รายงานการประเมินตนเอง

(Self Assessment Report)

ฉบับที่ 22

ของ

ศูนย์บรรณสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ปีการศึกษา 2565

(วันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2565 ถึง วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2566)

เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการบริหารงานทั่วไปภายใน ระดับมหาวิทยาลัย

วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2566

(วัน-เดือน-ปีที่จัดทำรานงานประเมินตนเองแล้วเสร็จ)

คำนำ

ในปีการศึกษา 2565 ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้ดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพการบริหารงานของศูนย์ฯ เพื่อให้สามารถดำเนินการควบคุมคุณภาพการดำเนินงานของศูนย์ฯ ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย โดยรับตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพร่วม (Common indicators) จากมหาวิทยาลัย จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ และศูนย์ฯ ได้กำหนดตัวบ่งชี้เฉพาะ (Specific indicators) ที่สอดคล้องกับภารกิจของศูนย์บรรณสารสนเทศ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ รวมเป็น 6 ตัวบ่งชี้ พร้อมทั้งจัดทำรายงานประเมินคุณภาพ (Self Assessment Report-SAR) เพื่อเป็นข้อมูลในการตรวจสอบ และจะได้นำผลการตรวจประเมินและข้อเสนอแนะมาพัฒนาคุณภาพของการบริหารงานของศูนย์บรรณสารสนเทศ ในปีการศึกษาต่อไป

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ ทั้ง 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

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

การนำเสนอรายงานประเมินตนเองนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

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

บทที่ 2 ผลการดำเนินงาน ผลการประเมินคุณภาพเทียบกับเกณฑ์และเทียบกับเป้าหมายในปีนี้ตามตัวบ่งชี้ในแต่ละเกณฑ์การประเมินคุณภาพ และรายการเอกสารหลักฐาน สรุปผลการประเมินและแนวทางการพัฒนา โดยแยกเป็นผลการดำเนินงานในภาพรวมของแต่ละเกณฑ์การประเมิน จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง

สุภาพร ชัยธัมมะปกรณ์

(นางสาวสุภาพร ชัยธัมมะปกรณ์)

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ

สารบัญ

เรื่อง		หน้า
บทสรุปผู้บริหาร		3
ผลการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานทั่วไปตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการบริหารงานทั่วไปในปีการศึกษาที่ผ่านมา		4
บทที่ 1	บทนำ	6
บทที่ 2	ผลการดำเนินการตามตัวบ่งชี้คุณภาพและเกณฑ์การประเมินคุณภาพ	
	ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารของหน่วยงาน	14
	ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร	24
	ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน	27
	ตัวบ่งชี้ที่ 4 การพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	31
	ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศสามารถนำออกให้บริการ	35
	ตัวบ่งชี้ที่ 6 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Services)	36

บทสรุปผู้บริหาร

ตัวบ่งชี้ที่	คะแนนประเมินตนเอง
ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารของหน่วยงาน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 4 การพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	4 คะแนน
คะแนนเฉลี่ย รวม 4 ตัวบ่งชี้	**4.75 คะแนน**
ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศสามารถนำออกให้บริการ (แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ)	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 6 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Services) (แผนกบริการสารสนเทศ)	5 คะแนน
คะแนนเฉลี่ย รวมทั้งหมด 6 ตัวบ่งชี้	**4.83 คะแนน**

สรุปผลการดำเนินงานในทุกตัวบ่งชี้ในภาพรวม

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ดำเนินการตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพร่วม (Common indicators) ของมหาวิทยาลัย และตัวบ่งชี้เฉพาะ (Specific indicators) ที่เป็นกิจกรรมหลัก (Core services) ของศูนย์ฯ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ฯ เป็นไปตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพตามที่กำหนดไว้ ในปีการศึกษา 2565 ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีผลการดำเนินงานบรรลุเกือบทุกตัวบ่งชี้ตามเป้าหมาย ยกเว้น ตัวบ่งชี้ที่ 4 การพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ข้อ 5 มีผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงกว่าปีการศึกษาที่ผ่านมา โดยศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.37 เท่ากับปีการศึกษาที่ผ่านมา เนื่องจากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ น้อยมาก และไม่ได้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อศูนย์บรรณสารสนเทศ ซึ่งต้องมีการพิจารณาทบทวนกลไกในการพัฒนาการประเมินความพึงพอใจกับมหาวิทยาลัยต่อไป เพื่อให้เกิดประโยชน์มากขึ้น

แนวทางการพัฒนาในภาพรวม (ระบุสิ่งที่ต้องเร่งการพัฒนาและเร่งด่วน ในภาพรวมของหน่วยงาน)

1. การปรับการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรลดลง มีการปรับกระบวนการในการทำงาน พยายามนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาใช้เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2. การพัฒนาบุคลากร ต้องเติมเต็มความรู้ ทักษะต่าง ๆ เพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการ การปรับวิธีการคิด (Mindset) เพื่อให้เข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะไม่กลับไปเหมือนเดิม เพื่อให้เข้าใจถึงการพัฒนาที่ต้องมีอยู่ตลอดเวลา

แผนพัฒนาคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ของศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2565

ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ปีการศึกษา 2564

ตัวบ่งชี้	ข้อเสนอแนะ	ขั้นตอน / แนวทาง การพัฒนา	ระยะเวลาที่แล้วเสร็จ
ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารของหน่วยงาน	ข้อ 3 ควรหาแนวปฏิบัติที่ดีจากบุคลากรในองค์กร สกัดเป็นความรู้ แล้วนำมาเผยแพร่ เพื่อส่งเสริมให้ศูนย์บรรณสารสนเทศมีความโดดเด่น	ศูนย์บรรณสารสนเทศ เห็นว่า แนวปฏิบัติที่ดี คือ กระบวนการหรือวิธีปฏิบัติ ที่ทำให้หน่วยงานประสบผลสำเร็จ เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ และมีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน มีบันทึกสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ และเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทั้งนี้ ศูนย์บรรณ-สารสนเทศ มีแต่การบันทึก tacit knowledge ไว้ที่ http://www.lib.hcu.ac.th/KM/ ซึ่งไม่สามารถจะอ้างได้ว่าเป็นแนวปฏิบัติที่ดี แต่ต้องรอให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกนำไปใช้ประโยชน์และอ้างอิงถึงศูนย์บรรณสารสนเทศ	-
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน	ควรปรับเป้าหมาย ให้มีความท้าทาย	เนื่องจาก R2R คือ กระบวนการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานที่ผ่านกระบวนการวิจัย ซึ่งถ้าสามารถศึกษาวิจัย และแก้ปัญหาด้วยกระบวนการวิจัยและทดลองตามกระบวนการจนบรรลุสำเร็จ ซึ่งในกระบวนการ R2R นี้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้พัฒนาคน พัฒนางาน และเกิดกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งถือว่าประสบผลสำเร็จในการทำ R2R	-
ตัวบ่งชี้ที่ 5 (เฉพาะ) ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศสามารถนำออกให้บริการได้ตามเป้าหมาย	ในปีการศึกษาถัดไปควรปรับเป้าหมายให้สูงขึ้น และมีความ ท้าทายมากยิ่งขึ้น	เสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพฯ ศูนย์บรรณสารสนเทศ พิจารณา	สิงหาคม - กันยายน 2565
ตัวบ่งชี้ที่ 6 (เฉพาะ) จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Service)	ควรปรับการบริการเชิงรุกทั้งรูปแบบออนไลน์และออนไซต์ เพื่อให้ตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และมีการประเมินผลการดำเนินงาน	ได้ดำเนินการตามที่คณะกรรมการเสนออยู่แล้ว แต่การเขียนอาจจะไม่ชัดเจน จะขอรับมาเพื่อปรับปรุงวิธีการเขียนรายงานให้ชัดเจนขึ้น	สิ้นปีการศึกษา 2565

ตัวบ่งชี้	ข้อเสนอแนะ	ขั้นตอน / แนวทาง การพัฒนา	ระยะเวลาที่แล้วเสร็จ
ข้อเสนอแนะในภาพรวม	ควรมีแผนจัดสรรอัตรากำลังและพัฒนาบุคลากรทดแทนเพื่อรองรับบุคลากรที่กำลังจะเกษียณ	มีการวางแผนจัดสรรอัตรากำลังและเสนอต่อมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอนุมัติ ซึ่งได้เป็นบางอัตรา และมีการวางแผนพัฒนาบุคลากรทดแทนเพื่อรองรับบุคลากรที่กำลังจะเกษียณ	มีการวางแผนไว้แล้วโดยมีหลักฐานบันทึกไว้ที่การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 1/2564 วันที่ 16 สิงหาคม 2564

ผลการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารงานทั่วไป

ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการบริหาร ของ .... ศูนย์/กอง/สำนัก**........... ปีการศึกษา 2565**

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 และในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2537 ย้ายมายังอาคารบรรณสาร ซึ่งเป็นอาคารเอกเทศ 6 ชั้น มีเนื้อที่ใช้สอยประมาณ 8,600 ตารางเมตร ปฏิบัติงานภายใต้การดำเนินงานของ 4 แผนก ได้แก่ แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ แผนกบริการสารสนเทศ แผนกทรัพยากรการเรียนรู้ และสำนักงานเลขานุการ ในปี พ.ศ. 2547 หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยได้ถูกผนวกเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานเลขานุการ และด้วยพันธกิจในการสร้างความเข้มแข็งด้านจีนศึกษา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา มีการจัดตั้งห้องสมุดและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศภาษาจีน โดยมีการจัดตั้งห้องสมุดการแพทย์แผนจีน (ในปี พ.ศ. 2547) ห้องสมุดภาษาจีน (ในปี พ.ศ. 2550) และในปี พ.ศ. 2558 มีการจัดตั้งห้องสมุดวัฒนธรรมและศาสนาเต๋า 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 รวมทั้งปรับพื้นที่เพื่อให้มีเนื้อที่ในการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น ขณะเดียวกันบุคลากรได้รับการพัฒนาให้ทันต่อเทคโนโลยีมากขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานและให้บริการที่สอดรับสถานการณ์ของโลกที่เปลี่ยนไป ศูนย์บรรณสารสนเทศมีประวัติและพัฒนาการทั้งในด้านกายภาพ การปฏิบัติงาน การให้บริการ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการประหยัดพลังงานและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมาโดยลำดับ

ศูนย์บรรณสารสนเทศ กำหนดนโยบายการบริหารงานที่มุ่งให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องด้วยความมีประสิทธิภาพ ภายใต้บริบทของมหาวิทยาลัย ด้วยจิตใจที่พร้อมให้บริการ จนเกิดเป็นวัฒนธรรมการเรียนรู้และวัฒนธรรมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในการทำงาน เพื่อพยายามสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อผู้ใช้บริการในฐานะที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะทางด้านจีนศึกษาและวิทยาศาสตร์สุขภาพ จึงได้กำหนดปณิธาน วิสัยทัศน์ และพันธกิจเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ดังนี้

วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์การเรียนรู้ เพื่อสนับสนุนการเป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นนำด้านจีนศึกษาและวิทยาศาสตร์สุขภาพ

พันธกิจ

จัดหาและบริการทรัพยากรสารสนเทศ พร้อมพื้นที่เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ และบริหารองค์กรเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

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

ภารกิจและหน้าที่

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ปฏิบัติงานภายใต้การดำเนินงานของ 4 แผนก ได้แก่ แผนกจัดหาและวิเคราะห์-ทรัพยากรสารสนเทศ แผนกบริการสารสนเทศ แผนกทรัพยากรการเรียนรู้ และสำนักงานเลขานุการ ในปี พ.ศ. 2547 หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยได้ถูกผนวกเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานเลขานุการ โดยมีภารกิจและความรับผิดชอบในแต่ละแผนกและงาน ดังนี้

1. แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

มีหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือ วารสาร โสตทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ วิเคราะห์หมวดหมู่ และลงรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ พัฒนาฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม ดูแลบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศพร้อมให้บริการ

2. แผนกบริการสารสนเทศ

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

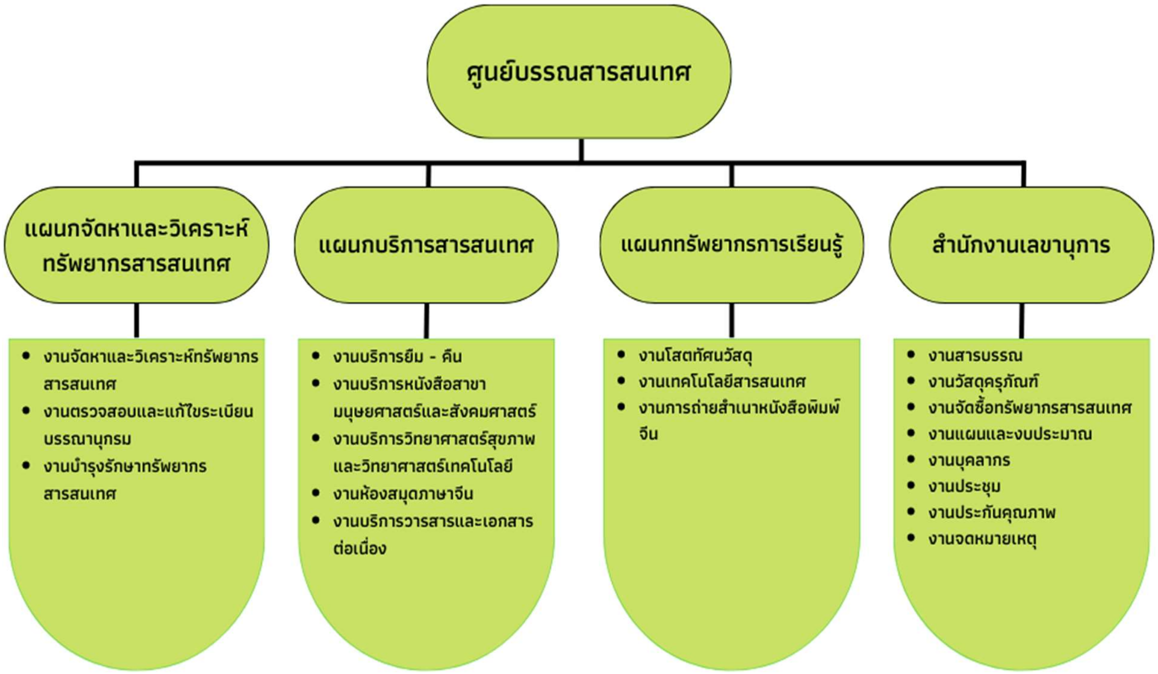
3. แผนกทรัพยากรการเรียนรู้

มีหน้าที่จัดหาและบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ ลงรายการทางบรรณานุกรมสื่อโสตทัศนวัสดุ บริการห้องฝึกภาษา บริการห้องชมภาพยนตร์ จัดหาฐานข้อมูลออนไลน์ พัฒนาเว็บไซต์ของ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ดูแลเครือข่ายภายใน และคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์พ่วงต่อ บริหารจัดการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ให้บริการตอบคำถามและให้คำปรึกษาในด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย บริหารจัดการฐานข้อมูลหนังสือพิมพ์จีนในประเทศไทย การดิจิไทซ์เอกสารของมหาวิทยาลัย มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง และโรงพยาบาลหัวเฉียว

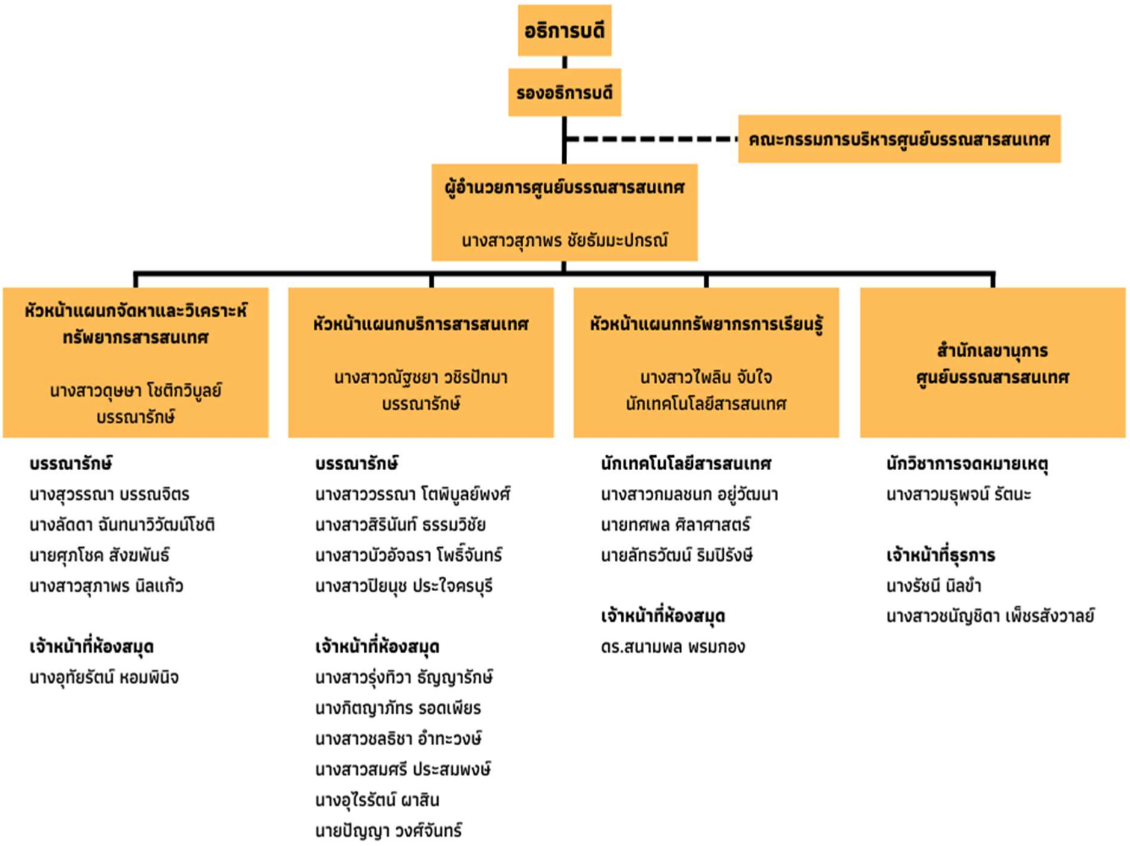
4. สำนักงานเลขานุการ

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

โครงสร้างองค์กร



โครงสร้างการบริหารงาน



คณะผู้บริหาร

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ภายใต้การบริหารและดำเนินงานโดยนางสาวสุภาพร ชัยธัมมะปกรณ์ ผู้อำนวยการ และหัวหน้าแผนก 3 แผนก ได้แก่ นางสาวดุษษา โชติกวิบูลย์ หัวหน้าแผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ นางสาวณัฐชยา วชิรปัทมา หัวหน้าแผนกบริการสารสนเทศ และนางสาวไพลิน จับใจ หัวหน้าแผนกทรัพยากรการเรียนรู้

รายชื่อบุคลากรของหน่วยงาน

นางสาวสุภาพร ชัยธัมมะปกรณ์	ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ

แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

1. นางสาวดุษษา โชติกวิบูลย์	หัวหน้าแผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
2. นางสุวรรณา บรรณจิตร	บรรณารักษ์
3. นางลัดดา ฉันทนาวิวัฒน์โชติ	บรรณารักษ์
4. นายศุภโชค สังฆพันธ์	บรรณารักษ์
5. นางสาวสุภาพร นิลแก้ว	บรรณารักษ์ (เข้าปฏิบัติงานวันที่ 16 มกราคม 2566)
6. นางอุทัยรัตน์ หอมพินิจ	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

แผนกบริการสารสนเทศ

1. นางสาวณัฐชยา วชิรปัทมา	หัวหน้าแผนกบริการสารสนเทศ
2. นางสาววรรณา โตพิบูลย์พงศ์	บรรณารักษ์
3. นางสาวบัวอัจฉรา โพธิ์จันทร์	บรรณารักษ์
4. นาวสาวสิรินันท์ ธรรมวิชัย	บรรณารักษ์
5. นางสาวปิยนุช ประใจครบุรี	บรรณารักษ์
6. นายปัญญา วงศ์จันทร์	เจ้าหน้าที่ห้องสมุด
7. นางสาวรุ่งทิวา 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 ริมปิรังษี — นักเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. ดร.สนามพล พรมกอง — เจ้าหน้าที่ห้องสมุด

สำนักงานเลขานุการ

1. นางรัชนี นิลขำ — เจ้าหน้าที่ธุรการ
2. นางสาวชนัญชิดา เพ็ชรสังวาลย์ — เจ้าหน้าที่ธุรการ

งานจดหมายเหตุ

1. นางสาวมธุพจน์ รัตนะ — นักวิชาการจดหมายเหตุ

คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

1. ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ — ประธานกรรมการ
2. อาจารย์ทศพร เลิศพิเชฐ — กรรมการ
3. นางสาวนภัทร์ แซ่เซียว — กรรมการ
4. นายกสโมสรนักศึกษาหรือผู้แทน — กรรมการ
5. หัวหน้าแผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ — กรรมการ
6. หัวหน้าแผนกบริการสารสนเทศ — กรรมการ
7. นางสาวปิยนุช ประใจครบุรี — กรรมการ
8. นางสาวกมลชนก อยู่วัฒนา — กรรมการ
9. นางสาวมธุพจน์ รัตนะ — กรรมการ
10. นางชลธิชา อำทะวงษ์ — กรรมการ
11. นายปัญญา วงศ์จันทร์ — กรรมการ
12. นางอุทัยรัตน์ หอมพินิจ — กรรมการ
13. หัวหน้าแผนกทรัพยากรการเรียนรู้ — กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการบริหารศูนย์บรรณสารสนเทศ

1. อธิการบดี (รองศาสตราจารย์ ดร.อุไรพรรณ เจนวาณิชยานนท์) ที่ปรึกษา
2. รองอธิการบดี (Dr. Jonathan Rante Carreon) ประธานกรรมการ
3. อาจารย์ ดร.รุ้งเพชร สงวนพงษ์ กรรมการ
4. อาจารย์บรรจบ ปิยมาตย์ กรรมการ
5. อาจารย์ธันฐกรณ์ สังขพิพัฒธนกุล กรรมการ
6. นางสาวสุภาพร ชัยธัมมะปกรณ์ กรรมการและเลขานุการ
7. นางสาวดุษษา โชติกวิบูลย์ กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
8. นางสาวไพลิน จับใจ กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
9. นางสาวณัฐชยา วชิรปัทมา กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

งบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากมหาวิทยาลัยและสรุปค่าใช้จ่ายในปีการศึกษา 2565

งบประมาณ	ได้รับจัดสรร	ใช้จ่าย	ร้อยละ
หมวดค่าใช้สอย	13,000.00	3,859.00	29.68
หมวดค่าวัสดุ	593,000.00	402,715.52	67.91
หมวดครุภัณฑ์	1,620,000.00	1,593,190.00	98.35
รวม	**2,226,000.00**	**1,999,764.52**	**89.84%**

(ข้อมูล ณ 31 พ.ค. 66)

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 และมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์ สู่แผนปฏิบัติการประจำปีที่มีการกำหนดงบประมาณประกอบอย่างเหมาะสมเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้ ให้หน่วยงานเสนอให้รองอธิการบดีที่ดูแลพิจารณาอนุมัติ ทั้ง 2 แผน และมีการนำผลการประเมินแผนฯ ทั้ง 2 แผน เสนอรองอธิการบดีที่กำกับดูแล ปีละ 2 ครั้ง

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการบริหารจัดการและดำเนินงานภายใต้แผนกลยุทธ์ของศูนย์บรรณ-สารสนเทศ ที่มีการพิจารณาจัดทำแผนฯ ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย สำหรับแผนกลยุทธ์ 5 ปี (2565-2569) และแผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา 2565 ได้มีการจัดทำตั้งแต่ช่วงปลายปีการศึกษา 2564 เนื่องจากเป็นการขึ้นแผนยุทธศาสตร์ ระยะที่ 7 (2565-2569) ของมหาวิทยาลัย จึงได้มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ศูนย์บรรณสารสนเทศ (2565-2569) ที่สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย โดยมีการพิจารณาร่วมกับหัวหน้าแผนก จำนวน 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 คือ การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 7/2564 วันที่ 16 มีนาคม 2565 (เอกสารหมายเลข 1.1-1) วาระเพื่อพิจารณา โดยเป็นการนำเสนอภาพรวมของแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ที่ประชุมเกิดความเข้าใจในแผนฯ ของมหาวิทยาลัย และมีการประชุมครั้งที่ 2 คือ การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 8/2564 วันที่ 18 เมษายน 2565 วาระสืบเนื่อง (เอกสารหมายเลข 1.1-2) โดยแผนกลยุทธ์ของศูนย์ฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค หรือ SWOT ที่เชื่อมโยง สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย ก่อนจะนำไปสู่การกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และพัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีของศูนย์บรรณสารสนเทศ โดย

มีการกำหนดงบประมาณอย่างเหมาะสม เพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี และมีการทบทวนแผนกลยุทธ์ ในปีการศึกษา 2565 อีกครั้ง ก่อนดำเนินงานต่อไป (เอกสารหมายเลข 1.1-3) มีการเสนอให้รองอธิการบดีที่กำกับดูแล พิจารณาอนุมัติ แผนฯ (เอกสารหมายเลข 1.1-4) และมีการรายงานผลการประเมินแผนฯ (เอกสารหมายเลข 1.1-5 ถึง 1.1-6) ทั้งรอบ 6 เดือนแรกและสิ้นปีการศึกษา เพื่อทราบผลการดำเนินงานและให้ความคิดเห็นรวมทั้งขอเสนอแนะเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงต่อไป

รายการหลักฐาน

1.1-1 การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 7/2564 วันที่ 16 มีนาคม 2565 วาระเพื่อพิจารณา การจัดทำยุทธศาสตร์ของศูนย์บรรณสารสนเทศและแผนปฏิบัติการประจำปี 2565

1.1-2 การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 8/2564 วันที่ 18 เมษายน 2565 วาระสืบเนื่อง การจัดทำยุทธศาสตร์ของศูนย์บรรณสารสนเทศและแผนปฏิบัติการประจำปี 2565

1.1-3 การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 1/2565 วันที่ 16 สิงหาคม 2565 วาระเพื่อพิจารณา วาระที่ 4.5 แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ศูนย์บรรณสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2565

1.1-4 แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ 5 ปี (พ.ศ.2565-2569) และแผนปฏิบัติการประจำปี 2565 ที่ได้รับการอนุมัติจากรองอธิการบดีที่กำกับดูแล

1.1-5 ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ 6 เดือน สรุปรายงานผลการดำเนินงาน 6 เดือน และผลการพิจารณาจากรองอธิการบดีที่กำกับดูแล

1.1-6 ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ 12 เดือน สรุปเชิงวิเคราะห์เสนอรองอธิการบดี และผลการพิจารณาจากรองอธิการบดีที่กำกับดูแล

เกณฑ์การประเมิน

ข้อ 2 มีการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตาม พันธกิจของศูนย์/กอง/สำนัก และทำให้ความเสี่ยงลดลงจากเดิม

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ตระหนักถึงการบริหารความเสี่ยงเพื่อป้องกันการเกิดปัญหา จึงมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.2-1) มีการประชุม ครั้งที่ 1/2565 วันที่ 5 ตุลาคม 2565 เพื่อหาประเด็นความเสี่ยงของปีการศึกษา 2565 โดยที่ประชุมคณะกรรมการฯ มีมติในการเสนอหัวข้อ “สภาพแวดล้อมภายในอาคารก่อให้เกิดโรคจากอาชีพ” เนื่องจากโดยสภาพแวดล้อมของศูนย์บรรณสารสนเทศที่ประกอบด้วยหนังสือจำนวนมากที่จัดหา (ซื้อและรับบริจาค) และรอดำเนินการออกให้บริการ กอปรด้วยสภาพของอาคารที่มีการใช้งานมานาน มีน้ำรั่วอันเกิดจากเครื่องปรับอากาศ ทำให้หนังสือเสียหาย และมีเชื้อรา รวมทั้งมีฝุ่นบนหลังตู้หนังสือที่ให้บริการ และห้องเก็บหนังสือ คณะกรรมการฯ จึงได้

วิเคราะห์ ระบุปัจจัยเสี่ยง และจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงในหัวข้อดังกล่าว (R1) (เอกสารหมายเลข 1.2-2) และนำส่งกรรมการและเลขานุการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (เอกสารหมายเลข 1.2-3) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการประชุม ครั้งที่ 2/2565 วันที่ 16 พฤศจิกายน 2565 เพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง และจัดทำรายงานบริหารความเสี่ยง (R2) (เอกสารหมายเลข 1.2-4) พร้อมส่งกรรมการและเลขานุการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (เอกสารหมายเลข 1.2-5) และมีการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 3/2565 วันที่ 16 พฤษภาคม 2566 เพื่อสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง (R3) (เอกสารหมายเลข 1.2-6) และส่งสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ต่อกรรมการและเลขานุการ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (เอกสารหมายเลข 1.2-7) โดยผลจากการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ทำให้ความเสี่ยงของศูนย์บรรณสารสนเทศลดลง

รายการหลักฐาน

1.2-1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2565

1.2-2 รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 1/2565

1.2-3 บันทึกข้อความส่งแผนบริหารความเสี่ยง R1

1.2-4 รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 2/2565

1.2-5 บันทึกข้อความส่งรายงานผลการติดตามแผนบริหารความเสี่ยง R2

1.2-6 รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 3/2565

1.2-7 บันทึกข้อความส่งสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง R3

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีความตระหนักถึงการจัดการความรู้ของบุคลากร มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.3-1) ในปีการศึกษา 2565 มีการประชุมเพื่อจัดทำแผนการจัดการความรู้ (เอกสารหมายเลข 1.3-2) แผนปฏิบัติการการจัดการความรู้ (เอกสารหมายเลข 1.3.-3) และมีการพิจารณาการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันผ่านคณะกรรมการจัดการความรู้ และมีมติเห็นว่า ควรหาแนวทางการบริหารจัดการไฟล์เอกสารและการใช้ไฟล์เอกสารในระบบส่วนกลาง เพื่อเป็นการบริหารความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. บุคลากรน้อยลง จำเป็นต้องมีบุคลากรอื่นมาปฏิบัติงานทดแทน จึงจำเป็นต้องมีการศึกษางานจากเอกสารต่าง ๆ

2. เอกสารอยู่ที่ตัวบุคคล ไม่มีการส่งมอบไฟล์เอกสาร เพื่อให้สามารถใช้ไฟล์เอกสารและทำงานร่วมกันหรือทดแทนกันได้

3. ไม่มีการจัดการหรือจัดเก็บไฟล์เอกสาร อย่างเป็นระบบ เพื่อให้จัดเก็บอย่างเป็นระเบียบและสืบค้น เพื่อใช้ประโยชน์ต่อไปได้

4. เอกสารมีการสูญหาย หรือเปิดอ่านจากสื่อที่บันทึกไม่ได้

5. ความไม่ปลอดภัยในการจัดเก็บไฟล์ที่เก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ของบุคลากร

6. ไม่มีพื้นที่มากพอในการจัดเก็บไฟล์เอกสารต่าง ๆ

คณะกรรมการฯ จึงเห็นว่า การบริหารความเสี่ยงดังกล่าว สามารถจัดการได้โดยการจัดเก็บไฟล์ไว้ใน One drive จึงได้จัดทำแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการข้อมูลที่จัดเก็บใน One drive เพื่อการปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการวางแผนในการหาแนวปฏิบัติที่ดีจากบุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศ จำนวน 4 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ 1 วันที่ 16 ธันวาคม 2565 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เฉพาะกลุ่มผู้บริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการ หัวหน้าแผนก และนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แนวปฏิบัติในการพิจารณาไฟล์ที่ต้องนำมาใส่ใน One drive แนวปฏิบัติในการจัดการโฟลเดอร์ และไฟล์ (เอกสารหมายเลข 1.3-4)

ครั้งที่ 2 วันที่ 22 มีนาคม 2566 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เฉพาะผู้อำนวยการ และหัวหน้าแผนกทรัพยากรการเรียนรู้ เพื่อพิจารณาการจัดทำโฟลเดอร์ การนำไฟล์เอกสารต่าง ๆ ที่นำเข้า และมีการปฏิบัติงานจริง ผ่านการใช้ One drive มีการปรับปรุงไฟล์เอกสารบางประเภทให้อยู่ในโฟลเดอร์ ที่มีความเหมาะสม (เอกสารหมายเลข 1.3-5)

ครั้งที่ 3 วันที่ 27 มีนาคม 2566 เป็นการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากรทั้งศูนย์ฯ โดยจัดแบ่งเป็น 2 รอบ รอบแรก เวลา 9.00-11.00 น. และรอบสอง เวลา 13.30-15.00 น. เป็นการสื่อสารวัตถุประสงค์ในการนำ One drive มาใช้ มีการนำเสนอโฟลเดอร์ ไฟล์ต่าง ๆ ที่ต้องจัดเก็บ และแนวทางการจัดการไฟล์ต่าง ๆ ในกิจกรรมครั้งนี้ บุคลากรมีการเสนอโฟลเดอร์และไฟล์ต่าง ๆ เพิ่มเติมที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งศูนย์ฯ เช่น ไฟล์ตารางการปฏิบัติงานล่วงเวลา ไฟล์ข้อมูลการเปิดให้บริการในแต่ละภาคการศึกษา โฟลเดอร์ภาพกิจกรรมของศูนย์ฯ เป็นต้น (เอกสารหมายเลข 1.3-6)

ครั้งที่ 4 วันที่ 26 เมษายน 2566 จัดแบ่งเป็น 2 รอบ รอบแรก สำหรับบุคลากรที่มีสิทธิ์ในการเข้าไปอ่านไฟล์อย่างเดียว และรอบสอง สำหรับบุคลากรที่มีสิทธิ์ในการใช้ไฟล์ เพื่อแนะนำการเข้าไปอ่านไฟล์และการเข้าไปใช้ไฟล์ตามสิทธิ์ที่ได้รับมอบหมาย (เอกสารหมายเลข 1.3-7)

จากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้ง 4 ครั้งนี้ ได้มีการสรุปองค์ความรู้ออกมาเป็นแนวปฏิบัติที่ดีและเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษรให้บุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศ และบุคคลภายนอก ไว้ที่เว็บไซต์การจัดการความรู้ของศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.3-8) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานใน

ทิศทางเดียวกัน และสามารถนำมาใช้ได้จริง (เอกสารหมายเลข 1.3-9) ตลอดจนรายงานผลการจัดการความรู้ให้มหาวิทยาลัยทราบ (เอกสารหมายเลข 1.3-10)

รายการหลักฐาน

1.3-1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2565

1.3-2 แผนการจัดการความรู้

1.3-3 แผนปฏิบัติการการจัดการความรู้

1.3-4 ภาพกิจกรรม ครั้งที่ 1

1.3-5 ภาพกิจกรรม ครั้งที่ 2

1.3-6 ภาพกิจกรรม ครั้งที่ 3

1.3-7 ภาพกิจกรรม ครั้งที่ 4

1.3-8 การถ่ายทอดองค์ความรู้เรื่อง การบริหารจัดการข้อมูลที่จัดเก็บใน One Drive เพื่อการปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารสนเทศ ผ่าน KM Blog

1.3-9 ภาพโฟลเดอร์ต่าง ๆ ที่จัดเก็บไฟล์เอกสาร

1.3-10 รายงานผลการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ต่อมหาวิทยาลัย

เกณฑ์การประเมิน

ข้อ 4 ผู้บริหารทุกระดับ มีการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน

หลักประสิทธิผล

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยผู้อำนวยการ วางแผนการดำเนินการ การบริหารงานศูนย์ฯ และส่งมอบนโยบายให้กับหัวหน้าแผนก โดยคำนึงผลประโยชน์และเพื่อความก้าวหน้าของมหาวิทยาลัย ปฏิบัติงานตามแผนการดำเนินการที่ตั้งไว้ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด (เอกสารหมายเลข 1.4-1) มีการประเมินผลการดำเนินการ (เอกสารหมายเลข 1.4-2) และมีการประชุมหัวหน้าแผนก (เอกสารหมายเลข 1.4-3) เพื่อพิจารณานำผลการดำเนินงานมาปรับปรุง รวมทั้งมีการนำข้อคิดเห็นจากคณะกรรมการประกันคุณภาพบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย คือ อาจารย์ นักศึกษา และเจ้าหน้าที่ จากหน่วยงานภายนอกศูนย์บรรณสารสนเทศ ร่วมเป็นคณะกรรมการฯ (เอกสารหมายเลข 1.4-4) เพื่อนำมาพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ฯ ให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุดต่อไป

รายการหลักฐาน

1.4-1 แผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา 2565

1.4-2 รายงานผลการดำเนินงานรอบ 6 เดือนแรก รายงานสรุปและวิเคราะห์รอบ 6 เดือนแรก

1.4-3 การประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 4 วันที่ 26 มกราคม 2566 วาระเพื่อพิจารณา การประเมินแผนการปฏิบัติการ 6 เดือน

1.4-4 การประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ครั้งที่ 1/2565 วันจันทร์ที่ 17 ตุลาคม 2565

หลักประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงาน

ผู้บริหารของศูนย์บรรณสารสนเทศ และหัวหน้าแผนก คำนึงถึงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ในฐานะที่เป็นแหล่งทรัพยากรสารสนเทศ โดยการให้บริการค้นหาสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ฉบับเต็ม (Full text) ที่มหาวิทยาลัยไม่มีให้บริการ มีการค้นคว้าสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ตที่เป็นแหล่งสารสนเทศแบบเปิด หรือจากเครือข่ายห้องสมุด และสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ตรงกับความต้องการและอย่างรวดเร็ว (เอกสารหมายเลข 1.4-5) รวมทั้งการจัดซื้อหนังสือที่อาจารย์ต้องการเสนอแนะในช่องทางต่าง ๆ (เอกสารหมายเลข 1.4-6) ผู้ปฏิบัติงานแต่ละแผนกที่รับผิดชอบ สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว

รายการหลักฐาน

1.4-5 ข้อมูลการขอเอกสารฉบับเต็มผ่าน Clinic full text

1.4-6 การเสนอซื้อแบบเร่งด่วน กรณี อาจารย์ต้องการใช้หนังสือและเสนอให้ทางศูนย์บรรณสารสนเทศซื้อ หากยังไม่มีให้บริการ

หลักการตอบสนอง

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการและหัวหน้าแผนก ได้ถือเป็นโยบายและปฏิบัติในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย จากสถานการณ์โควิด-19 มหาวิทยาลัยมีนโยบายในการเรียนการสอนเป็นแบบ Hybrid ทำให้ศูนย์บรรณสารสนเทศ บริหารจัดการห้องที่มีให้บริการในแต่ละชั้น เพื่อให้อาจารย์ สามารถใช้เป็นสถานที่สอนออนไลน์ และนักศึกษาใช้สถานที่เพื่อการเรียนการสอน การทำรายงาน การประชุม ฯลฯ มีการพิจารณาจัดหาห้องเพิ่มเติมเพื่อตอบสนองการความต้องการใช้บริการ เช่น ปรับห้องบริการเภสัชสนเทศ (เนื่องจากคณะเภสัชศาสตร์ ขอยกเลิกการใช้ห้อง) จัดพื้นที่ห้องหนังสืออ้างอิง ชั้น 4 สามารถจัดสร้างห้องสัมมนาเพิ่มอีกจำนวน 4 ห้อง การจัดพื้นที่เพื่อให้มีความเป็นสัดส่วนมากขึ้น โดยการนำ Partition มากั้นเป็นห้องที่ชั้น 3 (เอกสารหมายเลข 1.4-7) และมีการพัฒนาระบบการจองห้อง (e-booking) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถจองห้องขนาดต่าง ๆ ที่ต้องการและเหมาะสมกับการใช้งานได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว (เอกสารหมายเลข 1.4-8) รวมทั้งมีการนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการในการขอให้ติดปลั๊กไฟเพิ่ม เพื่อให้สามารถชาร์จไฟอุปกรณ์ต่าง ๆ ได้ ที่โต๊ะอ่านหนังสือบริเวณชั้น 3,4 (เอกสารหมายเลข 1.4-9)

รายการหลักฐาน

1.4-7 ห้องสัมมนา ชั้น 4 ที่สร้างใหม่ และภาพ partition ที่นำมากั้นห้อง ชั้น 3

1.4-8 ภาพประชาสัมพันธ์การจองห้องผ่านระบบ e-booking และหน้าจอของระบบ e-booking

1.4-9 ภาพการติดปลั๊กไฟ เพิ่มเติม เพื่อสะดวกในการชาร์จไฟอุปกรณ์ของตนเอง เช่น ไอแพด โน๊ตบุ๊ค หรือโทรศัพท์มือถือ ในการเรียนการสอน

หลักภาระรับผิดชอบ

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ บริหารและดำเนินงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกับภาระงาน (เอกสารหมายเลข 1.4-10) มีการประชุมเพื่อดำเนินงานของศูนย์ฯ รวมทั้งการติดตามงาน การแก้ไขปัญหาในการทำงานของศูนย์ฯ (เอกสารหมายเลข 1.4-11) โดยมอบหมายให้หัวหน้าแผนก ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี และมอบหมายภาระงานให้แก่บุคลากรต่อไป

รายการหลักฐาน

1.4-10 แผนปฏิบัติการประจำปีการศึกษา 2565

1.4-11 การประชุมหัวหน้าแผนก

หลักความโปร่งใส

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยผู้อำนวยการ ได้มอบหมายนโยบายให้หัวหน้าแผนก ในการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใส ตั้งแต่การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ที่ต้องมีการนำเสนอการพิจารณาการสั่งซื้อ ต่อคณบดี (เอกสารหมายเลข 1.4-12) และมีการแจ้งผลการใช้งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศให้แต่ละคณะเพื่อความโปร่งใสในการดำเนินงานทุกกระบวนการ (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

1.4-14 เอกสารการตรวจรับ

1.4-15 รายการการส่งค่าปรับ ส่งกองคลัง

หลักการมีส่วนร่วม

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ และหัวหน้าแผนก มีนโยบายในการให้บุคลากรแต่ละแผนกมีส่วนร่วมงานในกิจกรรมต่าง ๆ ผ่านการทำงานของคณะกรรมการชุดต่าง ๆ 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) รวมทั้งการเสนอความคิดเห็นต่าง ๆ แบบซึ่งหน้า หรือผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (เอกสารหมายเลข 1.4-20)

รายการหลักฐาน

1.4-16 คณะกรรมการประกันคุณภาพ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2565

1.4-17 คณะกรรมการการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2565

1.4-18 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2565

1.4-19 ช่องทางการเสนอแนะ ผ่านเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารสนเทศ http://lib.hcu.ac.th/index.php/from-user/suggestion

1.4-20 ข้อเสนอแนะผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ libhcu@hotmail.com และทาง Line OA

หลักการกระจายอำนาจ

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ มีนโยบายในการให้หัวหน้าแผนก รวมทั้งบุคลากร มีอำนาจในการตัดสินใจตามงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถตอบสนองได้ทันต่อผู้ใช้บริการ (สัมภาษณ์ผู้อำนวยการ)

รายการหลักฐาน

สัมภาษณ์ผู้อำนวยการและหัวหน้าแผนก

หลักนิติธรรม

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการและหัวหน้าแผนก บริหารศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยยึดหลักความถูกต้องในการดำเนินงาน ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของมหาวิทยาลัย และให้บริการที่มีขอบเขตภายใต้กฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ เช่น เปิดทำการตามปฏิทินการศึกษาของมหาวิทยาลัย (เอกสารหมายเลข 1.4-21) มีการกำหนดระเบียบ

การให้บริการ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ให้ทันสมัย และเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม (เอกสารหมายเลข 1.4-22)

รายการหลักฐาน

1.4-21 ปฏิทินการศึกษาของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2565

1.4-22 ระเบียบการให้บริการศูนย์บรรณสารสนเทศ

หลักความเสมอภาค

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้มอบนโยบาย และหัวหน้าแผนก รับดำเนินการ ในการให้ความสำคัญในการทำงานโดยยึดหลักความเสมอภาค ให้โอกาสแก่บุคลากรในการปฏิบัติงานตามความสามารถและเหมาะสม หรือความถนัดของบุคลากร มีการมอบหมายให้บุคลากรไม่ว่าจะเป็นระดับหัวหน้า ระดับบรรณารักษ์สายวิชาชีพ หรือระดับเจ้าหน้าที่ ทำงานร่วมกันในรูปของคณะกรรมการชุดต่าง ๆ 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 ปีการศึกษา 2565

1.4-24 คณะกรรมการการจัดการความรู้ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2565

1.4-25 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2565

1.4-26 คณะกรรมการการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน ศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2565

1.4-27 บัญชีรายชื่อของผู้ใช้ที่มีนักศึกษา อาจารย์ ทุกเชื้อชาติ

หลักฉันทามติ

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ และหัวหน้าแผนก ใช้หลักฉันทามติเพื่อการทำงานร่วมกันโดยรับฟังความคิดเห็นจากหัวหน้าแผนก และผู้ร่วมงานตามลำดับ มีการรับฟังความคิดเห็น และนำเสนอในที่ประชุมเพื่อลงมติร่วมกัน ตัวอย่าง เช่น การบริหารจัดการงบประมาณเมื่อใกล้สิ้นปีการศึกษา มีการแบ่งปันงบประมาณที่มีการใช้อย่างเพียงพอให้กับแผนก/งานอื่น ๆ เพื่อจะได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ต่อไป และด้วยความเป็นกัลยาณมิตร เห็นแก่ประโยชน์ของศูนย์บรรณสารสนเทศ เป็นสำคัญ (เอกสารหมายเลข 1.4-28)

รายการหลักฐาน

1.4-28 การประชุมหัวหน้าแผนกครั้งที่ 6/2565 วันที่ 27 เมษายน 2566 วาระเพื่อพิจารณา 4.4 การพิจารณางบประมาณ ใกล้สิ้นปีการศึกษาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เกณฑ์การประเมิน

ข้อ 5 มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของศูนย์ / กอง / สำนัก ที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานของหน่วยงานตามปกติที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจของศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการแต่งตั้ง คณะกรรมการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.5-1) โดยมีกรรมการที่มาจากบุคลากรภายนอกศูนย์บรรณสารสนเทศ ที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้แทนนักศึกษา เข้าร่วมประชุม มีการจัดทำแผนประกันคุณภาพ (เอกสารหมายเลข 1.5-2) มีการจัดทำตัวบ่งชี้คุณภาพร่วมและตัวบ่งชี้เฉพาะ (เอกสารหมายเลข 1.5-3) และมีการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ (เอกสารหมายเลข 1.5-4) และจัดทำแบบประเมินตนเอง ศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 1.5-5) เพื่อรอรับการประเมินประกันคุณภาพศูนย์บรรณสารสนเทศ ในวันที่ 3 สิงหาคม 2566

รายการหลักฐาน

1.5-1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2565

1.5-2 แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2565

1.5-3 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพร่วม (Common indicators) ระดับหน่วยบริหารงานทั่วไป ปีการศึกษา 2565 และ ตัวบ่งชี้เฉพาะ (Specific Indicators) ของศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2565

1.5-4 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ศูนย์บรรณสารสนเทศ ครั้งที่ 1

1.5-5 รายงานผลการประเมินตนเอง (SAR) ศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2565

สรุปผลการดำเนินงาน ตัวบ่งชี้ที่ 1

เป้าหมาย	**ผลการดำเนินงาน**	**การบรรลุเป้าหมาย**
มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	**บรรลุ**

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

ผู้บริหาร และบุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศ มีความร่วมมือในการใช้กลไกของการประกัน-คุณภาพ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์บรรณสารสนเทศ

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 และนำมากำหนดเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีของศูนย์ฯ โดยมีการกำหนดงานไปตามแต่ละแผนก และแต่ละบุคคล ผ่านการมอบหมายงานบุคลากรเป็นรายบุคคล (Job Assignment Sheet) (เอกสารหมายเลข 2.1-1) มีการกำหนดตัวบ่งชี้ (Key Performance Indicator-KPI) และเป้าหมายของงานที่ชัดเจน มีการสื่อสารและมอบหมายพร้อมลงนามในข้อตกลงร่วมกัน ตามลำดับ ผู้อำนวยการ มอบหมายหัวหน้าแผนก ในการกำกับดูแล งานของแผนก และแต่ละบุคคล เพื่อให้เป็นตามตัวบ่งชี้และบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

รายการหลักฐาน

2.1-1 แฟ้มหมายเลข 5.11.1 การมอบหมายงานบุคลากรรายบุคคล (Job Assignment-JAS) จำนวน 24 คน

เกณฑ์การประเมิน

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 Sheet ทุก 6 เดือน (เอกสารหมายเลข 2.2-1) และมีการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับ

ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อร่วมกันประเมินผลการดำเนินงาน

รายการหลักฐาน

2.2-1 แฟ้มเอกสาร 5.11.1 เอกสารการมอบหมายที่มีการรายงานผลการดำเนินงาน รอบ 6 เดือน (1 สิงหาคม 2565 - 31 มกราคม 2566 มีการลงนาม วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2566) รอบ 12 เดือน (1 สิงหาคม 2565 ถึง 31 กรกฎาคม 2566 มีการลงนามวันที่ 14 กรกฎาคม 2566) และเอกสารใบประเมินผลการดำเนินงาน ตามข้อตกลงภาระงาน โดยมีการประเมินผลการดำเนินงานของบุคลากรทุก 6 เดือน ซึ่งใน 6 เดือนแรกมีบุคลากรทุกท่านมีผลการปฏิบัติงานบรรลุ KPI ปฏิบัติงานได้มากกว่า ร้อยละ 80

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการดำเนินงาน

ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการประเมินหัวหน้าแผนก และมอบหมายให้หัวหน้าแผนก ประเมินผลการดำเนินงานของบุคลากรในแผนก (เอกสารหมายเลข 2.3-1) โดยมีการนำผลการดำเนินงานเข้าที่ประชุมหัวหน้าแผนก (เอกสารหมายเลข 2.3-2) เพื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละแผนก และมีการกำหนดแผนพัฒนารายบุคคล ทั้งที่บรรลุ/ไม่บรรลุ KPI ทุก 6 เดือน เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน/ส่งเสริมศักยภาพในการทำงาน

รายการหลักฐาน

2.3-1 แฟ้มเอกสาร 5.11.1 รายงานผล 6 เดือน

2.3-2 รายงานการประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 5/2565 วันที่ 13 มีนาคม 2566 วาระเพื่อพิจารณา

เกณฑ์การประเมิน

ข้อ 4 มีการดำเนินการปรับปรุงตามแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลทุกคน ตามข้อ 3 อย่างเป็นรูปธรรม

ผลการดำเนินงาน

บุคลากรของศูนย์บรรณสารสนเทศมีการปรับปรุงตามแผนพัฒนารายบุคคลทุกคน ตามข้อ 3 ส่งผลให้การปฏิบัติงานบรรลุตาม KPI (เอกสารหมายเลข 2.4-1 แฟ้มเอกสาร 5.11.1 (ใบประเมิน 6 เดือน และ 12 เดือน)

รายการหลักฐาน

2.4-1 แฟ้มเอกสาร 5.11.1 รายงานผล 6 เดือน และ รายงานผล 12 เดือน พร้อมแผนพัฒนารายบุคคล

เกณฑ์การประเมิน

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 7/2565 วันที่ 17 กรกฎาคม 2566 วาระเพื่อการพิจารณา

สรุปผลการดำเนินงาน ตัวบ่งชี้ที่ 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 มีความตระหนักและเห็นความสำคัญของการพัฒนางานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการแต่งตั้งคณะกรรมการการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน (R to R) โดยมีตัวแทนจากบุคลากรแต่ละแผนกร่วมเป็นคณะกรรมการฯ (เอกสารหมายเลข 3.1-1) ในปีการศึกษา 2565 คณะกรรมการฯ มีการประชุมและมีมตินำงานที่บุคลากรทุกแผนกต้องร่วมดำเนินการกันทุกปี และมีปัญหาที่เกิดขึ้นทุกปียังไม่ได้รับการแก้ไข คือ ปัญหาที่เกิดจากการสำรวจครุภัณฑ์ประจำปี แม้ว่าประเด็นปัญหาเกิดขึ้นจาก 2 หน่วยงาน คือ กองพัสดุ และศูนย์บรรณสารสนเทศ แต่ขอนำปัญหาเฉพาะของศูนย์บรรณสารสนเทศ เท่านั้น มาศึกษาเพื่อแก้ไขปัญหาและน่าจะเชื่อมโยงไปถึงการแก้ไขปัญหาที่กองพัสดุด้วยอีกทางหนึ่ง และการแก้ไขปัญหานี้ได้ คือ การมีฐานข้อมูลครุภัณฑ์ของศูนย์บรรณสารสนเทศ จึงได้กำหนดหัวข้อ R to R คือ “การพัฒนาฐานข้อมูลครุภัณฑ์ศูนย์บรรณสารสนเทศ” (เอกสารหมายเลข 3.1-2)

รายการหลักฐาน

3.1-1 คณะกรรมการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน ศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2565

3.1-2 รายงานการประชุมคณะกรรมการ R to R ครั้งที่ 1 วันที่ 5 ตุลาคม 2565

เกณฑ์การประเมิน

ข้อ 2 มีการทำวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาโดยใช้ R to R

ผลการดำเนินงาน

คณะกรรมการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน (R to R) ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีการศึกษาปัญหา R to R ในหัวข้อ “การพัฒนาฐานข้อมูลครุภัณฑ์ศูนย์บรรณสารสนเทศ” จากปัญหาที่ประสบ

ทุกปีและเป็นปัญหาที่สะสมมานานมาก ก่อให้เกิดความสับสนและยุ่งยากในการใช้ครุภัณฑ์ในศูนย์บรรณ-สารสนเทศ มีการประชุมร่วมกันเพื่อพิจารณาหาสาเหตุ เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา มีการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานอื่น ๆ และได้ข้อมูลสนับสนุนในการพัฒนาฐานข้อมูลครุภัณฑ์ ตลอดจนมีการสื่อสารเพื่อให้เกิดการนำมาใช้จริง มีการรวบรวมข้อมูลเมื่อมีการสำรวจครุภัณฑ์ มีการสรุปผลการใช้งาน มีการประเมินผลและเสนอแนะเพื่อพัฒนาต่อไป นอกจากนี้ มีการจัดทำเป็นแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการครุภัณฑ์ศูนย์บรรณสารสนเทศ เพื่อให้การบริหารจัดการครุภัณฑ์ในศูนย์ฯ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (เอกสารหมายเลข 3.2-1)

รายการหลักฐาน

3.2-1 รายงานการวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน ประจำปีการศึกษา 2565 เรื่อง การพัฒนาฐานข้อมูลครุภัณฑ์ศูนย์บรรณสารสนเทศ

เกณฑ์การประเมิน

ข้อ 3 มีการทำแผนพัฒนาเพื่อปรับปรุงการทำงานจากผลการทำ R to R

ผลการดำเนินงาน

คณะกรรมการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน (R to R) ได้จัดระเบียบวิธีวิจัย และนำมาแปลงเป็นแผนพัฒนาเพื่อปรับปรุงการทำงานจากผลการทำ R to R ในช่วงเดือน ตุลาคม 2565 - พฤษภาคม 2566 โดยระบุไว้ในรายงานผลการดำเนินงานการวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2565 (เอกสารหมายเลข 3.3-1)

รายการหลักฐาน

3.3-1 แผนพัฒนาเพื่อปรับปรุงการทำงานจากผลการทำ R to R

เกณฑ์การประเมิน

ข้อ 4 มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการปรับปรุงการทำงาน

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ โดยคณะกรรมการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการปรับปรุงการทำงาน ดังนี้

1. คณะกรรมการฯ จัดประชุมเพื่อศึกษาปัญหา/สาเหตุของการสำรวจครุภัณฑ์ของศูนย์บรรณ-สารสนเทศ ซึ่งเป็นงานที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำทุกปี และเกิดปัญหาที่สะสมมานาน มีการวางแผนในการแก้ไขปัญหา โดยสรุปเห็นว่า ควรมีการพัฒนาฐานข้อมูลครุภัณฑ์ และจัดทำแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการครุภัณฑ์ของศูนย์บรรณสารสนเทศ ควบคู่กัน ซึ่งน่าจะเป็นการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้

2. วางแผนในการดำเนินงานวิจัย โดยการจัดลำดับระเบียบวิธีวิจัย มีการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางเปรียบเทียบและพัฒนาฐานข้อมูลครุภัณฑ์และแนวทางในการจัดทำแนวปฏิบัติการบริหารจัดการครุภัณฑ์ของศูนย์ฯ

3. ใช้งานฐานข้อมูลครุภัณฑ์จริงกับการสำรวจครุภัณฑ์ประจำปีการศึกษา 2565

4. รวบรวมข้อมูลจากการใช้งานจากการสำรวจครุภัณฑ์ สรุป และประเมินผล

5. ประกาศใช้ฐานข้อมูลครุภัณฑ์ศูนย์บรรณสารสนเทศ และแนวปฏิบัติการบริหารจัดการ ศูนย์บรรณ-สารสนเทศ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ อย่างเป็นทางการ (เอกสารหมายเลข 3.4-1)

รายการหลักฐาน

3.4-1 การดำเนินงานตามแผนพัฒนา (บทที่ 4 สรุปผลการศึกษา ข้อเสนอแนะ และการนำไปใช้ประโยชน์)

เกณฑ์การประเมิน

ข้อ 5 มีผลการดำเนินงานจากการปรับปรุงดีขึ้น อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน

ผลการดำเนินงาน

จากการที่ศูนย์บรรณสารสนเทศ พัฒนาฐานข้อมูลครุภัณฑ์ศูนย์บรรณสารสนเทศขึ้นใช้กับการสำรวจครุภัณฑ์ปีการศึกษา 2565 เป็นการใช้งานได้อย่างแท้จริงและเกิดเป็นรูปธรรมอย่างเห็นได้ชัด ส่งผลให้การสำรวจครุภัณฑ์ประจำปีการศึกษา 2565 ดำเนินการได้เรียบร้อยอย่างรวดเร็ว เนื่องจากมีการเตรียมการฐานข้อมูลครุภัณฑ์ เป็นอย่างดี มีการสื่อสารอย่างชัดเจนกับบุคลากรเพื่อร่วมกับใช้งานฐานข้อมูลครุภัณฑ์ ส่งผลให้จำนวนเวลาในการสำรวจลดลง มากกว่าครึ่ง เกิดความสะดวก รวดเร็ว ลดทรัพยากรกระดาษ ข้อมูลมีความถูกต้อง ติดตามได้ง่าย และสามารถยืนยันหรือมีเหตุผลที่น่าเชื่อถือให้กับกองพัสดุได้ และมีการบังคับใช้แนวปฏิบัติการบริหารจัดการครุภัณฑ์ศูนย์บรรณสารสนเทศ อย่างเคร่งครัด ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการสำรวจครุภัณฑ์ ลดขั้นตอน ลดเวลา สามารถนำเวลาไปปฏิบัติงานอื่นเพื่อให้เกิดผลิตภาพมากกว่าเดิม (เอกสารหมายเลข 3.5-1)

รายการหลักฐาน

3.5-1 ผลการดำเนินงานจากการปรับปรุงดีขึ้น อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน (บทที่ 4 สรุปผลการศึกษาข้อเสนอแนะและการนำไปใช้ประโยชน์)

สรุปผลการดำเนินงาน ตัวบ่งชี้ที่ 3

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	**บรรลุ**

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง

สามารถวิเคราะห์ปัญหาของหน่วยงานได้ครอบคลุม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนากระบวนการทำงาน เกิดผลลัพธ์อย่างเป็นรูปธรรม และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้จริง

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

มหาวิทยาลัยควรมีการสื่อสารการทำ R to R ของแต่ละคณะวิชา/หน่วยงาน เพื่อจัดทำร่วมกันและใช้ประโยชน์ร่วมกัน

ตัวบ่งชี้ที่ 4 การพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ และผลลัพธ์

เป้าหมาย : มีการดำเนินการ 5 ข้อ

เกณฑ์การประเมิน

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

ในปีการศึกษา 2564 ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ และแจกแบบประเมินความพึงพอใจไปยังกลุ่มเป้าหมายจำนวน 382 คน ระหว่างวันที่ 1- 30 มิถุนายน 2565 มีการตอบกลับ 385 คน แบ่งเป็น นักศึกษาระดับปริญญาตรี 253 คน นักศึกษาระดับปริญญาโท 10 คน นักศึกษาระดับปริญญาเอก 4 คน อาจารย์ 61 คน เจ้าหน้าที่ 53 คน บุคลากร 2 คน และบุคคลภายนอก 2 คน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.37 อยู่ในระดับ ดี (เอกสารหมายเลข 4.1-1)

รายการหลักฐาน

4.1-1 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ประจำปีการศึกษา 2564 (หน้า 25-31)

ข้อ 2 มีการนำผลจากการประเมินความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะจากปีที่ผ่านมา มาวางแผนเพื่อพัฒนาหน่วยงาน

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้นำผลการประเมินความพึงพอใจเข้าที่ประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 1/2565 วันที่ 16 สิงหาคม 2565 วาระเพื่อพิจารณา และการประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 2 /2565 วันที่ 21 กันยายน 2565 วาระสืบเนื่อง (เอกสารหมายเลข 4.2-1 และเอกสารหมายเลข 4.2-2) มีการพิจารณาข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการจำนวน 21 ประเด็น เพื่อจะได้นำมาวางแผนสำหรับพัฒนา/ปรับปรุงต่อไป โดยข้อเสนอแนะทั้ง 21 ประเด็นแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ข้อเสนอแนะที่ดำเนินการอยู่แล้ว (จำนวน 6 ข้อ)

ข้อเสนอแนะที่ต้องเสนอความเห็นชอบจากอธิการบดี (จำนวน 10 ข้อ) และข้อเสนอแนะที่สามารถดำเนินการได้เอง (จำนวน 5 ข้อ) ที่ประชุมมีการกำหนดแนวทางการพัฒนาและผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการในแต่ละรายการ

รายการหลักฐาน

4.2-1 รายงานการประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 1/2565 วันที่ 16 สิงหาคม 2565 (วาระเพื่อพิจารณาที่ 4.8 การบริหารจัดการข้อเสนอแนะจากผลการประเมินความพึงพอใจ ปีการศึกษา 2564)

4.2-2 รายงานการประชุมหัวหน้าแผนก ครั้งที่ 2/2565 วันที่ 21 กันยายน 2565 (วาระสืบเนื่องที่ 3.1 การบริหารจัดการข้อเสนอแนะจากผลการประเมินความพึงพอใจ ปีการศึกษา 2564)

ข้อ 3 มีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้ในข้อ 2

ผลการดำเนินงาน

จากข้อเสนอแนะทั้ง 3 กลุ่มนั้น ศูนย์บรรณสารสนเทศได้มีการดำเนินการในแต่ละกลุ่ม ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะที่ดำเนินการอยู่แล้ว ศูนย์บรรณสารสนเทศยังคงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เช่น การให้ข้อมูล การให้บริการ (รายชื่อหนังสือประกอบหลักสูตร) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บอร์ดเกมส์ และ E-book (เอกสารหมายเลข 4.3-1 และเอกสารหมายเลข 4.3-2)

2. ข้อเสนอแนะที่ต้องเสนอความเห็นชอบจากอธิการบดี เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องปรับอากาศเฟอร์นิเจอร์ การปรับปรุงให้ทันสมัย การถ่ายเอกสาร การกินอาหาร เป็นต้น ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้นำเสนอต่อที่ประชุมผู้บริหาร (เอกสารหมายเลข 4.3-3) และจัดทำงบประมาณเพื่อนำมาสนับสนุนโครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ ตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ (เอกสารหมายเลข 4.3-4 และเอกสารหมายเลข 4.3-5)

3. ข้อเสนอแนะที่สามารถดำเนินการได้เอง เช่น มีการเพิ่มจุดเต้ารับไฟ สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ทั่วถึง การจัดพื้นที่ให้สวยงาม ทันสมัย นั้น ได้ประสานงานกับกองอาคารสถานที่ในการติดตั้งจุดเต้ารับไฟเพิ่ม ประสานงานในการจัดหา partition มากั้นเพื่อเพิ่มพื้นที่ให้บริการบริเวณ ชั้น 3 และมีทันสมัยขึ้น มีการจัดหาต้นไม้มาประดับในแต่ละชั้น เพื่อให้เกิดความสวยงาม มีการประสานงานกับศูนย์ดิจิทัลเพื่อการศึกษาเพื่อเพิ่มจุดกระจายสัญญาณอินเตอร์เน็ตให้ทั่วถึงมากขึ้น เป็นต้น (เอกสารหมายเลข 4.3-6และเอกสารหมายเลข 4.3-7)

รายการหลักฐาน

4.3-1 การให้บริการบอร์ดเกมส์

4.3-2 บันทึกแจ้งคณะรายชื่อหลักสูตร

4.3-3 การนำเสนอแนวทางการพัฒนาที่ประชุมผู้บริหาร

4.3-4 บันทึกคำขอตั้งงบประมาณประจำปี

4.3-5 แบบฟอร์มโครงการพัฒนาทางกายภาพ

4.3-6 การเพิ่มเต้ารับไฟ-Partition

4.3-7 การจัดหาต้นไม้ประดับเพื่อความสวยงาม

ข้อ 4 มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผน

ผลการดำเนินงาน

ศูนย์บรรณสารสนเทศมีการประเมินผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ โดยประเมินจากข้อเสนอแนะ 21 ประเด็น นั้น ศูนย์บรรณสารสนเทศสามารถดำเนินการตามข้อเสนอแนะได้ครบทั้ง 21 ประเด็น คิดเป็นร้อยเปอร์เซ็นต์ของการดำเนินการของทั้ง 3 กลุ่ม ดังนี้ (เอกสารหมายเลข 4.4-1)

1. ข้อเสนอแนะที่มีการดำเนินการแล้ว จำนวน 6 ข้อ
2. ข้อเสนอแนะที่ต้องเสนอความเห็นชอบจากอธิการบดี จำนวน 10 ข้อ
3. ข้อเสนอแนะที่สามารถดำเนินการได้เอง จำนวน 5 ข้อ

รายการหลักฐาน

4.4-1 รายงานการบริหารจัดการข้อเสนอแนะจากแบบประเมินความพึงพอใจ ปีการศึกษา 2564

ข้อ 5 มีผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงกว่าปีการศึกษาที่ผ่านมา

ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2565 ศูนย์บรรณสารสนเทศ ได้จัดส่งแบบประเมินความพึงพอใจ ผ่านงานตรวจสอบภายใน ในฐานะหน่วยงานกลางในการส่งแบบประเมินความพึงพอใจไปยังกลุ่มเป้าหมาย (เอกสารหมายเลข 4.5-1) มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด 13 คน แบ่งเป็น คณบดี/รองคณบดี 1 คน อาจารย์ 2 คน และเจ้าหน้าที่ 10 คน ศูนย์บรรณสารสนเทศได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ **4.37** อยู่ในระดับ **ดี** (เอกสารหมายเลข 4.5-2) ซึ่งมีผลการประเมินความพึงพอใจ**เท่ากับ**ปีที่ผ่านมา คือ **4.37** (เอกสารหมายเลข 4.5-3)

รายการหลักฐาน

4.5-1 แบบประเมินความพึงพอใจ ศูนย์บรรณสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2565

4.5-2 ผลการประเมินความพึงพอใจศูนย์บรรณสารสนเทศ ปีการศึกษา 2565

4.5-3 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ประจำปีการศึกษา 2564 (หน้า 27)

สรุปผลการดำเนินงาน ตัวบ่งชี้ที่ 4

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	ไม่บรรลุ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

ศูนย์บรรณสารสนเทศ มีความพยายามในการพัฒนาและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะที่ได้รับอย่างเข้มแข็ง เพราะเป็นเสียงสะท้อนถึงการปฏิบัติงานและการให้บริการ แต่ข้อเสนอแนะหลายรายการที่ใช้งบประมาณ ทำให้ไม่สามารถรับข้อเสนอแนะมาดำเนินการได้ทันที หรืออาจจะไม่ได้รับความเห็นชอบจากมหาวิทยาลัย

จุดที่ควรพัฒนา /ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

หน่วยงานควรแจกแบบประเมินความพึงพอใจโดยตรงหรือมีการวัดผลความพึงพอใจแบบ Focus group ซึ่งจะได้ผลสะท้อนของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการมากกว่า

ตัวบ่งชี้ที่ 5 (ตัวบ่งชี้เฉพาะ) ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศสามารถนำออกให้บริการ (แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ)

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

เป้าหมาย : ร้อยละ 90

เกณฑ์ประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ร้อยละ 51 - 60	ร้อยละ 61 - 70	ร้อยละ 71 - 80	ร้อยละ 81 - 90	ร้อยละ 91 - 100

ผลการดำเนินงาน

แผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ มีหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทั้งจัดซื้อและรับบริจาค ทำหน้าที่ในการนำข้อมูลบรรณานุกรม (รายละเอียดของหนังสือ) เข้าระบบห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นจากระบบ จัดทำตัวเล่ม (ประทับตรา ติดสัน) ขึ้นชั้นให้บริการอย่างรวดเร็ว โดยมีการกำหนด ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศสามารถนำออกให้บริการ เป็นตัวบ่งชี้ฉพาะของแผนกจัดหาฯ ในปีการศึกษา 2565 มีการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 763 รายการ มีทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับบริจาค จำนวน 1,556 รายการ รวมทั้งสิ้น 2,319 รายการ (เอกสารหมายเลข 5.1-1) สามารถนำออกให้บริการ 2,116 ระเบียน (เอกสารหมายเลข 5.1-2) คิดเป็นร้อยละ 91.25

รายการหลักฐาน

5.1-1 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อและได้รับบริจาค

5.1-2 สถิติการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

สรุปผลการดำเนินงาน ตัวบ่งชี้ที่ 5

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	บรรลุ
ร้อยละ 90	ร้อยละ 91.25	บรรลุ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

บุคลากรของแผนกจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ มีความพยายามในการเร่งดำเนินการให้ทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการอย่างรวดเร็วเพื่อให้ผู้ใช้ได้อ่าน/ใช้/เล่น ทรัพยากรสารสนเทศทันที

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

งบประมาณในการจัดซื้อถูกชะลอตอนปลายปีจากมหาวิทยาลัย ทำให้ต้องวางแผนในการจัดซื้อและนำทรพยากรสารสนเทศออกได้ตามเป้าหมาย

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 ตระหนักถึงการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ และบริการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด และคุ้มค่า มีการกำหนดบริการเชิงรุก (Proactive Services) เพื่อสนับสนุนการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ในปีการศึกษา 2565 จำนวน 5 บริการ ดังนี้

1. หนังสือน่าอ่านผ่าน Social

ปัจจุบันผู้ใช้บริการรับรู้ข้อมูลผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์เป็นส่วนมาก ศูนย์บรรณสารสนเทศ จึงเห็นว่า การแนะนำหนังสือที่น่าสนใจผ่าน Facebook (เอกสารหมายเลข 6.1-1) น่าจะเป็นช่องทางหนึ่งที่สามารถสื่อสารถึงผู้ใช้บริการได้ในวงกว้าง จึงเริ่มให้บริการแนะนำหนังสือน่าอ่านผ่าน Social ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2565 ถึงเดือน พฤษภาคม 2566 โดยการคัดเลือกหัวข้อที่น่าสนใจหรือตามกระแส จำนวน 59 เล่ม และมีการยืมหนังสือที่แนะนำผ่านกิจกรรมนี้ จำนวน 43 เล่ม (เอกสารหมายเลข 6.1-2)

รายการหลักฐาน

6.1-1 การแนะนำหนังสือที่น่าสนใจผ่าน Facebook

6.1-2 สถิติการยืมหนังสือผ่านกิจกรรม หนังสือน่าอ่านผ่าน Social

2. Board games for fun

ศูนย์บรรณสารสนเทศ ให้บริการบอร์ดเกมเพื่อเสริมทักษะ 4Cs (Communication, Collaboration, Critical Thinking และ Creativity) ให้กับนักศึกษาเพื่อฝึกทักษะการสื่อสาร การมีส่วนร่วม ความคิดสร้างสรรค์ ความคิดวิเคราะห์ ได้ฝึกทักษะและได้ความสนุกสนาน แต่บอร์ดเกมมีวิธีการเล่นแตกต่างกันตามแนวทางและวัตถุประสงค์ของแต่ละเกม แผนกบริการสารสนเทศ จึงได้จัดบริการ “Board games for fun” แนะนำวิธีการเล่น ผ่าน QR Code ติดไว้ที่หน้ากล่องของบอร์ดเกม (เอกสารหมายเลข 6.2-1) เริ่มกิจกรรมนี้ จำนวน 50 เกม ตั้งแต่เดือน มกราคม 2566 ทำให้มีจำนวนการยืมเพิ่มมากขึ้น มีสถิติการยืมบอร์ดเกมเพิ่มขึ้นจากเดิม 87% เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา (เอกสารหมายเลข 6.2-2)

รายการหลักฐาน

6.2-1 QR Code แนะนำวิธีการเล่นบอร์ดเกม

6.2-2 สถิติการยืมบอร์ดเกม

3. Tiktok HCU Library

TikTok เป็นแอพพลิเคชั่นที่ผู้ผลิต content ผลิตวิดีโอความยาวไม่เกิน 1 นาทีเผยแพร่และเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย ศูนย์บรรณสารสนเทศ จึงได้นำแอปพลิเคชัน TikTok มาสร้างช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารสนเทศ ที่ hcu.library https://www.tiktok.com/@hcu.library (เอกสารหมายเลข 6.3-1) ในปีการศึกษา 2565 ผลิตเนื้อหาที่เผยแพร่กิจกรรมและบริการต่าง ๆ ของศูนย์ฯ จำนวน 12 เรื่อง (เอกสารหมายเลข 6.3-2) มีผู้เข้ามาเยี่ยมชม 3,200 ครั้ง

รายการหลักฐาน

6.3-1 Tiktok ของศูนย์บรรณสารสนเทศ

6.3-2 เนื้อหาในช่อง Tiktok ของศูนย์บรรณสารสนเทศ

4. เรื่องใหม่ถูกใจคุณ

ศูนย์บรรณสารสนเทศ เห็นถึงความสำคัญของการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการ โดยการนำสถิติการยืมมาวิเคราะห์ ถึงพฤติกรรมการอ่าน เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจในการอ่านของผู้ใช้บริการ จึงได้จัดบริการ “เรื่องใหม่ถูกใจคุณ” แจ้งหัวข้อที่ผู้ใช้บริการมีการยืมในหัวข้อนั้น ๆ ผ่านทาง LineOA ของศูนย์บรรณสารสนเทศ (เอกสารหมายเลข 6.4-1) โดยพิจารณาอาจารย์และบุคลากร ที่มาให้บริการห้องสมุดอยู่ประจำและมีสถิติการยืม-คืน อย่างต่อเนื่อง เริ่มให้บริการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 ถึงเดือนพฤษภาคม 2566 จำนวน 10 ราย มีหนังสือใหม่ที่ได้แนะนำ จำนวน 44 เล่ม มีการยืมจากหนังสือที่แนะนำไป จำนวน 14 เล่ม (เอกสารหมายเลข 6.4-2)

รายการหลักฐาน

6.4-1 ตัวอย่างการให้บริการ

6.4-2 จำนวนการยืมหนังสือที่ได้แนะนำให้กับผู้ใช้บริการ

5. Instagram HCU Library

แอปพลิเคชัน Instagram หรือ IG เป็นที่นิยมของคนรุ่นใหม่ สามารถติดตามดูผลงานภาพถ่ายจากบุคคลหรือศิลปินที่ตนเองชื่นชอบได้อย่างสะดวก เลือกดูหัวข้อที่สนใจเฉพาะด้านได้ ศูนย์บรรณสารสนเทศจึงได้นำ IG มาสร้างช่องทางใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร การให้บริการต่าง ๆ ของศูนย์บรรณสารสนเทศ สามารถติดตามได้ทาง Instagram ID : hcu.library (เอกสารหมายเลข 6.5-1) มีการ

ผลิตเนื้อหาตั้งแต่เดือนกันยายน 2565 ถึงเดือนพฤษภาคม 2566 จำนวน 14 เรื่อง (เอกสารหมายเลข 6.5-2) มีสมาชิกผู้ติดตาม จำนวน 4 ราย

รายการหลักฐาน

6.5-1 Instagram ของศูนย์บรรณสารสนเทศ

6.5-2 เนื้อหาในช่อง Instagram ของศูนย์บรรณสารสนเทศ

สรุปผลการดำเนินงาน ตัวบ่งชี้ที่ 6

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	การบรรลุเป้าหมาย
จำนวน 5 บริการ	จำนวน 5 บริการ	บรรลุ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

1. ผู้บริหารศูนย์บรรณสารสนเทศมีวิสัยทัศน์ และทันต่อเทคโนโลยี จึงมอบหมายนโยบายในการดำเนินกิจกรรมเชิงรุกที่เข้ากับเทคโนโลยีและก่อให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม
2. บุคลากรมีการเรียนรู้ นำสิ่งที่ได้ไปศึกษาดูงานจากที่ต่าง ๆ มาปรับใช้กับศูนย์บรรณสารสนเทศจนเกิดเป็นบริการเชิงรุกต่าง ๆ ได้

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

1. บุคลากรแผนกบริการสารสนเทศต้องเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีและสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ให้มากขึ้น
2. บุคลากรแผนกบริการสารสนเทศต้องพยายามคิดริเริ่มสร้างสรรค์บริการเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง