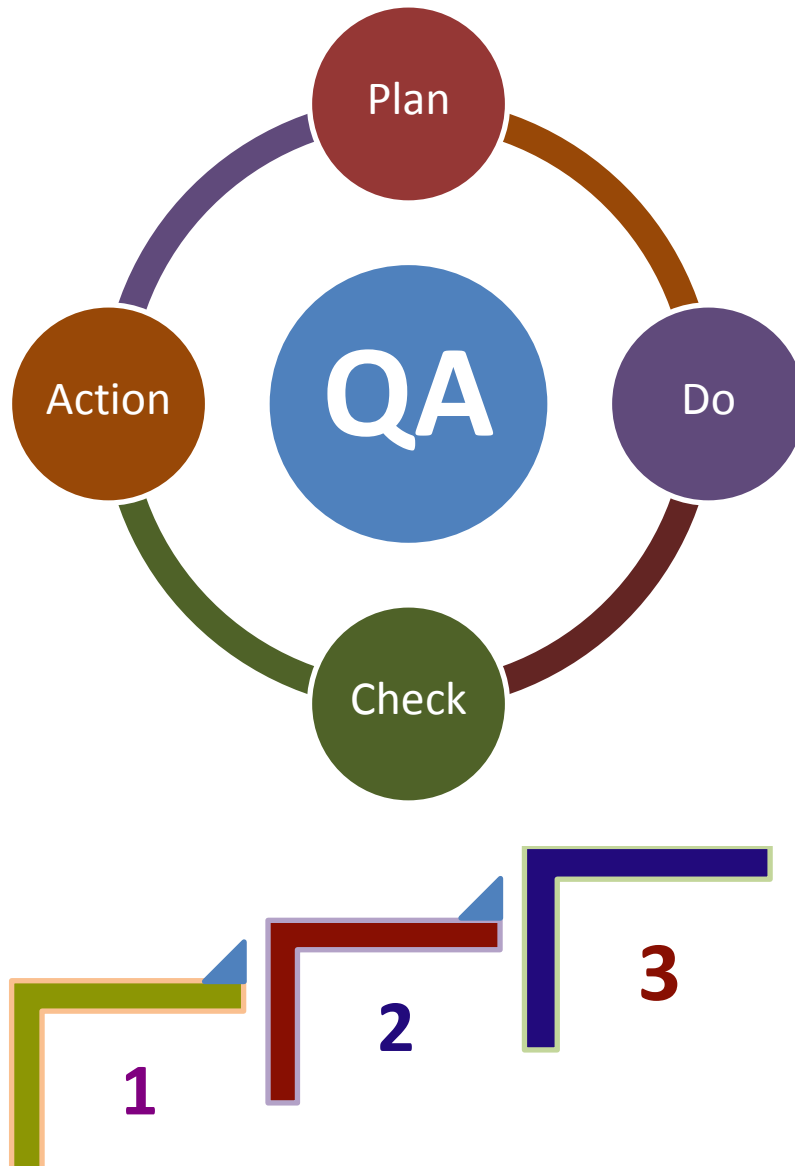


คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา



สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

2557

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา	หน้าที่ : 1 / 37
---------------------------------------	-------------------------------	------------------

คำนำ

มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามาโดยตลอด และได้ประกาศนโยบายและแนวทางในการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2541

เพื่อสนับสนุนนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ในฐานะเป็นหน่วยงานที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนในการสนับสนุนและส่งเสริมการเรียนรู้ การวิจัย ตลอดจนการปฏิบัติภารกิจทางวิชาการด้านต่างๆ ของคณาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2543

สำนักหอสมุดกลาง ได้จัดทำ **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2557** โดยได้ปรับปรุงองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานในคู่มือ ให้สอดคล้องกับการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยศิลปากร ตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา

(อาจารย์ ดร. สายสุดา เตียเจริญ)

ประธานกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักหอสมุดกลาง

เมษายน 2558

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา	หน้าที่ : 2 / 37
---------------------------------------	-------------------------------	------------------

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	1
สารบัญ	2
บทที่ 1 บทนำ	3
ประวัติความเป็นมาของสำนักหอสมุดกลาง	3
ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ	5
วัตถุประสงค์ของสำนักหอสมุดกลาง	5
นโยบายคุณภาพของสำนักหอสมุดกลาง	6
โครงสร้างการบริหารของสำนักหอสมุดกลาง	7
บทที่ 2 ระบบการปฏิบัติงาน	8
การให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง	8
การบริหารและธุรการ	8
การเงินและงบประมาณ	10
งานประกันคุณภาพการศึกษา	10
แนวทางการพัฒนาระบบงานประกันคุณภาพการศึกษา	11
แผนภาพแสดงการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	12
บทที่ 3 องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ เกณฑ์มาตรฐาน และเกณฑ์การประเมิน	13
องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ เกณฑ์มาตรฐาน และเกณฑ์การประเมิน	14
องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ	15
องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ	17
องค์ประกอบที่ 6 ภารกิจสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหาร	19
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มติดตามความก้าวหน้าตัวบ่งชี้	24

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา	หน้าที่ : 3 / 37
---------------------------------------	-------------------------------	------------------

บทที่ 1

บทนำ

ประวัติความเป็นมา

มหาวิทยาลัยศิลปากรจัดตั้งห้องสมุดกลางของมหาวิทยาลัยขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2507 เพื่อเป็นแหล่งรวบรวมเอกสารสิ่งพิมพ์และวัสดุอุปกรณ์การศึกษาต่างๆ โดยมีฐานะเป็นแผนกหนึ่ง สังกัดกองกลางสำนักงานอธิการบดี (วังท่าพระ) มีสถานที่ทำงานร่วมกับแผนกอื่นๆ ในสำนักงานอธิการบดี ตั้งอยู่ในอาคารด้านหลังอนุสาวรีย์ศาสตราจารย์ศิลป์ พีระศรี มีพื้นที่ให้บริการประมาณ 50 ตารางเมตร ต่อมาเมื่อมหาวิทยาลัยได้สร้างอาคารหอสมุด จึงได้ย้ายมาอยู่ ณ อาคารหอสมุดวังท่าพระ เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน พ.ศ. 2518 แต่พื้นที่ให้บริการก็ยังไม่เพียงพอจึงต้องขยายพื้นที่บริการวารสารไปชั้นใต้ดิน อาคารศูนย์รวม 3 พื้นที่ทำงานบริการโสตทัศนูปกรณ์ 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 หอสมุดเสียงและอุปกรณ์โสตทัศน ในสำนักงานอธิการบดี พระราชวังสนามจันทร์ แต่หลังจากเป็นสำนักหอสมุดกลางแล้ว หอสมุดทั้งสองวิทยาเขตยังคงบริหารและดำเนินงานเป็นเอกเทศ จนกระทั่งเมื่อวันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2535 มหาวิทยาลัยได้จัดแบ่งส่วนราชการของสำนักหอสมุดกลางออกเป็น 3 หน่วยงาน คือ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา	หน้าที่ : 4 / 37
---------------------------------------	-------------------------------	------------------

1. สำนักงานเลขานุการ
2. หอสมุด พระราชวังสนามจันทร์
3. หอสมุดสาขา วังท่าพระ

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

หอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ และหอสมุดสาขา วังท่าพระ มีการแบ่งส่วนราชการภายใน ออกเป็น 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 เป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินการทางเทคนิคและการ จัดบริการ

นอกจากนี้ ที่ประชุมคณบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร ครั้งที่ 7/2540 เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2540 มีมติให้โอนโครงการจัดหาหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร มาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนัก หอสมุดกลาง

ในปี พ.ศ. 2556 มหาวิทยาลัยศิลปากรได้มีประกาศการจัดตั้งและแบ่งหน่วยงานในกำกับของ มหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับที่ 19 ลงวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2556 ประกาศให้หอสมุดวิทยาเขต สารสนเทศเพชรบุรี และหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากรให้เป็นหน่วยงานในกำกับของ สำนัก หอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

<p>สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร</p>	<p>คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา</p>	<p>หน้าที่ : 5 / 37</p>
---	--------------------------------------	-------------------------

ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ ค่านิยมหลัก และพันธกิจ

ปรัชญา “มุ่งมั่นเป็นแหล่งรวบรวม จัดเก็บและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างมี
ประสิทธิภาพแก่ผู้ใช้”

ปณิธาน “สนับสนุนและส่งเสริมคุณภาพการเรียน การสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่
สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อันเป็นพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยศิลปากร”

วิสัยทัศน์ “ศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ สร้างสรรค์ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของมหาวิทยาลัย
ที่มีคุณภาพมาตรฐานก้าวทันเทคโนโลยี”

ค่านิยมหลัก “บริการด้วยมิตรไมตรี เสริมสร้างสิ่งดีให้องค์กร”

พันธกิจ “เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
ให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ โดยมุ่งเน้นการใช้ประโยชน์จาก
เทคโนโลยี รวมทั้งการให้บริการวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม”

วัตถุประสงค์ของสำนักหอสมุดกลาง

1. เพื่อเป็นศูนย์กลางการบริการด้านห้องสมุดและเทคโนโลยีทางการศึกษา สำหรับส่งเสริม
การเรียนการสอน การวิจัย ของ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร นักเรียน และบุคคลทั่วไป
2. เพื่อเป็นแหล่งรวบรวม เก็บรักษาและจัดการข้อมูล เอกสาร สื่อทัศนวัสดุที่มีความสำคัญ
และมีคุณค่า สามารถเข้าถึงได้ทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
3. เพื่อส่งเสริมให้มีการผลิตสื่อและสารสนเทศทางด้านศิลปกรรม วัฒนธรรม และประเพณี
ไทย
4. เพื่อขยายเครือข่ายความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยและสถาบันอื่นๆ ทั้งในและต่างประเทศ
เป็นการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการวิชาการ
5. เพื่อนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการและพัฒนางานของห้องสมุด

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา	หน้าที่ : 6 / 37
---------------------------------------	-------------------------------	------------------

นโยบายคุณภาพของสำนักหอสมุดกลาง

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร มีนโยบายมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริการด้วยความเต็มใจ เป็นที่ประทับใจ

ผู้บริหารจะสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสม มาใช้ในการพัฒนาระบบงานการให้บริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ ตลอดจนสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ มีน้ำใจและมีจิตสำนึกในงานบริการอย่างต่อเนื่อง

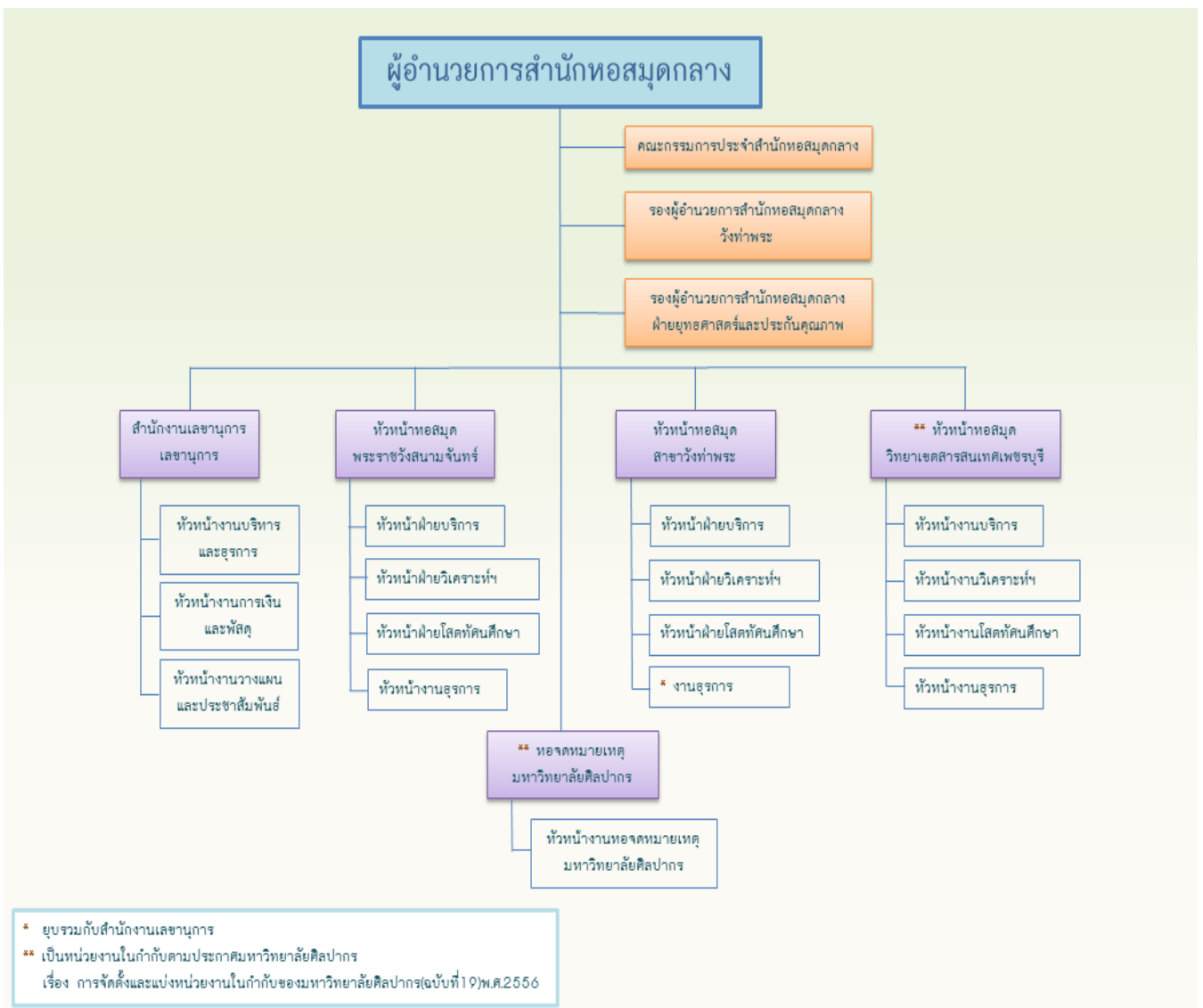
ทั้งนี้ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนของสำนักหอสมุดกลาง จะร่วมมือกันในการปฏิบัติตามนโยบายนี้และจะพัฒนาขั้นตอนการให้บริการที่จัดทำขึ้นในระบบคุณภาพ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการอยู่ตลอดเวลา ให้สมดังคำขวัญของสำนักหอสมุดกลางที่ว่า

“แหล่งความรู้คู่มหาวิทยาลัย
บริการด้วยมิตรไมตรี

ก้าวไกลด้วยเทคโนโลยี
นำสิ่งที่ดีสู่ชุมชน”

โครงสร้างการบริหารของสำนักหอสมุดกลาง

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



สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา	หน้าที่ : 8 / 37
---------------------------------------	-------------------------------	------------------

บทที่ 2

ระบบการปฏิบัติงาน

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้มีการกำหนดหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามการแบ่งส่วนของสำนักหอสมุดกลาง และได้กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพที่มีเป้าหมายให้สอดคล้องกับแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากรและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) โดยการเสริมสร้างและสนับสนุนการดำเนินการในสำนักหอสมุดกลางให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพ โดยเน้นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการเป็นหลัก

การให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง

ฝ่ายบริการ ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ หอสมุดสาขา วังท่าพระ และหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีการให้บริการเกี่ยวกับ การยืมและคืนหนังสือ วัสดุทางการศึกษา ทรัพยากรสารสนเทศ การตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การบริการยืมระหว่างวิทยาเขต บริการจองหนังสือ บริการยืมวารสาร การบริการรถตุ๊กตาคาด การให้บริการ internet การให้บริการโสตทัศนศึกษา และการให้บริการถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุด นอกจากนี้หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรียังมีการให้บริการโซนจัดนิทรรศการ และโรงภาพยนตร์เล็ก

ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ หอสมุดสาขา วังท่าพระ และหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การวิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการ และการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ

ฝ่ายโสตทัศนศึกษา ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ หอสมุดสาขา วังท่าพระ และหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ทำหน้าที่ให้บริการยืมโสตทัศน ให้บริการสำเนาโสตทัศน ให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง ให้บริการผลิตสื่อโสตทัศน ให้บริการผลิตคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียและการบำรุงรักษาโสตทัศน

งานศูนย์ข้อมูลภูมิภาคตะวันตก ทำหน้าที่จัดหาทรัพยากรสารสนเทศภาคตะวันตก ให้บริการข้อมูลท้องถิ่นภูมิภาคตะวันตก

หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร ทำหน้าที่จัดหาเอกสารจดหมายเหตุฯ และให้บริการข้อมูลจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา	หน้าที่ : 9 / 37
---------------------------------------	-------------------------------	------------------

การบริหารและธุรการ

งานการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของสำนักหอสมุดกลาง ซึ่งรวมทั้งข้าราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ได้แก่ การสรรหา การบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนระดับ การทำสัญญาจ้างพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา การขอกรอบอัตราใหม่ การต่อสัญญาจ้างลูกจ้างชั่วคราว การลาออกจากราชการ การลาฝึกอบรม 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 และความตระหนักในคุณภาพงานการให้บริการตามตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละบุคคล มีการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเป็นประจำปีละ 1 ครั้ง และจัดทำแผนการฝึกอบรมภายใต้ความเห็นชอบของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง งานบริหารและธุรการมีหน้าที่ประสานงานการฝึกอบรมและพัฒนาให้เป็นไปตามแผน โดยจะมีการบันทึกผลการฝึกอบรมของบุคลากรแต่ละคน จัดเก็บไว้เป็นหลักฐาน และมีการติดตามประสิทธิผลของการฝึกอบรมแต่ละครั้งของแต่ละบุคคล เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรต่อไป

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 ที่เกี่ยวข้องงานด้านบริหารและธุรการ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา	หน้าที่ : 10 / 37
---------------------------------------	-------------------------------	-------------------

การเงินและงบประมาณ

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

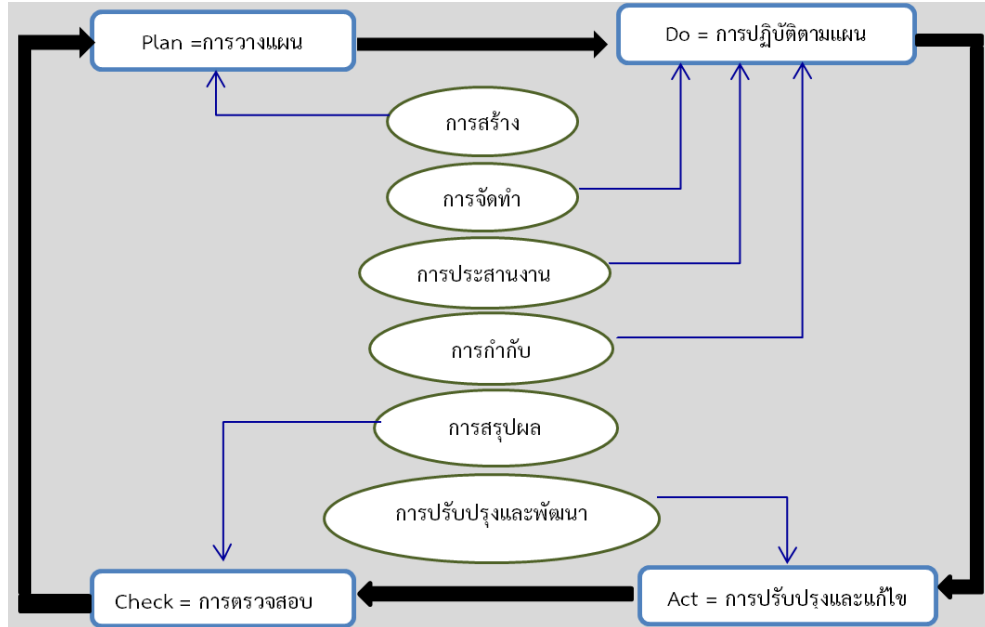
งานวางแผนและประชาสัมพันธ์

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

งานประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้พิจารณาเลือกระบบที่จะนำมาใช้ในการประกันคุณภาพต่อการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดกลาง โดยมุ่งเน้นเป็นระบบที่ได้มาตรฐานสอดคล้องกับพันธกิจและนโยบายของมหาวิทยาลัย ซึ่งระบบที่นำมาใช้คือระบบควบคุมคุณภาพซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะ มีกระบวนการควบคุมคุณภาพ อันประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบ (Check) การปรับปรุงแก้ไข (Act) เพื่อให้การปฏิบัติงานประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นการขับเคลื่อนการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลางเพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการอันส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุดกับบริการที่ได้รับเป็นการแสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลางมีประสิทธิภาพและปฏิบัติตามภารกิจได้บรรลุเป้าหมายสูงสุด งานประกันคุณภาพยังคงดำเนินการวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบงานประกันคุณภาพการศึกษา และดำเนินการวิเคราะห์ต่าง ๆ เพื่อศึกษาข้อมูลประกอบการตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการโดยงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยการใช้เทคนิคสถิติมาจัดทำแบบสำรวจและสุ่มตัวอย่างเก็บข้อมูลและรวบรวมข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ผล โดยนำผลที่ได้รับมาจัดทำรายงานเสนอต่อที่ประชุมของฝ่ายบริหาร เพื่อให้ทบทวนความสามารถของกระบวนการในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางและพิจารณาตัดสินใจในการปรับปรุงพัฒนางาน ให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการตามนโยบายคุณภาพของสำนักหอสมุดกลาง นอกจากนี้งานประกันคุณภาพ สำนักหอสมุดกลางยังมีการขับเคลื่อนการดำเนินงานโดยระบบการติดตามความก้าวหน้าตัวบ่งชี้ ทุก 2 เดือน อีกด้วย

แผนภาพแสดงการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของ สำนักหอสมุดกลาง ม.ศิลปากร



สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา	หน้าที่ : 13 / 37
---------------------------------------	-------------------------------	-------------------

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. ภารกิจสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหาร
(ภารกิจเฉพาะของหน่วยงานสนับสนุนฯ)

จาก 6 องค์ประกอบหลัก สำนักหอสมุดกลางเป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย ดังนั้นสำนักหอสมุดกลาง จะไม่มีกิจกรรมในองค์ประกอบที่ 1, 2 และ 4 มีเพียงองค์ประกอบที่ 3, 5, 6 และในส่วนภารกิจหลักของสำนักหอสมุดกลาง ในการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานจะอาศัยตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งจัดทำโดยข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) และได้นำตัวบ่งชี้บางตัวเข้าร่วมรับการประเมินด้วยได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 6.3 และ 6.4

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา	หน้าที่ : 14 / 37
---------------------------------------	-------------------------------	-------------------

องค์ประกอบในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักหอสมุดกลาง ปีการศึกษา 2557

องค์ประกอบในการประกันคุณภาพ	ตัวบ่งชี้	หมายเหตุ
3. การบริการวิชาการ	3.1 การบริการวิชาการแก่สังคม	เกณฑ์ สกอ.
5. การบริหารจัดการ	5.1 การบริหารของหน่วยงานสนับสนุนฯ เพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบัน และเอกลักษณ์ของหน่วยงาน สนับสนุนฯ	เกณฑ์ สกอ.
6. ภารกิจสนับสนุนการเรียนการสอนและการ บริหาร (ภารกิจเฉพาะของหน่วยงานสนับสนุน ฯ)	6.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	เกณฑ์ สกอ.
	6.2 การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ เอื้อต่อการเรียนรู้	เกณฑ์ สกอ.
6.3 ตัวบ่งชี้อื่นๆ (ถ้ามี) ให้ดำเนินการแจ้ง สำนักงานประกันพิจารณา สำนักหอสมุดกลาง เสนอ ตัวบ่งชี้ PULINET		
	6.3: จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive service)	เกณฑ์ PULINET
	6.4 จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-service)	เกณฑ์ PULINET

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา	หน้าที่ : 15 / 37
---------------------------------------	-------------------------------	-------------------

องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ เกณฑ์มาตรฐาน และเกณฑ์การประเมิน

องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ

องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ

องค์ประกอบที่ 6 ภารกิจสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหาร

องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ

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

ตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การบริการวิชาการแก่สังคม

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา	หน้าที่ : 16 / 37
---------------------------------------	-------------------------------	-------------------

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 : การบริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การบริการวิชาการเป็นภารกิจหลักอีกอย่างหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษา คณะควรคำนึงถึงกระบวนการในการให้บริการวิชาการแก่สังคม โดยศึกษาความต้องการของกลุ่มเป้าหมายนำมาจัดทำแผนบริการวิชาการประจำปีทั้งการบริการวิชาการที่ทำให้เกิดรายได้และการบริการวิชาการที่คณะจัดทำเพื่อสร้างประโยชน์แก่ชุมชน โดยมีการประเมินความสำเร็จของการบริการวิชาการ และนำมาจัดทำเป็นแผนเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนแก่นักศึกษาให้มีประสบการณ์จากสภาพจริงและนำมาใช้ประโยชน์จนเกิดผลลัพธ์ที่สร้างความพึงพอใจต่อชุมชนและสังคมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. จัดทำแผนการบริการวิชาการประจำปีที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จในระดับแผนและโครงการบริการวิชาการแก่สังคมและเสนอกรรมการประจำ/กรรมการบริหารฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติ
2. โครงการบริการวิชาการแก่สังคมตามแผน มีการจัดทำแผนการใช้ประโยชน์จากการบริการวิชาการเพื่อให้เกิดผลต่อการพัฒนานักศึกษา ชุมชน หรือสังคม
3. โครงการบริการวิชาการแก่สังคมในข้อ 1 อย่างน้อยต้องมีโครงการที่บริการแบบให้เปล่า
4. ประเมินความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ของแผนและโครงการบริการวิชาการแก่สังคมในข้อ 1 และนำเสนอกรรมการประจำ/กรรมการบริหารฯ เพื่อพิจารณา
5. นำผลการประเมินตามข้อ 4 มาปรับปรุงแผนหรือพัฒนาการให้บริการวิชาการสังคม
6. หน่วยงานสนับสนุนฯ มีส่วนร่วมในการบริการวิชาการแก่สังคมในระดับสถาบัน

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

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา	หน้าที่ : 17 / 37
---------------------------------------	-------------------------------	-------------------

องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ

สถาบันอุดมศึกษาต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ โดยมีสภามหาวิทยาลัยทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการทำงานของสถาบันให้มีประสิทธิภาพ สถาบันอุดมศึกษาจะต้องบริหารจัดการด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพ เช่น ทรัพยากรบุคคล ระบบฐานข้อมูล การบริหารความเสี่ยง การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารทรัพยากรทั้งหมด ฯลฯ เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ตัวบ่งชี้ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การบริหารของคณะเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของคณะ

ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ระบบกำกับประกันคุณภาพหลักสูตร

สำนักหอสมุดกลางมีตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การบริหารของคณะเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของคณะ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา	หน้าที่ : 18 / 37
---------------------------------------	-------------------------------	-------------------

**ตัวบ่งชี้ 5.1 : การบริหารของคณะเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบันและ
เอกลักษณ์ของคณะ**

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : สถาบันอุดมศึกษามีพันธกิจหลัก คือการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ในการดำเนินพันธกิจหลัก สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องดำเนินงานผ่านคณะ ดังนั้น คณะต้องมีการพัฒนาแผนเพื่อกำหนด ทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของคณะให้สอดคล้องกับเป้าหมายและกลุ่มสถาบันตลอดจนมีการบริหารทั้งด้านบุคลากร การเงิน ความเสี่ยงและการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT โดยเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน สนับสนุนและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสถาบัน รวมทั้งสอดคล้องกับกลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของหน่วยงานสนับสนุน และพัฒนาไปสู่แผนกลยุทธ์ทางการเงินและแผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลา เพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์และเสนอผู้บริหารระดับสถาบันเพื่อพิจารณาอนุมัติ
2. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของคณะ และให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม
3. บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการที่แสดงผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน
4. ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ตามประเด็นความรู้ อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย จัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง
5. การกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานสนับสนุน
6. ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงานสนับสนุนที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานตามปกติที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

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 หรือ 6 ข้อ

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา	หน้าที่ : 19 / 37
---------------------------------------	-------------------------------	-------------------

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 ซึ่งจัดทำโดย ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) มาใช้เพิ่มเติมอีก จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ 2.9 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Service) และตัวบ่งชี้ 2.10 จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) ซึ่งทั้งสองตัวบ่งชี้นี้ เป็นตัวบ่งชี้ประเภทผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ จากข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) คือ

ตัวบ่งชี้ที่ 6.3 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Service)

ตัวบ่งชี้ที่ 6.4 จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) ซึ่งทั้งสองตัวบ่งชี้นี้

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา	หน้าที่ : 20 / 37
---------------------------------------	-------------------------------	-------------------

องค์ประกอบที่ 6 ภารกิจสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหาร

ตัวบ่งชี้ 6.1 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ จากคะแนนเต็ม 5

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

เพื่อพิจารณาการตอบสนองและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทของหน่วยงาน การตอบสนองดังกล่าวจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไปจะพิจารณา 4 ประเด็นสำคัญ คือ

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

ทั้งนี้ อาจรวมถึงความพึงพอใจต่อบทบาทของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย 3 ด้าน คือ การเป็นผู้เตือนสติสังคม การชี้นำสังคม การตอบสนองความต้องการของสังคม

รอบระยะเวลา : รอบปีการศึกษา (1 สิงหาคม 2557 – 31 กรกฎาคม 2558)

เกณฑ์การประเมิน :

ใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมินความพึงพอใจ ≥ 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา	หน้าที่ : 21 / 37
---------------------------------------	-------------------------------	-------------------

ตัวบ่งชี้ 6.2 การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

นอกเหนือจากการบริหารจัดการ หน่วยงานควรจัดบริการด้านกายภาพอย่างครบถ้วน โดยเฉพาะในเรื่องการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนการสอน เช่น สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ห้องสมุด และแหล่งการเรียนรู้อื่นๆ การบริการด้านงานทะเบียน การบริการนักศึกษา นานาชาติ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังจำเป็นต้องมีสภาพแวดล้อมและการบริการด้านกายภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา เช่น สิ่งแวดล้อมในมหาวิทยาลัย หอพักนักศึกษา ห้องเรียน สถานที่ออกกำลังกาย บริการอนามัย การจัดจำหน่ายอาหาร เป็นต้น

รอบระยะเวลา : รอบปีการศึกษา (1 สิงหาคม 2557 – 31 กรกฎาคม 2558)

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษาอย่างน้อยในด้านห้องเรียนห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
2. มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ อย่างน้อยในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการด้านอาหาร และสนามกีฬา
3. มีระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบอย่างน้อยในเรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่าง ๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
4. มีผลการประเมินคุณภาพของบริการในข้อ 1 – 3 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
5. มีการนำผลการประเมินคุณภาพในข้อ 4 มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจั้ดบริการด้านกายภาพที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ

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

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา	หน้าที่ : 22 / 37
---------------------------------------	-------------------------------	-------------------

ตัวบ่งชี้ 6.3 : จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Service)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : บริการเชิงรุก หมายถึง บริการหรือกิจกรรมที่ห้องสมุดดำเนินการโดยผู้ใช้บริการไม่ได้ร้องขอ หรือคาดหวัง (Beyond Expectation) อาจจะเป็นบริการและกิจกรรมหลัก และ/หรือ บริการและกิจกรรมเสริม ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการเพื่อเป็นอีกทางเลือกที่จะช่วยให้ผู้ใช้มีความสะดวกในการรับบริการหรือรับข่าวสารจากห้องสมุดที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้โดยดำเนินการในรูปแบบการเข้าถึงผู้ใช้บริการโดยตรงทั้งในและนอกสถานที่ หรือการให้บริการผ่านระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการบริการหรือกิจกรรมที่ห้องสมุดดำเนินการโดยผู้ใช้บริการไม่ได้ร้องขอ หรือคาดหวัง 1 บริการ
2. มีการบริการหรือกิจกรรมที่ห้องสมุดดำเนินการโดยผู้ใช้บริการไม่ได้ร้องขอ หรือคาดหวัง 2 บริการ
3. มีการบริการหรือกิจกรรมที่ห้องสมุดดำเนินการโดยผู้ใช้บริการไม่ได้ร้องขอ หรือคาดหวัง 3 บริการ
4. มีการบริการหรือกิจกรรมที่ห้องสมุดดำเนินการโดยผู้ใช้บริการไม่ได้ร้องขอ หรือคาดหวัง 4 บริการ
5. มีการบริการหรือกิจกรรมที่ห้องสมุดดำเนินการโดยผู้ใช้บริการไม่ได้ร้องขอ หรือคาดหวัง 5 บริการ หรือมากกว่า

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

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร	คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา	หน้าที่ : 23 / 37
---------------------------------------	-------------------------------	-------------------

ตัวบ่งชี้ 6.4 : จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-service)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : บริการอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การให้บริการของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์หรือระบบเครือข่ายสารสนเทศ ให้นับจำนวนการบริการอิเล็กทรอนิกส์ 1 ระบบ เป็น 1 บริการ ทั้งนี้ไม่รวมบริการหรือชุดคำสั่งพื้นฐาน (Module) ที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการบริการของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ หรือระบบเครือข่ายสารสนเทศ 1-2 บริการ
2. มีการบริการของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ หรือระบบเครือข่ายสารสนเทศ 3 บริการ
3. มีการบริการของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ หรือระบบเครือข่ายสารสนเทศ 4 บริการ
4. มีการบริการของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ หรือระบบเครือข่ายสารสนเทศ 5 บริการ
5. มีการบริการของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ หรือระบบเครือข่ายสารสนเทศ 6 บริการ หรือมากกว่า

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการตามเกณฑ์ข้อ 1	มีการดำเนินการตามเกณฑ์ข้อ 2	มีการดำเนินการตามเกณฑ์ข้อ 3	มีการดำเนินการตามเกณฑ์ข้อ 4	มีการดำเนินการตามเกณฑ์ข้อ 5

ภาคผนวก

แบบฟอร์มติดตามความก้าวหน้าตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 1 ประชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ข้อ	การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินการ		หลักฐาน (แนบ)		หมายเหตุ
		มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	
1	มีจัดทำแผนกลยุทธ์ โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลาง และได้รับความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัย	<--ส่วนกลางดำเนินการ-->				
2	มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดกลางไปสู่ทุกหน่วยงานภายใน	<--ส่วนกลางดำเนินการ-->				
3	มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปี					
4	มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้					
5	มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี					
6	มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้งและรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา					
7	มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง					
8	มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนักฯ ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี	<--ส่วนกลางดำเนินการ-->				

หมายเหตุ เกณฑ์ 3-7 หอสมุดและหอจดหมายเหตุ พิจารณาร่วมกับส่วนกลาง (กรณีมีการดำเนินการในเกณฑ์ดังกล่าว)

องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 : ห้องสมุดอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

ข้อ	การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินการ		หลักฐาน (แนบ)		หมายเหตุ
		มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	
1	มีการจัดการหรือจัดบริการเพื่อให้นักศึกษามีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้					
2	มีบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และมีการฝึกอบรมการใช้งานแก่นักศึกษาทุกปีการศึกษา					
3	มีบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษาอย่างน้อยในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต					
4	มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ อย่างน้อยในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการด้านอาหารและสนามกีฬา					
5	มีระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบอย่างน้อยในเรื่องประปาไฟฟ้าระบบกำจัดของเสียการจัดการขยะรวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่างๆโดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง					
6	มีผลการประเมินคุณภาพของบริการในข้อ 2 – 5 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5					
7	มีการนำผลการประเมินคุณภาพในข้อ 6 มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดบริการด้านกายภาพที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ					

หมายเหตุ ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 หอสมุดและหอจดหมายเหตุพิจารณา

ตัวบ่งชี้เพิ่มเติม
(ตัวชี้วัดคุณภาพของเครือข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค PULINET)

ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 : จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive service)

ข้อ	การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินการ		หลักฐาน (แนบ)		หมายเหตุ
		มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	
1	มีบริการหรือกิจกรรมที่ห้องสมุดดำเนินการโดยผู้ใช้บริการไม่ได้ร้องขอ หรือคาดหวัง 1-2 บริการ					
2	มีบริการหรือกิจกรรมที่ห้องสมุดดำเนินการโดยผู้ใช้บริการไม่ได้ร้องขอ หรือคาดหวัง 3-4 บริการ					
3	มีบริการหรือกิจกรรมที่ห้องสมุดดำเนินการโดยผู้ใช้บริการไม่ได้ร้องขอ หรือคาดหวัง 5-6 บริการ					
4	มีบริการหรือกิจกรรมที่ห้องสมุดดำเนินการโดยผู้ใช้บริการไม่ได้ร้องขอ หรือคาดหวัง 7-8 บริการ					
5	มีบริการหรือกิจกรรมที่ห้องสมุดดำเนินการโดยผู้ใช้บริการไม่ได้ร้องขอ หรือคาดหวัง มากกว่าหรือเท่ากับ 9 บริการ					

หมายเหตุ ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 หอสมุดและหอจดหมายเหตุพิจารณา

ใช้เกณฑ์ PULINET เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพ 1.9 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Service)

ตัวบ่งชี้ที่ 2.10 : จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-service)

ข้อ	การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินการ		หลักฐาน (แนบ)		หมายเหตุ
		มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	
1	มีการให้บริการของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ หรือ ระบบเครือข่ายสารสนเทศ 1-2 บริการ					
2	มีการให้บริการของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ หรือ ระบบเครือข่ายสารสนเทศ 3-4 บริการ					
3	มีการให้บริการของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ หรือ ระบบเครือข่ายสารสนเทศ 5-6 บริการ					
4	มีการให้บริการของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ หรือ ระบบเครือข่ายสารสนเทศ 7-8 บริการ					
5	มีการให้บริการของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ หรือ ระบบเครือข่ายสารสนเทศ มากกว่าหรือเท่ากับ 9 บริการ					

หมายเหตุ ตัวบ่งชี้ที่ 2.10 หอสมุดและหอจดหมายเหตุพิจารณา

ใช้เกณฑ์ PULINET ตัวบ่งชี้คุณภาพ 1.10 จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-service)

ตัวบ่งชี้ที่ 2.11 : ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด

ข้อ	การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินการ		หลักฐาน (แนบ)		หมายเหตุ
		มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	
1	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากร 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ 4) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับ 1.00 – 1.50					
2	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด 5 ด้าน อยู่ในระดับ 1.51 – 2.50					
3	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด 5 ด้าน อยู่ในระดับ 2.51 – 3.50					
4	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด 5 ด้าน อยู่ในระดับ 3.51 – 4.50					
5	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด 5 ด้าน อยู่ในระดับ 4.51 – 5.00					

หมายเหตุ ตัวบ่งชี้ที่ 2.11 หอสมุดและหอจดหมายเหตุพิจารณา

ใช้เกณฑ์ PULINET ตัวบ่งชี้คุณภาพ 1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด

ตัวบ่งชี้เพิ่มเติม
(ตัวชี้วัดคุณภาพของเครือข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค PULINET)

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม

ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 : จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน

ข้อ	การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินการ		หลักฐาน (แนบ)		หมายเหตุ
		มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	
1	มีการดำเนินกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการ น้อยกว่า 3 กิจกรรม/โครงการ					
2	มีการดำเนินกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการ เท่ากับ 3 กิจกรรม/โครงการ					
3	มีการดำเนินกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการ เท่ากับ 4 กิจกรรม/โครงการ					
4	มีการดำเนินกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการ เท่ากับ 5 กิจกรรม/โครงการ					
5	มีการดำเนินกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการ เท่ากับ หรือมากกว่า 6 กิจกรรม/โครงการ					

หมายเหตุ ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 หอสมุดและห้องจดหมายเหตุพิจารณา

ใช้เกณฑ์ PULINET ตัวบ่งชี้คุณภาพ 6.1 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน

ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 : ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน

ข้อ	การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินการ		หลักฐาน (แนบ)		หมายเหตุ
		มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	
1	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน อยู่ระหว่าง 1.00 – 1.50					
2	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน อยู่ระหว่าง 1.51 – 2.50					
3	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน อยู่ระหว่าง 2.51 – 3.50					
4	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน อยู่ระหว่าง 3.51 – 4.50					
5	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน อยู่ระหว่าง 4.51 – 5.00					

หมายเหตุ ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 หอสมุดและหอจดหมายเหตุพิจารณา

ใช้เกณฑ์ PULINET ตัวบ่งชี้คุณภาพ 6.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 : ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน

ข้อ	การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินการ		หลักฐาน (แนบ)		หมายเหตุ
		มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	
1	สภาสถาบันปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า	<--ส่วนกลางดำเนินการ-->				
2	ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาสถาบัน					
3	ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของสถาบันไปยังบุคลากรในสถาบัน					
4	ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในสถาบันมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม					
5	ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของสถาบันเต็มตามศักยภาพ					
6	ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของสถาบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
7	สภาสถาบันประเมินผลการบริหารงานของสภาสถาบันและผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม	<--ส่วนกลางดำเนินการ-->				

หมายเหตุ เกณฑ์ 2-6 ผู้บริหาร หอสมุดและหอจดหมายเหตุพิจารณา

ตัวบ่งชี้ 7.2 : การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้

ข้อ	การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินการ		หลักฐาน (แนบ)		หมายเหตุ
		มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	
1	มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดกลาง					
2	กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัยอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนด					
3	มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด					
4	มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)					
5	มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง					

หมายเหตุ ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 คณะกรรมการการจัดการความรู้พิจารณา

ตัวบ่งชี้ 7.3 : ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

ข้อ	การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินการ		หลักฐาน (แนบ)		หมายเหตุ
		มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	
1	มีแผนระบบสารสนเทศ (Information System Plan)					
2	มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของสำนักหอสมุดกลาง และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ					
3	มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ					
4	มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ					
5	มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนด					

หมายเหตุ ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์

ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 : ระบบบริหารความเสี่ยง

ข้อ	การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินการ		หลักฐาน (แนบ)		หมายเหตุ
		มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	
1	มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีรองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของสำนักหอสมุดกลางร่วมเป็นคณะกรรมการ					
2	มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง 3 ด้าน คือ (อย่างน้อย 3 ด้าน) 1. ด้านยุทธศาสตร์ 2. ด้านนโยบาย 3. ด้านการปฏิบัติงาน					
3	มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2					
4	มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและดำเนินการตามแผน					
5	มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดกลางเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง					
6	มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดกลางไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป					

หมายเหตุ ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงพิจารณา

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

ตัวบ่งชี้ 8.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

ข้อ	การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินการ		หลักฐาน (แนบ)		หมายเหตุ
		มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	
1	มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสถาบัน					
2	มีแนวทางจัดหารทรัพยากรทางการเงินหลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผน การเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้					
3	มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนาสำนักหอสมุดกลางและบุคลากร					
4	มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบและรายงานต่อผู้อำนวยการสำนักหอสมุด อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง					
5	มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของสำนักหอสมุดกลาง อย่างต่อเนื่อง					
6	มีหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอกทำหน้าที่ตรวจ ติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่สถาบันกำหนด					
7	ผู้บริหารมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ					

หมายเหตุ ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 เลขานุการสำนักหอสมุดพิจารณา

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ข้อ	การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินการ		หลักฐาน (แนบ)		หมายเหตุ
		มี	ไม่มี	มี	ไม่มี	
1	มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน					
2	มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยคณะกรรมการและผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง					
3	มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของสถาบัน					
4	มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วนประกอบด้วย 1. การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2. การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดกลาง 3. การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง					
5	มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน					
6	มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน					
7	มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะนักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิตและผู้ให้บริการตามพันธกิจของสถาบัน					
8	มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสถาบันและมีกิจกรรมร่วมกัน					
9	มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นและเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์					

หมายเหตุ ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 คณะกรรมการการประกันคุณภาพพิจารณา