



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

รายงานการประเมินตนเอง  
(Self Assessment Report)

ฉบับที่ 18

ของ

ศูนย์บรรณสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ปีการศึกษา 2561

(วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2561 ถึง วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2562)

เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการบริหารงานทั่วไปภายในระดับมหาวิทยาลัย

วันที่ 19 กรกฎาคม 2562

(วัน-เดือน-ปีที่จัดทำรายงานประเมินตนเองแล้วเสร็จ)

## คำนำ

ในปีการศึกษา 2561 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	ร้อยละของการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องและสนับสนุนการเรียนการสอนกับมหาวิทยาลัย (แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ)	ตัวบ่งชี้เฉพาะ
6	ร้อยละของทรัพยากรที่จัดหาสามารถนำออกให้บริการได้ (แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ)	ตัวบ่งชี้เฉพาะ
7	จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Services)	ตัวบ่งชี้เฉพาะ
8	ร้อยละของการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น	ตัวบ่งชี้เฉพาะ

การนำเสนอรายงานประเมินตนเองนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

บทที่ 1 บทนำ ซึ่งเป็นข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้แก่ ประวัติ ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน โครงสร้างองค์การบริหารงาน 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	23
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน	25
ตัวบ่งชี้ที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	28
ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องและสนับสนุนการ เรียนการสอนกับมหาวิทยาลัย (แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ)	29
ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของทรัพยากรที่จัดหาสามารถนำออกให้บริการได้ (แผนกจัดหา และวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ)	30
ตัวบ่งชี้ที่ 7 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Services)	31
ตัวบ่งชี้ที่ 8 ร้อยละของการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น	34

## 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 2561 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)	ร้อยละของการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องและสนับสนุนการเรียนการสอนกับมหาวิทยาลัย (แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ)	5
ตัวบ่งชี้ที่ 6 (เฉพาะ)	ร้อยละของทรัพยากรที่จัดหาสามารถนำออกให้บริการได้ (แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ)	5
ตัวบ่งชี้ที่ 7 (เฉพาะ)	จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Services)	5
ตัวบ่งชี้ที่ 8 (เฉพาะ)	ร้อยละของการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น	5
คะแนนเฉลี่ย รวมทั้งหมด 8 ตัวบ่งชี้		4.75

### สรุปผลการดำเนินงานในทุกตัวบ่งชี้ในภาพรวม

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

แนวทางการพัฒนาในภาพรวม (ระบุสิ่งที่ต้องเร่งการพัฒนาและเร่งด่วน ในภาพรวมของหน่วยงาน)

ผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานทั่วไปตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการบริหารงานทั่วไป  
ในปีการศึกษาที่ผ่านมา

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพตามตัวบ่งชี้	วิธีการดำเนินการ	ผลการดำเนินการ จากการดำเนินการ
<p><b>ตัวบ่งชี้ที่ 1</b> การบริหารของหน่วยงาน</p> <p>1. ความเสี่ยง ในกรณีที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณ ควรแสดงการเปรียบเทียบก่อนและหลัง ให้ชัดเจน</p>	<p>1. รวบรวมข้อมูลการใช้งบประมาณของศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2560</p> <p>2. พิจารณา/วิเคราะห์การใช้งบประมาณ เพื่อหาแนวทางให้เกิดค่าใช้จ่ายลดน้อยในปีการศึกษา 2561</p> <p>3. ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด</p>	<p>ดำเนินการตามขั้นตอนแล้ว</p>
<p><b>ตัวบ่งชี้ที่ 5 (เฉพาะ)</b> ร้อยละของการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศได้สอดคล้องและสนับสนุนการเรียนการสอนกับมหาวิทยาลัย</p> <p>1. ควรปรับตัวบ่งชี้ ให้สะท้อนถึงภาระงานของสำนักงานเลขานุการ</p> <p>2. ปรับภาระงานการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ให้อยู่ในแผนกที่ทำหน้าที่โดยตรง คือ แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ</p> <p>3. ควรจัดตั้งคณะกรรมการ เพื่อดำเนินการจัดหาและตรวจรับ ทรัพยากรสารสนเทศ</p>	<p>ปรับตัวชี้วัดการจัดซื้อไว้กับแผนกจัดหา เพื่อรับผิดชอบต่อไป (เนื่องจากเป็นงานจัดซื้อที่ผู้บริหารชุดก่อนนำมามอบหมายให้กับบุคลากรสำนักงานเลขานุการดำเนินการ)</p>	<p>ดำเนินการตามขั้นตอนแล้ว</p>
<p><b>ตัวบ่งชี้ที่ 6 (เฉพาะ)</b> ร้อยละของทรัพยากรที่จัดซื้อ สามารถนำออกให้บริการได้</p> <p>1. ควรปรับตัวบ่งชี้ ในส่วนของร้อยละของทรัพยากรที่จัดซื้อ เนื่องจากแผนกจัดหาไม่ได้ทำหน้าที่ในการจัดซื้อเอง</p> <p>2. ทรัพยากรที่จะนำออกให้บริการ ควรนับรวมทั้งที่จัดซื้อ และบริจาค</p>	<p>1. ศึกษาวิธีการลงข้อมูลเพื่อให้สามารถแยกประเภททรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อและบริจาค</p> <p>2. รวบรวมข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่นำมาออกให้บริการ</p>	<p>ดำเนินการตามขั้นตอนแล้ว</p>

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพฯตามตัวบ่งชี้	วิธีการดำเนินการ	ผลการดำเนินการ จากการดำเนินการ
<p>3. ควรตั้งเป้าหมายจำนวนทรัพยากรที่จัดหาและบริจาคต่อปี ให้แสดงถึงประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานที่สามารถนำทรัพยากรออกให้บริการได้ทันต่อการใช้งาน</p>	<p>แยกประเภทจัดซื้อ และบริจาค</p> <p>3. วางแผนการนำทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งจัดซื้อและได้รับบริจาค ในสัดส่วน 70/30 โดย 70% คือ ร้อยละ 100 ของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อ</p>	
<p><b>ตัวบ่งชี้ที่ 8 (เฉพาะ)</b> ร้อยละของการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น</p> <p>1. ควรเพิ่มการวิเคราะห์สถิติการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ต่าง ๆ โดยแยกตามประเภทผู้ใช้บริการ เช่น อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และนำผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหารของมหาวิทยาลัย และคณะ/หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้มากขึ้น และวางแผนเกี่ยวกับการเงิน</p> <p>2. ผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้นี้ ควรสะท้อนว่าการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออะไร</p>	<p>-</p>	<p><b>หมายเหตุ</b> ได้ชี้แจงแล้วว่า ไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากระบบไม่มีการเก็บสถิติแยกประเภทของผู้ใช้บริการ (แยกตาม IP Address) ได้เรียนชี้แจงคณะกรรมการ ผู้ตรวจประเมินแล้ว</p>
<p><b>ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาในภาพรวม</b></p> <p>1. คณะกรรมการมีความเห็นเพื่อการพัฒนาเกี่ยวกับ การกำหนดตัวบ่งชี้เฉพาะ และค่าเป้าหมายเกณฑ์การประเมิน ให้สอดคล้องตามบทบาท หน้าที่ของหน่วยงาน และบุคลากร ในการนำเสนอรายงานประเมินตนเองปีต่อไป</p>		

## 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. เป็นแหล่งสร้างเสริมลักษณะนิสัยการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองรักการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของนักศึกษา โดยร่วมมือกับฝ่ายวิชาการในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมคุณภาพการเรียนการสอนทุกวิถีทาง และจัดองค์ความรู้ต่างๆที่มีอยู่และที่จะจัดหาต่อไปในอนาคต
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 วัสดุทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ วิเคราะห์หมวดหมู่ และลงรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ พัฒนาระบบข้อมูลวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม ดูแลบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศพร้อมให้บริการ

### 2. แผนกบริการสารสนเทศ

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

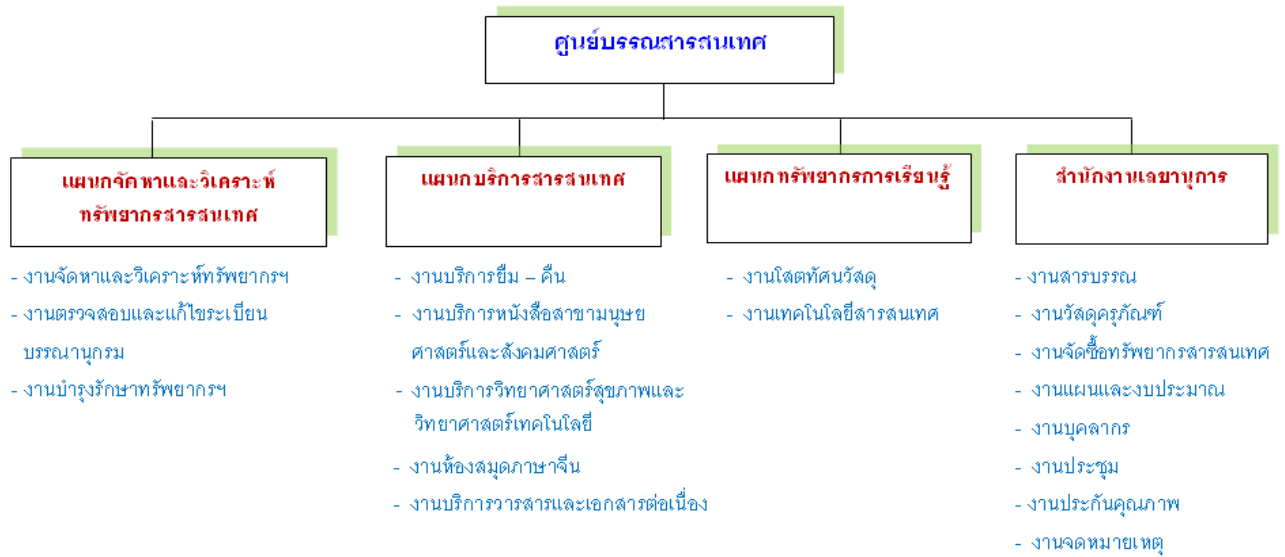
### 3. แผนกทรัพยากรการเรียนรู้

มีหน้าที่จัดหาและบริการสื่อทัศนวัสดุ สื่อทัศนอุปกรณ์ ลงรายการทางบรรณานุกรมสื่อทัศนวัสดุ บริการห้องฝึกภาษา บริการห้องชมภาพยนตร์ ให้คำแนะนำในการใช้สื่อทัศนอุปกรณ์ ตลอดจนจัดนิทรรศการ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการสื่อการศึกษา ทำหน้าที่จัดหาฐานข้อมูลออนไลน์ที่ต้องบอกรับเป็นสมาชิก พัฒนาเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารสนเทศ ดูแลเครือข่ายภายใน ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ คอมพิวเตอร์ลูกข่าย อุปกรณ์ฟ่วงต่อ บริหารจัดการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ให้บริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาในด้านระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย และระบบห้องสมุดอัตโนมัติ รวมทั้งการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

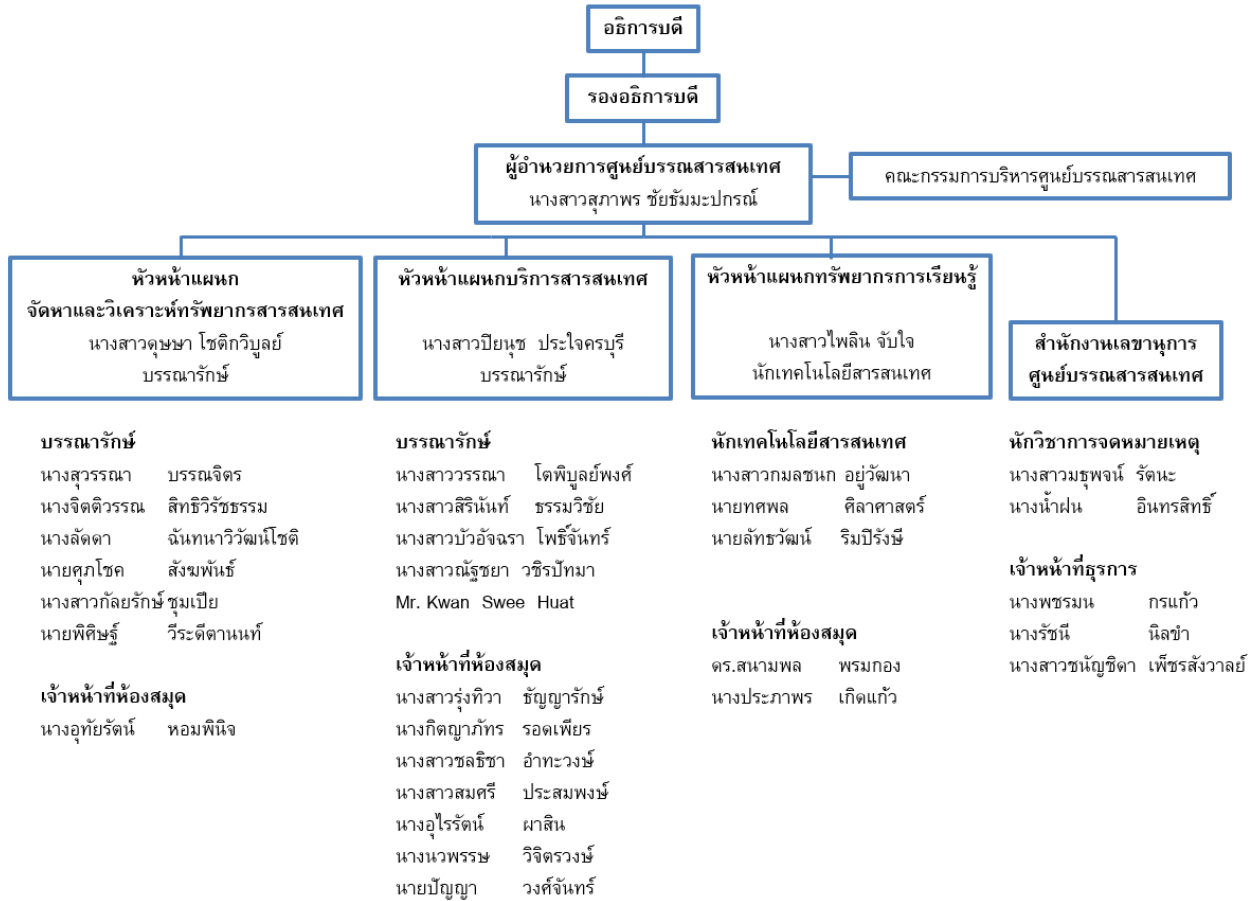
### 4. สำนักงานเลขานุการ

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

## โครงสร้างองค์กร



## โครงสร้างการบริหารงาน



## คณะผู้บริหาร

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ภายใต้การบริหารและดำเนินงานโดยนางสาวสุภาพร ชัยธัมมะปกรณ์ ผู้อำนวยการ และประกอบด้วยหัวหน้าแผนก ได้แก่ นางสาวดุขษา โชติทวีบูลย์ หัวหน้าแผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ นางสาวปิยนุช ประใจครบุรี หัวหน้าแผนกบริการสารสนเทศ และนางสาวไพลิน จัปใจ หัวหน้าแผนกทรัพยากรการเรียนรู้

## รายชื่อบุคลากรของหน่วยงาน

นางสาวสุภาพร ชัยธัมมะปกรณ์

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ

## แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

1. นางสาวดุชชา โชติทวีบูลย์	หัวหน้าแผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
2. นางจิตติววรรณ สิทธิวิรัชธรรม	บรรณารักษ์
3. นางสาวรรณา บรรณจิตร	บรรณารักษ์
4. นางสาวกัลยรักษ์ ชุมเปีย	บรรณารักษ์
5. นางลัดดา ฉันทนาวิวัฒน์โชติ	บรรณารักษ์
6. นายศุภโชค สังข์พันธ์	บรรณารักษ์
7. นายพิศิษฐ์ วีระดีตานนท์	บรรณารักษ์
8. นางอุทัยรัตน์ หอมพินิจ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

## แผนกบริการสารสนเทศ

1. นางสาวปิยนุช ประใจครบุรี	หัวหน้าแผนกบริการสารสนเทศ
2. นางสาววรรณนา โตพิบูลย์พงศ์	บรรณารักษ์
3. นางสาวบัวอัจฉรา โพธิ์จันทร์	บรรณารักษ์
4. นางสาวสิรินันท์ ธรรมวิชัย	บรรณารักษ์
5. นางสาวณัฐชยา วชิรปัทมา	บรรณารักษ์
6. Mr. Kwan Swee Huat	บรรณารักษ์
7. นายปัญญา วงศ์จันทร์	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด
8. นางสาวรุ่งทิวา ธัญญารักษ์	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด
9. นางกิตญาภัทร รอดเพียร	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด
10. นางชลธิชา อำทะวงษ์	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด
11. นางสาวสมศรี ประสมพงษ์	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด
12. นางอุไรรัตน์ ผาสิน	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด
13. นางนพพรช วิจิตรวงษ์	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

## แผนกทรัพยากรการเรียนรู้

1. นางสาวไพลิน จัปใจ	หัวหน้าแผนกทรัพยากรการเรียนรู้
2. นางสาวกมลชนก อยู่วัฒนา	นักเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. นายทศพล ศิลาศาสตร์	นักเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. นายลัทธวัฒน์ रिมีปริงซี่	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. อาจารย์ทศพร เลิศพิเชฐ                        | กรรมการ                    |
| 3. นางสาวนภัทร์ แซ่เชียว                        | กรรมการ                    |
| 4. นายกสิมสรณ์ศึกษาหรือผู้แทน                   | 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. นางนภาพรรัช วิจิตรวงษ์                      | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัยและสรุปค่าใช้จ่ายในปีการศึกษา 2561

งบประมาณ	ได้รับจัดสรร	ใช้จ่าย	ร้อยละ
หมวดค่าใช้สอย	63,000.00	9,930.10	15.76%
หมวดค่าวัสดุ	5,603,000.00	2,796,328.74	49.91%
หมวดครุภัณฑ์	2,256,500.00	1,981,920.00	87.83%
รวม	7,922,500.00	4,788,178.84	60.44%

(ข้อมูล ณ 30 มิ.ย.62)

## 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

หน่วยงานได้ร่วมกันพัฒนา/ทบทวนแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT ซึ่งเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์/ กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์สู่แผนปฏิบัติการประจำปีที่มีการกำหนดงบประมาณประกอบอย่างเหมาะสมเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้ ให้หน่วยงานเสนอให้รองอธิการบดีที่ดูแล พิจารณานุมัติ ทั้ง 2 แผน และมีการนำผลการประเมินแผนฯ ทั้ง 2 แผน เสนอรองฯ ปีละ 2 ครั้ง

#### ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ของศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยผ่านการประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 1/2561 วันที่ 8 เดือน สิงหาคม 2561 (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 1/2561 วันที่ 8 เดือน สิงหาคม 2561](#)

วาระเพื่อพิจารณา ข้อ 1 การทบทวนแผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา 2561 ศูนย์บรรณสารสนเทศ ตามยุทธศาสตร์ศูนย์บรรณสารสนเทศ (2560-2564)

1.1-2 [แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ 5 ปี \(พ.ศ.2560-2564\) ที่มีการพิจารณาลงนามโดยรองอธิการบดี รองศาสตราจารย์ ดร. อุไรพรรณ เจนวณิชยานนท์](#)

1.1-3 [บันทึกข้อความนำส่งประเมินแผน](#)

1.1-4 [ประเมินแผนปฏิบัติการ 6 เดือน ประเมินแผนปฏิบัติการ 12 เดือน](#)

## เกณฑ์การประเมินข้อที่ 2

มีการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ของหน่วยงานที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตาม พันธกิจของศูนย์ / กอง / สำนัก และ ทำให้ความเสี่ยงลดลงจากเดิม

### ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการบริหารความเสี่ยง โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ ตามคำสั่ง ที่ 002/2561 (เอกสารหมายเลข 1.2-1) มีการประชุมเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยง ครั้งที่ 3/2561 เมื่อวันที่ 18 กันยายน 2561 เพื่อวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยง (R1) ที่มีลักษณะสอดคล้องตามพันธกิจและการดำเนินงานของศูนย์ฯ(เอกสารหมายเลข 1.2-2) เสนอถึงงานตรวจสอบภายใน เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2561 ซึ่งระบุความเสี่ยงของศูนย์ฯ ไว้ 2 ด้าน (เอกสารหมายเลข 1.2-3) คือ รายจ่ายของมหาวิทยาลัยอาจมากกว่ารายรับ และ โครงสร้างพื้นฐานเก่าและเสื่อมสภาพ (ทั้งนี้ โครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง ลิฟต์ ระบบปรับอากาศ ระบบไฟฟ้า ระบบประปา) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีการประชุมครั้งที่ 1/2562 เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2562 (เอกสารหมายเลข 1.2-4) เพื่อจัดทำรายงานผลการติดตามแผนบริหารความเสี่ยง (R2) ศูนย์บรรณสารสนเทศ ถึงงานตรวจสอบภายใน เมื่อวันที่ 10 มิถุนายน 2562 (เอกสารหมายเลข 1.2-5) และมีการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 2/2562 วันที่ 24 มิถุนายน 2562 (เอกสารหมายเลข 1.2-6) จัดทำสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง (R3) (เอกสารหมายเลข 1.2-7) ศูนย์บรรณสารสนเทศ ถึงงานตรวจสอบภายใน เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2562 ซึ่งจากผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ทำให้ความเสี่ยงลดลงจากเดิม

### รายการหลักฐาน

- 1.2-1 [คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.2-2 [รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 3/2561](#)
- 1.2-3 [แผนการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ \(R1\) พร้อมบันทึกนำเสนอ ที่ มฉก.0302/791](#)
- 1.2-4 [รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงฯ ครั้งที่ 1/2562](#)
- 1.2-5 [รายงานผลการติดตามแผนบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ \(R2\) พร้อมบันทึกนำเสนอ ที่ มฉก. 0302/0478](#)
- 1.2-6 [รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงฯ ครั้งที่ 2/2562](#)
- 1.2-7 [สรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง \(R3\) พร้อมบันทึกนำเสนอ ที่ มฉก. 0302/0563](#)

## เกณฑ์การประเมินข้อที่ 3

มีการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ตามประเด็นความรู้ อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจ ภาระงานของศูนย์ / กอง / สำนัก อย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร และนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

### ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีความตระหนักถึงการจัดการความรู้ของบุคลากร มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.3-1) ในปีการศึกษา 2561 มีการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ที่มีอยู่ในบุคลากรของศูนย์ฯ โดยมีแผนการจัดการความรู้ (เอกสารหมายเลข 1.3-2) และมีการพิจารณาตกลงในการจัด



กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง การจัดการกระบวนการออกใบเสร็จรับเงินค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ และจัดทำคู่มือ (เอกสารหมายเลข 1.3-3) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน มีการเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร และสามารถนำมาใช้ได้จริง

คณะกรรมการจัดการความรู้ศูนย์บรรณสารสนเทศ จึงได้พิจารณาแล้วเห็นว่า แนวปฏิบัติที่ดีในการปรับปรุงกระบวนการปรับโดยใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติแทนการออกใบเสร็จ ควรจะได้นำมาเป็นประเด็นความรู้ให้บุคลากรทุกท่านของศูนย์บรรณสารสนเทศ เรียนรู้ และนำมาปฏิบัติงานได้จริง เนื่องจากครอบคลุมพันธกิจ ภาระงานของศูนย์ฯ และของมหาวิทยาลัยในด้านการบริหารจัดการการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การประหยัดทรัพยากร (กระดาษ) การลดเวลาการทำงาน และในเรื่องการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการจัดกิจกรรมอบรม จำนวน 2 ครั้ง ได้แก่

1. การอบรมการจัดการความรู้ เรื่อง การจัดการกระบวนการออกใบเสร็จรับเงินค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ วันที่ 4 มกราคม 2562 เวลา 09.30-11.30 น. (เอกสารหมายเลข 1.3-4)

2. การอบรมการจัดการความรู้ เรื่อง การจัดการกระบวนการออกใบเสร็จรับเงินค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ วันที่ 4 มกราคม 2562 เวลา 13.30 - 15.30 น. (เอกสารหมายเลข 1.3-5)

#### รายการหลักฐาน

1.3-1 [คณะกรรมการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ คำสั่งที่ 009/2561](#)

1.3-2 [แผนการจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2561](#)

1.3-3 [คู่มือการจัดการกระบวนการออกใบเสร็จรับเงินค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ](#)

1.3-4 [รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมวันที่ 4 มกราคม 2562 เวลา 09.30-11.30 น.](#)

1.3-5 [รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมวันที่ 4 มกราคม 2562 เวลา 13.30-15.30 น.](#)

#### เกณฑ์การประเมินข้อที่ 4

เกณฑ์ข้อที่ 4 ผู้บริหารทุกระดับ มีการบริหารงาน ด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน

#### ผลการดำเนินงาน

##### 1. หลักประสิทธิผล

#### ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยผู้อำนวยการ หัวหน้าแผนก ร่วมวางแผนการดำเนินการ โดยคำนึงผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัยและเพื่อความก้าวหน้าของมหาวิทยาลัย และปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด (เอกสารหมายเลข 1.4-1) ที่ตั้งไว้ มีการประเมินผลการดำเนินการ (เอกสารหมายเลข 1.4-2) และมีการประชุมหัวหน้าแผนก (เอกสารหมายเลข 1.4-3 เพื่อพิจารณาผลการดำเนินงาน มาปรับปรุง รวมทั้งมีการนำเสนอในที่ประชุม คณะกรรมการบริหารศูนย์บรรณสารสนเทศ เพื่อรับทราบผลการดำเนินการ และพิจารณาขอความเห็นชอบการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.4.4) เพื่อนำมาพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บรรณสารสนเทศให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุดต่อไป

## รายการหลักฐาน

1.4-1 [แผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา 2561](#)

1.4-2 [ประเมินแผน 6 เดือน](#)

1.4-3 [การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 11/2561 วันที่ 22 มกราคม 2562](#) วาระเพื่อพิจารณา การประเมินแผนการปฏิบัติงาน 6 เดือน

1.4-4 [รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บรรณสารสนเทศ ครั้งที่ 2/ 2561](#) วันที่ 22 เมษายน 2562

## 2. หลักประสิทธิภาพ

### ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ รวมทั้งหัวหน้าแผนก มีการบริหารงานโดยพิจารณา ความต้องการของผู้ใช้บริการ เน้นความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ซึ่งในการดำเนินงานต่างๆ จะต้องวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ และสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยมีการประชุมผ่านที่ประชุมหัวหน้าแผนก เพื่อให้เกิดความเห็นที่พ้องต้องกันหรือฉันทามติ ตัวอย่างเช่น

การพิจารณายกเลิกการบอกรับฐานข้อมูล iQNewsClip 1 user เนื่องจากบริษัทที่ผลิตฐานข้อมูลแจ้งการขึ้นราคา จึงได้มีการพิจารณาทบทวนการใช้ฐานข้อมูลดังกล่าว ถึงความคุ้มค่า พบว่ามีการใช้น้อย จึงมีมติในการตัดการใช้ 1 user เพื่อประหยัดงบประมาณของมหาวิทยาลัยและให้มีการประชาสัมพันธ์การใช้ให้มากขึ้น และหากยังมีผลการใช้งานไม่มากนักอาจจะต้องพิจารณายกเลิกการบอกรับฐานข้อมูล (เอกสารหมายเลข 1.4-5)

การพิจารณาการยกเลิกการบอกรับฐานข้อมูล ScienceDirect เพื่อใช้ทรัพยากรในระบบห้องสมุด WorldShare Management Services หรือ WMS เพื่อให้เกิดการคุ้มค่ามากขึ้น แทนการมีทั้งฐานข้อมูล ScienceDirect และระบบห้องสมุด WMS ซึ่งสามารถสืบค้นฐานข้อมูล ScienceDirect และฐานข้อมูลที่เป็น Open Access โดยนำเสนอเพื่อให้คณะกรรมการบริหารศูนย์บรรณสารสนเทศ เพื่อพิจารณาเห็นชอบ (เอกสารหมายเลข 1.4-6)

การปรับปรุงจากข้อเสนอแนะจากแบบประเมินความพึงพอใจ (เอกสารหมายเลข 1.4-7)

### รายการหลักฐาน

1.4-5 [การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 9/2561 วันที่ 26 พฤศจิกายน 2561](#) วาระเพื่อพิจารณา การพิจารณาการต่ออายุฐานข้อมูล iQNewsClip

1.4-6 [การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 13/2561 วันที่ 27 มีนาคม 2562](#) วาระเพื่อพิจารณา วาระที่จะนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บรรณสารสนเทศ วาระที่ 4.1 การยกเลิกฐานข้อมูล ScienceDirect โดยการใช้ระบบ WMS แทน และ รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บรรณสารสนเทศ

1.4-7 การปรับปรุงจากข้อเสนอแนะจากแบบประเมินความพึงพอใจ [รายงานการประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 25 วันที่ 25 กรกฎาคม 2561](#) วาระเพื่อพิจารณา และนำเสนอในที่ประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 1/2561 วันที่ 8 สิงหาคม 2561 รายงานการประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 1/2561 วันที่ 8 สิงหาคม 2561 วาระสืบเนื่อง รวมทั้ง มี [สรุปผลการดำเนินการตามข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2560](#)

### 3. หลักการตอบสนอง

#### ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้ปฏิบัติและมอบหมายเป็นนโยบายให้กับหัวหน้าแผนกในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยมอบหมายให้หัวหน้าแผนกทรัพยากรการเรียนรู้ จัดทำเว็บไซต์ 3 ภาษา (เอกสารหมายเลข 1.4-8) เพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการของมหาวิทยาลัยที่มีการใช้ภาษาไทย ภาษาจีน และภาษาอังกฤษ พร้อมจัดทำข้อมูลประกอบการเรียน การสอน การค้นคว้า วิจัย เช่น ฐานข้อมูล Open Access ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ ฐานข้อมูลวิชาการ ดัชนีอ้างอิงวารสารไทย SCImago Journal & Country Rank คู่มือการเขียน Citation เป็นต้น เพื่อให้นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย เป็นช่องทางในการสืบค้นข้อมูลและสารสนเทศในการจัดทำรายงานและวิจัยได้ (เอกสารหมายเลข 1.4-9) รวมทั้งจัดทำคลังข้อมูลจีนศึกษา ฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์จีนในประเทศไทย และสารสนเทศศิลปวัฒนธรรมไทยจีน เพื่อตอบสนองกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยในการเป็นผู้นำด้านจีนศึกษา (เอกสารหมายเลข 1.4-10) มอบหมายให้หัวหน้าแผนกบริการสารสนเทศ ในการจัดคู่มือการใช้งานห้องสมุด 3 ภาษา (เอกสารหมายเลข 1.4-11) เพื่อให้ผู้ใช้บริการที่มีการใช้ทั้ง 3 ภาษา สามารถศึกษาวิธีการใช้บริการได้ รวมทั้งเพิ่มการจัดทำป้าย 2 ภาษา คือ ภาษาไทยและภาษาจีน เพื่อตอบสนองการอธิบายหรือแนะนำแหล่งสารสนเทศ โดยคำนึงผู้ใช้กลุ่มใหญ่ของศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.4-12) ศูนย์บรรณสารสนเทศเห็นผู้ใช้บริการเป็นสำคัญในการให้บริการสารสนเทศเร่งด่วน โดยหัวหน้าแผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศในการจัดหาหนังสือที่มีผู้ต้องการเป็นการเร่งด่วน ออกให้บริการได้ทันที (เอกสารหมายเลข 1.4-13) และศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้มีการนำข้อเสนอแนะจากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (หมายเลขเอกสาร 1.4-14) และข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน (เอกสารหมายเลข 1.4-15) มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานของศูนย์บรรณสารสนเทศต่อไป

#### รายการหลักฐาน

- 1.4-8 เว็บไซต์ 3 ภาษา เว็บไซต์ภาษาไทย <http://lib.hcu.ac.th/> เว็บไซต์ภาษาจีน <http://lib.hcu.ac.th/ch/> และเว็บไซต์ภาษาอังกฤษ <http://lib.hcu.ac.th/en/>
- 1.4-9 สารสนเทศเพื่อการจัดทำรายงาน การค้นคว้า วิจัย 500
- 1.4-10 คลังข้อมูลจีนศึกษา <http://www.lib.hcu.ac.th/index.php/chineselink> สารสนเทศศิลปวัฒนธรรมจีน <http://lib.hcu.ac.th/hcu-archives/index.php/2018-05-17-10-03-43> และฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์จีนในประเทศไทย <http://www.lib.hcu.ac.th/index.php/chinesenewspaper>
- 1.4-11 คู่มือการใช้ห้องสมุดภาษาไทย <http://www.lib.hcu.ac.th/index.php/guidelib> คู่มือการใช้ห้องสมุดภาษาจีน <http://lib.hcu.ac.th/ch/images/filedownload/chinesebrochure-2018new.pdf> และคู่มือการใช้ห้องสมุดภาษาอังกฤษ <http://lib.hcu.ac.th/en/images/filedownload/HCULIB-Handout.pdf>
- 1.4-12 [ป้ายภาษาไทยและภาษาจีน](#)
- 1.4-13 [สารสนเทศเร่งด่วน](#)
- 1.4-14 [การปรับปรุงจากข้อเสนอแนะจากแบบประเมินความพึงพอใจ](#)
- 1.4-15 ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน (สัมภาษณ์ผู้อำนวยการ)

#### 4. หลักการรับผิดชอบ

##### ผลการดำเนินงาน

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

##### รายการหลักฐาน

1.4-16 [แผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา 2561](#)

1.4-17 [การประชุมหัวหน้าแผนก](#)

#### 5. หลักความโปร่งใส

##### ผลการดำเนินงาน

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

##### รายการหลักฐาน

1.4-18 [เอกสารการเสนอซื้อต่ออธิการบดี ผ่านรองอธิการบดีตัวอย่างเอกสารการจัดซื้อ](#)

1.4-19 [รายงานการใช้งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของแต่ละคณะ ประจำเดือนมิถุนายน บันทึกนำเสนอ](#)

1.4-20 [เอกสารการตรวจรับ](#)

1.4-21 [รายการการส่งค่าปรับ](#)

#### 6. หลักการมีส่วนร่วม

##### ผลการดำเนินงาน

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 [ช่องทางการเสนอแนะ ผ่านเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ](#)
- 1.4-26 [ข้อเสนอแนะผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เมลล์ โฟดอร์เมลล์ libhcu@hotmail.com](#)

### 7. หลักการกระจายอำนาจ

#### ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ มีนโยบายในการให้หัวหน้าแผนก รวมทั้งบุคลากร มีอำนาจในการตัดสินใจ ตามงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันต่อผู้ใช้บริการ (สัมภาษณ์ผู้อำนวยการและหัวหน้าแผนก 1.4-27)

#### รายการหลักฐาน

- 1.4-27 สัมภาษณ์ผู้อำนวยการและหัวหน้าแผนก

### 8. หลักนิติธรรม

#### ผลการดำเนินงาน

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 [เอกสารการเซ็นชื่ออยู่เวร](#) และ [เอกสารรับทราบการแลกเปลี่ยนเวร](#)

### 9. หลักความเสมอภาค

#### ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ และหัวหน้าแผนก ให้ความสำคัญในการทำงานโดยยึดหลักความเสมอภาค ให้โอกาสแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานตามความสามารถและเหมาะสม หรือความถนัดของบุคลากร มีการมอบหมายให้

บุคลากรไม่ว่าจะเป็นระดับหัวหน้า ระดับบรรณารักษ์สายวิชาชีพ หรือระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ทำงานร่วมกันในรูปของ คณะกรรมการชุดต่างๆ (เอกสารหมายเลข 1.4-31 - เอกสารหมายเลข 1.4-35) รวมทั้งมีการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกเพศ ทุกระดับ ทุกเชื้อชาติ ตามสิทธิที่พึงได้รับจากมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.4-36)

#### รายการหลักฐาน

- 1.4-31 [คณะกรรมการประกันคุณภาพศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4-32 [คณะกรรมการการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4-33 [คณะกรรมการการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4-34 [คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง](#)
- 1.4-35 [คณะกรรมการดำเนินงานคุณภาพ 7 ส ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4-36 [บัญชีรายชื่อของผู้ใช้ที่มีนักศึกษา อาจารย์ ทุกเชื้อชาติ](#)

### 10. หลักฉันทามติ

#### ผลการดำเนินงาน

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

#### รายการหลักฐาน

- 1.4-37 [การพิจารณาการบริหารจัดการชั้นหนังสือ ในการประชุมหัวหน้าแผนกครั้งที่ 14/2561](#) วันที่ 2 พฤษภาคม 2562 (วาระเพื่อพิจารณา) เกณฑ์การคัดหนังสือเก่า ออกและแผนการจัดชั้นหนังสือ
- 1.4-38 [การจัดบุคลากรอยู่ปฏิบัติงานนอกเวลา \(วาระเพื่อพิจารณา\)](#)

#### เกณฑ์การประเมินข้อที่ 5

มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของศูนย์ / กอง / สำนัก ที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานของหน่วยงานตามปกติที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

#### ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงาน: ศูนย์บรรณสารสนเทศมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจของศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.5-1) โดยมีบุคลากรภายนอกศูนย์บรรณสารสนเทศ ที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร และผู้แทนนักศึกษา เข้าร่วมประชุม มีการจัดทำแผนประกันคุณภาพ (เอกสารหมายเลข 1.5-2) มีการจัดทำตัวบ่งชี้คุณภาพร่วมและตัวบ่งชี้เฉพาะ (เอกสารหมายเลข 1.5-3) และมีการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ (เอกสารหมายเลข 1.5-4 ถึง 1.5-5) มีการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแก่คณะกรรมการประกันคุณภาพ (เอกสารหมายเลข 1.5-6) และจัดทำแบบประเมินตนเอง ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.5-7) เพื่อรองรับการประเมินประกันคุณภาพศูนย์บรรณสารสนเทศ ในวันที่ 2 สิงหาคม 2561

## รายการหลักฐาน

- 1.5-1 [คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ คำสั่งที่ 008/2561](#)
- 1.5-2 [แผนประกันคุณภาพ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ประจำปี 2561](#)
- 1.5-3 [ตัวบ่งชี้คุณภาพร่วม ปีการศึกษา 2561 และ ตัวบ่งชี้เฉพาะ ของศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2561 บันทึกถึงกองแผนฯ แจ้งตัวบ่งชี้เฉพาะ](#)
- 1.5-4 [รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพฯ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ครั้งที่ 1/2561 วันที่ 1 ตุลาคม 2561](#)
- 1.5-5 [รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพฯ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ครั้งที่ 2/2562 วันที่ 27 มิถุนายน 2562](#)
- 1.5-6 [รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพ ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.5-7 รายงานผลการประเมินตนเอง (SAR 2561) ศูนย์บรรณสารสนเทศ

## จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

สามารถบริหารจัดการและการดำเนินงานของศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้มากกว่า 80% ตามหลักธรรมาภิบาล มีการบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเพื่อให้ผลดำเนินการไปในทิศทางทิศเดียวกัน เป็นหน่วยงานที่พยายามผลักดันให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยพยายามดึงองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคลากรออกมาแบ่งปันประสบการณ์ เพื่อสร้างประสิทธิภาพให้เกิดกับบุคลากร หน่วยงานและมหาวิทยาลัยต่อไป รวมทั้งเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพ ที่จะก่อให้เกิดการบริหารและการบริการอย่างมีคุณภาพ โดยมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเป็นกรรมการ 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

มีการมอบหมายงานบุคลากรเป็นรายบุคคล (Job Assignment) โดยกำหนด KPI และเป้าหมายของงานที่ชัดเจน ซึ่งผ่านการเห็นชอบจากหัวหน้าหน่วยงาน

#### ผลการดำเนินงาน

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

#### รายการหลักฐาน

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

### เกณฑ์การประเมินข้อที่ 2

มีการประเมินผลการดำเนินงานตาม KPI ในข้อ 1 ทุก 6 เดือน ในแต่ละปีการศึกษา (ปีละ 2 ครั้ง) การบรรลุ KPI คือ การดำเนินงานที่บรรลุ KPI ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของ KPI ที่กำหนดให้ดำเนินการ

#### ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยผู้อำนวยการ มีการมอบหมายให้หัวหน้าแผนก กำกับดูแลงานของแต่ละแผนก แต่ละบุคคล โดยกำหนดให้มีการรายงานดำเนินการงานของแต่ละบุคคลตาม 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 2561 - 31 มกราคม 2562 มีการลงนาม วันที่ 15 มกราคม 2562 ) รอบ 12 เดือน (1 สิงหาคม 2561 ถึง 31 กรกฎาคม 2562 มีการลงนามวันที่ 9 กรกฎาคม 2562) และเอกสารใบประเมินผลการดำเนินงาน ตามข้อตกลงภาระงาน



### เกณฑ์การประเมินข้อที่ 3

ศูนย์ / กอง / สำนัก จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลทุกคน ทั้งที่บรรจุ/ไม่บรรจุ KPI ทุก 6 เดือน เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน/ส่งเสริมศักยภาพในการทำงาน

#### ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการประเมินหัวหน้าแผนก และมอบหมายให้หัวหน้าแผนก ประเมินผลการดำเนินงานของบุคลากร ในแผนก โดยมีการนำผลการดำเนินงานเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 2.3-1) เพื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละแผนก ซึ่งผลการปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์บรรณสารสนเทศ สามารถปฏิบัติงานได้ร้อยละ 100

#### รายการหลักฐาน

2.3-1 [การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 11/2561 วันที่ 22 มกราคม 2561 วาระเพื่อพิจารณา](#)

### เกณฑ์การประเมินข้อที่ 4

มีการดำเนินการปรับปรุงตามแผนพัฒนารายบุคคลในข้อ 3 อย่างเป็นรูปธรรม

#### ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีผลการปฏิบัติงานของบุคลากร บรรลุตาม KPI ในข้อ 1 100%

#### รายการหลักฐาน

-

### เกณฑ์การประเมินข้อที่ 5

ผลการประเมินการดำเนินงานของบุคลากรใน 6 เดือนหลัง บรรจุ KPI ทั้งปีการศึกษา ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของบุคลากรทั้งหมด

#### ผลการดำเนินงาน

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

#### รายการหลักฐาน

2.5-1 [การประชุม การประชุมครั้งที่ 15/2562 วันที่ 3 กรกฎาคม 2562 วาระเพื่อพิจารณา](#)

หมายเหตุ : การบรรลุ KPI คือ การดำเนินงานที่บรรลุตามที่กำหนดใน KPI ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของ KPI ที่กำหนด

#### 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

ศูนย์/กอง/สำนัก มีการศึกษาปัญหาของหน่วยงานเพื่อคัดเลือกหัวข้อทำ R to R

#### ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการศึกษาปัญหาของหน่วยงานเพื่อคัดเลือกหัวข้อในการทำ R2R โดยมีการนำเสนอในที่ประชุมหัวหน้าแผนก เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2561 (เอกสารหมายเลข 3.1-1) และมีการมอบหมายบุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศเข้าอบรมกับกองทรัพยากรบุคคลและนำเสนอกิจกรรม R2R ของศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 3.1-2)

#### รายการหลักฐาน

3.1-1 [รายงานการประชุมหัวหน้าแผนกวันที่ 14 พฤศจิกายน 2561 วาระเพื่อพิจารณา การทำ R2R ปีการศึกษา 2561 และบุคลากรที่จะเข้าอบรมกับกองทรัพยากรบุคคล](#)

3.1-2 [รายชื่อบุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศในการเข้าอบรม R2R](#) เมื่อวันที่ 11 ธันวาคม 2562. เวลา 08.00-16.00 น. ณ ห้องปฏิบัติการฟิสิกส์ 2 (2-326) อาคารเรียน1 ชั้น3

#### เกณฑ์การประเมินข้อที่ 2

มีการทำวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาโดยใช้ R to R

#### ผลการดำเนินงาน

มีการศึกษาวิจัยจากสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแห่งอื่นๆ จำนวน 5 แห่ง เพื่อศึกษา วิเคราะห์เปรียบเทียบ และนำมาสรุป ปรากฏอยู่ในรายงาน R2R บทที่ 2 (เอกสารหมายเลข 3.2-1)

#### รายการหลักฐาน

3.2-1 การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ปรากฏในรายงาน บทที่ 2 [การศึกษา วิเคราะห์เปรียบเทียบ บทที่ 2](#)

#### เกณฑ์การประเมินข้อที่ 3

มีการทำแผนพัฒนาเพื่อปรับปรุงการทำงานจากผลการทำ R to R

## ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการจัดทำแผนพัฒนาเพื่อปรับปรุงการทำงานจากผลการทำ R to R (เอกสารหมายเลข 3.3-1) โดยมีการกำหนดช่วงเวลาในการดำเนินการตามแผนที่วางไว้ในโครงการ คือ ช่วงเดือนพฤศจิกายน 2561 ถึง เดือน มีนาคม 2562

### รายการหลักฐาน

3.3-1 [แผนพัฒนาเพื่อปรับปรุงการทำงานจากผลการทำ R to R ที่นำเสนอในที่ประชุมหัวหน้าแผนก เมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2561 ประเด็นหัวข้อการทำ R2R](#)

## เกณฑ์การประเมินข้อที่ 4

มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการปรับปรุงการทำงาน

### ผลการดำเนินงาน

มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการปรับปรุงการทำงาน ดังนี้

1. มีการจัดอบรมให้กับบุคลากรศูนย์บรรณสารสนเทศ ทราบถึงกระบวนการออกใบเสร็จรับเงินค่าปรับ ทรัพยากรสารสนเทศแบบใหม่ จำนวน 2 รอบ คือ วันที่ 4 มกราคม 2562 (เอกสาร 3.4-1 ภาพกิจกรรมการอบรม)
2. เริ่มกระบวนการออกใบเสร็จรับเงินค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศแบบใหม่ เมื่อวันที่ 7 ม.ค. 62 โดยมีกระบวนการ ดังนี้ (เอกสาร 3.4-2)

1. เมื่อผู้นำทรัพยากรสารสนเทศมาคืน เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ยืม-คืน ชั้น 1 ตรวจสอบในระบบ WMS เพื่อรับคืน หากพบว่ามีหนังสือเกินกำหนด แจ้งผู้ใช้บริการ เพื่อชำระค่าปรับ
2. เจ้าหน้าที่เก็บเงินค่าปรับ และดำเนินการในระบบเพื่อเคลียร์รายการค่าปรับ สอบถามอีเมลจากผู้ใช้อีกครั้ง เพื่อเป็นการยืนยัน ก่อนส่งใบเสร็จ กรณีมีผู้ใช้บริการต้องการใบเสร็จรับเงิน สามารถเขียนใบเสร็จรับเงินให้ได้
3. เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ยืม-คืน ชั้น 1 ที่ปฏิบัติงานถึงเวลาปิดทำการในแต่ละวัน ลงรายการรับเงินในแฟ้มสรุปค่าปรับประจำวัน และส่งมอบเงินให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายนำส่งเงินให้กองคลัง ในวันทำการถัดไป
4. ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้นำส่งเงินให้กองคลัง ตรวจสอบความถูกต้องของจำนวนเงินกับรายงานการรับเงินที่พิมพ์ ออกจากระบบ WMS (Daily Payment Report) ให้ถูกต้องตรงกัน และเขียนใบเสร็จรับเงินรวมจำนวน 1 ฉบับ ตามจำนวนเงินที่รับจริง และเขียนใบนำส่งรายได้ที่สรุปวันที่รับเงิน เลขที่ เล่มที่ของใบเสร็จรับเงิน และจำนวนเงิน เสนอผู้อำนวยการเพื่อลงนามการส่งเงินและรายงานการส่งเงินถึงผู้อำนวยการกองคลัง
5. กองคลังคืนสำเนาใบนำส่งรายได้ ให้ศูนย์บรรณสารสนเทศ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบของมหาวิทยาลัยต่อไป

### รายการหลักฐาน

- 3.4-1 กิจกรรมการอบรม เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2562 <http://www.lib.hcu.ac.th/index.php/16-news/512-receipts-km-2561>
- 3.4-2 [แนวปฏิบัติหรือกระบวนการออกใบเสร็จรับเงินค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบใหม่ แนวปฏิบัติบทที่ 3](#)

## เกณฑ์การประเมินข้อที่ 5

มีผลการดำเนินงานการปรับปรุงดีขึ้น อย่างเป็นรูปธรรม

## ผลการดำเนินงาน

แผนกบริการสารสนเทศ ได้ดำเนินการปรับตามกระบวนการออกใบเสร็จรับเงินค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ รูปแบบใหม่ ตั้งแต่วันที่ 7 มกราคม 2562 ทำให้ลดเวลาการทำรายการค่าปรับจากเดิม ต้องใช้เวลา 2 นาที ต่อการเขียนใบเสร็จ 1 รายการ เป็น 60 วินาทีในการผ่านระบบห้องสมุด ผู้ใช้บริการไม่ต้องรอรับใบเสร็จรับเงินที่บุคลากรเขียน แต่สามารถรับทราบการปรับจากอิเล็กทรอนิกส์ที่แจ้งไปถึงผู้ใช้โดยตรง และสามารถประหยัดใบเสร็จรับเงินที่เป็นกระดาษได้เป็นจำนวน 800 ใบ (ใบเสร็จ 16 เล่มๆ ละ 50 ใบ) และสามารถเขียนรายงานการสรุปเพียง 1 ใบต่อกองคลัง โดยได้มีการประเมินผลพร้อมจัดทำรายงานการดำเนินการกระบวนการออกใบเสร็จรับเงินค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศ รูปแบบใหม่ (เอกสารหลักฐาน 3.5-1)

### รายการหลักฐาน

3.5-1 [รายงานสรุปการประเมินผลกระบวนการออกใบเสร็จรับเงินค่าปรับทรัพยากรสารสนเทศรูปแบบใหม่ รายงานสรุปประเมินผล](#)

### จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

การมีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกแผนก และหัวข้อของ R to R นำมาปฏิบัติงานได้จริง ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานที่ดีมากขึ้น

### 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

ผลการดำเนินงาน ศูนย์บรรณสารสนเทศ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานบริการ ตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเสียงจากผู้รับบริการเป็นเสียงสะท้อนการทำงานหรือการให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยในปีการศึกษา 2561 ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้จัดส่งแบบประเมินความพึงพอใจผ่าน หน่วยตรวจสอบภายใน เพื่อเป็นตัวกลางในการส่งและรับ แบบประเมินไปยังกลุ่มเป้าหมาย หรือผู้รับบริการศูนย์บรรณสารสนเทศ จากแบบสอบถามที่แจกจำนวน 700 ฉบับ แบ่งเป็น นักศึกษา บุคลากร และอาจารย์ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 640 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.43 ศูนย์บรรณสารสนเทศได้รับคะแนน ความพึงพอใจอยู่ในระดับดี (3.87) ซึ่งข้อที่ได้รับค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การได้รับบริการที่น่าประทับใจ (4.16) และข้อที่มี ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การส่งข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนได้สะดวกและได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (3.62) (เอกสารหมายเลข 4.1-1)

### รายการหลักฐาน

4.1-1 [สรุปและอภิปรายผล การสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานศูนย์บรรณสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2561](#)

### จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

มีความพึงพอใจในภาพรวมที่ดี ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่น่าประทับใจ

### จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

ในการดำเนินงานบางอย่างของศูนย์บรรณสารสนเทศ ไม่สามารถตอบสนองได้ทันทีและมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากต้องมีการเสนอขอความเห็นชอบตามลำดับขั้น และต้องหาแนวทางในการดำเนินการอย่างรอบคอบ จึงใช้เวลาพอสมควร

**ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องและสนับสนุนการเรียนการสอนกับมหาวิทยาลัย**  
(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 2561 ศูนย์บรรณสารสนเทศ จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องและสนับสนุนการเรียนการสอนกับมหาวิทยาลัย โดยคณะวิชาได้ส่งรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับความเห็นชอบจากคณบดี ให้ศูนย์บรรณสารสนเทศ ดำเนินการจัดซื้อรวมทั้งสิ้น 1,191 ชื่อเรื่อง 1,318 เล่ม ดำเนินการจัดซื้อแล้วจำนวนทั้งสิ้น 1,152 ชื่อเรื่อง 1,279 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 96.73 และทรัพยากรสารสนเทศยังไม่สามารถจัดซื้อได้รวมทั้งสิ้น 15 ชื่อเรื่อง 15 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 3.27 (เอกสารหมายเลข 5.1-1)

**รายการหลักฐาน**

5.1-1 [สรุปผลการดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ-2561](#)

**จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :**

สามารถบริหารงบประมาณในการจัดซื้อได้และซื้อหนังสือได้สอดคล้องกับการเรียนการสอนทุกคณะวิชา และมีความโปร่งใส ในการจัดทำรายงานงบประมาณการจัดซื้ออย่างสม่ำเสมอ

**จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :**

-

## ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาและสามารถนำออกให้บริการได้ (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 2561 แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ มีการลงรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WorldShare Management Services หรือ WMS เพื่อให้ผู้ใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาสามารถนำออกให้บริการได้ทั้ง 3 ภาษา ได้แก่ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน จำนวนทั้งสิ้น 4,181 ชื่อเรื่อง (รวมรายการทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อและบริจาคมีปริมาณสัดส่วน ชื่อ : บริจาค = 70:30 ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อรวมจำนวนทั้งสิ้น 1,152 ชื่อเรื่อง คิดเป็นร้อยละ 70 และทรัพยากรสารสนเทศที่บริจาคจำนวนทั้งสิ้น 3,385 ชื่อเรื่อง คิดเป็นร้อยละ 30 เท่ากับ 1,015 ชื่อเรื่อง) ดังนั้น ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาและสามารถนำออกให้บริการได้ คิดเป็นร้อยละ 100 (เอกสารหมายเลข 6.1-1 ถึง 2)

### รายการหลักฐาน

- 6.1-1 [สรุปผลการดำเนินการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ 2561](#)
- 6.1-2 [สรุปผลการดำเนินการทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับบริจาค 2561](#)

### จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

มีการบริหารบุคลากรในแผนกฯ ให้รับผิดชอบการนำทรัพยากรตามสาขาวิชา ทำให้สามารถนำทรัพยากรออกให้บริการทุกสาขาวิชาพร้อมกัน และมีการจัดสัดส่วนของทรัพยากรที่ซื้อและบริจาคอย่างสมดุลเพื่อให้บริการ

### 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	จำนวน 5 บริการ

### ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้ตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และบริการต่างๆ เพื่อตอบสนองการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ที่มีให้บริการอย่างเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด และคุ้มค่า จึงได้กำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ในการให้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการ โดยเป็นการให้บริการ/นวัตกรรมเชิงรุก หรือ Proactive Services ในปีการศึกษา 2561 ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้ให้บริการ/นวัตกรรมเชิงรุก จำนวน 5 บริการ ดังนี้

#### 1. บริการ มุมเพาะชำความรู้ มุมเพาะชำนักอ่าน (Something nice for your mind)

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้จัดกิจกรรม มุมเพาะชำความรู้ มุมเพาะชำนักอ่าน (Something nice for your mind) เป็นการนำหนังสือมาจัดแสดงให้ผู้เข้าถึงได้โดยง่าย ไม่ต้องเสียเวลาในการค้นหาหนังสือในศูนย์บรรณสารสนเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรได้เลือกอ่านหนังสือที่ตนเองสนใจได้ในทันที ได้มีการพิจารณาคัดเลือกหนังสือที่ครอบคลุม หนังสือที่ได้รับรางวัล หนังสือที่มียอดการยืมน้อย หรือไม่เคยถูกยืมเลย โดยการยึดหลักการทฤษฎี Long tail คือ make everything available และ make it easy หรือ make it Fast and Convenient และมีการจัดกิจกรรมเสริม คือ “ยืมคนแรกมีรางวัล ” ทำให้ผู้ใช้บริการมีความสนใจร่วมกิจกรรม เพิ่มยอดในการยืมมากขึ้น เริ่มจัดแสดงตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2561 - พฤษภาคม 2562 (เอกสารหมายเลข 7.1-1) มีจำนวนการยืม 373 คน และ จำนวน 616 เล่ม (เอกสารหมายเลข 7.1-2)

#### รายการหลักฐาน

7.1-1 [ภาพมุมเพาะชำความรู้ มุมเพาะชำนักอ่าน](#)

7.1-2 [สถิติการยืมมุมเพาะชำความรู้ มุมเพาะชำนักอ่าน](#)

#### 2. ยืมก่อนกลับบ้าน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีบริการใหม่เพื่อเปิดโอกาสให้ นักศึกษา สามารถยืมหนังสือกลับไปอ่านในช่วงปิดภาคการศึกษาได้ เนื่องจากโดยปกติแล้ว ศูนย์บรรณสารสนเทศจะไม่อนุญาตให้ยืมหนังสือ จนกว่านักศึกษาจะมีการลงทะเบียนในแต่ละภาคการศึกษาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว แต่เพื่อเป็นการสนับสนุนการยืมหนังสือและเป็นการส่งเสริมการอ่าน ศูนย์บรรณสารสนเทศ จึงได้พิจารณาเฉพาะนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ไม่มีความเสี่ยงในการยืมหนังสือแล้วไม่นำมาคืน เป็นนักศึกษาปริญญาตรีชั้นปีที่ 3 ขึ้นไป นักศึกษาปริญญาโท และปริญญาเอก



โดยเริ่มมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม “ยิ้มก่อนกลับ” ให้กับนักศึกษาระดับปริญญาตรี ปี 3 ขึ้นไป นักศึกษาปริญญาโท และปริญญาเอก ได้ยิ้มหนังสือกลับไปอ่านตั้งแต่ช่วงปิดภาคการศึกษาที่ 1 และภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2561 ให้ผู้รับบริการทราบ จากการทำบันทึกข้อความส่งไปยังหน่วยงานและคณะวิชาต่างๆ ประชาสัมพันธ์ผ่าน Web site Facebook และป้ายประชาสัมพันธ์ของศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 7.2-1) โดยมีผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 16 คน ยืมหนังสือ จำนวน 61 เล่ม ผลการสำรวจความพึงพอใจ พบว่าผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 (เอกสารหมายเลข 7.2-2)

#### รายการหลักฐาน

7.2-1 [การประชาสัมพันธ์ เช่น บันทึกข้อความถึงคณะวิชา ป้ายประชาสัมพันธ์ Web site และ Facebook fan page](#)

7.2-2 [ผลการประเมินความพึงพอใจ และสถิติการเข้าร่วมกิจกรรมยิ้มก่อนกลับ](#)

### 3. สถานีความรู้

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ตระหนักถึงการส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ ให้กับนักศึกษา เพื่อเป็นการสอนการใช้ห้องสมุดได้อย่างถูกต้อง รู้จักการค้นหาหนังสือ รู้จักแหล่งสารสนเทศต่างๆ ที่ห้องสมุดมีให้บริการ รู้จักการสืบค้นฐานข้อมูล เป็นต้น เพื่อประโยชน์ในการเรียน การศึกษาของนักศึกษา จึงได้จัดกิจกรรม “สถานีความรู้” ขึ้น ประกอบด้วย 10 สถานี ตั้งแต่ชั้น 1-ชั้น 6 แต่ละสถานี ประกอบด้วยข้อมูล ความรู้ หรือเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดพร้อมมีคำถาม (เอกสารหมายเลข 7.3-1) เพื่อให้นักศึกษาทดสอบตนเองว่ามีความเข้าใจในเนื้อหาแต่ละสถานีหรือไม่ และสามารถนำกระดาษคำตอบมาส่งที่เจ้าหน้าที่เพื่อตรวจคำตอบและรับของที่ระลึกถ้าตอบได้ถูกทุกข้อ มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 105 คน(เอกสารหมายเลข 7.3-2)

#### รายการหลักฐาน

7.3-1 [บัตรคำถามและประทับตราคำตอบ](#)

7.3-2 [ภาพบรรยากาศการเข้าร่วมกิจกรรม](#)

### 4. การจัดแสดงหนังสือตามวันสำคัญและจัดแสดงหนังสือร่วมกับคณะวิชาในเทศกาลต่างๆ

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้จัดกิจกรรม การจัดแสดงหนังสือตามวันสำคัญและจัดแสดงหนังสือร่วมกับคณะวิชาในเทศกาลต่างๆ เพื่อเป็นการแนะนำหนังสือที่มีอยู่ให้ผู้ใช้เข้าถึงได้โดยง่าย โดยการนำหนังสือดังกล่าว มาจัดแสดงตามวันสำคัญ เช่น วันแม่ เทศกาลกินเจ วันซงจื่อ หนังสือมุมนุชนธรรม มุมหนังสือพุทธศาสนิกชน มุมหนังสือ สสส. และจัดแสดงหนังสือร่วมกับคณะวิชาในเทศกาลต่างๆ เช่น จัดหนังสือวันรพีร่วมกับคณะนิติศาสตร์และเทศกาลตรุษจีนร่วมกับคณะภาษาและวัฒนธรรมจีน (เอกสารหมายเลข 7.4-1) เป็นการประชาสัมพันธ์หนังสือให้แพร่หลายมากขึ้นในมุมมองต่างๆ กัน จากการจัดกิจกรรมดังกล่าวมีผู้สนใจยืมหนังสือ จำนวน 198 คน / 241 เล่ม ซึ่งถือว่าการบริการเชิงรุกที่ทำให้เกิดการหมุนเวียนหนังสือสู่ผู้ใช้บริการได้มากขึ้นและสามารถให้บริการยืมได้ทันที (เอกสารหมายเลข 7.4-2)

#### รายการหลักฐาน

7.4-1 [ภาพการจัดกิจกรรมแสดงหนังสือตามวันสำคัญและจัดแสดงหนังสือร่วมกับคณะวิชา](#)

7.4-2 [รายการกิจกรรมตามวัน/เทศกาลที่จัดและยอดจำนวนการยืม](#)

## 5. การส่งใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์

แผนกบริการสารสนเทศ ได้ดำเนินการปรับตามกระบวนการออกใบเสร็จรับเงินค่าปรับที่รพภยกรสารสนเทศ รูปแบบใหม่ ตั้งแต่วันที่ 7 มกราคม 2562 ทำให้ลดเวลาการทำรายการค่าปรับจากเดิม ต้องใช้เวลา 2 นาที ต่อการเขียนใบเสร็จ 1 รายการ เป็น 60 วินาทีในการผ่านระบบห้องสมุด ผู้ใช้บริการไม่ต้องรอรับใบเสร็จรับเงินที่บุคลากรเขียน แต่สามารถรับทราบการปรับจากอิเล็กทรอนิกส์ที่แจ้งไปถึงผู้ใช้โดยตรง (เอกสารหมายเลข 7.5-1) และสามารถประหยัดใบเสร็จรับเงินที่เป็นกระดาษได้เป็นจำนวน 800 ใบ (ใบเสร็จ 16 เล่มๆ ละ 50 ใบ) และสามารถเขียนรายงานการสรุปเพียง 1 ใบต่อกองคลัง

### รายการหลักฐาน

7.5-1 [ใบเสร็จรับเงินทาง E-mail](#)

### จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

ศูนย์บรรณสารสนเทศ พยายามพัฒนาบริการ/นวัตกรรมเชิงรุก เพื่อให้มีบริการใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง และเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการมาใช้ศูนย์บรรณสารสนเทศมากขึ้น

### จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบถึงบริการ/นวัตกรรมเชิงรุก ล่วงหน้าและต่อเนื่อง

## 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	ร้อยละ 8.00-10.00

### ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มีความตระหนักในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยเฉพาะฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยบอกรับด้วยงบประมาณที่สูง และมีอัตราในการขึ้นราคาการบอกรับทุกปี แผนกทรัพยากรการเรียนรู้ ซึ่งรับผิดชอบในการบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จึงจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ ในช่วงเปิดภาคการศึกษา เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงวิธีการใช้งานจากทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เกิดกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองของผู้ใช้บริการ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มหาวิทยาลัยบอกรับเป็นที่รู้จักมากขึ้น ทำให้มียอดใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ScienceDirect เพิ่มขึ้นจากที่ปีการศึกษาที่ผ่านมา ดังนี้ ในช่วงปีการศึกษา 2560 มีสถิติการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (ScienceDirect) จำนวน 60,514 ครั้ง ในช่วงปีการศึกษา 2561 มีสถิติการใช้งานฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (ScienceDirect) จำนวน 65,556 ครั้ง เพิ่มขึ้น 5,042 ครั้ง คิดเป็น ร้อยละ 8.33 ที่เพิ่มขึ้นจากปีการศึกษาที่ผ่านมา (เอกสารหมายเลข 8.1-1)

### รายการหลักฐาน

8.1-1 [ข้อมูลเปรียบเทียบสถิติการใช้งานข้อมูล ScienceDirect ในรอบ 24 เดือน](#)

### จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

ศูนย์บรรณสารสนเทศมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศให้กับนักศึกษาและอาจารย์ในทุกภาคการศึกษา และมีการให้คำแนะนำ/คำปรึกษา/จัดอบรม ในกรณีที่มีการร้องขอจากผู้ใช้งาน

### จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

ควรประชาสัมพันธ์การให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของศูนย์บรรณสารสนเทศเพิ่มขึ้น