายเลขเอกสารอ้างอิง ในหลักฐานงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีรายละเอียดการลงหมายเลขเอกสารอ้างอิงดังนี้

สำนัก หอสมุดกลาง ม.ศิลปากร	วารสาร	ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 องค์ประกอบที่ 3 ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 องค์ประกอบที่ 5 ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 องค์ประกอบที่ 6 ตัวบ่งชี้ที่ 6.2 องค์ประกอบที่ 6 ตัวบ่งชี้ที่ 6.3 องค์ประกอบที่ 6 ตัวบ่งชี้ที่ 6.4 องค์ประกอบที่ 6	.	มีการดำเนินการของแต่ละตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์ที่ข้อ ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 มีเกณฑ์ทั้งหมด 6 ข้อ ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 มีเกณฑ์ทั้งหมด 6 ข้อ ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 มีเกณฑ์ทั้งหมด 4 ข้อ ตัวบ่งชี้ที่ 6.2, 6.3, 6.4 มีเกณฑ์ทั้งหมด 5 ข้อ	-	เกณฑ์แต่ละข้อมีการ ดำเนินการย่อยก็ รายการ (หลักฐานที่ขึ้น)
ตัวอย่าง						
สห		3.1	.	1	-	2

สห 3.1.1-2 หมายถึง

สำนักหอสมุดกลาง ตัวบ่งชี้ 3.1 มีการดำเนินการของเกณฑ์ 1 ข้อ และมีกิจกรรมย่อยของ
เกณฑ์ข้อนี้ 2 รายการ

กรณีต้องการแสดงความชัดเจนของเอกสาร ว่ามีการดำเนินการจากหอสมุดใด จะทำการ
กำหนดรหัสหน้าชื่อของเอกสารหลักฐาน คือ

SUC	แสดงว่าเป็น หลักฐานของ สำนักงานเลขานุการ สำนักหอสมุดกลาง
SUT	แสดงว่าเป็น หลักฐานของ สำนักหอสมุดสาขา วังท่าพระ
SUP	แสดงว่าเป็น หลักฐานของ หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
SUS	แสดงว่าเป็น หลักฐานของ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
ARC	แสดงว่าเป็น หลักฐานของ หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร
ตัวอย่าง	
หมายเลข	รายการเอกสารหลักฐาน
สห 6.2.1-1	SUS สถานที่นั่งอ่านหนังสือภายในห้องสมุด

หมายถึง เอกสารหมายเลข สห 6.2.1-1 คือ หลักฐานแสดงภาพสถานที่นั่งอ่านหนังสือภายใน
หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายสุตา	เตียเจริญ	ประธานกรรมการ
นางฐิติมา	กลิ่นทอง	กรรมการ
นางสาวกรรณา	ศรีเจริญ	กรรมการ
นางสาวสุภมาศ	ศรีโนนม่วง	กรรมการ
นางจันทร์ฉาย	แสงทองศรี	กรรมการ
นางสาวอินทรา	อินทร์ตามา	กรรมการ
นางสาวสุมาลี	วาทีหวาน	กรรมการ
นางสาวอุไรวรรณ	จงเจริญ	กรรมการ
นายสมภพ	สุขดี	กรรมการ
นางณัชชา	มณีวงศ์	กรรมการและเลขานุการ

แผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2559

แผนดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา / แผนปฏิบัติการ (ACTION PLAN)

สำนักหอสมุดกลาง ม.ศิลปากร

ปีการศึกษา 2559

กิจกรรม	พ.ศ.2559					พ.ศ.2560					หมายเหตุ			
	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.		มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.
1. ประชุมวางแผน กำกับ ติดตาม และประเมินผลการประกันคุณภาพการศึกษา	←-----→													
2. สรุปปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาปีที่ผ่านมา	↔													
3. จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามข้อเสนอแนะของกรรมการ	↔													
4. ตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการหอสมุดทั้ง 4 แห่ง จากผู้ใช้บริการที่มาใช้ ณ หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ หอสมุดสาขาวังท่าพระ หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 2 รอบ	←-----→					←-----→								
5. วิเคราะห์และสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 4 แห่ง และนำเสนอที่ประชุมประจำเดือน และที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก ทั้ง 2 รอบ						↔					↔			
6. แจ้งผลสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแก่ผู้เกี่ยวข้องและเสนอผู้บริหาร พร้อมจัดทำสรุปผู้บริหารนำเสนอมหาวิทยาลัย						↔					↔			
7. ติดตามผลการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการ จากผลสรุปการสำรวจความพึงพอใจ						↔					↔			

กิจกรรม	พ.ศ.2559					พ.ศ.2560					หมายเหตุ			
	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.		มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.
8. ติดตามการดำเนินงานของแต่ละองค์ประกอบ 3/5/6 รอบ 3,6,9,12 เดือน ดังนี้														
องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ														
1) สำรวจความต้องการชุมชนภายใน				↔										
2) จัดทำแผนบริการวิชาการ				↔										
3) จัดทำแผนการใช้ประโยชน์ต่อนักศึกษา/ชุมชน/สังคม				↔										
4) ติดตามความก้าวหน้าของโครงการบริการวิชาการ					↔		↔			↔			↔	
5) ประเมินโครงการบริการวิชาการ (ปีงบประมาณ 2559) ตามตัวบ่งชี้/วัตถุประสงค์โครงการ				↔										
6) การนำเสนอผลต่อคณะกรรมการประจำเดือน/ประจำสำนัก				↔										
7) การนำผลการประเมินมาพัฒนาต่อในโครงการ (เดิม/ใหม่) ปีงบประมาณ 2560				↔										
8) การเข้าร่วมบริการวิชาการระดับมหาวิทยาลัย	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←
องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ														
1) แผนยุทธศาสตร์ (SWOT/ตัวบ่งชี้/เป้าหมาย) การนำเสนอต่อคณะกรรมการ ประจำสำนัก/นำเสนอที่สภามหาวิทยาลัย				↔										
2) แผนกลยุทธ์ทางการเงิน				↔										
3) แผนปฏิบัติงาน (หอสมุด+สำนักเลขา)				↔										
4) ข้อมูลทางการเงิน (ต้นทุนต่อหน่วย) การกระจายทรัพยากรลงสู่หลักสูตร/คณะ	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←
5) ความเสี่ยง	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←
6) ธรรมาภิบาล	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←
7) การจัดการความรู้/แนวปฏิบัติที่ดี (การนำบริการเชิงรุก มาเป็นแนวปฏิบัติที่ดี)	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←
8) การบริหารทรัพยากรมนุษย์	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←
9) ประกันคุณภาพ	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←
องค์ประกอบที่ 6 การกิจสนับสนุน														
1) ความพึงพอใจ	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←
2) การบริการสิ่งอำนวยความสะดวก	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←
3) การบริการเชิงรุก	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←
4) การบริการอิเล็กทรอนิกส์ (เกณฑ์การดูและระบบ)	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←	←
9. กรอกข้อมูล Common data set รอบ 6,9 เดือน			↔			↔			↔					
10. กำหนดวันตรวจประเมินคุณภาพภายใน และเสนอชื่อ/ติดต่อประสานงาน คณะกรรมการตรวจประเมิน							←	←	←	←	←	←	←	←
11. รวบรวมข้อมูลหลักฐานเพื่อจัดทำ SAR ทั้งรอบปี								←	←	←	←	←	←	←
12. ดำเนินการร่าง รายงานการประเมินตนเอง จัดทำและรวบรวมหลักฐาน ภาพรวมของสำนักหอสมุดกลาง									←	←	←	←	←	←
13. กรรมการประกันคุณภาพ ตรวจสอบเนื้อหา SAR และ รายการหลักฐาน (จาก แฟ้มหลักฐาน)										←	←	←	←	←

กิจกรรม	พ.ศ.2559					พ.ศ.2560							หมายเหตุ	
	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		ส.ค.
14. ตรวจสอบหลักฐานดิจิทัลไฟล์ ตามแบบรายงาน SAR (จาก link หลักฐาน)												←→		
15. จัดทำรูปเล่ม SAR ส่งสำเนา เข้าเล่ม												←→		
16. ออกหนังสือเชิญผู้เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมรับการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน												↔		
17. รับการประเมินคุณภาพการศึกษา												↔		
18. ป้อนข้อมูลหลักฐานเข้าระบบ CHE QA Online												↔		
19. ประชาสัมพันธ์ผลการประเมินและข้อเสนอแนะของกรรมการแก้ปัญหากรทราบ												↔		

บทที่ 3

องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ เกณฑ์มาตรฐาน และเกณฑ์การประเมิน

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้

มหาวิทยาลัยศิลปากรได้กำหนดองค์ประกอบคุณภาพ (Quality Framework) ที่สำคัญและมีผลต่อการปฏิบัติงาน อันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและคุณภาพ ตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) จำนวน 6 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การผลิตบัณฑิต
2. การวิจัย
3. การบริการวิชาการ
4. การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
5. การบริหารจัดการ
6. การกิจสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหาร

(ภารกิจเฉพาะของหน่วยงานสนับสนุนฯ)

จาก 6 องค์ประกอบหลัก สำนักหอสมุดกลางเป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย ดังนั้นสำนักหอสมุดกลาง จะไม่มีกิจกรรมในองค์ประกอบที่ 1, 2 และ 4 มีเพียงองค์ประกอบที่ 3, 5, 6 และในส่วนภารกิจหลักของสำนักหอสมุดกลาง ในการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานจะอาศัยตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งจัดทำโดยหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) และได้้นำตัวบ่งชี้บางตัวเข้าร่วมรับการประเมินด้วย ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 6.3 และ 6.4 โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ

การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันที่พึงให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติ ในรูปแบบต่าง ๆ ตามความถนัดและในด้านที่สถาบันมีความเชี่ยวชาญการให้บริการทางวิชาการอาจให้เปล่าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรืออาจคิดค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม โดยให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน หน่วยงานอิสระ หน่วยงานสาธารณะ ชุมชน และสังคมโดยกว้าง รูปแบบการให้บริการทางวิชาการมีความหลากหลาย เช่น การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์ทรัพยากรของสถาบัน เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการให้คำปรึกษา ให้การอบรม จัดประชุมหรือสัมมนา วิชาการ ทำงานวิจัยเพื่อตอบคำถามต่าง ๆ หรือเพื่อชี้แนะสังคมการให้บริการทางวิชาการนอกจากเป็นการทำประโยชน์ให้สังคมแล้ว สถาบันยังได้รับประโยชน์ในด้านต่าง ๆ คือ เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของอาจารย์อันจะนำมาสู่การพัฒนาหลักสูตรมีการบูรณาการเพื่อใช้ประโยชน์ทางด้านการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย พัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นแหล่งงานของนักศึกษาและเป็นการสร้างรายได้ของสถาบันจากการให้บริการทางวิชาการด้วย

องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การบริการวิชาการแก่สังคม

การบริการวิชาการแก่สังคม หมายถึง การจัดโครงการให้บริการแก่ชุมชน สังคม ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ในรูปแบบต่าง ๆ ตามความถนัดหรือความเชี่ยวชาญที่สำนักหอสมุดกลางมี จะเป็นการให้บริการแบบให้เปล่า หรือ คิดค่าใช้จ่าย ก็ได้ (หารายได้) ตามความเหมาะสม

ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมิน ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560 (ปีงบประมาณ 2560) (หากมีโครงการที่เกิดขึ้นระหว่างปีงบประมาณ 2559 ให้เพิ่มเติมในแผนบริการวิชาการเดิม และใส่ช่องหมายเหตุ ว่า “เพิ่มเติมจากแผนฯ” เพื่อนำมาใช้ในการประเมิน)

- หน่วยงานที่รับผิดชอบ**
- 1) หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
 - 2) หอสมุดสาขา วังท่าพระ
 - 3) หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
 - 4) หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน	หลักฐาน
<p>1. จัดทำแผนการบริการวิชาการประจำปี ที่สอดคล้องกับความต้องการของ สังคม และกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จ ในระดับแผนและโครงการบริการ วิชาการแก่สังคม และเสนอกรรมการ ประจำ/กรรมการคณะ เพื่อพิจารณา อนุมัติ</p>	<p>1) สำรวจความต้องการของ ชุมชน/ผู้ใช้บริการ/อาจารย์/ นักศึกษา</p> <p>2) จัดทำแผนบริการวิชาการ ประจำปีงบประมาณ 2560 โดยแยกกลุ่มของโครงการที่ แสวงหารายได้ และกลุ่มของ โครงการแบบให้เปล่า)</p> <p>3) ส่งงานประกันคุณภาพ เพื่อ รวบรวมจัดทำแผนบริการ วิชาการ (ภาพรวม) ของ สำนักหอสมุดกลาง</p> <p>4) เสนอคณะกรรมการ ประจำเดือน และ คณะกรรมการประจำสำนัก พิจารณาอนุมัติ</p>	<p>1) เอกสาร/ข้อมูลการ สำรวจความต้องการ ของชุมชน</p> <p>2) แผนบริการวิชาการ ประจำปีงบประมาณ 2560</p> <p>3) โครงการบริการ วิชาการ ประจำปี งบประมาณ 2560</p>
<p>2. โครงการบริการวิชาการแก่สังคมตาม แผน มีการจัดทำแผนการใช้ประโยชน์ จากการบริการวิชาการ เพื่อให้เกิดผล ต่อการพัฒนานักศึกษา ชุมชน หรือ สังคม</p>	<p>- เขียนประโยชน์ที่ได้รับจากการ บริการวิชาการ และแผนใน การขยายผลไปพื้นที่อื่น หรือ กลุ่มผู้รับบริการอื่น ใน โครงการ</p>	<p>- โครงการบริการ วิชาการ ประจำปี งบประมาณ 2560</p>

การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน	หลักฐาน
3. โครงการบริการวิชาการแก่สังคมในข้อ 1 อย่างน้อยต้องมีโครงการที่บริการแบบให้เปล่า	- ส่วนใหญ่โครงการบริการวิชาการของ สำนักหอจะเป็น การให้บริการแบบให้เปล่า (ควรเพิ่มเติมโครงการแสวงหา รายได้)	- แผนบริการวิชาการ ประจำปีงบประมาณ 2560 (ภาพรวม)
4. ประเมินความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ของ แผนและโครงการบริการวิชาการแก่ สังคมในข้อ 1 และนำเสนอกรรมการ ประจำสำนัก/คณะกรรมการ ประจำเดือน เพื่อพิจารณา	1) ประเมินผลการดำเนินการ โครงการบริการวิชาการเทียบ ความสำเร็จกับตัวชี้วัดหรือ เป้าหมายของโครงการ 2) งานประกันคุณภาพเก็บ รวบรวม สรุปผลการประเมิน นำเสนอผลการประเมินใน ภาพรวมตามแผนการบริการ วิชาการ และผลการประเมินใน แต่ละโครงการฯ 3) นำเสนอผลการดำเนินงานต่อ คณะกรรมการประจำเดือน และคณะกรรมการประจำ สำนัก เพื่อพิจารณา	1) ผลการประเมิน โครงการบริการ วิชาการ 2) เอกสารสรุปผลการ ประเมินแผนและ โครงการ 3) รายงานการประชุม คณะกรรมการ ประจำเดือน และ รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำ สำนัก
5. นำผลการประเมินตามข้อ 4 มา ปรับปรุงแผน หรือพัฒนาการให้บริการ วิชาการแก่สังคม	1) นำผลการประเมินมาปรับปรุง การดำเนินงานในแต่ละ โครงการ 2) ส่งผลการนำการปรับปรุงการ ดำเนินงานตามผลการประเมิน ให้งานประกันคุณภาพ 3) งานประกันคุณภาพ สรุปผล 4) นำเสนอผู้บริหารทราบ	1) เอกสารการนำผล การประเมินมา ปรับปรุงการ ดำเนินงาน 2) สรุปผลการปรับปรุง เสนอผู้บริหาร

การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน	หลักฐาน
6. หน่วยงานสนับสนุนฯ มีส่วนร่วมในการบริการวิชาการแก่สังคมในระดับสถาบัน	1) การจัดโครงการบริการวิชาการในระดับสำนักหอสมุด ต้องมีส่วนร่วมของหน่วยงานในสังกัด 2) สำนักหอสมุดกลาง มีส่วนร่วมในโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ร่วมกับมหาวิทยาลัย 3) สำนักหอสมุดกลาง มีส่วนร่วมในโครงการบริการวิชาการแก่สังคม ร่วมกับองค์กร/สถาบันภายนอก	1) เอกสารโครงการบริการวิชาการ (หน่วยงานที่รับผิดชอบ) 2) เอกสารการมีส่วนร่วมโครงการบริการวิชาการในระดับมหาวิทยาลัย

เกณฑ์การประเมิน :

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

องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1

การบริหารของคณะเพื่อกำกับติดตามผลสัมฤทธิ์ตามพันธกิจ

กลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของคณะ

การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงานตามพันธกิจหลักของสำนักหอสมุดกลาง มีแผนยุทธศาสตร์เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาสำนักให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มีการบริหารจัดการด้านบุคลากร การเงิน ความเสี่ยงและการประกันคุณภาพการศึกษา

แผนกลยุทธ์/แผนยุทธศาสตร์ หมายถึง แผนระยะยาวของสำนักหอสมุดกลาง (โดยทั่วไปใช้เวลา 5 ปี) เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของสำนักหอสมุด ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และภัยคุกคาม กลยุทธ์/ยุทธศาสตร์ต่างๆ ของสำนักหอสมุดกลางต้องครอบคลุมทุกภารกิจของสำนักซึ่งต้องมีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์/ยุทธศาสตร์ และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์/ยุทธศาสตร์ โดยสำนักฯ ต้องนำแผนกลยุทธ์/ยุทธศาสตร์มาจัดทำแผนดำเนินการงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปี

แผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายถอดจากแผนกลยุทธ์/ยุทธศาสตร์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์/ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้นๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์/ยุทธศาสตร์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม ค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เท่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินงาน รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

แผนกลยุทธ์ทางการเงิน หมายถึง แผนระยะยาวที่ระบุที่มาและใช้ไปของทรัพยากรทางการเงินของสำนักหอสมุดกลางที่สามารถผลักดันแผนกลยุทธ์/แผนยุทธศาสตร์ของสำนักฯ ให้สามารถดำเนินการได้ แผนกลยุทธ์ทางการเงินจะสอดคล้องไปกับแผนกลยุทธ์/ยุทธศาสตร์ของสำนักฯ ต้องมีการประเมินความต้องการทรัพยากรที่ต้องจัดหาสำหรับการดำเนินงานตามกลยุทธ์/ยุทธศาสตร์ และประเมินมูลค่าของทรัพยากรออกมาเป็นเงินทุนที่ต้องการใช้ ซึ่งจะเป็นความต้องการเงินทุนในระยะยาวเท่ากับเวลาที่สำนักฯ ใช้ในการดำเนินการให้กลยุทธ์/ยุทธศาสตร์นั้นสำเร็จ จากนั้นจึงกำหนดให้เห็นอย่างชัดเจนถึงที่มาของเงินทุนที่ต้องการใช้ว่าสามารถจัดหาได้จากแหล่งทุนใด เช่น รายได้ค่าธรรมเนียมการศึกษา งบประมาณแผ่นดินหรือเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เงินทุนสะสมของหน่วยงาน เงินบริจาคจากหน่วยงานภายนอก หรือศิษย์เก่า หรือมีการระดมทุนด้วยวิธีการอื่นๆ อีกเพิ่มเติม เช่น การแปลงทรัพย์สินทางปัญญาเป็นมูลค่า

รวมทั้งมีการวิเคราะห์ต้นทุนของการดำเนินการด้วย เช่น ต้นทุนต่อหน่วยในการผลิตบัณฑิตในแต่ละหลักสูตร โดยที่ระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ทางการเงินจะเท่ากับระยะเวลาของแผนกลยุทธ์/ยุทธศาสตร์ของสำนักฯ

แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้สำนักหอสมุดประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงการวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกไว้เป็นเอกสารเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ความเสี่ยง (Risk Factor) หมายถึง โอกาสที่จะเกิดการผิดพลาดความเสียหาย การรั่วไหล ความสูญเปล่า หรือเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ ซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคต และมีผลกระทบหรือทำให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายองค์กร

ปัจจัยเสี่ยง หมายถึง ต้นเหตุ หรือสาเหตุที่มาของความเสี่ยงที่จะทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือที่ตั้งไว้

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึง การบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง คือ ไม่ได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ เช่น ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่นำมาใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) หลักประสิทธิภาพ (Effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ
- 2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ

การพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

- 3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) คือ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง
- 4) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงให้เห็นถึงความสำคัญในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ
- 5) หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ซึ่งแจ้งได้เมื่อมีข้อสงสัย และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้
- 6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา หรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา
- 7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่นๆ และภาคประชาชน ดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลผลิตภาพ เพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ
- 8) หลักนิติธรรม (Rule of Law) คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 9) หลักความเสมอภาค (Equity) คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มี การแบ่งแยกด้าน ชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่นๆ

10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนร่วมได้ ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นด้วยหรือเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมิน ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560 (ปีงบประมาณ 2560)

หน่วยงานที่รับผิดชอบ 1) สำนักงานเลขานุการ

- 2) คณะกรรมการบริหารยุทธศาสตร์
- 3) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง
- 4) คณะกรรมการจัดการความรู้
- 5) คณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 6) คณะกรรมการประกันคุณภาพ
- 7) คณะกรรมการพัฒนาระบบห้องสมุดดิจิทัล

การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน	หลักฐาน
<p>1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT โดยเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ของหน่วยงานสนับสนุนฯ และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสถาบันฯ รวมทั้งสอดคล้องกับกลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของหน่วยงานสนับสนุนฯ และพัฒนาไปสู่แผนกลยุทธ์ทางการเงินและแผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลา เพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์และเสนอผู้บริหารระดับสถาบันฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติ</p>	<p><u>คณะกรรมการการบริหารยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุดกลางร่วมกับงานวางแผนและประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) จัดทำแผนกลยุทธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ SWOT Analysis 2) วิเคราะห์เชื่อมโยงวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุดกลาง กับวิสัยทัศน์ และเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย 3) จัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน 4) จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ที่สะท้อนให้เห็นการปฏิบัติงานเป็นไปตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ 5) เสนอคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดกลาง และสภามหาวิทยาลัยอนุมัติแผนกลยุทธ์ 	<ol style="list-style-type: none"> 1) แผนกลยุทธ์ 2) ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของวิสัยทัศน์สำนักหอสมุดกลางกับวิสัยทัศน์ และเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย 3) แผนกลยุทธ์ทางการเงิน 4) แผนปฏิบัติการประจำปี 5) รายงานการประชุมวาระการขออนุมัติแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดกลาง
<p>2. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินที่ประกอบไปด้วยต้นทุนต่อหน่วยในแต่ละหลักสูตร สัดส่วนค่าใช้จ่ายเพื่อพัฒนานักศึกษา อาจารย์ บุคลากร การจัดการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง เพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการบริหารหลักสูตร ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการผลิตบัณฑิต และโอกาสในการแข่งขัน</p>	<p>(ขอยกเว้นการประเมินฯ)</p>	

การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน	หลักฐาน
<p>3. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของคณะและให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม</p>	<p><u>คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ดำเนินการระบุความเสี่ยง (Identify Risk) และปัจจัยเสี่ยง (Risk Factors) 2) ประเมินความเสี่ยง (Risk Evaluation) 3) วิเคราะห์ระดับความเสี่ยง (Degree of Risk Analysis) 4) จัดลำดับความเสี่ยง (Risk Prioritization) 5) จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง (Risk Management Plan) 6) ดำเนินการตามแผน 	<ol style="list-style-type: none"> 1) คู่มือการบริหารความเสี่ยง 2) แผนบริหารความเสี่ยง 3) โครงการจัดการความเสี่ยง
<p>4. บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการที่แสดงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง</p>	<p><u>สำนักงานเลขานุการ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) มีการวางแผนปฏิบัติการประจำปี และการดำเนินงานตามแผน อย่างมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล 2) มีระบบ และกลไก ในการดำเนินงานด้านการเงินงบประมาณ พัสดุ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฯลฯ อย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ 3) มีการกระจายอำนาจในการดำเนินการ 4) ยึดหลักการทำงานแบบมีส่วนร่วม 	<p>เอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) แผนปฏิบัติงานประจำปี 2) ระบบ MIS 3) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่าง ๆ 4) รายงานการประชุม เช่น ประชุม เป็นต้น

การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน	หลักฐาน
<p>5. ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ตามประเด็นความรู้ อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต และด้านการวิจัย จัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง</p>	<p><u>คณะกรรมการจัดการความรู้</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ระบุประเด็นความรู้ (Knowledge Identification) 2) สร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) 3) จัดการความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge System/ Organization) 4) ประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) 5) การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) 6) การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) 7) การเรียนรู้ (Learning) 	<ol style="list-style-type: none"> 1) แผนการจัดการความรู้ 2) โครงการ/กิจกรรมการจัดการความรู้ 3) รายงานการประเมินผลโครงการ 4) เอกสารการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการดำเนินงาน
<p>6. การกำกับและติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน</p>	<p><u>คณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี 2) ดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ 3) ประเมินผลการดำเนินงานตามแผน/โครงการ 4) นำผลประเมินไปปรับปรุงแผนการดำเนินงานในปีถัดไป 	<ol style="list-style-type: none"> 1) แผนพัฒนาบุคลากรประจำปี 2) โครงการ/กิจกรรมพัฒนาบุคลากร 3) รายงานการประเมินโครงการ/กิจกรรม 4) เอกสารการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการดำเนินงาน

การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน	หลักฐาน
7. ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจ และพัฒนาการของหน่วยงานสนับสนุน ที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานตามปกติที่ประกอบ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ	<p><u>คณะกรรมการประกันคุณภาพ</u></p> <p>1) จัดทำแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพประจำปี</p> <p>2) จัดทำระบบ กลไก การประกันคุณภาพภายในที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพของสำนักหอสมุดกลาง</p> <p>3) ดำเนินงานตามแผน</p> <p>4) ประเมินผลการดำเนินงานตามแผน/โครงการ</p> <p>5) นำผลการประเมินมาปรับปรุงการปฏิบัติงานหรือแผนในปีถัดไป</p>	<p>1) แผนดำเนินงานประกันคุณภาพประจำปี</p> <p>2) โครงการ/กิจกรรมพัฒนาบุคลากร</p> <p>3) รายงานการประเมินแผน/โครงการ/กิจกรรม</p> <p>4) เอกสารการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการดำเนินงาน</p>

หมายเหตุ เกณฑ์การประเมินคงเหลือ 6 ข้อ เนื่องจากยกเว้นข้อ 2 และเลื่อนข้อ 3-7 มาเป็น ข้อ 2-6

เกณฑ์การประเมิน :

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

องค์ประกอบที่ 6 ภารกิจสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหาร

(ภารกิจเฉพาะของหน่วยงานสนับสนุนฯ)

สำนักหอสมุดกลาง เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มีหน้าที่ให้บริการสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัยแก่ นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ และผู้ขอใช้บริการ ดังนั้นจึงมีภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 6.2 การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้

นอกจากนี้ สำนักหอสมุดกลาง ยังได้นำตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งจัดทำโดยหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) มาใช้เพิ่มเติมอีก จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ 2.9 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Service) และตัวบ่งชี้ 2.10 จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) ซึ่งทั้งสองตัวบ่งชี้นี้ เป็นตัวบ่งชี้ประเภทผลผลิต

ตัวบ่งชี้ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ จากหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) คือ

ตัวบ่งชี้ที่ 6.3 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Service)

ตัวบ่งชี้ที่ 6.4 จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-service)

องค์ประกอบที่ 6 ภารกิจสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหาร
ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ (เทียบจากค่า 5 ระดับ) ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหอสมุด เนื่องจากการให้บริการของหอสมุดจะมีคุณภาพมากขึ้นเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจจะพิจารณา 4 ประเด็นหลัก คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมิน ตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2559 – 31 กรกฎาคม 2560 (ปีการศึกษา 2559)

- หน่วยงานที่รับผิดชอบ**
- 1) หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
 - 2) หอสมุดสาขา วังท่าพระ
 - 3) หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
 - 4) หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน สำรวจความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน โดยมีเกณฑ์การประเมินในแต่ละด้านต้องมีคะแนนความพึงพอใจ ≥ 3.51

เกณฑ์การประเมิน :

ใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมินความพึงพอใจ (คะแนนเต็ม 5)

ตัวบ่งชี้ที่ 6.2

การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้

การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ หมายถึง การจัดบริการด้านกายภาพ และสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น มีห้องศึกษาค้นคว้าเดี่ยว ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม มีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดให้มีการถ่ายเทอากาศที่ดี มีป้ายบอกข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการหรือสถานที่ให้บริการ มีวัสดุอุปกรณ์ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ มีระบบสาธารณูปโภคให้บริการอย่างเพียงพอ และมีการจัดการด้านความปลอดภัย และสุขอนามัย เช่น ระบบอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ระบบการจัดการขยะ มีการบริการอนามัยและการรักษาพยาบาล

ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมิน ตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2559 – 31 กรกฎาคม 2560 (ปีการศึกษา 2559)

หน่วยงานที่รับผิดชอบ 1) หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

2) หอสมุดสาขา วังท่าพระ

3) หอสมุดวิทยาเขตรสารสนเทศเพชรบุรี

4) หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน	หลักฐาน
1. มีบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน และการพัฒนานักศึกษาอย่างน้อยในด้าน ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	- การจัดให้มีสภาพแวดล้อมทางกายภาพเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น ห้องเรียนรู้เดี่ยว ห้องเรียนรู้กลุ่ม อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนรู้ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ทรัพยากรห้องสมุด ฯลฯ	ภาพถ่าย
2. มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ อย่างน้อยในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาล การจัดการหรือบริการด้านอาหาร และสนามกีฬา	- การจัดบริการการปฐมพยาบาลเบื้องต้น การให้บริการน้ำดื่ม ร้านอาหาร ฯลฯ	ภาพถ่าย

การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน	หลักฐาน
3. มีระบบสาธารณสุขปลอดภัยและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบอย่างน้อยในเรื่อง ประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่างๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดให้มีระบบสาธารณสุขปลอดภัยที่เพียงพอ เช่น ประปา ไฟฟ้า - มีระบบรักษาความปลอดภัยภายในอาคาร - มีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในอาคาร - มีระบบการจัดการขยะที่เหมาะสม 	ภาพถ่าย
4. มีผลการประเมินคุณภาพของบริการในข้อ 1-3 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5	<ul style="list-style-type: none"> - ประเมินความพึงพอใจด้านกายภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระบบสาธารณสุขปลอดภัยและความปลอดภัย 	ผลการประเมินความพึงพอใจ
5. มีการนำผลการประเมินคุณภาพในข้อ 4 มาใช้ในการพัฒนาการจัดบริการด้านกายภาพที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> - นำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการด้านกายภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระบบสาธารณสุขปลอดภัยและความปลอดภัย 	การดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ

เกณฑ์การประเมิน :

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

ตัวบ่งชี้ที่ 6.3

จำนวนบริการเชิงรุก

การบริการเชิงรุก หมายถึง บริการหรือกิจกรรมที่หอสมุดดำเนินการโดยผู้ใช้บริการไม่ได้ร้องขอหรือคาดหวัง (Beyond Expectation) อาจจะเป็นบริการและกิจกรรมหลัก และ/หรือบริการและกิจกรรมเสริม ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการเพื่อเป็นอีกทางเลือกที่จะช่วยให้ผู้ใช้บริการมีความสะดวกในการรับบริการหรือรับข่าวสารจากหอสมุดที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้โดยดำเนินการในรูปแบบการเข้าถึงผู้ใช้บริการโดยตรงทั้งในและนอกสถานที่ หรือการให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมิน ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560 (ปีงบประมาณ 2560)

- หน่วยงานที่รับผิดชอบ**
- 1) หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
 - 2) หอสมุดสาขา วังท่าพระ
 - 3) หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
 - 4) หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน	หลักฐาน
1. มีการบริการหรือกิจกรรมที่ห้องสมุดดำเนินการโดยผู้ใช้บริการไม่ได้ร้องขอหรือคาดหวัง 1 บริการ	- การจัดโครงการบริการเชิงรุก	โครงการบริการเชิงรุก
2. มีการบริการหรือกิจกรรมที่ห้องสมุดดำเนินการโดยผู้ใช้บริการไม่ได้ร้องขอหรือคาดหวัง 2 บริการ	- การจัดโครงการบริการเชิงรุก	โครงการบริการเชิงรุก
3. มีการบริการหรือกิจกรรมที่ห้องสมุดดำเนินการโดยผู้ใช้บริการไม่ได้ร้องขอหรือคาดหวัง 3 บริการ	- การจัดโครงการบริการเชิงรุก	โครงการบริการเชิงรุก
4. มีการบริการหรือกิจกรรมที่ห้องสมุดดำเนินการโดยผู้ใช้บริการไม่ได้ร้องขอหรือคาดหวัง 4 บริการ	- การจัดโครงการบริการเชิงรุก	โครงการบริการเชิงรุก
5. มีการบริการหรือกิจกรรมที่ห้องสมุดดำเนินการโดยผู้ใช้บริการไม่ได้ร้องขอหรือคาดหวัง 5 บริการ หรือมากกว่า	- การจัดโครงการบริการเชิงรุก	โครงการบริการเชิงรุก

เกณฑ์การประเมิน :

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

ตัวบ่งชี้ที่ 6.4 จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์

การบริการอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การให้บริการของหอสมุดในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์หรือระบบเครือข่ายสารสนเทศ ให้นับจำนวนการบริการอิเล็กทรอนิกส์ 1 ระบบ เป็น 1 บริการ ทั้งนี้ไม่รวมบริการหรือชุดคำสั่งพื้นฐาน (Module) ที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมิน ตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2559 – 31 กรกฎาคม 2560 (ปีการศึกษา 2559)

- หน่วยงานที่รับผิดชอบ
- 1) หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
 - 2) หอสมุดสาขา วังท่าพระ
 - 3) หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
 - 4) หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน	หลักฐาน
1. มีการบริการของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ หรือระบบเครือข่ายสารสนเทศ 1-2 บริการ	- การจัดการบริการออนไลน์	ระบบการให้บริการออนไลน์
2. มีการบริการของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ หรือระบบเครือข่ายสารสนเทศ 3 บริการ	- การจัดการบริการออนไลน์	ระบบการให้บริการออนไลน์
3. มีการบริการของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ หรือระบบเครือข่ายสารสนเทศ 4 บริการ	- การจัดการบริการออนไลน์	ระบบการให้บริการออนไลน์
4. มีการบริการของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ หรือระบบเครือข่ายสารสนเทศ 5 บริการ	- การจัดการบริการออนไลน์	ระบบการให้บริการออนไลน์
5. มีการบริการของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ หรือระบบเครือข่ายสารสนเทศ 6 บริการหรือมากกว่า	- การจัดการบริการออนไลน์	ระบบการให้บริการออนไลน์

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ ตามเกณฑ์ข้อ 1	มีการดำเนินการ ตามเกณฑ์ข้อ 2	มีการดำเนินการ ตามเกณฑ์ข้อ 3	มีการดำเนินการ ตามเกณฑ์ข้อ 4	มีการดำเนินการ ตามเกณฑ์ข้อ 5