



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

รายงานการประเมินตนเอง
(Self Assessment Report)

ฉบับที่ 19

ของ

ศูนย์บรรณสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ปีการศึกษา 2562

(วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2562 ถึง วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2563)

เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการบริหารงานทั่วไปภายใน ระดับมหาวิทยาลัย

วันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2563

(วัน-เดือน-ปีที่จัดทำรายงานประเมินตนเองแล้วเสร็จ)

คำนำ

ในปีการศึกษา 2562 ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้ดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพการบริหารงานของศูนย์ฯ เพื่อให้สามารถดำเนินการควบคุมคุณภาพการดำเนินงานของศูนย์ฯ ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย โดยรับตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพร่วม (Common indicators) จากมหาวิทยาลัย จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ และศูนย์ฯ ได้ร่วมกันกำหนดตัวบ่งชี้เฉพาะ (Specific indicators) ที่สอดคล้องกับภารกิจของศูนย์บรรณสารสนเทศ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ รวมเป็น 7 ตัวบ่งชี้ พร้อมทั้งจัดทำรายงานประเมินคุณภาพ (Self Assessment Report-SAR) เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขและส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของการบริหารงานของศูนย์บรรณสารสนเทศ ในปีการศึกษาต่อไป

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ ทั้ง 7 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวบ่งชี้	ประเภทตัวบ่งชี้
1	การบริหารของหน่วยงาน	ตัวบ่งชี้ร่วม
2	การพัฒนาบุคลากร	ตัวบ่งชี้ร่วม
3	การพัฒนางานของหน่วยงาน	ตัวบ่งชี้ร่วม
4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	ตัวบ่งชี้ร่วม
5	ร้อยละของการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องและสนับสนุนการเรียนการสอนกับมหาวิทยาลัย	ตัวบ่งชี้เฉพาะ
6	ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาสามารถนำออกให้บริการได้	ตัวบ่งชี้เฉพาะ
7	จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Services)	ตัวบ่งชี้เฉพาะ

การนำเสนอรายงานประเมินตนเองนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

บทที่ 1 บทนำ เป็นข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้แก่ ประวัติ ภารกิจ พันธกิจ แผนกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน งบประมาณ โครงสร้างองค์การบริหารงาน และบุคลากร

บทที่ 2 ผลการดำเนินงาน ผลการประเมินคุณภาพเทียบกับเกณฑ์และเทียบกับเป้าหมายในปีตามตัวบ่งชี้ในแต่ละเกณฑ์การประเมินคุณภาพ และรายการเอกสารหลักฐาน สรุปผลการประเมินและแนวทางการพัฒนา โดยแยกเป็นผลการดำเนินงานในภาพรวมของแต่ละเกณฑ์การประเมิน จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง



(นางสาวสุภาพร ชัยธัมมะปกรณ์)

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	3
ผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานทั่วไปตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ การบริหารงานทั่วไปในปีการศึกษาที่ผ่านมา	4
บทที่ 1 บทนำ	5
บทที่ 2 ผลการดำเนินการตามตัวบ่งชี้คุณภาพและเกณฑ์การประเมินคุณภาพ	
ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารของหน่วยงาน	13
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร	24
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน	29
ตัวบ่งชี้ที่ 4 การพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	32
ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องและสนับสนุน การเรียนการสอนกับมหาวิทยาลัย	35
ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาสามารถนำออกให้บริการได้	36
ตัวบ่งชี้ที่ 7 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Services)	38

บทสรุปผู้บริหาร

ตัวบ่งชี้ที่	คะแนนประเมินตนเอง
ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารของหน่วยงาน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 4 การพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	5 คะแนน
คะแนนเฉลี่ย รวม 4 ตัวบ่งชี้	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องและสนับสนุนการเรียนการสอนกับมหาวิทยาลัย	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาสามารถนำออกให้บริการได้	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 7 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Services)	5 คะแนน
คะแนนเฉลี่ย รวมทั้งหมด 7 ตัวบ่งชี้	5 คะแนน

สรุปผลการดำเนินงานในทุกตัวบ่งชี้ในภาพรวม

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

แนวทางการพัฒนาในภาพรวม (ระบุสิ่งที่ต้องเร่งการพัฒนาและเร่งด่วน ในภาพรวมของหน่วยงาน)

เร่งพัฒนานำผลผลิตของศูนย์บรรณสารสนเทศ มาใช้ให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น เช่น ฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลและพัฒนาขึ้นมา ทางด้านเงินศึกษา และวิทยาศาสตร์สุขภาพ พัฒนาศูนย์บรรณสารสนเทศ ให้เป็นสถานที่ที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้มากขึ้น ไม่ใช่ในด้านทรัพยากรสารสนเทศแต่เป็นในเรื่องการใช้สถานที่เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การทำวิจัย เช่น Co-Working Space, Learning Space, Study Room รวมทั้งยังคงต้องพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและพัฒนาการบริการในเชิงรุกมากขึ้น

ผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ปีการศึกษา 2562

ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ปีการศึกษา 2561

ข้อเสนอแนะ	วิธีการดำเนินการ	ผลการดำเนินการ (ระบุผลลัพธ์) จากการดำเนินการ
ความเสี่ยง ควรกำหนดความเสี่ยงที่สะท้อนภารกิจของศูนย์บรรณสารสนเทศ	กำหนดความเสี่ยงที่สะท้อนภารกิจของศูนย์บรรณสารสนเทศ	กำหนดเป็นความเสี่ยงข้อที่ 2 ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้ออาจไม่ได้นำมาใช้งาน และมีการดำเนินงานที่ทำให้ความเสี่ยงนี้ลดลง

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

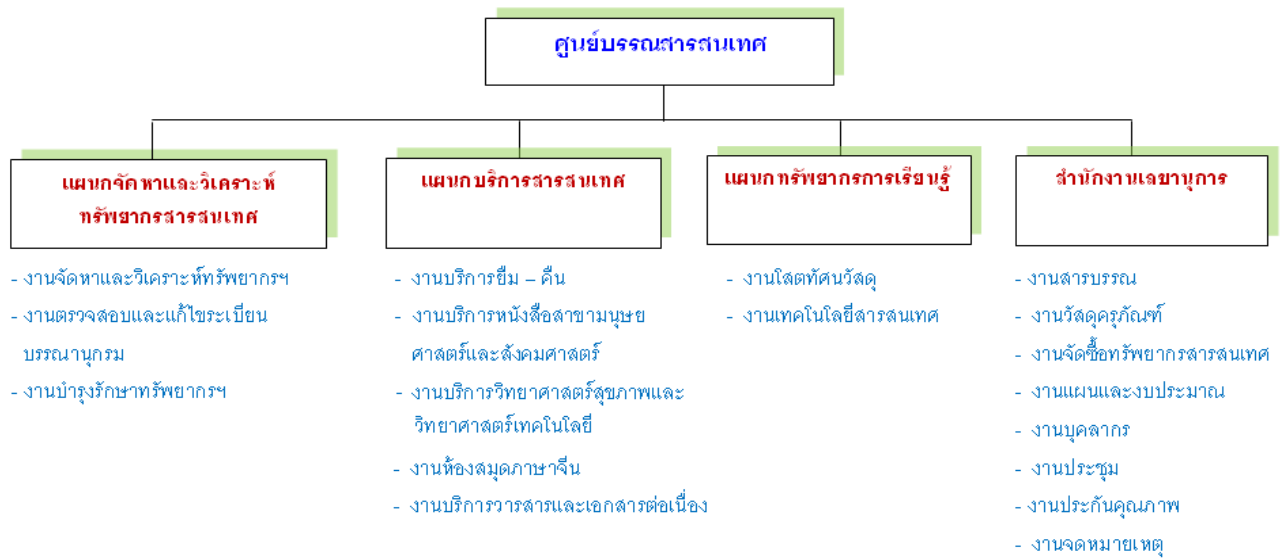
3. แผนกทรัพยากรการเรียนรู้

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

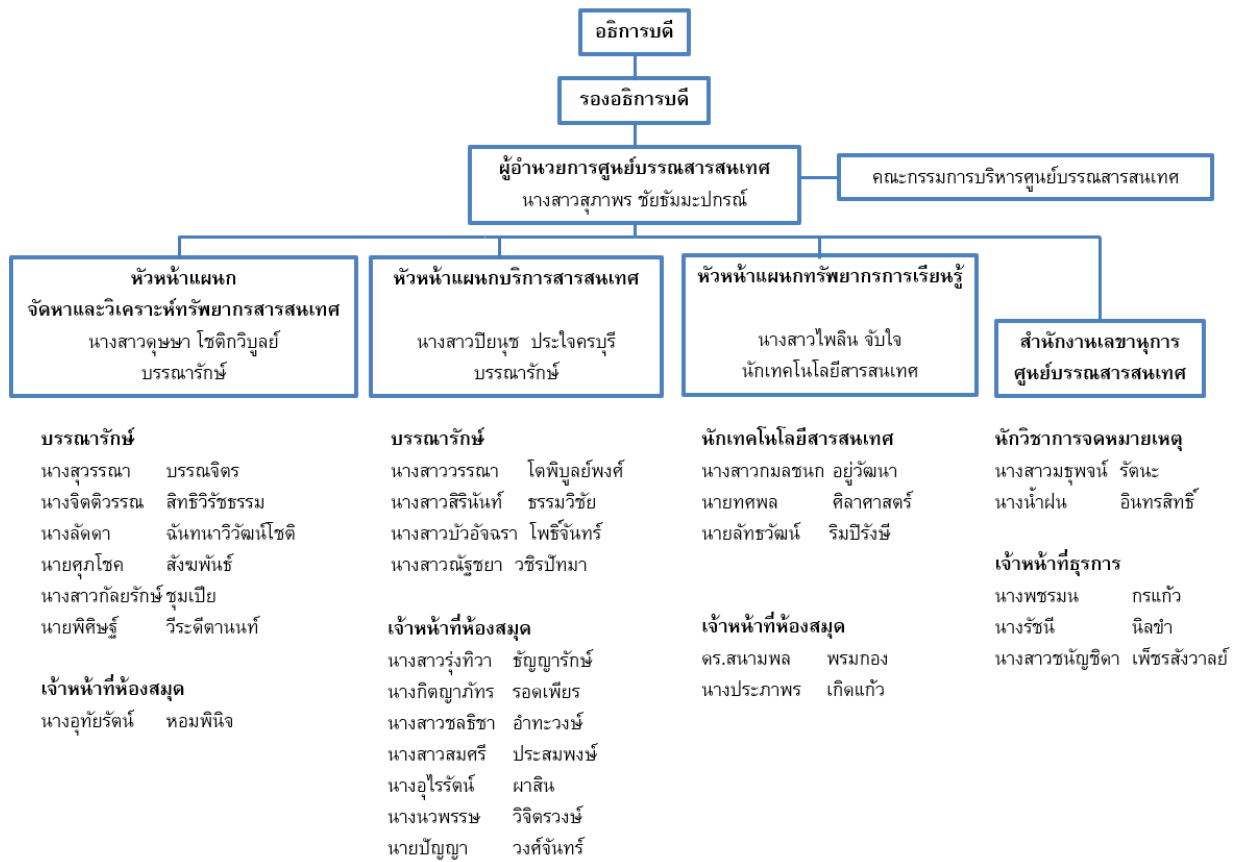
4. สำนักงานเลขานุการ

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 โขติวิบูลย์ หัวหน้าแผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศนางสาวปิยนุช ประใจครบุรี หัวหน้าแผนกบริการสารสนเทศ และนางสาวไพลิน จัปใจ หัวหน้าแผนกทรัพยากรการเรียนรู้

รายชื่อบุคลากรของหน่วยงาน

นางสาวสุภาพร ชัยธัมมะปกรณ์

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ

แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

- | | |
|--------------------------------|--|
| 1. นางสาวดุชา โขติวิบูลย์ | หัวหน้าแผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ |
| 2. นางจิตติวรรณ สิทธิวิรัชธรรม | บรรณารักษ์ |
| 3. นางสาวรณมา บรรณจิตร | บรรณารักษ์ |
| 4. นางสาวกัลยรักษ์ ชุมเปีย | บรรณารักษ์ |
| 5. นางลัดดา ฉันทนาวิวัฒน์โชติ | บรรณารักษ์ |
| 6. นายศุภโชค สังฆพันธ์ | บรรณารักษ์ |
| 7. นายพิศิษฐ์ วีระดีตานนท์ | บรรณารักษ์ |
| 8. นางอุทัยรัตน์ หอมพินิจ | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด |

แผนกบริการสารสนเทศ

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

แผนกทรัพยากรการเรียนรู้

1. นางสาวไพลิน จับใจ	หัวหน้าแผนกทรัพยากรการเรียนรู้
2. นางสาวกมลชนก อยู่วัฒนา	นักเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. นายทศพล ศิลาศาสตร์	นักเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. นายลัทธวัฒน์ ริมปริงซี่	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 รัตน์ะ	นักวิชาการจดหมายเหตุ
2. นางน้ำฝน อินทรสิทธิ์	นักวิชาการจดหมายเหตุ

คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

1. ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ	ประธานกรรมการ
2. อาจารย์ทศพร เลิศพิเชฐ	กรรมการ
3. นางสาวนภัทร์ แซ่เซียว	กรรมการ
4. นายกสโมสรนศึกษาหรือผู้แทน	กรรมการ
5. หัวหน้าแผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	กรรมการ
6. หัวหน้าแผนกทรัพยากรการเรียนรู้	กรรมการ
7. นางอุทัยรัตน์ หอมพินิจ	กรรมการ
8. นางสาวกัลยรักษ์ ชุมเปีย	กรรมการ
9. นางสาวกมลชนก อยู่วัฒนา	กรรมการ
10. นางรัชณี นิลขำ	กรรมการ
11. นางสาวมธุพจน์ รัตน์ะ	กรรมการ
12. นางชลธิชา อำทะวงษ์	กรรมการ
13. นายปัญญา วงศ์จันทร์	กรรมการ
14. หัวหน้าแผนกบริการสารสนเทศ	กรรมการและเลขานุการ

งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัยและสรุปค่าใช้จ่ายในปีการศึกษา 2562

งบประมาณ	ได้รับจัดสรร	ใช้จ่าย	ร้อยละ
หมวดค่าใช้สอย	28,000.00	26,103.20	93.23%
หมวดค่าวัสดุ	2,088,000.48	563,938.98	27.01%
หมวดครุภัณฑ์	3,205,000.00	1,764,880.00	55.07%
รวม	5,321,000.48	2,354,922.18	44.26%

(ข้อมูล ณ 30 มิ.ย. 63)

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 1/2562 วันที่ 6 เดือน สิงหาคม 2562 (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 1/2562 วันที่ 6 สิงหาคม 2562 วาระเพื่อพิจารณา แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ศูนย์บรรณสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2562](#)

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

1.1-3 [รายงานผลประเมินแผนปฏิบัติการ 6 เดือน](#)

1.1-4 [ประเมินแผนปฏิบัติการ 12 เดือน บันทึกเสนอและรองอธิการบดี แสดงความคิดเห็น ผลการดำเนินงาน 12 เดือน สรุปเชิงวิเคราะห์ผลการดำเนินงานรอบ 12 เดือน](#)

ข้อ 2 มีการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ของหน่วยงานที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจของศูนย์ / กอง / สำนัก และทำให้ความเสี่ยงลดลงจากเดิม

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการบริหารความเสี่ยง โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ ตามคำสั่ง ที่ 002/2562 (เอกสารหมายเลข 1.2-1) มีการประชุมเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยง ครั้งที่ 3/2562 เมื่อวันที่ 10 กันยายน 2562 เพื่อวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยง (R1) ที่มีลักษณะสอดคล้องตามพันธกิจและการดำเนินงานของศูนย์ฯ(เอกสารหมายเลข 1.2-2) เสนอถึงงานตรวจสอบภายใน เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2562 ซึ่งระบุความเสี่ยงของศูนย์บรรณสารสนเทศ ไว้ 2 ด้าน คือ รายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย และทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้ออาจไม่ได้นำมาใช้งาน (เอกสารหมายเลข 1.2-3)

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มีการประชุมครั้งที่ 1/2563 เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2563 (เอกสารหมายเลข 1.2-4) เพื่อจัดทำรายงานผลการติดตามแผนบริหารความเสี่ยง (R2) ศูนย์บรรณสารสนเทศ ถึงงานตรวจสอบภายใน เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2563 (เอกสารหมายเลข 1.2-5) และมีการประชุม คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 2/2563 วันที่ 10 มิถุนายน 2563 (เอกสารหมายเลข 1.2-6) จัดทำสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง (R3) (เอกสารหมายเลข 1.2-7) ศูนย์บรรณสารสนเทศ ถึงงานตรวจสอบภายใน เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2563 ซึ่งจากผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ทำให้ ความเสี่ยงลดลงจากเดิม

รายการหลักฐาน

1.2-1 [คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)

1.2-2 [รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 3/2562 เมื่อวันที่ 10 กันยายน 2562](#)

1.2-3 [แผนการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ \(R1\) พร้อม บันทึกนำเสนอ ที่ มฉก.0302/0875](#)

1.2-4 [รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 1/2563 เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2563](#)

1.2-5 [รายงานผลการติดตามแผนบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ \(R2\) พร้อม บันทึกนำเสนอ ที่ มฉก.0302/620104](#)

1.2-6 [รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 2/2563 วันพุธที่ 10 มิถุนายน 2563](#)

1.2-7 [สรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ \(R3\) พร้อม บันทึกนำเสนอ ที่ มฉก.0302/620260](#)

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

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีความตระหนักถึงการจัดการความรู้ของบุคลากร มีการแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.3-1) ในปีการศึกษา 2562 มีการประชุมเพื่อจัดทำแผนการจัดการความรู้ (เอกสารหมายเลข 1.3-2) และมีการพิจารณาการจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้พิจารณาร่วมกันและมีมติเห็นว่า บุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศ ยังไม่สันทัดในการ เขียนโครงการ ซึ่งเป็นเรื่องจำเป็นในการปฏิบัติงานควรจะได้นำมาเป็นประเด็นความรู้ให้บุคลากรทุกท่านของ ศูนย์บรรณสารสนเทศ เรียนรู้ และนำมาปฏิบัติงานได้จริง จึงได้กำหนดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ ในปี การศึกษา 2562 เรื่อง การเขียนโครงการ โดย ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้ใน หลักการของการเขียนโครงการที่ดี และสามารถที่จะถ่ายทอดให้เห็นความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ของ มหาวิทยาลัยมาถึงโครงการต่าง ๆ ที่ศูนย์บรรณสารสนเทศ ต้องดำเนินการเพื่อให้ความสอดคล้องกัน โดยมีการ จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จำนวน 2 ครั้ง ได้แก่ วันที่ 16 ตุลาคม 2562 เวลา 13.00-15.00 (เอกสาร หมายเลข 1.3-3) และวันที่ 30 ตุลาคม 2562 เวลา 13.00-15.00 (เอกสารหมายเลข 1.3-4) และมีการสรุปองค์ ความรู้เผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษรให้บุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศ และบุคคลภายนอก ไว้ที่เว็บไซต์การ จัดการความรู้ของศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.3-5) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานใน ทิศทางเดียวกัน และสามารถนำมาใช้ได้จริง

รายการหลักฐาน

- 1.3-1 [คณะกรรมการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ คำสั่งที่ 009/2561](#)
- 1.3-2 [แผนการจัดการความรู้ ปีการศึกษา 2562](#)
- 1.3-3 [รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมวันที่ 16 ตุลาคม 2562](#)
- 1.3-4 [รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมวันที่ 30 ตุลาคม 2562](#)
- 1.3-5 [องค์ความรู้ เรื่อง การเขียนโครงการ](#)

ข้อ 4 ผู้บริหารทุกระดับ* มีการบริหารงาน ด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ที่ อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ และหัวหน้าแผนก บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล อย่าง ครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ดังนี้

หลักประสิทธิผล

ระดับผู้อำนวยการ

ศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยผู้อำนวยการ วางแผนการดำเนินการ โดยคำนึงผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัยและเพื่อความก้าวหน้าของมหาวิทยาลัย และปฏิบัติตามแผนการดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด (เอกสารหมายเลข 1.4-1) ที่ตั้งไว้ มีการประเมินผลการดำเนินการ (เอกสารหมายเลข 1.4-2) และมีการประชุมหัวหน้าแผนก (เอกสารหมายเลข 1.4-3) เพื่อพิจารณาผลการดำเนินงานมาปรับปรุง รวมทั้งมีการนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บรรณสารสนเทศ เพื่อรับทราบผลการดำเนินการ และพิจารณาขอความเห็นชอบการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.4.4) เพื่อนำมาพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บรรณสารสนเทศให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุดต่อไป

ระดับหัวหน้าแผนก

หัวหน้าแผนกของศูนย์บรรณสารสนเทศ รับมอบนโยบายในการบริหารงานของแต่ละแผนก ตามแผนการปฏิบัติงานประจำปี (เอกสารหมายเลข 1.4-1) ของศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยคำนึงผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัยและเพื่อความก้าวหน้าของมหาวิทยาลัย มีการร่วมประเมินผลการดำเนินการ (เอกสารหมายเลข 1.4-2) และเข้าร่วมการประชุมหัวหน้าแผนกกับผู้อำนวยการ (เอกสารหมายเลข 1.4-3) เพื่อพิจารณาผลการดำเนินงานมาปรับปรุง รวมทั้งมีการนำเสนอผ่านในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บรรณสารสนเทศ เพื่อรับทราบผลการดำเนินการ และพิจารณาขอความเห็นชอบการดำเนินงานในด้านต่างๆ ของศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.4.4) เพื่อนำมาพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บรรณสารสนเทศให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุดต่อไป

รายการหลักฐาน

- 1.4-1 [แผนปฏิบัติงานประจำปีการศึกษา 2562](#)
- 1.4-2 [รายงานผลประเมินแผนปฏิบัติการ 6 เดือน](#)
- 1.4-3 [การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 9/2562 วันที่ 11 มีนาคม 2563](#)วาระเพื่อพิจารณา การประเมินแผนการปฏิบัติงาน 6 เดือน
- 1.4-4 [รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารศูนย์บรรณสารสนเทศ ครั้งที่ 1/2562 วันศุกร์ที่ 20 ธันวาคม 2562](#)

หลักประสิทธิภาพ

ระดับผู้อำนวยการ

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการบริหารงานโดยพิจารณา ความต้องการของผู้ใช้บริการ เน้นความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ซึ่งในการดำเนินงานต่างๆ จะต้องวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ และสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยมีการประชุมผ่านที่ประชุมหัวหน้าแผนก เพื่อให้เกิดความเห็นที่พ้องต้องกันหรือฉันทามติ ตัวอย่างเช่น การพิจารณาอภิธานข้อมูล IQNewsClip จากจำนวน 2

account เหลือ 1 account เนื่องจากมีจำนวนการใช้ที่น้อย และเพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณของ มหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.4-5) และเรื่องการยกเลิกการบอกรับหนังสือพิมพ์ เนื่องจากปัจจุบัน หนังสือพิมพ์หลายฉบับเป็นอิเล็กทรอนิกส์ และการดำเนินชีวิตเปลี่ยนไปโดยอ่านข่าวจากออนไลน์ หรือสื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น (เอกสารหมายเลข 1.4-6)

ระดับหัวหน้าแผนก

หัวหน้าแผนกได้รับมอบนโยบายจากผู้อำนวยการในการดำเนินการต่าง ๆ โดยพิจารณาความต้องการของผู้ใช้บริการ เน้นความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร มีการประชุมผ่านที่ประชุมหัวหน้าแผนก มีผู้อำนวยการเป็นประธาน ตัวอย่างเช่น การพิจารณาบอกรับฐานข้อมูล IQNewsClip โดยหัวหน้าแผนก ทรัพยากรการเรียนรู้ นำสถิติการใช้ นำเสนอในที่ประชุม (เอกสารหมายเลข 1.4-5) และเรื่องการยกเลิกการบอกรับหนังสือพิมพ์ โดยหัวหน้าแผนกบริการสารสนเทศ นำเสนอข้อมูลการใช้หนังสือพิมพ์ในศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.4-6)

รายการหลักฐาน

1.4-5 [การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 6/2562 วันที่ 13 พฤศจิกายน 2562 วาระเพื่อพิจารณา การต่ออายุบริการ IQNewsClip](#)

1.4-6 [การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 3/2562 วันที่ 5 กันยายน 2562 วาระเพื่อพิจารณาการยกเลิกการบอกรับหนังสือพิมพ์](#)

หลักการตอบสนอง

ระดับผู้อำนวยการ

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้ปฏิบัติและถือเป็นนโยบายในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ได้มีการนำข้อเสนอแนะจากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากหน่วยตรวจสอบภายใน (หมายเลขเอกสาร 1.4-7) ข้อเสนอแนะที่ศูนย์บรรณสารสนเทศ จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการจากผู้ที่ใช้บริการ (เอกสารหมายเลข 1.4-8) และข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน (เอกสารหมายเลข 1.4-9) มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานของศูนย์บรรณสารสนเทศต่อไป นอกจากนี้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้จัดกิจกรรม Meet the Dean เพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมของศูนย์บรรณสารสนเทศและรับทราบความต้องการของคณะ ได้มีการนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงเพื่อตอบสนองในส่วนของคุณคณะ (เอกสารหมายเลข 1.4-10) รวมทั้งการตอบสนองการให้บริการตัวเล่มหนังสือในช่วงภาวะการระบาดของโรคโควิด-19 โดยการให้บริการหีบตัวเล่มที่ผ่านการจองในระบบออนไลน์ และหีบตัวเล่มเพื่อให้บริการยืม-คืน (เอกสารหมายเลข 1.4-11) แม้ว่าจะต้องเข้าในมหาวิทยาลัย

ระดับหัวหน้าแผนก

หัวหน้าแผนกได้รับมอบนโยบายและถือปฏิบัติในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการนำข้อเสนอแนะจากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จากหน่วยตรวจสอบภายใน (หมายเลขเอกสาร

1.4-7) นำข้อเสนอแนะที่ศูนย์บรรณสารสนเทศ จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความต้องการในการปรับปรุงการให้บริการจากผู้ที่ใช้บริการ (เอกสารหมายเลข 1.4-8) และนำข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน (เอกสารหมายเลข 1.4-9) มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานของศูนย์บรรณสารสนเทศต่อไป นอกจากนี้ หัวหน้าแผนกศูนย์บรรณสารสนเทศ ถือเป็นหน้าที่ในการเข้าร่วมกิจกรรม Meet the Dean เพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมของศูนย์บรรณสารสนเทศและรับทราบความต้องการของคณะ นำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงเพื่อตอบสนองในส่วนของคุณคณะ (เอกสารหมายเลข 1.4-10) รวมทั้งการตอบสนองการให้บริการตัวเล่มหนังสือในช่วงภาวะการระบาดของโรคโควิด-19 โดยการให้บริการหยิบตัวเล่มที่ผ่านการจองในระบบออนไลน์ และหยิบตัวเล่มเพื่อให้บริการยืม-คืน (เอกสารหมายเลข 1.4-11) แม้ว่าจะต้องเข้าในมหาวิทยาลัย โดยหัวหน้าแผนก รับนโยบายในการหมุนเวียนบุคลากรเพื่อเข้ามาทำหน้าที่ดังกล่าว

รายการหลักฐาน

1.4-7 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ [รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจ แนวทางการดำเนินการตามข้อเสนอแนะความพึงพอใจฯ 2561](#) นำเสนอเป็นวาระเพื่อพิจารณา ในการประชุมหัวหน้าแผนก เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2562 และเป็นวาระสืบเนื่อง ในการประชุมหัวหน้าแผนก เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2562

1.4-8 ประเด็นความคิดเห็นที่ได้จาก Postit [ความคิดเห็นและแนวทางการปรับปรุง](#) ขอทราบความคืบหน้าในส่วนที่ได้ดำเนินการไปแล้ว [แนวทางการปรับปรุงข้อคิดเห็นจาก Postit](#) นำเสนอเป็นวาระเพื่อพิจารณา ในการประชุมหัวหน้าแผนก เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2562 และเป็นวาระสืบเนื่อง ในการประชุมหัวหน้าแผนก เมื่อวันที่ 5 กันยายน 2562

1.4-9 ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน (สัมภาษณ์ผู้อำนวยการ)

1.4-10 [รายงานสรุปจากกิจกรรม Meet the Dean](#)

1.4-11 [บริการหยิบตัวเล่มผ่านการจองในระบบออนไลน์](#)

หลักการรับผิดชอบ

ระดับผู้อำนวยการ

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ บริหารและดำเนินงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีที่สุดคล้องกับภาระงาน (เอกสารหมายเลข 1.4-12) มีการประชุมเพื่อดำเนินงานของศูนย์ฯ รวมทั้งการติดตามงาน การแก้ไขปัญหาในการทำงานของศูนย์ฯ (เอกสารหมายเลข 1.4-13)

ระดับหัวหน้าแผนก

หัวหน้าแผนก บริหารงานของแต่ละแผนกที่รับผิดชอบ มีการดำเนินงานตามหน้าที่และภาระงานตามที่ได้รับมอบหมาย มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของแต่ละแผนก เช่น แผนกทรัพยากรการเรียนรู้ (เอกสารหมายเลข 1.4-14) และมีการประชุมแผนกเพื่อติดตามงานและแก้ไขปัญหาในการทำงานของแผนก เช่น แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.4-15) เป็นต้น

รายการหลักฐาน

- 1.4-12 [แผนปฏิบัติงานประจำปีการศึกษา 2562](#)
- 1.4-13 [การประชุมหัวหน้าแผนก ปีการศึกษา 2562](#)
- 1.4-14 [แผนปฏิบัติงานประจำปีการศึกษา 2562 แผนกทรัพยากรการเรียนรู้](#)
- 1.4-15 [การประชุมแผนกจัดทา](#) และ [การประชุมแผนกทรัพยากรการเรียนรู้](#)

หลักความโปร่งใส

ระดับผู้อำนวยการ

ศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยผู้อำนวยการ ได้มอบหมายนโยบายในการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใส ตั้งแต่การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ที่ต้องมีการนำเสนอการพิจารณาการสั่งซื้อ ต่อคณบดี (เอกสารหมายเลข 1.4-16) และมีการแจ้งผลการใช้งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศให้แต่ละคณะเพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงานทุกกระบวนการ (เอกสารหมายเลข 1.4-17) มีการตรวจรับทรัพยากรสารสนเทศ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน จากบุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศ และกองพัสดุ (เอกสารหมายเลข 1.4-18) รวมทั้งการคิดค่าปรับในการคืนหนังสือเกินกำหนด ที่ต้องคิดคำนวณค่าปรับอย่างละเอียดรอบคอบ และถูกต้อง และดำเนินการจัดส่งค่าปรับและจำนวนเงินให้กองคลัง (เอกสารหมายเลข 1.4-19)

ระดับหัวหน้าแผนก

หัวหน้าแผนก รับนโยบายในการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส โดยมีการเสนอการพิจารณาการสั่งซื้อ ต่อคณบดี (เอกสารหมายเลข 1.4-16) และมีการแจ้งผลการใช้งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศให้แต่ละคณะเพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงานทุกกระบวนการ (เอกสารหมายเลข 1.4-17) มีการตรวจรับทรัพยากรสารสนเทศ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ร่วมกันจากบุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศ และกองพัสดุ (เอกสารหมายเลข 1.4-18) รวมทั้งการคิดค่าปรับในการคืนหนังสือเกินกำหนด ที่ต้องคิดคำนวณค่าปรับอย่างละเอียดรอบคอบ และถูกต้อง และดำเนินการจัดส่งค่าปรับและจำนวนเงินให้กองคลัง (เอกสารหมายเลข 1.4-19)

รายการหลักฐาน

- 1.4-16 [เอกสารการเสนอซื้อต่ออธิการบดี ผ่านรองอธิการบดีตัวอย่างเอกสารการจัดซื้อ](#)
- 1.4-17 [รายงานการใช้งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของแต่ละคณะ ประจำเดือนมิถุนายน พร้อมบันทึกนำส่ง](#)
- 1.4-18 [เอกสารการตรวจรับ](#)
- 1.4-19 [รายการการส่งค่าปรับ](#)

หลักการมีส่วนร่วม

ระดับผู้อำนวยการ

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ บริหารงานโดยให้บุคลากรทุกคนในศูนย์ฯ มีส่วนร่วมในงานในกิจกรรมต่างๆ จากการทำงานในชุดต่างๆ เช่น คณะกรรมการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.4-20) คณะกรรมการการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.4-21) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (เอกสารหมายเลข 1.4-22) เป็นต้น รวมทั้งจัดช่องทางในการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ข้อเสนอแนะ ทางเว็บไซต์ของศูนย์ฯ (เอกสารหมายเลข 1.4-23) รวมทั้งการเสนอความคิดเห็นต่างๆ แบบซึ่งหน้า หรือผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เมลล์ (เอกสารหมายเลข 1.4-24)

ระดับหัวหน้าแผนก

หัวหน้าแผนก ให้ความร่วมมือในการเสนอรายชื่อบุคลากรเพื่อเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ จากการทำงานในชุดต่าง ๆ เช่น คณะกรรมการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.4-20) คณะกรรมการการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.4-21) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (เอกสารหมายเลข 1.4-22) เป็นต้น รวมทั้งจัดทำช่องทางในการรับข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นผ่านทางเว็บไซต์ของศูนย์ฯ (เอกสารหมายเลข 1.4-23) รวมทั้งการเสนอความคิดเห็นต่างๆ แบบซึ่งหน้า หรือผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เมลล์ (เอกสารหมายเลข 1.4-24)

รายการหลักฐาน

- 1.4-20 [คณะกรรมการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4-21 [คณะกรรมการการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4-22 [คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4-23 ช่องทางการเสนอแนะ ผ่านเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารสนเทศ
- 1.4-24 ข้อเสนอแนะผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เมลล์ libhcu@hotmail.com

หลักการกระจายอำนาจ

ระดับผู้อำนวยการ

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ มีนโยบายในการให้หัวหน้าแผนก รวมทั้งบุคลากร มีอำนาจในการตัดสินใจตามงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันต่อผู้ใช้บริการ (สัมภาษณ์ผู้อำนวยการ 1.4-25)

ระดับหัวหน้าแผนก

หัวหน้าแผนก ได้รับมอบอำนาจจากผู้อำนวยการศูนย์ ในการตัดสินใจตามงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันต่อผู้ใช้บริการ (สัมภาษณ์หัวหน้าแผนก 1.4-25)

รายการหลักฐาน

1.4-25 สัมภาษณ์ผู้อำนวยการและหัวหน้าแผนก

หลักนิติธรรม

ระดับผู้อำนวยการ

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ บริหารศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยยึดหลักความถูกต้องในการดำเนินงาน ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบของมหาวิทยาลัย และให้บริการที่มีขอบเขตภายใต้กฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ เช่น เปิดทำการตามปฏิทินการศึกษาของมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.4-26) มีการกำหนดระเบียบการให้บริการ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ให้ทันสมัย และเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม (เอกสารหมายเลข 1.4-27)

ระดับหัวหน้าแผนก

หัวหน้าแผนก รับนโยบายในการปฏิบัติงานโดยยึดหลักความถูกต้องในการดำเนินงาน ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบของมหาวิทยาลัย และให้บริการที่มีขอบเขตภายใต้กฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ เช่น เปิดทำการตามปฏิทินการศึกษาของมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.4-26) มีการกำหนดระเบียบการให้บริการ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ให้ทันสมัย และเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม (เอกสารหมายเลข 1.4-27)

รายการหลักฐาน

1.4-26 [ปฏิทินการศึกษาของมหาวิทยาลัย](#)

1.4-27 [ระเบียบการให้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)

หลักความเสมอภาค

ระดับผู้อำนวยการ

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ ให้ความสำคัญในการทำงานโดยยึดหลักความเสมอภาค ให้โอกาสแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานตามความสามารถและเหมาะสม หรือความถนัดของบุคลากร มีการมอบหมายให้บุคลากรไม่ว่าจะเป็นระดับหัวหน้า ระดับบรรณารักษ์สายวิชาชีพ หรือระดับเจ้าหน้าที่ ทำงานร่วมกันในรูปของคณะกรรมการชุดต่างๆ และคณะทำงานชุดต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.4-28 - เอกสารหมายเลข 1.4-31) รวมทั้งมีการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกเพศ ทุกระดับ ทุกเชื้อชาติ ตามสิทธิ์ที่พึงได้รับจากมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.4-32)

ระดับหัวหน้าแผนก

หัวหน้าแผนก รับนโยบายจากผู้อำนวยการในการทำงานโดยยึดหลักความเสมอภาค และให้โอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามความสามารถและเหมาะสม หรือความถนัดของบุคลากร มีการมอบหมายให้บุคลากรไม่ว่าจะเป็นระดับบรรณารักษ์สายวิชาชีพ หรือระดับเจ้าหน้าที่ ทำงานร่วมกันในรูปของคณะกรรมการชุดต่างๆ และคณะทำงานชุดต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.4-28 - เอกสารหมายเลข 1.4-31) รวมทั้งมีการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกเพศ ทุกระดับ ทุกเชื้อชาติ ตามสิทธิ์ที่พึงได้รับจากมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.4-32)

รายการหลักฐาน

- 1.4-28 [คณะกรรมการประกันคุณภาพบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4-29 [คณะกรรมการการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4-30 [คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4.31 [รายชื่อตัวแทนบุคลากรศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4-32 [บัญชีรายชื่อของผู้ใช้ที่มีนักศึกษา อาจารย์ ทุกเชื้อชาติ](#)

หลักฉันทามติ

ระดับผู้อำนวยการ

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ ใช้หลักฉันทามติในการทำงานร่วมกัน โดยรับฟังความคิดเห็นจากหัวหน้าแผนก และผู้ร่วมงานตามลำดับ และมีการผ่านการประชุมหัวหน้าแผนก ตัวอย่างเช่น การร่วมทำงานด้วยกันของบุคลากรศูนย์บรรณสารสนเทศ ในการปรับพื้นที่ชั้น 3 และ 4 ร่วมกัน (เอกสารหมายเลข 1.4-33)

ระดับหัวหน้าแผนก

หัวหน้าแผนก มีการปฏิบัติงานโดยใช้หลักฉันทามติ โดยรับฟังความคิดเห็นจากหัวหน้าแผนกอื่น ๆ และผู้ร่วมงานตามลำดับ และมีการผ่านการประชุมหัวหน้าแผนก ตัวอย่าง เช่น การร่วมทำงานด้วยกันของบุคลากรศูนย์บรรณสารสนเทศ ในการปรับพื้นที่ชั้น 3 และ 4 ร่วมกัน (เอกสารหมายเลข 1.4-33)

รายการหลักฐาน

- 1.4-33 [การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 10/2562 วันที่ 4 มิถุนายน 2563](#) วาระเพื่อพิจารณา การประชุมเรื่องการปรับพื้นที่ชั้น 3 และ ชั้น 4

ข้อ 5 มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของศูนย์ / กอง / สำนัก ที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานของหน่วยงานตามปกติที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพตามระบบและกลไกที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพันธกิจของศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ ศูนย์บรรณสารสนเทศ (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) เพื่อรองรับการประเมินประกันคุณภาพศูนย์บรรณสารสนเทศ ในวันที่ 17 สิงหาคม 2563

รายการหลักฐาน

- 1.5-1 [คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ คำสั่งที่ 001/2562](#)
- 1.5-2 [แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2562](#)
- 1.5-3 [ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพร่วม \(Common indicators\) ระดับหน่วยบริหารงานทั่วไป ปีการศึกษา 2562](#) และ [ตัวบ่งชี้เฉพาะ \(Specific Indicators\) ของศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2562](#)
- 1.5-4 [รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ ครั้งที่ 1 วันที่ 15 พฤศจิกายน 2562](#)
- 1.5-5 [รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพฯ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ครั้งที่ 2 วันที่ 3 สิงหาคม 2563](#)
- 1.5-6 [รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพ ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.5-7 รายงานผลการประเมินตนเอง (SAR 2562) 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 5.11.1 การมอบหมายงานบุคลากรเป็นรายบุคคล (Job Assignment JAS) จำนวน 32คน

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

รายการหลักฐาน

2.2-1 เพิ่มเอกสาร 5.11.1 เอกสารการมอบหมายที่มีการรายงานผลการดำเนินงาน รอบ 6 เดือน (1 สิงหาคม 2562 - 31 มกราคม 2563 มีการลงนาม วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2563) รอบ 12 เดือน (1 สิงหาคม 2562 ถึง 31 กรกฎาคม 2563 มีการลงนามวันที่ 20 กรกฎาคม 2563) และเอกสารใบประเมินผลการดำเนินงาน ตามข้อตกลงภาระงาน

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

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการประเมินหัวหน้าแผนก และมอบหมายให้หัวหน้าแผนก ประเมินผลการดำเนินงานของบุคลากร ในแผนก โดยผู้อำนวยการ ได้มีการสื่อสารกับบุคลากรทุกคนในศูนย์ บรรณสารสนเทศ ถึงแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan - IDP) โดยพิจารณาจากการ ปฏิบัติงานที่ไม่บรรลุ/บรรลุ (เอกสารหมายเลข 2.3.1) เพื่อส่งเสริมศักยภาพในการทำงาน เพื่อให้ผลการ ปฏิบัติงานของบุคลากรศูนย์บรรณสารสนเทศเพิ่มขึ้น

รายการหลักฐาน

2.3-1 เพิ่มเอกสาร 5.11.1 รายงานผล 6 เดือน พร้อมแผนพัฒนารายบุคคล

ข้อ 4 มีการดำเนินการปรับปรุงตามแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลทุกคน ตามข้อ 3 อย่างเป็น รูปธรรม

ผลการดำเนินงาน

บุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศมีการปรับปรุงตามแผนพัฒนารายบุคคลทุกคน ตามข้อ 3 ส่งผล ให้การปฏิบัติงานบรรลุตาม KPI (เอกสารหมายเลขเพิ่มเอกสาร 5.11.1 (ใบประเมิน 6 เดือน และ 12 เดือน)) บุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการดำเนินการปรับปรุงตามแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลทุกคน ตามข้อ 3 ส่งผลให้การปฏิบัติงานบรรลุตาม KPI ทุกตัว (เอกสารหมายเลข 2.4-1 ถึง 2.4-2) โดยแบ่งตามลักษณะงานได้ ดังนี้

งานจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ

หลังจากที่มีการกำหนดกิจกรรมการพัฒนาใน 6 เดือนแรกแล้ว มีการศึกษาเว็บไซต์ของ ห้องสมุดแห่งอื่น ๆ ที่มีการแนะนำหนังสือเข้าห้องสมุดเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาการคัดเลือกเข้าสู่ศูนย์ บรรณสารสนเทศ และมีการพิจารณาเลือกซื้อสื่ออื่น ๆ เช่น บอร์ดเกม ทำให้ศูนย์บรรณสารสนเทศมีหนังสือที่ ผ่านการพิจารณาแล้ว เข้ามามากขึ้น สามารถใช้งบประมาณในส่วนของศูนย์บรรณสารสนเทศได้เกือบบรรลุ ตามที่ได้รับการจัดสรร รวมทั้งมีการพัฒนาในการปรับเปลี่ยนวิธีการจัดซื้อทางออนไลน์ เนื่องจากเกิดโรคระบาด โควิด-19 งานมหรหรมนหนังสือได้ปรับเปลี่ยนเป็นการนำหนังสือของแต่ละสำนักพิมพ์/ร้านหนังสือเผยแพร่ขึ้น

เว็บไซต์ของงานมหกรรมหนังสือ เจ้าหน้าที่และบรรณารักษ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ ได้ปรับวิธีการพิจารณาหนังสือจากออนไลน์และสั่งซื้อทางออนไลน์โดยตรง

งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

มีพัฒนาการที่เห็นได้ชัดจากกิจกรรมการพัฒนาใน 6 เดือนแรก ในเรื่องของการลงข้อมูลทางบรรณานุกรมที่ละเอียดรอบคอบมากขึ้น และลงรายการในส่วนที่เป็นสารบัญเกือบทุกเล่ม (เนื่องจากระบบสืบค้นสามารถสืบค้นได้จากข้อมูลที่เป็นสารบัญ) ทำให้หนังสือที่ผ่านการลงรายการทางบรรณานุกรมจากศูนย์บรรณสารสนเทศ สมบูรณ์ ถูกต้อง รวมทั้งมีข้อมูลที่ทำให้สามารถระบบสืบค้นได้มากขึ้น

งานบริการสารสนเทศ

ประกอบด้วยบุคลากรจำนวนมากที่สุดของศูนย์บรรณสารสนเทศ มีงานที่ให้บริการครอบคลุมในหลาย ๆ ด้าน ขอยกตัวอย่าง งานบริการหลัก ๆ เช่น

1. งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า หลังจากการกำหนดกิจกรรมการพัฒนาร่วมกันบุคลากรมีพัฒนาการในการแนะนำผู้ใช้บริการในเชิงลึกมากขึ้นกว่าเดิม มีการนำเครื่องมือซึ่งได้กำหนดไว้ในกิจกรรม Process improvement ของแผนกฯ มาเริ่มดำเนินการในการบันทึกคำถาม คำตอบ เพื่อเป็นแหล่งสะสมคำตอบในการใช้สืบค้นข้อมูลเพื่อบริการตอบคำถามต่อไป

2. งานแนะนำหนังสือใหม่/หนังสือที่น่าสนใจ มีพัฒนาการในการแนะนำหนังสือใหม่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น และมีเทคนิควิธีการต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นด้วยการศึกษาดูด้วยตนเองหรือพัฒนาร่วมกันระหว่างทีมงาน

3. งานบริการยืม คืน บุคลากรมีการนำเครื่องมือที่ระบบห้องสมุดมีมาใช้มากขึ้น หลังจากที่มีการกำหนดในกิจกรรมการพัฒนา ให้ศึกษาฟังก์ชันการให้บริการยืม คืนมากขึ้นเพื่อนำมาใช้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุด โดยมีการนำฟังก์ชันการจองหนังสือผ่านออนไลน์มาใช้ได้ทันที ในช่วงมหาวิทยาลัยปิดทำการเนื่องจากโรคระบาดโควิด-19 และประชาสัมพันธ์วิธีการตรวจสอบการค้างหนังสือในระบบด้วยตนเอง ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะจากแบบประเมินความพึงพอใจ เป็นต้น

4. งานให้บริการห้อง Study Room จากการที่กำหนดให้มีการวิเคราะห์สถิติการใช้เพื่อนำมาพิจารณาการให้บริการมากขึ้น เจ้าหน้าที่สามารถนำเสนอข้อมูล และเห็นว่าเป้าหมายของการมาใช้ห้อง Study Room มากที่สุด คือด้านใด ทำให้สามารถที่จะปรับปรุงการใช้ห้อง Study room ได้ตรงวัตถุประสงค์มากขึ้น เช่น การใช้สอนออนไลน์ โดยมีการเพิ่มการเดินสาย LAN เพื่อประโยชน์แก่อาจารย์ในการสอนออนไลน์โดยไม่ต้องกังวลกับสัญญาณ ที่อาจจะเกิดสะดุด เป็นต้น

5. งานยืมระหว่างห้องสมุด จากการที่กำหนดให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกทราบมากขึ้น ในการใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เนื่องจากเป็นการได้รับค่าธรรมเนียมในระบบห้องสมุดเครือข่าย OCLC และได้รับค่าดำเนินการสำหรับหน่วยงานหรือห้องสมุดที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของระบบ OCLC ทำให้มหาวิทยาลัยได้รับรายได้อีกช่องทางหนึ่ง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในด้านนี้ได้ดำเนินการทันทีและอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลของการปฏิบัติในกิจกรรมนี้ ต้องรอดูผลอีกระยะหนึ่ง

6. งานส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ มีการกำหนดให้บุคลากรเรียนรู้ในการเตรียมแผนการสอน แนะนำการใช้สารสนเทศให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น และศึกษาการเขียนรายการทางบรรณานุกรมและการอ้างอิง เพื่อให้สามารถสอนในระดับบัณฑิตศึกษาได้ บุคลากรได้มีการพัฒนาและสามารถแนะนำได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งเป็นงานที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

งานสำนักงานเลขานุการ

เนื่องจากเป็นงานที่เน้นการประสานงานเป็นส่วนใหญ่ บุคลากรมีความสามารถในการประสานงานกับแผนกในศูนย์บรรณสารสนเทศและหน่วยงานอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งหน่วยงานภายนอก ได้ดี แต่ได้มีการกำหนดกิจกรรมการพัฒนาในเรื่องของการประสานงานโดยไม่เกิดปัญหาและก่อให้เกิดความชื่นชมเพิ่มขึ้น และมีการให้ศึกษาหน่วยงานใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งในมหาวิทยาลัยและภายนอก เพื่อสามารถสื่อสารกันได้อย่างถูกต้อง ตรงกัน โดยบุคลากรในงานสำนักงานเลขานุการสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ส่วนงานธุรการ ซึ่งต้องเน้นความถูกต้องในการรับส่งเอกสาร เมื่อมีระบบ LessPaper มาใช้ทำให้บุคลากรที่ทำหน้าที่ดังกล่าว เน้นเรื่องความละเอียด ถูกต้องมากยิ่งขึ้น และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคลากรมีความสามารถในการตัดสินใจเสนอเรื่องที่สำคัญ ๆ ถึงผู้บังคับบัญชา/บุคลากรของศูนย์ฯ อย่างรวดเร็ว โดยที่ไม่เปิดระบบ LessPaper ทำให้ไม่พลาดข้อมูลสำคัญและทราบได้ก่อนหน่วยงานอื่นๆ ที่ต้องรอเปิดระบบ LessPaper

งานบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ

มีพัฒนาการในการจัดทำข้อมูลสื่อโสตทัศนวัสดุเข้าระบบห้องสมุดที่ละเอียดถี่ถ้วนมากขึ้น มีการรวบรวมสถิติการใช้ที่ถูกต้องมากกว่าเดิม หลังจากที่มียุทธศาสตร์การพัฒนาในเรื่องของความถูกต้อง ความละเอียดถี่ถ้วน

งานบริการจัดทำเนื้อหาขึ้นเว็บไซต์

มีพัฒนาการในการหมั่นตรวจสอบข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ และบริหารจัดการเนื้อหาขึ้นเว็บไซต์ตามที่บุคลากรในศูนย์บรรณสารสนเทศร้องขอได้ตามกำหนด

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

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีผลการประเมินการปฏิบัติงานตาม JAS ของบุคลากร เกินกว่า 80 เปอร์เซนต์ โดยนับจากบุคลากรที่มีการพัฒนาจนมีผลการประเมินใน 6 เดือนหลัง บรรลุ KPI เพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับผลการประเมินฯ ในครั้งที่ 1 จำนวน 11 คน คิดเป็น 100 เปอร์เซนต์ ของบุคลากรทั้งศูนย์บรรณสารสนเทศ (นับเฉพาะบุคลากรที่ทำงานครบปี) (เอกสารหมายเลข 2.5-1)

รายการหลักฐาน

2.5-1 [การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 11/2562 วันที่ 17 กรกฎาคม 2563](#) วาระเพื่อพิจารณา

สรุปผลการดำเนินงานตัวบ่งชี้ที่ 2

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	บรรลุ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

ผู้บริหารมีความเข้าใจในงานของบุคลากรแต่ละคน สามารถแนะนำสิ่งที่จะต้องพัฒนาของบุคลากรได้ และบุคลากรมีความพร้อมที่จะพัฒนา

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

1. กำหนดมิติของตัวชี้วัดให้เหมาะสมในแต่ละงาน
2. มีการกำหนดระยะเวลาของงาน ให้มีความสมดุลย์ตลอดทั้งปี

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

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการศึกษาปัญหาของหน่วยงานเพื่อคัดเลือกหัวข้อในการทำ R2R โดยมีการนำเสนอในที่ประชุมหัวหน้าแผนก เมื่อวันที่ 13 พฤศจิกายน 2562 (เอกสารหมายเลข 3.1-1) และมีการมอบหมายบุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศเข้าอบรมกับกองทรัพยากรบุคคลและนำเสนอกิจกรรม R2R ของศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 3.1-2)

รายการหลักฐาน

3.1-1 [การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 6/2562 วันที่ 13 พฤศจิกายน 2562](#) วาระเพื่อพิจารณา การเสนอรายชื่อบุคลากรเพื่อเป็นตัวแทนในการเข้าร่วมกิจกรรม R2R และหัวข้อ R2R

3.1-2 รายชื่อบุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศในการเข้าอบรม R2R วันที่ 15 พฤศจิกายน 2563 [รายชื่อตัวแทนบุคลากรศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)

ข้อ 2 มีการทำวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาโดยใช้ R to R

ผลการดำเนินงาน

มีการศึกษา วิเคราะห์หัวข้อของการทำ R2R และมีการศึกษาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และจากสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยแห่งอื่นๆ จำนวน 5 แห่ง เพื่อศึกษา วิเคราะห์เปรียบเทียบ และนำมาสรุป ปรากฏอยู่ในรายงาน R2R บทที่ 2 (เอกสารหมายเลข 3.2-1)

รายการหลักฐาน

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

ข้อ 3 มีการทำแผนพัฒนาเพื่อปรับปรุงการทำงานจากผลการทำ R to R

ผลการดำเนินงาน

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

รายการหลักฐาน

3.3-1 แผนพัฒนาเพื่อปรับปรุงการทำงานจากผลการทำ R to R ที่นำเสนอในที่ประชุมหัวหน้าแผนก เมื่อวันที่ [11 มีนาคม 2563](#) ประเด็นหัวข้อการแนะนำหนังสือใหม่ [แผนพัฒนาเพื่อปรับปรุงการทำงาน](#)

ข้อ 4 มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการปรับปรุงการทำงาน

ผลการดำเนินงาน

มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการปรับปรุงการทำงาน ดังนี้

1. ประชุมคณะทำงาน R2R พร้อมผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการ เพื่อทบทวนความเข้าใจในกระบวนการแนะนำหนังสือใหม่ (แบบใหม่)
2. มีการดำเนินการตามแนวทางใหม่ โดยบรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถดำเนินการได้อย่างแม่นยำ ตั้งแต่พิจารณาหนังสือ ตัดสัญลักษณ์ที่ตัวเล่ม เปลี่ยนสถานภาพเป็น On Display และนำหนังสือมาจัดแสดงที่บริเวณมุมจัดแสดงหนังสือใหม่ชั้น 1 ศูนย์บรรณสารสนเทศ
3. มีผู้ใช้บริการ ยืมหนังสือจากมุมจัดแสดงหนังสือใหม่ และนำมาคืนเรียบร้อยแล้ว
4. เปลี่ยนสถานภาพ เป็น Available และนำขึ้นชั้นให้บริการตามหมวดหมู่ของหนังสือ
5. มีการประเมินผลในการดำเนินการทุกขั้นตอน

รายการหลักฐาน

3.4-1 มีการนำเสนอในที่ประชุมหัวหน้าแผนก วันที่ 11 มีนาคม 2562 วาระเพื่อพิจารณา การแนะนำหนังสือใหม่ เพื่อนำเสนอแผนพัฒนาการแนะนำหนังสือใหม่ และกระบวนการแนะนำหนังสือใหม่ [ประชุมหัวหน้าแผนก เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2563](#)

3.4-2 กระบวนการแนะนำหนังสือใหม่ [บทที่ 3 สรุปการศึกษา และข้อเสนอแนะ](#)

ข้อ 5 มีผลการดำเนินงานจากการปรับปรุงดีขึ้น อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน

ผลการดำเนินงาน

จากการปรับกระบวนการแนะนำหนังสือใหม่ และได้เริ่มดำเนินการช่วงเดือนมกราคม-มีนาคม 2563 ทำให้แก้ปัญหาได้อย่างเป็นรูปธรรม ตามวัตถุประสงค์ของ R2R ดังนี้

1. การหาหนังสือที่แนะนำใหม่ พบ ไม่ว่าจะถูกหยิบไปอ่านที่ชั้นอื่น หรือมีถูกยืมไปแล้ว เนื่องมีการกำหนดสถานภาพของหนังสือที่กำหนดในระบบว่า On Display และมีสัญลักษณ์สีเหลืองติดที่ตัวเล่ม

2. กระบวนการขั้นตอน การนำหนังสือใหม่ที่จะนำออกให้บริการรวดเร็วและสะดวกในการหาตัวเล่มให้ผู้ใช้บริการมากขึ้น

3. ลดเวลาในการทำงานของบุคลากรในการหาหนังสือใหม่ ทำให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รายการหลักฐาน

3.5-1 รายงานสรุปการประเมินผลกระบวนการหาหนังสือแนะนำใหม่ไม่พบ [รายงานสรุปการประเมินผล](#)

สรุปผลการดำเนินงานตัวบ่งชี้ที่ 3

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	บรรลุ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

สามารถวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างถ่องแท้ ศึกษาเก็บข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก ทดลอง และสรุปผลได้อย่างเป็นรูปธรรมและสามารถนำมาใช้ได้จริง

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 ตระหนักถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นอย่างยิ่ง ในปีการศึกษา 2561 ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้จัดส่งแบบประเมินความพึงพอใจผ่านหน่วยตรวจสอบภายใน ในฐานะหน่วยงานกลางในการส่งแบบประเมินความพึงพอใจไปยังกลุ่มเป้าหมายจากแบบสอบถามจำนวน 700 ฉบับ แบ่งเป็นนักศึกษา บุคลากร และอาจารย์ ได้รับกลับคืนมาจำนวน 640 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.43 ศูนย์บรรณสารสนเทศได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับดี (3.97) ซึ่งข้อที่ได้รับค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การได้รับบริการที่น่าประทับใจ (4.16) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์ทั่วถึงหลายช่องทาง (3.17) (เอกสารหมายเลข 4.1-1)

รายการหลักฐาน

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

ข้อ 2 มีการนำผลจากการประเมินและข้อเสนอแนะจากปีที่ผ่านมาวางแผนเพื่อพัฒนาหน่วยงาน

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะต่างๆ นำเสนอในที่ประชุมเพื่อพิจารณา (หมายเลขเอกสาร 4.2-1) และมีการติดตามความก้าวหน้าและแนวทางการดำเนินการตามข้อเสนอแนะความพึงพอใจ มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานของศูนย์บรรณสารสนเทศ

รายการหลักฐาน

4.2-1 [การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 1/2562 วันที่ 6 สิงหาคม 2562](#) วาระเพื่อพิจารณาและการประชุมหัวหน้าแผนกครั้งที่ 3/2562 วันที่ 5 กันยายน 2562 วาระสืบเนื่อง

ข้อ 3 มีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้ในข้อ 2

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการพิจารณาข้อเสนอแนะ มีการมอบหมายแผนกที่เกี่ยวข้อง กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ และมีการบันทึกการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะแต่ละรายการ (เอกสารหมายเลข 4.3-1)

รายการหลักฐาน

4.3-1 [แนวทางปรับปรุงแก้ไข ข้อเสนอแนะ](#)

ข้อ 4 มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผน

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการนำเสนอความคืบหน้าในการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของแบบประเมินความพึงพอใจ ในที่ประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 3/2562 วันที่ 5 กันยายน 2562 วาระสืบเนื่อง (เอกสารหมายเลข 4.4-1)

รายการหลักฐาน

4.4-1 [การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 3/2562 วันที่ 5 กันยายน 2562 วาระสืบเนื่อง](#)

ข้อ 5 มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกปี

ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2562 ศูนย์บรรณสารสนเทศประสานงานในการส่งแบบประเมินความพึงพอใจให้กับหน่วยตรวจสอบเพื่อส่งแบบประเมินผลฯ โดยในปีนี้มีการพัฒนาเป็นการประเมินผลแบบออนไลน์ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 799 คน ได้รับการตอบกลับ จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 44 ศูนย์บรรณสารสนเทศได้รับคะแนนความพึงพอใจ อยู่ในระดับดี (3.77) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับดีทุกข้อ ได้แก่ ด้านเวลา (3.71) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (3.69) ด้านบุคลากรให้บริการ (3.83) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3.81) และมีความพึงพอใจในภาพรวม (3.83) (เอกสารหมายเลข 4.1-5)

รายการหลักฐาน

4.5-1 [สรุปและอภิปรายผล การสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานศูนย์บรรณสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2562](#)

สรุปผลการดำเนินงานตัวบ่งชี้ที่ 4

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	บรรลุ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

ศูนย์บรรณสารสนเทศ เห็นความสำคัญในการรับข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารสนเทศให้ดีขึ้น ริบวางแผนและดำเนินการทันที

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

การตอบแบบสอบถามทางออนไลน์ในปีการศึกษา 2562 ทำให้ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้รับการตอบแบบสอบถามเพียงร้อยละ 44 และไม่ได้รับข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นในการพัฒนาแต่อย่างใด

ตัวบ่งชี้ที่ 5 (ตัวบ่งชี้เฉพาะ) ร้อยละของการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องและสนับสนุนการเรียนการสอนกับมหาวิทยาลัย

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 2562 ศูนย์บรรณสารสนเทศ จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องและสนับสนุนการเรียนการสอนกับมหาวิทยาลัย โดยคณะวิชาได้ส่งรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศประเภท หนังสือทั่วไป e-book และ บอร์ดเกม ที่ได้รับความเห็นชอบจากคณบดี ให้ศูนย์บรรณสารสนเทศดำเนินการจัดซื้อรวมทั้งสิ้น 1228 ชื่อเรื่อง 1268 เล่ม ดำเนินการจัดซื้อได้ครบถ้วนทุกรายการคิดเป็นร้อยละ100 (เอกสารหมายเลข 5.1-1)

รายการหลักฐาน

5.1-1 [รายการทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อปีการศึกษา2562](#)

สรุปผลการดำเนินงานตัวบ่งชี้ที่ 5

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
ร้อยละ 80	ร้อยละ100	บรรลุ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

บุคลากรศูนย์บรรณสารสนเทศ เห็นความจำเป็นและสำคัญในการเรียนการสอน มีความกระตือรือร้นในการดำเนินการในส่วนที่คณะเสนอรายชื่อหนังสือเพื่อให้จัดซื้อโดยเร็ว

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

กระบวนการในการพิจารณาจัดซื้อหนังสือมีหลายขั้นตอน

ตัวบ่งชี้ที่ 6 (ตัวบ่งชี้เฉพาะ) ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาและสามารถนำออกให้บริการได้
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 2562 แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ จัดทำรายการบรรณานุกรม ทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WorldShare Management Services หรือ WMS เพื่อให้ผู้ใช้บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว มีจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาเข้าห้องสมุด ได้แก่ หนังสือฉบับพิมพ์ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาจีน หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ สื่อ อื่นๆ เช่น บอร์ดเกม จำนวนทั้งสิ้น 3,099 ชื่อเรื่อง (โดยมีการกำหนดดัชนีชี้วัดผลสำเร็จ KPI ของรายการทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อและบริจาค ในปริมาณสัดส่วน ชื่อ : บริจาค = 70:30) เมื่อนำมาวิเคราะห์แล้ว พบว่า ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อ รวมจำนวนทั้งสิ้น 1,228 ชื่อเรื่อง คิดเป็นร้อยละ 70 ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับบริจาคจำนวนทั้งสิ้น 1,871 ชื่อเรื่อง คิดเป็นร้อยละ 30 คิดเป็น 562 ชื่อเรื่อง เท่ากับสัดส่วน 1,228 : 562 = 1790) แต่แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ สามารถดำเนินการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดปีการศึกษาได้ทั้งสิ้น 2,922 ชื่อเรื่อง ดังนั้น ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหาและสามารถนำออกให้บริการได้ คิดเป็นร้อยละ 94.28 และทรัพยากรสารสนเทศที่ยังไม่ได้ดำเนินการทั้งสิ้น 177 ชื่อเรื่อง คิดเป็นร้อยละ 5.72 (เอกสารหมายเลข 6.1-1)

รายการหลักฐาน

6.1-1 [สรุปผลการดำเนินการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ](#)

สรุปผลการดำเนินงานตัวบ่งชี้ที่ 6

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
ร้อยละ 80	ร้อยละ 94.28	บรรลุ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

บุคลากรที่รับผิดชอบในการนำออกให้บริการ เห็นความสำคัญของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ มีความกระตือรือร้น ในการนำออกให้บริการและเร่งดำเนินการให้แม้ว่าจะเป็นการขอใช้แบบเร่งด่วน

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

-

ตัวบ่งชี้ที่ 7 (ตัวบ่งชี้เฉพาะ) จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Services)

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 ได้ตระหนักถึงการให้ทรัพยากรสารสนเทศ และบริการต่างๆเพื่อตอบสนองการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 ที่มีให้บริการอย่างเกิดประโยชน์อย่างสูงสุดและคุ้มค่า จึงได้กำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการ โดยเป็นการให้บริการ/นวัตกรรมเชิงรุก หรือ Proactive Services ในปีการศึกษา 2562 ศูนย์บรรณสารสนเทศได้ให้บริการ/นวัตกรรมเชิงรุก จำนวน 5 บริการ ดังนี้

Just returned มุมเพลินๆ หนังสือเพิ่งมาคืน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการนำหนังสือที่เพิ่งคืน มาจัดแสดงเพื่อให้ผู้ใช้บริการพิจารณาหนังสือที่มีการยืม เสมือนเป็นการกลั่นกรองหรือแนะนำจากผู้ใช้บริการด้วยตนเอง และน่าจะเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่ทำให้หนังสืออาจจะถูกยืมได้มากขึ้นกว่าที่จะนำขึ้นชั้นให้บริการทันที โดยจัดแสดงที่บริเวณเคาน์เตอร์ยืมคืน ชั้น 1 เริ่มจัดแสดงตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2562 – มีนาคม 2563 (เอกสารหมายเลข 7.1-1) มีผู้สนใจยืมหนังสือ จำนวน 185 คน มีหนังสือที่ถูกยืม จำนวน 277 เล่ม (เอกสารหมายเลข 7.1-2)

รายการหลักฐาน

7.1-1 [ภาพการให้บริการมุมหนังสือ Just returned](#)

7.1-2 [สถิติการให้บริการมุมหนังสือ Just returned](#)

QR Code Link หนังสือโดนใจ

ความพยายามทำให้หนังสือเป็นที่น่าสนใจ และมีการขอใช้บริการมากขึ้น กิจกรรมการทำ QR Code Link หนังสือโดนใจ จึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงหนังสือได้ง่ายกว่าเดิม เป็นการปรับเปลี่ยนวิธีการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ให้ทันกับยุคดิจิทัลมากขึ้น เพียงผู้ใช้บริการสแกน QR Code ที่ติดไว้ให้บริการที่ชั้นก็สามารถเข้าถึงเรื่องย่อของหนังสือแต่ละเล่ม เพื่อเป็นการประกอบการตัดสินใจในการเลือกหยิบหนังสือเล่มนั้น ๆ มายืมเพื่อกลับไปอ่านที่บ้าน (เอกสารหมายเลข 7.1-3)

รายการหลักฐาน

7.1-3 [ภาพการแนะนำหนังสือ QR Code Link](#)

B2S แนะนำหนังสือผ่านโซเชียล

เนื่องจากปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์หรือโซเชียลมีเดีย มีอิทธิพลต่อชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก ศูนย์บรรณสารสนเทศจึงได้นำประโยชน์ของสื่อสังคมออนไลน์มาใช้กับกิจกรรมการแนะนำหนังสือ ภายใต้ชื่อว่า Book to Social Media : B2S โดยพิจารณาหนังสือใหม่ หนังสือที่กำลังอยู่ในความสนใจของสังคม หรือหนังสือที่ผู้เยี่ยมชมบ่อยในห้องสมุด มี QR Code ในการเข้าถึงหนังสือดังกล่าวได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โปสต์ผ่าน Facebook ของศูนย์บรรณสารสนเทศทุกเดือน (เอกสารหมายเลข 7.1-4) มีจำนวนผู้เข้าถึงการแนะนำหนังสือผ่านโซเชียลมีเดียจำนวนมาก (เอกสารหมายเลข 7.1-5)

รายการหลักฐาน

7.1-4 [ภาพการโปสต์ B2S ผ่าน Facebook](#)

7.1-5 [จำนวนผู้เข้าถึงภาพการโปสต์ B2S ผ่าน Facebook](#)

Subject Guide : ไกด์หนังสือให้คุณ

การแนะนำทรัพยากรสารสนเทศ ผสมกับฟังก์ชันใหม่ๆ ของสื่อสังคมออนไลน์ ทำให้ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการนำมาประยุกต์ใช้กับการแนะนำหนังสือ โดยการทำเป็น Subject Guide โดยรวบรวมหนังสือในหมวดหรือกลุ่มที่น่าสนใจหรือที่จะแนะนำ เพิ่ม URL Link พร้อมติดแฮชแท็ก (Hashtag) #SubjectGuide ไกด์หนังสือให้คุณ ในโพสหน้าเพจ Facebook ของศูนย์บรรณสารสนเทศ ผู้ใช้สามารถเข้าถึงระบบห้องสมุด เพื่อดูหนังสือที่แนะนำ หรือค้นหาหนังสืออื่นๆ ในระบบได้ทันทีเพียงคลิกเดียว (เอกสารหมายเลข 7.1-6) มีจำนวนการเข้าถึง SubjectGuide (เอกสารหมายเลข 7.1-7)

รายการหลักฐาน

7.1-6 [ภาพการโปสต์ Subject Guide ผ่าน Facebook](#)

7.1-7 [จำนวนผู้เข้าถึงภาพการโปสต์ Subject Guide ผ่าน Facebook](#)

Line@ ถามตอบได้โดนใจ

ศูนย์บรรณสารสนเทศ จัดทำ Line@ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการสื่อสารระหว่างศูนย์บรรณสารสนเทศและผู้ใช้บริการ แจกข้อมูลข่าวสาร กิจกรรมต่างๆ ของศูนย์บรรณสารสนเทศ การให้บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า ที่ <http://nav.cx/9TpScbx> หรือ ID line : @687ppyum จากการให้บริการ Line@ ในปีการศึกษา 2562 (ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2562 ถึง เดือน มิถุนายน 2563) มีจำนวนการให้บริการตอบคำถาม จำนวน 131 คำถาม (เอกสารหมายเลข 7.1-8)

รายการหลักฐาน

7.1-8 [จำนวนการให้บริการตอบคำถาม Line@](#)

สรุปผลการดำเนินงานตัวบ่งชี้ที่ 7

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
จำนวน 5 บริการ	จำนวน 5 บริการ	บรรลุ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

ผู้บริหารศูนย์บรรณสารสนเทศมีวิสัยทัศน์ และทันต่อเทคโนโลยี จึงมอบหมายนโยบายในการดำเนินกิจกรรมเชิงรุกที่เข้ากับเทคโนโลยีและก่อให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม

บุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศ รับผิดชอบนโยบาย ในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ให้เกิดเป็นบริการเชิงรุกได้

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

บุคลากรแผนกบริการสารสนเทศต้องพยายามศึกษาเทคโนโลยีใหม่ อยู่เสมอและคิดประยุกต์ใช้กับงานของศูนย์บรรณสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา
