



**คู่มือ**

**การประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน  
สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยสยาม**

**แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2562**

## คำนำ

ตามที่ทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศนโยบายและแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ขึ้น เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2539 เพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษาของประเทศ และมหาวิทยาลัยสยามซึ่งเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชนได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าว จึงได้จัดทำ คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยสยาม เมื่อปีการศึกษา 2545 ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพให้แก่คณะและหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยได้เริ่มดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 โดยได้ส่งบุคลากรเข้าร่วมการประชุมและสัมมนาทางด้านการประกันคุณภาพอุดมศึกษา และการประกันคุณภาพห้องสมุดซึ่งจัดขึ้นโดยหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถาบัน สำนักฯ ได้นำระบบคุณภาพตามแนวทางของทบวงมหาวิทยาลัยมาประยุกต์ใช้ โดยใช้รูปแบบเดียวกันกับที่มหาวิทยาลัยฯ ใช้ซึ่งเป็นระบบ Input-Process-Output (IPO) มาเป็นหลักในการกำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพการปฏิบัติงาน

สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ ได้ดำเนินการจัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักฯ ขึ้นอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2544 เพื่อรวบรวมความรู้ ประสบการณ์ และความคิดเห็นจากที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ และร่วมประชุมเพื่อระดมความคิดเห็น จนสามารถสร้างระบบการประกันคุณภาพในการปฏิบัติงานของสำนักฯ ได้เป็นผลสำเร็จ และได้ดำเนินการจัดทำ คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน ขึ้น เมื่อปี 2545 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจประเมินการประกันคุณภาพภายในของสำนักฯ

**คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยาม** ฉบับนี้ เป็นฉบับปรับปรุงในปีการศึกษา 2562 เพื่อเป็นคู่มือในการรองรับการตรวจประเมินการประกันคุณภาพภายในของสำนักฯ ครั้งที่ 18 ปีการศึกษา 2561 เพื่อให้คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งได้มีการปรับปรุงการกำหนดองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้คุณภาพ และเกณฑ์การประเมินโดยมุ่งเน้นการวัดสัมฤทธิ์ผลในการดำเนินงานตามภารกิจหลักและวัตถุประสงค์ของสำนักฯ และตามองค์ประกอบประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสำนัก อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยลำดับ

สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ ขอขอบพระคุณ ท่านที่ปรึกษา และคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ และได้ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ยิ่ง และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือฉบับนี้ให้สำเร็จเรียบร้อยลงด้วยดี



(อาจารย์สุธน สุภาวงศ์)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ

## สารบัญ

|                                                               | หน้า |
|---------------------------------------------------------------|------|
| คำนำ                                                          | ก    |
| สารบัญ                                                        | ข    |
| บทที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ     | 1    |
| บทที่ 2 นโยบายและมาตรการการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน          | 12   |
| บทที่ 3 ลักษณะของการให้บริการที่มีคุณภาพ                      | 14   |
| บทที่ 4 ระบบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักฯ             | 16   |
| บทที่ 5 เอกสารประกอบระบบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน          | 24   |
| บทที่ 6 การกิจของบุคลากรสำนักฯ ในการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน | 26   |
| บทที่ 7 ขั้นตอนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน       | 29   |
| บทที่ 8 การควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินระบบการประกันคุณภาพ | 32   |

### ภาคผนวก

- องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพภายใน ระดับสำนัก/ศูนย์
- องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพภายในเพิ่มเติมตามอัตลักษณ์สำนักฯ
- คำสั่ง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับสำนัก ประจำปีการศึกษา 2561
- คำสั่ง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ
- ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544
- จรรยาบรรณบรรณารักษ์ พุทธศักราช 2552

## บทที่ 1

### รายละเอียดเกี่ยวกับสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ

**สถานที่ตั้ง:** สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสยาม อาคารเฉลิมพระเกียรติ (อาคาร 12) ชั้น 2 และ ชั้น  
เลขที่ 38 ถนนเพชรเกษม แขวงบางหว้า เขตภาษีเจริญ กรุงเทพฯ 10160  
โทรศัพท์ 0-2457-0068, 0-2868-6000, 0-2867-8000 ต่อ 5142, 5143, 5243, 5245 กด 21-24, 26  
โทรสาร 0-2457-3982, 0-2868-5044 เว็บไซต์ <https://e-library.siam.edu>

#### ประวัติความเป็นมา

สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศมหาวิทยาลัยสยาม จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2516 มีสถานภาพเป็นแผนก ภายใต้ชื่อแผนกห้องสมุด” โดยมีที่ทำการแห่งแรกอยู่ที่อาคาร 2 ชั้น 1 ต่อมาในปี พ.ศ. 2523 จึงย้ายสถานที่มาอยู่ ณ อาคาร 3 (อาคารอนุสรณ์ ดร.ณรงค์ มงคลวนิช) โดยมีที่ทำการอยู่ที่ชั้น 1 ชั้น 2 และส่วนหนึ่งของชั้น 3 และได้เปลี่ยนสถานภาพเป็นสำนัก โดยมีชื่อว่า “สำนักหอสมุด (Central Library)” เมื่อปี พ.ศ. 2528 พร้อมทั้งได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ ณ ชั้น 2 และชั้น 3 ของอาคารเฉลิมพระเกียรติ (อาคาร 12) ในปี พ.ศ. 2531 จนถึงปัจจุบัน ในปี พ.ศ. 2556 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักทรัพยากรสารสนเทศ (Academic Resource Center)” และในปัจจุบัน ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ (Library & Academic Resource Center)” หลังจากที่ได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาสำนักฯ ให้ทันสมัย เพื่อตอบสนองรองรับกับรูปแบบของการศึกษาในศตวรรษที่ 21

สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศได้เริ่มปรับเปลี่ยนเข้าสู่ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Automated Library) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 โดยเริ่มจากการทดลองใช้โปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติเฉพาะงานบริการยืม-คืน แผนกบริการเป็นงานแรก เป็นโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติของห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์รามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งรองศาสตราจารย์นายแพทย์สุชาติ สรณสถาพร เป็นผู้จัดทำขึ้นและสามารถใช้งานได้ผลดีในระยะเริ่มแรก ซึ่งมีหนังสือเพียงประมาณ 20,000 เล่มเศษ

ต่อมาในปี พ.ศ. 2537 เมื่อสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศมีปริมาณทรัพยากรและผู้ใช้ห้องสมุดขยายตัวเพิ่มมากขึ้น กล่าวคือ มีจำนวนทรัพยากรที่เป็นตัวเล่มหนังสือประมาณ 70,000 เล่ม และสถิติผู้เข้าใช้เฉลี่ยวันละประมาณ 800 คนต่อวัน ท่านอธิการบดี (ดร.พรชัย มงคลวนิช) จึงได้กรุณาอนุมัติให้สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศทำการจัดซื้อโปรแกรมคอมพิวเตอร์ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (เต็มรูปแบบ) ระบบเชิงพาณิชย์ (Commercial Software) ที่ชื่อว่า TINLIB จากบริษัท EOSi มาใช้กับการปฏิบัติงานของสำนักทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพในทุกแผนกงาน และสามารถให้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ตลอดจนรองรับกับการขยายตัวของปริมาณการยืม-คืนได้เป็นอย่างดี และเพื่อให้การบริการในด้านข้อมูลข่าวสารสารสนเทศได้พัฒนาไปอย่างเต็มศักยภาพ รุดหน้าตามความเจริญก้าวหน้าของยุคโลกไร้พรมแดน และสามารถตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้ในด้านการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ตลอดจนการมุ่งเน้นส่งเสริมทักษะทางด้านภาษาเป็นสำคัญ อีกทั้งยังเป็นการเสริมขบวนการให้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย (ซึ่งมีบริการอย่างกว้างขวางอยู่แล้วเป็นจำนวนประมาณ 400 เครื่อง) สำนักทรัพยากรสารสนเทศจึงได้เปิดบริการ “ห้องสมุดดิจิทัล/ห้องสมุดเสมือน (Digital/Virtual Library)” และ “ห้องโสตทัศนบริการ (AV)” ในปี พ.ศ. 2543 และ 2547 โดยลำดับ หลังจากที่ได้ทำการปรับ/ขยายพื้นที่ของสำนักทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้บริการที่ทันสมัย

และครบวงจรยิ่งขึ้น อาทิเช่น การให้บริการด้วยเครื่องเล่น DVD เป็นรายบุคคล หรือเป็นกลุ่มด้วยเครื่องรับชมจอพลาสมาขนาด 42 นิ้ว การรับชมรายการต่าง ๆ ผ่านสัญญาณดาวเทียม ตลอดจนการรองรับฐานข้อมูลวิชาการออนไลน์เชิงพาณิชย์เพิ่มเติม ฯ

ในปี พ.ศ. 2549 สำนักฯ ได้วางแผนพัฒนาเพื่อปรับปรุงระบบเทคโนโลยีด้านห้องสมุดอัตโนมัติ โดยได้ดำเนินโครงการ “ศูนย์กลางการเชื่อมโยงเครือข่ายองค์ความรู้ของมหาวิทยาลัยสยาม” เพื่อรองรับพัฒนาการทางเทคโนโลยีและการขยายตัวของทรัพยากรสารสนเทศที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยได้ปรับเปลี่ยนโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ จาก TINLIB ซึ่งใช้งานมาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2537 มาเป็น E-LIB ของ Book Promotion & Service Co.Ltd.ซึ่งทำงานบนระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกับห้องสมุดอื่น ๆ ในระบบเครือข่ายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และด้วยระบบใหม่นี้ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักทรัพยากรสารสนเทศผ่านทางอินเทอร์เน็ต (WEB OPAC) ได้ โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ โดยเข้าไปยัง เว็บไซต์ ของสำนักทรัพยากรสารสนเทศได้ที่ <http://e-library.siam.edu>

ในปี พ.ศ. 2551 สำนักฯ ได้ดำเนินการเชื่อมโยง “ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยสยาม (Siam U. Thesis Database)” เข้ากับฐานข้อมูล “Thai Digital Collection (TDC)” ของ ThaiLIS ซึ่งเป็นฐานข้อมูลระดับชาติ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการสืบค้น / ค้นคืนวิทยานิพนธ์ฉบับเต็มในระดับบัณฑิตศึกษา ทั้งปริญญาโทและปริญญาเอกของมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนให้กับผู้ใช้ห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยได้อย่างกว้างขวาง โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่

ในปี พ.ศ. 2553 สำนักฯ ได้จัดทำ “ฐานข้อมูลโครงการงานของมหาวิทยาลัยสยาม (Siam U. Project Database)” รวมทั้ง “เอกสารรายงานสหกิจศึกษา” เพื่อให้นักศึกษาและคณาจารย์ตลอดจนผู้ใช้อย่างอื่นทั่วไป สามารถสืบค้น / ค้นคืนเอกสาร “โครงการ” และ “สหกิจศึกษา” ฉบับเต็ม ได้อย่างสะดวกรวดเร็วเช่นเดียวกันกับ “ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยสยาม (Siam U. Thesis Database)” นอกจากนี้ ยังได้ทำการปรับปรุงพื้นที่ในส่วนชั้นลอย (ซึ่งอยู่เหนือชั้น 3) ของสำนักฯ ให้เป็นห้องค้นคว้ากลุ่ม (Study Room) อีก 6 ห้อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุดในการใช้พื้นที่เพื่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัยกลุ่มย่อย

ในปี พ.ศ. 2554 สำนักฯ ได้จัดทำ “ฐานข้อมูลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสยาม” เพื่อให้นักศึกษาและคณาจารย์ตลอดจนผู้ใช้อย่างอื่นทั่วไป สามารถสืบค้น / ค้นคืนเอกสาร “งานวิจัย” ฉบับเต็ม ได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้สารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยสยาม” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยในระดับชาติและนานาชาติ (องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ) ซึ่งทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้แหล่งสารสนเทศ วิธีประเมินสารสนเทศ และอุปสรรคปัญหาในกระบวนการศึกษาค้นคว้าของนักศึกษาในประเทศไทยและในภูมิภาคเอเชีย และสำนักฯยังได้ทำการปรับปรุงโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (E-LIB) จาก Version 1.6 เป็น Version 2.0.34 ซึ่งเป็นระบบที่อำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาและคณาจารย์ มากยิ่งขึ้นในด้านการใช้บริการของสำนักทรัพยากรสารสนเทศ

ในปี พ.ศ. 2556 สำนักฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาในหลายๆด้าน ทั้งในด้าน**รูปลักษณะ**ของสำนักฯรวมทั้ง**พื้นที่การให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร** และเพื่อให้ตอบสนองรองรับรูปแบบของการศึกษาในศตวรรษที่ 21 อาทิเช่น ได้ปรับปรุงพื้นที่ห้องและตู้เก็บวารสารเย็บเล่มให้มีความทันสมัยและรองรับปริมาณวารสารเย็บเล่มได้มากขึ้น และพื้นที่บริเวณชั้น 1 ของสำนักฯ และบริเวณหน้าลิฟท์ พร้อมทั้งปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นและทันสมัยมากขึ้นเพื่อเป็น “พื้นที่การเรียนรู้เนกประสงค์ (Learning Space)” ซึ่งประกอบด้วย 1.) พื้นที่ในการจัดฉายภาพยนตร์ 3 มิติ (3D Theatre Zone) ขนาด 13 ที่นั่ง 2.) ส่วนที่ให้บริการสืบค้นข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ระบบจอสัมผัส (Touchscreen Computer Zone) จำนวน 14 เครื่อง, iPod และเครื่องเล่น MP3 จำนวน 16 เครื่อง, WEB OPAC 8 เครื่อง, Touchscreen

Desktop Computer 2 จุด 3.) พื้นที่ให้บริการเรียนรู้ตามอัธยาศัย (Living Library Zone) ให้บริการที่นั่ง โซฟาแบบสบายๆ (Relaxing Area) และที่นั่งแบบ Individual Workstation 4.) ได้ขยายพื้นที่ในการติดตั้ง “ระบบเครือข่ายไร้สายความเร็วสูง (WiFi)” ให้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดของสำนักฯ รวมทั้งได้จัดให้มี 5.) ส่วนประชาสัมพันธ์ของสำนักฯ ในพื้นที่ 2 ส่วน คือ ส่วนบริเวณหน้าลิฟท์ซึ่งเป็นส่วนประชาสัมพันธ์ข้อมูลทั่วไปด้วยจอ LED จำนวน 2 เครื่อง (จากรูปแบบเดิมซึ่งเป็นบอร์ดประชาสัมพันธ์) และอีกส่วนหนึ่งคือบริเวณภายในสำนักฯ ซึ่งใช้เป็นส่วนประชาสัมพันธ์ข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย จอ LED ระบบสัมผัส จำนวนอีก 4 เครื่อง พร้อมทั้งชั้นจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศใหม่/ที่น่าสนใจ ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดตามนโยบายคุณภาพในการให้บริการ ซึ่งในการนี้ สำนักทรัพยากรสารสนเทศได้เปลี่ยนชื่อจาก “สำนักหอสมุด (Central Library)” มาเป็น “สำนักทรัพยากรสารสนเทศ (Academic Resource Center)”

ในปี พ.ศ. 2557 สำนักฯ ได้มุ่งพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารในเชิงรุก โดยได้พัฒนาบริการค้นหาข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ของห้องสมุดผ่าน WEB Application บนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งสามารถรองรับและตอบสนองได้ทั้งในระบบปฏิบัติการไอโอเอส (iOS) และระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ (Android) ในชื่อ “SiamULib. com” โดยผู้ใช้สามารถแสกนคิวอาร์โค้ด ที่เว็บไซต์ <http://e-library.siam.edu> หรือสามารถดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน Siam University Bangkok” ได้ที่ App Store (ระบบปฏิบัติการ iOS) และคลิกที่ library ซึ่งมีบริการ function ต่างๆ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการที่ได้สำรวจไว้ อาทิเช่น function การค้นหาทรัพยากรสารสนเทศ/OPAC, ตัวอย่างสื่อโสตทัศน (ซีดี, ดีวีดี) สารคดี/ภาพยนตร์ที่ตี/เด่น/ดัง, การดาวน์โหลดงานวิจัย, วิทยานิพนธ์, โครงการอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็มของมหาวิทยาลัยสยาม, การแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น

ในปี พ.ศ. 2558 สำนักฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาในด้านพื้นที่การให้บริการในส่วนของ “ห้องโสตทัศนบริการ (AV)” ให้เป็น “ห้องค้นคว้ากลุ่ม (Study Room)” เพิ่มอีกจำนวน 6 ห้อง เพื่อให้นักศึกษาได้มีพื้นที่เพิ่มมากขึ้นสำหรับการประชุมหรือศึกษาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่มย่อย และได้เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์และการสื่อสารให้สะดวก รวดเร็วและทันสมัยยิ่งขึ้น โดยสามารถดาวน์โหลด Application “SiamULib” ได้บนโทรศัพท์มือถือในระบบปฏิบัติการ Android นอกจากนี้ ยังได้ร่วมพัฒนาห้องสมุดเครือข่ายคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยสยาม (ห้องสมุดโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุน ตลอดจนได้เพิ่มช่องทางและขีดความสามารถในการสืบค้น/ค้นคืนข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์ด้วยระบบ VPN (Visual Private Network) หรือระบบเครือข่ายส่วนตัวบนเครือข่ายสาธารณะ จำนวน 100 users ให้นักศึกษาและคณาจารย์คณะแพทยศาสตร์มีทรัพยากรทางการศึกษาและทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามหลักสูตร และเพียงพอในการจัดการเรียนการสอน

ในปี พ.ศ. 2559 สำนักฯ ได้พัฒนาในด้านเทคโนโลยีการให้บริการออนไลน์ โดย 1) ได้นำระบบ EDS (EBSCO Discovery Service) มาใช้ในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด ILL (Inter Library Loan) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถใช้งานจากกล่องสืบค้นเดี่ยว (Single Search) ในการค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจากสถาบันสมาชิกที่ใช้ระบบ EDS ร่วมกัน จำนวน 8 สถาบัน (TU-THAIPUL) ได้แก่ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราชินยา มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย และมหาวิทยาลัยสยาม 2) ได้ทำการขยายเครือข่ายและลงนามความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกับสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการซึ่งประกอบด้วยนักศึกษา คณาจารย์ นักวิจัย บุคลากร ฯ ของสถาบันและเครือข่ายสมาชิกสามารถเลือกใช้อุปกรณ์สารสนเทศได้ตรงกับความต้องการมากขึ้น และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด ช่วยให้การใช้ทรัพยากรสารสนเทศเป็นไปอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด 3) ได้ดำเนินการพัฒนาเว็บไซต์ของสำนักฯ เพื่อเตรียมการปรับเปลี่ยนเว็บไซต์ใหม่แทนเว็บไซต์เก่า (<http://e-library.siam.edu>) ให้เป็น เว็บไซต์ที่สามารถรองรับและ

ตอบสนองกับ Smartphone ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นเว็บไซต์ที่มีเทคโนโลยีและการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ จึงมีความปลอดภัยสูง รวมทั้งไม่มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา

ในปี พ.ศ. 2560 สำนักฯ ได้มีการปรับโครงสร้างการบริหารและได้ปรับเปลี่ยนผู้อำนวยการ จากเดิมคืออาจารย์จิรภัทร หาญนุสรณ์ เป็น อาจารย์สุรณ สุภาวงศ์ (ได้รับการแต่งตั้งเมื่อวันที่ 21 ตุลาคม 2560 คำสั่งมหาวิทยาลัยสยาม ที่ 227/2560) และได้พัฒนาในหลายๆ ด้าน อาทิเช่น ด้านเทคโนโลยีการให้บริการออนไลน์โดยได้ปรับเปลี่ยนเว็บไซต์ใหม่เป็น <http://library.siam.edu> และได้ปรับปรุงพื้นที่การให้บริการ การปรับเปลี่ยนนโยบายและการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการต่างๆ รวมทั้งการพัฒนาและปรับบทบาทบุคลากรตามนโยบายของท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยสยาม เป็นต้น

ในปี พ.ศ. 2561 สำนักฯ ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ (Library & Academic Resource Center)” และได้มุ่งเน้นการพัฒนาเผยแพร่ความรู้ผ่านกิจกรรมการฝึกอบรมต่างๆ ให้กับนักศึกษาคณาจารย์ บุคลากร ตลอดจนบุคคลภายนอก และการนำนโยบายของอธิการบดี สู่การปฏิบัติด้านการเผยแพร่องค์ความรู้ให้เป็น Digital Content ผ่านเว็บไซต์สำนักฯ ด้วยการปรับเปลี่ยนชื่อเว็บไซต์เป็น <http://e-library.siam.edu> และได้จัดทำเว็บไซต์ <http://e-library.siam.edu/e-journal> เพื่อการเผยแพร่ ผลงานวิจัย/วิชาการ และผลงานอันเป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสยาม ทำให้เว็บไซต์ของห้องสมุดได้รับการจัดอันดับเว็บไซต์จาก Google Analytics ให้เป็นเว็บไซต์ อันดับ 1 ในมหาวิทยาลัยสยาม [siam.edu](http://siam.edu) ที่มีผู้ใช้งานมากที่สุด อีกทั้งห้องสมุดมารวยมหาวิทยาลัยสยามได้พัฒนาเว็บไซต์ <http://e-research.siam.edu> เพื่อการเผยแพร่ผลงานวิจัย/วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และปริญญานิพนธ์ต่างๆ

#### ลักษณะที่สำคัญขององค์กร

| ปรัชญา       | ปณญา นรานิ รตนํ = ปัญญาเป็นรัตนะของนรชน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ปณิธาน       | ส่งเสริมความรู้ ควบคู่บริการ ข้าราชการทันสมัย ก้าวไกลสู่สากล<br>ซึ่งสอดคล้องกับ ปณิธานของมหาวิทยาลัยสยาม ที่ “มุ่งมั่นจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้เป็นผู้ใช้ปัญญาในการดำรงชีวิต และมีความเป็นเลิศในวิชาการและวิชาชีพ”                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| พันธกิจ      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดให้สอดคล้องกับหลักสูตร และความต้องการของผู้ใช้บริการ</li> <li>2. พัฒนาบริการของห้องสมุดให้มีคุณภาพและส่งเสริมทักษะการเข้าถึงสารสนเทศ</li> <li>3. พัฒนาห้องสมุดให้เป็นแหล่งเรียนรู้หลักของชุมชน และเอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต</li> <li>4. พัฒนาการบริหารจัดการห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| วัตถุประสงค์ | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพื่อจัดหาและรวบรวม (จัดซื้อบริจาค, แลกเปลี่ยน, และสร้างเครือข่าย) ทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้อง เหมาะสมทั้งปริมาณและคุณภาพ และครอบคลุมทุกหลักสูตร/สาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน (Information Resource Center)</li> <li>2. เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย และแหล่งรวมคลังข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของมหาวิทยาลัยสยาม</li> <li>3. เพื่อให้บริการวิชาการและส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาความรู้และการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองให้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน และบุคคลภายนอก ทั้งในมหาวิทยาลัยชุมชนและสังคม เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต</li> <li>4. เพื่อเป็นแหล่งให้บริการสารสนเทศ อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย</li> </ol> |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เป้าหมาย/<br>เป้าประสงค์ | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีทรัพยากรสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ทันและสอดคล้องกับความต้องการสำหรับคนยุคใหม่</li> <li>2. สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดทั้งในระดับชาติและนานาชาติเพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและบริการร่วมกันได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ</li> <li>3. ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและองค์ความรู้ที่สามารถเข้าถึงได้สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง</li> <li>4. เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยของมหาวิทยาลัย</li> <li>5. เป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการและการเผยแพร่ทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัยสยาม ให้เกิดประโยชน์สูงสุด</li> <li>6. เป็นองค์กรต้นแบบแห่งการเรียนรู้</li> <li>7. มีระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการและการตัดสินใจ ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย</li> <li>8. บุคลากรมีสมรรถนะและศักยภาพแบบมืออาชีพ</li> </ol> |
| ยุทธศาสตร์<br>การพัฒนา   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ร่วมพัฒนาทักษะการเรียนรู้และทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ให้กับทรัพยากรบุคคล</li> <li>2. พัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่อผู้ใช้บริการ</li> <li>3. พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเสริมสร้างศักยภาพของมหาวิทยาลัย</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| กลยุทธ์                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. พัฒนาทักษะการเรียนรู้และทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 ให้กับทรัพยากรบุคคล</li> <li>2. พัฒนาความรู้สู่การปฏิบัติ</li> <li>3. บริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพสู่คุณภาพที่ยั่งยืน</li> <li>4. ความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| วัฒนธรรม<br>องค์กร       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน/การบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง</li> <li>2. การมุ่งเน้นผู้ใช้บริการ (Customer Focus) และวัดความสำเร็จขององค์กรด้วยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</li> <li>3. การบริการด้วยใจ</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| อัตลักษณ์                | บริการสารสนเทศด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยและใส่ใจในการให้บริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



## นโยบายด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ

### นโยบายด้านการบริหารและการจัดการ

1. มีการวางแผน กำกับ ดูแลการบริหารงานภายในหน่วยงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย
2. บริหารงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัย อันจะนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมาย
3. กำหนดโครงสร้างการบริหารงานอย่างชัดเจน
4. มีการแบ่งหน่วยงานออกเป็นแผนกต่างๆ โดยกำหนดภาระหน้าที่ในการบริหารจัดการและปฏิบัติงานอย่างชัดเจน
5. ให้บุคลากรของสำนักหอสมุดมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยได้ร่วมประชุมในคณะกรรมการต่างๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อทราบถึงนโยบายและแนวทางในการดำเนินงานต่างๆ และสามารถนำมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาสำนักหอสมุดอย่างมีประสิทธิภาพ
6. จัดให้มีระบบการประเมินผลงานที่มีความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้
7. มีการจัดทำรายงานการปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน

### นโยบายด้านการเงินและงบประมาณ

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่ระบุถึงงบประมาณในการดำเนินการของหน่วยงานอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับระเบียบของมหาวิทยาลัย
2. มีการดำเนินการใช้งบประมาณตามแผนงานอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้
3. มีระบบฐานข้อมูลทางการเงิน สามารถติดตามตรวจสอบได้
4. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ
5. มีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกสถาบัน
6. มีการดำเนินการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งภายในและภายนอกสถาบัน
7. มีการประเมินผลการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งด้านคุณภาพ การดำเนินการ และการประหยัดงบประมาณ

### นโยบายด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม ได้กำหนดนโยบายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศขึ้น เพื่อให้การจัดหา ของงานจัดหา แผนกพัฒนาทรัพยากร สามารถดำเนิน ไปได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ของสำนักหอสมุด ซึ่งภารกิจในการสนับสนุนและส่งเสริมตลอดจนการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้ห้องสมุด ในอันที่จะให้ได้มาซึ่งทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพและเป็นประโยชน์กับผู้ใช้อย่างนี้

1. ประเภทของทรัพยากรสารสนเทศ
  - หนังสือ
  - วารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง
  - สื่ออิเล็กทรอนิกส์
  - สื่อโสตทัศนวัสดุ

### วิทยานิพนธ์

#### 2. ลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ

สอดคล้องกับหลักสูตรและกิจกรรมทางวิชาการของมหาวิทยาลัย

ผลิตโดยมหาวิทยาลัยหรือเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย

เกี่ยวกับท้องถิ่น และ/หรือเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมอันดีงามทั้งของไทยและสากล

เป็นงานประดิษฐ์คิดค้นและ/หรืองานวิจัย

ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ที่ส่งเสริมความคิด สติปัญญาและนันทนาการ

#### 3. วิธีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

การจัดซื้อ จะต้องมีการตรวจสอบก่อนเพื่อลดความซ้ำซ้อน โดยได้รับการจัดสรรงบประมาณจากคำนำร้อง  
ห้องสมุดและจากทางมหาวิทยาลัย

ถ่ายสำเนาหนังสือเก่าที่ปัจจุบัน ไม่สามารถจัดหาซื้อได้ สำนักหอสมุดจะดำเนินการขอถ่ายสำเนาจาก  
สถาบันอื่น

การยืมระหว่างห้องสมุด

การขอรับบริจาค

การขอแลกเปลี่ยน

#### 4. ผู้มีส่วนร่วมในการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ

คณาจารย์

คณะกรรมการพิจารณาจัดหาทรัพยากรห้องสมุด

นักศึกษา

บรรณารักษ์ประจำสำนักหอสมุด

#### 5. เนื้อหาสาระของทรัพยากรสารสนเทศ

วิชาการภาษาไทยและภาษาอังกฤษในสาขาต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหลักสูตรที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน

ประเภทที่ใช้อ้างอิงโดยพิจารณาจากทรัพยากรที่มีคุณค่าและสามารถใช้เป็นแหล่งอ้างอิงในการศึกษาค้นคว้าได้

ที่ให้ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ความเป็นอยู่และประเพณีไทยและสากล

ให้ความรู้ด้านสารสนเทศท้องถิ่น

วิทยานิพนธ์หรือผลงานวิจัยของสถาบันต่างๆ

สารคดี

หนังสืออนุสรณ์ในวาระต่างๆ

หนังสือนวนิยายดีเด่น หรืองานวรรณกรรมที่ได้รับรางวัล

ที่ออกโดยหน่วยงานทางราชการ

ที่เกี่ยวกับพระมหากษัตริย์และพระราชวงศ์

#### 6. เกณฑ์การจัดสรรเงินงบประมาณจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศแยกตามกลุ่มสาขาวิชา/คณะต่างๆ

##### 6.1 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพและวิทยาศาสตร์ชีวภาพ (14 %)

6.1.1 คณะพยาบาลศาสตร์ 7 % ของงบประมาณประจำปีการศึกษา

6.1.2 คณะเภสัชศาสตร์ 7 % ของงบประมาณประจำปีการศึกษา

##### 6.2 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพ (17 %)

6.2.1 คณะวิทยาศาสตร์ 10 % ของงบประมาณประจำปีการศึกษา

6.2.2 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ 5 % ของงบประมาณประจำปีการศึกษา

6.2.2 บัณฑิตวิทยาลัยคณิศรเทคโนโลยีสารสนเทศ 2 % ของงบประมาณประจำปีการศึกษา

### 6.3 กลุ่มสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ (20 %)

- |                                        |                                 |
|----------------------------------------|---------------------------------|
| 6.3.1 คณะวิศวกรรมศาสตร์                | 15 % ของงบประมาณประจำปีการศึกษา |
| 6.3.2 บัณฑิตวิทยาลัยด้านวิศวกรรมศาสตร์ | 4 % ของงบประมาณประจำปีการศึกษา  |

### 6.4 กลุ่มสาขาวิชาบริหารธุรกิจ (27 %)

- |                                                                 |                                 |
|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| 6.4.1 คณะบริหารธุรกิจ                                           | 12 % ของงบประมาณประจำปีการศึกษา |
| 6.4.2 โครงการนานาชาติบริหารธุรกิจ สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ       | 1 % ของงบประมาณประจำปีการศึกษา  |
| 6.4.3 บัณฑิตวิทยาลัยสาขาวิชาบริหารธุรกิจ                        | 3 % ของงบประมาณประจำปีการศึกษา  |
| 6.4.4 คณะศิลปศาสตร์                                             | 10 % ของงบประมาณประจำปีการศึกษา |
| 6.4.5 โครงการนานาชาติบริหารธุรกิจ สาขาการโรงแรมและการท่องเที่ยว | 2 % ของงบประมาณประจำปีการศึกษา  |

### 6.5 กลุ่มสาขาวิชาครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ (3 %)

- |                                     |                                |
|-------------------------------------|--------------------------------|
| 6.5.1 บัณฑิตวิทยาลัยด้านศึกษาศาสตร์ | 3 % ของงบประมาณประจำปีการศึกษา |
|-------------------------------------|--------------------------------|

### 6.6 กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (19 %)

- |                                          |                                |
|------------------------------------------|--------------------------------|
| 6.1 คณะนิติศาสตร์                        | 6 % ของงบประมาณประจำปีการศึกษา |
| 6.2 คณะนิเทศศาสตร์                       | 8 % ของงบประมาณประจำปีการศึกษา |
| 6.5.1 บัณฑิตวิทยาลัยด้านนิเทศศาสตร์      | 3 % ของงบประมาณประจำปีการศึกษา |
| 6.5.1 บัณฑิตวิทยาลัยด้านรัฐประศาสนศาสตร์ | 2 % ของงบประมาณประจำปีการศึกษา |

## นโยบายด้านการให้บริการของสำนักหอสมุด

- ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า โดยจัดกิจกรรมหรือนำผู้ให้บริการให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และตรงตามความต้องการของผู้ใช้
- ผู้ให้บริการของสำนักฯ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ในด้านการให้บริการให้กับผู้ใช้ด้วยจริยธรรมและความเต็มใจ ด้วยจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)
- มีการเผยแพร่กฎ ระเบียบ ขั้นตอนต่างๆ ให้ผู้ใช้บริการรับทราบใน “คู่มือการให้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยสยาม” เพื่อให้ผู้ใช้ได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็ว
- จัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อนำผลประเมินมาปรับปรุงการให้บริการของสำนักหอสมุด

## นโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

- มีการเผยแพร่เอกสาร “ข้อกำหนดเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพบรรณารักษ์” และ กำหนด “คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ” เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ
- มีการมอบหมายงานให้บุคลากรตามความรู้ความสามารถและตามภาระหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ในแบบ “คำบรรยายลักษณะงาน”
- ส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าร่วมในกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น
- มีการดำเนินการตรวจสอบการดำเนินงานและการปฏิบัติตามจรรยาบรรณด้วยการควบคุมดูแลและดักเตือนการปฏิบัติงาน ตลอดจนการประเมินความดีความชอบของบุคลากรผู้ให้บริการ

5. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ห้องสมุดในด้านบุคลากรเป็นระยะ เพื่อจะได้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ในการให้บริการของบุคลากร
6. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมการประชุม/อบรม/สัมมนาหรือได้รับอนุมัติให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเพิ่มพูนความรู้และนำมาพัฒนาสำนักหอสมุดต่อไป

#### นโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. มีการสำรวจความต้องการในการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง
2. มีการจัดหาฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ครอบคลุมสาขาวิชาต่างๆ ที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยอย่างกว้างขวางลึกซึ้งเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ
3. มีการปรับปรุงข้อมูลและฐานข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ
4. มีการประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลสู่ผู้ใช้บริการ
5. มีการรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูล
6. มีการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดให้สามารถสนับสนุนการให้บริการออนไลน์ เสริมภาพลักษณ์ที่ทันสมัยและทันเหตุการณ์
7. ปรับปรุงและพัฒนาวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้มีความทันสมัย เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน และพร้อมที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา
8. สร้างเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนการใช้งานของฐานข้อมูลต่างๆ ของสำนักฯ เพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

#### นโยบายด้านการรักษาระเบียบวินัยและการพัฒนาทักษะการศึกษาค้นคว้าของนักศึกษา

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยามมีนโยบายในการปลูกฝังให้นักศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นผู้มีวินัยตามนโยบายของมหาวิทยาลัย จึงได้จัดให้มีบุคลากรประจำ ณ จุดตรวจทางเข้า-ออก เพื่อทำหน้าที่ตรวจการแต่งกายของนักศึกษาให้ถูกต้องตามระเบียบว่าด้วยการแต่งกายของมหาวิทยาลัย

1. เพื่อให้นักศึกษาเป็นผู้รู้จักการปฏิบัติตามระเบียบวินัยอันดีงามของสังคม สำนักฯ จึงได้มีมาตรการในการฝึกให้นักศึกษารู้จักปฏิบัติตาม “ข้อปฏิบัติในการเข้าใช้บริการ” จึงได้จัดพิมพ์ไว้ใน “คู่มือการให้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม” เพื่อแจกจ่ายให้กับนักศึกษาใหม่เป็นประจำทุกปีการศึกษา
2. จัดปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด/อบรมทักษะการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาใหม่ของคณะต่างๆ ตามคำขอ
3. เพื่อเป็นการปลูกฝังพฤติกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิตให้กับนักศึกษา สำนักฯ จึงได้จัดทำสื่อต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ผ่านเว็บไซต์ของสำนักฯ จัดบอร์ดและนิทรรศการ ตลอดจนจัดทำโครงการต่างๆ เพื่อเป็นการให้ความรู้และเผยแพร่ความรู้เพื่อให้นักศึกษาสามารถศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองได้ตลอดเวลา นอกเหนือจากการเรียนรู้ในชั้นเรียน
4. ร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในการจัดมุมความรู้ภายในสำนักหอสมุด ได้แก่ มุม SET Corner ให้ความรู้ด้านตลาดเงินและตลาดทุนในตลาดหลักทรัพย์ และมุม SME เพื่อให้ความรู้ในด้านการจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพของนักศึกษาในอนาคต
5. จัดกิจกรรมต่างๆ ที่ส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าใช้ห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้ามากขึ้น

### นโยบายการบริการวิชาการแก่สังคม

1. สำนักหอสมุดมีนโยบายให้บริการแก่บุคคลภายนอกเข้าใช้บริการ โดยไม่เสียค่าธรรมเนียมการเข้าใช้ รวมทั้งผู้เยี่ยมชม สำนักหอสมุดทั้งจากในประเทศและต่างประเทศ
2. ให้บริการวิชาการและวิชาชีพ เพื่อส่งเสริมสังคมแห่งการเรียนรู้
3. ส่งเสริมให้มีกิจกรรม/โครงการการบริการวิชาการแก่สังคมอย่างต่อเนื่อง ภายใต้ขอบเขตของพันธกิจและภารกิจของสำนักหอสมุด

### นโยบายด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

1. สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมกับทางมหาวิทยาลัย
2. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมและสนับสนุนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในหลากหลายรูปแบบ เพื่อเป็นแหล่งศึกษาค้นคว้าสำหรับอาจารย์ นักศึกษา บุคลากร ตลอดจนบุคคลภายนอก
3. จัดการแนะนำทรัพยากรใหม่ในเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดเป็นประจำทุกวันทั้งที่ 1 และ 16 ของเดือน โดยกำหนดให้มีการแนะนำทรัพยากรที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมเป็นอันดับแรกทุกครั้ง
4. จัดนิทรรศการและบอร์ดในหัวข้อต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเป็นระยะตามโอกาส

### นโยบายด้านการบริหารความเสี่ยง

1. กำหนดผู้รับผิดชอบด้านความเสี่ยงของสำนักหอสมุดโดยมอบหมายให้ “คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานสำนักหอสมุด” เป็นผู้ดำเนินการ
2. “คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพฯ” มีการประชุมเพื่อวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยเสี่ยงของหน่วยงานทุกปีการศึกษา
3. “คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพฯ” มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ควบคุม ดูแล ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการตามแผนงาน เพื่อลดปัจจัยเสี่ยงของสำนักหอสมุดอย่างน้อย 2 ปัจจัยในทุกปีการศึกษา
4. มีการรายงานการจัดการความเสี่ยงของสำนักหอสมุดต่อผู้บริหารสถาบันอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

### นโยบายการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดดำเนินไปอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย สำนักหอสมุดจึงได้กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสำนักหอสมุด เพื่อดูแลรับผิดชอบ ให้คำปรึกษาและประสานงานการดำเนินการประกันคุณภาพให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. จัดทำ แผนงาน/โครงการด้านการประกันคุณภาพสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยสยาม ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย
3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับมีความรู้และความเข้าใจการประกันคุณภาพ
4. เร่งรัดการดำเนินงานทุกหน่วยงานของสำนักหอสมุดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพด้วยการส่งเสริมคุณภาพ (Quality Enhancement) และการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) โดยเน้นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจของสำนักหอสมุด เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

5. พัฒนาระบบและกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพของทุกหน่วยงานให้เป็นไปตามองค์ประกอบและดัชนีที่ได้กำหนดไว้ในระบบประกันคุณภาพ โดยสามารถตรวจสอบได้ตรงตามเกณฑ์ตัดสิน
6. ดำเนินการให้ทุกหน่วยงานมีความพร้อมในการตรวจสอบและประเมินทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
7. ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในด้านการดำเนินการประกันคุณภาพ และการตรวจสอบการประเมินคุณภาพ
8. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด

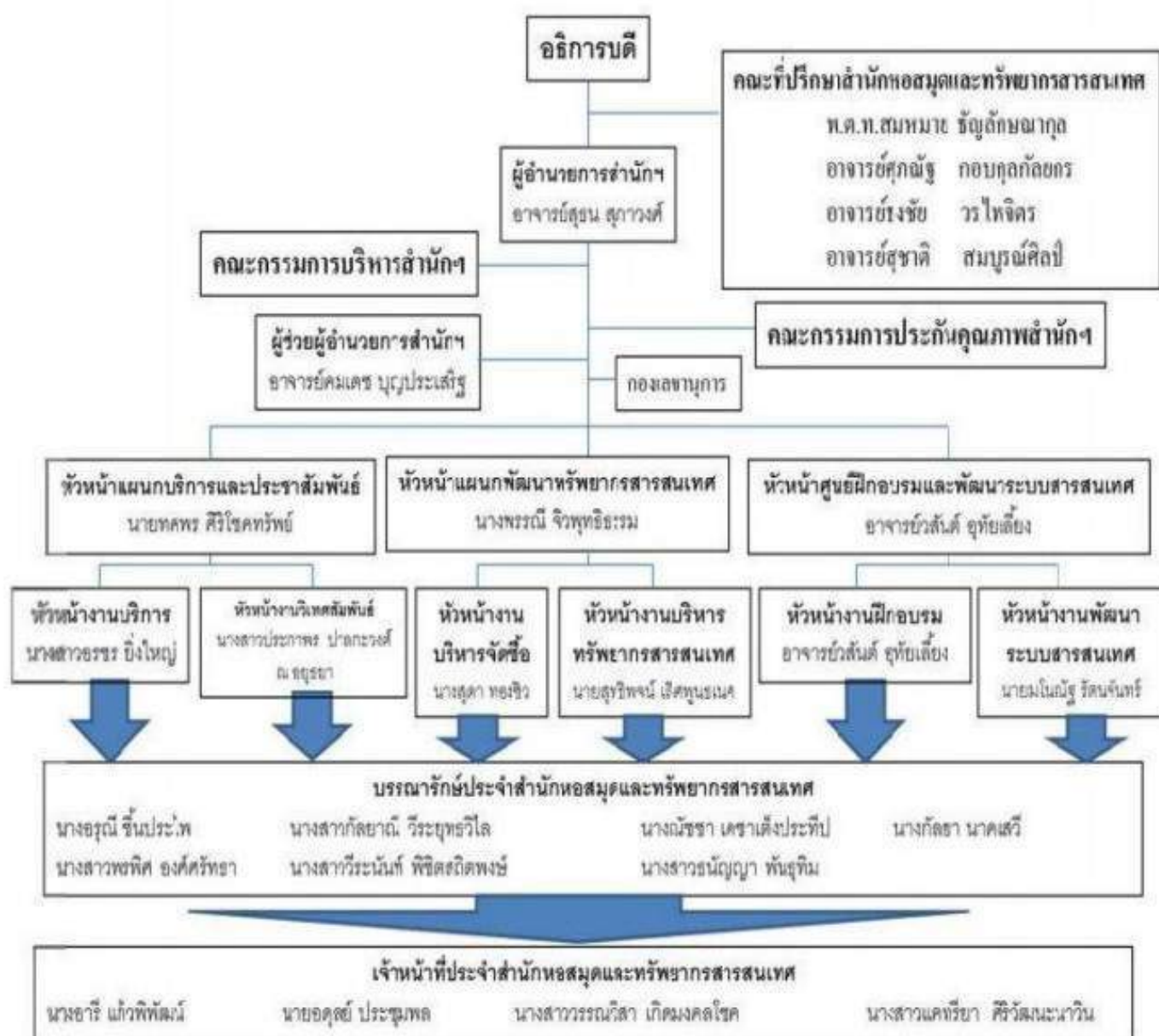
#### นโยบายการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ

1. กำหนดให้ทุกส่วนงาน/แผนกของสำนักหอสมุดเป็นผู้รับผิดชอบด้านการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ของสำนักหอสมุดตามวิธีการหรือช่องทางการประชาสัมพันธ์นั้นๆ
2. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่างๆของสำนักหอสมุดทุกครั้ง ต้องผ่านการพิจารณา กลับกรองจากผู้อำนวยการสำนักหอสมุด
3. การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่างๆของสำนักหอสมุดในแต่ละช่องทาง ต้องดำเนินการตามระยะเวลา ดังนี้
  - 3.1 มีการปรับปรุงเว็บไซต์และข้อมูลข่าวสารในเว็บไซต์ทุก 2 สัปดาห์ในวันที่ 1 และ 16 ของทุกเดือน
  - 3.2 มีการประชาสัมพันธ์ทรัพยากรสารสนเทศและข้อมูล ข่าวสารต่างๆผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุดทุกวันทั้ง 1 และ 16 ของทุกเดือน
  - 3.3 มีการจัดทำ “DIGITAL LIBRARY NEWS” ออกเผยแพร่ราย 2 เดือน ทั้งในรูปแบบเอกสารและผ่านเว็บไซต์
  - 3.4 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารและบริการต่างๆ ผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์หน้าสำนักหอสมุดและบอร์ดประชาสัมพันธ์ตามหน้าอาคารต่างๆ ตามวาระและโอกาส
  - 3.5 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านบันทึกข้อความไปยังหน่วยงานต่างๆ ตามวาระและโอกาส
4. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของสำนักหอสมุด
5. มีนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมาปรับปรุงและพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารของสำนักหอสมุด



## โครงสร้างองค์กรและการบริหาร

สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในด้านการส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ มีฐานะเทียบเท่าคณะ โดยในปีการศึกษา 2560 ได้ปรับปรุงโครงสร้างองค์กร เพื่อให้การบริหารงานมีความกระชับ เนื่องจากจำนวนบุคลากรลดน้อยลง โดยให้เหลือ 2 แผนก 1 ศูนย์ ซึ่งประกอบด้วย แผนกพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ แผนกบริการและประชาสัมพันธ์ และ ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาระบบสารสนเทศ (จากเดิมมีการแบ่งส่วนงานเป็น 6 แผนก ซึ่งประกอบด้วย แผนกพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ แผนกบริการ แผนกวารสารและเอกสาร แผนกโสตทัศนศึกษา แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศสำนักทรัพยากรสารสนเทศ และสำนักงานเลขานุการสำนักทรัพยากรสารสนเทศ) (ดูที่“แผนภูมิโครงสร้างการบริหารสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ” ประกอบ)



## บทที่ 2

### นโยบายและมาตรการการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด

#### 1. นโยบายการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดดำเนินไปอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย สำนักหอสมุดจึงได้กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานดังนี้

- 1.1 จัดทำ “แผนงานสร้างระบบประกันคุณภาพสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยสยาม” ให้สอดคล้องกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย
- 1.2 แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสำนักหอสมุด เพื่อดูแลรับผิดชอบ ให้คำปรึกษา และประสานงานการดำเนินการประกันคุณภาพให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับมีความรู้และความเข้าใจการประกันคุณภาพ
- 1.4 เร่งรัดการดำเนินงานทุกหน่วยงานของสำนักหอสมุดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ด้วยการส่งเสริมคุณภาพ (Quality Enhancement) และการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) โดยเน้นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจของสำนักหอสมุด เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 1.5 พัฒนาระบบและกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพของทุกหน่วยงาน ให้เป็นไปตามองค์ประกอบและดัชนีที่ได้กำหนดไว้ในระบบประกันคุณภาพ โดยสามารถตรวจสอบได้ตรงตามเกณฑ์ตัดสิน
- 1.6 ดำเนินการให้ทุกหน่วยงานมีความพร้อมในการตรวจสอบและประเมินทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- 1.7 ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในด้านการดำเนินการประกันคุณภาพและการตรวจสอบประเมินคุณภาพ
- 1.8 จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด

#### 2. มาตรการการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน

- 2.1 ศึกษาระบบประกันคุณภาพ
- 2.2 ส่งบุคลากรทุกระดับเข้าร่วมประชุมสัมมนาและฝึกอบรม เพื่อให้ได้รับความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพ
- 2.3 แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพสำนักหอสมุด เพื่อศึกษาและดำเนินการด้านการประกันคุณภาพ โดยกำหนดรูปแบบ รวบรวม ตรวจสอบเอกสาร และประเมินผลคุณภาพการปฏิบัติงานภายในสำนักหอสมุดให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.4 จัดทำ “แผนงานสร้างระบบประกันคุณภาพสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยสยาม”



2.5 จัดทำ “คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม”

2.6 กำหนดองค์ประกอบ คำนีและเกณฑ์ตัดสินตามที่ได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริงของทุกงานภายในสำนักหอสมุด

2.7 ดำเนินการด้านการประกันคุณภาพตามที่ได้กำหนดไว้ใน “คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยสยาม” พร้อมทั้งเร่งรัดการปรับปรุงระบบและกลไกการดำเนินงานของทุกหน่วยงานให้สอดคล้องกับองค์ประกอบและค่านีที่ได้กำหนดไว้

2.8 จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report)

2.9 จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report)

2.10 กำหนดวิธีการตรวจสอบการประเมินคุณภาพ และดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด

2.11 ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

2.12 พัฒนาศักยภาพให้ได้รับความรู้และประสบการณ์ในด้านการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้วยการเข้าร่วมประชุม อบรมสัมมนา และศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนคุณภาพและประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานให้กับบุคลากรทุกระดับ

2.13 จัดทำรายงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุดเผยแพร่อย่างค่อนเนื่อง

2.14 ปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุดอย่างค่อนเนื่อง

2.15 ประชาสัมพันธ์การประกันคุณภาพให้ประชาคมทั้งภายในและภายนอกสถาบันได้รับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างค่อนเนื่อง

### บทที่ 3

#### ลักษณะของการให้บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพ

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการในด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย การให้บริการแก่ชุมชน ตลอดจนการทำนุบำรุงและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับภาระกิจหลักและการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ในฐานะที่เป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

ดังนั้น เพื่อให้สำนักหอสมุดสามารถปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ ทั้งยังสามารถตอบสนองต่อภาระกิจหลักและความต้องการของสถาบัน สำนักหอสมุดจึงต้องปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรในทุกแผนก โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานในด้านการให้บริการสารสนเทศ ด้วยการกำหนดคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของการให้บริการและผู้ให้บริการดังนี้

#### 1. คุณลักษณะของการให้บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพ

- 1.1 มีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย หลากหลาย ตรงตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัย และตรงตามความต้องการของผู้ใช้
- 1.2 มีการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว
- 1.3 มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วนและสะดวก มีจำนวนที่นั่ง และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการศึกษาค้นคว้าวิจัยของผู้ใช้
- 1.4 มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติและระบบเครือข่ายที่อำนวยความสะดวกให้กับการปฏิบัติงานของบุคลากรและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้
- 1.5 มีบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ และจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการและปฏิบัติงาน
- 1.6 มีบริการหลากหลายรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับผู้ใช้ ได้แก่
  - 1.6.1 บริการยืม-คืน ที่สะดวกรวดเร็วด้วยระบบอัตโนมัติ-รหัสแท่ง และบริการต่ออายุการยืมทางโทรศัพท์เฉพาะอาจารย์
  - 1.6.2 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า โดยมีบรรณารักษ์คอยให้บริการ
  - 1.6.3 บริการยืมระหว่างห้องสมุด หันที่ที่ได้รับคำขออนุญาต
  - 1.6.4 บริการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยสยาม ด้วยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์-OPAC โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการตามจุดต่างๆ
  - 1.6.5 บริการสืบค้นข้อมูลด้วยระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งได้จัดไว้ ณ ห้องสมุดดิจิทัล/ห้องสมุดเสมือน



- 1.6.6 บริการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศด้วยฐานข้อมูลสำเร็จรูป ทั้งในรูปแบบซีดีรอมและออนไลน์
- 1.6.7 บริการรายชื่อนหนังสือใหม่ ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด (<http://library.siamu.ac.th>) ทุกวันที่ 1 ของเดือน พร้อมทั้งจัดพิมพ์ไว้ให้บริการที่เคาน์เตอร์ยืม-คืนด้วย
- 1.6.8 บริการแนะนำทรัพยากรสารสนเทศใหม่/ที่น่าสนใจ พร้อมสาระสังเขป และข้อมูลทางบรรณานุกรมที่จำเป็น ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ทุกวันที่ 1 และ 16 ของเดือน
- 1.6.9 บริการรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง ตามที่ได้รับคำขอ
- 1.6.10 บริการเสริม เพื่ออำนวยความสะดวกด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับผู้ใช้ ได้แก่ สแกนภาพ พิมพ์เอกสารขาวดำ/สี บันทึกข้อมูลลงแผ่นดิสเก็ตต์ สำเนาแผ่นซีดีรับ-ส่งโทรสาร (FAX) ถ่ายสำเนาเอกสาร ภู่มือและเครื่องช่วยกันต่างๆ

## 2. คุณสมบัติที่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ

- 2.1 มีความเชื่อถือและมุ่งมั่นในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น
- 2.2 มีความสามารถในการวิเคราะห์และดำเนินการบริหารจัดการโครงการต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการที่เข้าถึงผู้ใช้ให้สัมฤทธิ์ผลเป็นรูปธรรม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์ประกอบที่เป็นดัชนีในการประกันคุณภาพของสถาบันการศึกษา
- 2.3 เป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีต่องานบริการ โดยต้องคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นอันดับแรก
- 2.4 มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองในด้านวิชาชีพ และการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ก้าวหน้าไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สำนักหอสมุดเป็นแหล่งความรู้ (Knowledge Base) มากกว่าที่จะเป็นเพียงแหล่งสารสนเทศ (Information Center) เท่านั้น
- 2.5 มีพัฒนาการที่ก้าวทันกับความรู้และนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถวิเคราะห์และคัดเลือกเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงานบริการสารสนเทศ ซึ่งมุ่งเน้นการเข้าถึงผู้ใช้เป็นสำคัญ
- 2.6 ผู้ให้บริการยุคใหม่ควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในด้านการบริการด้วยกลยุทธ์ต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลยุทธ์การตลาดเชิงรุก ซึ่งจะเป็นการเข้าถึงผู้ใช้ได้มากขึ้น
- 2.7 ผู้ให้บริการยุคใหม่ควรเป็นผู้ที่มีทักษะในด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์โดยตรงในทุกๆ ด้าน อาทิเช่น การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการค้นคว้า การสอนการใช้ห้องสมุดให้กับนักศึกษา

## บทที่ 4

### ระบบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด

#### 1. ความหมาย

1.1 คุณภาพ (Quality) หมายถึง ผลรวมของคุณลักษณะและคุณสมบัติทุกประการของผลการปฏิบัติงาน หรือบริการที่เป็นไปตามองค์ประกอบการประกันคุณภาพและดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่กำหนด

1.2 ระบบคุณภาพ (Quality System) หมายถึง โครงสร้างของการจัดการภายในสำนักหอสมุด ภาระหน้าที่ การดำเนินงาน วิธีปฏิบัติงาน และทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ในการบริหารจัดการให้เกิดคุณภาพ

1.3 การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบการประกันคุณภาพ ตามดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่กำหนด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องว่า ผลการดำเนินงานได้คุณภาพตามองค์ประกอบการประกันคุณภาพและดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่กำหนดไว้

1.4 การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) หมายถึง กระบวนการการดำเนินงานตามระบบหรือกลไกที่สำนักหอสมุดได้กำหนดขึ้น เพื่อควบคุมคุณภาพภายในสำนักหอสมุดตามองค์ประกอบการประกันคุณภาพและดัชนีบ่งชี้คุณภาพ พร้อมทั้งมีระบบตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานภายในด้วย

1.5 ระบบและกลไก (System and Mechanism) หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยบุคคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ มาตรการ แนวปฏิบัติ และปัจจัยต่างๆ เป็นกลไกให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

1.6 การตรวจสอบระบบควบคุมคุณภาพ (Quality Audit) หมายถึง การตรวจสอบผลการดำเนินการของระบบและกลไกควบคุมคุณภาพภายในที่สำนักหอสมุดได้จัดให้มีขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับคณะผู้บริหารมหาวิทยาลัย และผู้ให้บริการว่า การปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการทางวิชาการ ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอนจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

1.7 การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึง กระบวนการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด โดยภาพรวมว่า เมื่อได้มีการใช้ระบบประกันคุณภาพการปฏิบัติงานแล้ว ได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใด

1.8 การประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักฯ และหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยสยาม ที่มีหน้าที่หลักในการสนับสนุนการเรียนการสอน/การผลิตบัณฑิต

1.9 การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การประกันคุณภาพของคณะวิชาต่างๆ ในมหาวิทยาลัยสยาม

1.10 องค์ประกอบการประกันคุณภาพ หมายถึง ปัจจัยหลักในการดำเนินงานของสำนักหอสมุดที่มีผลต่อคุณภาพ

1.11 คำนีบ่งชี้คุณภาพ (Quality Indicator) หมายถึง ตัวบ่งชี้ว่า การดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบการประกันคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์และมาตรฐานที่กำหนด

1.12 เกณฑ์ตัดสิน (Criteria) หมายถึง สิ่งที่ใช้ช่วยในการตัดสิน ซึ่งอาจเป็นค่าตัวเลขหรือคุณลักษณะ และอาจมีหลายระดับก็ได้

## 2. นโยบายคุณภาพ

สำนักหอสมุดได้กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพ ที่มุ่งเน้นการให้บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามที่ได้กำหนดไว้ในองค์ประกอบการประกันคุณภาพและค่านี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพของมหาวิทยาลัยสยาม ดังนี้

2.1 คณะผู้บริหารสำนักหอสมุด มีหน้าที่รับผิดชอบระบบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน

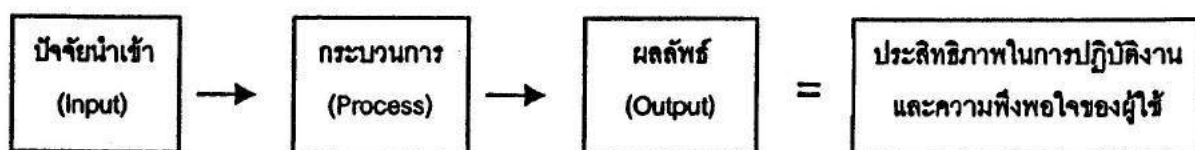
2.2 บุคลากรทุกคนของสำนักหอสมุดมีหน้าที่รับผิดชอบต่อคุณภาพในการให้บริการ โดยจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ประกาศใช้ในทุกกระบวนการที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพของการบริการอย่างเคร่งครัด

2.3 ระบบปฏิบัติงานทุกกระบวนการจะได้รับการจัดการ และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัย และมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

2.4 การจัดกิจกรรมที่ทบทวนและส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในด้านการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรของสำนักหอสมุดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน

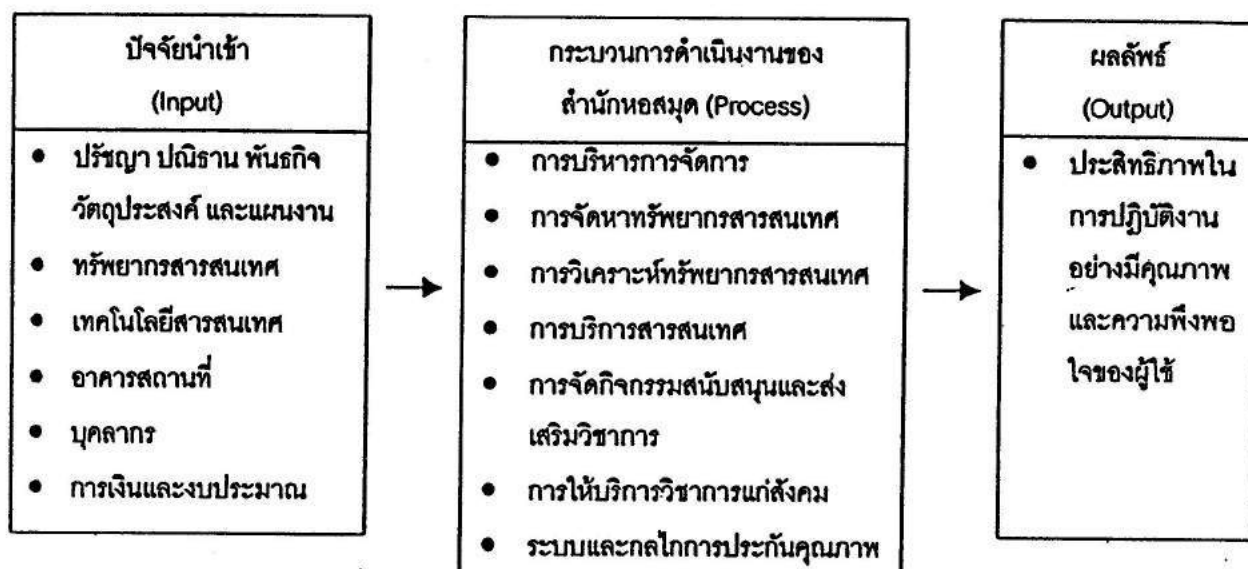
## 3. ระบบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด

สำนักหอสมุดใช้ระบบ Input – Process – Output (IPO) ในการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน เพื่อใช้อธิบายกระบวนการปฏิบัติงาน โดยกำหนดองค์ประกอบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของแต่ละระบบที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการตามแผนภูมิ





ผลลัพธ์ที่เกิดจากกระบวนการปฏิบัติงานในการให้บริการของสำนักหอสมุดคือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบต่างๆ ตามแผนภูมิ ดังนี้



#### 4. วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน

4.1 พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการในด้านส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัยในมหาวิทยาลัย ให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

4.2 ปรับปรุงการปฏิบัติงานภายในสำนักหอสมุดให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ โดยสอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน และพันธกิจ

4.3 พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดให้มีประสิทธิภาพ

4.4 วิเคราะห์และประเมินจุดแข็ง จุดอ่อนของหน่วยงาน รวมทั้งโอกาสและภาวะคุกคาม (SWOT) ในการพัฒนาคุณภาพบุคลากรและการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด

4.5 วางแผนปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อน และพัฒนาจุดแข็งของสำนักหอสมุด

4.6 ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน

4.7 นำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด ให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด

4.8 สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด ให้เป็นที่ยอมรับของสังคม

## 5. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 สำนักหอสมุดมีส่วนร่วมในการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับในระดับสากล ในฐานะที่เป็นหน่วยงานบริการวิชาการ ซึ่งมีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งปัจจัยหนึ่ง

5.2 สำนักหอสมุดมีระบบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

5.3 บุคลากรของสำนักหอสมุดมีศักยภาพในการพัฒนาการเรียนรู้และการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

5.4 สำนักหอสมุดมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของสังคมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

5.5 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด

5.6 ผลงานการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด ได้รับการเผยแพร่สู่สาธารณะ

## 6. องค์ประกอบการประกันคุณภาพ

สำนักหอสมุดได้ดำเนินการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน โดยได้ศึกษาแนวทางการกำหนดองค์ประกอบการประกันคุณภาพตาม “นโยบาย แนวทาง และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา” ของทบวงมหาวิทยาลัยในระยะเริ่มต้น และได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุกปี การศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยและลักษณะเฉพาะของสำนักหอสมุด รวมทั้งสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานต่างๆที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ได้มีการปรับปรุงแก้ไของค์ประกอบการประกันคุณภาพในทุกปีการศึกษา โดยดูได้ที่ ภาคผนวก 3

## 7. ตัวบ่งชี้คุณภาพ และเกณฑ์ในการประกันคุณภาพ

สำนักหอสมุดได้ดำเนินการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักหอสมุดให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยและลักษณะเฉพาะของสำนักหอสมุด รวมทั้งสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานต่างๆที่เกี่ยวข้อง จึงได้มีการปรับปรุงแก้ไข ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพในทุกปีการศึกษา โดยดูได้ที่ ภาคผนวก 3



## 8. กลไกการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด

สำนักหอสมุดได้กำหนดให้มีคณะกรรมการการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด และมีคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในจากสำนักประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย โดยมีโครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

### 8.1 คณะกรรมการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด ประกอบด้วย

|                                                              |               |
|--------------------------------------------------------------|---------------|
| 8.1.1 ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด                                 | ประธานกรรมการ |
| 8.1.2 หัวหน้าแผนกพัฒนาทรัพยากร                               | กรรมการ       |
| 8.1.3 หัวหน้าแผนกบริการ                                      | กรรมการ       |
| 8.1.4 หัวหน้าแผนกงานวารสารและเอกสาร                          | กรรมการ       |
| 8.1.5 หัวหน้าแผนกโสตทัศนศึกษา                                | กรรมการ       |
| 8.1.6 หัวหน้าแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักหอสมุด               | กรรมการ       |
| 8.1.7 เลขานุการสำนักหอสมุด                                   | กรรมการ       |
| 8.1.8 ผู้แทนบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานในสำนักหอสมุด | กรรมการ       |

### 8.2 หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการประกันคุณภาพ

- 8.2.1 กำหนดนโยบายและแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด
- 8.2.2 กำหนดและมอบหมายผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ
- 8.2.3 กำหนดการประชุมและวางแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด
- 8.2.4 ดำเนินการด้านแผนงาน/โครงการ หรือกิจกรรมเพื่อพัฒนางานด้านต่างๆ ของสำนักหอสมุด
- 8.2.5 ประชุมและดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดในทุก ๆ ด้าน ตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ
- 8.2.6 ให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพแก่บุคลากรสำนักหอสมุด โดยการจัดประชุมสัมมนา หรือจัดส่งเข้าร่วมประชุมสัมมนา
- 8.2.7 พัฒนาระบบการประกันคุณภาพให้สอดคล้องกับหลักการและนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย
- 8.2.8 ให้คำแนะนำแก่หน่วยงานในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสำนักหอสมุด
- 8.2.9 จัดทำเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ได้แก่ “คู่มือการประกันคุณภาพ (Quality Manual)” เอกสาร “รายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report)” เอกสาร “รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report)” เอกสาร “รายงานผลการตรวจสอบและประเมินผลการประกันคุณภาพ”

8.2.10 ควบคุม ดูแล และติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงานในสำนักหอสมุด

8.2.11 สนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ

8.2.12 ประสานงานด้านการประกันคุณภาพกับมหาวิทยาลัย และหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอก ตามความเหมาะสม

8.2.13 แจ้งผลการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพของคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพของทั้งภายใน และ ภายนอก ให้หน่วยงานในสำนักหอสมุดทราบ เพื่อนำผลไปดำเนินการต่อไป พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ผลการประกันคุณภาพให้สาธารณชนได้รับทราบ

8.2.14 วิเคราะห์และระบุความเสี่ยงและปัจจัยเสี่ยงของสำนักหอสมุด รวมทั้งการวางแผนงาน การดำเนินการ การติดตาม การตรวจสอบ และการประเมินผลการบริหารความเสี่ยงของสำนักหอสมุด

8.3 คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากสำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสยาม

คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในของสำนักหอสมุด มีจำนวน 3-5 คน ซึ่งประกอบด้วย คณะกรรมการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นบุคลากรที่ได้รับการอบรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ โดยได้รับการเสนอชื่อจากคณะกรรมการประกันคุณภาพ ทั้งนี้คณะกรรมการตรวจสอบทุกคนจะต้องไม่ใช่บุคลากรในสังกัดสำนักหอสมุด

8.4 หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในฯ

8.4.1 ศึกษาและทำความเข้าใจรายงานการศึกษาค้นเองของหน่วยงานและแผนกของสำนักหอสมุด ตลอดจนเอกสารข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น บันทึก รายงานประจำปี การสัมมนา เป็นต้น เพื่อให้เข้าใจถึงผลการประกันคุณภาพภายในสำนักหอสมุด

- 8.2.4 ประชุมและดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดในทุกๆ ด้าน ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ
- 8.2.5 ให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพแก่บุคลากรสำนักหอสมุด โดยการจัดประชุมสัมมนา หรือจัดตั้งเข้าร่วมประชุมสัมมนา
- 8.2.6 พัฒนาระบบการประกันคุณภาพให้สอดคล้องกับหลักการและนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย
- 8.2.7 ให้คำแนะนำแก่หน่วยงานในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสำนักหอสมุด
- 8.2.8 จัดทำเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ได้แก่ คู่มือการประกันคุณภาพ (Quality Manual) เอกสารรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report) เอกสารรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report) เอกสารรายงานผลการตรวจสอบและประเมินผลการประกันคุณภาพ
- 8.2.9 ควบคุม ดูแล และติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงานในสำนักหอสมุด
- 8.2.10 สนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ
- 8.2.11 ประสานงานด้านการประกันคุณภาพกับมหาวิทยาลัย และหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกตามความเหมาะสม
- 8.2.12 แจ้งผลการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพของคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพของทั้งภายในและภายนอก ให้หน่วยงานในสำนักหอสมุดทราบ เพื่อนำผลไปดำเนินการต่อไป พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ผลการประกันคุณภาพให้สาธารณชนได้รับทราบ

### 8.3 คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากสำนักประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยสยาม

คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในของสำนักหอสมุด มีจำนวน 3-5 คน ซึ่งประกอบด้วย คณะกรรมการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นบุคลากรที่ได้รับการอบรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ โดยได้รับการเสนอชื่อจากคณะกรรมการประกันคุณภาพ ทั้งนี้คณะกรรมการตรวจสอบทุกคนจะต้องไม่ใช่บุคลากรในสังกัดสำนักหอสมุด

### 8.4 หน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในฯ

- 8.4.1 ศึกษาและทำความเข้าใจรายงานการศึกษาตนเองของหน่วยงานและแผนกของสำนักหอสมุด ตลอดจนเอกสารข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น บันทึก รายงานประจำปี การสัมมนา เป็นต้น เพื่อให้เข้าใจถึงผลการประกันคุณภาพภายในสำนักหอสมุด

- 8.4.2 ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด ตามเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเอกสารรายงานการศึกษารายงานตนเอง ตามดัชนีบ่งชี้คุณภาพขององค์กรประกอบที่ได้กำหนด
- 8.4.3 ประชุมกับหัวหน้าแผนกและบุคลากร เพื่อซักถามเกี่ยวกับผลการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน
- 8.4.4 รายงานสรุปผลการตรวจสอบ จุดแข็ง จุดอ่อน พร้อมทั้งเสนอแนะวิธีการแก้ไขและปรับปรุงคุณภาพของงาน และนำเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาต่อไป

## บทที่ 5

### เอกสารประกอบระบบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด

เอกสารต่าง ๆ ที่สำนักหอสมุดใช้ประกอบในการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. คู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยาม (Quality Manual)
  - 1.1 ปรัชญา ปณิธาน พันธกิจ วัตถุประสงค์ ประวัติดั้งเดิมและแผนงานของสำนักหอสมุด
  - 1.2 นโยบายและมาตรการการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด
  - 1.3 ลักษณะของการให้บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพ
  - 1.4 ระบบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด
  - 1.5 เอกสารประกอบระบบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด
  - 1.6 ภารกิจของบุคลากรสำนักหอสมุดในการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน
  - 1.7 ขั้นตอนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด
  - 1.8 การควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินระบบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน
  - 1.9 แผนดำเนินงานการประกันคุณภาพการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด
  - 1.10 บรรณานุกรมและภาคผนวก
2. รายงานประจำปี (Annual Report)
 

เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อประมวลสรุปผลการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานภายในสำนักหอสมุดเป็นประจำทุกปีการศึกษา ซึ่งประกอบไปด้วยรายละเอียดต่าง ๆ และข้อมูลสถิติ เพื่อใช้ประโยชน์ในการประเมินผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาสำนักหอสมุดให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง
3. เอกสารขั้นตอนการทำงาน (Work Procedure-WP)
 

เป็นเอกสารที่บ่งบอกถึง วัตถุประสงค์ ขอบเขต และขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละงานของสำนักหอสมุด เพื่อแสดงให้เห็นกระบวนการทำงานในรูปของแผนภูมิ (Flow Chart) โดยระบุรายละเอียดว่าปฏิบัติอะไร อย่างไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบ
4. เอกสารวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction - WI)
 

เป็นเอกสารที่บ่งบอกถึงวิธีการทำงานแต่ละอย่างโดยละเอียดทุกขั้นตอน เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจและสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้จริง เมื่อได้อ่านเอกสารดังกล่าว



### 5. เอกสารคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)

เป็นเอกสารที่บรรยายลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติของบุคลากรแต่ละคน ตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย ความรับผิดชอบและหน้าที่หลัก และงานที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติม พร้อมทั้งดัชนีบ่งชี้คุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคน

### 6. แบบสำรวจปริมาณงาน

เป็นแบบบันทึกผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายประจำวันของบุคลากรแต่ละคน เพื่อให้ทราบว่าในแต่ละวันได้ปฏิบัติงานใดบ้าง ปริมาณมากน้อยเพียงใด

### 7. แฟ้มสะสมงาน (Portfolio)

เป็นแฟ้มรวบรวมประวัติและผลงานของบุคลากรแต่ละคน ซึ่งจะเก็บบันทึกข้อมูลไว้อย่างละเอียดพร้อมเอกสารอ้างอิงอื่นๆ

### 8. แบบ (Form)

เป็นแบบ (Form) ต่างๆ ที่แต่ละหน่วยงานได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานตามความต้องการและความจำเป็นในการใช้งาน เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นระเบียบเรียบร้อย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

### 9. เอกสารรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report - SSR)

เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอผลการตรวจสอบตนเอง ซึ่งใช้ประกอบการดำเนินงานประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบที่ใช้ในการพิจารณาคำเนิงาน ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ เกณฑ์ตัดสิน ผลการวิเคราะห์จุดอ่อน/แนวทางแก้ไข และจุดแข็ง/แนวทางเสริม โดยมีการระบุช่วงเวลาศึกษาตนเอง เพื่อที่จะสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขและยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

## บทที่ 6

### ภารกิจของบุคลากรสำนักหอสมุดในการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน

#### 1. ภารกิจของบุคลากร

- 1.1 ศึกษาและทำความเข้าใจถึงความหมายและระบบการประกันคุณภาพ เพื่อกำหนด ปรัชญา ปณิธาน พันธกิจ วัตถุประสงค์ และแผนงานของสำนักหอสมุด
- 1.2 ดำเนินการจัดทำ "คำบรรยายลักษณะ" (Job Description) ของแต่ละคน
- 1.3 กำหนดและเขียนดัชนีบ่งชี้คุณภาพ
- 1.4 ดำเนินการด้านเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงศึกษาคู่มือเอกสารการประกันคุณภาพ ได้แก่
  - วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)
  - ขั้นตอนการทำงาน (Work Procedure)
- 1.5 บันทึกการปฏิบัติงานประจำวันใน "แบบสำรวจปริมาณงาน" เพื่อใช้ในการอ้างอิง
- 1.6 บันทึกแฟ้มสะสมงาน (Portfolio) ของแต่ละคน
- 1.7 ร่วมประชุมการประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน
- 1.8 ให้ความร่วมมือช่วยเหลือและร่วมกิจกรรมการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

#### 2. ภารกิจของหัวหน้าแผนก

- 2.1 ประสานงานเกี่ยวกับการประชุมการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของแผนกกับ "คณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานสำนักหอสมุด" เดือนละ 1 ครั้ง
- 2.2 ดำเนินการวิเคราะห์หาจุดแข็ง จุดอ่อน การประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด (SWOT Analysis)
- 2.3 ดำเนินการเขียนคู่มือวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ของแต่ละงาน
- 2.4 ดำเนินการเขียนคู่มือขั้นตอนการทำงาน (Work Procedure) พร้อมทำดัชนีบ่งชี้คุณภาพของแต่ละงาน
- 2.5 ดำเนินงานการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน ตามคู่มือการประกันคุณภาพ
- 2.6 บันทึกผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานเพื่อรวบรวมไว้เป็นหลักฐานอ้างอิง ในการรายงานผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน
- 2.7 ดำเนินการประชุม สรุปผล ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด

2.8 จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report - SSR) เพื่อใช้สำหรับการตรวจสอบประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด โดยคณะกรรมการตรวจสอบทั้งจากภายในและภายนอก

### 3. ภารกิจของผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

3.1 ดำเนินการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด ให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย

3.2 ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ โดยมีผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ทำหน้าที่เป็นประธาน

3.3 ประสานงานและกำกับดูแล อำนวยความสะดวกการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด

รายงานการดำเนินการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัย

### 4. ภารกิจของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน

4.1 กำหนดวันและเวลา การประชุมการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุดอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง

4.2 ประชุมเพื่อหาจุดแข็ง-จุดอ่อนในการดำเนินงานประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด

(Strength/Weakness/Opportunities/Threats - SWOT Analysis)

4.3 กำหนดปรัชญา ภาระงาน พันธกิจ วัตถุประสงค์ และแผนงานของการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด

4.4 ประชุมเพื่อศึกษาและวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพ

4.5 จัดทำเอกสารคู่มือประกอบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน

4.6 กำหนดองค์ประกอบและดัชนีชี้วัดคุณภาพการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด

4.7 รวบรวมและปรับปรุงแบบ (Form) ต่าง ๆ รวมถึงแบบบันทึกการปฏิบัติงานประจำวัน (ใบปริมาณงาน)

4.8 จัดทำเอกสารรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report - SSR)

4.9 ประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานตามแบบรายงานการศึกษาตนเอง ในการตรวจสอบภายในพร้อมทั้งแก้ไขปรับปรุง

4.10 จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment - SAR) เพื่อเตรียมรับการตรวจสอบจากคณะกรรมการตรวจสอบ

4.11 ปรับปรุงและแก้ไขรายงานการประเมินตนเองของสำนักหอสมุดเพื่อเตรียมรับการตรวจสอบจากคณะกรรมการตรวจสอบภายนอก

4.12 เตรียมการเพื่อการตรวจสอบระบบการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด จากคณะกรรมการตรวจสอบภายนอก

4.13 แจ้งผลการตรวจสอบจากคณะกรรมการตรวจสอบภายนอกให้หน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดทราบ เพื่อแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามคู่มือการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน

## 5. ภารกิจของคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุด

5.1 กำกับดูแลและดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด และเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ และสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย

5.2 กำหนดการประชุมและประสานงานการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด

5.3 ติดตามและตรวจสอบการดำเนินการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด

## บทที่ 7

### ขั้นตอนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด

ขั้นตอนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด มีดังนี้

#### 1. ขั้นตอนการเริ่มต้น

- 1.1 การรับนโยบายการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุดจากทางมหาวิทยาลัย
- 1.2 การศึกษาหาความรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ตามแนวทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด
- 1.3 การวางแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด
  - 1.3.1 ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด โดยมีผู้อำนวยการสำนักหอสมุดเป็นประธาน เมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2544
  - 1.3.2 ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดมอบหมายให้หัวหน้าแผนกทำความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพแก่บุคลากรทุกคนในแผนก
  - 1.3.3 กำหนดวันประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อระดมความคิดและปรึกษาร่วมกันในการทำประกันคุณภาพ

#### 2. ขั้นตอนการให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ

- 2.1 ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ
- 2.2 บุคลากรทุกระดับเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพตามที่ทางมหาวิทยาลัยได้

#### จัดดำเนินการ

- 2.3 ศึกษาหาความรู้เรื่องการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภาวะคุกคามจากเอกสารต่าง ๆ
- 2.4 บุคลากรเข้าร่วมประชุมอบรมการให้ความรู้ในเรื่องการเขียนรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report - SSR)

#### 3. ขั้นตอนการเริ่มดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพ

- 3.1 กำหนดปรัชญา ปณิธาน พันธกิจ วัตถุประสงค์ และแผนงานของสำนักหอสมุด
- 3.2 การกำหนดองค์ประกอบ ค่านิยมและเกณฑ์การตัดสินของสำนักหอสมุด
- 3.3 จัดทำการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง (SWOT Analysis)
- 3.4 กำหนดนโยบายในการดำเนินการประกันคุณภาพ

#### 4. ขั้นตอนการใช้ระบบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน

สำนักหอสมุดใช้ระบบประกันคุณภาพ IPO ซึ่งเป็นระบบคุณภาพแบบ (Systematic Approach) คือการพัฒนาคุณภาพองค์กรด้วยการใช้องค์ประกอบและดัชนีจากตัวป้อน (Input) กระบวนการ (Process) และผลลัพธ์ (Output) เนื่องจากทางมหาวิทยาลัยได้พิจารณาว่าเหมาะสม ดังนี้

- 4.1 มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย
- 4.2 เป็นระบบที่เข้าใจง่าย การปฏิบัติไม่ซับซ้อน ไม่เพิ่มภาระ
- 4.3 เป็นระบบที่ประหยัดและได้มาตรฐาน

#### 5. ขั้นตอนการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพและเอกสาร

- 5.1 ศึกษาคู่มือการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานต่าง ๆ
- 5.2 "คณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานสำนักหอสมุด" ประชุมปรึกษาหารือเพื่อจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพและเอกสารประกอบต่าง ๆ
- 5.3 จัดทำคู่มือและเอกสารอื่น ๆ ใช้ประกอบในระบบ รวมทั้งเอกสารคำบรรยายลักษณะงาน (JD) คู่มือวิธีปฏิบัติงาน (WI) และคู่มือขั้นตอนการทำงาน (WP)

#### 6. ขั้นตอนการลงมือดำเนินการประกันคุณภาพ

- 6.1 บุคลากรทุกคนดำเนินการและตรวจทานตามที่เขียนไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และบันทึกการปฏิบัติงานไว้เป็นหลักฐานอ้างอิงในการตรวจสอบในแบบสำรวจปริมาณงาน
- 6.2 งานแต่ละงานลงมือดำเนินการตามที่เขียนไว้ในเอกสารขั้นตอนการทำงาน (Work Procedure) วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) และดัชนีบ่งชี้คุณภาพ พร้อมทั้งบันทึกการปฏิบัติงานไว้เป็นหลักฐานอ้างอิงในการตรวจสอบและประเมิน

#### 7. ขั้นตอนการตรวจสอบระบบและแก้ไขปรับปรุง

- 7.1 เมื่อดำเนินการไปได้ระยะหนึ่ง จะทำการตรวจสอบระบบโดยแต่ละงานภายในสำนักหอสมุดตรวจสอบกันเอง เพื่อปรับปรุงพัฒนาให้ได้ตามมาตรฐาน
- 7.2 แก้ไขปรับปรุงระบบตามข้อบกพร่องที่ตรวจพบ
- 7.3 พัฒนาและปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อประสิทธิภาพและคุณภาพสูงสุด

#### 8. ขั้นตอนการตรวจสอบระบบ

- 8.1 เมื่อได้ดำเนินการตามข้อ 7 เรียบร้อยแล้ว ก็เตรียมรับการตรวจสอบภายในจากทางมหาวิทยาลัย



8.2 จัดส่งรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report) ให้กับคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพของทางมหาวิทยาลัยก่อนที่จะมาดำเนินการตรวจสอบ

8.3 หลังจากคณะกรรมการดำเนินการตรวจสอบแล้ว บันทึกข้อเสนอแนะเพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามที่คณะกรรมการเสนอ

## 9. ขั้นตอนสุดท้าย

การตรวจประเมินจากหน่วยงานภายนอก หลังจากที่ได้ดำเนินการตามข้อ 1-8 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

## บทที่ 8

### การควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินระบบการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน

สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยสยามได้กำหนดแนวทางในการควบคุม การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด เพื่อให้ระบบประกันคุณภาพการปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพได้มาตรฐานสากล ดังนี้

#### 1. การควบคุมการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน

1.1 บุคลากรทุกคนของสำนักหอสมุดต้องควบคุมตรวจสอบตนเองให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และวิธีการทำงาน (Work Instruction) ตามขั้นตอนการทำงาน (Work Procedure) ตามเกณฑ์และดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่ได้กำหนดไว้

1.2 หัวหน้าแผนกแต่ละแผนกควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรในแผนกของตนให้เป็นไปตามเกณฑ์ และดัชนีบ่งชี้ พร้อมทั้งเสนอแนะ/แก้ไขข้อบกพร่องตามความเหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้

1.3 ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดควบคุมหัวหน้าแผนกในการดำเนินการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน

#### 2. การตรวจสอบคุณภาพภายในสำนักหอสมุด

เพื่อให้การดำเนินการการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดสามารถดำเนินไปได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และเพื่อเป็นการทบทวนและตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรว่าได้ดำเนินไปอย่างถูกต้องตามวิธีการ ขั้นตอน ดัชนีบ่งชี้คุณภาพและเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ อีกทั้งยังเป็นการเตรียมพร้อมสำหรับการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอกด้วย สำนักหอสมุดจึงได้กำหนดให้มีการตรวจสอบคุณภาพภายในปีละ 1 ครั้ง โดยได้กำหนดวิธีการและขั้นตอนต่าง ๆ ในการตรวจสอบคุณภาพภายใน ดังนี้

2.1 จัดทำคำบรรยายลักษณะงาน พร้อมทั้งกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และวิธีการปฏิบัติงานของแต่ละงานอย่างชัดเจนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละงาน

2.2 เตรียมเอกสารที่ใช้ประกอบการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน

2.3 จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (SSR) พร้อมทั้งวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง และเสนอวิธีการแก้ไขปรับปรุงงานภายในหน่วยงานของตน

2.4 "คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานสำนักหอสมุด" ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพตามรายงานการศึกษาตนเอง โดยแต่ละแผนกจัดหาผู้รับผิดชอบทำหน้าที่ชี้แจงให้คณะกรรมการทราบข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ อาทิ เช่น จุดเน้นของแต่ละงาน เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกงานได้พูดถึงงานของตน เพื่อเป็นการประเมินความพร้อมในการรับการตรวจสอบจากคณะกรรมการตรวจสอบภายใน

2.5 หลังการตรวจสอบจัดให้มีการประชุมปรึกษาหารือและประมวลผลการตรวจสอบ เพื่อให้ได้รับทราบผลการตรวจสอบ ที่แจ้งเหตุผล หาข้อสรุป หรือซักถามเพิ่มเติม และร่วมวางแผนการแก้ไขปรับปรุง จุดอ่อนและเสริมจุดแข็ง ตลอดจนแก้ไขรายงานการศึกษาตนเอง (SSR) ให้ถูกต้องชัดเจนยิ่งขึ้น

2.6 ทำรายงานการศึกษาตนเอง (SSR) ฉบับแก้ไขและปรับปรุงเสนอต่อมหาวิทยาลัย เพื่อขอรับการตรวจสอบจากคณะกรรมการตรวจสอบภายในฯ จากมหาวิทยาลัย พร้อมกับรายงานวิธีการปฏิบัติและขั้นตอนตามที่ระบุไว้ในคู่มือการประกันคุณภาพ

2.7 มหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในมาดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดทุกปี

2.8 คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายในจากมหาวิทยาลัยรายงานผลการตรวจสอบให้สำนักหอสมุดและมหาวิทยาลัยรับทราบผล

2.9 ทำรายงานการศึกษาตนเอง (SSR) ฉบับแก้ไขและปรับปรุงครั้งที่ 2 พร้อมทั้งจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เพื่อเตรียมรับการตรวจสอบจากคณะกรรมการตรวจสอบภายใน

2.10 คณะกรรมการตรวจสอบภายในดำเนินการตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปรับปรุง

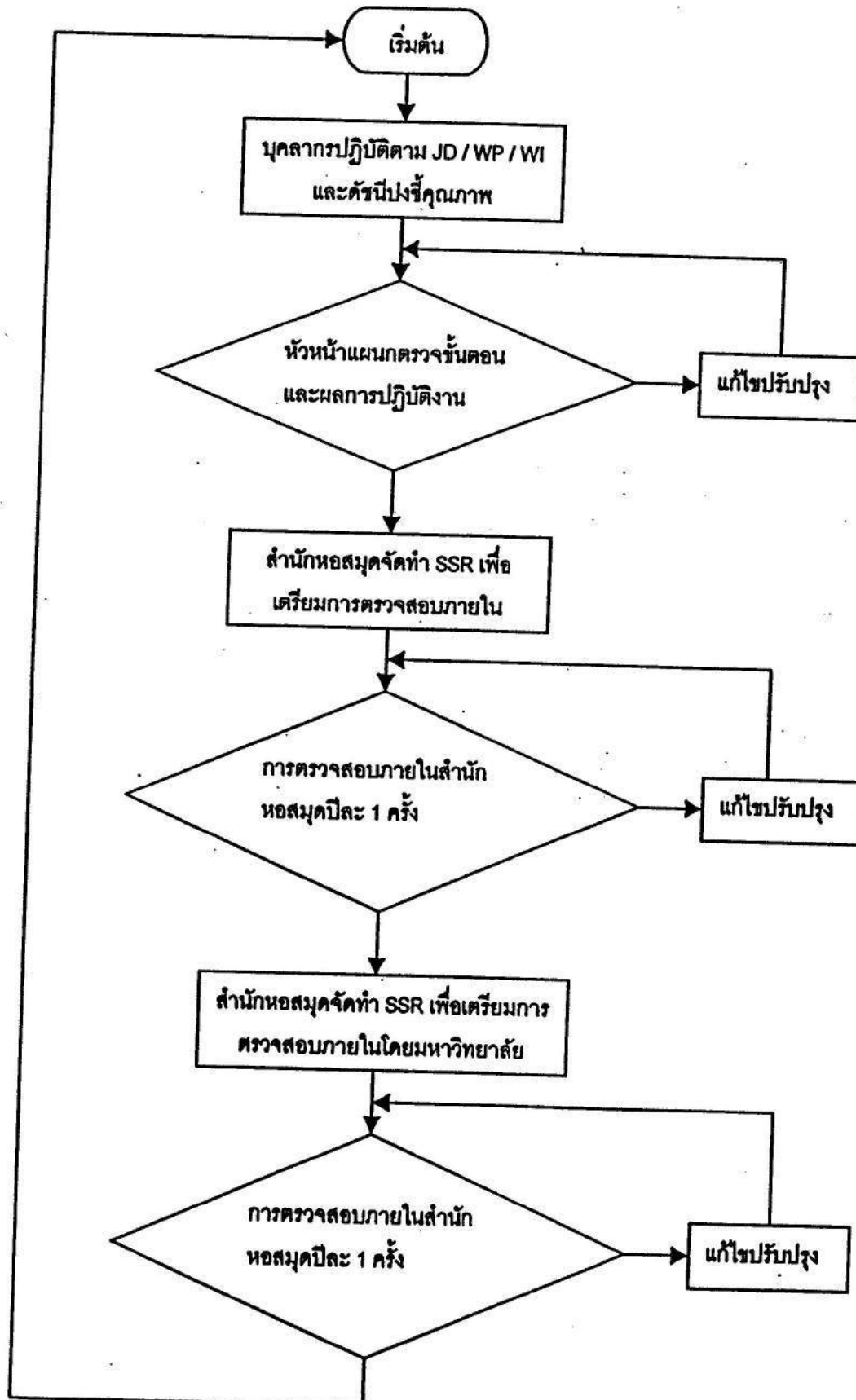
2.11 ทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ฉบับแก้ไขและปรับปรุง เพื่อรอรับการตรวจจากหน่วยงานภายนอก

### 3. การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพโดยหน่วยงานภายนอก

3.1 คณะกรรมการจากหน่วยงานภายนอกดำเนินการตรวจสอบและประเมินผล พร้อมทั้งแจ้งผลการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานสำนักหอสมุด

3.2 คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานสำนักหอสมุดจัดทำรายงานผลการประกันคุณภาพฯ เสนอต่อผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย

#### 4. ขั้นตอนการควบคุมการตรวจสอบภายในสำนักหอสมุดและภายในมหาวิทยาลัย



## องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพภายใน ระดับสำนัก/ศูนย์

### องค์ประกอบที่ 1 ปณิธาน พันธกิจ วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ

| ตัวบ่งชี้             | คำอธิบายตัวบ่งชี้                                                                                                                                                                                                            | เกณฑ์มาตรฐาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | หลักฐานที่ต้องการ |       |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|--|--|--|---|---|---|---|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน | ในการดำเนินการของหน่วยงานมีการกำหนดกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับพันธกิจ วัตถุประสงค์ของหน่วยงานนำไปสู่การพัฒนากลยุทธ์ แผนงาน และโครงการ/กิจกรรมในการดำเนินการ ทั้งนี้ การดำเนินการต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนงาน/โครงการ | <div>1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับพันธกิจ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงาน มีการนำแผนกลยุทธ์ไปเป็นแผนปฏิบัติการโดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากมหาวิทยาลัย</div> <div>2. มีตัวบ่งชี้ของแผนงานและโครงการ และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนและโครงการ</div> <div>3. มีการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการตามพันธกิจของหน่วยงาน</div> <div>4. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา</div> <div>5. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของสถาบันไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี</div> <div>เกณฑ์การประเมิน</div> <table><tr><th colspan="5">ระดับคะแนน</th></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>1 ข้อ</td><td>2 ข้อ</td><td>3 ข้อ</td><td>4 ข้อ</td><td>5 ข้อ</td></tr></table> | ระดับคะแนน        |       |  |  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 ข้อ | 2 ข้อ | 3 ข้อ | 4 ข้อ | 5 ข้อ | <div>1. แผนกลยุทธ์ที่ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยเชื่อมโยงกับพันธกิจของหน่วยงาน</div> <div>2. รายงานการประชุมแผนของหน่วยงานที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน</div> <div>3. แผนปฏิบัติการตามแผนกลยุทธ์ที่ครอบคลุมพันธกิจ ของหน่วยงาน และ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนและเป้าหมายความสำเร็จ</div> <div>4. รายงานสรุปผลการดำเนินการตามแผนโดยจำแนกตามพันธกิจ</div> <div>5. รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติงานในแต่ละภาคการศึกษานำเสนอผู้บริหาร</div> <div>6. การกำหนดแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติการตามข้อเสนอแนะ</div> |
| ระดับคะแนน            |                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                   |       |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1                     | 2                                                                                                                                                                                                                            | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4                 | 5     |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1 ข้อ                 | 2 ข้อ                                                                                                                                                                                                                        | 3 ข้อ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4 ข้อ             | 5 ข้อ |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน

| ตัวบ่งชี้                                                  | คำอธิบายตัวบ่งชี้                                                                                                                                                                                                                                                                     | เกณฑ์มาตรฐาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | หลักฐานที่ต้องการ |         |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |         |                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|--|--|--|---|---|---|---|---|-------|-------|-------|-------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1 มีระบบและกลไกในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆของหน่วยงาน | การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของหน่วยงานให้กับผู้เกี่ยวข้องและผู้รับบริการได้ทราบเป็นประเด็นสำคัญสำหรับหน่วยงานบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจในภารกิจของหน่วยงานโดยหน่วยงานต้องกำหนดผู้รับผิดชอบและแนวทางในการเผยแพร่ ตลอดจนมีการประเมินผลการให้ข้อมูลเพื่อนำผลมาปรับปรุง | <div>1. มีการกำหนดข้อมูลและแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการ</div> <div>2. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการในการเผยแพร่ข้อมูล</div> <div>3. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นของหน่วยงานให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้รับบริการ</div> <div>4. มีการตรวจสอบประเมินข้อมูลข่าวสารให้ถูกต้องและทันสมัย</div> <div>5. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูล</div> <div>6. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาระบบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร</div> <div>เกณฑ์การประเมิน</div> <table><tr><th colspan="5">ระดับคะแนน</th></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>1 ข้อ</td><td>2 ข้อ</td><td>3 ข้อ</td><td>4 ข้อ</td><td>5-6 ข้อ</td></tr></table> | ระดับคะแนน        |         |  |  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 ข้อ | 2 ข้อ | 3 ข้อ | 4 ข้อ | 5-6 ข้อ | <div>1. ข้อมูลการให้บริการ</div> <div>2. ขั้นตอนการให้บริการและผู้รับผิดชอบ</div> <div>3. ช่องทางเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการ</div> <div>4. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูล</div> |
| ระดับคะแนน                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                   |         |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |         |                                                                                                                                                                                                 |
| 1                                                          | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 4                 | 5       |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |         |                                                                                                                                                                                                 |
| 1 ข้อ                                                      | 2 ข้อ                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3 ข้อ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4 ข้อ             | 5-6 ข้อ |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |         |                                                                                                                                                                                                 |
| 2.2 มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ                   | ในการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ควรมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในกลุ่มต่างๆ เพื่อสามารถจัดบริการตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ                                                                                                                                                    | <div>1. มีแผนในการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการครอบคลุมบริการทุกประเภทของหน่วยงาน</div> <div>2. ดำเนินการสำรวจความต้องการบริการตามแผนครอบคลุมบริการทุกประเภทของหน่วยงาน</div> <div>3. มีการสำรวจความต้องการจากผู้รับบริการครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการ</div> <div>4. นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์ข้อมูล</div> <div>5. นำผลการวิเคราะห์ไปปรับปรุงพัฒนาบริการของหน่วยงาน</div> <div>เกณฑ์การประเมิน</div> <table><tr><th colspan="5">ระดับคะแนน</th></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>1 ข้อ</td><td>2 ข้อ</td><td>3 ข้อ</td><td>4 ข้อ</td><td>5 ข้อ</td></tr></table>                                                                     | ระดับคะแนน        |         |  |  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 ข้อ | 2 ข้อ | 3 ข้อ | 4 ข้อ | 5 ข้อ   | <div>1. แผนการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ</div> <div>2. แบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ</div> <div>3. สรุปผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ</div>                                     |
| ระดับคะแนน                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                   |         |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |         |                                                                                                                                                                                                 |
| 1                                                          | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 4                 | 5       |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |         |                                                                                                                                                                                                 |
| 1 ข้อ                                                      | 2 ข้อ                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3 ข้อ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4 ข้อ             | 5 ข้อ   |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |         |                                                                                                                                                                                                 |



| ตัวบ่งชี้                           | คำอธิบายตัวบ่งชี้                                                                         | เกณฑ์มาตรฐาน                                                                   | หลักฐานที่ต้องการ                                                                                                                  |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ | หน่วยงานต้องจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำผลมาปรับปรุงพัฒนางานบริการ | ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการแต่ละด้าน (คะแนนเต็ม 5) | 1. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ประเมินต่องานบริการแต่ละด้าน<br>2. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการแต่ละด้าน |

องค์ประกอบที่ 3 การบริหารจัดการ

| ตัวบ่งชี้                         | คำอธิบายตัวบ่งชี้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เกณฑ์มาตรฐาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | หลักฐานที่ต้องการ |       |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |         |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|--|--|--|---|---|---|---|---|-------|-------|---------|-------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน | ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าความสำเร็จของหน่วยงาน คือ กรรมการและผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงานนั้นๆ หากกรรมการและผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่ดี มีธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสามารถในการตัดสินใจ แก้ปัญหา และกำกับดูแล ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะทำให้หน่วยงานเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว | <div>1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน</div> <div>2. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มีมอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของสถาบันไปยังบุคลากรในหน่วยงาน</div> <div>3. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม</div> <div>4. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ</div> <div>5. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</div> <div>6. กรรมการหน่วยงานประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารและนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม</div> <div>เกณฑ์การประเมิน</div> <table><tr><th colspan="5">ระดับคะแนน</th></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>1 ข้อ</td><td>2 ข้อ</td><td>3-4 ข้อ</td><td>5 ข้อ</td><td>6 ข้อ</td></tr></table> | ระดับคะแนน        |       |  |  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 ข้อ | 2 ข้อ | 3-4 ข้อ | 5 ข้อ | 6 ข้อ | <div>1. รายงานการประชุมกรรมการบริหารที่แสดงถึงการทำหน้าที่ตามบทบาทที่กำหนด</div> <div>2. แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการของหน่วยงานระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหาร</div> <div>3. รายงานการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของคณะตามนโยบายและพันธกิจเพื่อนำไปสู่การปรับปรุง</div> <div>4. รายชื่อผู้รับผิดชอบตามพันธกิจตามที่มีมอบหมาย</div> <div>5. แจ้งผลการดำเนินงานของคณะให้บุคลากรทราบ ผ่านทางช่องทางต่างๆ</div> <div>6. รายงานการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน และนำผลไปปรับปรุงพัฒนา</div> |
| ระดับคะแนน                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                   |       |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |         |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1                                 | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4                 | 5     |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |         |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1 ข้อ                             | 2 ข้อ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3-4 ข้อ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 5 ข้อ             | 6 ข้อ |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |         |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| ตัวบ่งชี้                                       | คำอธิบายตัวบ่งชี้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | เกณฑ์มาตรฐาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | หลักฐานที่ต้องการ |       |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|--|--|--|---|---|---|---|---|-------|-------|-------|-------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.2 การพัฒนาหน่วยงานสู่การเป็นองค์กรการเรียนรู้ | มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้สถาบันมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในคณะซึ่งกระจัดกระจาย อยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้หน่วยงาน มีความสามารถในการแข่งขัน กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงานประกอบด้วย การระบุความรู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ ภายในหน่วยงานการกำหนดแนววิสัยปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันให้ดียิ่งขึ้น | <p>1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานอย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจ</p> <p>2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการปฏิบัติงานชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1</p> <p>3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด</p> <p>4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)</p> <p>5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง</p> <p><b>เกณฑ์การประเมิน</b></p> <table><tr><th colspan="5">ระดับคะแนน</th></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>1 ข้อ</td><td>2 ข้อ</td><td>3 ข้อ</td><td>4 ข้อ</td><td>5 ข้อ</td></tr></table> | ระดับคะแนน        |       |  |  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 ข้อ | 2 ข้อ | 3 ข้อ | 4 ข้อ | 5 ข้อ | <p>1. ประเด็นความรู้ที่เกี่ยวกับการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย และด้านอื่นๆที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน</p> <p>2. รายชื่อบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการปฏิบัติงาน และด้านอื่นๆ</p> <p>3. เอกสารหลักฐาน กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อค้นหา/กำหนดแนวปฏิบัติที่ดี</p> <p>4. แนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ในรูปของ explicit knowledge เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน</p> <p>5. เอกสารหลักฐานแสดงการเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้</p> <p>6. เอกสารหลักฐานการนำแนวปฏิบัติที่ดีไปใช้ในการปฏิบัติงาน</p> |
| ระดับคะแนน                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |       |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1                                               | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4                 | 5     |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1 ข้อ                                           | 2 ข้อ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 3 ข้อ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4 ข้อ             | 5 ข้อ |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| ตัวบ่งชี้               | คำอธิบายตัวบ่งชี้                                                                                                                                                                                | เกณฑ์มาตรฐาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | หลักฐานที่ต้องการ |       |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |         |         |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|--|--|--|---|---|---|---|---|-------|-------|---------|---------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.3 ระบบการพัฒนาบุคลากร | ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จำเป็นต้องมีการบริหารและพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสมทั้งในด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน และความรู้อื่นที่ประกอบการปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลตามเป้าหมายของหน่วยงาน | <div>1.มีแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน</div> <div>2.การบริหารงานเป็นไปตามแผนที่กำหนด</div> <div>3.มีสวัสดิการและการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</div> <div>4.มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนา มาใช้ในการปฏิบัติงาน</div> <div>5.มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณแก่บุคลากร</div> <div>6.มีการประเมินผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาบุคลากร</div> <div>7.การนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานบุคลากร</div> <div>เกณฑ์การประเมิน</div> <table><tr><th colspan="5">ระดับคะแนน</th></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>1 ข้อ</td><td>2 ข้อ</td><td>3-4 ข้อ</td><td>5-6 ข้อ</td><td>7 ข้อ</td></tr></table> | ระดับคะแนน        |       |  |  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 ข้อ | 2 ข้อ | 3-4 ข้อ | 5-6 ข้อ | 7 ข้อ | <div>1.แผนการบริหารบุคลากร และแผนงานพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน</div> <div>2.ระบบสวัสดิการที่จัดภายในหน่วยงานและระบบการสร้างขวัญกำลังใจ</div> <div>3.หลักฐานการนำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงาน</div> <div>4.หลักฐานการประเมินผลการดำเนินการด้านการพัฒนาบุคลากรและแนวทางการปรับปรุง</div> <div>5.รายชื่อบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา</div> |
| ระดับคะแนน              |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |       |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |         |         |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1                       | 2                                                                                                                                                                                                | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4                 | 5     |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |         |         |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 1 ข้อ                   | 2 ข้อ                                                                                                                                                                                            | 3-4 ข้อ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 5-6 ข้อ           | 7 ข้อ |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |         |         |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| ตัวบ่งชี้                                    | คำอธิบายตัวบ่งชี้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เกณฑ์มาตรฐาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | หลักฐานที่ต้องการ |       |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|--|--|--|---|---|---|---|---|-------|-------|-------|-------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.4 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ | หน่วยงานควรมีการพัฒนาบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจที่สอดคล้องกับนโยบายและการวางแผนระดับหน่วยงาน เพื่อให้เป็นระบบที่สมบูรณ์สามารถเชื่อมโยงกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก เป็นระบบที่ใช้งานได้ทั้งเพื่อการบริหาร การวางแผน และการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ เพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้านของบุคลากร เพื่อการติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงาน ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวต้องมีความสะดวกในการใช้งานโดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้ | <div>1. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของหน่วยงาน การบริหารจัดการ การเงิน ฯลฯ สามารถนำไปใช้ในการบริหารและการตัดสินใจ</div> <div>2. มีการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อตอบสนองหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</div> <div>3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ</div> <div>4. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ</div> <div>5. มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนด</div> <div>เกณฑ์การประเมิน</div> <table><tr><th colspan="5">ระดับคะแนน</th></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>1 ข้อ</td><td>2 ข้อ</td><td>3 ข้อ</td><td>4 ข้อ</td><td>5 ข้อ</td></tr></table> | ระดับคะแนน        |       |  |  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 ข้อ | 2 ข้อ | 3 ข้อ | 4 ข้อ | 5 ข้อ | <div>1. ระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลต่างๆ ที่ใช้เพื่อการบริหารจัดการและการตัดสินใจ</div> <div>2. รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ และแนวทางการพัฒนาจากผลการประเมิน</div> <div>3. ความเชื่อมต่อเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอก</div> |
| ระดับคะแนน                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |       |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1                                            | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 4                 | 5     |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1 ข้อ                                        | 2 ข้อ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 3 ข้อ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4 ข้อ             | 5 ข้อ |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                          |

| ตัวบ่งชี้                | คำอธิบายตัวบ่งชี้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เกณฑ์มาตรฐาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | หลักฐานที่ต้องการ |       |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|--|--|--|---|---|---|---|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| 3.5 ระบบบริหารความเสี่ยง | เพื่อให้หน่วยงานมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัยกิจกรรมและกระบวนการ ดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช้ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ หรือความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้า และโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุเป้าหมายของสถาบันตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ | <div>1. มีผู้รับผิดชอบในด้านการบริหารความเสี่ยง</div> <div>2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของหน่วยงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้</div> <div><div>- ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)</div><div>- ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน</div><div>- ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ</div><div>- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารหลักสูตร การบริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ</div><div>- ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณบุคลากร</div><div>- ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก</div></div> <div>3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2</div> <div>4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน</div> <div>5. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และมีความเสี่ยงลดลงหรือไม่เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 1 ประเด็น</div> <div>เกณฑ์การประเมิน</div> <table><tr><th colspan="5">ระดับคะแนน</th></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>1 ข้อ</td><td>2 ข้อ</td><td>3 ข้อ</td><td>4 ข้อ</td><td>5 ข้อ</td></tr></table> <div>1. เอกสารแสดง ผู้รับผิดชอบด้านบริหารความเสี่ยง</div> <div>2. รายงานการวิเคราะห์ ความเสี่ยงและประเมินความเสี่ยงที่ครอบคลุมอย่างน้อย 3 ด้าน</div> <div>3. เอกสารการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและนำมาจัดลำดับความเสี่ยง</div> <div>4. แผนงานบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและผลการดำเนินงาน</div> <div>5. รายงานการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง และแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา</div> | ระดับคะแนน        |       |  |  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 ข้อ | 2 ข้อ | 3 ข้อ | 4 ข้อ | 5 ข้อ |
| ระดับคะแนน               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                   |       |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |
| 1                        | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4                 | 5     |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |
| 1 ข้อ                    | 2 ข้อ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 3 ข้อ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4 ข้อ             | 5 ข้อ |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |

Page | 8



| ตัวบ่งชี้                                   | คำอธิบายตัวบ่งชี้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เกณฑ์มาตรฐาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | หลักฐานที่ต้องการ |       |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|--|--|--|---|---|---|---|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.6 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษากายใน | <p>การประกันคุณภาพการศึกษากายในเป็นภารกิจสำคัญของคณะตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งหน่วยงานต้องมีระบบและกลไกในการควบคุมตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานของคณะให้เป็นไปตามนโยบายเป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถาบันและหน่วยงานต้นสังกัดตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษากายในรวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีนวัตกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี</p> <p>การประกันคุณภาพการศึกษากายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่า หน่วยงานสามารถสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพ</p> | <p>1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษากายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจหน่วยงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด</p> <p>2. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษากายในที่ครบถ้วนประกอบด้วย</p> <p>1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ</p> <p>2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อสถาบันตามกำหนดเวลา โดยเป็นรายงานที่มีข้อมูลครบถ้วนตามที่สถาบันกำหนด</p> <p>3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน</p> <p>3. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษากายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้</p> <p>4. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษากายในครบทุกองค์ประกอบคุณภาพ</p> <p>5. มีการสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร/ คณะวิชา/ มหาวิทยาลัย</p> <p><b>เกณฑ์การประเมิน</b></p> <table><tr><th colspan="5">ระดับคะแนน</th></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>1 ข้อ</td><td>2 ข้อ</td><td>3 ข้อ</td><td>4 ข้อ</td><td>5 ข้อ</td></tr></table> | ระดับคะแนน        |       |  |  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 ข้อ | 2 ข้อ | 3 ข้อ | 4 ข้อ | 5 ข้อ | <p>1. คู่มือประกันคุณภาพของหน่วยงาน</p> <p>2. ผู้รับผิดชอบการประกันคุณภาพ</p> <p>3. นโยบายและแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพของหน่วยงาน</p> <p>4. ตัวบ่งชี้ตามอัตลักษณ์ของหน่วยงานที่สอดคล้องกับ พันธกิจของหน่วยงาน</p> <p>5. มีการดำเนินการตามแผนในการควบคุม ติดตาม การดำเนินงานของหน่วยงานภายใน</p> <p>6. รายงานประเมินตนเอง</p> <p>7. แผนการปรับปรุงและพัฒนาตามผลการประเมิน</p> <p>8. ระบบข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพ</p> <p>9. เอกสารหลักฐานการประเมินของผู้เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพของหน่วยงาน</p> |
| ระดับคะแนน                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                   |       |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1                                           | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4                 | 5     |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1 ข้อ                                       | 2 ข้อ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3 ข้อ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 4 ข้อ             | 5 ข้อ |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพภายในเพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ  
ประจำปีการศึกษา 2561

องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

| ตัวบ่งชี้                               | คำอธิบายตัวบ่งชี้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เกณฑ์มาตรฐาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | หลักฐานที่ต้องการ |       |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|--|--|--|---|---|---|---|---|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.4 ระบบและกลไกการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ | <p>สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ ต้องมีระบบและกลไกการจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ ให้ครบถ้วนตามความจำเป็นและอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองตอบภาระหน้าที่ของมหาวิทยาลัย และดำเนินการจัดเก็บอย่างมีระบบ เพื่อให้สามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ต้องมีการเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบและต่อเนื่องให้สอดคล้องกับตามความต้องการของผู้ใช้บริการในประเด็นสำคัญ คือ มีปริมาณที่เพียงพอ ทันสมัย และทันเวลาที่ต้องการใช้งาน โดยพิจารณาจากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ</p> <p>นิยามศัพท์</p> <p>ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเรียนรู้ทุกประเภท</p> <p>ฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด หมายถึง ข้อมูลบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์และโสตทัศน์วัสดุของสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ</p> | <p>1. มีระบบและกลไกการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับพันธกิจหน่วยงาน และสอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ</p> <p>2. มีการดำเนินงานตามระบบการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และสอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ</p> <p>3. มีการจัดทำฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรฯ</p> <p>4. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้ทันเวลา มีความทันสมัยและเพียงพอ</p> <p>5. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุง/พัฒนา</p> <p>เกณฑ์การประเมิน :</p> <table><tr><th colspan="5">ระดับคะแนน</th></tr><tr><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th></tr><tr><td>1 ข้อ</td><td>2 ข้อ</td><td>3 ข้อ</td><td>4 ข้อ</td><td>5 ข้อ</td></tr></table> | ระดับคะแนน        |       |  |  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 ข้อ | 2 ข้อ | 3 ข้อ | 4 ข้อ | 5 ข้อ | <p>1. นโยบาย/แผนงานการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ</p> <p>2. หลักฐานที่แสดงถึงผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ</p> <p>3. รายการทรัพยากรสารสนเทศ</p> <p>4. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ</p> |
| ระดับคะแนน                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                   |       |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1                                       | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4                 | 5     |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 1 ข้อ                                   | 2 ข้อ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3 ข้อ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4 ข้อ             | 5 ข้อ |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                     |

| <p>2.5 การจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการเรียนรู้</p> | <p>ห้องสมุดควรจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง และสอดคล้องกับตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งการจัดการสภาพแวดล้อม อาทิเช่น พื้นที่และที่นั่งอ่านเพียงพอ เป็นสัดส่วนและพร้อมให้บริการ แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ ความสะอาดเรียบร้อย ความเงียบสงบ ตลอดจนการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ถูกต้องง่ายต่อการค้นหา และการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น อาทิเช่น จำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงกับสื่อมัลติมีเดีย ระบบ WI-FI ที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในห้องสมุด เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว</p> | <p>1. มีการสำรวจความต้องการด้านสภาพแวดล้อม และด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ</p> <p>2. มีการวางแผนการจัดการด้านสภาพแวดล้อม และด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการ</p> <p>3. มีการดำเนินงานตามแผนการที่กำหนด</p> <p>4. มีการประเมินผลความสำเร็จการบรรลุเป้าหมายตามแผนงาน/โครงการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80</p> <p>5. มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนา</p> <p>เกณฑ์การประเมิน :</p> <table><tr><th colspan="5">ระดับคะแนน</th></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>1 ข้อ</td><td>2 ข้อ</td><td>3 ข้อ</td><td>4 ข้อ</td><td>5 ข้อ</td></tr></table> | ระดับคะแนน |       |  |  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 ข้อ | 2 ข้อ | 3 ข้อ | 4 ข้อ | 5 ข้อ | <p>1.หลักฐานที่แสดงถึงผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>2.แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมการจัดการด้านสภาพแวดล้อม และด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการ</p> <p>3.สรุปแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมการจัดการด้านสภาพแวดล้อม และด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ</p> <p>4.แผนพัฒนาปรับปรุงจากผลการประเมิน</p> |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|--|--|--|---|---|---|---|---|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระดับคะแนน                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |       |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1                                                                       | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4          | 5     |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 1 ข้อ                                                                   | 2 ข้อ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 3 ข้อ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 4 ข้อ      | 5 ข้อ |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| <p>2.6 ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ</p> | <p>การส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด</p> | <p>1. มีแผนการส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ</p> <p>2. มีการดำเนินงานตามแผน</p> <p>3. มีการประเมินผลความสำเร็จการบรรลุเป้าหมายตามแผนการส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80</p> <p>4. มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน</p> <p>5. มีผลการปรับปรุงเห็นชัดเจนเป็นรูปธรรมและมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น</p> <p>เกณฑ์การประเมิน :</p> <table><tr><th colspan="5">ระดับคะแนน</th></tr><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr><tr><td>1 ข้อ</td><td>2 ข้อ</td><td>3 ข้อ</td><td>4 ข้อ</td><td>5 ข้อ</td></tr></table> | ระดับคะแนน |       |  |  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 ข้อ | 2 ข้อ | 3 ข้อ | 4 ข้อ | 5 ข้อ | <p>1.แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ</p> <p>2.สรุปผลการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ</p> <p>3.แผนพัฒนาปรับปรุงจากผลการประเมิน</p> |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|--|--|--|---|---|---|---|---|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ระดับคะแนน                                                                      |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |       |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1                                                                               | 2                                                                                                                                                                                       | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4          | 5     |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1 ข้อ                                                                           | 2 ข้อ                                                                                                                                                                                   | 3 ข้อ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4 ข้อ      | 5 ข้อ |  |  |  |   |   |   |   |   |       |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                                   |



คำสั่งมหาวิทยาลัยสยาม

ที่ นร / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ระดับสำนัก  
ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๑

ด้วยมหาวิทยาลัยสยามจะดำเนินการประเมินคุณภาพภายในระดับสำนัก ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๑ โดยให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการตรวจสอบการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพการดำเนินงานของแต่ละสำนัก ตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินเพื่อระบุจุดแข็ง/จุดที่ควรพัฒนา และแนวทางการแก้ไข/พัฒนาให้มีคุณภาพสูงขึ้น และให้สอดคล้องกับแนวนโยบายระบบประกันคุณภาพ การศึกษา

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๗ และมาตรา ๔๘ แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ และมาตรา ๔๓ แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษา เอกชน พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ ประกอบกับกฎกระทรวงว่าด้วยการประกัน คุณภาพการศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนัก ประจำปี การศึกษา ๒๕๖๑ ดังต่อไปนี้

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา

|                                 |             |                     |
|---------------------------------|-------------|---------------------|
| ๑. ศาสตราจารย์ ดร.ชนิตา         | รักษพลเมือง | ประธานกรรมการ       |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยงยุทธ | นาราชภูรี   | กรรมการ             |
| ๓. ดร.รักษจินดา                 | วัฒนาลัย    | กรรมการและเลขานุการ |

สำนักทะเบียนและวัดผล

|                              |                |                     |
|------------------------------|----------------|---------------------|
| ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร | เปรมชัยสวัสดิ์ | ประธานกรรมการ       |
| ๒. อาจารย์ตะวัน              | ภูริต          | กรรมการ             |
| ๓. อาจารย์จารุณี             | วรรณศิริกุล    | กรรมการและเลขานุการ |

สำนักวิชาการ

|                                |           |                     |
|--------------------------------|-----------|---------------------|
| ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.จอมพงศ์   | มงคลวนิช  | ประธานกรรมการ       |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิภาวัลย์ | นาคทรัพย์ | กรรมการ             |
| ๓. ดร.วิริยาพร                 | ศิริกุล   | กรรมการและเลขานุการ |

สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ

|                                    |             |                     |
|------------------------------------|-------------|---------------------|
| ๑. ศาสตราจารย์ ดร.ชนิตา            | รักษพลเมือง | ประธานกรรมการ       |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัญญาภรณ์ | ศิริเลิศ    | กรรมการ             |
| ๓. ดร.สมพร                         | ปานยินดี    | กรรมการและเลขานุการ |

สำนักกิจการนักศึกษา

- |                              |           |                     |
|------------------------------|-----------|---------------------|
| ๑. รองศาสตราจารย์ ดร.จอมพงศ์ | มงคลวนิช  | ประธานกรรมการ       |
| ๒. อาจารย์โสภิตา             | ทะสังขา   | กรรมการ             |
| ๓. อาจารย์กมลรัตน์           | วัชรินทร์ | กรรมการและเลขานุการ |

ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม

- |                                                        |             |                     |
|--------------------------------------------------------|-------------|---------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พล.ร.ต.หญิง สุภัทรา เอื้อวงศ์ |             | ประธานกรรมการ       |
| ๒. อาจารย์จารุณี                                       | วรรณศิริกุล | กรรมการ             |
| ๓. ดร.ลิขิตกุล                                         | พุ่มเกษม    | กรรมการและเลขานุการ |

สำนักสหกิจศึกษา

- |                                                        |                |                     |
|--------------------------------------------------------|----------------|---------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พล.ร.ต.หญิง สุภัทรา เอื้อวงศ์ |                | ประธานกรรมการ       |
| ๒. รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร                           | เปรมชัยสวัสดิ์ | กรรมการ             |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิภาวัลย์                         | นาครทรัพย์     | กรรมการและเลขานุการ |

สำนักทรัพยากรบุคคล

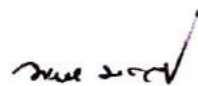
- |                                |                 |                     |
|--------------------------------|-----------------|---------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารุจ | ลิมปะวัฒนะ      | ประธานกรรมการ       |
| ๒. ดร.รักษจินดา                | วัฒนาลัย        | กรรมการ             |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์อำพรพรณ   | ชัยกุลเสรีวัฒน์ | กรรมการและเลขานุการ |

สำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา

- |                                    |            |                     |
|------------------------------------|------------|---------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มารุจ     | ลิมปะวัฒนะ | ประธานกรรมการ       |
| ๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัญญาภรณ์ | ศิริเลิศ   | กรรมการ             |
| ๓. อาจารย์ตะวัน                    | ภูริต      | กรรมการและเลขานุการ |

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(ดร.พรชัย มงคลวนิช)  
อธิการบดี



## คำสั่งสำนักทรัพยากรสารสนเทศมหาวิทยาลัยสยาม

ที่ ๑ / ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการบริหารสำนักทรัพยากรสารสนเทศ

.....

เพื่อให้การบริหารงานและการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ รวมทั้งด้านการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักทรัพยากรสารสนเทศมหาวิทยาลัยสยาม เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสยาม อาศัยอำนาจตามคำสั่งมหาวิทยาลัยสยาม ที่ ๒๒๗/๒๕๖๐ จึงขอแต่งตั้ง คณะกรรมการบริหารสำนักทรัพยากรสารสนเทศ ขึ้น เพื่อให้คณะกรรมการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว ดังมีรายนามดังนี้

|                                      |                                            |                            |
|--------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------|
| ๑. อาจารย์สุธน สุภาวงศ์              | ผู้อำนวยการสำนักทรัพยากรสารสนเทศ           | ประธานกรรมการ              |
| ๒. อาจารย์คมเดช บุญประเสริฐ          | ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักฯ                   | รองประธานกรรมการ           |
| ๓. อาจารย์ยวสันต์ อุทัยเลี้ยง        | หัวหน้าศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาระบบสารสนเทศ    | กรรมการ                    |
| ๔. นายมนโณัฐ รัตนจันทร์              | บรรณารักษ์ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาระบบสารสนเทศ | กรรมการ                    |
| ๕. นางสาวณัฏฐา พันธุทิม              | บรรณารักษ์ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาระบบสารสนเทศ | กรรมการ                    |
| ๖. นางสาวอรชร ยิ่งใหญ่               | หัวหน้าแผนกบริการและประชาสัมพันธ์          | กรรมการ                    |
| ๗. นางสาวพรพิศ องค์กรัทธา            | บรรณารักษ์แผนกบริการและประชาสัมพันธ์       | กรรมการ                    |
| ๘. นางสาววีระนันท์ พิธิตสถิตพงษ์     | บรรณารักษ์แผนกบริการและประชาสัมพันธ์       | กรรมการ                    |
| ๙. นางอารี แก้วพิพัฒน์               | เจ้าหน้าที่แผนกบริการและประชาสัมพันธ์      | กรรมการ                    |
| ๑๐. นายสุทธิพงษ์ ลิ้มอุดมพัฒน์       | บรรณารักษ์แผนกพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ        | กรรมการ                    |
| ๑๑. นางสาวกัลยาณี วีระยุทธวิไล       | บรรณารักษ์แผนกพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ        | กรรมการ                    |
| ๑๒. นางสาวประภาพร ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา | บรรณารักษ์แผนกบริการและประชาสัมพันธ์       | กรรมการ                    |
| ๑๓. นางพรณี จิวพุทธิธรรม             | หัวหน้าแผนกพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ           | กรรมการและเลขานุการ        |
| ๑๔. นางสาวกัลยา ศุภพันธุ์มณี         | บรรณารักษ์แผนกพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ        | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๕. นางสาวสุตา ทองชีว                | บรรณารักษ์แผนกพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ        | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ทั้งนี้ คณะกรรมการบริหารสำนักทรัพยากรสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- กำหนดนโยบายและแนวทางในการบริหารจัดการ รวมทั้งการประกันคุณภาพ ให้เป็นไปตาม ปรัชญา ปณิธาน พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสำนักฯ
- พิจารณาและติดตามการดำเนินการด้านแผนงาน/โครงการ หรือกิจกรรมเพื่อพัฒนางานในด้านต่าง ๆ รวมทั้งการวิเคราะห์ในด้านความเสี่ยงและปัจจัยเสี่ยงของสำนักฯ
- พัฒนาระบบการประกันคุณภาพให้สอดคล้องกับหลักการและนโยบายการประกันคุณภาพ ของมหาวิทยาลัย
- ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ในด้านต่าง ๆ และความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพให้แก่บุคลากรของสำนักฯ โดยการจัดประชุม อบรม สัมมนา หรือจัดส่งเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา ฯ



๕. จัดทำเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ได้แก่ รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report) รายงานประจำปี และเอกสารประกอบการประกันคุณภาพ ฯ
๖. ประสานงานด้านการประกันคุณภาพกับมหาวิทยาลัย และหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกตามความเหมาะสม
๗. แจ้งผลการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพของคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพของทั้งภายในและภายนอก ให้หน่วยงานในสำนักฯทราบ เพื่อนำผลไปดำเนินการต่อไป พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ผลการประกันคุณภาพให้สาธารณชนได้รับทราบ

โดยให้ยกเลิกคำสั่งเดิมหรือคำสั่งที่ขัดแย้งกับคำสั่งนี้ ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑



(อาจารย์สุธน สุภาวงศ์)

ผู้อำนวยการสำนักทรัพยากรสารสนเทศ



**ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย**  
**เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544**

-----

มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ฉบับนี้เป็นมาตรฐาน ฉบับที่ 2 ซึ่งได้จัดทำขึ้นเพื่อปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานห้องสมุดมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2529 เพื่อให้ทันสมัยและสอดคล้องกับ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยมุ่งหวังที่จะให้เป็นแนวทางสำหรับสถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาห้องสมุด ของสถาบันให้ได้มาตรฐาน ตลอดจนมีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น

มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อให้เป็นการตอบสนองต่อการศึกษารเรียนรู้ด้วยตนเอง และการศึกษา ตลอดชีวิต และเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานในการประกัน คุณภาพการศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัยจึงกำหนดมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ไว้ดังนี้

1) ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดม ศึกษา พ.ศ. 2544”

2) ให้ใช้ประกาศนี้ตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศ เป็นต้นไป

3) ในประกาศนี้

สถาบันอุดมศึกษา หมายถึง สถาบันการศึกษาที่เปิดสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ทั้งของรัฐและเอกชน ซึ่งอาจเรียกมหาวิทยาลัย หรือชื่ออื่นใด เช่น สถาบัน วิทยาลัย ฯลฯ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง หน่วยงานให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งอาจเรียกว่า สำนักหอสมุด หรือชื่ออื่นใด

ผู้บริหารห้องสมุด หมายถึง บุคคลที่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หรือ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบระดับสูงในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาหรือห้องสมุดที่ทำหน้าที่เปรียบเสมือนห้องสมุด ของสถาบันอุดมศึกษา

ผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพ หมายถึง บุคลากรที่ทำงานภายในห้องสมุด ซึ่งมีคุณวุฒิ ระดับปริญญาตรีขึ้นไปในสาขาวิชาต่าง ๆ เช่น บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักวิชาการเงิน นักวิชาการ โสตทัศนศึกษา เป็นต้น

ผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคคลที่สามารถใช้บริการของห้องสมุดได้ ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษา ศิษย์เก่า นักธุรกิจ ประชาชนทั่วไป ตลอดจนผู้ใช้ บริการจากต่างประเทศด้วย

นักศึกษา หมายถึง นักศึกษาหรือนิสิตที่กำลังศึกษาอยู่ในสถาบันอุดมศึกษา

ฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ หมายถึง ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดเป็นสมาชิก โดยเสียค่าสมาชิก

ระบบการศึกษา หมายถึง ระบบการศึกษาตามที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวด 3 มาตรา 15 ซึ่งจัดการศึกษาเป็นสามรูปแบบ คือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย

งบดำเนินการ หมายถึง งบประมาณที่สถาบันอุดมศึกษาได้รับในการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาในหมวดเงินเดือน ค่าจ้างชั่วคราวหมวดค่าตอบแทนใช้สอยและวัสดุ และค่าสาธารณูปโภค และอาจรวมถึงหมวดเงินอุดหนุน ด้วยในบางกรณี

สาขาวิชา หมายถึง สาขาวิชาตามการจำแนกสาขาวิชาตามมาตรฐานสากล (International Standard Classification of Education : ISCED) ขององค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ หรือยูเนสโก (UNESCO)

4) กำหนดมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ดังต่อไปนี้

## ตอนที่ 1

### โครงสร้างและการบริหาร

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีหน้าที่หลักในการส่งเสริมการเรียนรู้ การสอน การวิจัย ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และบริการทางวิชาการแก่สถาบันอุดมศึกษาทุกระบบการศึกษาและแก่สังคม ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและตลอดชีวิต ดังนั้นสถานภาพ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และความรับผิดชอบของผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรกำหนดไว้อย่างชัดเจน ดังนี้

1.1 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีสถานภาพเท่าหน่วยงานทางวิชาการระดับคณะของสถาบันอุดมศึกษา

1.2 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรกำหนดนโยบายในการบริหารงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีการแบ่งหน่วยงานและระบุนายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน

1.3 ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรขึ้นตรงต่อผู้บริหารสูงสุดของสถาบันอุดมศึกษาต้นสังกัด และควรมีส่วนร่วมโดยตรงในการบริหารงานของสถาบันอุดมศึกษา

1.4 ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการบริหารของสถาบันอุดมศึกษาและเป็นกรรมการในชุดต่างๆ ของสถาบันอุดมศึกษาต้นสังกัดตามความเหมาะสม เพื่อให้ได้รับทราบความก้าวหน้าในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา และความก้าวหน้าทางวิชาการ อันจะทำให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาสามารถสนองต่อภาระหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาต้นสังกัดและทันต่อความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีคณะกรรมการ ดังต่อไปนี้

1.5.1 คณะกรรมการกำหนดนโยบาย ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ในการพัฒนา ติดตาม ดูแล และประเมินผลห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด

1.5.2 คณะกรรมการบริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารงานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 สถาบันอุดมศึกษาอาจมีห้องสมุดแห่งเดียว หรืออาจมีห้องสมุดกลางและห้องสมุดสาขา ระบบบริหารงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรเป็นระบบศูนย์รวมการบริหาร

## ตอนที่ 2

### งบประมาณและการเงิน

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรได้รับงบประมาณอย่างพอเพียง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานต้นสังกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ งบประมาณให้คำนวณตามส่วน โดยถืออัตราส่วนอย่างน้อยร้อยละ 8 ของงบดำเนินการทั้งหมดของสถาบันอุดมศึกษา งบประมาณของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องแยกเป็นอิสระ ในกรณีที่มีห้องสมุดสาขา ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่จัดเตรียมและบริหารงบประมาณ เพื่อการดำเนินงานสำหรับห้องสมุดสาขาตามความจำเป็นและเหมาะสม

รายได้ที่ได้จากกิจกรรมและบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้สงวนไว้สำหรับเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นของห้องสมุด นอกเหนือจากงบประมาณที่ได้รับ

## ตอนที่ 3

### บุคลากรห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

บุคลากรในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีคุณสมบัติ จำนวน และประเภทตามความจำเป็นและอย่างเพียงพอเพื่อพัฒนาห้องสมุด ดูแลรักษา และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษา การพิจารณาจำนวนและคุณสมบัติของบุคลากรให้คำนึงถึงจำนวนและขอบเขตของทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสาขา หน่วยบริการ ชั่วโง่งบริการ อัตราการเพิ่มของทรัพยากรสารสนเทศใหม่ อัตราการยืม-คืน ลักษณะของกระบวนการทางเทคนิค เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ และลักษณะของบริการที่ต้องการ รวมถึงลักษณะของการบริการเฉพาะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องมีบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศของห้องสมุด

#### 3.1 คุณสมบัติ

3.1.1 ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาโทและควรมีความรู้พื้นฐานทางบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ และจะต้องมีประสบการณ์ในการบริหารงานไม่น้อยกว่า 5 ปี หรือให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. ของสถาบันนั้น ๆ

3.1.2 ผู้ปฏิบัติงานในระดับหัวหน้าฝ่าย ควรมีวุฒิต่ำกว่าปริญญาโท และมีพื้นความรู้ในสาขาที่ปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี กับมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุดอย่างน้อย 2 ปี หรือเป็นผู้ที่มีวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีและมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานห้องสมุดไม่น้อยกว่า 3 ปี

3.1.3 บุคลากรทุกระดับของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรมีโอกาสได้รับการศึกษาฝึกอบรม และเข้าร่วมการประชุมสัมมนาทั้งภายในและระหว่างประเทศ รวมทั้งได้รับการพัฒนาในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ต่ำกว่า 2 ครั้งต่อ 1 ปี เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทั้งทางวิชาการและวิชาชีพระดับสูงอย่างสม่ำเสมอให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสมัยใหม่และสะท้อนต่อความก้าวหน้าทางวิชาการที่สถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ ดำเนินการสอน วิจัย และให้บริการแก่สังคม

3.2 จำนวนบุคลากรในงานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งควรจัดสรรบุคลากรตำแหน่งต่าง ๆ ตามความเหมาะสมดังนี้

3.2.1 งานบริหารและงานธุรการ ควรประกอบด้วย ผู้อำนวยการห้องสมุด รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย เลขานุการบริหาร และตำแหน่งอื่น ๆ เช่น เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่สารบรรณ ช่างอิเล็กทรอนิกส์ นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการการเงินและบัญชี พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล นักการภารโรง และตำแหน่งอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

3.2.2 งานพื้นฐานของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรประกอบด้วย งานดังต่อไปนี้

(1) งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ทำหน้าที่ขอและแลกเปลี่ยน บรรณารักษ์ทำหน้าที่คัดเลือกและจัดซื้อ บรรณารักษ์ทำหน้าที่บำรุงรักษาและตรวจสอบ พนักงานห้องสมุด พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และพนักงานซ่อมหนังสือ

(2) งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ พนักงาน/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด และพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

(3) งานสื่อโสตทัศนศึกษาและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา พนักงานโสตทัศนศึกษา พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และช่างศิลป์

(4) งานวารสาร ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่/พนักงานห้องสมุด และพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

(5) งานเอกสารและสิ่งพิมพ์รัฐบาล ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ พนักงาน/เจ้าหน้าที่ห้องสมุด พนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

(6) งานบริการยืม-คืน งานเจ้าหน้าที่ห้องสมุด บรรณารักษ์บริการยืมระหว่างห้องสมุด เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทางเข้า-ออก เจ้าหน้าที่จัดเก็บหนังสือ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบชั้นหนังสือ และเจ้าหน้าที่ทำความสะอาด หนังสือและชั้นหนังสือ

(7) งานบริการอ้างอิง ให้คำปรึกษาและช่วยค้นคว้า ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ หรือนักเอกสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ห้องสมุด (ถ่ายเอกสาร) และพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

(8) งานผลิตคู่มือสืบค้นพิเศษ งานผลิตดรรชนีและสาระ สังเขปค้นเรื่องทั่วไป ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์หรือนักเอกสารสนเทศ เจ้าหน้าที่และพนักงาน/เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

(9) งานส่งเสริมและเผยแพร่บริการวิชาการ งานบริการวิชาการแก่สังคมและประชาสัมพันธ์ ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ นักวิชาการ ช่างศิลป์ พนักงานห้องสมุด และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

(10) งานระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรประกอบด้วย นักวิชาการ-คอมพิวเตอร์และบรรณารักษ์ หรือนักเอกสารสนเทศที่มีความรู้ทางคอมพิวเตอร์

(11) งานจดหมายเหตุสถาบันอุดมศึกษา ควรประกอบด้วย บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ

(12) หากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาได้มีงานนอกเหนือจากที่ระบุไว้ให้พิจารณาผู้ปฏิบัติงานตามความเหมาะสม

3.3 สูตรสำหรับคำนวณจำนวนผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

สำหรับจำนวนผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ให้คำนวณตามสูตร ดังนี้

3.3.1 จำนวนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพ คำนวณจากจำนวนนักศึกษารวมกับจำนวนหนังสือ ดังนี้

(1) ถ้าจำนวนนักศึกษาทั้งหมดไม่เกิน 10,000 คน ให้ใช้สัดส่วนนักศึกษา 500 คน ต่อ บรรณารักษ์ 1 คน ส่วนจำนวนนักศึกษาที่เกินจาก 10,000 คนแรกขึ้นไป ให้ใช้สัดส่วนนักศึกษา ทุก ๆ 2,000 คน ต่อ บรรณารักษ์ 1 คน

(2) จำนวนหนังสือ 150,000 เล่ม ต่อ บรรณารักษ์ 1 คน และจำนวนหนังสือที่ เพิ่มขึ้นในแต่ละปี ทุก ๆ 20,000 เล่ม ต่อ บรรณารักษ์ 1 คน

3.3.2 จำนวนผู้ปฏิบัติงานระดับวิชาชีพอื่นๆ พนักงานและเจ้าหน้าที่อื่นๆ ให้มีจำนวน ตามความเหมาะสม

## ตอนที่ 4

### ทรัพยากรสารสนเทศ

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศที่มีการบันทึก ในทุกรูปแบบ ได้แก่ วัสดุตีพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุ สารสนเทศที่บันทึกในรูปเสียง รูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รูปภาพ สื่อสามมิติ และฐานข้อมูลเชิงพาณิชย์ ให้ครบถ้วนตามความจำเป็นและอย่างต่อเนื่อง เพื่อ สนองตอบภาระหน้าที่ของสถาบันอุดมศึกษาด้านสังกัด ดำเนินการจัดเก็บอย่างมีระบบ เพื่อให้สามารถ สืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ ต้องมีหลักเกณฑ์ การเพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบและต่อเนื่องให้สอดคล้องกับนโยบายเป้าหมายของ สถาบันอุดมศึกษา

4.1 ทรัพยากรสารสนเทศพื้นฐานที่จะต้องจัดหาเข้าห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มีดังนี้

4.1.1 ทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมหลักสูตรและกิจกรรมทางวิชาการของสถาบัน อุดมศึกษาทุกระบบการศึกษา

4.1.2 ทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตและเผยแพร่โดยสถาบันอุดมศึกษาด้านสังกัด

4.1.3 ทรัพยากรสารสนเทศทางศิลปวัฒนธรรม ทรัพยากรสารสนเทศท้องถิ่นและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น

4.1.4 ทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมความสนใจใคร่รู้ สติปัญญา และนันทนาการ ตลอดจนแนวทางในการประกอบอาชีพและดำรงชีวิตอย่างมีความสุข

4.2 ปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

4.2.1 ขอบเขตและลักษณะของหลักสูตรในสถาบันอุดมศึกษา

4.2.2 จำนวนและลักษณะของโครงการบัณฑิตศึกษา

4.2.3 วิธีการจัดกระบวนการเรียนรู้

4.2.4 จำนวนนักศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา

4.2.5 จำนวนวิทยาเขต ศูนย์การเรียน และหน่วยงานเรียกชื่ออย่างอื่นในแต่ละ สถาบันอุดมศึกษา และลักษณะของสารสนเทศท้องถิ่นของแต่ละท้องถิ่น

4.2.6 ความต้องการของคณาจารย์ในการสอน การวิจัย และการบริหารทางวิชาการ แก่สังคม และบุคลากรอื่น ๆ ในสถาบันอุดมศึกษา

4.2.7 ความต้องการของผู้ใช้ที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาไม่สามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้จากห้องสมุดอื่น

#### 4.3 สูตรสำหรับคำนวณจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ

จำนวนทรัพยากรสารสนเทศให้ใช้สูตรสำหรับคิดคำนวณ ดังนี้

##### 4.3.1 หนังสือ

(1) จำนวนหนังสือ/นักศึกษา 15 เล่ม / 1 คน

(2) จำนวนหนังสือ/อาจารย์ 100 เล่ม / 1 คน

(3) หนังสือเฉพาะสาขาวิชา

500 เล่ม สำหรับระดับปริญญาตรี

3,000 เล่ม สำหรับระดับปริญญาโท

กรณีที่มีการเปิดสอนในระดับอื่นที่สูงกว่าระดับปริญญาโท

6,000 เล่ม สำหรับระดับปริญญาโท

กรณีที่ไม่มีการเปิดสอนระดับอื่นที่สูงกว่าระดับปริญญาโท

6,000 เล่ม สำหรับระดับการศึกษาเฉพาะทาง 6 ปี

25,000 เล่ม สำหรับปริญญาเอก

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีหนังสือจำนวนไม่น้อยกว่า 100,000 เล่ม และจะต้องมีตัวเล่มหนังสืออย่างน้อยร้อยละ 50 ทั้งนี้ จำนวนทรัพยากรสารสนเทศในรูปสื่ออื่น ๆ ให้นับเท่ากับจำนวนเล่มของหนังสือที่บันทึกลงสื่อที่สามารถ ค้นหาใช้ได้ทันที

##### 4.3.2 วารสาร

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีวารสารเฉพาะสาขาวิชาตามความจำเป็นของแต่ละสาขาวิชาที่เปิดสอนเป็นวิชาเอก วิชาโท ของสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้ให้คำนึงถึงการบอกรับวารสารด้วยวิธีอื่น เช่น การสั่งซื้อบทความวารสาร และสาระสังเขปซึ่งสามารถส่งฉบับพิมพ์ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ทันที รวมทั้งการบอกรับวารสารอิเล็กทรอนิกส์

วารสารประเภทให้ความรู้ทั่วไปและเพื่อความจรรโลงใจ ให้มีจำนวน ตามความเหมาะสม

### ตอนที่ 5

#### อาคาร สถานที่และครุภัณฑ์

อาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรตั้งอยู่ในที่สะดวกสำหรับผู้ใช้ มีสัดส่วนเป็นเอกเทศ มีเนื้อที่สำหรับเก็บทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอ และเหมาะสมกับลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศ ขนาดของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และเนื้อที่ในส่วนต่าง ๆ ควรคำนึงถึงจำนวนนักศึกษา จำนวนบุคลากร และเนื้อที่ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติการของบุคลากร ตลอดจนจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งการคิดคำนวณเนื้อที่ห้องสมุดจะรวมถึงเนื้อที่สำหรับจัดเก็บและบริการโสตทัศนวัสดุ เนื้อที่สำหรับการสอน การค้นคว้าเป็นกลุ่ม และเนื้อที่สำหรับเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการที่ต้องใช้เทคโนโลยีประเภทต่าง ๆ ของห้องสมุดด้วย

5.1 การสร้างอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรคำนึงถึงความต้องการในการใช้เนื้อที่ในอนาคต และได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสมและถูกต้องตามมาตรฐานการก่อสร้างอาคาร อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในตัวอาคาร ควรให้เหมาะสมกับลักษณะงาน และภาระหน้าที่ ทั้งนี้ ผู้บริหารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาต้องเป็นผู้นำหนึ่งในคณะกรรมการดำเนินการจัดสร้างและตรวจรับอาคาร



5.2 ครุภัณฑ์ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ควรออกแบบให้ได้มาตรฐาน

5.3 พื้น เพดานและผนังอาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรประกอบด้วยวัสดุเก็บเสียง

5.4 อาคารห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น การระบายอากาศ แสงสว่างและระบบป้องกันสาธารณภัย อย่างเหมาะสมและได้มาตรฐานเพื่อป้องกันและบำรุงรักษาทรัพยากรห้องสมุดมิให้เกิดการชำรุดเสียหายก่อนเวลาอันสมควร

5.5 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ควรจัดอาคารสถานที่สำหรับคนพิการ โดยเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ เช่น ทางขึ้น-ลง ห้องน้ำ ลิฟต์ และที่นั่งอ่าน

5.6 สูตรสำหรับคำนวณจำนวนเนื้อที่ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

5.6.1 เนื้อที่สำหรับผู้ใช้

(1) จำนวนที่นั่งสำหรับศึกษาค้นคว้าภายในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาให้มีจำนวนที่นั่งร้อยละ 25 ของผู้ใช้โดยเฉลี่ยต่อวัน โดยคิดพื้นที่ ประมาณ 2.25-3.15 ตารางเมตร/คน ทั้งนี้ให้จัดห้องศึกษาเดี่ยว และห้องศึกษากลุ่มสำหรับนักศึกษา และอาจารย์ตามความเหมาะสม

(2) จำนวนเนื้อที่สำหรับวางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ใช้ควรมีเนื้อที่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 25 ของจำนวนที่นั่งในห้องสมุด

5.6.2 เนื้อที่สำหรับเก็บหนังสือและวารสารเย็บเล่ม

- สำหรับจำนวน 150,000 เล่มแรก 0.0090 ตารางเมตร/เล่ม

- สำหรับจำนวน 150,000 เล่มต่อไป 0.0081 ตารางเมตร/เล่ม

- สำหรับจำนวน 300,000 เล่มต่อไป 0.0072 ตารางเมตร/เล่ม

- ถ้าจำนวนหนังสือทั้งหมดมากกว่า 600,000 เล่มขึ้นไป 0.0063 ตารางเมตร/เล่ม ทั้งนี้ควรเตรียมเนื้อที่สำหรับทรัพยากรสารสนเทศที่จะเพิ่มขึ้น ในอนาคตด้วย

5.6.3 เนื้อที่สำหรับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน

เนื้อที่สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากร สำหรับการให้บริการจัดวางเอกสาร การทำงาน เครื่องมือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ ให้คิดเนื้อที่เป็น 1 ใน 8 ส่วนจากเนื้อที่รวมทั้งหมดของเนื้อที่สำหรับผู้ใช้ และเนื้อที่สำหรับจัดเก็บหนังสือ

## ตอนที่ 6

### การบริการ

บริการต้องมุ่งส่งเสริมให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้ทุกประเภท และส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง ต้องหาวิธีการ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศอย่างรวดเร็วและครบถ้วนตามความต้องการ ทั้งบริการให้เปล่าและบริการที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ดังนี้

6.1 ต้องจัดให้มีการปฐมนิเทศนักศึกษา การสอน หรือร่วมสอนการค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนช่วยค้นคว้าและให้คำปรึกษาทางวิชาการ

6.2 จัดให้มีบริการยืม-คืน โดยกำหนดระเบียบเพื่อให้ผู้ใช้ได้รับบริการอย่างเสมอภาคตามสิทธิที่ควร

6.3 ต้องมีบริการสืบค้นผ่านเครือข่ายภายในประเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสอนการสืบค้นด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์

6.4 ต้องมีชั่วโมงบริการอย่างสม่ำเสมอและเหมาะสม

6.5 หากมีการเรียนการสอนนอกสถาบันอุดมศึกษาควรจัดให้มีการบริการเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตามความต้องการ

6.6 ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

6.7 ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างกว้างขวางและประหยัด

## ตอนที่ 7

### ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรดำเนินการให้เกิดความร่วมมือโดยการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงเพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรและเทคโนโลยีร่วมกัน โดยคำนึงถึงหลักการประหยัดและประสิทธิภาพของการบริการ ทั้งนี้ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งควรได้รับงบประมาณประจำปีเพื่อการนี้ด้วย

## ตอนที่ 8

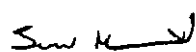
### การประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบการประเมินคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของชาติ ทั้งนี้ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งควรได้รับงบประมาณเพื่อการนี้ด้วย

ทั้งนี้ ในการนำมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาไปปฏิบัติ เพื่อให้ถึงมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาควรมีการดำเนินการให้ครบตามที่มาตรฐานกำหนดภายใน 5 ปี นับจากวันประกาศใช้มาตรฐานฉบับนี้ เมื่อพ้น 5 ปีแล้วควรจัดให้มีการดำเนินการประกันคุณภาพห้องสมุดเพื่อรองรับการประกันคุณภาพศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป โดยอาจจะกระทำในทุก ๆ 5 ปี

สำหรับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ใช้การศึกษาระบบเปิด หรือระบบการศึกษาทางไกล อาจใช้มาตรฐานนี้โดยอนุโลม และอาจปรับเปลี่ยนบางข้อให้สอดคล้องกับสภาพการเรียนการสอนของสถาบันอุดมศึกษาได้

ประกาศ ณ วันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2544



(รองศาสตราจารย์สงคราม เหลืองทองคำ)

รองปลัดทบวงมหาวิทยาลัย

รักษาราชการแทนปลัดทบวงมหาวิทยาลัย



จรรยาบรรณบรรณารักษ์ พุทธศักราช 2552

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย

ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

ห้องสมุดเป็นสถาบันที่มีเกียรติ เป็นบริการความรู้ที่เป็นคุณแก่สังคม เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาห้องสมุด เพื่อสร้างความมั่นคงแก่สถาบันห้องสมุด และเพื่อให้สถาบันห้องสมุดเป็นที่เชื่อถือและยอมรับของประชาชน สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เห็นสมควรกำหนดจรรยาบรรณสำหรับบรรณารักษ์ และผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดทุกตำแหน่งไว้ดังต่อไปนี้

#### หมวดที่ 1

##### จรรยาบรรณต่อผู้ใช้

- ต้องคำนึงถึงความสะดวกสบายของผู้ใช้ก่อนอื่น
- ต้องใช้วิชาชีพให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้อย่างเต็มความสามารถ
- ต้องใช้ความเสมอภาคแก่ผู้ใช้โดยไม่คำนึงถึงฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา สังคม

#### หมวดที่ 2

##### จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ

- ต้องประพฤติตนอันเป็นการเชิดชูเกียรติศักดิ์ในวิชาชีพ
- ต้องศึกษา แสวงหาความรู้ตามมาตรฐาน และพัฒนาตามนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในวิชาชีพ
- ต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานต่อวิชาชีพ
- ต้องปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

#### หมวดที่ 3

### จรรยาบรรณต่อเพื่อนร่วมงาน

- ต้องมีมนุษยสัมพันธ์อันดีต่อผู้ร่วมงานและผู้ร่วมวิชาชีพ
- ต้องเคารพและยอมรับมติของที่ประชุม
- ต้องรักษา แสวงหามิตรภาพและเครือข่ายระหว่างผู้ร่วมงานและผู้ร่วมวิชาชีพ
- ต้องยึดมั่นในคุณธรรมและพรหมวิหารในการปฏิบัติตนต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้ร่วมวิชาชีพ

### หมวดที่ 4

#### จรรยาบรรณต่อสถาบัน

- ต้องรักษาประโยชน์และชื่อเสียงของสถาบันที่สังกัด
- ต้องร่วมมือและปฏิบัติงานตามนโยบายที่สังกัด เพื่อดำรงชื่อเสียงและเกียรติภูมิ
- ต้องรักษาชื่อและทรัพยากรของสถาบัน ไม่พึงแสวงหาประโยชน์ส่วนตนหรือหมู่คณะโดยมิชอบ

### หมวดที่ 5

#### จรรยาบรรณต่อสังคม

- ต้องเป็นผู้นำสังคมอย่างเข้มแข็ง
- ต้องอุทิศตนให้ประโยชน์ต่อสังคมด้วยการใช้วิชาชีพโดยสุจริต
- ต้องผดุงรักษาไว้ซึ่งเสถียรภาพและความมั่นคงต่อสังคม