



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

รายงานการประเมินตนเอง
(Self Assessment Report)

ฉบับที่ 20

ของ

ศูนย์บรรณสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ปีการศึกษา 2563

(วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2563 ถึง วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2564)

เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการบริหารงานทั่วไปภายใน ระดับมหาวิทยาลัย

วันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2564

(วัน-เดือน-ปีที่จัดทำรายงานประเมินตนเองแล้วเสร็จ)

คำนำ

ในปีการศึกษา 2563 ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้ดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพการบริหารงานของศูนย์ฯ เพื่อให้สามารถดำเนินการควบคุมคุณภาพการดำเนินงานของศูนย์ฯ ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย โดยรับตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพร่วม (Common indicators) จากมหาวิทยาลัย จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ และศูนย์ฯ ได้ร่วมกันกำหนดตัวบ่งชี้เฉพาะ (Specific indicators) ที่สอดคล้องกับภารกิจของศูนย์บรรณสารสนเทศ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ รวมเป็น 6 ตัวบ่งชี้ พร้อมทั้งจัดทำรายงานประเมินคุณภาพ (Self Assessment Report-SAR) เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของการบริหารงานของศูนย์บรรณสารสนเทศ ในปีการศึกษาต่อไป

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ ทั้ง 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวบ่งชี้	ประเภทตัวบ่งชี้
1	การบริหารของหน่วยงาน	ตัวบ่งชี้ร่วม
2	การพัฒนาบุคลากร	ตัวบ่งชี้ร่วม
3	การพัฒนางานของหน่วยงาน	ตัวบ่งชี้ร่วม
4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	ตัวบ่งชี้ร่วม
5	ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศสามารถนำออกให้บริการได้ตามเป้าหมาย (แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ)	ตัวบ่งชี้เฉพาะ
6	จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Services) (แผนกบริการสารสนเทศ)	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 ชัยฉิมมะปกรณ์)

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	3
ผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานทั่วไปตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ การบริหารงานทั่วไปในปีการศึกษาที่ผ่านมา	4
บทที่ 1 บทนำ	5
บทที่ 2 ผลการดำเนินการตามตัวบ่งชี้คุณภาพและเกณฑ์การประเมินคุณภาพ	
ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารของหน่วยงาน	13
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร	22
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน	27
ตัวบ่งชี้ที่ 4 การพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	30
ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศสามารถนำออกให้บริการได้ตามเป้าหมาย	33
ตัวบ่งชี้ที่ 6 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Services)	35

บทสรุปผู้บริหาร

ตัวบ่งชี้ที่	คะแนนประเมินตนเอง
ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารของหน่วยงาน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร	4 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 4 การพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	5 คะแนน
คะแนนเฉลี่ย รวม 4 ตัวบ่งชี้	4.75 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศสามารถนำออกให้บริการได้ตามเป้าหมาย (แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ)	4 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 6 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Services) (แผนกบริการสารสนเทศ)	5 คะแนน
คะแนนเฉลี่ย รวมทั้งหมด 6 ตัวบ่งชี้	4.66 คะแนน

สรุปผลการดำเนินงานในทุกตัวบ่งชี้ในภาพรวม

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้จัดทำตัวบ่งชี้ที่สะท้อนภารกิจ ที่เริ่มต้นตั้งแต่การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยเฉพาะการจัดซื้อที่มุ่งเน้นความสอดคล้องกับการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย การนำทรัพยากรสารสนเทศเข้าระบบห้องสมุดเพื่อให้สามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว การพยายามให้บริการเชิงรุก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และเป็นการเสริมการให้บริการ รวมทั้งความพยายามในการให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า ภายใต้การบริหารงานตามตัวบ่งชี้ร่วม ตามกระบวนการ PDCA ซึ่งสามารถดำเนินการได้ครบทุกเป้าหมาย

แนวทางการพัฒนาในภาพรวม (ระบุสิ่งที่ต้องเร่งการพัฒนาและเร่งด่วน ในภาพรวมของหน่วยงาน)

เร่งพัฒนาบุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ให้มีความรู้ และทักษะที่สอดคล้องกับการให้บริการกับนักศึกษาในการเรียนในศตวรรษที่ 21 ปรับกระบวนการให้บริการที่เข้าถึงผู้ใช้บริการ จัดสถานที่เพื่อให้ศูนย์บรรณสารสนเทศ เป็นสถานที่ที่สนับสนุนการเรียน การสอน การทำวิจัย การเรียนรู้ด้วยตัวเอง เช่น Co-Working Space, Learning Space และเพิ่มสัญญาณอินเทอร์เน็ตในห้อง Study Room เพื่ออำนวยความสะดวกให้อาจารย์ใช้สอนออนไลน์ ในขณะเดียวกัน เร่งพัฒนานำผลผลิตของศูนย์บรรณสารสนเทศ ออกให้บริการและส่งเสริมให้มีการใช้อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

ผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ปีการศึกษา 2563

ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ปีการศึกษา 2562

ตัวบ่งชี้	ข้อเสนอแนะ	ขั้นตอน/แนวทางการพัฒนา	ระยะเวลา ที่แล้วเสร็จ
ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารของหน่วยงาน	1. การระบุมูลค่าความเสี่ยงควรให้เข้ากับกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บรรณสารสนเทศ 2. การยกเลิกฐานข้อมูลให้มีการสรุปผลเรื่องค่าใช้จ่ายรวมทั้งยอดรวมของค่าใช้จ่าย 3. ควรสรุป ผู้ส่งซื้อทรัพยากรมาใช้งานและไม่ใช้งานก็เปอร์เซ็นต์	1. ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้ดำเนินการตามความเสี่ยงที่มหาวิทยาลัยกำหนดมาใช้ในการบริหารอยู่แล้ว 2. รับผิดชอบดำเนินการในปีการศึกษา 2563 3. ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่แล้ว เพียงแต่มีได้นำมาแสดง	ปีการศึกษา 2563
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร	1. การบรรลุตาม KPI หากไม่บรรลุตามเป้าหมาย ควรใส่ความเป็นจริงและใส่เหตุผลไว้ตามสถานการณ์ 2. กิจกรรมการพัฒนาไม่ได้แสดงรายละเอียดของการดำเนินการ	1. รับผิดชอบดำเนินการในปีการศึกษา 2563 โดยจะระบุให้ชัดเจน 2. รับผิดชอบดำเนินการในปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2563
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน	1. ควรมีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นรูปธรรม ตั้งแต่ก่อนทดลองและหลังเสร็จสิ้นการวิจัย เพื่อแสดงว่าดีขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม	1. รับผิดชอบดำเนินการในปีการศึกษา 2563	ปีการศึกษา 2563
ข้อเสนอแนะในภาพรวม	การทำงานของศูนย์บรรณสารสนเทศ มีจุดเด่นคือมีการทำงานอย่างเป็นระบบดีมาก และมีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงานอย่างดี อาจต้องปรับปรุงในส่วนของการเก็บข้อมูลในบางเรื่องและพิจารณาความเสี่ยงของกับบริบทของหน่วยงานให้สอดคล้อง		

ผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารงานทั่วไป

ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการบริหาร ของ ศูนย์/กอง/สำนัก..... ปีการศึกษา 2562

ข้อเสนอแนะ	วิธีการดำเนินการ	ผลการดำเนินการ(ระบุผลลัพธ์) จากการดำเนินการ
-	-	-

บทที่ 1

บทนำ

ประวัติความเป็นมา

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติได้เริ่มวางโครงการห้องสมุดพร้อมกับโครงการจัดตั้งวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 เพื่อเตรียมความพร้อมทางด้านบริการวิชาการ และใช้ชื่อว่า “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 และในเดือนกุมภาพันธ์พ.ศ. 2537 ย้ายมายังอาคารบรรณสารสนเทศซึ่งเป็นอาคารเอกเทศ 6 ชั้น มีเนื้อที่ใช้สอยประมาณ 8,600 ตารางเมตรปฏิบัติงานภายใต้การดำเนินงานของ 4 แผนก ได้แก่ แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ แผนกบริการสารสนเทศ แผนกทรัพยากรการเรียนรู้ และสำนักงานเลขานุการในปี พ.ศ. 2547 หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยได้ถูกผนวกเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์บรรณ-สารสนเทศ โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานเลขานุการ และด้วยพันธกิจในการสร้างความเข้มแข็งด้านจินศึกษา 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 โดยเฉพาะทางด้านจินศึกษาและวิทยาศาสตร์สุขภาพ จึงได้กำหนดปณิธานวิสัยทัศน์ และพันธกิจเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ดังนี้

วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์รวมทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อการศึกษา ค้นคว้า และการเรียนรู้ด้านจินตศึกษา และวิทยาศาสตร์ สุขภาพ ที่มีศักยภาพทางด้านบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการต่อการเรียนรู้ และการเป็นห้องสมุดสีเขียวเพื่อการประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

พันธกิจ

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

วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่เพียงพอจะรองรับกับสาขาวิชาที่เปิดใหม่หรือขยายตัวเพิ่มขึ้นในอนาคต
2. เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเรียนรู้ได้จากทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่มีคุณภาพมาตรฐาน สอดคล้องตามหลักสูตรการเรียนการสอนและการวิจัยด้านจินตศึกษาและวิทยาศาสตร์สุขภาพ
3. เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและเสมอภาคเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ สอดคล้องและตรงตามความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพในเชิงรุก
4. เพื่อพัฒนาและส่งเสริมความสามารถให้บุคลากรเป็นผู้ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
5. เพื่อให้เป็นห้องสมุดที่มีการบริหารจัดการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ภารกิจและหน้าที่

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ปฏิบัติงานภายใต้การดำเนินงานของ 4 แผนก ได้แก่ แผนกจัดหาและวิเคราะห์ ทรัพยากรสารสนเทศ แผนกบริการสารสนเทศ แผนกทรัพยากรการเรียนรู้ และสำนักงานเลขานุการในปี พ.ศ. 2547 หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยได้ถูกผนวกเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยอยู่ภายใต้การ กำกับดูแลของสำนักงานเลขานุการ โดยมีภารกิจและความรับผิดชอบในแต่ละแผนกและงาน ดังนี้

1. แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

มีหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ วิเคราะห์หมวดหมู่ และลงรายการบรรณานุกรม ทรัพยากรสารสนเทศ พัฒนาฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม ดูแลบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศพร้อมให้บริการ

2. แผนกบริการสารสนเทศ

มีหน้าที่ให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยการบริการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศใน ศูนย์บรรณสารสนเทศ บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์พิเศษต่างๆ บริการยืมและถ่ายเอกสารระหว่างห้องสมุด ภายในและต่างประเทศ บริการฝึกอบรมและปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด บริการตอบคำถาม ช่วยการค้นคว้าและให้คำแนะนำในการสืบค้นข้อมูล และบริการอื่นๆ ที่สนับสนุนการเรียน การสอน การค้นคว้า วิจัยของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย

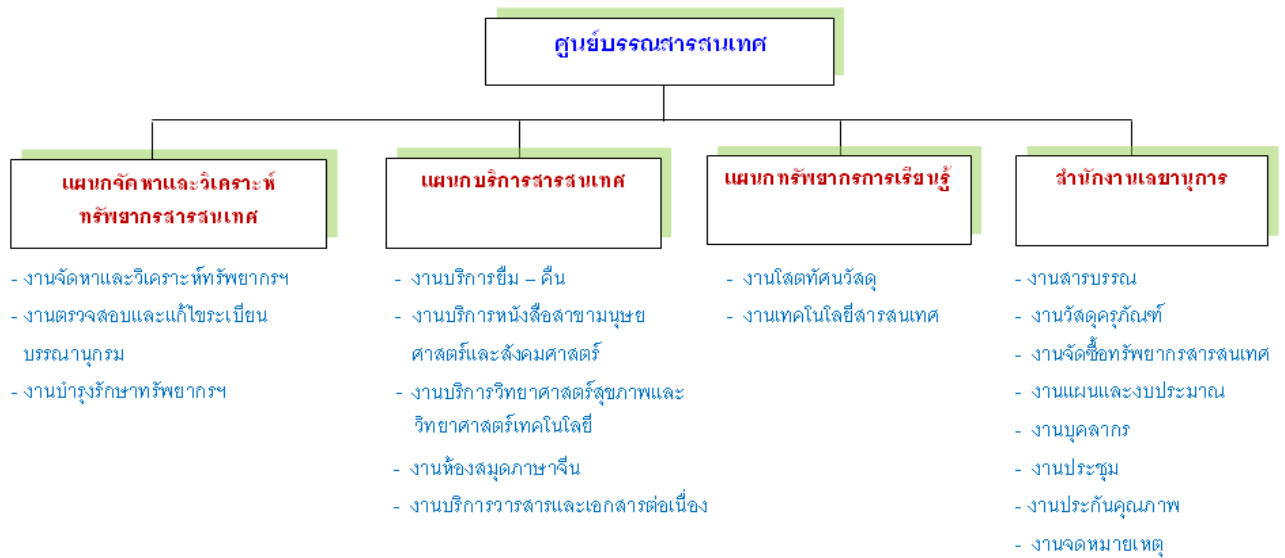
3. แผนกทรัพยากรการเรียนรู้

มีหน้าที่จัดหาและบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ สื่อโสตทัศนอุปกรณ์ ลงรายการทางบรรณานุกรมสื่อโสตทัศนวัสดุ บริการห้องฝึกภาษา บริการห้องชมภาพยนตร์ ให้คำแนะนำในการใช้โสตทัศนอุปกรณ์ ตลอดจนจัดนิทรรศการ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการสื่อการศึกษา ทำหน้าที่จัดหาฐานข้อมูลออนไลน์ที่ต้องบอกรับเป็นสมาชิก พัฒนาเว็บไซต์ของ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ดูแลเครือข่ายภายใน ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ คอมพิวเตอร์ลูกข่าย อุปกรณ์พ่วงต่อ บริหารจัดการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ให้บริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาในด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย และระบบห้องสมุดอัตโนมัติ รวมทั้งการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์

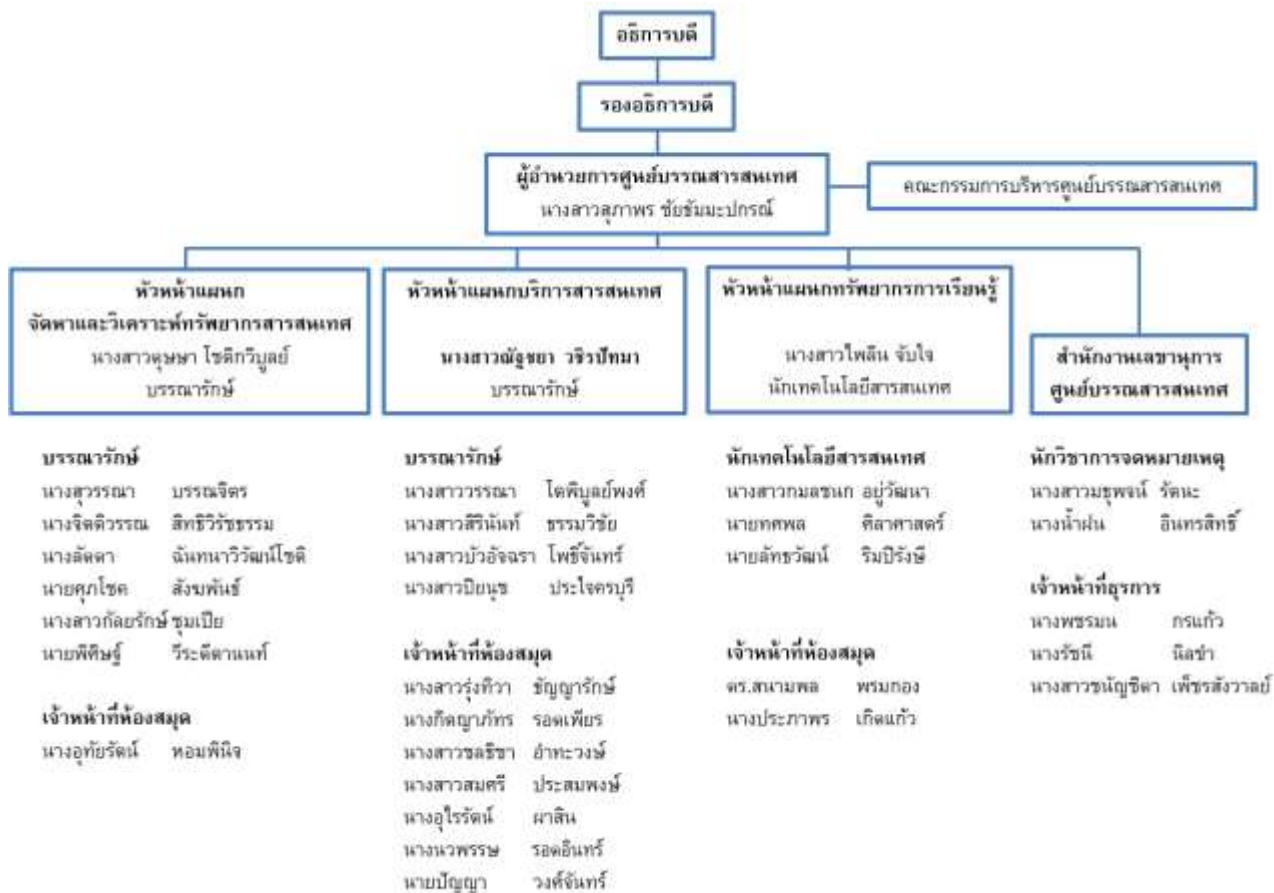
4. สำนักงานเลขานุการ

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 นางสาวดุชา โขติทวีบูลย์ หัวหน้าแผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ นางสาวณัฐชยา วชิรปัทมา หัวหน้าแผนกบริการสารสนเทศ และนางสาวไพลิน จัปใจ หัวหน้าแผนกทรัพยากรการเรียนรู้

รายชื่อบุคลากรของหน่วยงาน

นางสาวสุภาพร ชัยธัมมะปกรณ์

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ

แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. นางสาวดุชา โขติทวีบูลย์ | หัวหน้าแผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ |
| 2. นางจิตติวราภรณ์ สิทธิวิรัชธรรม | บรรณารักษ์ |
| 3. นางสาวสุวรรณา บรรณจิตร | บรรณารักษ์ |
| 4. นางสาวกัลยารักษ์ ชุมเปีย | บรรณารักษ์ |
| 5. นางลัดดา ฉันทนาวิวัฒน์โชติ | บรรณารักษ์ |
| 6. นายศุภโชค สังฆพันธ์ | บรรณารักษ์ |
| 7. นายพิศิษฐ์ วีระดีตานนท์ | บรรณารักษ์ |
| 8. นางอุทัยรัตน์ หอมพินิจ | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด |

แผนกบริการสารสนเทศ

- | | |
|--------------------------------|---------------------------|
| 1. นางสาวณัฐชยา วชิรปัทมา | หัวหน้าแผนกบริการสารสนเทศ |
| 2. นางสาววรรณภา โตพิบูลย์พงศ์ | บรรณารักษ์ |
| 3. นางสาวบัวอัจฉรา โพธิ์จันทร์ | บรรณารักษ์ |
| 4. นางสาวสิรินันท์ ธรรมวิชัย | บรรณารักษ์ |
| 5. นางสาวปิยนุช ประใจครบุรี | บรรณารักษ์ |
| 6. นางนพพรรัช วิจิตรวงษ์ | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด |
| 7. นายปัญญา วงศ์จันทร์ | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด |
| 8. นางสาวรุ่งทิภา ธัญญารักษ์ | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด |
| 9. นางกิตติภาภัทร รอดเพียร | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด |
| 10. นางชลธิชา อำทะวงษ์ | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด |
| 11. นางสาวสมศรี ประสมพงษ์ | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด |
| 12. นางอุไรรัตน์ ผาสิน | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด |

แผนกทรัพยากรการเรียนรู้

1. นางสาวไพลิน จัปใจ	หัวหน้าแผนกทรัพยากรการเรียนรู้
2. นางสาวกมลชนก อยู่วัฒนา	นักเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. นายทศพล ศิลาศาสตร์	นักเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. นายลัทธวัฒน์ ริมปิรัมย์	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 แซ่เซียว	กรรมการ
4. นายกสโมสรณ์ศึกษาหรือผู้แทน	กรรมการ
5. หัวหน้าแผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	กรรมการ
6. หัวหน้าแผนกทรัพยากรการเรียนรู้	กรรมการ
7. หัวหน้าแผนกบริการสารสนเทศ	กรรมการ
8. นางสาวกัลยรักษ์ ชุมเปีย	กรรมการ
9. นางสาวกมลชนก อยู่วัฒนา	กรรมการ
10. นางพชรมน กรแก้ว	กรรมการ
11. นางสาวมธุพจน์ รัตนะ	กรรมการ
12. นางชลธิชา อำทะวงษ์	กรรมการ
13. นายปัญญา วงศ์จันทร์	กรรมการ
14. นางอุทัยรัตน์ หอมพินิจ	กรรมการ
15. นางนวพรรษ วิจิตรวงษ์	กรรมการและเลขานุการ

งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัยและสรุปค่าใช้จ่ายในปีการศึกษา 2563

งบประมาณ	ได้รับจัดสรร	ใช้จ่าย	ร้อยละ
หมวดค่าใช้สอย	28,000.00	5,403.05	19.30%
หมวดค่าวัสดุ	1,575,000.00	663,321.82	42.12%
หมวดครุภัณฑ์	1,925,000.00	1,630,000.00	84.68%
รวม	3,528,000.00	2,298,724.87	65.16%

(ข้อมูล ณ 30 มิ.ย. 64)

บทที่ 2

ผลการดำเนินการตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารของหน่วยงาน

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

เป้าหมาย : มีการดำเนินการ 5 ข้อ

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

เกณฑ์การประเมิน

ข้อ 1 หน่วยงานได้ร่วมกันพัฒนา/ทบทวนแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT ซึ่งเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ / กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์สู่แผนปฏิบัติการประจำปีที่มีการกำหนดงบประมาณประกอบอย่างเหมาะสมเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้ ให้หน่วยงานเสนอให้รองอธิการบดีที่ดูแล พิจารณานุมัติ ทั้ง 2 แผน และมีการนำผลการประเมินแผนฯ ทั้ง 2 แผน เสนอรองๆ ปีละ 2 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ของศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยผ่านการประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 1/2563 วันที่ วันที่ 27 สิงหาคม 2563 (เอกสารหมายเลข 1.1-1) ซึ่งประกอบด้วยผู้อำนวยการ 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 [การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 1/2563 วันที่ 27 สิงหาคม 2563วาระเพื่อพิจารณา แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ศูนย์บรรณสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2563](#)

- 1.1-2 แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ 5 ปี (พ.ศ.2560-2564) ที่มีการพิจารณาลงนามโดยรองอธิการบดี รองศาสตราจารย์อัสยา จันทร์วิทยานุชิต [บันทึกเสนอเพื่อลงนามเห็นชอบ รายงานทบทวนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานประจำปี 2563](#) [หน้าบันทึกที่ผ่านการลงนามเห็นชอบ](#)
- 1.1-3 รายงานผลประเมินแผนปฏิบัติการ 6 เดือน [บันทึกเสนอรายงานผลการดำเนินงาน 6 เดือนและรองอธิการบดี ลงนาม การรายงานผลการปฏิบัติงานรอบ 6 เดือน สรุปวิเคราะห์ผลการดำเนินงานรอบ 6 เดือน](#)
- 1.1-4 [ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ รอบ 12 เดือน](#) และ [สรุปเชิงวิเคราะห์เสนอรองอธิการบดี](#)

ข้อ 2 มีการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ของหน่วยงานที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของศูนย์ / กอง / สำนัก และทำให้ความเสี่ยงลดลงจากเดิม

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการบริหารความเสี่ยง โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ ตามคำสั่ง ที่ 008/2563 (เอกสารหมายเลข 1.2-1) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีการประชุมเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยง ครั้งที่ 1/2563 เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2563 เพื่อวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยง (R1) ที่มีลักษณะสอดคล้องตามพันธกิจและการดำเนินงานของศูนย์ฯ (เอกสารหมายเลข 1.2-2) เสนอถึงงานตรวจสอบภายใน เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2564 ซึ่งระบุความเสี่ยงของศูนย์บรรณสารสนเทศ คือ การขาดความเข้มแข็งด้านเงินศึกษา(เอกสารหมายเลข 1.2-3) พร้อมกันนี้ ศูนย์บรรณสารสนเทศได้จัดทำ รายงานผลการติดตามแผนบริหารความเสี่ยง (R2) ส่งถึงงานตรวจสอบภายใน เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2564 (เอกสารหมายเลข 1.2-4) และมีการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 2/2563 วันที่ 30 มิถุนายน 2564 (เอกสารหมายเลข 1.2-5) จัดทำสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง (R3) (เอกสารหมายเลข 1.2-6) ศูนย์บรรณสารสนเทศ ถึงงานตรวจสอบภายใน เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2564 ซึ่งจากผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ ทำให้ความเสี่ยงลดลงจากเดิม

รายการหลักฐาน

- 1.2-1 [คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ ที่ 008/2563](#)
- 1.2-2 [รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 1/2563 เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2563](#)
- 1.2-3 [แผนการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ \(R1\) พร้อม บันทึกนำเสนอ ที่ มฉก.0302/630378](#)
- 1.2-4 [รายงานผลการติดตามแผนบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ \(R2\) พร้อม บันทึกนำเสนอ ที่ มฉก.0302/630378](#)
- 1.2-5 [รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 2/2563 วันที่ 30 มิถุนายน 2564](#)
- 1.2-6 [สรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ \(R3\) พร้อม บันทึกนำเสนอ ที่ มฉก.0302/630685](#)

ข้อ 3 มีการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ตามประเด็นความรู้ อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจ ภาระงานของศูนย์ / กอง / สำนัก อย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร และนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีความตระหนักถึงการจัดการความรู้ของบุคลากร มีการแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.3-1) ในปีการศึกษา 2563 มีการ ประชุมเพื่อจัดทำแผนการจัดการความรู้ (เอกสารหมายเลข 1.3-2) และมีการพิจารณาการจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้พิจารณาร่วมกันและมีมติเห็นว่า บุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศ ยังมีการสื่อสารที่ยังไม่ เข้าใจถึงข้อมูลบางอย่างในการตอบคำถามผู้ใช้บริการ จึงจัดให้มีการเรียนรู้เรื่องการสื่อสารให้มากขึ้น และ สามารถนำมาปฏิบัติงานได้จริง จึงได้กำหนดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในปีการศึกษา 2563 เรื่อง เข้าใจข้อมูล สื่อสารได้เข้าใจ โดนใจผู้ใช้ ซึ่งการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในครั้งนี้ศูนย์บรรณสารสนเทศ ต้องดำเนินการ เพื่อให้มีความสอดคล้องกันยุทธศาสตร์ของศูนย์ฯ โดยมีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 1 ครั้ง แบ่งเป็น 2 รอบ คือวันที่ 24 และ 25 กุมภาพันธ์ 2564 (เอกสารหมายเลข 1.3-3) เนื่องจากไม่สามารถปิด บริการได้ และมีการสรุปองค์ความรู้เผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษรให้บุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศ และ บุคคลภายนอก ไว้ที่เว็บไซต์การจัดการความรู้ของศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.3-4) เพื่อใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน และสามารถนำมาใช้ได้จริง

รายการหลักฐาน

- 1.3-1 [คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2563](#)
- 1.3-2 [แผนการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2563](#)
- 1.3-3 [รายชื่อผู้เข้าอบรม](#)
- 1.3-4 [เข้าใจข้อมูล สื่อสารได้เข้าใจ โดนใจผู้ใช้](#)

ข้อ 4 ผู้บริหารทุกระดับ มีการบริหารงาน ด้วยหลักธรรมาภิบาล อย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ที่ อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ และหัวหน้าแผนก บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล อย่าง ครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ดังนี้

หลักประสิทธิผล

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยผู้อำนวยการ วางแผนการดำเนินการ โดยคำนึงผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัยและเพื่อความก้าวหน้าของมหาวิทยาลัย และปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด (เอกสารหมายเลข 1.4-1) ที่ตั้งไว้ มีการประเมินผลการดำเนินการ (เอกสารหมายเลข 1.4-2) และมีการประชุมหัวหน้าแผนก (เอกสารหมายเลข 1.4-3) เพื่อพิจารณาผลการดำเนินงานมาปรับปรุง รวมทั้งมีการนำข้อคิดเห็นจากคณะกรรมการประกันคุณภาพ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย คือ อาจารย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภายนอกศูนย์บรรณสารสนเทศ ร่วมเป็นคณะกรรมการฯ (เอกสารหมายเลข 1.4.4) เพื่อนำมาพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บรรณสารสนเทศให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุดต่อไป

รายการหลักฐาน

- 1.4-1 [แผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา 2563 ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4-2 [สรุปวิเคราะห์ผลการดำเนินงานรอบ 6 เดือน](#)
- 1.4-3 [การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 5/2563 วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2564 วาระเพื่อพิจารณา การประเมินแผนการปฏิบัติงาน 6 เดือน](#)
- 1.4-4 [การประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ ครั้งที่ 1/2563 วันศุกร์ที่ 30 ตุลาคม 2563](#)

หลักประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงาน

ผู้บริหารของศูนย์บรรณสารสนเทศ และหัวหน้าแผนก คำนึงถึงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของศูนย์บรรณสารสนเทศ ในฐานะที่เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ ในการพัฒนาระบบจองห้องสัมมนากลุ่ม (เอกสารหมายเลข 1.4-5) ซึ่งมีจำนวนการใช้บริการในแต่ละปีการศึกษา มากกว่า 10,000 ราย เพื่อเป็นการลดเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากรในการรับจอง และลดกระดาษในการทำบันทึกเพื่อขอใช้บริการ รวมทั้งได้มีการเพิ่มสายเน็ตเวิร์คเพื่อรองรับการสอนออนไลน์ของอาจารย์ ในการใช้สถานที่เพื่อการสอนออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความเสถียรในการสอนออนไลน์ จำนวน 5 ห้อง (เอกสารหมายเลข 1.4-6) โดยการประสานงานกับศูนย์ดิจิทัลเพื่อการศึกษาในการพัฒนาและเดินสายสัญญาณ และมีแผนการในการเพิ่มจำนวนห้องสัมมนาในขยายสัญญาณ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ แม้ว่าจะอยู่ในช่วงของมหาวิทยาลัยปิดทำการชั่วคราว เนื่องจากการเกิดโรคระบาดโควิด-19 ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้มีการปรับการให้บริการผ่านออนไลน์ได้เป็นอย่างดี เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด ทั้งการขยายเวลาการคืนหนังสือ การให้บริการตอบคำถามทาง Line @ การให้บริการหยิบตัวเล่มผ่านการจองออนไลน์ การสืบค้นข้อมูล การให้บริการเสนอซื้อหนังสือ เป็นต้น (เอกสารหมายเลข 1.4-7)

รายการหลักฐาน

- 1.4-5 การเข้าถึงระบบการจองห้องสัมมนาชั้น 4 <https://comonline.hcu.ac.th/EBooking/Default.aspx>
- 1.4-6 ภาพสายสัญญาณ [การสอนออนไลน์](#)
- 1.4-7 บริการออนไลน์เพื่อการให้บริการอย่างต่อเนื่อง [ภาพประชาสัมพันธ์การให้บริการช่วงมหาวิทยาลัยปิดทำการชั่วคราว](#)

หลักการตอบสนอง

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการและหัวหน้าแผนก ได้ปฏิบัติและถือเป็นนโยบายในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองการเรียนการสอนของคณะวิชา ตามความเห็นชอบจากคณะกรรมการวิชาการของคณะ และแจ้งมายังศูนย์บรรณสารสนเทศ เพื่อดำเนินการต่อไป (เอกสารหมายเลข 1.4-8) นอกจากนี้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ตระหนักถึงเสียงจากผู้ใช้บริการ ที่ประเมินความพึงพอใจจากแบบประเมินที่ดำเนินการโดยหน่วยตรวจสอบภายใน (หมายเลขเอกสาร 1.4-9) และข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน (เอกสารหมายเลข 1.4-10) มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานของศูนย์บรรณสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ที่ได้เสนอแนะ หรือให้ความคิดเห็นตามบริบทที่สามารถดำเนินการได้ต่อไป รวมทั้งการจัดพื้นที่ Co-working space (เอกสารหมายเลข 1.4-11) เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของนักศึกษาในศตวรรษที่ 21 ที่ต้องการใช้พื้นที่นอกเหนือจากการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ในการประชุม ทำการบ้าน ดิวหนังสือ และการทำงานร่วมกัน พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการหลักฐาน

- 1.4-8 [บันทึกการเสนอข้อร้องเรียนที่ผ่านการเห็นชอบจากคณะแล้ว](#)
- 1.4-9 [สรุปและอภิปรายผล การสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานศูนย์บรรณสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2562](#)
- 1.4-10 ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน (จาก <http://lib.hcu.ac.th/index.php/from-user/suggestion>) ในรอบปีการศึกษาที่ผ่านมาไม่พบข้อร้องเรียน
- 1.4-11 ภาพพื้นที่การให้บริการ [Co-working space](#)

หลักการรับผิดชอบ

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ บริหารและดำเนินงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีที่สอดคล้องกับภาระงาน (เอกสารหมายเลข 1.4-12) มีการประชุมเพื่อดำเนินงานของศูนย์ฯ รวมทั้งการติดตามงาน การแก้ไขปัญหาในการทำงานของศูนย์ฯ (เอกสาร

หมายเลข 1.4-13) โดยมอบหมายให้หัวหน้าแผนก ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานประจำปี และมอบหมายภาระงานให้แก่บุคลากรต่อไป

รายการหลักฐาน

1.4-12 [แผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา 2563 ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)

1.4-13 [การประชุมหัวหน้าแผนก](#)

หลักความโปร่งใส

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยผู้อำนวยการ ได้มอบหมายนโยบายให้หัวหน้าแผนก ในการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใส ตั้งแต่การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ที่ต้องมีการนำเสนอการพิจารณาการสั่งซื้อ ต่อคณะ (เอกสารหมายเลข 1.4-14) และมีการแจ้งผลการใช้งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศให้แก่คณะเพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงานทุกกระบวนการ (เอกสารหมายเลข 1.4-15) มีการตรวจรับทรัพยากรสารสนเทศ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน จากบุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศ และกองพัสดุ (เอกสารหมายเลข 1.4-16) รวมทั้งการคิดค่าปรับในการคืนหนังสือเกินกำหนด ที่ต้องคิดคำนวณค่าปรับอย่างละเอียดรอบคอบ และถูกต้อง และดำเนินการจัดส่งค่าปรับและจำนวนเงินให้กองคลัง (เอกสารหมายเลข 1.4-17)

รายการหลักฐาน

1.4-14 [เอกสารการเสนอซื้อต่ออธิการบดี ผ่านรองอธิการบดีตัวอย่างเอกสารการจัดซื้อ](#)

1.4-15 [รายงานการใช้งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของแต่ละคณะ ประจำเดือนมิถุนายน 64 พร้อมบันทึกนำส่ง](#)

1.4-16 [เอกสารการตรวจรับ](#)

1.4-17 [รายการการส่งค่าปรับ](#)

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ และหัวหน้าแผนก มีนโยบายในการให้บุคลากรแต่ละแผนก มีส่วนร่วมในงานในกิจกรรมต่างๆ ผ่านการทำงานของคณะกรรมการชุดต่างๆ เช่น คณะกรรมการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.4-18) คณะกรรมการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.4-19) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (เอกสารหมายเลข 1.4-20) เป็นต้น รวมทั้งจัดช่องทางในการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ข้อเสนอแนะ ทางเว็บไซต์ของศูนย์ฯ (เอกสารหมายเลข 1.4-21) รวมทั้งการเสนอความคิดเห็นต่างๆ แบบซึ่งหน้า หรือผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เมลล์ (เอกสารหมายเลข 1.4-22)

รายการหลักฐาน

- 1.4-18 [คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2563](#)
- 1.4-19 [คณะกรรมการการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4-20 [คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4-21 [ช่องทางการเสนอแนะ ผ่านเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ](#)
- 1.4-22 ข้อเสนอแนะผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เมล libhcu@hotmail.com และทาง [Line @ Line Official](#) ของศูนย์บรรณสารสนเทศ

หลักการกระจายอำนาจ

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ มีนโยบายในการให้หัวหน้าแผนก รวมทั้งบุคลากร มีอำนาจในการตัดสินใจตามงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันต่อผู้ใช้บริการ (สัมภาษณ์ผู้อำนวยการ 1.4-23)

รายการหลักฐาน

- 1.4-23 สัมภาษณ์ผู้อำนวยการและหัวหน้าแผนก

หลักนิติธรรม

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการและหัวหน้าแผนก บริหารศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยยึดหลักความถูกต้องในการดำเนินงาน ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบของมหาวิทยาลัย และให้บริการที่มีขอบเขตภายใต้กฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ เช่น เปิดทำการตามปฏิทินการศึกษาของมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.4-24) มีการกำหนดระเบียบการให้บริการ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ให้ทันสมัย และเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม (เอกสารหมายเลข 1.4-25)

รายการหลักฐาน

- 1.4-24 [ปฏิทินการศึกษาของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2563](#)
- 1.4-25 [ระเบียบการให้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)

หลักความเสมอภาค

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้มอบนโยบาย และหัวหน้าแผนก รับดำเนินการ ในการให้ความสำคัญในการทำงานโดยยึดหลักความเสมอภาค ให้โอกาสแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานตามความสามารถ และเหมาะสม หรือความถนัดของบุคลากร มีการมอบหมายให้บุคลากรไม่ว่าจะเป็นระดับหัวหน้า ระดับบรรณารักษ์สายวิชาชีพ หรือระดับเจ้าหน้าที่ ทำงานร่วมกันในรูปของคณะกรรมการชุดต่างๆ และคณะทำงาน

ชุดต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.4-26- เอกสารหมายเลข 1.4-29) รวมทั้งมีการให้บริการแก่ ผู้ใช้บริการทุกเพศ ทุกระดับ ทุกเชื้อชาติ ตามสิทธิ์ที่พึงได้รับจากมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.4-30)

รายการหลักฐาน

- 1.4-26 [คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2563](#)
- 1.4-27 [คณะกรรมการการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4-28 [คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4.29 [รายชื่อคณะทำงาน R to R ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4-30 [บัญชีรายชื่อของผู้ใช้ที่มีนักศึกษา อาจารย์ ทุกเชื้อชาติ](#)

หลักฉันทามติ

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ ให้อำนาจหัวหน้าแผนก ในการใช้หลักฉันทามติเพื่อการทำงาน ร่วมกัน โดยรับฟังความคิดเห็นจากหัวหน้าแผนก และผู้ร่วมงานตามลำดับ ตัวอย่าง เช่น การเปิดให้บริการ ในช่วงมหาวิทยาลัยปิดทำการชั่วคราว เนื่องจากโรคระบาดโควิด-19 เพื่อให้หัวหน้าแผนกร่วมหารือ ในความเป็นไปได้ในการให้บริการ โดยผู้ให้บริการสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และขณะเดียวกันบุคลากรของศูนย์ บรรณสารสนเทศ ไม่เสี่ยงต่อการเดินทางหรือการติดโรคระบาดดังกล่าว (เอกสารหมายเลข 1.4-31)

รายการหลักฐาน

- 1.4-31 [ข้อความสรุปจากการหารือร่วมกันระหว่างหัวหน้าแผนกในการเปิดให้บริการช่วงโรคระบาดโควิด-19 และการเข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัย](#)

ข้อ 5 มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับ พันธกิจและพัฒนาการของศูนย์ / กอง / สำนัก ที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่ง ของการบริหารงานของหน่วยงานตามปกติที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการ ประเมินคุณภาพ

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพตามระบบและกลไกที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพันธกิจของศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ ศูนย์บรรณ สารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.5-1) โดยมีบุคลากรภายนอกศูนย์บรรณสารสนเทศ ที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ อาจารย์ บุคลากร และผู้แทนนักศึกษา เข้าร่วมประชุม มีการจัดทำแผนประกันคุณภาพ (เอกสารหมายเลข 1.5-2) มีการจัดทำตัวบ่งชี้คุณภาพร่วมและตัวบ่งชี้เฉพาะ (เอกสารหมายเลข 1.5-3) และมีการประชุม คณะกรรมการประกันคุณภาพ (เอกสารหมายเลข 1.5-4 ถึง 1.5-5) มีการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

แก่คณะกรรมการประกันคุณภาพ (เอกสารหมายเลข 1.5-6) และจัดทำแบบประเมินตนเอง ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.5-7) เพื่อรอรับการประเมินประกันคุณภาพศูนย์บรรณสารสนเทศ ในวันที่ 2 สิงหาคม 2564

รายการหลักฐาน

- 1.5-1 [คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ คำสั่งที่ 007/2563](#)
- 1.5-2 [แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2563](#)
- 1.5-3 [ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพร่วม \(Common indicators\) ระดับหน่วยบริหารงานทั่วไป ปีการศึกษา 2563](#) และ [ตัวบ่งชี้เฉพาะ \(Specific Indicators\) ของศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2563](#)
- 1.5-4 [รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ ครั้งที่ 1 วันที่ 30 ตุลาคม 2563](#)
- 1.5-5 [รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพฯ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ครั้งที่ 2 วันที่ 13 กรกฎาคม 2564](#)
- 1.5-6 [รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพ ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.5-7 รายงานผลการประเมินตนเอง (SAR 2563) ศูนย์บรรณสารสนเทศ

สรุปผลการดำเนินงานตัวบ่งชี้ที่ 1

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	บรรลุ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

ผู้บริหาร และบุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศ มีความร่วมมือในการใช้กลไกของการประกันคุณภาพ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

-

ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ/ ผลลัพธ์

เป้าหมาย : มีการดำเนินการ 3 ข้อ

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

เกณฑ์การประเมิน

ข้อ 1 มีการกำหนดตัวชี้วัด(KPI) และเป้าหมายเป็นรายบุคคลทุกคนโดยผ่านความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา

ผลการดำเนินงาน

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

รายการหลักฐาน

2.1-1 แฟ้มหมายเลข 5.11.1การมอบหมายงานบุคลากรเป็นรายบุคคล (Job Assignment-JAS) จำนวน 31คน

ข้อ 2 มีการประเมินผลการดำเนินงานของบุคลากรตาม 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 โดยมีการประเมินผลการดำเนินงานของบุคลากรทุก 6 เดือน ซึ่งใน 6

เดือนแรกมีบุคลากรมีผลการปฏิบัติงานบรรลุ KPI น้อยกว่า ร้อยละ 80 จำนวน 3 คน ซึ่งเป็นบุคลากรในแผนก จัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ แผนกบริการสารสนเทศ และงานจดหมายเหตุ เนื่องจากบุคลากรของ แผนกจัดหาฯ และงานจดหมายเหตุ เริ่มเข้ารับการรักษาตัวจากโรคร้ายแรง มีการลาหยุดเพื่อเข้ารับการรักษาตัว ส่วนบุคลากรของแผนกบริการสารสนเทศ มีสุขภาพไม่แข็งแรงจากผลการรักษาโรค

รายการหลักฐาน

2.2-1 แฟ้มเอกสาร 5.11.1 เอกสารการมอบหมายที่มีการรายงานผลการดำเนินงาน รอบ 6 เดือน (1 สิงหาคม 2562 - 31 มกราคม 2563 มีการลงนาม วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2564) รอบ 12 เดือน (1 สิงหาคม 2563 ถึง 31 กรกฎาคม 2564 มีการลงนามวันที่ 14 กรกฎาคม 2564) และเอกสารใบประเมินผลการดำเนินงาน ตาม ขอตกลงภาระงาน

ข้อ 3 ศูนย์ / กอง / สำนัก จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลทุกคน ทั้งที่บรรลุ / ไม่บรรลุ KPI ทุก 6 เดือน เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน/ส่งเสริมศักยภาพในการทำงาน

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการประเมินหัวหน้าแผนก และมอบหมายให้หัวหน้าแผนก ประเมินผลการดำเนินงานของบุคลากร ในแผนก (เอกสารหมายเลข 2.3-1) โดยมีการนำผลการดำเนินงานเข้าที่ ประชุมหัวหน้าแผนก (เอกสารหมายเลข 2.3-2) เพื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละแผนก และมีการกำหนดแผนพัฒนารายบุคคล ทั้งที่บรรลุ/ไม่บรรลุ KPI ทุก 6 เดือน เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน/ส่งเสริม ศักยภาพในการทำงาน

รายการหลักฐาน

2.3-1 แฟ้มเอกสาร 5.11.1 รายงานผล 6 เดือน พร้อมแผนพัฒนารายบุคคล

2.3-2 [การประชุมหัวหน้าแผนก 5/2563 วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2564 วาระเพื่อพิจารณา](#)

ข้อ 4 มีการดำเนินการปรับปรุงตามแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลทุกคน ตามข้อ 3 อย่างเป็น รูปธรรม

ผลการดำเนินงาน

บุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการปรับปรุงตามแผนพัฒนารายบุคคล ตามข้อ 3 (เอกสาร หมายเลข 2.4-1 แฟ้มเอกสาร 5.11. (ใบประเมิน 6 เดือน และ 12 เดือน) ส่งผลให้เกิดผลงานเป็นรูปธรรม ดังนี้

งานจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ

หลังจากที่มีการกำหนดกิจกรรมการพัฒนาใน 6 เดือนแรกแล้ว มีการศึกษา Facebook ของสำนักพิมพ์ ร้านค้า หรือนักเขียนที่แนะนำหรือรีวิวหนังสือ ในการจัดวางรูปเล่ม การถ่ายภาพ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับ Facebook ของศูนย์บรรณสารสนเทศ ในการแนะนำหนังสือที่ซื้อเข้ามาใหม่ มีการจัดซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองกับการใช้ชีวิตในยุคปัจจุบัน และเมื่อเกิดเหตุที่ไม่สามารถมายืมหนังสือในพื้นที่ได้ และปรับวิธีการสั่งซื้อหนังสือทางออนไลน์มากยิ่งขึ้น เช่น สั่งซื้อผ่าน Facebook ของสำนักพิมพ์ที่หลากหลายมากขึ้น มีการจัดส่งฟรี โดยที่ไม่ต้องเสียเวลาในการออกไปจัดซื้อเอง

งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในการลงรายการทางบรรณานุกรมในส่วนของเขตข้อมูลที่เป็นสารบัญ ตามที่ให้เป็นแนวทางในการพัฒนารายบุคคล และมีการปรับตัวในการถ่ายภาพหน้าปกใน หรือนำข้อมูลกลับไปทำที่บ้านได้ ระหว่างที่มหาวิทยาลัยปิดทำการชั่วคราว ทำให้งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ยังสามารถดำเนินการต่อไปได้ แม้ว่าจะไม่ได้มากเท่ากับเมื่อปฏิบัติงานอยู่ในมหาวิทยาลัย

งานบริการสารสนเทศ

ประกอบด้วยบุคลากรจำนวนมากที่สุดของศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการพัฒนาในแต่ละบริการ ตามที่ให้แนวทางการพัฒนารายบุคคลไปดังนี้

1. งานแนะนำหนังสือใหม่/หนังสือที่น่าสนใจ ตามจุดการให้บริการต่าง ๆ เช่น มุม Just returned ซึ่งเป็นหนังสือที่เพิ่งคืน นำมาจัดแสดงเพื่อให้ผู้ใช้เห็นว่าหนังสือเล่มใดที่เพิ่งนำมาคืน และอาจจะเป็นหนังสือหรือเนื้อหาที่น่าสนใจ อยู่เช่นกัน และมีการขยายหรือต่อยอดในการจัดทำ QR Code เพื่อให้ผู้ใช้สแกนอ่านเนื้อหา ก่อนยืมได้ และมีการจัดทำ QR Code link หนังสือโดนใจ ที่ขึ้นหนังสือของพื้นที่อ่าน ชั้น 3 และ 4 เป็นการนำหนังสือที่น่าสนใจในแต่ละหมวดมาจัดแสดง และทำ QR Code เนื้อหาที่มีการวิจารณ์หรือรีวิว มาให้อ่าน เพื่อพิจารณาก่อนยืมกลับด้วย รวมทั้งนำหนังสือใหม่ ที่เพิ่งจัดซื้อเข้ามาแนะนำขึ้น Facebook ด้วยเช่นกัน
2. งานให้บริการห้อง Study Room มีการพัฒนาโดยการประสานงานกับศูนย์ดิจิทัลเพื่อการศึกษา ในการพัฒนาระบบจองห้องมาใช้เพื่อลดเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ลดกระดาษในการทำบันทึกขอใช้
3. มีการนำ Google docs มาใช้กับงานที่ใช้กระดาษ แต่ทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่หลายคนในแผนกเดียวกัน และแผนกอื่นๆ เช่น แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ จึงได้มีการพัฒนางานวางแผนและออกแบบฟอร์มในการทำงานร่วมกันในหลายๆ งาน เช่น การจัดส่งหนังสือที่วิเคราะห์แล้วส่งแผนกบริการสารสนเทศ ที่ต้องตรวจสอบ การส่งหนังสือที่ต้องซ่อมจากแผนกบริการสารสนเทศ ไปยังงานซ่อม แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น
4. การปรับปรุงการจัดเก็บสถิติของผู้ใช้บริการ ที่สามารถเก็บข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ได้ในหลายมิติ

งานสำนักงานเลขานุการ

เนื่องจากเป็นงานที่เน้นการประสานงานเป็นส่วนใหญ่ บุคลากรมีความสามารถในการประสานงานกับแผนกในศูนย์บรรณสารสนเทศและหน่วยงานอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งหน่วยงานภายนอกได้ดี แต่ได้มีการกำหนดกิจกรรมการพัฒนาในเรื่องของการประสานงานโดยไม่เกิดปัญหาและก่อให้เกิดความชื่นชมเพิ่มขึ้น และมีการให้ศึกษาหน่วยงานใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งในมหาวิทยาลัยและภายนอก เพื่อสามารถสื่อสารกันได้อย่างถูกต้อง ตรงกัน โดยบุคลากรในงานสำนักงานเลขานุการสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด

บุคลากรในสำนักงานเลขานุการ มีการนำ Google docs มาใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงาน เช่น งานรับนักศึกษาจิตอาสา เนื่องจากมีจำนวนนักศึกษามาขอทำงานจิตอาสาที่ศูนย์บรรณสารสนเทศ เป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ทำให้สำนักงานเลขานุการ ซึ่งเป็นผู้ประสานงานในการแจกจ่ายนักศึกษาไปตามแต่ละแผนก แต่ละชั้น ต้องหมั่นคอยสอบถาม แม้ว่าจะขอความร่วมมือในการแจ้งล่วงหน้าของแต่ละแผนก ก็ตาม เจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการ ต้องโทรศัพท์ หรือไลน์สอบถาม ถึงความต้องการในการรับนักศึกษาจิตอาสา จึงได้มีการนำ Google docs มาใช้ในการกรอกความต้องการของแต่ละแผนก จำนวนนักศึกษาที่ต้องการในวัน และเวลา เป็นต้น เพื่อสำนักงานเลขานุการจะได้พิจารณาจากแบบฟอร์มความต้องการและจัดส่งให้ได้ตามต้องการ และไม่เสียเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อการประสานงานดังกล่าว

ส่วนงานธุรการ ซึ่งต้องเน้นความถูกต้องในการรับส่งเอกสาร เมื่อมีระบบ LessPaper มาใช้ทำให้บุคลากรที่ทำหน้าที่ดังกล่าว เน้นเรื่องความละเอียด ถูกต้องมากยิ่งขึ้น และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคลากรมีความสามารถในการตัดสินใจเสนอเรื่องที่สำคัญ ๆ ถึงผู้บังคับบัญชา/บุคลากรของศูนย์ฯ อย่างรวดเร็ว โดยที่ไม่เปิดระบบ LessPaper ทำให้ไม่พลาดข้อมูลสำคัญและทราบได้ก่อนหน่วยงานอื่นๆ ที่ต้องรอเปิดระบบ LessPaper และได้มีการพัฒนาในการเสนอความคิดเห็นในเอกสารได้ (ไม่มีเลขานุการ มีแต่เจ้าหน้าที่ธุรการ)

แผนกทรัพยากรการเรียนรู้

มีการพัฒนาความรู้โดยการหา module มาติดตั้งเพิ่มใน Joomla เพื่อให้สามารถแสดงตัวอย่างของคลิปวิดีโอ ที่เคยอัปโหลดไว้กับ youtube.com มาแสดงที่หน้าเว็บไซต์ศูนย์บรรณสารสนเทศฯ ได้เลย ซึ่ง module ที่นำมาติดตั้งนี้ สามารถแสดงคลิปตัวอย่าง ในลักษณะสไลด์เลื่อนผ่าน ให้เลือกดูได้จากหลายๆ คลิปที่มีอยู่

รายการหลักฐาน

2.4-1 เพิ่มเอกสาร 5.11.1 รายงานผล 6 เดือน พร้อมแผนพัฒนารายบุคคล

2.4-2 เพิ่มเอกสาร 5.11.1 รายงานผล 12 เดือน พร้อมแผนพัฒนารายบุคคล

ข้อ 5 ผลการประเมินการดำเนินงานของบุคลากร ใน 6 เดือนหลัง มีบุคลากรบรรลุ KPI เพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับผลการประเมินฯ ในครั้งที่ 1 มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80

ผลการดำเนินงาน

ผลการประเมินการดำเนินงานของบุคลากร ใน 6 เดือนหลัง มีบุคลากรบรรลุ KPI เพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับผลการประเมินฯ ในครั้งที่ 1 มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80 คิดเป็น 87.10% จากจำนวนบุคลากร 27 คน และมีการสรุปผลการประเมินและวิเคราะห์สาเหตุไว้ในการประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 9/2563 (เอกสารหมายเลข 2.5-1)

รายการหลักฐาน

2.5-1 [การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 9/2563 วันที่ 12 กรกฎาคม 2564 วาระเพื่อพิจารณา](#)

สรุปผลการดำเนินงานตัวบ่งชี้ที่ 2

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	บรรลุ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

ผู้บริหารมีความเข้าใจในงานของบุคลากรแต่ละคน สามารถแนะนำสิ่งที่ต้องพัฒนาของบุคลากรได้ และบุคลากรมีความพร้อมที่จะพัฒนา

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

1. ปรับกระบวนการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรที่มีสุขภาพไม่แข็งแรง ให้สามารถปฏิบัติงานได้ โดยไม่ต้องเข้ามาในมหาวิทยาลัย หรือเมื่อเกิดเหตุที่มหาวิทยาลัยปิดทำการชั่วคราว เพื่อให้ได้ผลผลิตได้เท่าเดิมหรืออาจจะมากกว่า เนื่องจากไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง และไม่กระทบกระเทือนกับสุขภาพ
2. มีการกำหนดระยะเวลาของงาน ให้มีความสมดุลตลอดทั้งปี

ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เป้าหมาย : มีการดำเนินการ 4 ข้อ

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

เกณฑ์การประเมิน

ข้อ 1 ศูนย์/กอง/สำนัก มีการศึกษาปัญหาของหน่วยงานเพื่อคัดเลือกหัวข้อทำ R to R

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศมีการศึกษาปัญหาของหน่วยงาน และกำหนดหัวข้อ R to R ปีการศึกษา 2563 คือ การรับนักศึกษาจิตอาสา โดยมีการแต่งตั้ง คณะกรรมการการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน (R to R) ศูนย์บรรณสารสนเทศ เพื่อดำเนินการ (เอกสารหมายเลข 3.1-1)

รายการหลักฐาน

3.1-1 [คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน \(R to R\) ศูนย์บรรณสารสนเทศ ที่ 012/2563](#)

ข้อ 2 มีการทำวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาโดยใช้ R to R

ผลการดำเนินงาน

คณะกรรมการการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน (R to R) ได้ศึกษาข้อมูลและวิเคราะห์ปัญหา R to R ในหัวข้อ การพัฒนากระบวนการในการรับนักศึกษาจิตอาสา ศูนย์บรรณสารสนเทศ เพื่อหาแนวทางแก้ไข โดยมีการประชุมคณะกรรมการฯ ทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ดูแลหรือเกี่ยวข้องในการรับนักศึกษาจิตอาสา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน กำหนดขอบเขตข้อมูลสำคัญที่จะมาใช้สำหรับการเก็บข้อมูล รวมทั้งกำหนดเงื่อนไขในการเก็บข้อมูล แล้วรวบรวมทั้งหมดนำมาสร้างเป็นแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับรับนักศึกษาจิตอาสา (เอกสารหมายเลข 3.2-1)

รายการหลักฐาน

3.2-1 [ปัญหา R to R ปีการศึกษา 2563 ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)

ข้อ 3 มีการทำแผนพัฒนาเพื่อปรับปรุงการทำงานจากผลการทำ R to R

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการจัดทำแผนดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน ตลอดจนการนำมาพัฒนาและปรับปรุงการทำงานจากผลการทำ R to R ในช่วงเดือน พฤศจิกายน 2563-พฤษภาคม 2564 โดยระบุไว้ในรายงานผลการดำเนินงานการวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน (เอกสารหมายเลข 3.3-1)

รายการหลักฐาน

3.3-1 [แผนดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)

ข้อ 4 มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการปรับปรุงการทำงาน

ผลการดำเนินงาน

มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการปรับปรุงการทำงาน ดังนี้

1. ประชุมคณะกรรมการฯ R to R เพื่อศึกษากระบวนการการรับนักศึกษาจิตอาสา (แบบเดิม) โดยสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ดูแลหรือเกี่ยวข้องในการรับนักศึกษาจิตอาสาโดยตรง
2. มีการวิเคราะห์กระบวนการและขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อหาสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและการส่งนักศึกษาจิตอาสาไปยังจุดต่างๆ
3. ออกแบบระบบและขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ กำหนดขอบเขตข้อมูลสำคัญที่จะมาใช้สำหรับการเก็บข้อมูล รวมทั้งกำหนดเงื่อนไขในการเก็บข้อมูล
4. สร้างเป็นแบบฟอร์มออนไลน์สำหรับรับนักศึกษาจิตอาสา ดังนี้ [Link](#)
5. สื่อสารและขอความร่วมมือจากบุคลากรแต่ละแผนก/งาน ในการวางแผนงานที่สามารถให้นักศึกษาจิตอาสาทำงานได้ และให้เจ้าหน้าที่ที่ต้องการรับนักศึกษาจิตอาสา กรอกข้อมูลในแบบฟอร์มออนไลน์
6. มีการดำเนินการตามแนวทางใหม่ โดยบุคลากรที่ต้องการนักศึกษาจิตอาสา สามารถกรอกความต้องการล่วงหน้าผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ และสำนักงานเลขานุการนำข้อมูลที่ได้ มาใช้บริหารจัดการ จัดสรรนักศึกษาจิตอาสา ส่งให้ตามแผนกที่แจ้งความประสงค์ไว้

รายการหลักฐาน

3.4-1 [มีการนำเสนอในที่ประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 5/2563 วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2564 วาระที่ 1 เรื่องเพื่อทราบ หัวข้อความคืบหน้า การพัฒนากระบวนการในการรับนักศึกษาจิตอาสา](#)

ข้อ 5 มีผลการดำเนินงานจากการปรับปรุงดีขึ้น อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน

ผลการดำเนินงาน

จากการปรับกระบวนการ การรับนักศึกษาจิตอาสา ที่เริ่มดำเนินการช่วงเดือน ธันวาคม 2563 - พฤษภาคม 2564 ทำให้แก้ปัญหาได้อย่างเป็นรูปธรรม ตามวัตถุประสงค์ของ R to R ดังนี้

1. ลดเวลาของบุคลากร ในการประสานงานการส่งนักศึกษาจิตอาสาไปยังจุดต่างๆ ที่ต้องการ
2. สามารถบริหารจำนวนนักศึกษาจิตอาสาให้พอกับงานที่ต้องการ
3. สามารถบริหารจัดการความสามารถของนักศึกษาจิตอาสาให้ตรงกับงานที่ต้องการ

รายการหลักฐาน

3.5-1 [รายงานสรุปการประเมินผล การพัฒนากระบวนการในการรับนักศึกษาจิตอาสา รายงานสรุปการประเมินผล](#)

สรุปผลการดำเนินงานตัวบ่งชี้ที่ 3

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	บรรลุ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

สามารถวิเคราะห์ปัญหาของหน่วยงานได้ครอบคลุม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนากระบวนการทำงาน เกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริง

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

-

ตัวบ่งชี้ที่ 4 การพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ และผลลัพธ์

เป้าหมาย : มีการดำเนินการ 5 ข้อ

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

เกณฑ์การประเมิน

ข้อ 1 มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีที่ผ่านมา คะแนนเฉลี่ยมากกว่า 3.50

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานบริการ ตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในปีการศึกษา 2562 ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้จัดส่งแบบประเมินความพึงพอใจผ่านงานตรวจสอบภายใน ในฐานะหน่วยงานกลางในการส่งแบบประเมินความพึงพอใจไปยังกลุ่มเป้าหมายจากแบบสอบถามจำนวน 799 ฉบับ แบ่งเป็นนักศึกษา บุคลากร และอาจารย์ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 351 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 44 ศูนย์บรรณสารสนเทศได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับดี (3.77) ซึ่งข้อที่ได้รับค่าเฉลี่ยมากที่สุดมี 2 ข้อ คือ ด้านบุคลากรให้บริการ และด้านมีความพึงพอใจในภาพรวม (3.83) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (3.69) (เอกสารหมายเลข 4.1-1)

รายการหลักฐาน

4.1-1 [สรุปและอภิปรายผล การสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานศูนย์บรรณสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2562](#)

ข้อ 2 มีการนำผลจากการประเมินและข้อเสนอแนะจากปีที่ผ่านมาวางแผนเพื่อพัฒนาหน่วยงาน

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจเข้าที่ประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 1/2563 วันที่ 27 สิงหาคม 2563 วาระเพื่อพิจารณา (เอกสารหมายเลข 4.2-1) ที่ประชุมได้มีมติว่า จากผลสรุปจากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในปีการศึกษา 2562 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 799 คน ได้รับแบบสอบถามกลับมา 351 คน คิดเป็นร้อยละ 44 และไม่มีข้อเสนอแนะ ที่ประชุม จึงได้พิจารณาถึงข้อที่ได้รับผลการประเมินน้อยที่สุด เพื่อจะได้นำมาพิจารณาปรับปรุง ซึ่งก็คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการมีการแจ้ง

ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการ เข้าใจง่ายและทราบระยะเวลาของงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการ และนำเข้าไปประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2563 (หมายเลขเอกสาร 4.2-2) ต่อไป

รายการหลักฐาน

4.2-1 [การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 1/2563 วันที่ 27 สิงหาคม 2563 วาระเพื่อพิจารณา](#)

4.2-2 [การประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ เมื่อวันที่ 30 ตุลาคม 2563](#)

ข้อ 3 มีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้ในข้อ 2

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยแผนกบริการสารสนเทศ ได้จัดแผนการจัดทำภาพพร้อมข้อความประชาสัมพันธ์การยืมต่อด้วยตนเอง เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบตามจุดต่างๆ นำเสนอในที่ประชุมหัวหน้าแผนก เมื่อครั้งที่ 2/2563 วันที่ 7 ตุลาคม 2563 วาระสืบเนื่อง (หมายเลขเอกสาร 4.3-1) โดยมีการจัดทำภาพ/ข้อความประชาสัมพันธ์ในจุดต่างๆ เช่น เคาน์เตอร์ให้บริการทุกชั้น เว็บไซต์ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ทางสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ ของศูนย์บรรณสารสนเทศ (หมายเลขเอกสาร 4.3-2)

รายการหลักฐาน

4.3-1 [แผนการจัดทำภาพพร้อมข้อความประชาสัมพันธ์การยืมต่อด้วยตนเอง นำเสนอในการประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 2/2563 วันที่ 7 ตุลาคม 2563 วาระสืบเนื่อง](#)

4.3-2 [การประชาสัมพันธ์การให้บริการยืมด้วยตนเองตามช่องทางต่างๆ](#)

ข้อ 4 มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผน

ผลการดำเนินงาน

จากการที่ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้ติดตั้งภาพและข้อความการให้บริการยืมต่อด้วยตนเอง ตามแผนที่วางไว้ คือ จุดต่างๆ และเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ช่วงเดือนกันยายน 2563 เป็นต้นมา จะเห็นว่า มีการรับรู้ของการประชาสัมพันธ์นี้ โดยมีการยืมหนังสือต่อด้วยตนเองเพิ่มขึ้นมาก เมื่อเปรียบเทียบกับปีการศึกษาที่ผ่านมา คือ เดือนสิงหาคม 2562 – เดือนกรกฎาคม 2563 จำนวนผู้ใช้บริการ รวมจำนวน 2,321 ราย มีการยืมต่อ 7,290 เล่ม เดือนสิงหาคม 2563 - เดือนมิถุนายน 2564 มีผู้ใช้บริการ รวมจำนวน 3,843 ราย มีการยืมต่อ 16,173 เล่ม สรุปการยืมต่อด้วยตนเองมีจำนวนรายการหนังสือที่ถูกต่ออายุเพิ่มขึ้นจากเดิมคิดเป็นร้อยละ 100 (หมายเลขเอกสาร 4.4-1)

รายการหลักฐาน

4.4-1 [สถิติการยิ้มด้วยตนเองและเปรียบเทียบจากปีที่ผ่านมา](#)

ข้อ 5 มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกปี

ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2563 ศูนย์บรรณสารสนเทศ ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานตรวจสอบภายในการส่งข้อความเพื่อจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยมีการพิจารณาข้อความในการประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 2/2563 วันที่ 7 ตุลาคม 2563 วาระเพื่อพิจารณา (หมายเลขเอกสาร 4.5-1) และมีการนำส่งหน่วยงานตรวจสอบภายใน (หมายเลขเอกสาร 4.5-2) แต่ผลประเมินความพึงพอใจ ยังมิได้รับจากหน่วยงานตรวจสอบภายใน

รายการหลักฐาน

4.5-1 [การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 2/2563 วันที่ 7 ตุลาคม 2563 วาระเพื่อพิจารณา](#)

4.5-2 [บันทึกและข้อมูลการนำส่งข้อความการประเมินความพึงพอใจ](#)

สรุปผลการดำเนินงานตัวบ่งชี้ที่ 4

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	บรรลุ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

ศูนย์บรรณสารสนเทศ เห็นความสำคัญในการรับข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารสนเทศให้ดีขึ้น ใริบวางแผนและดำเนินการทันที

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

เนื่องจากศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการประเมินความพึงพอใจด้วยตนเอง เช่น การประเมินความพึงพอใจในลักษณะที่เป็น focus group หรือ User experiencs และนำมาพัฒนาหรือปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จึงขอเสนอมหาวิทยาลัยให้สามารถนำมาใช้เป็นหลักฐานในการประกันคุณภาพได้

ตัวบ่งชี้ที่ 5 (ตัวบ่งชี้เฉพาะ) ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศสามารถนำออกให้บริการได้ตามเป้าหมาย (แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ)

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

เป้าหมาย : ร้อยละ 80

เกณฑ์ประเมิน

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

ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2563 แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อนำเข้าในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WorldShare Management Services หรือ WMS เพื่อให้ผู้ใช้บริการสืบค้นและสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว เป็นจำนวน 3,025 ระเบียบ จากเป้าหมายที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 1 จำนวน 4,500 ระเบียบ คิดเป็นร้อยละ 67.22 (เอกสารหมายเลข 5.1-1 และ 5.1-2)

รายการหลักฐาน

5.1-1 [สรุปผลงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศปีการศึกษา 2563](#)

5.1-2 [แผนปฏิบัติงานประจำปีการศึกษา 2563 ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)

สรุปผลการดำเนินงานตัวบ่งชี้ที่ 5

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
ร้อยละ 80	ร้อยละ 67.22	ไม่บรรลุ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ใช้ระบบห้องสมุด WorldShare Management Services ซึ่งที่ศูนย์รวมบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่เป็นเครือข่ายทั่วโลก ทำให้ทรัพยากรสารสนเทศภาษาอังกฤษลดขั้นตอนในลงรายการในระบบได้เป็นอย่างมาก แต่ภาษาไทย มีห้องสมุดที่เข้าร่วมเครือข่ายไม่มากนัก และถ้าศูนย์บรรณสารสนเทศเป็นแห่งแรกที่น่าจะเข้าระบบจะต้องทำรายการทางบรรณานุกรมเองทั้งหมด ทำให้ใช้เวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งภาษาไทยเป็นการลงรายการที่ยากกว่าภาษาอังกฤษ

บุคลากรที่รับผิดชอบในการนำออกให้บริการ เห็นความสำคัญของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มีความกระตือรือร้น ในการนำออกให้บริการและเร่งดำเนินการให้แม้ว่าจะเป็นการขอใช้แบบเร่งด่วน

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

ต้องมีการปรับกระบวนการกรณีที่ไม่สามารถเข้ามาปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยได้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย

ตัวบ่งชี้ที่ 6 (ตัวบ่งชี้เฉพาะ) จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Services) (แผนกบริการสารสนเทศ)

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

เป้าหมาย : 5 บริการ

เกณฑ์ประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
1 บริการ	2 บริการ	3 บริการ	4 บริการ	5 บริการ

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้ตระหนักถึงการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและบริการต่างๆ ที่มีให้บริการให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด และคุ้มค่า จึงได้กำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ในการให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการ มีการกำหนดเป็นการให้บริการเชิงรุก หรือ Proactive Services สำหรับในปีการศึกษา 2563 ศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยแผนกบริการสารสนเทศ ได้ให้บริการเชิงรุก จำนวน 5 บริการ ดังนี้

1. Love to Read (สุดยอดนักอ่าน)

ศูนย์บรรณสารสนเทศ เห็นว่าการให้ของที่ระลึก สำหรับผู้มายืมหนังสือ น่าจะเป็นการกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการยืมหนังสือมากยิ่งขึ้น โดยการให้สิทธิ์สำหรับผู้ยืมมีโอกาสในการรับของรางวัล จากการยืมแต่ละครั้ง และเขียนคู่มือไว้ กำหนดจับคู่มือ เดือนละ 1 ครั้ง เริ่มจัดกิจกรรมตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563- ปัจจุบัน เดือนพฤษภาคม 2564 มีผู้ร่วมกิจกรรม รวมจำนวน 428 คน แบ่งเป็นอาจารย์ 26 คน และนักศึกษา จำนวน 402 คน มีผู้โชคดีได้รับรางวัลทั้งหมด จำนวน 24 คน (หมายเลขเอกสาร 6.1)

รายการหลักฐาน

6.1 [ภาพกิจกรรม Love to Read สุดยอดนักอ่าน](#)

2. HCU Library channel ผ่าน YouTube

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด ผ่านทาง YouTube ซึ่งจะมีคลิปแนะนำการใช้งานแนะนำบริการต่างๆ ของห้องสมุด ปัจจุบันมีจำนวน 5 คลิป มียอดการเข้าชมรวม 420 ครั้ง (หมายเลขเอกสาร 6.2)

รายการหลักฐาน

6.2 [คลิปที่นำเสนอผ่านทาง YouTube](#)

3. Renew no limit (ยืมต่อได้ไม่จำกัด)

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ทราบสาเหตุของผู้ใช้บริการที่ต้องการมีหนังสือในครอบครองนานวันมากขึ้น จึงได้จัดบริการยืมต่อได้ไม่จำกัด ผู้ใช้บริการสามารถยืมหนังสือได้ไม่จำกัดระยะเวลาการยืม โดยการยืมต่อด้วยตนเองเพื่อขยายเวลาการยืมออกไปได้ตามสถานะของสมาชิก (เดิมยืมต่อด้วยตนเองผ่านเว็บได้สูงสุด 2 ครั้ง) จนกว่าจะมีผู้ต้องการใช้หนังสือและทำการจองหนังสือเล่มดังกล่าว บริการดังกล่าว ช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถอ่านหนังสือที่ต้องการได้อย่างต่อเนื่อง และช่วยลดเรื่องค่าปรับหากยังใช้หนังสือไม่เสร็จเมื่อถึงกำหนดคืนและไม่มีเวลามาคืนหนังสือที่ห้องสมุด เริ่มให้บริการตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2563- ปัจจุบัน เดือนพฤษภาคม 2564 มีผู้ใช้บริการ รวมจำนวน 620 คน และมีการยืมต่อทั้งหมด 15,107 ครั้ง (หมายเลขเอกสาร 6.3)

รายการหลักฐาน

6.3 [ภาพประชาสัมพันธ์กิจกรรม](#)

4. Just Name It, Reach Your Hands (คุณค้นหา เราหาให้)

ปัญหาหนึ่งที่มีมักจะเกิดขึ้น ก็คือ การที่ผู้ใช้บริการสืบค้นหนังสือที่ต้องการจากระบบแล้ว แต่ด้วยความไม่คุ้นเคยกับการจัดหมวดหมู่ของห้องสมุด จะทำให้หาหนังสือได้ช้า หรือหาไม่พบ บริการคุณค้นหา เราหาให้ จึงเป็นการบริการช่วยหยิบตัวเล่มที่ผู้ใช้บริการได้สืบค้นมาแล้ว และเจ้าหน้าที่สามารถแนะนำหนังสือเพิ่มเติมให้แก่ผู้ใช้บริการได้อีกด้วย เริ่มให้บริการตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 - ปัจจุบัน เดือนพฤษภาคม 2564 มีผู้ใช้บริการ รวมจำนวน 118 คน (หมายเลขเอกสาร 6.4)

รายการหลักฐาน

6.4 [ภาพกิจกรรมการให้บริการ](#)

5. บริการ LoT (บริการสรรพสิ่ง)

ด้วยความเป็นห้องสมุดที่ต้องเอื้อต่อการให้บริการสรรพสิ่งเพื่อสนับสนุนการเรียน การสอน การค้นคว้า การวิจัย ศูนย์บรรณสารสนเทศ จึงได้จัดหาสิ่งของต่างๆ ที่จำเป็นในการใช้กับอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการ และให้บริการยืมสิ่งของต่างๆ เหล่านั้น ซึ่งได้แก่ ปลั๊กไฟต่อพ่วง สาย USB ร่ม ชุดกระดานไวท์บอร์ด (กระดานปากกา แปรงลบ) เริ่มให้บริการตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2563 - ปัจจุบัน เดือนพฤษภาคม 2564 มีผู้ใช้บริการ จำนวน 22 คน 35 ครั้ง (หมายเลขเอกสาร 6.5)

รายการหลักฐาน

6.5 [ภาพกิจกรรม](#)

สรุปผลการดำเนินงาน ตัวบ่งชี้ที่ 6

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
จำนวน 5 บริการ	จำนวน 5 บริการ	บรรลุ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

1. ผู้บริหารศูนย์บรรณสารสนเทศมีวิสัยทัศน์ และทันต่อเทคโนโลยี จึงมอบหมายนโยบายในการดำเนินกิจกรรมเชิงรุกที่เข้ากับเทคโนโลยีและก่อให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม
2. บุคลากรมีการเรียนรู้ นำสิ่งที่ได้ไปศึกษาดูงานจากที่ต่างๆ มาปรับใช้กับศูนย์บรรณสารสนเทศ จนเกิดเป็นบริการเชิงรุกต่างๆ ได้

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

1. บุคลากรแผนกบริการสารสนเทศต้องฝึกฝนการใช้เทคโนโลยีให้มากกว่านี้
2. บุคลากรแผนกบริการสารสนเทศต้องพยายามคิดริเริ่มสร้างสรรค์บริการเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง
