



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

รายงานการประเมินตนเอง
(Self Assessment Report)
ฉบับที่ 21

ของ

ศูนย์บรรณสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ปีการศึกษา 2564

(วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2564 ถึง วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2565)
เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการบริหารงานทั่วไปภายใน ระดับมหาวิทยาลัย

วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2565

คำนำ

ในปีการศึกษา 2564 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

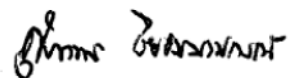
ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ ทั้ง 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

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 โครงสร้างองค์กรการบริหารงาน และบุคลากร

บทที่ 2 ผลการดำเนินงาน ผลการประเมินคุณภาพเทียบกับเกณฑ์และเทียบกับเป้าหมายในปีที่ผ่านมา ตัวบ่งชี้ในแต่ละเกณฑ์การประเมินคุณภาพ และรายการเอกสารหลักฐาน สรุปผลการประเมินและแนวทางการพัฒนา โดยแยกเป็นผลการดำเนินงานในภาพรวมของแต่ละเกณฑ์การประเมิน จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง



(นางสาวสุภาพร ชัยธัมมะปกรณ)

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	25
ตัวบ่งชี้ที่ 4 การพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	28
ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศสามารถนำออกให้บริการได้ตามเป้าหมาย	32
ตัวบ่งชี้ที่ 6 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Services)	34

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 ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศสามารถนำออกให้บริการได้ตามเป้าหมาย (แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ)	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 6 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Services) (แผนกบริการสารสนเทศ)	5 คะแนน
คะแนนเฉลี่ย รวมทั้งหมด 6 ตัวบ่งชี้	5 คะแนน

สรุปผลการดำเนินงานในทุกตัวบ่งชี้ในภาพรวม

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้จัดทำตัวบ่งชี้ที่สะท้อนภารกิจ ตั้งแต่การจัดการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ที่มีความสอดคล้องกับการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย การนำทรัพยากรสารสนเทศ เข้าระบบห้องสมุดเพื่อให้สามารถใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว การพยายามให้บริการเชิงรุกที่เน้นช่องทางออนไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การปรับวิธีการปฏิบัติงานของบุคลากร และปรับวิธีการให้บริการที่เน้นออนไลน์ที่เกิดจากสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ภายใต้การบริหารงานตามตัวบ่งชี้ร่วม ตามกระบวนการ PDCA ซึ่งสามารถดำเนินการได้ครบทุกเป้าหมาย

แนวทางการพัฒนาในภาพรวม (ระบุสิ่งที่ต้องเร่งการพัฒนาและเร่งด่วน ในภาพรวมของหน่วยงาน)

ปรับกระบวนการปฏิบัติงาน และการให้บริการที่เน้นช่องทางออนไลน์ มากขึ้น จึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรในการให้ความรู้ และทักษะเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานและให้บริการทางออนไลน์ได้มากกว่าเดิม เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศทางออนไลน์ สะดวก และรวดเร็ว โดยไม่ต้องเข้ามาในศูนย์บรรณสารสนเทศ ปรับวิธีการคิด (Mindset) เพื่อให้เข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะไม่กลับไปเหมือนเดิมอีกแล้ว เพื่อให้เข้าใจถึงการพัฒนาที่ต้องมีอยู่ตลอดเวลา

ผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ปีการศึกษา 2564

ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ปีการศึกษา 2563

ตัวบ่งชี้	ข้อเสนอแนะ	ขั้นตอน / แนวทาง การพัฒนา	ระยะเวลาที่ แล้วเสร็จ
ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหาร ของหน่วยงาน	1. แผนการพัฒนาคุณภาพจากผลการประเมินในปี การศึกษาที่ผ่านมา ควรจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ ที่แสดงให้เห็นวิธีการดำเนินการ ผู้รับผิดชอบและ เป้าหมายในการดำเนินการให้ชัดเจน 2. การบริหารความเสี่ยง ข้อเสนอแนะมาตรการ จัดการความเสี่ยง หากให้คณะ/หน่วยงาน ช่วย กำหนดค่านิยม จะมีหลายคนที่เข้ามาช่วย ความคิดแต่ละท่านจะหลากหลายแตกต่างกัน ทิศ ทางการกำหนดค่านิยมอาจจะไม่ตรงกัน ซึ่งอาจ จะยากต่อการค้นหาหรือรวบรวม ควรหาบุคลากร ที่มีความเชี่ยวชาญมาดูแล รับผิดชอบโดยตรง	1. รับมาปรับปรุงวิธีการเขียนสำหรับแผนการพัฒนา คุณภาพในปีการศึกษา 2564 ในข้อ 3 และ ข้อ 4 2. เนื่องจากความเสี่ยงในข้อนี้ ได้สิ้นสุดแล้ว และมี ความเสี่ยงลดลง แต่จะขอนำข้อเสนอแนะไปปรับ วิธีการเขียนสำหรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นถ้ามีคณะ/ หน่วยงานอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อให้มีนิยามและ ความเข้าใจที่ตรงกัน	ปีการศึกษา 2564
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางาน ของหน่วยงาน	1. การพัฒนางาน (R2R) ควรค้นหาปัญหาที่ทาง ศูนย์บรรณสารสนเทศรับผิดชอบโดยตรง จะทำให้ พัฒนางานได้ตรงกับงานหลักที่รับผิดชอบ	1. มอบหมายนโยบายให้คณะกรรมการในเรื่องการหา หัวข้อในการทำ R2R 2. กำหนดงานที่จะพัฒนาที่เกิดจากงานหลัก โดยผู้รับผิดชอบ คือ คณะกรรมการ R2R	ภายใน 6 เดือนแรก ของปี การศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 6 (เฉพาะ) จำนวนบริการ เชิงรุก (Proactive Service)	1. จำนวนบริการเชิงรุก อาจต้องค้นหาบริการเชิง รุก ให้เหมาะกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่ง อาจเป็นนวัตกรรมการให้บริการในรูปแบบใหม่ ๆ มาแทนจำนวนบริการในลักษณะทั่วไป และวัดที่ จำนวนนวัตกรรมบริการ	1. ผู้บริหารมอบหมายให้แผนกบริการสารสนเทศ ศึกษาการบริการเชิงรุกที่เน้นนวัตกรรมใหม่ของ ห้องสมุดมหาวิทยาลัยแห่งอื่นๆ เพื่อมาประยุกต์ใช้ใน ศูนย์บรรณสารสนเทศ 2. แผนกบริการสารสนเทศประชุมเพื่อกำหนดบริการ เชิงรุกที่เน้นนวัตกรรมการให้บริการรูปแบบใหม่ๆ 3. ดำเนินการให้บริการเชิงรุกที่เน้นนวัตกรรมใหม่	ปีการศึกษา 2564
ข้อเสนอแนะ ในภาพรวม	-		

ผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารงานทั่วไป

ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการบริหาร ของ ศูนย์/กอง/สำนัก..... ปีการศึกษา 2564

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 มีเนื้อที่ที่ใช้สอยประมาณ 8,600 ตารางเมตรปฏิบัติงานภายใต้การดำเนินงานของ 4 แผนก ได้แก่ แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ แผนกบริการสารสนเทศ แผนกทรัพยากรการเรียนรู้ และสำนักงานเลขานุการในปี พ.ศ. 2547 หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยได้ถูกผนวกเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์บรรณสารสนเทศ 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) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560 เป็นต้นมา ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการนำระบบห้องสมุด WorldShare Management Services (WMS) ซึ่งเป็นระบบที่รวมบรรณานุกรมจากสมาชิกทั่วโลกมากกว่า 30,000 แห่ง มีการปรับปรุงพื้นที่เพื่อจัดทำ Learning space และ Co-working space รวมทั้งปรับปรุงพื้นที่เพื่อให้มีเนื้อที่ในการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น ขณะเดียวกันบุคลากรได้รับการพัฒนาให้ทันต่อเทคโนโลยีมากขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานและให้บริการที่สอดคล้องสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีประวัติและพัฒนาการทั้งในด้านกายภาพ การปฏิบัติงาน การให้บริการ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมาโดยลำดับ

ศูนย์บรรณสารสนเทศ กำหนดนโยบายการบริหารงานที่มุ่งให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วยความมีประสิทธิภาพ ด้วยจิตใจที่พร้อมให้บริการ จนเกิดเป็นวัฒนธรรมการเรียนรู้และวัฒนธรรมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในการทำงาน เพื่อพยายามสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อผู้ใช้บริการในฐานะที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนการ

เรียนการสอนของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะทางด้านจีนศึกษาและวิทยาศาสตร์สุขภาพ จึงได้กำหนดปณิธาน
วิสัยทัศน์ และพันธกิจเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ดังนี้

วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์รวมทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อการศึกษา ค้นคว้า และการเรียนรู้ด้านจีนศึกษา และวิทยาศาสตร์
สุขภาพ ที่มีศักยภาพทางด้านบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการต่อการเรียนรู้ และ
การเป็นห้องสมุดสีเขียวเพื่อการประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

พันธกิจ

1. เป็นแหล่งองค์ความรู้ แหล่งสนับสนุนการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางและการวิจัย
ด้านจีนศึกษาและวิทยาศาสตร์สุขภาพที่สมบูรณ์ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพรวมทั้งเป็นแหล่งรวม
สารสนเทศการประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่สนับสนุนนโยบาย การประหยัดพลังงาน
ด้วยคุณธรรม
2. เป็นแหล่งสร้างเสริมลักษณะนิสัยการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองรักการเรียนรู้และพัฒนาตนเองของ
นักศึกษาโดยร่วมมือกับฝ่ายวิชาการในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ส่งเสริมคุณภาพการเรียน
การสอนทุกวิถีทางและจัดองค์ความรู้ต่างๆที่มีอยู่และที่จะจัดหาต่อไปในอนาคต
3. พัฒนาช่องทางต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. พัฒนาและมุ่งส่งเสริมบุคลากรให้ตระหนักถึงหน้าที่ ที่เป็นผู้ให้บริการ และสามารถรองรับกับ
สาขาวิชาที่เปิดใหม่หรือขยายตัวเพิ่มขึ้น
5. สนับสนุนการบริหารจัดการเพื่อการประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่เพียงพอจะรองรับกับสาขาวิชาที่เปิดใหม่หรือขยายตัว
เพิ่มขึ้นในอนาคต
2. เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเรียนรู้ได้จากทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่มีคุณภาพมาตรฐาน
สอดคล้องตามหลักสูตรการเรียนการสอนและการวิจัยด้านจีนศึกษาและวิทยาศาสตร์สุขภาพ
3. เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและเสมอภาคเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่
สอดคล้องและตรงตามความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพในเชิงรุก
4. เพื่อพัฒนาและส่งเสริมความสามารถให้บุคลากรเป็นผู้ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
5. เพื่อให้เป็นห้องสมุดที่มีการบริหารจัดการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ภารกิจและหน้าที่

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

1. แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

มีหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร สื่อทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ วิเคราะห์หมวดหมู่ และลงรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ พัฒนาระบบข้อมูลวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม ดูแลบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศพร้อมให้บริการ

2. แผนกบริการสารสนเทศ

มีหน้าที่ให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยการบริการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศในศูนย์บรรณสารสนเทศ บริการสืบค้นฐานข้อมูลออนไลน์ บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุดทั้งภายในและต่างประเทศ บริการการส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ บริการตอบคำถาม และบริการอื่นๆ ที่สนับสนุนการเรียน การสอน การค้นคว้า วิจัยของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัย

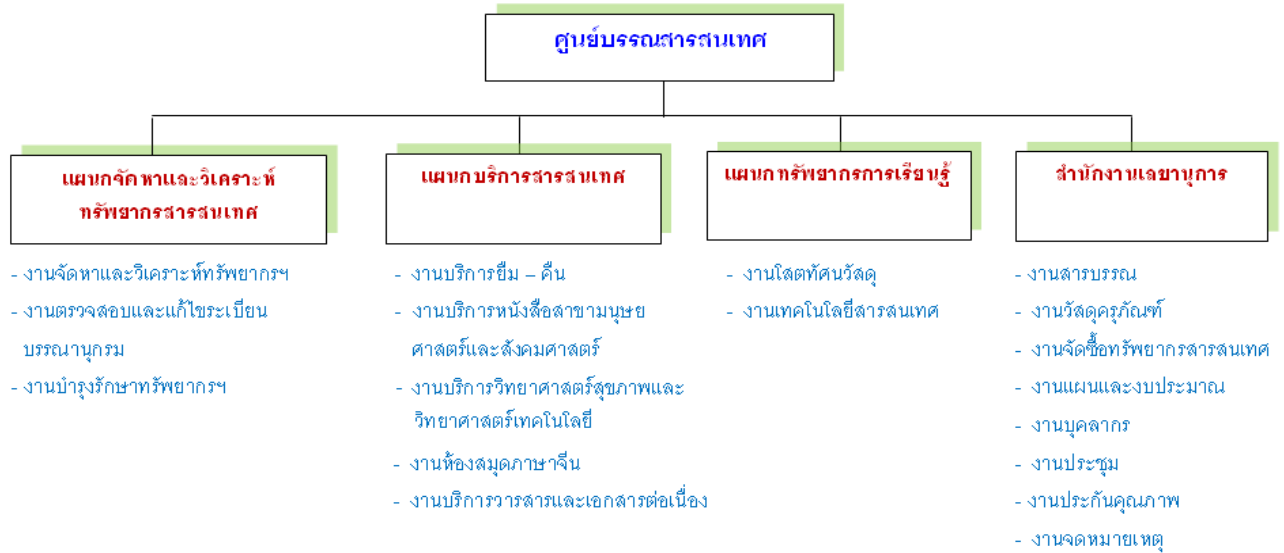
3. แผนกทรัพยากรการเรียนรู้

มีหน้าที่จัดหาและบริการสื่อทัศนวัสดุ ลงรายการทางบรรณานุกรมสื่อทัศนวัสดุ บริการห้องฝึกภาษา บริการห้องชมภาพยนตร์ จัดหาฐานข้อมูลออนไลน์ พัฒนาเว็บไซต์ของ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ดูแลเครือข่ายภายใน และคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์พ่วงต่อ บริหารจัดการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ให้บริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาในด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย บริหารจัดการฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์เงินใน ประเทศไทย การดิจิทัลเอกสารของมหาวิทยาลัย มุลนิธิป่อเต็กตึ๊ง และโรงพยาบาลหัวเฉียว

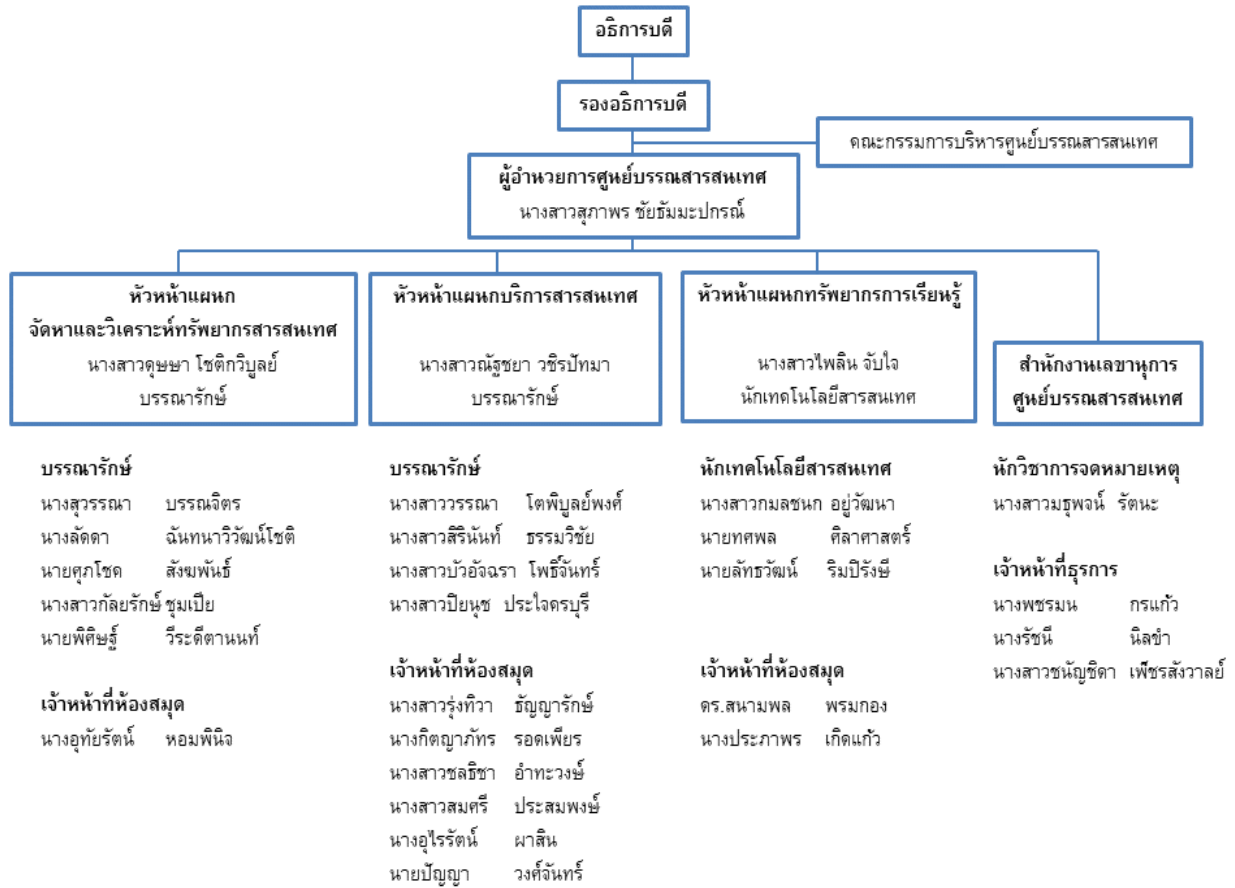
4. สำนักงานเลขานุการ

มีหน้าที่ดูแลงานด้านงานบริหารและธุรการทั่วไป รับผิดชอบงานงบประมาณ งานพัสดุครุภัณฑ์ ดำเนินการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ งานด้านบุคคล งานสารบรรณ การซ่อมบำรุงรักษาครุภัณฑ์และระบบสาธารณูปโภค ดูแลรักษาอาคารสถานที่และยานพาหนะ จัดเตรียมการประชุม และงานประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้ง งานของหอจดหมายเหตุ รับผิดชอบในการอนุรักษ์และเผยแพร่ข้อมูลเอกสารจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัย โดยดำเนินการจัดระบบ และบริหารงานจดหมายเหตุ ให้เป็นมาตรฐานตามหลักวิชาการ ทั้งในด้าน การประเมินคุณค่าและกำหนดอายุเอกสาร การจัดหา และรับมอบ การวิเคราะห์และจัดระบบ การจัดทำ เครื่องมือช่วยค้น และการให้บริการเพื่อการศึกษาค้นคว้า

โครงสร้างองค์กร



โครงสร้างการบริหารงาน



คณะผู้บริหาร

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ภายใต้การบริหารและดำเนินงานโดยนางสาวสุภาพร ชัยธัมมะปกรณ์ ผู้อำนวยการ และประกอบด้วยหัวหน้าแผนก ได้แก่ นางสาวดุชา ไซติกวิบูลย์ หัวหน้าแผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ นางสาวณัฐชยา วชิรปัทมา หัวหน้าแผนกบริการสารสนเทศ และนางสาวไพลิน จัปใจ หัวหน้าแผนกทรัพยากรการเรียนรู้

รายชื่อบุคลากรของหน่วยงาน

นางสาวสุภาพร ชัยธัมมะปกรณ์

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ

แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1. นางสาวดุชา ไซติกวิบูลย์ | หัวหน้าแผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ |
| 2. นางสาวกัลยรักษ์ ชุมเปีย | บรรณารักษ์ |
| 3. นางสาววรรณมา บรรณจิตร | บรรณารักษ์ |
| 4. นางลัดดา ฉันทนาวิวัฒน์โชติ | บรรณารักษ์ |
| 5. นายศุภโชค สังฆพันธ์ | บรรณารักษ์ |
| 6. นายพิศิษฐ์ วีระดีตานนท์ | บรรณารักษ์ |
| 7. นางอุทัยรัตน์ หอมพินิจ | เจ้าหน้าที่ห้องสมุด |

แผนกบริการสารสนเทศ

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

แผนกทรัพยากรการเรียนรู้

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

สำนักงานเลขานุการ

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

งานจดหมายเหตุ

1. นางสาวมธุพจน์ รัตนะ	นักวิชาการจดหมายเหตุ
------------------------	----------------------

คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

1. ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ	ประธานกรรมการ
2. อาจารย์ทศพร เลิศพิเชฐ	กรรมการ
3. นางสาวนภัทร์ แซ่เซียว	กรรมการ
4. นายกสโมสรณ์ศึกษหรือผู้แทน	กรรมการ
5. หัวหน้าแผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	กรรมการ
6. หัวหน้าแผนกทรัพยากรการเรียนรู้	กรรมการ
7. นางสาวปิยนุช ประใจครบุรี	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. หัวหน้าแผนกบริการสารสนเทศ	กรรมการและเลขานุการ

งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัยและสรุปค่าใช้จ่ายในปีการศึกษา 2564

งบประมาณ	ได้รับจัดสรร	ใช้จ่าย	ร้อยละ
หมวดค่าใช้สอย	15,000.00	1,951.00	13.01
หมวดค่าวัสดุ	1,081,000.00	585,764.12	54.19
หมวดครุภัณฑ์	1,925,000.00	1,680,000.00	87.27
รวม	3,021,000.00	2,267,715.12	75.07%

(ข้อมูล ณ 31 พ.ค. 65)

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

รายการหลักฐาน

1.1-1 [การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 1/2564 วันที่ 16 สิงหาคม 2564](#) วาระเพื่อพิจารณา แผนกลยุทธ์ และ [แผนปฏิบัติการประจำปี ศูนย์บรรณสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2564](#)

1.1-2 แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ 5 ปี (พ.ศ.2560-2564) ที่มีการพิจารณาลงนามโดยรองอธิการบดี รองศาสตราจารย์อิสยา จันทร์วิทยานุกิต โดยไม่มีการปรับแผนยุทธศาสตร์ แม้ว่าจะมีรองอธิการบดี ท่านใหม่มา

กำกับดูแล มีเพียงการปรับแผนปฏิบัติงานประจำปี เพื่อให้มีความเหมาะสมกับจำนวนบุคลากรที่ลดลง [บันทึกเสนอเพื่อลงนามเห็นชอบ รายงานทบทวนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานประจำปี 2563](#) [หน้าบันทึกที่ผ่านการลงนามเห็นชอบ](#)

1.1-3 รายงานผลประเมินแผนปฏิบัติการ 6 เดือน

[สรุปรายงานผลการดำเนินงาน 6 เดือนแรก](#) [รายงานการปฏิบัติงานในรอบ 6 เดือนแรก](#) [ผลการพิจารณาจากรองอธิการบดีฯ](#)

1.1-4 [การรายงานเชิงวิเคราะห์ผลการดำเนินงานรอบ 12 เดือน](#) [รายงานผลการปฏิบัติงานรอบ 12 เดือน](#) [รองอธิการบดีลงนาม](#)

ข้อ 2 มีการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ของหน่วยงานที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจของศูนย์ / กอง / สำนัก และทำให้ความเสี่ยงลดลงจากเดิม

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการบริหารความเสี่ยง โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ ตามคำสั่ง ที่ 002/2564 (เอกสารหมายเลข 1.2-1) มีการประชุมเพื่อบริหารจัดการความเสี่ยง ครั้งที่ 1/2564 เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2564 และ ครั้งที่ 2 /2564 เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2564 เพื่อวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยง พร้อมทั้งจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง (R1) ที่มีลักษณะสอดคล้องตามพันธกิจและการดำเนินงานของศูนย์ฯ (เอกสารหมายเลข 1.2-2) และนำส่งกรรมการและเลขานุการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตามบันทึกข้อความ มฉก.0302/640490 ลงวันที่ 3 มีนาคม 2565 (เอกสารหมายเลข 1.2-3) ซึ่งระบุความเสี่ยงของศูนย์บรรณสารสนเทศ 2 ข้อ คือ (1.) เอกสารสำคัญที่เก็บรักษาที่อยู่ในหอจดหมายเหตุและศูนย์บรรณสารสนเทศ อาจเสื่อมสภาพ จากการเก็บรักษาที่ไม่ถูกวิธี (2.) การไม่มีโปรแกรม Turnitin ทำให้ศูนย์บรรณสารสนเทศ ให้บริการและเป็นแหล่งสนับสนุนสารสนเทศทางวิชาการ/วิจัย ที่มีความซ้ำซ้อนกับผลงานอื่น มีการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 3/2564 เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2565 เพื่อจัดทำรายงานผลการติดตามแผนบริหารความเสี่ยง (R2) (เอกสารหมายเลข 1.2-4) และนำส่งกรรมการและเลขานุการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มหาวิทยาลัยฯ ตามบันทึกข้อความ มฉก.0302/640490 ลงวันที่ 3 มีนาคม 2565 (เอกสารหมายเลข 1.2-5) และมีการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 4/2564 เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2565 เพื่อจัดทำสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง (R3) ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.2-6) และนำส่งกรรมการและเลขานุการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตามบันทึกข้อความ มฉก.0302/640731 ลงวันที่ 22 มิถุนายน 2565 (เอกสารหมายเลข 1.2-7) โดยมีผลจากการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ ทำให้ความเสี่ยงทั้ง 2 ข้อ ของศูนย์บรรณสารสนเทศลดลง

รายการหลักฐาน

- 1.2-1 [คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ ที่ 002/2564](#)
- 1.2-2 [รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 1/2564 วันพุธที่ 6 ตุลาคม 2564 และ ครั้งที่ 2 /2564 วันพุธที่ 15 ธันวาคม 2564](#)
- 1.2-3 [แผนการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ \(R1\) พร้อมบันทึกนำเสนอ ที่ มฉก.0302 /640490 ลงวันที่ 3 มีนาคม 2565](#)
- 1.2-4 [รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 3/2564 วันพุธที่ 2 มีนาคม 2565](#)
- 1.2-5 [รายงานผลการติดตามแผนบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ \(R2\) พร้อมบันทึกนำเสนอ ที่ มฉก. 0302 /640490 ลงวันที่ 3 มีนาคม 2565](#)
- 1.2-6 [รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 4/2564 วันพุธที่ 22 มิถุนายน 2565](#)
- 1.2-7 [สรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ \(R3\) พร้อมบันทึกนำเสนอ ที่ มฉก. 0302/640731 ลงวันที่ 22 มิถุนายน 2565](#)

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

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีความตระหนักถึงการจัดการความรู้ของบุคลากร มีการแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.3-1) ในปีการศึกษา 2564 มีการประชุมเพื่อจัดทำแผนการจัดการความรู้ (เอกสารหมายเลข 1.3-2) แผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ (เอกสาร หมายเลข 1.3-3) และมีการพิจารณาการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันผ่านคณะกรรมการจัดการความรู้ และมีมติเห็นว่า บุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศต้องศึกษาการให้บริการในรูปแบบใหม่ผ่านแพลตฟอร์มต่างๆ เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ระบาด ตลอดระยะเวลา 2 ปี จึงจัดให้มีการเรียนรู้เรื่องการให้บริการหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ และต้องประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ทราบอย่างทั่วถึง จึงได้กำหนด กิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ ในปีการศึกษา 2564 เรื่อง การให้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จากแพลตฟอร์ม Bookcaze และจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในวันที่ 4 พฤศจิกายน 2564 เวลา 9.00-12.00 (เอกสาร หมายเลข 1.3-4) มีการสรุปองค์ความรู้เผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษรให้บุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศ และ บุคคลภายนอก ไว้ที่เว็บไซต์การจัดการความรู้ของศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.3-5) เพื่อใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน และสามารถนำมาใช้ได้จริง ตลอดจนรายงานผลการจัดการความรู้ ให้มหาวิทยาลัยทราบ (เอกสารหมายเลข 1.3-6)

รายการหลักฐาน

- 1.3-1 [คำสั่งคณะกรรมการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ 2564](#)
- 1.3-2 [รายงานการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ ครั้งที่ 1/2564](#)
- 1.3-3 [แผนปฏิบัติการจัดการความรู้ KM 2564](#)
- 1.3-4 [ภาพกิจกรรม http://www.lib.hcu.ac.th/index.php/16-news/820-bookcaze64](http://www.lib.hcu.ac.th/index.php/16-news/820-bookcaze64)
- 1.3-5 [องค์ความรู้เผยแพร่การจัดการความรู้ http://www.lib.hcu.ac.th/KM/hculib-bookcaze/](http://www.lib.hcu.ac.th/KM/hculib-bookcaze/)
- 1.3-6 [รายงานผลการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ต่อมหาวิทยาลัย](#)

ข้อ 4 ผู้บริหารทุกระดับ มีการบริหารงาน ด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ และหัวหน้าแผนก บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล อย่างครบถ้วนทั้ง 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 2564 ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4-2 [สรุปรายงานผลการดำเนินงาน 6 เดือนแรก รายงานการปฏิบัติงานในรอบ 6 เดือนแรก](#)
- 1.4-3 [การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 6/2564 วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2565 วาระเพื่อพิจารณา การประเมินแผนการปฏิบัติงาน 6 เดือน](#)
- 1.4-4 [รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ ครั้งที่ 1 วันที่ 27 มกราคม 2565](#)

หลักประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงาน

ผู้บริหารของศูนย์บรรณสารสนเทศ และหัวหน้าแผนก คำนึงถึงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของศูนย์บรรณสารสนเทศ ในฐานะที่เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ โดยการให้บริการค้นหาสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็มที่มีมหาวิทยาลัยไม่มีให้บริการ มีการประสานงานในการค้นคว้าสารสนเทศ จากอินเทอร์เน็ตที่เป็นแหล่งสารสนเทศแบบเปิด หรือจากเครือข่ายห้องสมุด และสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ตรงกับความต้องการและอย่างรวดเร็ว (เอกสารหมายเลข 1.4-5) รวมทั้งการจัดซื้อหนังสือที่อาจารย์ต้องการ และเสนอแนะผ่านมาในช่องทางต่างๆ (เอกสารหมายเลข 1.4-6) ผู้ปฏิบัติงานแต่ละแผนกที่รับผิดชอบ สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว

รายการหลักฐาน

1.4-5 [ข้อมูลการขอเอกสารฉบับเต็มผ่าน Clinic full text](#)

1.4-6 [การเสนอขอแบบเร่งด่วน การเสนอซื้อหนังสือ](#)

หลักการตอบสนอง

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการและหัวหน้าแผนก ได้ปฏิบัติและถือเป็นนโยบายในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ตอบสนองการเรียนการสอนของคณะวิชา และตอบสนองต่อนโยบายของมหาวิทยาลัยในการใช้ระบบห้องสมุดที่มีบริการยืมระหว่างห้องสมุดให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีการตรวจสอบข้อมูลการสั่งซื้อหนังสืออย่างมีขั้นตอนมากกว่าเดิม ก่อนการสั่งซื้อ (เอกสารหมายเลข 1.4-7) และเนื่องจากสถานการณ์การเกิดโรคระบาดโควิด-19 ทำให้มหาวิทยาลัยต้องเปิดสอนแบบออนไลน์ อาจารย์แต่ละคณะจึงต้องการพื้นที่สอนที่ไม่มีเสียงรบกวนจากห้องพักอาจารย์ที่ใช้สอนออนไลน์เช่นเดียวกัน ศูนย์บรรณสารสนเทศ ตระหนักถึงความต้องการใช้ห้องต่างๆ เพื่อการสอนออนไลน์ของอาจารย์ ได้มีการปรับสภาพห้องสัมมนา ห้องประชุม ห้องทำงานกลุ่ม พร้อมเพิ่มสายสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้เกิดความเสถียรมากกว่าสัญญาณไร้สาย (เอกสาร 1.4-8) โดยมีจำนวนอาจารย์ นักศึกษา ให้ความสนใจในการขอใช้บริการเป็นจำนวนมาก (เอกสาร 1.4-9)

รายการหลักฐาน

1.4-7 [เอกสารยืนยันการสั่งซื้อ-คณะบริหารธุรกิจ เอกสารยืนยันการสั่งซื้อ-คณะเภสัชศาสตร์](#)

1.4-8 [ภาพประชาสัมพันธ์การให้บริการห้องต่างๆในกลุ่มไลน์ผู้บริหาร](#)

1.4-9 [การใช้บริการห้องภายในอาคารบรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2564](#)

หลักการรับผิดชอบ

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ บริหารและดำเนินงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีที่สอดคล้องกับภาระงาน (เอกสารหมายเลข 1.4-10) มีการประชุมเพื่อดำเนินงานของศูนย์ฯ รวมทั้งการติดตามงาน การแก้ไขปัญหาในการทำงานของศูนย์ฯ (เอกสารหมายเลข 1.4-11) โดยมอบหมายให้หัวหน้าแผนก ดำเนินการตามแผนปฏิบัติงานประจำปี และมอบหมายภาระงานให้แก่บุคลากรต่อไป

รายการหลักฐาน

1.4-10 [แผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา 2564 ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)

1.4-11 [การประชุมหัวหน้าแผนก](#)

หลักความโปร่งใส

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยผู้อำนวยการ ได้มอบหมายนโยบายให้หัวหน้าแผนก ในการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใส ตั้งแต่การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ที่ต้องมีการนำเสนอการพิจารณาการสั่งซื้อ ต่อคณะ (เอกสารหมายเลข 1.4-12) และมีการแจ้งผลการใช้งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศให้แก่แต่ละคณะ เพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงานทุกกระบวนการ (เอกสารหมายเลข 1.4-13) มีการตรวจรับทรัพยากรสารสนเทศ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน จากบุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศ และกองพัสดุ (เอกสารหมายเลข 1.4-14) รวมทั้งการคิดค่าปรับในการคืนหนังสือเกินกำหนด ที่ต้องคิดคำนวณค่าปรับอย่างละเอียดรอบคอบ และถูกต้อง และดำเนินการจัดส่งค่าปรับและจำนวนเงินให้กองคลัง (เอกสารหมายเลข 1.4-15)

รายการหลักฐาน

1.4-12 [เอกสารการเสนอซื้อต่ออธิการบดี ผ่านรองอธิการบดีตัวอย่างเอกสารการจัดซื้อ](#)

1.4-13 [รายงานการใช้งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของแต่ละคณะ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2565 \(ปีการศึกษา 2564\)](#)

1.4-14 [เอกสารการตรวจรับ](#)

1.4-15 [รายการการส่งค่าปรับ](#)

หลักการมีส่วนร่วม

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ และหัวหน้าแผนก มีนโยบายในการให้บุคลากรแต่ละแผนก มีส่วนร่วมงานในกิจกรรมต่างๆ ผ่านการทำงานของแต่ละคณะกรรมการชุดต่างๆ เช่น คณะกรรมการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.4-16) คณะกรรมการการจัดการความรู้

ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.4-17) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (เอกสารหมายเลข 1.4-18) เป็นต้น รวมทั้งจัดช่องทางในการให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นผ่านช่องทาง ข้อเสนอแนะ ทางเว็บไซต์ของศูนย์ฯ (เอกสารหมายเลข 1.4-19) รวมทั้งการเสนอความคิดเห็นต่างๆ แบบซึ่งหน้า หรือผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เมลล์ (เอกสารหมายเลข 1.4-20)

รายการหลักฐาน

- 1.4-16 [คณะกรรมการประกันคุณภาพ ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4-17 [คณะกรรมการการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4-18 [คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4-19 [ช่องทางการเสนอแนะ ผ่านเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4-20 [ข้อเสนอแนะผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เมลล์ libhcu@hotmail.com และทาง Line@ Line Official ของศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)

หลักการกระจายอำนาจ

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ มีนโยบายในการให้หัวหน้าแผนก รวมทั้งบุคลากร มีอำนาจในการตัดสินใจตามงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันต่อผู้ใช้บริการ (สัมภาษณ์ ผู้อำนวยการ)

รายการหลักฐาน

สัมภาษณ์ผู้อำนวยการและหัวหน้าแผนก

หลักนิติธรรม

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการและหัวหน้าแผนก บริหารศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยยึดหลักความถูกต้องในการดำเนินงาน ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบของมหาวิทยาลัย และให้บริการที่มีขอบเขตภายใต้กฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ เช่น เปิดทำการตามปฏิทินการศึกษาของมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.4-21) มีการกำหนดระเบียบการให้บริการ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ให้ทันสมัย และเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม (เอกสารหมายเลข 1.4-22)

รายการหลักฐาน

- 1.4-21 [ปฏิทินการศึกษาของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2564](#)
- 1.4-22 [ระเบียบการให้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)

หลักความเสมอภาค

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้มอบนโยบาย และหัวหน้าแผนก รับดำเนินการ ในการให้ความสำคัญในการทำงานโดยยึดหลักความเสมอภาค ให้โอกาสแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานตามความสามารถ และเหมาะสม หรือความถนัดของบุคลากร มีการมอบหมายให้บุคลากรไม่ว่าจะเป็นระดับหัวหน้า ระดับบรรณารักษ์สายวิชาชีพ หรือระดับเจ้าหน้าที่ ทำงานร่วมกันในรูปของคณะกรรมการชุดต่างๆ และคณะทำงานชุดต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.4-23-เอกสารหมายเลข 1.4-26) รวมทั้งมีการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกเพศ ทุกระดับ ทุกเชื้อชาติ ตามสิทธิ์ที่พึงได้รับจากมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.4-27)

รายการหลักฐาน

- 1.4-23 [คณะกรรมการประกันคุณภาพ ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4-24 [คณะกรรมการการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4-25 [คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4-26 [คณะกรรมการการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน \(R2R\) ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)
- 1.4-27 [บัญชีรายชื่อของผู้ใช้ที่มีนักศึกษา อาจารย์ ทุกเชื้อชาติ](#)

หลักฉันทามติ

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ และหัวหน้าแผนก ใช้หลักฉันทามติเพื่อการทำงานร่วมกัน โดยรับฟังความคิดเห็นจากหัวหน้าแผนก และผู้ร่วมงานตามลำดับ มีการรับฟังความคิดเห็น และนำเสนอในที่ประชุมเพื่อลงมติร่วมกัน เช่น การดำเนินการใช้ห้องบริการเกสซ์สนเทศ การย้ายหนังสืออ้างอิงจากชั้น 4 มารวมไว้ที่หนังสืออ้างอิงที่ชั้น 3 เพื่อรวมเป็นแหล่งเดียวกัน เนื่องจากห้องหนังสืออ้างอิง มีการพิจารณาตั้งหนังสืออ้างอิงที่ไม่ทันสมัยออก ทำให้มีพื้นที่ในการนำหนังสืออ้างอิงจากชั้น 4 มาไว้ในที่เดียวกัน และเสนอให้จัดทำพื้นที่อ้างอิงชั้น 4 เป็นห้องสัมมนาเพิ่มเติม และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการมากขึ้น ควรจะจัดการจัดซื้อหาตั้งจอ LED เพื่อให้สามารถเคลื่อนย้ายไปใช้บริการในจุดต่างๆ ได้ (เอกสารหมายเลข 1.4-28)

รายการหลักฐาน

- 1.4-28 [การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 5/2564 วันที่ 4 มกราคม 2565](#) วาระสืบเนื่อง ศูนย์บริการเกสซ์สนเทศ

ข้อ 5 มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของศูนย์ / กอง / สำนัก ที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานของหน่วยงานตามปกติที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพตามระบบและกลไกที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพันธกิจของศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ ศูนย์บรรณ - สารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.5-1) โดยมีบุคลากรภายนอกศูนย์บรรณสารสนเทศ ที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้แทนนักศึกษา เข้าร่วมประชุม มีการจัดทำแผนประกันคุณภาพ (เอกสาร หมายเลข 1.5-2) มีการจัดทำตัวบ่งชี้คุณภาพร่วมและตัวบ่งชี้เฉพาะ (เอกสารหมายเลข 1.5-3) และมีการประชุม คณะกรรมการประกันคุณภาพ (เอกสารหมายเลข 1.5-4) และจัดทำแบบประเมินตนเอง ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.5-5) เพื่อรอรับการประเมินประกันคุณภาพศูนย์บรรณสารสนเทศ ในวันที่ 2 สิงหาคม 2565

รายการหลักฐาน

- 1.5-1 [คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ คำสั่งที่ 008/2564](#)
- 1.5-2 [แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2564](#)
- 1.5-3 [ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพร่วม \(Common indicators\) ระดับหน่วยบริหารงานทั่วไป ปี การศึกษา 2564 และ ตัวบ่งชี้เฉพาะ \(Specific Indicators\) ของศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2564](#)
- 1.5-4 [รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ ครั้งที่ 1 วันที่ 27 มกราคม 2565](#)
- 1.5-5 [รายงานผลการประเมินตนเอง \(SAR 2564\) ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)

สรุปผลการดำเนินงานตัวบ่งชี้ที่ 1

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	บรรลุ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

ผู้บริหาร และบุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศ มีความร่วมมือในการใช้กลไกของการประกันคุณภาพ เพื่อ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ

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 28 คน

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 โดยกำหนดให้มีการรายงานการดำเนินงานของแต่ละบุคคลตาม 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 2564 - 31 มกราคม 2565 มีการลงนาม วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2565) รอบ 12 เดือน (1 สิงหาคม 2564 ถึง 31 กรกฎาคม 2565 มีการลงนามวันที่ 18 กรกฎาคม 2565) และเอกสารใบประเมินผลการดำเนินงาน ตาม ข้อตกลงภาระงาน โดยมีการประเมินผลการดำเนินงานของบุคลากรทุก 6 เดือน ซึ่งใน 6 เดือนแรกมีบุคลากรทุก ท่านมีผลการปฏิบัติงานบรรลุ KPI ปฏิบัติงานได้มากกว่า ร้อยละ 80

ข้อ 3 ศูนย์ / กอง / สำนัก จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร**รายบุคคลทุกคน** 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 เพิ่มเอกสาร 5.11.1 รายงานผล 6 เดือน พร้อมแผนพัฒนารายบุคคล

2.3-2 [การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 7/2564 วันที่ 16 มีนาคม 2565 วาระเพื่อพิจารณา](#)

ข้อ 4 มีการดำเนินการปรับปรุงตามแผนพัฒนาบุคลากร**รายบุคคลทุกคน** ตามข้อ 3 อย่างเป็น รูปธรรม

ผลการดำเนินงาน

บุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศมีการปรับปรุงตามแผนพัฒนารายบุคคลทุกคน ตามข้อ 3 ส่งผล ให้การปฏิบัติงานบรรลุตาม KPI (เอกสารหมายเลข 2.4-1 เพิ่มเอกสาร 5.11.1 (ใบประเมิน 6 เดือน และ 12 เดือน)

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 เปอร์เซ็นต์ โดยนับจากบุคลากรที่มีการพัฒนาจนมีผลการประเมินใน 6 เดือนหลัง บรรลุ KPI เพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับผลการประเมินฯ ในครั้งที่ 1 (เอกสารหมายเลข 2.5-1)

รายการหลักฐาน

2.5-1 [การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 10/2564 วันที่ 6 กรกฎาคม 2565 วาระเพื่อการพิจารณา](#)

สรุปผลการดำเนินงานตัวบ่งชี้ที่ 2

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	บรรลุ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

ผู้บริหารมีความเข้าใจในงานของบุคลากรแต่ละคน สามารถแนะนำสิ่งที่ต้องพัฒนาของบุคลากรได้ และบุคลากรมีความพร้อมที่จะพัฒนา

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

บุคลากรควรมีการกำหนดภาระงานให้สอดคล้องกับระยะเวลา เพื่อให้มีความสมดุลตลอดทั้งปี

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 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน (R to R) โดยมีตัวแทนจากบุคลากรแต่ละแผนกเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการฯ (เอกสารหมายเลข 3.1-1) ในปีการศึกษา 2564 คณะกรรมการฯ มีการประชุมและมีมติคัดเลือกปัญหาของแผนกบริการสารสนเทศ ในเรื่อง “การบริหารจัดการหนังสือค้างส่ง/ค่าปรับ” มาเป็นหัวข้อ R to R ของศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 3.1-2)

รายการหลักฐาน

3.1-1 [คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน \(R2R\) ศูนย์บรรณสารสนเทศ ที่ 005/2564](#)

3.1-2 [รายงานการประชุมคณะกรรมการการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน \(R2R\) ครั้งที่ 1/2564](#)

ข้อ 2 มีการทำวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาโดยใช้ R to R

ผลการดำเนินงาน

คณะกรรมการการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน (R to R) ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้ศึกษาปัญหา R to R ในหัวข้อ “การบริหารจัดการหนังสือค้างส่ง/ค่าปรับ” จากการปฏิบัติจริงของบุคลากร ศูนย์บรรณสารสนเทศ การศึกษากระบวนการปฏิบัติงานและปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอน การนำฟังก์ชันงานในระบบห้องสมุด WorldShare Management Services (WMS) มาใช้ในบางกระบวนการเพื่อแก้ปัญหา การสัมภาษณ์แนวทางการแก้ไขปัญหาการค้างค่าปรับ/ค้างส่งหนังสือจากหอสมุดมหาวิทยาลัยแห่งอื่น ๆ โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผ่านการประชุมของคณะกรรมการฯ และนำมาจัดทำเป็น “แนวทาง

ปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาหนังสือค้างส่งและค่าปรับของศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ”
(เอกสารหมายเลข 3.2-1)

รายการหลักฐาน

3.2-1 [R to R ปีการศึกษา 2564 ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)

ข้อ 3 มีการทำแผนพัฒนาเพื่อปรับปรุงการทำงานจากผลการทำ R to R

ผลการดำเนินงาน

คณะกรรมการการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน (R2R) ได้จัดระเบียบวิธีวิจัย และนำมาแปลงเป็นแผนพัฒนาเพื่อปรับปรุงการทำงานจากผลการทำ R to R ในช่วงเดือน ตุลาคม 2564 - พฤษภาคม 2565 โดยระบุไว้ในรายงานผลการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2564 (เอกสารหมายเลข 3.3-1)

รายการหลักฐาน

3.3-1 [แผนดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)

ข้อ 4 มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการปรับปรุงการทำงาน

ผลการดำเนินงาน

มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการปรับปรุงการทำงาน ดังนี้

1. คณะกรรมการฯ จัดประชุมเพื่อศึกษากระบวนการติดตามทวงถามหนังสือค้างส่ง/ค้างค่าปรับ ขั้นตอนปฏิบัติงานจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโดยตรง
2. สัมภาษณ์บรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน จำนวน 6 แห่ง เกี่ยวกับกระบวนการจัดการหนังสือค้างส่ง/ค้างค่าปรับ เพื่อนำมาศึกษาเปรียบเทียบกับศูนย์บรรณสารสนเทศ
3. วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำเป็นร่างแนวทางปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาหนังสือค้างส่งและค่าปรับ
4. กำหนดกรอบระยะเวลา ให้ผู้ปฏิบัติงานทดลองใช้ร่างแนวทางปฏิบัติฯ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแก้ไข ปรับปรุง และจัดทำเป็นแนวปฏิบัติหรือกระบวนการบริหารจัดการค้างส่งหนังสือ/ค่าปรับ
5. รายงานสรุปผลการดำเนินการตามแนวปฏิบัติฯ และประกาศใช้แนวปฏิบัติหรือกระบวนการบริหารจัดการค้างส่งหนังสือ/ค่าปรับ ศูนย์บรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ อย่างเป็นทางการ (เอกสารหมายเลข 3.4-1)

รายการหลักฐาน

3.4-1 [R to R ปีการศึกษา 2564 ศูนย์บรรณสารสนเทศ](#)

ข้อ 5 มีผลการดำเนินงานจากการปรับปรุงดีขึ้น อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน

ผลการดำเนินงาน

จากการที่ศูนย์บรรณสารสนเทศได้กำหนดใช้แนวทางปฏิบัติงานการจัดการคลังหนังสือ/ค่าปรับ ให้ผู้ปฏิบัติงานเริ่มใช้ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2565 ผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของ ศูนย์ฯ ส่งผลให้จำนวนหนังสือและค่าปรับที่เคยค้างอยู่ในระบบมีจำนวนลดลงจากเดิม และมีแนวโน้มที่ดีสำหรับ ผู้ใช้บริการที่ยังคงค้างอยู่จะนำหนังสือมาคืนและชำระค่าปรับโดยดูจากการตอบรับหรือติดต่อกลับของ ผู้ใช้บริการ อีกทั้งแนวปฏิบัติฯ ที่กำหนดใช้อย่างเป็นทางการทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีแนวทางที่ชัดเจนในการ ปฏิบัติงาน มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานจากการลดขั้นตอนการทำงานของกระบวนการเดิม (เอกสาร หมายเลข 3.5-1)

รายการหลักฐาน

3.5-1 [รายงานสรุปการประเมินผลกระบวนการบริหารจัดการคลังหนังสือ/ค่าปรับ](#)

สรุปผลการดำเนินงานตัวบ่งชี้ที่ 3

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	บรรลุ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

สามารถวิเคราะห์ปัญหาของหน่วยงานได้ครอบคลุม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนากระบวนการ ทำงาน 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 2563 ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้จัดส่งแบบประเมินความพึงพอใจผ่านงานตรวจสอบภายใน ในฐานะหน่วยงานกลางในการส่งแบบประเมินความพึงพอใจไปยังกลุ่มเป้าหมาย มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 114 คน เคยใช้บริการแผนกทรัพยากรการเรียนรู้ 64 คน แผนกบริการสารสนเทศ 81 คน และหอจดหมายเหตุ 18 คน ศูนย์บรรณสารสนเทศได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.3) ซึ่งที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดมี 3 ข้อ คือ ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน/การขอรับบริการ/การให้คำปรึกษา/การให้ข้อมูลด้านบุคลากรให้บริการ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วย ถ้อยคำ และน้ำเสียง สุภาพ และด้านมีความพึงพอใจในภาพรวม (4.3) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดมี 2 ข้อ ความรวดเร็วและความตรงต่อเวลาในการให้บริการ/การให้คำปรึกษา/การให้ข้อมูล และศักยภาพในการให้บริการตามหน้าที่ และความรับผิดชอบของหน่วยงาน (ความถูกต้องและความครบถ้วน) (4.2) (เอกสารหมายเลข 4.1-1)

รายการหลักฐาน

4.1-1 [สรุปผลความพึงพอใจและอภิปรายผล การสำรวจความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานศูนย์บรรณสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2563](#)

ข้อ 2 มีการนำผลจากการประเมินและข้อเสนอแนะจากปีที่ผ่านมาวางแผนเพื่อพัฒนาหน่วยงาน

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจเข้าที่ประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 1/2564 วันที่ 16 สิงหาคม 2564 วาระเพื่อพิจารณา (เอกสารหมายเลข 4.2-1) ผลการประเมินความพึงพอใจที่

ได้รับจากหน่วยตรวจสอบภายในนั้น ไม่มีข้อเสนอแนะ จึงมีมติเลือกข้อ (ค) ศักยภาพในการให้บริการตามหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน (ความถูกต้องและความครบถ้วน) มาเป็นข้อในการพัฒนาหน่วยงานต่อไป โดยดูจากคะแนนเฉลี่ยที่ได้รับ คือ 4.2 และมีค่าความพึงพอใจมากที่สุดที่ 46 ซึ่งน้อยที่สุดจากทุกข้อ นำมาวางแผนเพื่อพัฒนาต่อไป โดยการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการตามหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน ทั้งนี้ ได้มีการประสานกับคณะกรรมการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ พิจารณาหัวข้อต่างๆ ที่จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการต่อไป และนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ เมื่อวันที่ 14 กันยายน 2563 (หมายเลขเอกสาร 4.2-2) ต่อไป

รายการหลักฐาน

4.2-1 [รายงานการประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 1/2564 วันที่ 16 สิงหาคม 2564 วาระเพื่อพิจารณา ผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวม ปีการศึกษา 2563](#)

4.2-2 [รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ ครั้งที่ 1 วันที่ 27 มกราคม 2565](#)

ข้อ 3 มีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้ในข้อ 2

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ นำกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากคณะกรรมการจัดการความรู้มาเป็นแผนในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการ โดยพิจารณาจากหลักการกิจกรรมการให้บริการที่ควรจะต้องทราบ กิจกรรมที่จำเป็นในการพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจ เช่น การส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศในรูปแบบการสอนออนไลน์ เป็นต้น โดยผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้มอบหมายนโยบายในเรื่องนี้ ผ่านคณะกรรมการจัดการความรู้ และได้กำหนดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จำนวน 5 ครั้ง ได้แก่ การติจ๊อไทซ์เอกสารเพื่อให้บริการ การให้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จากแพลตฟอร์ม Bookcaze ทักชะการเป็นวิทยากรทางออนไลน์ การเขียนรายการทางบรรณานุกรม และ การซ่อมหนังสือ (เอกสารหมายเลข 4.3-1)

รายการหลักฐาน

4.3-1 [รายงานการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ครั้งที่ 1/2564 วันที่ 4 ตุลาคม 2564](#)

ข้อ 4 มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผน

ผลการดำเนินงาน

จากผลการดำเนินงานดังกล่าวทำให้ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีบุคลากรที่มีศักยภาพและความรู้ในเรื่องการดิจิทัลเอกสาร การให้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จากแพลตฟอร์ม Bookcaze การเป็นวิทยากรออนไลน์ การเขียนรายการทางบรรณานุกรม และการซ่อมหนังสือ เพิ่มขึ้นจากเดิมที่มีความรู้และทักษะในด้านต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น เพียงไม่กี่คนหรือบางด้านไม่มีเลย ทำให้ศูนย์บรรณสารสนเทศสามารถพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพเพิ่มมากขึ้น

รายการหลักฐาน

4.4-1 [จำนวนผลงานการดิจิทัลในงานวิจัย](#)

4.4-2 [ผลการประเมินการใช้แพลตฟอร์ม Bookcaze การประเมินการใช้ระบบของแผนกบริการสารสนเทศ การประเมินการใช้ระบบของแผนกทรัพยากรการเรียนรู้](#)

4.4-3 [การจัดกิจกรรม IL ทางออนไลน์ โดยวิทยากรที่ผ่านการอบรมจากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้](#)

4.4-4 [ภาพการอบรมการเขียนรายการอ้างอิงและบรรณานุกรมและภาพประชาสัมพันธ์การอบรมให้กับผู้ใช้บริการ และภาพประชาสัมพันธ์การอบรมให้กับผู้ใช้บริการ](#)

4.4-5 [ภาพการอบรมและการแนะนำซ่อมในงาน Be My Guest ภาพการแนะนำการซ่อมหนังสือด้วยตนเอง](#)

ข้อ 5 มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกปี

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 4.5-1) และเผยแพร่ link และ QR code ของแบบประเมินฯ ให้กับนักศึกษา อาจารย์และ เจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ได้แก่ ทางไลน์กลุ่มต่างๆ Line Official ของศูนย์บรรณสารสนเทศ การทำบันทึกขอความร่วมมือจากคณาวิชา/หน่วยงาน การติดภาพประชาสัมพันธ์ เป็นต้น โดยเริ่มเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2565 ถึง วันที่ 30 มิถุนายน 2565 กลุ่มเป้าหมายในการแจกแบบสอบถาม จำนวน 382 คน และมีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตรวจสอบภายในเข้ามาเป็นผู้ดูแลระบบในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ เพื่อความโปร่งใสในการเก็บข้อมูล ผลการตอบประเมินความพึงพอใจ มีการตอบกลับมา 385 คน เกินว่า 100% โดยแบ่งเป็น นักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 253 คน คิดเป็น 65.7% นักศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 10 คน คิดเป็น 2.6% นักศึกษาระดับปริญญาเอกจำนวน 4 คน คิดเป็น 1.0% อาจารย์ จำนวน 61 คน คิดเป็น 15.8% เจ้าหน้าที่จำนวน 53 คน คิดเป็น 13.8% บุคลากรจำนวน 2 คน คิดเป็น 0.5% บุคคลภายนอก จำนวน 2 คน คิดเป็น 0.5% โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ คือ 4.37 อยู่ในระดับ ดี

รายการหลักฐาน

4.5-1 [แบบประเมินความพึงพอใจ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2564](#)

4.5-2 ผลการประเมินความพึงพอใจศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2564

สรุปผลการดำเนินงานตัวบ่งชี้ที่ 4

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	บรรลุ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

ศูนย์บรรณสารสนเทศ เห็นความสำคัญในการรับข้อเสนอแนะเพื่อนำมาปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารสนเทศให้ดีขึ้น ริบวางแผนและดำเนินการทันที

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

เพิ่มการประเมินความพึงพอใจหรือการพบปะกับผู้ใช้ประเภทต่างๆ ในลักษณะที่เป็น focus group มากขึ้น

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 2564 แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ นำเข้าในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WorldShare Management Services หรือ WMS เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกประเภท และสามารถนำออกให้บริการได้จำนวนทั้งสิ้น 3,646 ระเบียบ (โดยมีเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามแผนปฏิบัติงานประจำปีการศึกษา 2564 ยุทธศาสตร์ที่ 1 ตามตัวชี้วัดความสำเร็จ โครงการ/กิจกรรม จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ครอบคลุมทุกสาขาวิชาเข้าระบบและออกบริการได้ตามกำหนด มีเป้าหมายจำนวน 4,500 ระเบียบ) คิดเป็นร้อยละ 81.02 (เอกสารหมายเลข 5.1-1, 5.1-2)

รายการหลักฐาน

5.1-1 [แผนปฏิบัติงานประจำปีการศึกษา 2564](#)

5.1-2 [ผลการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ปีการศึกษา 2564](#)

สรุปผลการดำเนินงานตัวบ่งชี้ที่ 5

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
ร้อยละ 80	ร้อยละ 81.02	บรรลุ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

1. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WorldShare Management Services (WMS) เป็นแหล่งรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดที่มีเครือข่ายทั่วโลก ทำให้ช่วยลดเวลาในการวิเคราะห์ข้อมูลทางบรรณานุกรมได้

2. บรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่ เห็นความสำคัญของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และมีความกระตือรือร้นในการนำทรัพยากรออกให้บริการอย่างเร่งด่วนในกรณีที่ผู้ใช้ต้องการสามารถดำเนินการให้เสร็จภายใน 1 วันทำการ

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

ต้องปรับตัวและปรับกระบวนการทำงานให้เข้ากับทุกสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การระบาดของโรคระบาดโควิด-19 เป็นต้น

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

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

เป้าหมาย : 5 บริการ

เกณฑ์ประเมิน

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

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้ตระหนักถึงการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ และบริการต่างๆ ที่มีให้บริการให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด และคุ้มค่า จึงได้กำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ในการให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการ มีการกำหนดเป็นการให้บริการเชิงรุก หรือ Proactive Services สำหรับในปีการศึกษา 2564 ศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยแผนกบริการสารสนเทศ ได้ให้บริการเชิงรุก จำนวน 5 บริการ ดังนี้

1. การทำ Messenger เพื่อตอบคำถามหน้าเว็บไซต์ เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการ

ปัจจุบันผู้ให้บริการจะรับรู้ข้อมูลผ่านทางโซเชียลมีเดียมากขึ้น การติดต่อสอบถามผ่าน Facebook Messenger (เอกสารหมายเลข 6.1-1) จึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สะดวกและรวดเร็ว คลิกที่หน้าเว็บไซต์ ของศูนย์บรรณสารสนเทศ ก็จะมีข้อความอัตโนมัติไปยังผู้ให้บริการ เพื่อประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลได้ตั้งแต่แรก ทำให้ผู้ให้บริการติดต่อสอบถามข้อมูลที่ต้องการได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น จากการทำศูนย์บรรณ - สารสนเทศ เริ่มให้บริการ Facebook Messenger เมื่อเดือนสิงหาคม 2564 - 30 มิถุนายน 2565 มีดังนี้

ติดต่อมาทาง Facebook Messenger ของ Fanpage ศบส. “Huachiew Chalermprakiet Univ. Library” <https://www.facebook.com/libhcufanpage/> จำนวน 103 ราย

ติดต่อมาทาง Facebook Messenger ของ Account ศบส. ตัวเก่า “ศูนย์บรรณสารสนเทศ ม.หัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ” <https://www.facebook.com/libhcu> จำนวน 51 ราย

รวมการเข้าถึงผ่าน Chat Facebook Messenger เป็นจำนวน 154 ราย (เอกสารหมายเลข 6.1-2)

รายการหลักฐาน

6.1-1 [Facebook Messenger](#)

6.1-2 [จำนวนการใช้ Facebook Messenger](#)

2. การนำรายชื่อหนังสืออ่านประกอบรายวิชา (มคอ.) ให้บริการที่หน้าเว็บไซต์

รายชื่อหนังสืออ่านประกอบรายวิชา (มคอ.) เป็นทรัพยากรประกอบการเรียนการสอน ที่อาจารย์ผู้สอนกำหนดให้นักศึกษาอ่านประกอบการเรียนการสอน หรืออ่านเพิ่มเติม ศูนย์บรรณสารสนเทศได้อำนวยความสะดวกในการรวบรวมรายชื่อหนังสืออ่านประกอบรายวิชา ไว้ที่หน้าเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารสนเทศ และมีการเชื่อมโยงกับระบบห้องสมุด WorldShare Management Services (WMS) เพื่อให้นักศึกษาสามารถคลิกเพื่อจองทรัพยากรสารสนเทศ ดังกล่าวได้ทันที (เอกสารหมายเลข 6.2-1 และ 6.2-2)

รายการหลักฐาน

6.2-1 [ภาพหน้าเว็บไซต์ มคอ.](#)

6.2-2 [รายชื่อหนังสืออ่านประกอบรายวิชา](#)

3. HCU online Library

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ตระหนักถึงความสำคัญของการอ่านและการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยไม่จำกัดรูปแบบของสื่อสารสนเทศ เวลาและสถานที่ ได้จัดกิจกรรม “HCU Online Library” เพื่อให้นักศึกษา บุคลากร และผู้ที่สนใจต้องการอ่านหนังสือผ่านอุปกรณ์พกพา จากบริเวณต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ทั้งการติดป้ายประชาสัมพันธ์ในบริเวณต่าง ๆ โดยรอบมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 6.3-1) เช่น หอพักนักศึกษา โรงอาหาร อาคารอำนวยการ โถงอาคารบรรณสาร และรถไฟฟ้าของ มฉก. โดยมีรวบรวมสถิติการเข้าอ่าน ดังนี้

ครั้งที่ 1 ตั้งแต่ วันที่ 21 มกราคม - 30 มิถุนายน 2565 รวมจำนวนการเข้าถึง 122 ครั้ง

ครั้งที่ 2 ตั้งแต่ วันที่ 26 เมษายน - 30 มิถุนายน 2565 รวมจำนวนการเข้าถึง 157 ครั้ง (เอกสารหมายเลข 6.3-2)

รายการหลักฐาน

6.3-1 [สถานที่ติด HCU online Library](#)

6.3-2 [สถิติการอ่าน](#)

4. HCU Library LIVE

กิจกรรม “HCU Library LIVE บรรณสาร on Tour” จัดขึ้นเพื่อเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ศูนย์บรรณสารสนเทศ ทั้งทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการ พื้นที่ต่าง ๆ ภายในอาคารบรรณสาร ที่ให้บริการ รวมถึงการให้บริการต่าง ๆ ให้เป็นที่รู้จักมากขึ้นผ่านทางสื่อโซเชียล โดยการ LIVE ภาพบรรยากาศกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น (เอกสารหมายเลข 6.4-1) ผ่านทาง <https://www.facebook.com/libhucufanpage> ซึ่งผู้รับชมสามารถชมผ่าน Facebook และร่วมกิจกรรมโต้ตอบซักถามได้ภายใน LIVE ทำให้มีปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างห้องสมุดและผู้ใช้บริการ (เอกสารหมายเลข 6.4-2)

รายการหลักฐาน

6.4-1 [คลิปจากการ LIVE](#)

6.4-2 ภาพกิจกรรม

5. Rich Menu ใน Line@

Rich menu คือ ช่องเมนูทางลัดที่แสดงในแชท ของ Line Application ที่ผู้ใช้บริการที่ Add Line ของศูนย์บรรณสารสนเทศ ทั้ง LINE@LIBHCU และ LINE@Clinic-Fulltext สามารถมองเห็นหัวข้อที่สนใจที่ศูนย์บรรณสารสนเทศ เลือกสรรบริการต่างๆ นำมาประชาสัมพันธ์ไว้ และสามารถคลิกเลือกจากหน้าแชทได้ทันที เป็นการอำนวยความสะดวก และเพิ่มช่องทางการเข้าถึงศูนย์บรรณสารสนเทศมากขึ้น (เอกสารหมายเลข 6.5-1)

รายการหลักฐาน

6.5-1 [Rich menu](#)

สรุปผลการดำเนินงาน ตัวบ่งชี้ที่ 6

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
จำนวน 5 บริการ	จำนวน 5 บริการ	บรรลุ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

1. ผู้บริหารศูนย์บรรณสารสนเทศมีวิสัยทัศน์ และทันต่อเทคโนโลยี จึงมอบหมายนโยบายในการดำเนินกิจกรรมเชิงรุกที่เข้ากับเทคโนโลยีและก่อให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม
2. บุคลากรมีการเรียนรู้ นำสิ่งที่ได้ไปศึกษาดูงานจากที่ต่าง ๆ มาปรับใช้กับศูนย์บรรณสารสนเทศ จนเกิดเป็นบริการเชิงรุกต่างๆ ได้

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

1. บุคลากรแผนกบริการสารสนเทศต้องเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีและสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ให้มากขึ้น
2. บุคลากรแผนกบริการสารสนเทศต้องพยายามคิดริเริ่มสร้างสรรค์บริการเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง