



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

รายงานการประเมินตนเอง
(Self Assessment Report)

ฉบับที่ 17

ของ

ศูนย์บรรณสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ปีการศึกษา 2560

(วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2560 ถึง วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2561)

เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการบริหารงานทั่วไปภายในระดับมหาวิทยาลัย

วันที่ 17 กรกฎาคม 2561

(วัน-เดือน-ปีที่จัดทำรายงานประเมินตนเองแล้วเสร็จ)

คำนำ

ในปีการศึกษา 2560 ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้ดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพการบริหารงานของศูนย์ฯ เพื่อให้สามารถดำเนินการควบคุมคุณภาพการดำเนินงานของศูนย์ฯ ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย โดยรับตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพร่วม (Common indicators) จากมหาวิทยาลัย จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ และศูนย์ฯ ได้ร่วมกันกำหนดตัวบ่งชี้เฉพาะ (Specific indicators) ที่สอดคล้องกับภารกิจของศูนย์บรรณสารสนเทศ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ รวมเป็น 8 ตัวบ่งชี้ พร้อมทั้งจัดทำรายงานประเมินคุณภาพ (Self Assessment Report-SAR) เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของการบริหารงานของศูนย์บรรณสารสนเทศ ในปีการศึกษาต่อไป

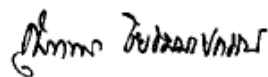
ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ ทั้ง 8 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวบ่งชี้	ประเภทตัวบ่งชี้
1	การบริหารของหน่วยงาน	ตัวบ่งชี้ร่วม
2	การพัฒนาบุคลากร	ตัวบ่งชี้ร่วม
3	การพัฒนางานของหน่วยงาน	ตัวบ่งชี้ร่วม
4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	ตัวบ่งชี้ร่วม
5	ร้อยละของการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศได้สอดคล้องและสนับสนุนการเรียนการสอนกับมหาวิทยาลัย	ตัวบ่งชี้เฉพาะ
6	ร้อยละของทรัพยากรที่จัดซื้อ สามารถนำออกให้บริการได้	ตัวบ่งชี้เฉพาะ
7	จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Services)	ตัวบ่งชี้เฉพาะ
8	ร้อยละของการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น	ตัวบ่งชี้เฉพาะ

การนำเสนอรายงานประเมินตนเองนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

บทที่ 1 บทนำ ซึ่งเป็นข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้แก่ ประวัติ ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน โครงสร้างองค์กรการบริหารงาน และบุคลากร

บทที่ 2 ผลการดำเนินงาน ผลการประเมินคุณภาพเทียบกับเกณฑ์และเทียบกับเป้าหมายในปีนี้ตามตัวบ่งชี้ในแต่ละเกณฑ์การประเมินคุณภาพ และรายการเอกสารหลักฐาน สรุปผลการประเมินและแนวทางการพัฒนา โดยแยกเป็นผลการดำเนินงานในภาพรวมของแต่ละเกณฑ์การประเมิน จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง



(นางสาวสุภาพร ชัยธัมมะปรกรณ์)

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	3
ผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานทั่วไปตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ การบริหารงานทั่วไปในปีการศึกษาที่ผ่านมา	4
บทที่ 1 บทนำ	6
บทที่ 2 ผลการดำเนินการตามตัวบ่งชี้คุณภาพและเกณฑ์การประเมินคุณภาพ	14
ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารของหน่วยงาน	14
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร	22
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน	24
ตัวบ่งชี้ที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	27
ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศได้สอดคล้องและสนับสนุนการ เรียนการสอนกับมหาวิทยาลัย	28
ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของทรัพยากรที่จัดซื้อ สามารถนำออกให้บริการได้	29
ตัวบ่งชี้ที่ 7 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Services)	30
ตัวบ่งชี้ที่ 8 ร้อยละของการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น	33

บทสรุปผู้บริหาร

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียน การสอนการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ของนักศึกษา อาจารย์ นักวิจัยและบุคลากรของมหาวิทยาลัย ด้วยการบริหารจัดการ และดำเนินการโดย ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ ผ่าน 4 แผนก ได้แก่ แผนกบริการสารสนเทศ แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ แผนกทรัพยากรการเรียนรู้ และสำนักงานเลขานุการ ด้วยอัตรากำลัง 33 อัตรา ในปีการศึกษา 2560 ศูนย์บรรณสารสนเทศ ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานทั่วไปตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพจำนวน 8 ตัวบ่งชี้ โดยมีผลการประเมินตนเองในภาพรวม ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวบ่งชี้	คะแนนประเมินตนเอง
ตัวบ่งชี้ที่ 1	การบริหารของหน่วยงาน	5
ตัวบ่งชี้ที่ 2	การพัฒนาบุคลากร	5
ตัวบ่งชี้ที่ 3	การพัฒนางานของหน่วยงาน	5
ตัวบ่งชี้ที่ 4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	3
ตัวบ่งชี้ที่ 5 (เฉพาะ)	ร้อยละของการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศได้สอดคล้องและสนับสนุนการเรียนการสอนกับมหาวิทยาลัย	5
ตัวบ่งชี้ที่ 6 (เฉพาะ)	ร้อยละของทรัพยากรที่จัดซื้อ สามารถนำออกให้บริการได้	5
ตัวบ่งชี้ที่ 7 (เฉพาะ)	จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Services)	5
ตัวบ่งชี้ที่ 8 (เฉพาะ)	ร้อยละของการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น	5
คะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมด 8 ตัวบ่งชี้		4.75

สรุปผลการดำเนินงานในทุกตัวบ่งชี้ในภาพรวม

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้จัดทำตัวบ่งชี้ ที่สะท้อนภารกิจ ที่เริ่มตั้งแต่การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยเฉพาะการจัดซื้อที่มุ่งเน้นความสอดคล้องกับการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย การนำทรัพยากรสารสนเทศ เข้าระบบห้องสมุด เพื่อให้สามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว การพยายามให้บริการเชิงรุก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเป็นการเสริมการให้บริการ รวมทั้งความพยายามในการให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า ภายใต้การบริหารงานตามตัวบ่งชี้ร่วม ตามกระบวนการ PDCA ซึ่งสามารถดำเนินการได้ครบทุกเป้าหมาย

แนวทางการพัฒนาในภาพรวม (ระดับที่ต้องเร่งการพัฒนาและเร่งด่วน ในภาพรวมของหน่วยงาน)

ไม่มีการเร่งพัฒนา เร่งด่วน แต่คงมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในเรื่องการพัฒนาคูคลากร และพัฒนาการบริการในเชิงรุกมากขึ้น โดยเฉพาะการวิจัยเพื่อเสริมการทำวิจัยให้กับคณาจารย์ของมหาวิทยาลัย

ผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานทั่วไปตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ในปีการศึกษาที่ผ่านมา

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงจากคณะกรรมการฯ	วิธีการดำเนินการ	ผลการดำเนินการ (ระบุผลลัพธ์) จากการดำเนินการ
1. การบริหารความเสี่ยงควรมีมาตรการในการดำเนินงานการใช้ฐานข้อมูลให้เกิดประโยชน์สูงสุด คุ่มค่าคุ่มทุน	เพิ่มการส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลในช่องทางต่างๆ มากขึ้น	มีจำนวนการใช้ฐานข้อมูลเพิ่มขึ้น 7,128 ครั้ง คิดเป็น ร้อยละ 10.47 เมื่อเทียบกับข้อมูลของปีการศึกษาที่ผ่านมา
2. การจัดการความรู้ ควรมีการเผยแพร่ระบบ VPN ในเชิงรุกให้กับอาจารย์และนักศึกษา	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และจัดทำกิจกรรมการจัดการความรู้ร่วมกับสำนักงานพัฒนาวิชาการเพื่อให้กลุ่มอาจารย์มีความเข้าใจ และสามารถเข้าใช้ได้ รวมทั้งประสานงานในการประชาสัมพันธ์ร่วมกันสำนักทะเบียนในการให้ข้อมูล VPN แก่นักศึกษา	มีจำนวนการใช้ฐานข้อมูลเพิ่มขึ้น 7,128 ครั้ง คิดเป็น ร้อยละ 10.47 เมื่อเทียบกับข้อมูลของปีการศึกษาที่ผ่านมา
3. ธรรมนูญบาลควรแสดงให้เห็นถึงการบริหารตามหลักธรรมนูญบาลของผู้บริหารระดับต้น (หัวหน้าแผนกและเลขานุการ)	เขียนหรือระบุให้ชัดเจนมากขึ้น เนื่องจากหลักธรรมนูญบาลในบางรายการกล่าวถึงโดยรวม บางรายการระบุให้มีการสัมภาษณ์	มีการปรับปรุงการเขียนรายงานฯ ในส่วนธรรมนูญบาลให้เห็นถึงการบริหารงานของผู้บริหารระดับต้นมากขึ้น
4. การประกันคุณภาพควรเขียนระบุการดำเนินงานตามแบบระบบ PDCA	ปรับวิธีการเขียนให้เห็นถึงระบบ PDCA มากขึ้น	มีการดำเนินงานและปรับปรุงการเขียนรายงานฯ ให้เห็นถึงระบบ PDCA มากขึ้น
5. ควรกำหนด KPI ให้สอดคล้องกับภารกิจหลักของแผนกเพื่อให้บรรลุตามแผนกลยุทธ์ของศูนย์ฯ	ทบทวนและกำหนด KPI เพื่อให้สอดคล้องภารกิจหลักมากขึ้น	มีการกำหนด KPI ที่สอดคล้องภารกิจหลัก
6. ควรแยกแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการตามประเภทผู้รับบริการ ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา	จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการตามประเภทของผู้รับบริการ	ได้ดำเนินการและนำมาใช้ในแบบประเมินความพึงพอใจ ปีการศึกษา 2560

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงจาก คณะกรรมการฯ	วิธีการดำเนินการ	ผลการดำเนินการ (ระบุผลลัพธ์) จากการดำเนินการ
7. ควรมีการติดตามผลการใช้งาน เพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการใช้งานทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ ตำรา) และรายงานข้อมูลให้คณะ วิชาการรับทราบเพื่อเป็นข้อมูลในการ จัดซื้อปีต่อไป	แผนกจัดหาฯ รวบรวมข้อมูลการซื้อ หนังสือและข้อมูลการยืมของแต่ละ คณะ ในปีการศึกษา 2559 เพื่อเป็น ข้อมูลเสนอคณะในการพิจารณาจัดซื้อ ทรัพยากรฯในปีการศึกษา 2560 ต่อไป	วางแนวทางในการรวบรวมข้อมูลการ เสนอซื้อหนังสือ เพื่อวิเคราะห์การใช้ การยืม เพื่อวิเคราะห์ ความคุ้มค่า ขณะเดียวกันประสานงานแผนกบริการ สารสนเทศ เพื่อจัดแสดงหนังสือใหม่ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบและเป็น การกระตุ้นให้มีการใช้ การยืม มากขึ้น
8. ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ให้อาจารย์และนักศึกษาในการใช้ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เช่น เด็นสายคามคณะวิชา	จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ และ ประสานงานกับคณะวิชาในการแนะนำ การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์	ได้ดำเนินการและมีจำนวนการใช้ ฐานข้อมูลเพิ่มขึ้น 7,128 ครั้ง คิดเป็น ร้อยละ 10.47 เมื่อเทียบกับข้อมูล ของปีการศึกษาที่ผ่านมา

บทที่ 1

บทนำ

ประวัติความเป็นมา

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติได้เริ่มวางโครงการห้องสมุดพร้อมกับโครงการจัดตั้งวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 เพื่อเตรียมความพร้อมทางด้านบริการวิชาการและใช้ชื่อว่า “ศูนย์บรรณสารสนเทศ” ในการดำเนินการระยะแรกนั้นใช้พื้นที่ที่วิทยาเขตยศเสเป็นที่ทำการชั่วคราว ต่อมาในเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2535 ย้ายตามการตั้งมหาวิทยาลัยมาที่ ถนนบางนา-ตราด (ปัจจุบัน คือ ถนนเทพรัตน) ก.ม. 18 อ.บางพลี จ. สมุทรปราการ เปิดบริการที่อาคารเรียน 1 มีพื้นที่ประมาณ 1,024 ตารางเมตร โดยมีสถานที่ทำการ 2 ห้อง คือ บริเวณชั้น 2 เป็นห้องบริการค้นคว้าสำหรับคณาจารย์และนักศึกษา และบริเวณชั้น 3 เป็นห้องทำงานของบรรณารักษ์ฝ่ายงานเทคนิค และในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2537 ย้ายมายังอาคารบรรณสารซึ่งเป็นอาคารเอกเทศ 6 ชั้น มีเนื้อที่ใช้สอยประมาณ 8,600 ตารางเมตรปฏิบัติงานภายใต้การดำเนินงานของ 4 แผนก ได้แก่ แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ แผนกบริการสารสนเทศ แผนกทรัพยากรการเรียนรู้ และสำนักงานเลขานุการในปี พ.ศ. 2547 หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยได้ถูกผนวกเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์บรรณ-สารสนเทศ โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานเลขานุการ และด้วยพันธกิจในการสร้างความเข้มแข็งด้านเงินศึกษา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา มีการจัดตั้งห้องสมุดและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศภาษาจีน โดยมีการจัดตั้งห้องสมุดการแพทย์แผนจีน (ในปี พ.ศ. 2547) ห้องสมุดภาษาจีน (ในปี พ.ศ. 2550) และในปี พ.ศ. 2558 มีการจัดห้องสมุดวัฒนธรรมและศาสนาเต๋า ตลอดจนมีความร่วมมือกับหอสมุดแห่งชาติในการจัดทำฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์จีนในประเทศไทย และในปี พ.ศ. 2559-2560 มีการขยายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน ได้แก่ ความร่วมมือการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกับสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ความร่วมมือเครือข่ายประกันคุณภาพ เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดสีเขียว รวมทั้งในปี พ.ศ. 2559 และ 2560 ได้รับรางวัลสำนักงานสีเขียว (Green Office) และห้องสมุดสีเขียว (Green Library) ศูนย์บรรณสารสนเทศมีประวัติและพัฒนาการทั้งในด้านกายภาพ การปฏิบัติงาน การให้บริการ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมาโดยลำดับ

ศูนย์บรรณสารสนเทศ กำหนดนโยบายการบริหารงานที่มุ่งให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วยความมีประสิทธิภาพ ด้วยจิตใจที่พร้อมให้บริการ จนเกิดเป็นวัฒนธรรมการเรียนรู้และวัฒนธรรมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในการทำงาน เพื่อพยายามสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อผู้ใช้บริการในฐานะที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะทางด้านเงินศึกษาและวิทยาศาสตร์สุขภาพ จึงได้กำหนดปณิธาน วิสัยทัศน์ และพันธกิจเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ดังนี้

วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์รวมทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อการศึกษา ค้นคว้า และการเรียนรู้ด้านจินตศึกษา และวิทยาศาสตร์สุขภาพ ที่มีศักยภาพทางด้านบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการต่อการเรียนรู้ และการเป็นห้องสมุดสีเขียวเพื่อการประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

พันธกิจ

1. เป็นแหล่งองค์ความรู้ แหล่งสนับสนุนการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและการวิจัยด้านจินตศึกษาและวิทยาศาสตร์สุขภาพที่สมบูรณ์ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพรวมทั้งเป็นแหล่งรวมสารสนเทศการประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่สนับสนุนนโยบาย การประหยัดพลังงานด้วยคุณธรรม
2. เป็นแหล่งสร้างเสริมลักษณะนิสัยการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองรักการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของนักศึกษาโดยร่วมมือกับฝ่ายวิชาการในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมคุณภาพการเรียนการสอนทุกวิถีทางและจัดองค์ความรู้ต่างๆที่มีอยู่และที่จะจัดหาต่อไปในอนาคต
3. พัฒนาช่องทางต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. พัฒนาและมุ่งส่งเสริมบุคลากรให้ตระหนักถึงหน้าที่ ที่เป็นผู้ให้บริการ และสามารถรองรับกับสาขาวิชาที่เปิดใหม่หรือขยายตัวเพิ่มขึ้น
5. สนับสนุนการบริหารจัดการเพื่อการประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่เพียงพอจะรองรับกับสาขาวิชาที่เปิดใหม่หรือขยายตัวเพิ่มขึ้นในอนาคต
2. เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเรียนรู้ได้จากทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่มีคุณภาพมาตรฐานสอดคล้องตามหลักสูตรการเรียนการสอนและการวิจัยด้านจินตศึกษาและวิทยาศาสตร์สุขภาพ
3. เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและเสมอภาคเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่สอดคล้องและตรงตามความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพในเชิงรุก
4. เพื่อพัฒนาและส่งเสริมความสามารถให้บุคลากรเป็นผู้ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
5. เพื่อให้เป็นห้องสมุดที่มีการบริหารจัดการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ภารกิจและหน้าที่

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ปฏิบัติงานภายใต้การดำเนินงานของ 4 แผนก ได้แก่ แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ แผนกบริการสารสนเทศ แผนกทรัพยากรการเรียนรู้ และสำนักงานเลขานุการในปี พ.ศ. 2547 หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยได้ถูกผนวกเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานเลขานุการ โดยมีภารกิจและความรับผิดชอบในแต่ละแผนกและงาน ดังนี้

1. แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

มีหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ วิเคราะห์หมวดหมู่ และลงรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ พัฒนาระบบข้อมูลวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม ดูแลบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศพร้อมให้บริการ

2. แผนกบริการสารสนเทศ

มีหน้าที่ให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยการบริการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศในศูนย์บรรณสารสนเทศ บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์พิเศษต่างๆ บริการยืมและถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุดภายในและต่างประเทศ บริการฝึกอบรมและปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้าและให้คำแนะนำในการสืบค้นข้อมูล และบริการอื่นๆ ที่สนับสนุนการเรียน การสอน การค้นคว้า วิจัยของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย

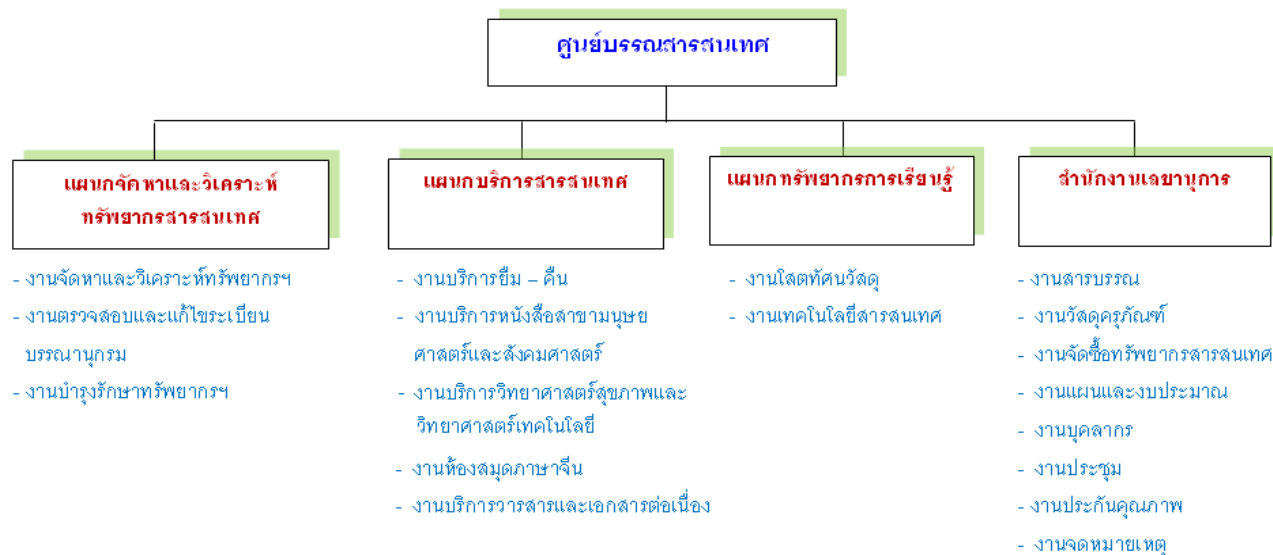
3. แผนกทรัพยากรการเรียนรู้

มีหน้าที่จัดหาและบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ สื่อโสตทัศนอุปกรณ์ ลงรายการทางบรรณานุกรมสื่อโสตทัศนวัสดุ บริการห้องฝึกภาษา บริการห้องชมภาพยนตร์ ให้คำแนะนำในการใช้โสตทัศนอุปกรณ์ ตลอดจนจัดนิทรรศการ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการสื่อการศึกษา ทำหน้าที่จัดหาฐานข้อมูลออนไลน์ที่ต้องบอกรับเป็นสมาชิก พัฒนาเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารสนเทศ ดูแลเครือข่ายภายใน ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ คอมพิวเตอร์ลูกข่าย อุปกรณ์ฟ่วงต่อ บริหารจัดการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ให้บริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาในด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย และระบบห้องสมุดอัตโนมัติ รวมทั้งการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

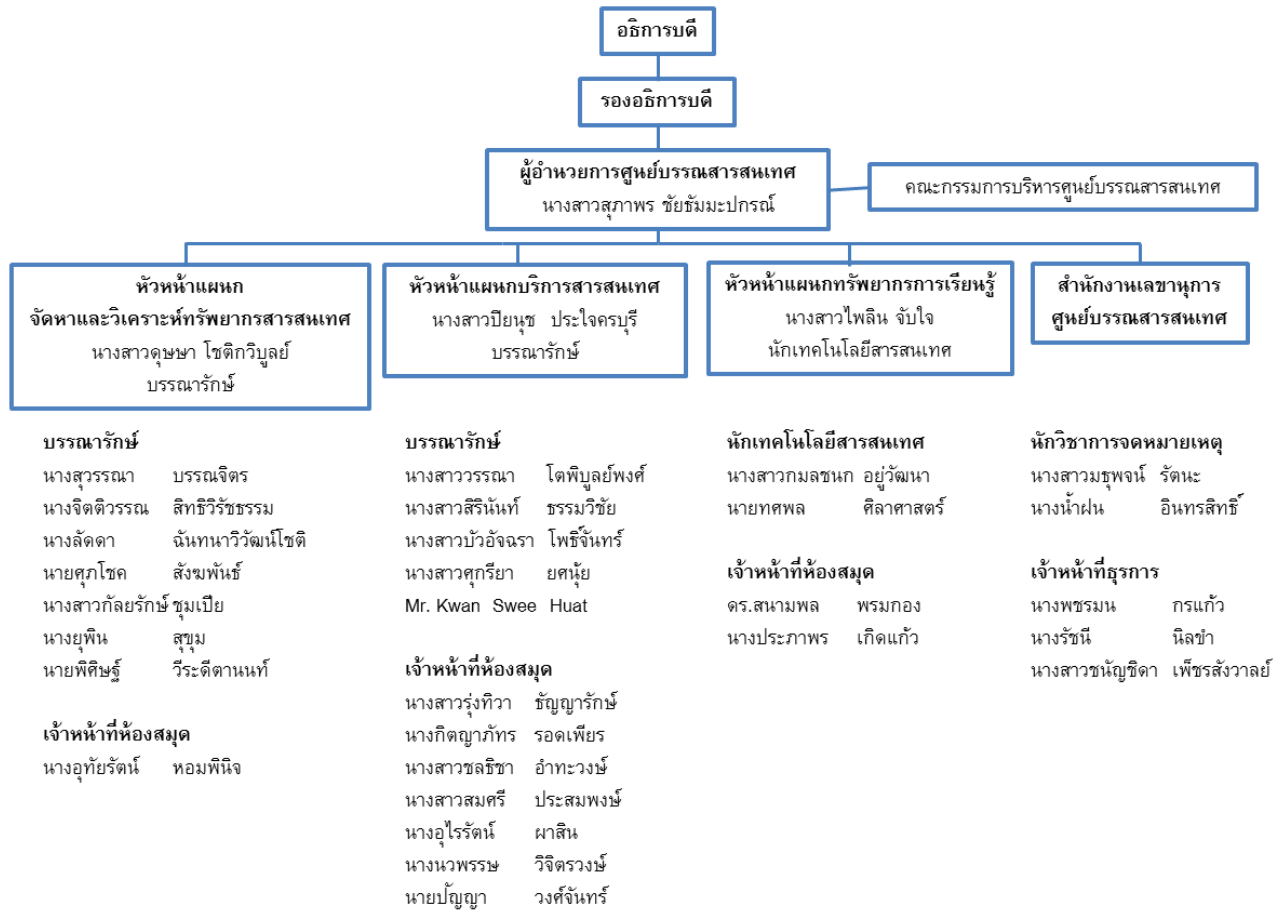
4. สำนักงานเลขานุการ

มีหน้าที่ดูแลงานด้านงานบริหารและธุรการทั่วไป รับผิดชอบงานงบประมาณ งานพัสดุครุภัณฑ์ ดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ งานด้านบุคคล งานสารบรรณ การซ่อมบำรุงรักษาครุภัณฑ์และระบบสาธารณูปโภค ดูแลรักษาอาคารสถานที่และยานพาหนะ จัดเตรียมการประชุม และงานประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้ง งานของหอจดหมายเหตุ รับผิดชอบในการอนุรักษ์และเผยแพร่ข้อมูลเอกสารจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัย โดยดำเนินการจัดระบบ และบริหารงานจดหมายเหตุ ให้เป็นมาตรฐานตามหลักวิชาการ ทั้งในด้านการประเมินคุณค่าและกำหนดอายุเอกสาร การจัดหา และรับมอบ การวิเคราะห์และจัดระบบ การจัดทำเครื่องมือช่วยค้น และการให้บริการเพื่อการศึกษา ค้นคว้า

โครงสร้างองค์กร



โครงสร้างการบริหารงาน



คณะผู้บริหาร

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ภายใต้การบริหารและดำเนินงานโดยนางสาวสุภาพร ชัยธัมมะปกรณ์ ผู้อำนวยการ และประกอบด้วยหัวหน้าแผนก ได้แก่ นางสาวดุขชา โชติกวิบูลย์ หัวหน้าแผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ นางสาวปิยนุช ประใจครบุรี หัวหน้าแผนกบริการสารสนเทศ และนางสาวไพลิน จัปใจ หัวหน้าแผนกทรัพยากรการเรียนรู้

รายชื่อบุคลากรของหน่วยงาน

นางสาวสุภาพร ชัยธัมมะปกรณ์

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ

แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1. นางสาวดุขชาโชติกวิบูลย์ | หัวหน้าแผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ |
| 2. นางยุพิน สุขุม | บรรณารักษ์ |
| 3. นางสาวรรณา บรรณจิตร | บรรณารักษ์ |
| 4. นางจิตติวรรณ สิทธิวีระธรรม | บรรณารักษ์ |
| 5. นางลัดดา ฉันทนาวิวัฒน์โชติ | บรรณารักษ์ |
| 6. นางสาวกัลยรักษ์ ชุมเปีย | บรรณารักษ์ |
| 7. นายศุภโชค สังข์พันธ์ | บรรณารักษ์ |
| 8. นายพิศิษฐ์ วีระดีตานนท์ | บรรณารักษ์ |
| 9. นางอุทัยรัตน์ หอมพินิจ | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด |

แผนกบริการสารสนเทศ

- | | |
|--------------------------------|---------------------------|
| 1. นางสาวปิยนุช ประใจครบุรี | หัวหน้าแผนกบริการสารสนเทศ |
| 2. นางสาววรรณมา โตพิบูลย์พงศ์ | บรรณารักษ์ |
| 3. นางสาวบัวอัจฉรา โพธิ์จันทร์ | บรรณารักษ์ |
| 4. นางสาวสิรินันท์ ธรรมวิชัย | บรรณารักษ์ |
| 5. นางสาวศุภกริยา ยศนุ้ย | บรรณารักษ์ |
| 6. Mr.KwanSweeHuat | บรรณารักษ์ |
| 7. นายปัญญา วงศ์จันทร์ | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด |
| 8. นางสาวรุ่งทิวา ธัญญารักษ์ | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด |
| 9. นางกิตติภาภัทร รอดเพียร | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด |
| 10. นางชลธิชา อำทะวงษ์ | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด |
| 11. นางสาวสมศรี ประสมพงษ์ | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด |
| 12. นางอุไรรัตน์ ผาสิน | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด |
| 13. นางนพพรษ วิจิตรวงษ์ | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด |

หมายเหตุ อาจารย์สุวัฒน์เพ็ชรพานิชกุล คณะภาษาและวัฒนธรรมจีน ช่วยปฏิบัติงานแผนกบริการสารสนเทศ

แผนกทรัพยากรการเรียนรู้

1. นางสาวไพลิน จับใจ	หัวหน้าแผนกทรัพยากรการเรียนรู้
2. นางสาวกมลชนก อยู่วัฒนา	นักเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. นายทศพล ศิลาศาสตร์	นักเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. นางประภาพร เกิดแก้ว	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด
5. ดร.สนามพล พรหมกอง	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

สำนักงานเลขานุการ

1. นางพชรมน กรแก้ว	เจ้าหน้าที่ธุรการ
2. นางรัชณี นิลขำ	เจ้าหน้าที่ธุรการ
3. นางสาวชนัญชิตา เพ็ชรสังวาลย์	เจ้าหน้าที่ธุรการ

งานจดหมายเหตุ

1. นางสาวมธุพจน์ รัตนะ	นักวิชาการจดหมายเหตุ
2. นางน้ำฝน อินทรสิทธิ์	นักวิชาการจดหมายเหตุ

คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

1. ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ	ประธานกรรมการ
2. อาจารย์อัจฉรา บัวเลิศ	กรรมการ
3. นางสาวนภัทร์ แซ่เซียว	กรรมการ
4. นายกสโมสรณ์ศึกษาหรือผู้แทน	กรรมการ
5. หัวหน้าแผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	กรรมการ
6. หัวหน้าแผนกทรัพยากรการเรียนรู้	กรรมการ
7. นายปัญญา วงศ์จันทร์	กรรมการ
8. นางอุทัยรัตน์ หอมพินิจ	กรรมการ
9. นางสาวกัลยรักษ์ ชุมเปีย	กรรมการ
10. นางสาวกมลชนก อยู่วัฒนา	กรรมการ
11. นางรัชณี นิลขำ	กรรมการ
12. หัวหน้าแผนกบริการสารสนเทศ	กรรมการและเลขานุการ
13. นางสาวมธุพจน์ รัตนะ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
14. นางนพพรช วิจิตรวงษ์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัยและสรุปค่าใช้จ่ายในปีการศึกษา 2560

งบประมาณ	ได้รับจัดสรร	ใช้จ่าย	ร้อยละ
หมวดค่าใช้สอย	83,000.00	7,750.00	9.34%
หมวดค่าวัสดุ	6,596,000.00	5,074,124.34	76.93%
หมวดครุภัณฑ์	2,205,000.00	2,204,490.00	99.98%
รวม	8,884,000.00	7,286,364.34	82.02%

บทที่ 2

ผลการดำเนินการตามตัวบ่งชี้คุณภาพและเกณฑ์การประเมินคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารของหน่วยงาน

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์ประเมิน

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

เกณฑ์การประเมินข้อที่ 1

1. หน่วยงานได้ร่วมกันพัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT ซึ่งเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยรวมทั้งสอดคล้องกับเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย และมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์ สู่แผนปฏิบัติการประจำปีที่มีการกำหนดงบประมาณประกอบอย่างเหมาะสมเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้ ให้นำหน่วยงานเสนอให้รองอธิการบดีที่ดูแล พิจารณานุมัติ ทั้ง 2 แผน และมีการนำผลการประเมินแผนฯ ทั้ง 2 แผน เสนอรองๆ ปีละ 2 ครั้ง

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินข้อที่ 1

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ของศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยผ่านการประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 4 วันที่ เดือนมีนาคม 2560 (เอกสารหมายเลข 1.1-1) ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการ หัวหน้าแผนก มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค หรือ SWOT โดยเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของศูนย์บรรณสารสนเทศ และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยรวมทั้งสอดคล้องกับเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย และพัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปี ที่มีการกำหนดงบประมาณอย่างเหมาะสม เพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้ ศูนย์บรรณสารสนเทศได้เสนอให้รองอธิการบดีที่กำกับดูแล พิจารณานุมัติ แผนฯ (เอกสารหมายเลข 1.1-2) และผลการประเมินแผนฯ (เอกสารหมายเลข 1.1-3 ถึง 1.1-4)

รายการหลักฐาน

- 1.1-1 รายงานการประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 4 เดือนมีนาคม 2560
- 1.1-2 แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ 5 ปี (พ.ศ.2560-2564) ที่มีการพิจารณาลงนามโดยรองอธิการบดี
- 1.1-3 บันทึกข้อความนำส่งประเมินแผนฯ 12 เดือน
- 1.1-4 ประเมินแผนปฏิบัติการ 12 เดือน

เกณฑ์การประเมินข้อที่ 2

2. มีการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ของหน่วยงานที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยง ที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตาม พันธกิจของศูนย์ / กอง / สำนัก และทำให้ความเสี่ยงลดลงจากเดิม

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินข้อที่ 2

ศูนย์บรรณสารสนเทศมีการบริหารความเสี่ยง โดยแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ ตามคำสั่ง ที่ 002/2561 (เอกสารหมายเลข 1.2-1) มีการประชุมเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยง ครั้งที่ 1 วันที่ 3 ตุลาคม 2560 เพื่อวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยง (R1) ที่มีลักษณะสอดคล้องตามพันธกิจและการดำเนินงานของศูนย์ฯ(เอกสาร หมายเลข 1.2-2) เสนอถึงงานตรวจสอบภายใน เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2560 โดยระบุความเสี่ยงของศูนย์ฯ ไว้ 1 ด้าน (เอกสารหมายเลข 1.2-3) คือ ความเสี่ยงด้านค่าใช้จ่ายของมหาวิทยาลัยเพิ่มมากขึ้นคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีการประชุมครั้งที่ 1/2561 วันที่ 10 พฤษภาคม 2561 (เอกสารหมายเลข 1.2-4) เพื่อจัดทำรายงานผลการติดตามแผน บริหารความเสี่ยง (R2) ศูนย์บรรณสารสนเทศ เสนอถึงงานตรวจสอบภายใน เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2561 (เอกสาร หมายเลข 1.2-5) และมีการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 2/2561 วันที่ 27 มิถุนายน 2561 (เอกสาร หมายเลข 1.2-6) จัดทำสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง (R3) ศูนย์บรรณสารสนเทศ เสนอถึงงาน ตรวจสอบภายใน เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2561 (เอกสารหมายเลข 1.2-7) ซึ่งจากผลการดำเนินงานตามแผนบริหาร ความเสี่ยง ทำให้ความเสี่ยงลดลงจากเดิม

รายการหลักฐาน

- 1.2-1 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ
- 1.2-2 รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 3/2560
- 1.2-3 แผนการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ (R1) บันทึกนำเสนอ ที่ มฉก.0302/1413
- 1.2-4 รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงฯ ครั้งที่ 1/2561
- 1.2-5 รายงานผลการติดตามแผนบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ (R2) บันทึกนำเสนอ ที่ มฉก.0302/0464
- 1.2-6 รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงฯ ครั้งที่ 2/2561
- 1.2-7 ผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง (R3) บันทึกนำเสนอ ที่ มฉก. 0302/0629

เกณฑ์การประเมินข้อที่ 3

3. มีการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง และแหล่ง เรียนรู้อื่นๆ ตามประเด็นความรู้ อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจ ภาระงานของศูนย์ / กอง / สำนัก อย่างเป็นระบบ โดย เผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร และนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินข้อที่ 3

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีความตระหนักถึงการจัดการความรู้ของบุคลากร มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการ ความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.3-1 และ 1.3.2) ในปีการศึกษา 2560 มีการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจาก ความรู้ที่มีอยู่ในบุคลากรของศูนย์ฯ โดยมีแผนการจัดการความรู้ (เอกสารหมายเลข 1.3-3) เรื่อง การสืบค้นทรัพยากร สารสนเทศผ่านระบบ WorldCat Discovery (WCD) และจัดทำคู่มือ(เอกสารหมายเลข 1.3-4) เพื่อสืบค้น ทรัพยากรห้องสมุดได้อย่างสะดวก และเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร และสามารถนำมาใช้ได้จริง

คณะกรรมการจัดการความรู้ศูนย์บรรณสารสนเทศ จึงได้พิจารณาแล้วเห็นว่า แนวปฏิบัติที่ดีในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ ควรจะได้นำมาเป็นประเด็นความรู้ให้บุคลากรทุกท่านของศูนย์บรรณสารสนเทศ เรียนรู้ และสามารถถ่ายทอดให้แก่ผู้ใช้บริการได้ เนื่องจากครอบคลุมพันธกิจ ภาระงานของศูนย์ฯ เนื่องจากศูนย์บรรณสารสนเทศมีหน้าที่ให้บริการผู้ใช้และสนับสนุนการเรียน การสอน การศึกษา ค้นคว้าวิจัย

ทั้งนี้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการจัดกิจกรรมอบรม จำนวน 2 ครั้ง ได้แก่

1. การอบรมการจัดการความรู้ เรื่อง การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบ WorldCat Discovery (WCD)วันที่ 24 ตุลาคม 2560 (เอกสารหมายเลข 1.3-5)

2. การอบรมการจัดการความรู้ เรื่อง การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบ WorldCat Discovery (WCD)วันที่ 30 ตุลาคม 2560 (เอกสารหมายเลข 1.3.6)

รายการหลักฐาน

1.3.1 [คณะกรรมการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ คำสั่งที่ 006/2560](#)

1.3.2 [คณะกรรมการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ คำสั่งที่ 003/2561](#)

1.3.3 [แผนการจัดการความรู้](#)

1.3.4 [คู่มือการสืบค้นผ่านระบบ WorldCat Discovery](#)

1.3.5 รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม วันที่ 24 ตุลาคม 2560

1.3.6 รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม วันที่ 30 ตุลาคม 2560

เกณฑ์การประเมินข้อที่ 4

4. ผู้บริหารทุกระดับ มีการบริหารงาน ด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินข้อที่ 4

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ และหัวหน้าแผนก บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล อย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ดังนี้

หลักประสิทธิผล

ศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยผู้อำนวยการ หัวหน้าแผนก ร่วมวางแผนการดำเนินการโดยคำนึงผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัยและเพื่อความก้าวหน้าของมหาวิทยาลัยและปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด (เอกสารหมายเลข 1.4-1) ที่ตั้งไว้ มีการประเมินผลการดำเนินการ (เอกสารหมายเลข 1.4-2 ถึง 1.4-3) และมีการประชุมหัวหน้าแผนก (เอกสารหมายเลข 1.4-4 ถึง 1.4-5) เพื่อพิจารณาผลการดำเนินงาน มาปรับปรุงรวมทั้งมีการนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บรรณสารสนเทศเพื่อรับทราบผลการดำเนินการและพิจารณาขอความเห็นชอบการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของศูนย์บรรณสารสนเทศเพื่อนำมาพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บรรณสารสนเทศให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุดต่อไป

รายการหลักฐาน

1.4-1 แผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา 2560 ศูนย์บรรณสารสนเทศ

1.4-2 ประเมินแผน 6 เดือน

1.4-3 เอกสารสรุปผลการประเมินผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี (12 เดือน)

1.4-4 การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 14 วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2561 วาระเพื่อพิจารณา

1.4-5 การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 24 วันที่ 11 กรกฎาคม 2561 วาระเพื่อพิจารณา

หลักประสิทธิภาพ

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ รวมทั้งหัวหน้าแผนก มีการบริหารงานโดยพิจารณา ความต้องการของ ผู้ใช้บริการ เน้นความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ซึ่งในการดำเนินงานต่างๆ จะต้องวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยเพื่อใช้เป็น ข้อมูลในการตัดสินใจ และสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยมีการประชุมผ่านที่ประชุมหัวหน้าแผนก เพื่อให้เกิด ความเห็นที่พ้องต้องกันหรือฉันทามติ ตัวอย่างเช่น

- การนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WorldShare Management Services (WMS) มาใช้ ซึ่งเป็นระบบที่มีสมาชิก ร่วมเป็นเครือข่ายมากกว่า 7,200 แห่ง ทำให้ประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อระบบห้องสมุดหรือบริการอื่นๆ เช่น บริการ WorldShareILLฐานข้อมูลออนไลน์ที่ต้องบอกรับเป็นสมาชิก (เอกสารหมายเลข 1.4-6)

- การจัดซื้อฐานข้อมูลออนไลน์ ScienceDirectที่มหาวิทยาลัยจำเป็นต้องมีการบอกรับเพื่อเป็นการสนับสนุนการ เรียน การสอน การศึกษาค้นคว้า และต้องต่ออายุการบอกรับทุกปี ซึ่งแต่ละปี จะมีการขึ้นราคา 6-8 เปอร์เซ็นต์ จึงได้มีการ พิจารณาการบอกรับแบบ 3 ปี ต่อเนื่อง โดยมีอัตราการขึ้นราคาลดลง เหลือ 5 เปอร์เซ็นต์ ทำให้ประหยัดงบประมาณ ของมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.4-7)

- การปรับปรุงจากข้อเสนอแนะจากแบบประเมินความพึงพอใจ (เอกสารหมายเลข 1.4-8)

รายการหลักฐาน

1.4-6 เอกสารการบอกรับระบบห้องสมุด

1.4.7 เอกสารการบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์

1.4.8 การปรับปรุงจากข้อเสนอแนะจากแบบประเมินความพึงพอใจ จากการประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 1 วันที่ 10 สิงหาคม 2560 วาระเพื่อพิจารณา การปรับปรุงจากข้อเสนอแนะจากแบบประเมินความพึงพอใจ

หลักการตอบสนอง

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้ปฏิบัติและมอบหมายเป็นนโยบายให้กับหัวหน้าแผนกในการตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยมอบหมายให้หัวหน้าแผนกทรัพยากรการ เรียนรู้ จัดทำเว็บไซต์ 3 ภาษา (เอกสารหมายเลข 1.4-9) เพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการของมหาวิทยาลัยที่มีการใช้ภาษาไทย ภาษาจีน และภาษาอังกฤษ พร้อมจัดทำข้อมูลประกอบการเรียน การสอน การค้นคว้า วิจัย เช่น ฐานข้อมูล Open Access ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ ฐานข้อมูลวิชาการ ดัชนีอ้างอิงวารสารไทย SCImago Journal & Country Rank คู่มือ การเขียน Citation เป็นต้น เพื่อให้ให้นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย เป็นช่องทางในการสืบค้นข้อมูลและสารสนเทศในการจัดทำ รายงานและวิจัยได้ (เอกสารหมายเลข 1.4-10) รวมทั้งจัดทำคลังข้อมูลจีนศึกษา ฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์จีนในประเทศไทย และสารสนเทศศิลปวัฒนธรรมไทยจีน เพื่อตอบสนองกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยในการเป็นผู้นำด้านจีนศึกษา (เอกสาร หมายเลข 1.4-11) มอบหมายให้หัวหน้าแผนกบริการสารสนเทศ ในการจัดคู่มือการใช้งานห้องสมุด 3 ภาษา (เอกสาร หมายเลข 1.4-12) เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่มีการใช้ทั้ง 3 ภาษา สามารถศึกษาวิธีการใช้บริการได้ ศูนย์บรรณสารสนเทศเห็น ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญในการให้บริการสารสนเทศเร่งด่วน โดยหัวหน้าแผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศใน การจัดหาหนังสือที่มีผู้ใช้ต้องการเป็นการเร่งด่วน ออกให้บริการได้ทันที (เอกสารหมายเลข 1.4-13) และศูนย์ฯ ได้มีการ

นำข้อเสนอแนะจากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (หมายเลขเอกสาร 1.4-14) และข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน (เอกสารหมายเลข 1.4-15) มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานของศูนย์บรรณสารสนเทศต่อไป

รายการหลักฐาน

- 1.4-9 เว็บไซต์ 3 ภาษา [เว็บไซต์ภาษาไทยเว็บไซต์ภาษาจีนและเว็บไซต์ภาษาอังกฤษ](#)
- 1.4-10 สารสนเทศเพื่อการจัดทำรายงาน การค้นคว้า วิจัย
- 1.4-11 [คลังข้อมูลจักษศึกษาสารสนเทศศิลปวัฒนธรรมจีนและฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์จีนในประเทศไทย](#)
- 1.4-12 [คู่มือการใช้ห้องสมุดภาษาไทยคู่มือการใช้ห้องสมุดภาษาจีนและคู่มือการใช้ห้องสมุดภาษาอังกฤษ](#)
- 1.4-13 สารสนเทศเร่งด่วน ทรัพยากรเร่งด่วนแผนกจัดหาฯ
- 1.4-14 การปรับปรุงจากข้อเสนอแนะจากแบบประเมินความพึงพอใจ
- 1.4-15 ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน (สัมภาษณ์ผู้อำนวยการ)

หลักการรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ และหัวหน้าแผนก ได้ดำเนินงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีที่สุดคล้องกับภาระงาน (เอกสารหมายเลข 1.4-16) มีการประชุมเพื่อดำเนินงานของศูนย์ฯ รวมทั้งการติดตามงาน แก้ไขปัญหาในการทำงานของศูนย์ฯ (เอกสารหมายเลข 1.4-17)

รายการหลักฐาน

- 1.4-16 แผนปฏิบัติงานประจำปี 2560 ศูนย์บรรณสารสนเทศ
- 1.4-17 การประชุมหัวหน้าแผนก

หลักความโปร่งใส

ศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยผู้อำนวยการ ได้มอบหมายนโยบายในการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใส ตั้งแต่การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ (หัวหน้าแผนกจัดหาฯ) โดยเฉพาะหนังสือซื้อ ที่ต้องมีการนำเสนอการพิจารณาการสั่งซื้อ ต่อ คณบดี (เอกสารหมายเลข 1.4-18) และมีการแจ้งผลการใช้งบประมาณ (โดยเลขานุการ) ในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ให้แต่ละคณะเพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงานทุกกระบวนการ (เอกสารหมายเลข 1.4-19) มีการตรวจรับทรัพยากรสารสนเทศ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน จากบุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศ และกองพัสดุ (เอกสารหมายเลข 1.4-20) รวมทั้งการคิดค่าปรับในการคืนหนังสือเกินกำหนด (แผนกทรัพยากรฯ และแผนกบริการฯ) ที่ต้องคิดคำนวณค่าปรับอย่างละเอียดรอบคอบ และถูกต้อง และดำเนินการจัดส่งค่าปรับและจำนวนเงินให้กองคลัง (เอกสารหมายเลข 1.4-21)

รายการหลักฐาน

- 1.4-18 เอกสารการเสนอซื้อต่ออธิการบดี ผ่านรองอธิการบดี
- 1.4-19 รายงานการใช้งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของแต่ละคณะ ประจำเดือนมิถุนายน บันทึกนำในการส่ง
- 1.4-20 เอกสารการตรวจรับ
- 1.4-21 รายการการส่งค่าปรับ

หลักการมีส่วนร่วม

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ และหัวหน้าแผนก บริหารงานโดยให้บุคลากรทุกคนในศูนย์บรรณสารสนเทศมีส่วนร่วมในงานในกิจกรรมต่างๆ จากการทำงานในชุดต่างๆ เช่น คณะกรรมการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.4-22) คณะกรรมการการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.4-23) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (เอกสารหมายเลข 1.4-24) เป็นต้น รวมทั้งจัดช่องทางในการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ข้อเสนอแนะ ทางเว็บไซต์ของศูนย์ฯ (เอกสารหมายเลข 1.4-25) รวมทั้งการเสนอความคิดเห็นต่างๆ แบบซึ่งหน้า หรือผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เมลล์ (เอกสารหมายเลข 1.4-26)

รายการหลักฐาน

1.4-22 คณะกรรมการประกันคุณภาพศูนย์บรรณสารสนเทศ

1.4-23 คณะกรรมการการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ

1.4-24 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

1.4-25 [การเสนอแนะ](#)

1.4-26 <http://lib.hcu.ac.th/index.php/contact>

หลักการกระจายอำนาจ

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ มีนโยบายในการให้หัวหน้าแผนก รวมทั้งบุคลากร มีอำนาจในการตัดสินใจตามงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันต่อผู้ใช้บริการ (สัมภาษณ์ผู้อำนวยการและหัวหน้าแผนก 1.4-27)

รายการหลักฐาน

1.4-27 สัมภาษณ์ผู้อำนวยการและหัวหน้าแผนก

หลักนิติธรรม

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ และหัวหน้าแผนก ร่วมบริหารศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยยึดหลักความถูกต้องในการดำเนินงาน ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบของมหาวิทยาลัย และให้บริการที่มีขอบเขตภายใต้กฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ เช่น เปิดทำการตามปฏิทินการศึกษาของมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.4-28) ระเบียบการให้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.4-29) รวมทั้งการอยู่ปฏิบัติงานนอกเวลาทำการที่หัวหน้าแผนก เลขานุการ รวมทั้งผู้อำนวยการ พิจารณา กำกับการอยู่เวร และรับทราบการแลกเปลี่ยนเวร (เอกสารหมายเลข 1.4-30)

รายการหลักฐาน

1.4-28 ปฏิทินการศึกษาของมหาวิทยาลัย

1.4-29 ระเบียบการให้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศ

1.4-30 เอกสารการขึ้นชื่ออยู่เวร และ เอกสารรับทราบการแลกเปลี่ยนเวร

หลักความเสมอภาค

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ และหัวหน้าแผนก ให้ความสำคัญในการทำงานโดยยึดหลักความเสมอภาค ให้โอกาสแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานตามความสามารถและเหมาะสม หรือความถนัดของบุคลากร มีการมอบหมายให้บุคลากรไม่ว่าจะเป็นระดับหัวหน้า ระดับบรรณารักษ์สายวิชาชีพ หรือระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ทำงานร่วมกันในรูปของคณะกรรมการชุดต่างๆ (เอกสารหมายเลข 1.4-31 - เอกสารหมายเลข 1.4-35) รวมทั้งมีการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกเพศ ทุกระดับ ทุกเชื้อชาติ ตามสิทธิที่พึงได้รับจากมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.4-36)

รายการหลักฐาน

- 1.4-31 คณะกรรมการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ (คำสั่งที่ 001/2561)
- 1.4-32 คณะกรรมการการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ (คำสั่งที่ 003/2561)
- 1.4-33 คณะกรรมการการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม ศูนย์บรรณสารสนเทศ (คำสั่งที่ 005/2561)
- 1.4-34 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (คำสั่งที่ 002/2561)
- 1.4-35 คณะกรรมการดำเนินงานคุณภาพ 7 ส ศูนย์บรรณสารสนเทศ (คำสั่งที่ 004/2561)
- 1.4-36 บัญชีรายชื่อของผู้ใช้ที่มีนักศึกษา อาจารย์ ทุกเชื้อชาติ

หลักฉันทามติ

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ และหัวหน้าแผนก ใช้หลักฉันทามติในการทำงานร่วมกัน โดยรับฟังความคิดเห็นจากหัวหน้าแผนก และผู้ร่วมงานตามลำดับ และมีการผ่านการประชุมหัวหน้าแผนก ตัวอย่าง เช่น การพิจารณาการกำหนดหัวข้อในการสัมมนาบุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศ (1.4-37) การพิจารณาการบริหารจัดการชั้นหนังสือ (1.4-38) เป็นต้น

รายการหลักฐาน

- 1.4-37 การพิจารณาการกำหนดหัวข้อในการสัมมนาบุคลากร และกิจกรรมต่างๆ ในวันดังกล่าว นำเสนอเพื่อพิจารณาการประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 7 วันที่ 11 ตุลาคม 2560 วาระเพื่อพิจารณา
- 1.4-38 การพิจารณาการบริหารจัดการชั้นหนังสือ นำเสนอเพื่อพิจารณาในการประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 17 วันที่ 21 มีนาคม 2561 วาระสืบเนื่อง

เกณฑ์การประเมินข้อที่ 5

5. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของศูนย์ / กอง / สำนัก ที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานของหน่วยงานตามปกติที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินข้อที่ 5

ศูนย์บรรณสารสนเทศมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจของศูนย์บรรณสารสนเทศโดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.5-1) โดยมีบุคลากรภายนอกศูนย์บรรณสารสนเทศ ที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แก่ อาจารย์ บุคลากร และผู้แทนนักศึกษา เข้าร่วมประชุมมีการจัดทำแผนประกันคุณภาพ (เอกสารหมายเลข 1.5-2) มีการจัดทำตัวบ่งชี้คุณภาพร่วม

และตัวบ่งชี้เฉพาะ (เอกสารหมายเลข 1.5-3) และมีการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ (เอกสารหมายเลข 1.5-4 ถึง 1.5-5) มีการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแก่คณะกรรมการประกันคุณภาพ (เอกสารหมายเลข 1.5-6) และจัดทำแบบประเมินตนเอง ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.5-7) เพื่อรอรับการประเมินประกันคุณภาพ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ในวันที่ 2 สิงหาคม 2561

รายการหลักฐาน

- 1.5-1 คณะกรรมการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ คำสั่งที่ 001/2561
- 1.5-2 แผนดำเนินการประกันคุณภาพศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2560
- 1.5-3 ตัวบ่งชี้คุณภาพร่วม ปีการศึกษา 2560 และตัวบ่งชี้เฉพาะของศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2560 บันทึกจาก กองแผนแจ้งการตรวจพร้อมตัวบ่งชี้คุณภาพร่วมและตัวบ่งชี้เฉพาะ
- 1.5-4 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพฯ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ครั้งที่ 1/2561 ในวันพุธที่ 14 กุมภาพันธ์ 2561
- 1.5-5 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ครั้งที่ 2/2561 วันที่ 23 กรกฎาคม 2561
- 1.5-6 รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพ ศูนย์บรรณสารสนเทศ
- 1.5-7 รายงานผลการประเมินตนเอง (SAR 2560) ศูนย์บรรณสารสนเทศ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

สามารถบริหารจัดการงบประมาณ และการดำเนินงานได้มากกว่า 80% ด้วยหลักธรรมาภิบาล มีการบริหาร ความเสี่ยงที่สอดคล้องกับความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเพื่อให้ผลดำเนินงานไปในทิศทางทิศเดียวกัน เป็นหน่วยงานที่ พยายามผลักดันให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยพยายามดึงองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคลากรออกมาแบ่งปันประสบการณ์ เพื่อสร้างประสิทธิภาพให้เกิดกับคน หน่วยงานและมหาวิทยาลัยต่อไป และเรื่องประกันคุณภาพ ที่มีกรรมการผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียมาเป็นกรรมการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและตอบสนองการให้บริการที่มีคุณภาพในทุกภาคส่วน

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

-

ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์ประเมิน

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

เกณฑ์การประเมินข้อที่ 1

1. มีการมอบหมายงานบุคลากรเป็นรายบุคคล (Job Assignment) โดยกำหนด KPI และเป้าหมายของงานที่ชัดเจน ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากหัวหน้าหน่วยงาน

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินข้อที่ 1

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการกำหนดกลยุทธ์ของศูนย์บรรณสารสนเทศ ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และนำมากำหนดเป็นแผนปฏิบัติงานประจำปีของศูนย์ฯ โดยมีการกำหนดงานไปตามแต่ละแผนก และแต่ละบุคคล ผ่านการมอบหมายงานบุคลากรเป็นรายบุคคล (Job Assignment) (เอกสารหมายเลข 2.1-1) มีการกำหนดตัวบ่งชี้ (Key Performance Indicator-KPI) และเป้าหมายของงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับกลยุทธ์ของศูนย์ฯ และแผนปฏิบัติงานประจำปีของศูนย์ฯ มีการมอบหมายและลงนาม โดยผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ มอบหมายหัวหน้าแผนกกำกับดูแล งานของแผนก และแต่ละบุคคล เพื่อให้เป็นไปตามตัวบ่งชี้และบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

รายการหลักฐาน

2.1-1 แฟ้มหมายเลข 4.2.1 การมอบหมายงานบุคลากรเป็นรายบุคคล (Job Assignment - JAS) จำนวน 33 คน

เกณฑ์การประเมินข้อที่ 2

2. มีการประเมินผลการดำเนินงานตาม KPI ในข้อ 1 ทุก 6 เดือน ในแต่ละปีการศึกษา

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินข้อที่ 2

ศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยผู้อำนวยการ มีการมอบหมายให้หัวหน้าแผนกกำกับดูแลงานของแต่ละแผนก แต่ละบุคคล โดยกำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละบุคคลตาม KPI ที่กำหนดไว้ใน Job Assignment ทุก 6 เดือน (เอกสารหมายเลข 2.2-1) และมีการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อร่วมกันประเมินผลการดำเนินงาน

รายการหลักฐาน

2.2-1 แฟ้มเอกสาร 4.2.1 เอกสารการมอบหมายที่มีการรายงานผลการดำเนินงาน รอบ 6 เดือน (1 สิงหาคม 2560 - 31 มกราคม 2561 มีการลงนาม วันที่ 24 มกราคม 2561) รอบ 12 เดือน (1 กุมภาพันธ์ ถึง 31 กรกฎาคม 2561 มีการลงนามวันที่ 9 กรกฎาคม 2561) และเอกสารใบประเมินผลการดำเนินงาน ตามข้อตกลงภาระงาน

เกณฑ์การประเมินข้อที่ 3

3. ศูนย์ / กอง / สำนัก จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลทุกคน เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานทุก 6 เดือน ในแต่ละปีการศึกษา

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินข้อที่ 3

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการประเมินหัวหน้าแผนก และมอบหมายให้หัวหน้าแผนกประเมินผลการดำเนินงานของบุคลากร ในแผนก โดยมีการนำผลการดำเนินงานเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บรรณ-สารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 2.3-1) เพื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละแผนก ซึ่งผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์บรรณสารสนเทศ สามารถปฏิบัติงานได้ร้อยละ 100

รายการหลักฐาน

2.3-1 การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 14 วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2561 วาระเพื่อพิจารณา

เกณฑ์การประเมินข้อที่ 4

4. มีการดำเนินการปรับปรุงตามแผนพัฒนารายบุคคลในข้อ 3 อย่างเป็นรูปธรรม

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินข้อที่ 4

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีผลการปฏิบัติงานของบุคลากร บรรลุตาม KPI ในข้อ 1 100%

รายการหลักฐาน

-

เกณฑ์การประเมินข้อที่ 5

5. การประเมินผลการดำเนินงานของบุคลากร และมีบุคลากรบรรลุ KPI เพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับผลการประเมินฯ ในครั้งที่ 1 จำนวนอย่างน้อย $\geq 80\%$ ของหน่วยงาน

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินข้อที่ 5

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีผลการประเมินการปฏิบัติงานตาม JAS ของบุคลากร เกินกว่า 80 เปอร์เซ็นต์ โดยนับจากบุคลากรจำนวน 33 คน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ของบุคลากรทั้งศูนย์บรรณสารสนเทศ (นับเฉพาะบุคลากรที่ทำงานครบปี) (เอกสารหมายเลข 2.5-1)

รายการหลักฐาน

2.5-1 การประชุมการประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 24 วันที่ 11 กรกฎาคม 2561 วาระเพื่อพิจารณา

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

มีการมอบหมายงานตามภาระงาน พร้อมทั้งมีการติดตามการปฏิบัติให้เป็นไปตามภาระงาน พยายามพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

-

ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์ประเมิน

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

เกณฑ์การประเมินข้อที่ 1

1. ศูนย์/กอง/สำนัก มีการศึกษาปัญหาของหน่วยงานเพื่อคัดเลือกหัวข้อทำ R to R

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินข้อที่ 1

ผลการดำเนินงาน ศูนย์บรรณสารสนเทศมีการศึกษาปัญหาของหน่วยงานเพื่อคัดเลือกหัวข้อในการทำ R to R โดยการเข้าร่วมกิจกรรม R to R ของกองทรัพยากรบุคคล (เอกสารหมายเลข 3.1-1) และร่วมพิจารณาศึกษาปัญหาจากงานห้องสมุดภาษาจีน โดยมีชื่อโครงการว่า “เธออยู่ไหน ฉันอยู่ที่นี่” (เอกสารหมายเลข 3.1-2) และมีการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาอย่างละเอียด (เอกสารหมายเลข 3.1-3)

รายการหลักฐาน

- 3.1-1 รายชื่อบุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศในการเข้าอบรม R2R
- 3.1-2 ประเด็นปัญหา R2R ของศูนย์บรรณสารสนเทศ
- 3.1-3 โครงการ R2R ประเด็นปัญหาปรากฏอยู่ในหน้า 1 ของเอกสารโครงการ

เกณฑ์การประเมินข้อที่ 2

2. มีการทำวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาโดยใช้ R to R

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินข้อที่ 2

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เพื่อการแก้ไขปัญหาโดยการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบแผนภูมิแกงปลา (เอกสารหมายเลข 3.2-1) (เอกสารหมายเลข 1.2-1)

รายการหลักฐาน

- 3.2-1 โครงการ R2R การวิเคราะห์ วิจัย เพื่อการแก้ไขปัญหาแสดงผลเป็นแผนภูมิแกงปลา อยู่ในหน้า 2 ของเอกสารโครงการ

เกณฑ์การประเมินข้อที่ 3

3. มีการทำแผนพัฒนาเพื่อปรับปรุงการทำงานจากผลการทำ R to R

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินข้อที่ 3

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการจัดทำแผนพัฒนาเพื่อปรับปรุงการทำงานจากผลการทำ R to R (เอกสารหมายเลข 3.3-1) โดยมีการกำหนดช่วงเวลาในการดำเนินการตามแผนที่วางไว้ในโครงการ คือ ช่วงเดือน มกราคม 2561 ถึง เดือน มิถุนายน 2561

รายการหลักฐาน

3.3-1 โครงการ R2R การทำแผนดำเนินงานปรากฏอยู่ในหน้า 4 ของเอกสารโครงการ

เกณฑ์การประเมินข้อที่ 4

4. มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการปรับปรุงการทำงาน

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินข้อที่ 4

บรรณารักษ์ห้องสมุดภาษาจีน ดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ ทุกขั้นตอน และเกิดเป็นการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง กล่าวคือ

1. มีการวางแผนในการคัดแยกหนังสือบริจาค วางหลักเกณฑ์ในการพิจารณาการคัดเลือกหนังสือที่จะนำเข้าสู่ศูนย์บรรณสารสนเทศ และการคัดเลือกหนังสือที่ไม่ตรงกับการให้บริการ เพื่อส่งบริจาคห้องสมุด หน่วยงานอื่นๆ ต่อไป ทำให้ได้จำนวนหนังสือบริจาคที่ตรงกับสอดคล้องกับการให้บริการ และได้พื้นที่ในการจัดเก็บกลับคืน โดยมีการคัดแยกหนังสือบริจาคจากที่สะสมมานาน จำนวน 12,324 เล่ม เหลือเพียง 883 เล่ม และได้รับบริจาคเพิ่มเติมเข้ามาอีกจำนวน 272 เล่ม คัดแยกและพิจารณาคัดเลือกได้ 12 เล่ม

2. มีการวางแผนในการจัดการหนังสือบริจาค เพื่อจะได้มีระบบการจัดเก็บที่ดี และค้นหาได้ โดยการพิจารณาวางแผนการจัดเก็บหนังสือบริจาคที่ง่ายต่อการดำเนินการ และออกแบบการนำเขาระบบที่สามารถทำได้รวดเร็ว และผู้ใช้สามารถค้นหาหนังสือได้ ผู้ปฏิบัติงานเองก็สามารถหาและหยิบหนังสือให้บริการได้ แม้ว่ายังไม่สามารถนำออกให้บริการในชั้นให้บริการทั่วไปได้ โดยได้กำหนดแนวทางสำหรับการบริหารจัดการหนังสือบริจาคไว้เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานต่อไป (3.4-1 แนวทางสำหรับการบริหารจัดการหนังสือบริจาค)

3. กำหนดรหัสของตู้ที่จัดเก็บหนังสือบริจาค และกำหนดการลงรายการในระบบห้องสมุด โดยสามารถใส่รหัสและเสียบกับตัวเล่มได้จำนวน 102 เล่ม นำเขาระบบได้จำนวน 102 รายการ (ชื่อเรื่อง)

4. นำหนังสือที่คัดเลือกบริจาคต่อโดยการจัดกิจกรรมบริการชุมชน และสถาบันภาษา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ จำนวน 1,574 เล่ม ส่วนที่เหลือได้มีการวางแผนบริจาคให้กับโรงเรียนที่มีการเรียนการสอนภาษาจีน ห้องสมุดเรือนจำสมุทรปราการ และหน่วยงานอื่นๆ ที่สนใจขอรับบริจาค ต่อไป

รายการหลักฐาน

3.4-1 แนวทางสำหรับการบริหารจัดการหนังสือบริจาค

เกณฑ์การประเมินข้อที่ 5

5. มีผลการดำเนินงานการปรับปรุงดีขึ้น อย่างเป็นรูปธรรม

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินข้อที่ 5

ห้องสมุดภาษาจีน ได้ดำเนินการหนังสือบริจาคจากเดิมที่วางซ้อนๆ ทับ ไม่เป็นระเบียบและมีเป็นจำนวนมาก มาคัดเลือกหนังสือและกำหนดรหัสเพื่อให้สามารถจัดเก็บอย่างเป็นระบบและค้นหาได้จากระบบห้องสมุด ทำให้สามารถได้พื้นที่ในการจัดเก็บเหลือเพิ่มมากขึ้น หนังสือมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ จำนวน 102 เล่ม และสามารถสืบค้นได้จากระบบห้องสมุด จำนวน 102 รายการ (3.5-1) ผู้ใช้ได้ประโยชน์จากหนังสือบริจาคที่มีคุณค่า แต่ไม่สามารถค้นหาเพื่อใช้ประโยชน์ได้ บรรณารักษ์ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการหนังสือบริจาคได้อย่างมีประสิทธิภาพและสืบค้นเพื่อให้บริการต่อไปได้ พร้อมทั้งจัดทำรายงานโครงการ R2R นี้ รวมทั้งมีการประเมินผลการดำเนินงาน และแนวทางที่จะแก้ไข (เอกสารหมายเลข 3.5-2) เพื่อให้เกิดการปรับปรุงที่ดีประสิทธิภาพมากขึ้น

รายการหลักฐาน

3.5-1 [จำนวนระเบียบที่นำเข้า](#)

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

มีการพัฒนา R2R โดยการหมุนเวียนบุคลากรเข้าร่วมในกิจกรรมดังกล่าว เป็นการเสริมทีม R2R ของศูนย์บรรณสารสนเทศ ให้มีความเข้มแข็ง และสามารถนำ R2R มาใช้กับการปฏิบัติงานได้จริง และมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

-

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

เกณฑ์ประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
<3.00	3.00-3.50	3.51-4.00	4.01-4.50	>4.50

ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานบริการ ตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเสียงจากผู้รับบริการเป็นเสียงสะท้อนการทำงานหรือการให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยในปีการศึกษา 2560 ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้จัดส่งแบบประเมินความพึงพอใจผ่าน หน่วยตรวจสอบภายใน เพื่อเป็นตัวกลางในการส่งและรับแบบประเมินไปยัง กลุ่มเป้าหมาย หรือผู้รับบริการศูนย์บรรณสารสนเทศ จากแบบสอบถามที่แจกจำนวน 800 ฉบับ แบ่งเป็นนักศึกษา บุคลากร และอาจารย์ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 694 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 86.75 ศูนย์บรรณสารสนเทศได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับ 3.92 (ดี) ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อบริการห้องสมุดในภาพรวม (เอกสารหมายเลข 4.1-1)

รายการหลักฐาน

4.1-1 สรุปและอภิปรายผล การสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานศูนย์บรรณสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2560

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

มีความพึงพอใจในภาพรวมที่ดี โดยเฉพาะบุคลากรที่มีจิตใจเปี่ยมไปด้วยบริการ

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

ในการดำเนินงานบางอย่างของศูนย์บรรณสารสนเทศ ไม่สามารถตอบสนองได้และมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมหรือการบริหารของศูนย์บรรณสารสนเทศ และได้รับคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะทุกปี เช่น ลิฟต์เก่า เสีย ค้าง เป็นประจำ ซึ่งมหาวิทยาลัยมีการรับปัญหาแล้ว

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศได้สอดคล้องและสนับสนุนการเรียนการสอนกับมหาวิทยาลัย
(สำนักงานเลขานุการ)

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

เกณฑ์ประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
1-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%

ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

ในปีการศึกษา 2560 ศูนย์บรรณสารสนเทศ จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องและสนับสนุนการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัยเปิดสอน ซึ่งคณะวิชาได้ส่งรายชื่อทรัพยากรที่ได้รับความเห็นชอบจากคณบดี ให้ศูนย์บรรณสารสนเทศดำเนินการจัดซื้อได้ รวมทั้งสิ้น 964 ชื่อเรื่อง จำนวน 1,024 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 86.00 และไม่สามารถจัดซื้อได้ รวมทั้งสิ้น 135 ชื่อเรื่อง 136 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 14.00 เนื่องจากมีปัจจัยหลายประการเช่น out of print , out of stock เป็นต้น (เอกสารหมายเลข 5.1-1)

รายการหลักฐาน

5.1-1 เอกสารการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

สามารถบริหารงบประมาณในการจัดซื้อได้และซื้อหนังสือได้สอดคล้องกับการเรียนการสอน พิจารณาการจัดซื้อให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่าจากคณะและมีความโปร่งใส ในการจัดทำรายงานงบประมาณการจัดซื้ออย่างสม่ำเสมอ

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

มีขั้นตอนในการสั่งซื้อมาก ทำให้ดำเนินการได้ล่าช้า

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของทรัพยากรที่จัดซื้อ สามารถนำออกให้บริการได้ (แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ)

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

เกณฑ์ประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
1-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%

ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

ในปีการศึกษา 2560 แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ มีการลงรายการบรรณานุกรมทรัพยากรด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WorldShare Management Services หรือ WMS เพื่อให้ผู้ใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งมีการเปิดให้บริการระบบห้องสมุดดังกล่าว อย่างเป็นทางการในวันที่ 2 พฤศจิกายน 2560 เนื่องจากเป็นระบบใหม่และมีการเริ่มลงรายการบรรณานุกรม ระหว่าง (1 พฤศจิกายน 2560-มิถุนายน 2561) รวมระยะเวลา 8 เดือน มีจำนวนรายการทรัพยากรที่จัดซื้อและนำเข้าข้อมูลในระบบห้องสมุด รวมทั้งสิ้น 2,158 ชื่อเรื่อง คิดเป็นร้อยละ 96.52 และยังไม่ได้รับการวิเคราะห์รวม 75 ชื่อเรื่อง คิดเป็นร้อยละ 3.48 (เอกสารหมายเลข 6.1-1)

รายการหลักฐาน

6.1-1 เอกสารสรุปผลการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

ทำงานได้เร็วขึ้นเนื่องจากระบบห้องสมุดระบบใหม่ ซึ่งเป็นแหล่งรวมบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศของทั่วโลก ทำให้ประหยัดเวลาในการทำงาน

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

-

ตัวบ่งชี้ที่ 7 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Services) (แผนกบริการสารสนเทศ)

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

เกณฑ์ประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
จำนวน 1 บริการ	จำนวน 2 บริการ	จำนวน 3 บริการ	จำนวน 4 บริการ	จำนวนมากกว่า หรือ เท่ากับ 5 บริการ

ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้ตระหนักถึงการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่างๆ ที่มีให้บริการ อย่างเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด และคุ้มค่า จึงได้กำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ในการให้ผู้ให้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการ โดยเป็นการให้บริการเชิงรุก หรือ Proactive Services สำหรับในปีการศึกษา 2560 ศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยแผนกบริการสารสนเทศ ได้ให้บริการเชิงรุก จำนวน 7 บริการ ดังนี้

1. บริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดในเครือข่าย WorldShareILL

ปัจจุบัน มีเทคโนโลยีหรือระบบที่ช่วยให้ห้องสมุดมีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันโดยห้องสมุดไม่จำเป็นต้องมีการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ อันจะเป็นการประหยัดงบประมาณของแต่ละแห่ง ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีพันธกิจในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียน การสอน การค้นคว้า การวิจัย จึงได้เข้าร่วมเครือข่ายการยืมระหว่างห้องสมุด OCLC WorldShareILL โดยสามารถยืมทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดในประเทศไทยจำนวน 6 แห่งและจากห้องสมุดต่างประเทศ จำนวน 7,200 แห่ง จาก 149 ประเทศทั่วโลก จึงนับว่าเป็นบริการเชิงรุก ที่ศูนย์บรรณสารสนเทศ ซึ่งเป็นห้องสมุดมหาวิทยาลัยเอกชน แห่งเดียวที่เข้าร่วมในเครือข่ายนี้ อันเป็นการประหยัดงบประมาณของมหาวิทยาลัยอีกทางหนึ่ง และเริ่มมีจำนวนการขอใช้บริการ (เอกสารหมายเลข 7.1-1) จำนวน 27 รายการ โดยศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้มีการใช้บริการต่าง ๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ (เอกสารหมายเลข 7.1-2) ทางสื่อสังคมออนไลน์ (เอกสารหมายเลข 7.1-3) และทางเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 7.1-4)

รายการหลักฐาน

- 7.1-1 จำนวนการขอใช้บริการ
- 7.1-2 บอร์ดประชาสัมพันธ์
- 7.1-3 ทางสื่อสังคมออนไลน์
- 7.1-4 เว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารสนเทศ

2. กิจกรรม Be My Guest เพราะคุณ คือคนพิเศษ

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้เริ่มจัดกิจกรรม Be My Guest มาตั้งแต่ปีการศึกษา 2559 แต่เนื่องจากเป็นการจัดครั้งแรก และมีผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ตามเป้าหมาย จึงพิจารณาเห็นว่า ควรจะได้มีการจัดกิจกรรมนี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ การให้บริการ การสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ การคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุด รวมทั้งเป็นช่องทางในการสร้างความตระหนักในเรื่องการประหยัดพลังงานและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยในปีการศึกษา 2560 มี

การจัดกิจกรรมนี้ ระหว่างวันที่ 6-8 มีนาคม 2561 มีการออกบูธของศูนย์บรรณสารสนเทศ และร้านค้า จำนวน 4 บูธ และรองอธิการบดี อาจารย์ฉลอง แขวงอินทร์ ได้ให้เกียรติเป็นประธานเปิดงาน (เอกสารหมายเลข 7.2-1) มีจำนวนผู้เข้าร่วมงาน จำนวน 224 คน ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ 4.35 (ระดับมาก) (เอกสารหมายเลข 7.2-2) ทำให้ผู้ใช้บริการทราบกิจกรรมและบริการต่างๆ ของศูนย์บรรณสารสนเทศ เพิ่มมากขึ้น มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการ และศูนย์บรรณสารสนเทศมากขึ้น ผู้ใช้บริการรับทราบเรื่องการประหยัดพลังงานและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

รายการหลักฐาน

7.2-1 [ภาพบรรยากาศ วันที่ 6 มี.ค. 61ภาพบรรยากาศ วันที่ 7 มี.ค. 61ภาพบรรยากาศ วันที่ 8 มี.ค.61](#)

7.2-2 สถิติการเข้าร่วมกิจกรรม

3. บริการ มุมเพาะชำความรู้ มุมเพาะชำน้กอ่าน (Something nice for your mind)

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้จัดกิจกรรม มุมเพาะชำความรู้ มุมเพาะชำน้กอ่าน (Something nice for your mind) เพื่อเป็นการนำหนังสือเพื่อต้องการให้ผู้ใช้เข้าถึงได้โดยง่าย ไม่ต้องเข้าใช้ศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยการนำหนังสือดังกล่าว มาจัดแสดงไว้ที่โถงหน้าศูนย์บรรณสารสนเทศ ประเภทที่หนังสือที่นำมาจัดแสดง รวมถึงหนังสือที่เข้ามาใหม่ เพื่อจะได้ติดตามหนังสือที่ออกพิมพ์เผยแพร่ในช่วงเวลาดังกล่าว ได้อย่างรวดเร็วและทันที หนังสือที่ได้รับรางวัล หนังสือที่มียอดการยืมน้อย โดยการยึดหลักการทฤษฎี Long tail คือ make everything available และ make it easy หรือ make it Fast and Convenient เริ่มจัดแสดงตั้งแต่ สิงหาคม 2560 - มิถุนายน 2561 (เอกสารหมายเลข 7.3-1) มีจำนวนการยืม 546 คน และ จำนวน 945 เล่ม (เอกสารหมายเลข 7.3-2)

รายการหลักฐาน

7.3-1 ภาพมุมเพาะชำความรู้ มุมเพาะชำน้กอ่าน (Something nice for your mind)

7.3-2 สถิติการยืมมุมเพาะชำความรู้ มุมเพาะชำน้กอ่าน (Something nice for your mind)

4. การจัดแสดงหนังสือตามวันสำคัญและจัดแสดงหนังสือร่วมกับคณะวิชาในเทศกาลต่างๆ

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้จัดกิจกรรม การจัดแสดงหนังสือตามวันสำคัญและจัดแสดงหนังสือร่วมกับคณะวิชาในเทศกาลต่างๆ เพื่อเป็นการแนะนำหนังสือที่มีอยู่ให้ผู้ใช้เข้าถึงได้โดยง่าย โดยการนำหนังสือดังกล่าว มาจัดแสดงตามวันสำคัญ และจัดแสดงหนังสือร่วมกับคณะวิชาในเทศกาลต่างๆ เช่น จัดหนังสือเทศกาลตรุษจีน ร่วมกับการจัดงานเทศกาลตรุษจีนของคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน และสถาบันขงจื้อการแพทย์แผนจีน (เอกสารหมายเลข 7.4-1) เป็นการประชาสัมพันธ์หนังสือให้แพร่หลายมากขึ้นในมุมมองต่างๆ กัน และมีการยืมหนังสือจำนวน 4 เล่ม และการนำหนังสือที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่มีบุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศ เป็นวิทยากร เช่น ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ เป็นวิทยากรการจัดการความรู้ให้กับกองคลัง ได้นำหนังสือเกี่ยวกับการจัดการความรู้ไปจัดแสดงและให้บริการยืมหนังสือจำนวน 14 เล่ม (เอกสารหมายเลข 7.4-2) ถือว่าเป็นการบริการเชิงรุกที่ทำให้เกิดการหมุนเวียนหนังสือสู่ผู้ใช้บริการได้มากขึ้น และสามารถให้บริการยืมได้ทันที

รายการหลักฐาน

7.4-1 ภาพการจัดกิจกรรมแสดงหนังสือเทศกาลตรุษจีน

7.4-2 ภาพการจัดกิจกรรมการบรรยายการจัดการความรู้ให้กับกองคลัง

5. Notification Alert

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้ตระหนักถึงการแจ้งข่าวสารหรือการแจ้งเตือนต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถรับแจ้งเตือนผ่านอีเมล เช่น การแจ้งเตือนเมื่อหนังสือใกล้ถึงกำหนดส่ง ถึงกำหนดส่ง และเกินกำหนดส่ง (เอกสารหมายเลข 7.5-1) และสามารถนำหนังสือมาคืน โดยไม่เกินกำหนด หรือสามารถต่ออายุการยืมได้ทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งข้อความเตือน Hold Shelf Expiration Notification เตือนเมื่อหนังสือที่เคย place hold ไว้ ถูก check in กลับคืนมา (เอกสารหมายเลข 7.5-2) ข้อความเตือนผ่านอีเมลนี้ เป็นบริการใหม่ที่ถือเป็นบริการเชิงรุกที่ศูนย์บรรณสารสนเทศเปิดให้บริการ

รายการหลักฐาน

7.5-1 เมล์เตือนถึงผู้ใช้บริการ

7.5-2 เมล์ Hold Shelf Expiration Notification

6. QR Code สำหรับการเข้าถึงวารสาร

ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และความสามารถของอุปกรณ์ เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ทำให้สามารถเข้าสู่ออนไลน์หรือดิจิทัลมากขึ้น ทำให้ผู้ผลิตต่างปรับเปลี่ยนรูปแบบการผลิตสื่อ มีการผลิตเป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น รวมทั้งวารสารทั้งทางวิชาการและนิตยสาร ที่เป็นฉบับพิมพ์ต่างเลิกกิจการหรือปรับเปลี่ยนรูปแบบเป็นสื่อดิจิทัล ศูนย์บรรณสารสนเทศ ซึ่งให้บริการวารสาร จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการที่เป็นเชิงรุกมากขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงวารสารที่เป็นดิจิทัลมากขึ้น และได้อย่างรวดเร็ว โดยการจัดทำ QR Code สำหรับวารสารที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ (เอกสารหมายเลข 7.6-1) ติดไว้ให้บริการที่ชั้นวารสาร เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้สมาร์ทโฟนสแกน QR Code และสามารถอ่านวารสารชื่อนั้นได้อย่างรวดเร็ว และได้ทันที

รายการหลักฐาน

7.6-1 ภาพ QR Code

7. เครื่องเติมออกซิเจน (Oxygen Generator)

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีความตระหนักถึงควมมีสุขภาพที่ดีของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานในศูนย์บรรณสารสนเทศ และผู้ใช้บริการที่มาอ่านหรือใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งอาจจะเกิดความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงาน หรือการอ่านหนังสือ และอาจจะเนื่องจากสภาพแวดล้อมในศูนย์บรรณสารสนเทศ ที่อาจจะก่อให้เกิดออกซิเจนหมุนเวียนไม่เพียงพอ

ศูนย์บรรณสารสนเทศ จึงได้ประสานงานในการจัดหาเครื่องเติมออกซิเจนมาให้บริการแก่บุคลากรและผู้ใช้บริการ (เอกสารหมายเลข 7.7-1 และ 7.7-2) ในการมาเติมออกซิเจนให้ร่างกาย เพื่อให้มีการหมุนเวียนของโลหิตดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อร่างกายของบุคลากร เพื่อให้มีการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผู้ใช้บริการสามารถอ่านหนังสือ มีความจำแม่นยำ สมองปลอดโปร่ง ทำให้การเรียน การสอน การค้นคว้า มีผลดีมากขึ้นตามมา

รายการหลักฐาน

7.7-1 เครื่องเติมออกซิเจน

7.7-2 รายชื่อผู้ใช้บริการ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

ศูนย์บรรณสารสนเทศ พยายามพัฒนาบริการเชิงรุก เพื่อให้มีบริการใหม่ ๆ และเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการมาใช้ศูนย์บรรณสารสนเทศ มากขึ้น

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

ผู้ให้บริการมีชั้นเรียนแน่นตลอดทั้งวัน ทำให้ไม่มีเวลาว่างจากการเรียนในการเข้าศูนย์บรรณสารสนเทศ หรือ มาร่วมกิจกรรมที่จัดได้มากเท่าที่ควรจะเป็น และการประชาสัมพันธ์ ไม่ทั่วถึง

ตัวบ่งชี้ที่ 8 ร้อยละของการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น (แผนกทรัพยากรการเรียนรู้)

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

เกณฑ์ประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
น้อยกว่า ร้อยละ 1	ร้อยละ 1.00-3.99	ร้อยละ 4.00-6.99	ร้อยละ 7.00-9.99	มากกว่า หรือ เท่ากับ ร้อยละ 10

ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มีความตระหนักในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยเฉพาะฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยบอกรับด้วยงบประมาณที่สูง และมีอัตราในการขึ้นราคาการบอกรับทุกปี แผนกทรัพยากรการเรียนรู้ ซึ่งรับผิดชอบในการบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จึงจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ ในช่วงเปิดภาคการศึกษา เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงวิธีการใช้งานจากทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เกิดกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้ใช้บริการ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยบอกรับเป็นที่รู้จักมากขึ้น ทำให้มียอดใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (ScienceDirect) เพิ่มขึ้นจากที่ปีการศึกษาที่ผ่านมา ดังนี้ ในช่วงปีการศึกษา 2559 มีสถิติการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (ScienceDirect) จำนวน 68,095 ครั้ง ในช่วงปีการศึกษา 2560 มีสถิติการใช้งานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (ScienceDirect) จำนวน 75,223 ครั้ง เพิ่มขึ้น 7,128 ครั้ง คิดเป็น ร้อยละ 10.47 ที่เพิ่มขึ้นจากปีการศึกษาที่ผ่านมา (เอกสารหมายเลข 8.1-1)

รายการหลักฐาน

8.1-1 ข้อมูลเปรียบเทียบสถิติการใช้งานข้อมูล ScienceDirect ในรอบ 24 เดือน

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีบุคลากรที่มีศักยภาพในการให้ความรู้การใช้งานข้อมูลออนไลน์ โดยเฉพาะการใช้ VPN ซึ่งเป็นผลพวงจากการจัดเป็นประเด็นความรู้ของศูนย์บรรณสารสนเทศ ในปีการศึกษา 2559 และบุคลากรของศูนย์ฯ มีความพยายามในการให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้ฐานข้อมูลออนไลน์เป็นที่รู้จัก และใช้กันมากขึ้นทั้งภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย เสาะหาวิธีในหลายช่องทางในการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เข้าถึงฐานข้อมูล

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

ผู้ใช้ไม่สามารถมาร่วมกิจกรรมได้ในบางช่องทาง หรือบางเวลา หรือการประชาสัมพันธ์การเข้าร่วมกิจกรรมไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร