



# คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา

2558

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร

# คำนำ

มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามาโดยตลอด และได้ประกาศนโยบายและแนวทางในการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2541

เพื่อสนับสนุนนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ในฐานะเป็นหน่วยงานที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนในการสนับสนุนและส่งเสริมการเรียนรู้ การวิจัย ตลอดจนการปฏิบัติการทางวิชาการด้านต่างๆ ของคณาจารย์ นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ดำเนินไปได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2543

สำนักหอสมุดกลาง ได้จัดทำ **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2558** โดยได้ปรับปรุงองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานใน คู่มือ ให้สอดคล้องกับการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยศิลปากร ตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา

(อาจารย์ ดร. สายสุดา เตียเจริญ)

ประธานกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษานักหอสมุดกลาง

มิถุนายน 2559

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	1
ประวัติความเป็นมาของสำนักหอสมุดกลาง	1
ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ	3
วัตถุประสงค์ของสำนักหอสมุดกลาง	4
นโยบายคุณภาพของสำนักหอสมุดกลาง	4
โครงสร้างการบริหารของสำนักหอสมุดกลาง	5
<b>บทที่ 2 ระบบการปฏิบัติงาน</b>	6
การให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง	6
งานบริหารและธุรการ	7
การเงินและงบประมาณ	8
งานวางแผนและประชาสัมพันธ์	9
<b>บทที่ 3 องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ เกณฑ์มาตรฐาน และเกณฑ์การประเมิน</b>	10
องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ เกณฑ์มาตรฐาน และเกณฑ์การประเมิน	11
องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ	12
องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ	16
องค์ประกอบที่ 6 ภารกิจสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหาร	24

# 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 พื้นที่ทำงานบริการโสตทัศนอุปกรณ์ 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 และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อันเป็นพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยศิลปากร”

**วิสัยทัศน์** “ศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ สร้างสรรค์ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศของมหาวิทยาลัย

ที่มีคุณภาพมาตรฐานก้าวทันเทคโนโลยี”

**ค่านิยมหลัก** “บริการด้วยมิตรไมตรี เสริมสร้างสิ่งดีให้องค์กร”

**พันธกิจ** “เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการเรียนการสอน การวิจัย การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

ให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาอย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ โดยมุ่งเน้นการใช้ประโยชน์จาก

เทคโนโลยี รวมทั้งการให้บริการวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม”

**นโยบาย**

“พัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาองค์การ ด้วยความคิดริเริ่มและสร้างสรรค์สู่การเป็นองค์การ  
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

## นโยบายคุณภาพของสำนักหอสมุดกลาง

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร มีนโยบายมุ่งมั่นในการพัฒนาระบบคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริการด้วยความเต็มใจ เป็นที่ประทับใจ

ผู้บริหารจะสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสม มาใช้ในการพัฒนาระบบงานการให้บริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ ตลอดจนสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ มีน้ำใจ และมีจิตสำนึกในงานบริการอย่างต่อเนื่อง

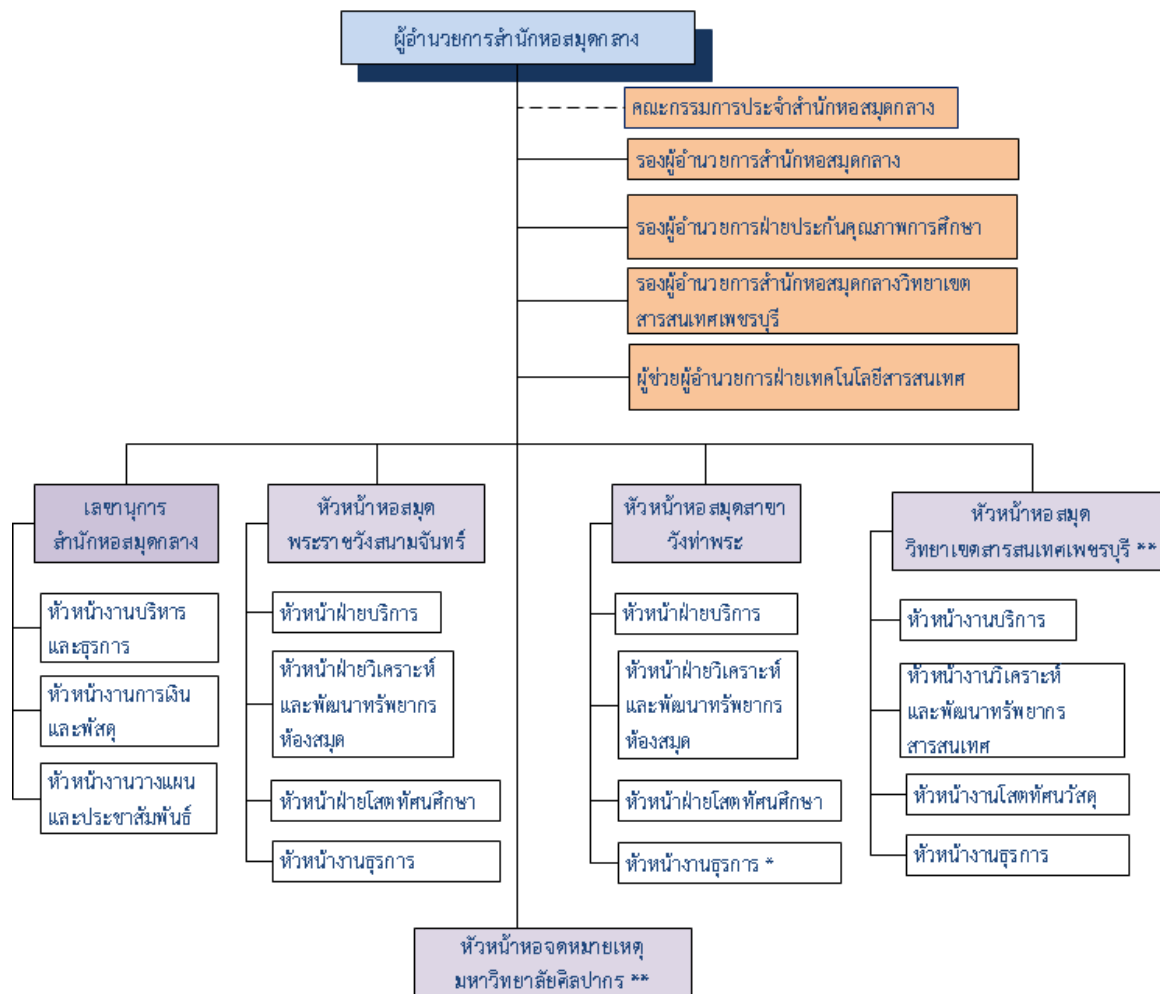
ทั้งนี้ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนของสำนักหอสมุดกลาง จะร่วมมือกันในการปฏิบัติตามนโยบายนี้และจะพัฒนาขั้นตอนการให้บริการที่จัดทำขึ้นในระบบคุณภาพ เพื่อตอบสนองของความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการอยู่ตลอดเวลา ให้สมดังคำขวัญของสำนักหอสมุดกลางที่ว่า

“แหล่งความรู้คู่มหาวิทยาลัย      ก้าวไกลด้วยเทคโนโลยี  
บริการด้วยมิตรไมตรี      นำสิ่งที่ดีสู่ชุมชน”

## 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



\* รวมกับสำนักงานเลขานุการ

\*\* เป็นหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยศิลปากร

เรื่อง การจัดตั้งและแบ่งหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยศิลปากร (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2556



## บทที่ 2

### ระบบการปฏิบัติงาน

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้มีการกำหนดหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามการแบ่งส่วนของสำนักหอสมุดกลาง และได้กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพที่มีเป้าหมายให้สอดคล้องกับแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากรและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) โดยการเสริมสร้างและสนับสนุนการดำเนินการในสำนักหอสมุดกลางให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพ โดยเน้นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการเป็นหลัก

#### การให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง

ฝ่ายบริการ ของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ หอสมุดสาขา วังท่าพระ และหอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีการให้บริการเกี่ยวกับการยืมและคืนหนังสือ วัสดุทางการศึกษา ทรัพยากรสารสนเทศ การตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การบริการยืมระหว่างวิทยาเขต บริการจองหนังสือ บริการยืมวารสาร การบริการกฤตภาค 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 ทำหน้าที่จัดหาเอกสารจดหมายเหตุ และให้บริการข้อมูล  
จดหมายเหตุมหาวิทยาลัยศิลปากร

## งานบริหารและธุรการ

งานการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของสำนัก  
หอสมุดกลาง ซึ่งรวมทั้งข้าราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ได้แก่  
การสรรหา การบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนระดับ การทำสัญญาจ้างพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา การขอ  
กรอบอัตราใหม่ การต่อสัญญาจ้างลูกจ้างชั่วคราว การลาออกจากราชการ การลาฝึกอบรม การลาศึกษา  
ต่อ การปรับวุฒิการศึกษา การเพิ่มวุฒิการศึกษา การเปลี่ยนตำแหน่ง การประเมินค่างาน การประเมิน  
ผลสัมฤทธิ์ในงาน การเลื่อนขั้น/ค่าตอบแทน การพิจารณาความดีความชอบ การขอพระราชทาน  
เครื่องราชอิสริยาภรณ์ การเสนอชื่อข้าราชการดีเด่น การดำเนินการทางวินัย การจัดทำทะเบียนประวัติของ  
ข้าราชการ พนักงานในสถาบันอุดมศึกษาและลูกจ้างประจำ การขอมีบัตรประจำตัว การขอหนังสือรับรอง  
การจัดทำสถิติวันลาและควบคุมวันลา การขออนุมัติให้บุคลากรไปราชการ การลงข้อมูลการไปราชการ  
การรับเชิญเป็นวิทยากร กรรมการ อาจารย์พิเศษ ลงในระบบ MIS บุคลากรของมหาวิทยาลัย การ  
ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรไม่ว่าจะเป็นบุคลากรใหม่หรือเก่า เพื่อให้มีความรู้ความสามารถ ศักยภาพ  
และความตระหนักในคุณภาพงานการให้บริการ ตามตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละบุคคล มีการสำรวจความ  
ต้องการในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเป็นประจำปีละ 1 ครั้ง และจัดทำแผนการฝึกอบรมภายใต้  
ความเห็นชอบของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง งานบริหารและธุรการมีหน้าที่ประสานงานการ  
ฝึกอบรมและพัฒนาให้เป็นไปตามแผน โดยจะมีการบันทึกผลการฝึกอบรมของบุคลากรแต่ละคน จัดเก็บ  
ไว้เป็นหลักฐาน และมีการติดตาม ประสิทธิภาพของการฝึกอบรมแต่ละครั้งของแต่ละบุคคล เพื่อเป็นข้อมูล  
ในการวางแผนการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากรต่อไป

งานธุรการและการประสานงาน มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ  
การลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร หนังสือ สิ่งพิมพ์บริจาค โดยใช้ระบบ e-document ของมหาวิทยาลัย และ  
ดำเนินการควบคุมกับระบบเดิม(ลงสมุดทะเบียน) การแจ้งเวียนหนังสือราชการผ่านทาง e-document ของ  
สำนักหอสมุดกลาง และเวียนด้วยเอกสาร การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ การพิมพ์หนังสือราชการ การ  
จัดทำแบบฟอร์มที่ใช้ในงาน การเสนอแฟ้มเอกสารราชการต่อผู้บริหารพิจารณาสั่งการ การคัดแยก  
เอกสารไปยังหน่วยงานหรือผู้เกี่ยวข้อง การจัดทำหนังสือตอบขอบคุณ/หนังสือตอบรับเอกสาร การดูแล  
งานด้านอาคารสถานที่และยานพาหนะ ได้แก่ การขอใช้ห้องประชุมของสำนักหอสมุดกลาง การขอใช้

รถยนต์สำนักหอสมุดกลาง การดูแลระบบงานสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ รวมถึงการแจ้งซ่อม ครุภัณฑ์ในสำนักงานให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และงานรักษาความปลอดภัย นอกจากนี้ยังเป็นฝ่ายประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกของสำนักหอสมุดกลาง ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้าน บริหารและธุรการ

งานประกันคุณภาพการศึกษาและงานวิจัยสถาบัน สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ พิจารณาเลือกระบบที่จะนำมาใช้ในการประกันคุณภาพต่อการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดกลาง โดยมุ่งเน้น เป็นระบบที่ได้มาตรฐานสอดคล้องกับ พันธกิจและนโยบายของมหาวิทยาลัย ซึ่งระบบที่นำมาใช้คือระบบ ควบคุมคุณภาพซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะ มีกระบวนการควบคุมคุณภาพ อันประกอบด้วย การ วางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบ (Check) การปรับปรุงแก้ไข (Act) เพื่อให้การ ปฏิบัติงานประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นการขับเคลื่อนการดำเนินงานของสำนัก หอสมุดกลางเพื่อให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการอันส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ สูงสุดกับบริการที่ได้รับเป็นการแสดงให้เห็นว่าการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลางมีประสิทธิภาพและ ปฏิบัติตามภารกิจได้บรรลุเป้าหมายสูงสุด งานประกันคุณภาพยังคงดำเนินการวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางการ พัฒนาระบบงานประกันคุณภาพการศึกษา และดำเนินการวิเคราะห์ต่าง ๆ เพื่อศึกษาข้อมูลประกอบการ ตัดสินใจในงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่องานบริการด้านต่าง ๆ ของ สำนักหอสมุดกลาง เป็นกิจกรรมที่ดำเนินการโดยงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดย การใช้เทคนิคสถิติมาจัดทำแบบสำรวจและสุ่มตัวอย่างเก็บข้อมูลและรวบรวมข้อมูลมาประมวลผลและ วิเคราะห์ผล โดยนำผลที่ได้รับมาจัดทำรายงานเสนอต่อที่ประชุมของฝ่ายบริหาร เพื่อให้ทบทวน ความสามารถของกระบวนการในการให้บริการของสำนักหอสมุดกลางและพิจารณาตัดสินใจในการ ปรับปรุงพัฒนางาน ให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการตามนโยบายคุณภาพของสำนักหอสมุดกลาง นอกจากนี้งานประกันคุณภาพ สำนักหอสมุดกลางยังมีการขับเคลื่อนการดำเนินงาน โดยระบบการติดตาม ความก้าวหน้าตัวบ่งชี้ อีกด้วย สำหรับงานวิจัยสถาบัน มีการดำเนินการทั้งวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ สนับสนุน และส่งเสริม การตัดสินใจของผู้บริหารในประเด็นต่างๆ เพื่อปรับปรุง แก้ไข และพัฒนางานให้มี ประสิทธิภาพสูงขึ้น

## **การเงินและงบประมาณ**

งานการเงินและพัสดุ สำนักงานเลขานุการ สำนักหอสมุดกลาง และ งานธุรการ หอสมุด พระราชวังสนามจันทร์ มีหน้าที่ในการเบิกจ่ายเงิน ทั้งเงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินรายได้ โดยยึดหลัก

ตามระเบียบราชการ และระเบียบของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ทำหน้าที่ในการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามระเบียบราชการ

### **งานวางแผนและประชาสัมพันธ์**

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

## 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 ซึ่งจัดทำโดยข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) และได้นำตัวบ่งชี้บางตัวเข้าร่วมรับการประเมินด้วยได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 6.3 และ 6.4

องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ เกณฑ์มาตรฐาน และเกณฑ์การประเมิน

องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ

องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ

องค์ประกอบที่ 6 ภารกิจสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหาร

## องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ

การบริการวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันที่พึงให้

บริการทางวิชาการแก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติ ในรูปแบบต่าง ๆ ตามความถนัดและในด้านที่สถาบันมีความเชี่ยวชาญการให้บริการทางวิชาการอาจให้เปล่าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรืออาจคิดค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม โดยให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน หน่วยงานอิสระ หน่วยงานสาธารณะ ชุมชน และสังคมโดยกว้าง รูปแบบการให้บริการทางวิชาการมีความหลากหลาย เช่น การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์ทรัพย์สินของสถาบัน 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 ประเทศ ในรูปแบบต่างๆ ตามความถนัดหรือความเชี่ยวชาญที่สำนักหอสมุดกลางมี จะเป็นการให้บริการแบบให้เปล่าหรือ คิดค่าใช้จ่าย ก็ได้ (หารายได้) ตามความเหมาะสม

**ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมิน** ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2558 – 30 กันยายน 2559 (ปีงบประมาณ 2559) (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 2559 โดยแยกกลุ่มของโครงการที่ แสวงหารายได้ และกลุ่มของ โครงการแบบให้เปล่า)</p> <p>3) ส่งงานประกันคุณภาพ เพื่อ รวบรวมจัดทำแผนบริการ วิชาการ (ภาพรวม) ของ สำนักหอสมุดกลาง</p> <p>4) เสนอ คณะ กรรมการ ประจำ เตือน และ คณะกรรมการประจำสำนัก พิจารณาอนุมัติ</p>	<p>1) เอกสาร/ข้อมูลการ สำรองความต้องการ ของชุมชน</p> <p>2) แผนบริการวิชาการ ประจำปีงบประมาณ 2559</p> <p>3) โครงการบริการ วิชาการ ประจำปี งบประมาณ 2559</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 2559</p>
<p>3. 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 2559</p>



การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน	หลักฐาน
4. โครงการบริการวิชาการแก่สังคมในข้อ 1 อย่างน้อยต้องมีโครงการที่บริการแบบให้เปล่า	- ส่วนใหญ่โครงการบริการวิชาการของ สำนักหอจะเป็น การให้บริการแบบให้เปล่า (ควรเพิ่มเติมโครงการแสวงหา รายได้)	- แผนบริการวิชาการ ประจำปีงบประมาณ 2559 (ภาพรวม)
5. ประเมินความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ของ แผนและโครงการบริการวิชาการแก่ สังคมในข้อ 1 และนำเสนอกรรมการ ประจำสำนัก/คณะกรรมการ ประจำเดือน เพื่อพิจารณา	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ประเมินผลการดำเนินการ โครงการบริการวิชาการเทียบ ความสำเร็จกับตัวชี้วัดหรือ เป้าหมายของโครงการ</li> <li>2) งานประกันคุณภาพเก็บ รวบรวม สรุปผลการประเมิน นำเสนอผลการประเมินใน ภาพรวมตามแผนการบริการ วิชาการ และผลการประเมินใน แต่ละโครงการฯ</li> <li>3) นำเสนอผลการดำเนินงานต่อ คณะกรรมการประจำเดือน และคณะกรรมการประจำ สำนัก เพื่อพิจารณา</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ผลการประเมิน โครงการบริการ วิชาการ</li> <li>2) เอกสารสรุปผลการ ประเมินแผนและ โครงการ</li> <li>3) รายงานการประชุม คณะกรรมการ ประจำเดือน และ รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำ สำนัก</li> </ol>
6. นำผลการประเมินตามข้อ 4 มา ปรับปรุงแผน หรือพัฒนาการให้บริการ วิชาการแก่สังคม	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) นำผลการประเมินมาปรับปรุง การดำเนินงานในแต่ละ โครงการ</li> <li>2) ส่งผลการนำการปรับปรุงการ ดำเนินงานตามผลการประเมิน ให้งานประกันคุณภาพ</li> <li>3) งานประกันคุณภาพ สรุปผล</li> <li>4) นำเสนอผู้บริหารทราบ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) เอกสารการนำผล การประเมินมา ปรับปรุงการ ดำเนินงาน</li> <li>2) สรุปผลการปรับปรุง เสนอผู้บริหาร</li> </ol>

การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน	หลักฐาน
7. 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	มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ
1 ข้อ	2 ข้อ	3-4 ข้อ	5 ข้อ	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 เป็นที่ยอมรับในวง การวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้ และประสบการณ์ 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 ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐ และเอกชน 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 รวมทั้งการแสดงให้เห็นความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ
  - 5) หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชัดแจ้งได้เมื่อมีข้อสงสัย 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 โดยมุ่งเน้นการสร้างควมพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ
  - 8) หลักนิติธรรม (Rule of Law) คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
  - 9) หลักความเสมอภาค (Equity) คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีแบ่งแยกด้าน ชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่นๆ

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

**ระยะเวลาที่ใช้ในการประเมิน** ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2558 – 30 กันยายน 2559 (ปีงบประมาณ 2559)

**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</u> <u>สำนักหอสมุดกลาง</u> <u>ร่วมกับงานวางแผนและประชาสัมพันธ์</u> <u>สำนักงานเลขานุการ</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) จัดทำแผนกลยุทธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ SWOT Analysis</li> <li>2) วิเคราะห์เชื่อมโยงวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุดกลาง กับวิสัยทัศน์ และเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย</li> <li>3) จัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน</li> <li>4) จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ที่สะท้อนให้เห็นการปฏิบัติงานเป็นไปตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์</li> <li>5) เสนอคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดกลาง และสภามหาวิทยาลัยอนุมัติแผนกลยุทธ์</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) แผนกลยุทธ์</li> <li>2) ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของวิสัยทัศน์สำนักหอสมุดกลางกับวิสัยทัศน์ และเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย</li> <li>3) แผนกลยุทธ์ทางการเงิน</li> <li>4) แผนปฏิบัติการประจำปี</li> <li>5) รายงานการประชุมวาระการขออนุมัติแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดกลาง</li> </ol>
<p>ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินที่ประกอบไปด้วยต้นทุนต่อหน่วยในแต่ละหลักสูตร สัดส่วนค่าใช้จ่ายเพื่อพัฒนา นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร การจัดการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง เพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการบริหารหลักสูตร ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการผลิตบัณฑิต และโอกาสในการแข่งขัน</p>	<p>(ขอยกเว้นการประเมินฯ)</p>	

การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

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



การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

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

การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน	หลักฐาน
6. ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจ และพัฒนาการของหน่วยงานสนับสนุน ที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานตามปกติที่ประกอบ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ	<p><u>คณะกรรมการประกันคุณภาพ</u></p> <p>1) จัดทำแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพประจำปี</p> <p>2) จัดทำระบบ กลไก การประกันคุณภาพภายในที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพของสำนัก หอสมุดกลาง</p> <p>3) ดำเนินงานตามแผน</p> <p>4) ประเมินผลการดำเนินงานตามแผน/โครงการ</p> <p>5) นำผลการประเมินมาปรับปรุง การปฏิบัติงานหรือแผนในปี ถัดไป</p>	<p>1) แผนดำเนินงานประกันคุณภาพประจำปี</p> <p>2) โครงการ/กิจกรรม พัฒนาบุคลากร</p> <p>3) รายงานการประเมินแผน/โครงการ/กิจกรรม</p> <p>4) เอกสารการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการดำเนินงาน</p>

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

## องค์ประกอบที่ 6 ภารกิจสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหาร

### (ภารกิจเฉพาะของหน่วยงานสนับสนุนฯ)

สำนักหอสมุดกลาง เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มีหน้าที่ให้บริการสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัยแก่ นักเรียน นักศึกษา อาจารย์ และผู้ใช้บริการ ดังนั้นจึงมีภารกิจเฉพาะของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 6.2 การบริการถึงอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้

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 2558 – 31 กรกฎาคม 2559 (ปีการศึกษา 2558)

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

การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน สำรวจความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน โดยมีเกณฑ์การประเมินในแต่ละด้านต้องมีคะแนนความพึงพอใจ  $\geq 3.51$

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 2558 – 31 กรกฎาคม 2559 (ปีการศึกษา 2558)

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

#### การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน	หลักฐาน
1. มีบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน และการพัฒนานักศึกษาอย่างน้อยในด้าน ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์ การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	- การจัดให้มีสภาพแวดล้อมทางกายภาพเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น ห้องเรียนเดี่ยว ห้องเรียนกลุ่ม อุปกรณ์ สนับสนุนการเรียนรู้ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ทรัพยากรห้องสมุด ฯลฯ	ภาพถ่าย
2. มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ อย่างน้อยในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ 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"> <li>- การจัดให้มีระบบสาธารณสุขปลอดภัยที่เพียงพอ เช่น ประปา ไฟฟ้า</li> <li>- มีระบบรักษาความปลอดภัยภายในอาคาร</li> <li>- มีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในอาคาร</li> <li>- มีระบบการจัดการขยะที่เหมาะสม</li> </ul>	ภาพถ่าย
4. มีผลการประเมินคุณภาพของบริการในข้อ 1-3 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเมินความพึงพอใจด้านกายภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระบบสาธารณสุขปลอดภัย</li> </ul>	ผลการประเมินความพึงพอใจ
5. มีการนำผลการประเมินคุณภาพในข้อ 4 มาใช้ในการพัฒนาการจัดบริการด้านกายภาพที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- นำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการด้านกายภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระบบสาธารณสุขปลอดภัย</li> </ul>	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 2558 – 30 กันยายน 2559 (ปีงบประมาณ 2559)

- หน่วยงานที่รับผิดชอบ**
- 1) หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์
  - 2) หอสมุดสาขา วังท่าพระ
  - 3) หอสมุดวิทยาเกษตรศาสตร์เทคโนโลยีพระบุรี
  - 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 2558 – 31 กรกฎาคม 2559 (ปีการศึกษา 2558)

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

### การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

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