

๔.๑ แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพ (สปค.๐๑)

แผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน สำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔
รายงาน ณ วันที่ กันยายน ๒๕๕๕

๑. จุดที่ควรพัฒนา	๒. ข้อเสนอแนะ	๓. การวิเคราะห์ตนเอง	๔. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	๕. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	๖. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	๗. งบประมาณ	๘. ระยะเวลาดำเนินการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
ภาพรวม								
๑. การติดตามประเมินผลของสำนักฯ ยังไม่ชัดเจน ได้แก่ การประเมินผลตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ การประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร การประเมินผลและวิเคราะห์ความสำเร็จของการบริหารงบประมาณ การประเมินผลความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	สำนักหอสมุดมีรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผน แต่ไม่ได้ประเมินผลและวิเคราะห์ความสำเร็จของแผน	สร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินผล เพื่อให้สามารถนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงต่อไป	๑.จัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลความสำเร็จตามแผน ๒.จัดทำรายงานประเมินผลความสำเร็จตามแผน ปีงบประมาณ ๒๕๕๕ ๓.จัดทำรายงานประเมินผลความสำเร็จตามแผน ปีงบประมาณ ๒๕๕๖	๑.ดำเนินการปีละ ๑ ครั้ง ๒.มีรายงานประเมินผลตามแผนประจำปี ๒๕๕๕ จำนวน ๑ ฉบับ ๓.มีรายงานประเมินผลตามแผนประจำปี ๒๕๕๖ จำนวน ๒ ฉบับ	-		๑.กันยายน ๒๕๕๕ ๒.ตุลาคม ๒๕๕๕ ๓.มีนาคม ๒๕๕๖ และ กันยายน ๒๕๕๖	๑.ผู้บริหาร และหัวหน้าฝ่าย ๒.ประธานคณะกรรมการฯ ๓.นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ๔.นักวิชาการเงินและบัญชี
๒. การสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการควรมีระบบที่ชัดเจน เช่น มีแผนการสำรวจ มีกลุ่มเป้าหมายที่ระบุจำนวนและความเกี่ยวข้องที่ยอมรับได้ และมีนัยสำคัญ รูปแบบการสำรวจ การวิเคราะห์ผล และการนำผลไปวางแผนที่ทวนสอบกลับได้ว่ามาจากการสำรวจความต้องการ โดยอาจปรับระบบที่กำหนดไว้ให้เข้ากับงาน/กิจกรรมของแต่ละฝ่าย แต่ยังมีรูปแบบที่ใกล้เคียงกันทั้งสำนัก	สำนักหอสมุดไม่มีแผนการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบและรูปธรรม	จัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการประจำปี	๑.จัดทำแผนการสำรวจความต้องการฯ ประจำปี ๒.กำหนดรูปแบบ/ดำเนินการสำรวจความต้องการฯ ๓.วิเคราะห์ผลสำรวจฯ เพื่อวางแผนดำเนินงาน ๔.ดำเนินงานตามแผน ๕.ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ ๖.จัดงานวันคุณภาพสำนักหอสมุด	มีแผนการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการประจำปี	-		๑.กันยายน ๒๕๕๕ ๒. - ๔. ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๕๕ ๕.มกราคม ๒๕๕๖ ๖.กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖	ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้าโครงการ

๑. จุดที่ควรพัฒนา	๒. ข้อเสนอแนะ	๓. การวิเคราะห์ตนเอง	๔. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	๕. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	๖. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	๗. งบประมาณ	๘. ระยะเวลาดำเนินการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
๓. ควรกำหนดนโยบายคุณภาพของสำนักหอสมุดให้ชัดเจน รวมทั้งมีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการปรับปรุงงานที่เป็นผลมาจากการประกันคุณภาพภายใน		สำนักหอสมุดไม่ได้กำหนดนโยบายคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม	จัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดนโยบายคุณภาพของสำนักหอสมุด	๑.กำหนดนโยบายคุณภาพสำนักหอสมุด ๒.ดำเนินงานพร้อมติดตามประเมินผล	มีนโยบายคุณภาพของสำนักหอสมุด	-	กันยายน ๒๕๕๕	ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายและนักวิเคราะห์นโยบายและแผน
องค์ประกอบที่ ๑ ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน								
รายงานการประเมินผลการดำเนินงานควรจะมีรายละเอียดมากกว่านี้ มิเช่นนั้นจะนำไปแก้ไขปรับปรุงแผนฯ ไม่ได้เนื่องจากไม่ทราบสาเหตุของการที่ไม่บรรลุเป้าหมายอย่างชัดเจน		สำนักหอสมุดได้ปรับแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงาน โดยให้ผู้รับผิดชอบระบุสาเหตุของการดำเนินงานที่ไม่บรรลุผลตามแผน เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนต่อไป	-	-	-	-	มกราคม ๒๕๕๕	ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายหัวหน้าโครงการและนักวิเคราะห์นโยบายและแผน
องค์ประกอบที่ ๒ ภารกิจหลัก								
๑. ขาดเอกสารแผนการปฏิบัติงานบริการในภาพรวมที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ		สำนักหอสมุดไม่มีแผนงานจัดการบริการที่มาจากการวิเคราะห์ผลสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเป็นรูปธรรม	จัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์ผลสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ	๑.จัดทำแผนงานการจัดการบริการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ๒.ดำเนินงานพร้อมติดตามประเมินผล	มีแผนงานการจัดการบริการ ที่มาจากการวิเคราะห์ผลสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ	-	ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๕๕	ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายและนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

๑. จุดที่ควรพัฒนา	๒. ข้อเสนอแนะ	๓. การวิเคราะห์ตนเอง	๔. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	๕. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	๖. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	๗. งบประมาณ	๘. ระยะเวลาดำเนินการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
๑. การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการยังมีความแตกต่างกันไปตามงานของแต่ละฝ่าย ทำให้ข้อมูลมีความแตกต่างกัน	การสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการควมมีระบบที่ชัดเจน โดยอาจปรับระบบที่กำหนดไว้ให้เข้ากับงาน/กิจกรรมของแต่ละฝ่าย แต่ยังมีรูปแบบที่ใกล้เคียงกันทั้งสำนัก	สำนักหอสมุดไม่มีแผนการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบและรูปธรรม	จัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการประจำปี	๑.จัดทำแผนการสำรวจความต้องการฯ ประจำปี ๒.กำหนดรูปแบบ/ดำเนินการสำรวจความต้องการฯ ๓.วิเคราะห์ผลสำรวจฯ เพื่อวางแผนดำเนินงาน ๔.ดำเนินงานตามแผน ๕.ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการ ๖.จัดงานวันคุณภาพสำนักหอสมุด	มีแผนการสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการประจำปี	-	๑.กันยายน ๒๕๕๕ ๒. - ๔. ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๕๕ ๕.มกราคม ๒๕๕๖ ๖.กุมภาพันธ์ ๒๕๕๖	ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้าโครงการ
	ควรนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์หาสาเหตุของค่าเฉลี่ยที่ลดลงกว่าปีที่ผ่านมาดังนั้น เสนอให้มีการค้นหาวิธีการกำหนดค่าเป้าหมายที่เหมาะสม ถูกต้องตามหลักวิชาการ	สำนักหอสมุดไม่ได้วิเคราะห์หาสาเหตุของผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ที่มีค่าเฉลี่ยลดลงจากปีก่อน (จากค่าเฉลี่ย ๔.๐๔ ลดลงเป็น ๓.๙๔)	จัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบข้อมูลรายงานผลการวิเคราะห์ที่นำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน	จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด เสนอต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงาน	มีรายงานผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด	-	กันยายน ๒๕๕๕	ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

๑. จุดที่ควรพัฒนา	๒. ข้อเสนอแนะ	๓. การวิเคราะห์ตนเอง	๔. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	๕. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	๖. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	๗. งบประมาณ	๘. ระยะเวลาดำเนินการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
	ควรพัฒนาแนวคิดการสร้างเครือข่ายความร่วมมือประกันคุณภาพห้องสมุดอุดมศึกษาในระดับส่วนกลางและมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง	สำนักหอสมุดกำลังดำเนินการสร้างเครือข่ายความร่วมมือประกันคุณภาพห้องสมุด กับห้องสมุดอุดมศึกษา ๔ สถาบัน (มศว./มธ./นิด้า/ศรีปทุม)	-	จัดกิจกรรมภายใต้เครือข่ายความร่วมมือประกันคุณภาพ	มีการดำเนินกิจกรรมร่วมกัน ปีละ ๑ กิจกรรม	-	กันยายน ๒๕๕๕ – สิงหาคม ๒๕๕๖	ผู้บริหาร และคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน
องค์ประกอบที่ ๓ การบริหารและการจัดการ								
ระบบการพัฒนาศูนย์กลางการศึกษายังไม่เป็นตามวงจร PDCA ที่ครบถ้วน นอกจากนี้ระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้ที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานยังไม่ได้กำหนดไว้ชัดเจน และยังไม่มีกระบวนการประเมินความสำเร็จของแผนพัฒนาศูนย์กลางการศึกษานำผลไปปรับปรุงแผน	สำนักหอสมุดไม่มีแผนพัฒนาศูนย์กลางการศึกษารูปธรรม	จัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำแผนพัฒนาศูนย์กลางการ	๑.จัดทำแผนพัฒนาศูนย์กลางการ ๒.ดำเนินงานตามแผนที่กำหนด ๓.ติดตามผลการดำเนินงาน ๔.รายงานผลการดำเนินงาน ๕.วิเคราะห์ประเมินผลตามแผน ๖.กำหนดแนวทางประเมินผล การนำความรู้ที่บุคลากรได้รับจากการพัฒนามาปรับปรุงการปฏิบัติงาน	มีแผนพัฒนาศูนย์กลางการที่ใช้เป็นกรอบในการดำเนินงาน	-		ตุลาคม ๒๕๕๕ – กันยายน ๒๕๕๖	ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายและคณะกรรมการพัฒนาศูนย์กลางการ

๑. จุดที่ควรพัฒนา	๒. ข้อเสนอแนะ	๓. การวิเคราะห์ตนเอง	๔. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	๕. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	๖. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	๗. งบประมาณ	๘. ระยะเวลาดำเนินการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
องค์ประกอบที่ ๔ การเงินและงบประมาณ								
ควรมีการประเมินผล และวิเคราะห์ความสำเร็จของการบริหารงบประมาณ ที่ส่งผลต่อการบริหารยุทธศาสตร์การดำเนินงาน	สำนักหอสมุดไม่มีการวิเคราะห์ และประเมินผลความสำเร็จของการบริหารงบประมาณฯ	วิเคราะห์ และประเมินผลความสำเร็จของการบริหารงบประมาณฯ	จัดทำรายงานประเมินผลการวิเคราะห์ความสำเร็จของการบริหารงบประมาณ ต่อการบริหารยุทธศาสตร์การดำเนินงาน	มีรายงานผลประเมินผลความสำเร็จของการบริหารงบประมาณ	-		กันยายน – ตุลาคม ๒๕๕๕	๑.ผู้บริหาร และหัวหน้าฝ่าย ๒.นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ๓.นักวิชาการเงินและบัญชี
องค์ประกอบที่ ๕ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน								
๑. ควรนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้ เพื่อบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงานประกันคุณภาพและเพื่อพัฒนาสำนักหอสมุดตามแผนพัฒนาที่กำหนดอย่างชัดเจน	สำนักหอสมุดนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาทบทวนและปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	จัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนและดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ ซึ่งเป็นการดำเนินงานตามหลักวงจร PDCA	๑.วางแผนงานประกันคุณภาพและดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ ๒.พัฒนาการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ ๓.ปรับปรุงการดำเนินงาน ๔.ติดตามประเมินผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนผลการประเมินตนเอง ปีการศึกษา ๒๕๕๕ ไม่น้อยกว่า ๔.๒๗	-		กันยายน ๒๕๕๕ – พฤษภาคม ๒๕๕๖	ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายและคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน
๒.ควรดำเนินการปรับปรุงประเด็นที่ยังเป็นจุดควรพัฒนาสำหรับระบบการประกันคุณภาพ ได้แก่ มีกิจกรรมสร้างความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพที่ทำให้บุคลากรเห็นประโยชน์จากการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ และควรกำหนดนโยบายคุณภาพที่ชัดเจน	สำนักหอสมุดไม่ได้กำหนดนโยบายคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม	จัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดนโยบายคุณภาพของสำนักหอสมุด	๑.กำหนดนโยบายคุณภาพสำนักหอสมุด ๒.ดำเนินงานพร้อมติดตามประเมินผล	๑.มีนโยบายคุณภาพของสำนักหอสมุด ๒.จัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพให้กับบุคลากร	-		๑.กันยายน ๒๕๕๕ ๒.ตุลาคม ๒๕๕๕	ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน และคณะกรรมการพัฒนาบุคลากร

๑. จุดที่ควรพัฒนา	๒. ข้อเสนอแนะ	๓. การวิเคราะห์ตนเอง	๔. แนวทางการแก้ไขปรับปรุง (กลยุทธ์)	๕. ชื่อโครงการ/กิจกรรม	๖. ตัวชี้วัดความสำเร็จ	๗. งบประมาณ	๘. ระยะเวลาดำเนินการ	๙. ผู้รับผิดชอบ
องค์ประกอบที่ ๖ การพัฒนาและปรับปรุงระบบการดำเนินงาน								
ควรมีการกำกับติดตาม และประเมินผล การปรับปรุง จัดทำรายงานผลการปรับปรุงเสนอต่อผู้มีอำนาจเพื่อให้ พิจารณา และให้ข้อเสนอแนะที่จะเป็น แนวทางในการกำหนดกระบวนการที่จะ ดำเนินการในปีงบประมาณต่อไป ดังนั้น ควรพัฒนาระบบดำเนินงาน การจัดทำ แผน การปรับปรุงงานให้สอดคล้องและ เชื่อมโยงทุกฝ่ายในสำนักหอสมุดเป็น ภาพรวมเดียวกันเพื่อเป้าประสงค์เดียวกัน ในรอบหนึ่งปี	สำนักหอสมุดไม่มีการ กำหนดให้บุคลากร ทบทวนกระบวนการงานที่ รับผิดชอบ เหมือนงาน ประจำที่จะต้อง ดำเนินการ และรายงาน ผลต่อผู้บริหาร	กำหนดแผนงานและ ปฏิทินการทบทวน กระบวนการงาน	๑.ทบทวนกระบวนการงานของแต่ละฝ่าย/กิจกรรม ๒.พัฒนาปรับปรุงการ ดำเนินงาน ๓.จัดทำคู่มือการดำเนินงานที่ เชื่อมโยงกับงานที่เกี่ยวข้อง ๔.รายงานผลการปรับปรุงเสนอ ต่อผู้บริหาร	๑.ทุกฝ่ายงานมีการ ทบทวนกระบวนการงานอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง ๒.มีกระบวนการที่ทบทวน อย่างน้อย ๗ เรื่อง	-		กันยายน – ธันวาคม ๒๕๕๕	ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย และนักวิเคราะห์ นโยบายและแผน