

รายงานการประเมินตนเอง

Self-Assessment Report (SAR)

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

NU LIBRARY

ประจำปีงบประมาณ

2565

 lib.nu.ac.th/web

 055-962555

 library@nu.ac.th

 @nulibrary

คำนำ

สำนักหอสมุด ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นกลไกหลักในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง Self Assessment Report (SAR) ประจำปีงบประมาณ 2565 เพื่อเป็นการรายงานผลการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) นำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาสำนักหอสมุดสู่ความเป็นเลิศต่อไป

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณะกรรมการประกันคุณภาพ รวมถึงบุคลากรสำนักหอสมุดทุกท่าน ที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดีในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2565 ครั้งนี้



(นายพีระ สำเภาเงิน)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

25 มกราคม 2566

สารบัญ

โครงสร้างองค์กร	1
P.1 ลักษณะองค์กร	1
P.2 สภาพการณ์ขององค์กร	14
หมวดที่ 1 การนำองค์การ	16
1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารระดับสูง	16
1.2 การกำกับดูแลและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	19
หมวดที่ 2 กลยุทธ์	21
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	21
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ	24
หมวดที่ 3 ลูกค้ำ	27
3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ	27
3.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ	30
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	34
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	34
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	36
หมวดที่ 5 บุคลากร	39
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	39
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	41
หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ	44
6.1 กระบวนการทำงาน	44
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	51
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์	54
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้รับบริการ และด้านกระบวนการ	54
7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ	61
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	64
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล	66
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	67

สารบัญตาราง

ตาราง 1 ชื่ออาคารและพื้นที่	4
ตาราง 2 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ.....	4
ตาราง 3 ฐานข้อมูลออนไลน์ ที่สำนักหอสมุดมีให้บริการ	5
ตาราง 4 ทรัพยากรสารสนเทศของเครือข่ายห้องสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร บนระบบ KMUTT-LM	5
ตาราง 5 สภาวะแวดล้อม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ	7
ตาราง 6 บทบาทและหน้าที่	9
ตาราง 7 ความต้องการและความคาดหวัง	10
ตาราง 8 ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ	12
ตาราง 9 การวิเคราะห์ SWOT ของหน่วยงาน	14
ตาราง 2.1-1 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย.....	23
ตาราง 3.1-1 ช่องทางการรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	27
ตาราง 4.1-1 ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ	34
ตาราง 4.2-1 เครือข่ายการจัดการความรู้โดยมีเครือข่ายภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย.....	37
ตาราง 5.1-1 สิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร	41
ตาราง 6.1-1 ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลัก	46
ตาราง 6.1-2 ข้อกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ.....	50
ตาราง 6.2-1 แสดงตัวอย่างการลดต้นทุน ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน.....	51
ตาราง 7.1-1 จำนวนสถิติการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด.....	54
ตาราง 7.1-2 สถิติการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุด (ครั้ง).....	55
ตาราง 7.1-3 สถิติบริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery Service : DDS)	55
ตาราง 7.1-4 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการสมัครเป็นสมาชิก Line Bot สำนักหอสมุด (คน)	56
ตาราง 7.1-5 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดจากผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม.....	56
ตาราง 7.1-6 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด	56
ตาราง 7.1-7 ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้หลังจากการจัดซื้อ	57
ตาราง 7.1-8 จำนวนการเข้าใช้ฐานข้อมูลหนังสือและวารสารออนไลน์.....	57
ตาราง 7.1-9 จำนวนกิจกรรมส่งเสริม และสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	57
ตาราง 7.1-10 จำนวนการอบรมสารสนเทศที่จัดสำหรับผู้ใช้บริการ.....	58
ตาราง 7.1-11 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	58
ตาราง 7.1-12 จำนวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ) เข้าห้องสมุด	59
ตาราง 7.1-13 จำนวนฐานข้อมูลหนังสือและวารสารออนไลน์.....	59
ตาราง 7.1-14 เทคโนโลยีสารสนเทศที่สำนักหอสมุดพัฒนาและปรับปรุง	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง 7.1-15 การจัดเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยต่อภาวะฉุกเฉิน	60
ตาราง 7.1-16 จำนวนของการส่งมอบวัสดุ/ครุภัณฑ์ที่ตรงเวลา	61
ตาราง 7.2-1 ตารางแสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	61
ตาราง 7.2-2 ตารางแสดงระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสนับสนุนการวิจัย	62
ตาราง 7.2-3 ปัญหา/ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ และบุคลากรที่ได้รับการแก้ไข	62
ตาราง 7.2-4 ตารางแสดงความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมภูมิทัศน์ สำนักหอสมุด	63
ตาราง 7.2-5 ตารางแสดงผลสัมฤทธิ์ของโครงการพัฒนาห้องสมุดสีเขียว	63
ตาราง 7.2-6 จำนวนกิจกรรมส่งเสริม และสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ	63
ตาราง 7.3-1 ตารางแสดงบุคลากรนำเสนอผลงานในระดับมหาวิทยาลัยและระดับชาติ	64
ตาราง 7.3-2 ตารางจำนวนบุคลากรที่ได้รับการส่งเสริมเข้าสู่ตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น	64
ตาราง 7.3-3 แสดงจำนวนองค์ความรู้ที่เผยแพร่จากการจัดการความรู้	64
ตาราง 7.3-4 แสดงจำนวนกิจกรรมที่บุคลากรได้รับการพัฒนา (กิจกรรม)	65
ตาราง 7.3-5 ตารางแสดงความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร	65
ตาราง 7.3-6 ตารางแสดงงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร	66
ตาราง 7.4-1 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร	66
ตาราง 7.4-2 การประเมินผลตนเองในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบุคลากร (สายสนับสนุน)	67
ตาราง 7.5-1 ร้อยละประสิทธิผลของการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดิน	67
ตาราง 7.5-2 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักหอสมุด	67
ตาราง 7.5-2 ร้อยละของตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์	68

สารบัญรูปภาพ

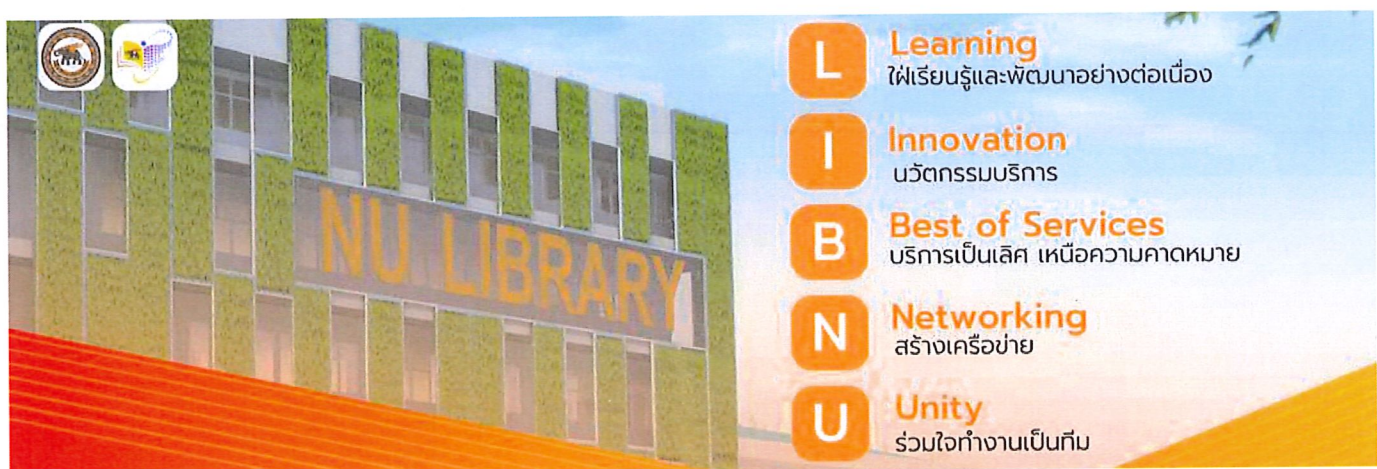
ภาพที่ 1.1-1 แผนภาพระบบการนำองค์กรของสำนักหอสมุด.....	16
ภาพที่ 3.2-1 ขั้นตอนการจัดการซื้อร้องเรียน.....	32
ภาพที่ 6.1-1 กระบวนการที่สำคัญของห้องสมุด	44
ภาพที่ 6.1-2 การออกแบบบริการและกระบวนการทำงาน.....	45



วิสัยทัศน์ แหล่งการเรียนรู้ชั้นเลิศของปวงชนด้วยนวัตกรรมบริการที่ทันสมัย

ปณิธาน สนับสนุนมหาวิทยาลัยนเรศวรสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ของสังคม

เป้าหมาย เป็นแหล่งการเรียนรู้ชั้นเลิศของปวงชนด้วยนวัตกรรมบริการที่ทันสมัย



คำนิยาม

L : Learning ใฝ่เรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

I : Innovation นวัตกรรมบริการ

B : Best of Services บริการเป็นเลิศ เหนือความคาดหมาย

N : Networking สร้างเครือข่าย

U : Unity ร่วมใจทำงานเป็นทีม

พันธกิจหลัก

- พัฒนาศักยภาพบริการสนับสนุนการเรียน การสอน และการวิจัย
- พัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศทั้งประเภทสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบสนองต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร
- พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีโดยยึดหลักธรรมาภิบาล
- พัฒนาห้องสมุดสีเขียว (Green Library)
- สนับสนุนและส่งเสริมการบริการวิชาการแก่สังคม
- สนับสนุนและส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ศาสนาและประเพณี

โครงสร้างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นองค์กรสายสนับสนุนมีฐานะเทียบเท่าคณะ มีการบริหารงานแบบรวมศูนย์ 3 ส่วนคือ สำนักหอสมุดกลาง ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ทำหน้าที่จัดหา รวบรวม บำรุงรักษา ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบและมีบริการพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ เพื่อเป็นการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัยนเรศวร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) การบริการที่สำคัญตามพันธกิจ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ให้บริการแบบออนไลน์ และการเข้าใช้บริการที่สำนักหอสมุด โดยมีบริการหลักที่สำคัญ ดังนี้

1. บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ วิทยานิพนธ์/วิทยานิพนธ์งานวิจัย วารสาร บทความ สิ่งพิมพ์รัฐบาล
2. บริการทรัพยากรประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ สื่อโสตทัศนวัสดุทุกประเภท เช่น CD-ROM, VDO เป็นต้น
3. ทรัพยากรฐานข้อมูลออนไลน์ ได้แก่ Online Database E-Book E-Journal E-Magazine In-House Database
4. บริการพื้นที่การเรียนรู้ ได้แก่ พื้นที่นั่งอ่าน ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม พื้นที่นั่งอ่านตามอัธยาศัย (Information Reading Area) พื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้
5. บริการสนับสนุนการวิจัย ได้แก่ อบรมการรู้สารสนเทศ ตรวจสอบค่าดัชนีผลกระทบการอ้างอิงของวารสาร (Journal Impact factor) วิเคราะห์การอ้างอิง (Citation analysis) ให้คำแนะนำตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร

วิสัยทัศน์ “สำนักหอสมุดเป็นแหล่งการเรียนรู้ชั้นเลิศของปวงชนด้วยนวัตกรรมบริการที่ทันสมัย”

พันธกิจ

1. พัฒนาศักยภาพบริการสนับสนุนการเรียน การสอน และการวิจัย
2. พัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศทั้งประเภทสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์
3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบสนองต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร
4. พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีโดยยึดหลักธรรมาภิบาล
5. พัฒนาห้องสมุดสีเขียว (Green Library)

6. สนับสนุนและส่งเสริมการบริการวิชาการแก่สังคม

7. สนับสนุนและส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ศาสนาและประเพณี

ค่านิยมหลักขององค์กร

L: Learning ใฝ่เรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

I: Innovation นวัตกรรมบริการ

B: Best of Services บริการที่เป็นเลิศ

N: Networking สร้างเครือข่าย

U: Unity ร่วมใจ ทำงานเป็นทีม

วัฒนธรรมองค์กร มีการนำความหลากหลายของบุคลากรมาร่วมทำกิจกรรมร่วมกันโดยไม่มีการแบ่งฝ่าย/งาน โดยสร้างแรงจูงใจ สร้างความตระหนักถึงความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ และการรักษาสิ่งแวดล้อมปลูกจิตสำนึกการเป็นห้องสมุดสีเขียวที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม

สมรรถนะหลักขององค์กร คือ มีความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมบริการ

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

สำนักหอสมุด มีบุคลากร 53 คน จัดกลุ่มตามลักษณะงานหลักและลักษณะงานสนับสนุนเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจที่ปฏิบัติ ทักษะทางวิชาชีพ จึงได้จัดกลุ่มบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มวิชาชีพ บรรณารักษศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และ กลุ่มสนับสนุนการบริหาร งานเทคนิคและงานบริการ

มีการกำหนดคุณวุฒิฯ หรือความรู้ความสามารถที่จำเป็นของบุคลากรในแต่ละกลุ่ม แต่ละประเภท โดยกำหนดให้ 1) บุคลากรมีทักษะด้านการให้บริการ 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3)ด้านการสื่อสารที่นำไปสู่การบริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

ตาราง 1 OP แสดงจำนวนบุคลากร

กลุ่มบุคลากร	จำนวน (คน)	ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ประเภทบุคลากร	จำนวน (คน)	ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	เพศ	จำนวน (คน)
กลุ่มวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ									
1. บรรณารักษ์	11	ป.เอก	1	ข้าราชการ	4	น้อยกว่า 30 ปี	1	ชาย	13
2. นักเอกสารสนเทศ	14	ป.โท	11	พ.มหาวิทยาลัย	23	31-40 ปี	6	หญิง	19
3. น.คอมพิวเตอร์	3	ป.ตรี	15	พนักงานราชการ	2	41-50 ปี	18		
4. เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์	1					51-60 ปี	3		
กลุ่มสนับสนุนการบริหาร งานเทคนิคและงานบริการ									
1. ผู้บริหาร (เทียบเท่าผอ.กอง)	2	ป.โท	6	ข้าราชการ	6	น้อยกว่า 30 ปี	2	ชาย	12
2. น.เงินและบัญชี	2	ป.ตรี	12	พนักงานมหาวิทยาลัย	8	31-40 ปี	5	หญิง	10
3. น.พัสดุ	2	ปวส.ปวช./อนุปริญญา	6	พนักงานราชการ		41-50 ปี	12		
4. น.นโยบายและแผน	1	ม.ปลายหรือต่ำกว่า	2	ลูกจ้างประจำ	7	51-60 ปีมากกว่า 60 ปี	5		
5. จ.บริหารงานทั่วไป	4			ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน	2		1		
6. น.โสตทัศนศึกษา	2				1				
7. น.ประชาสัมพันธ์	1								
8. พ.ห้องสมุด	1								
9. ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	5								
10. พ.ธุรการ	1								
11. พ.ขับรถยนต์	1								
12. ช่างฝีมือทั่วไป	1								
13 คนสวน	1								
รวมทั้งสิ้น	53		53		53				53

สำนักหอสมุด ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตามแผนพัฒนาบุคลากรฯ โดยสนับสนุนด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพและการปฏิบัติงานโดยมีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาบริการที่เป็นเลิศ

(4) สิ้นทรัพย์

สำนักหอสมุดกลาง ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีพื้นที่ใช้สอยทั้งสิ้น 18,353 ตารางเมตร จำแนกได้ดังนี้

ตาราง 1 ชื่ออาคารและพื้นที่

ชื่ออาคาร/ห้องสมุด	พื้นที่
อาคารแสงเทียน (CB) เป็นอาคาร 4 ชั้น	6,047 ตารางเมตร รองรับผู้รับบริการได้ 950 ที่นั่ง
อาคารเรียนรู้ (LB) เป็นอาคาร 6 ชั้น	9,788 ตารางเมตร รองรับผู้รับบริการได้ 1,084 ที่นั่ง
ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ อาคารเฉลิมพระเกียรติพระชนมพรรษา 2 ชั้น 2 คณะแพทยศาสตร์	1,700 ตารางเมตร รองรับผู้รับบริการได้ 463 ที่นั่ง
ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี อาคารเรียนรวม ชั้น 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์	818 ตารางเมตร รองรับผู้รับบริการได้ 168 ที่นั่ง

ตาราง 2 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ

ประเภททรัพยากรสารสนเทศ	รวม	
	ชื่อเรื่อง	เล่ม
หนังสือภาษาต่างประเทศ	58,036	78,909
หนังสือภาษาไทย	59,360	144,372
หนังสืออ้างอิง	323	495
สื่อโสตทัศนวัสดุ	11,467	19,904
หนังสือปริจาค	23,826	33,936
บทความ	31	31
ปริญานิพนธ์/วิทยานิพนธ์	17,768	21,189
หนังสือสารรอง	25	186
งานวิจัย	9,902	13,831

ประเภททรัพยากรสารสนเทศ	รวม	
	ชื่อเรื่อง	เล่ม
นวนิยาย	7,031	11,986
เยาวชน	1,329	2,794
เรื่องสั้น	983	1,783
วารสาร	34	44
สิ่งพิมพ์รัฐบาล	5,534	10,928
รวม	195,649	340,388

ตาราง 3 ฐานข้อมูลออนไลน์ ที่สำนักหอสมุดมีให้บริการ

ชื่อฐานข้อมูล	จำนวน
Online Database	25 ฐาน
E-Book	3 ฐาน
E-Journal	7 ชื่อ
E-Magazine (ภาษาไทย)	4 ชื่อ

ตาราง 4 ทรัพยากรสารสนเทศของเครือข่ายห้องสมุด มหาวิทยาลัยรัตนนคร บนระบบ KMUTT-LM

ลำดับ	ชื่อห้องสมุด/ห้องอ่านหนังสือ	จำนวน	
		ชื่อเรื่อง	เล่ม
1	สำนักหอสมุดกลาง	160,580	298,953
2	ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	21,035	43,316
3	ห้องสมุดวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	5,559	9,005
4	ห้องอ่านหนังสือคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3,282	4,168
5	ห้องอ่านหนังสือคณะทันตแพทยศาสตร์	1,139	4,342
6	ห้องอ่านหนังสือคณะศึกษาศาสตร์	8,956	17,666
7	ห้องอ่านหนังสือคณะสหเวชศาสตร์	2,486	3,333
8	ห้องอ่านหนังสือคณะมนุษยศาสตร์	4,378	6,534
9	ห้องอ่านหนังสือวิทยาลัยนานาชาติ	1,308	2,345
10	ห้องอ่านหนังสือคณะนิติศาสตร์	6,165	12,154
11	ห้องอ่านหนังสือคณะพยาบาลศาสตร์	2,339	5,536

ลำดับ	ชื่อห้องสมุด/ห้องอ่านหนังสือ	จำนวน	
		ชื่อเรื่อง	เล่ม
12	ห้องอ่านหนังสือคณะเภสัชศาสตร์	300	642
13	ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร	16,577	29,341
14	ห้องอ่านหนังสือคณะวิทยาศาสตร์	3,037	5,966
15	ห้องอ่านหนังสือคณะสังคมศาสตร์	4,553	7,705
16	โรงเรียนอนุบาลและประถมสาธิต มหาวิทยาลัยนเรศวร	1,139	1,137
17	Art and Culture Conservation	412	1,006
18	Agriculture Library	87	263
19	Graduate School Library	71	173
20	Myanmar Language Learning	2	4
21	Public Health Library	61	44
22	ไม่ระบุคณะ	6,418	17,128
รวม		249,884	470,761

(5) เทคโนโลยีสารสนเทศ

1. มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ KMUTT-LM ใช้สำหรับบริหารจัดการห้องสมุดและระบบป้องกันหนังสือสูญหาย ระบบประตูควบคุมการผ่านเข้าออก ระบบยืมคืนด้วยตัวเอง
2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ประกอบด้วย 1) ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ 2) ระบบสารสนเทศงานบริการ 3) ระบบสารสนเทศสำหรับบุคลากร 4) ระบบสารสนเทศธุรการ 5) ระบบสารสนเทศการเงินและพัสดุ 6) ระบบสารสนเทศนโยบายและแผน ระบบสารสนเทศการจัดการความรู้
3. มีระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับดำเนินงาน และให้บริการ ของสำนักหอสมุด ได้แก่ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ 137 เครื่อง มีระบบแม่ข่าย มีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 10 GB และระบบเครือข่ายไร้สาย 66 จุด

(6) สภาวะแวดล้อม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

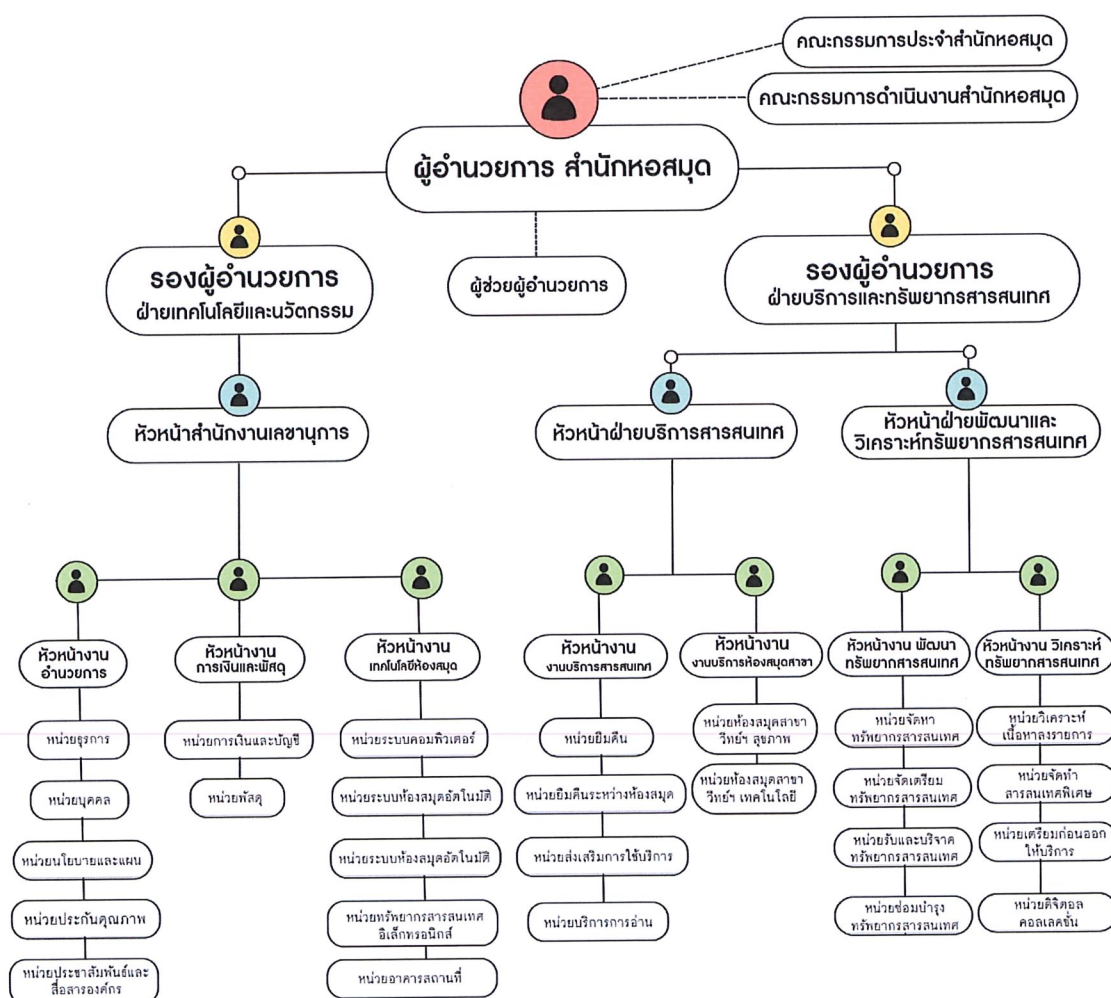
ตาราง 5 สภาวะแวดล้อม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

ด้าน	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
ด้านบริหารจัดการ	- พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2533 - พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2547 และ พรบ.ระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 2 พ.ศ.2551) - หลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ - เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ	- พ.ร.บ.กฎหมายลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537 - มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544 - มาตรฐานห้องสมุดเฉพาะ พ.ศ.2553 - จรรยาบรรณบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศ พ.ศ.2550 - ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา - ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้บริการสำนักหอสมุด - ข้อตกลงแนวปฏิบัติการยืมระหว่างห้องสมุดสมาชิกภาคีข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค PULINET Plus พ.ศ.2563
ด้านการเงินและพัสดุ	- ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการทำบัตรสมาชิกและค่าปรับของสำนักหอสมุด - ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง อัตราค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้กับสำนักหอสมุด - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วย การประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด
	- ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง กำหนดอัตราการจ่ายเงินค่าทำความสะอาด (แก้ไขเพิ่มเติม) ฉบับที่ 3 - พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560
ด้านการปฏิบัติงานด้านเทคนิค	- Library of Congress Classification System/ LC และ Library of Congress Subject Headings MeSH) - National Library of Medicine/NLM และ Medical Subject Headings (MeSH) - หลักเกณฑ์การกำหนดเลขผู้แต่งชาวต่างประเทศ Cutter-Sanborn Table (Swanson-Swift Revision,1969) - มาตรฐานการจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ (Metadata, AACR II, MARC21) - มาตรฐานการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ Anglo-American cataloguing rules/AACR II, Machine-Readable Cataloging/MARC และ Metada (ถ้าไม่ดำเนินการตามมาตรฐานนี้ จะทำให้ขาดคุณสมบัติตามวิชาชีพบรรณารักษ์)

ด้าน	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
	- มาตรฐานการปฏิบัติงานและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลัก ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา - พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537 ฉบับที่ 2 พ.ศ.2558 ฉบับที่ 3 พ.ศ.2558 และฉบับที่ 4 พ.ศ.2561

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(1) โครงสร้างองค์กร



โครงสร้างองค์กรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมีผู้บริหารสูงสุด ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ได้รับการคัดเลือกมาจากกรรมการสรรหา มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี มีหน้าที่ดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยมาขึ้น คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด และคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ และหัวหน้างาน 7 งาน

ตาราง 6 บทบาทและหน้าที่

ตำแหน่ง	บทบาทและหน้าที่	รายงานต่อ
ผู้อำนวยการ สำนักหอสมุด	บริหารจัดการตามนโยบายในการบริหารและพัฒนาสำนักหอสมุด	สภามหาวิทยาลัย
คณะกรรมการประจำ สำนักหอสมุด	1. วางนโยบายและแผนงานของสำนักหอสมุดให้สอดคล้องกับนโยบายในการบริหารและพัฒนาสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัย 2. กำหนดแนวทางการประสานงานระหว่างสำนักหอสมุดกับคณะองค์กร ศูนย์ หรือองค์กรที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะตลอดจนองค์กรของรัฐและเอกชน ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ 3. กำหนดแนวทางในการพัฒนาสำนักหอสมุด 4. พิจารณาวางระเบียบข้อบังคับภายในสำนักหอสมุดตามที่สภามหาวิทยาลัยมอบหมาย หรือเพื่อเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย 5. ให้คำปรึกษาและเสนอความเห็นแก่ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด 6. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวกับกิจกรรมของสำนักหอสมุดตามที่สภามหาวิทยาลัย/อธิการบดีมอบหมาย	ผู้อำนวยการ สำนักหอสมุด
คณะกรรมการดำเนินงาน สำนักหอสมุด	1. กำหนดนโยบายและแนวทางในการดำเนินงานของสำนักหอสมุด 2. ดำเนินการ ควบคุมดูแล และติดตาม การดำเนินงานภายในสำนักหอสมุด 3. จัดทำแผนงาน โครงการ ของสำนักหอสมุด 4. ติดตามประเมินผล และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานโครงการ 5. ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย	ผู้อำนวยการ สำนักหอสมุด
รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย/งาน	1. กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายของสำนักหอสมุด 2. กำกับดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่าย/งานให้เป็นไปตามนโยบายผู้อำนวยการสำนักหอสมุด	ผู้อำนวยการ สำนักหอสมุด

(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตาราง 7 ความต้องการและความคาดหวัง

ลูกค้า	ความต้องการและความคาดหวัง	
	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ด้านบริการ
1. ผู้รับบริการภายในมหาวิทยาลัย 1.1 อาจารย์	- หนังสืออิเล็กทรอนิกส์/ ฐานข้อมูลหลากหลายสาขาวิชา และสามารถเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม - ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัยตรงกับความต้องการ และเพียงพอ - ระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และการจัดเรียงทรัพยากรที่ถูกต้องสามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว	- บริการสนับสนุนวิจัย - บริการนำส่งเอกสาร - ระบบเครือข่ายมีความเสถียร สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว - จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายครอบคลุมและรวดเร็ว - ช่องทางการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์ ไม่ยุ่งยาก หรือซับซ้อน
1.2 นิสิตปริญญาตรี	- ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยตรงกับความต้องการ มีความเพียงพอ และฐานข้อมูลที่หลากหลายครอบคลุมทุกสาขาวิชา - ระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และการจัดเรียงทรัพยากรที่ถูกต้องสามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว	- จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ - จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายครอบคลุมและรวดเร็ว - บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม - พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง - ปริมาณพื้นที่นั่งอ่าน ช่วงขยายเวลาการเปิดให้บริการ
1.3 บัณฑิตศึกษา	- ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยตรงกับความต้องการ มีความเพียงพอ และฐานข้อมูลที่หลากหลายครอบคลุมทุกสาขาวิชา และสามารถเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม - ระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และการจัดเรียงทรัพยากรที่ถูกต้องสามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว	- การฝึกอบรมการแสวงหาสารสนเทศเพื่อการวิจัย - บริการแนะนำแหล่งข้อมูลตีพิมพ์ผลงานวิชาการ - การใช้โปรแกรมเพื่อการจัดการบรรณานุกรม - บริการสนับสนุนงานวิจัย - ห้องค้นคว้าส่วนบุคคล /พื้นที่นั่งอ่านที่เป็นสัดส่วน - การเข้าถึงระบบสารสนเทศออนไลน์ ไม่ยุ่งยาก หรือซับซ้อน
1.4 บุคลากรสายสนับสนุน	- ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยตรงกับความต้องการ มีความเพียงพอ และฐานข้อมูลที่หลากหลายครอบคลุมทุก	- บริการสนับสนุนวิจัย - บริการนำส่งเอกสาร

ลูกค้า	ความต้องการและความคาดหวัง	
	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ด้านบริการ
	สาขาวิชา และสามารถเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม - ระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และการจัดเรียงทรัพยากรที่ถูกต้อง สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว	- ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย มีความเสถียร สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว
1.5 นักเรียนโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยนเรศวร (มัธยมสาธิตและสาธิตประถมวัย)	- ความต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศ - ระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และการจัดเรียงทรัพยากรที่ถูกต้อง สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว	- การต้องการใช้พื้นที่ที่เหมาะสมกับช่วงวัย - การเข้าถึงจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย - จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ
2. ผู้รับบริการภายนอกมหาวิทยาลัย 2.1 สมาชิกสมทบ **	- ความต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศ - ข่าวสาร ข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ - ฐานข้อมูลที่หลากหลาย และการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม - ระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และการจัดเรียงทรัพยากรที่ถูกต้อง สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว	- การเข้าถึงจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย - จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ
2.2 บุคลากรเกษียณอายุราชการ	- ความต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศ - ระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และการจัดเรียงทรัพยากรที่ถูกต้อง สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว	- การต้องการใช้พื้นที่ที่เหมาะสมกับช่วงวัย - การเข้าถึงจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย - จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ
2.3 ศิษย์เก่า	- ความต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศ - ข่าวสาร ข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ - ฐานข้อมูลที่หลากหลาย และการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม - ระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และการจัดเรียงทรัพยากรที่ถูกต้อง สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว	- การเข้าถึงจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย - จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ
2.4 บุคคลทั่วไป (ลูกค้าในอนาคต)	- ความต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศ - ข่าวสาร ข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์	- การเข้าถึงจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย - จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

ลูกค้า	ความต้องการและความคาดหวัง	
	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ด้านบริการ
	- ฐานข้อมูลที่หลากหลาย และการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม - ระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และการจัดเรียงทรัพยากรที่ถูกต้อง สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว	
2.5 หน่วยงานภายนอก	- ความต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศ - ข่าวสาร ข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ - ฐานข้อมูลที่หลากหลาย และการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม - ระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และการจัดเรียงทรัพยากรที่ถูกต้อง สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว	- การเข้าถึงจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย - จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

** สมาชิกสมทบ หมายความว่า บุคลากรที่มีสิทธิใช้บริการของสำนักหอสมุดและมีสิทธิยืมทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ประชาชน นิสิตหรือนักศึกษาและบุคลากรของสถาบันที่ทำข้อตกลงความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย นิสิตหรือนักศึกษาและบุคลากรของสถาบันสมทบ สมาชิกจากหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัย ส่วนภูมิภาค (PULINET)

(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ตาราง 8 ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	บทบาทต่อระบบงาน	กลไกในการสื่อสารแบบสองทาง
ผู้ส่งมอบ 1. สำนักพิมพ์ บริษัทผู้ผลิต หรือตัวแทนจำหน่ายสิ่งพิมพ์ /หนังสือ/วารสาร/นิตยสาร ฐานข้อมูล/หนังสือและวารสารอิเล็กทรอนิกส์	1. ส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศสิ่งพิมพ์และทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ตรงตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ตามระยะเวลาที่กำหนด และมีบริการหลังการขายที่ดี 2. ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่กำหนดและส่งมอบภายในระยะเวลาที่กำหนดและการบริการหลังการขายที่ดี	1. ตัวแทนจากบริษัท ห้างร้านเข้าประชุมกับทีมบริหาร 2. ประสานกับหน่วยพัสดุ ฝ่ายพัฒนา และวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ 3. ติดต่อด้วยตนเอง 4. หนังสือราชการ 5. โทรศัพท์ 6. E-mail/Line/Facebook

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	บทบาทต่อระบบงาน	กลไกในการสื่อสารแบบสองทาง
2. บริษัท/ร้านค้า จัดจำหน่ายวัสดุครุภัณฑ์/ร้านจ้างเหมาบริการ	1. ส่งมอบวัสดุ ครุภัณฑ์ และงานจ้างเหมาบริการ เป็นไปตามเงื่อนไขตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ระบบงานด้านบริหารจัดการขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	1. หนังสือราชการ 2. โทรศัพท์ 3. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 4. การประชุม 5. การเข้าพบผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 6. ประกาศของสำนักหอสมุด 7. เว็บไซต์ของสำนักหอสมุด 8. E-mail/Line/Facebook
คู่ความร่วมมือ 1. ช่างงาน/เครือข่ายห้องสมุด/สมาคมห้องสมุด 1.1 ช่างงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) 1.2 เครือข่ายความร่วมมือพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ThaiLIS) 1.3 เครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร (NULinet) 1.4 เครือข่ายห้องสมุดสีเขียว	1. เป็นสมาชิกช่างงาน/เครือข่ายโดยการต่ออายุสมาชิกทุกปี 2. การเป็นภาคีในการบอกรับ/จัดซื้อฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 3. การใช้ทรัพยากรร่วมกันผ่านการยืมระหว่างห้องสมุด 4. การพัฒนาบุคลากร 5. ข้อตกลงความร่วมมือเพื่อพัฒนาบริการห้องสมุด 6. การแลกเปลี่ยนและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานและการบริหารงานร่วมกัน	1. การประชุม 2. หนังสือราชการ 3. จดหมายข่าว 4. เว็บไซต์ 5. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 6. ประกาศของสำนักหอสมุด 7. E-mail/Line/Facebook
2. คณะ วิทยาลัย ภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร	1. รวบรวมรายชื่อหนังสือ ฐานข้อมูลเพื่อดำเนินการจัดหาให้ตรงความต้องการ 2. การพัฒนาเอกสารฉบับเต็มและการทำรายการเพื่อการสืบค้น	1. หนังสือราชการ 2. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 3. การประชุม 4. E-mail/Line/Facebook
3. หน่วยงานสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร - กองบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร - กองบริการการศึกษา - กองการบริหารงานบุคคล	1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่เสถียรภาพ 2. ฐานข้อมูลของบุคลากร /ทะเบียนประวัติและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย สำหรับ การพิสูจน์ตัวตน สมบูรณ์ครบถ้วน	1. โทรศัพท์ 2. หนังสือราชการ 3. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 4. การประชุม

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	บทบาทต่อระบบงาน	กลไกในการสื่อสารแบบสองทาง
	3. ปรึกษาแนะนำแนวทางปรับปรุงและแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	
4. หน่วยงานอื่น ๆ	1. บริจาคทรัพยากรสารสนเทศ/อุปกรณ์ที่สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด 2. การให้บริการวิชาการแก่สังคม	1. โทรศัพท์ 2. หนังสือราชการ 3. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 4. การประชุม 5. E-mail/Line/Facebook

P.2 สภาวะการณ์ขององค์กร

ก. การรายผลการวิเคราะห์ SWOT ของหน่วยงานนี้

ตาราง 9 การวิเคราะห์ SWOT ของหน่วยงาน

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)	โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
1. บุคลากรมีความรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ในการทำงาน มีความพร้อมที่จะพัฒนาและก้าวทันเทคโนโลยี 2. เป็นหน่วยงานสายสนับสนุนที่มีผลประโยชน์ ความพึงพอใจในภาพรวมจากผู้รับบริการอยู่ในระดับดีทุกปี 3. มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบ และมีการจัดการให้ผู้ใช้งานเข้าถึงได้หลากหลายช่องทาง 4. มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติตามหลักมาตรฐานสากล	1. บุคลากรขาดทักษะความชำนาญด้านภาษาต่างประเทศ 2. ระบบบริหารความเสี่ยงยังไม่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม 3. ขาดการวิเคราะห์ขั้นตอนและความซับซ้อนของงาน	1. ในปัจจุบันมีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่รวดเร็ว และหลากหลาย ทำให้ห้องสมุดสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ในการพัฒนานวัตกรรมบริการ และการปฏิบัติงาน 2. มีแนวทางการประเมินคุณภาพของสำนักหอสมุดที่ชัดเจน 3. มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด และหน่วยงานต่าง ๆ	1. ค่านิยม และมุมมองการศึกษาของคนรุ่นใหม่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้จำนวนนิสิตเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษาลดลง 2. ประชากรในวัยเรียนระดับอุดมศึกษามีจำนวนที่ลดลงทุกปี

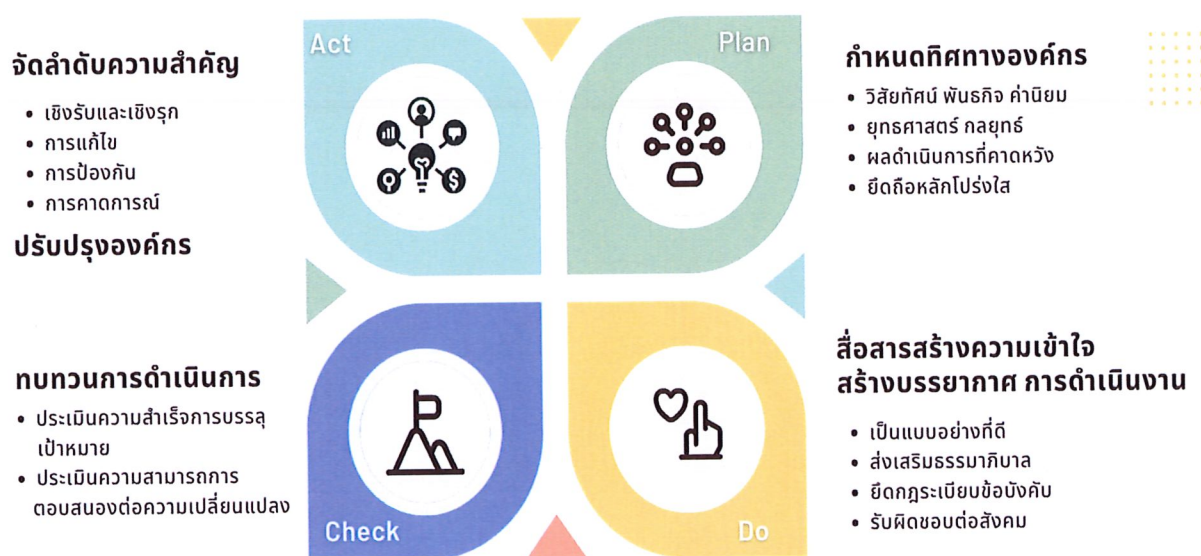
ข. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

สำนักหอสมุด มีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยใช้ระบบวงจรบริหารคุณภาพ PDCA (Plan, Do, Check, และ Act) เป็นเครื่องมือในการติดตามความก้าวหน้าของงาน และนำเสนอแนะมาปรับปรุงผลการดำเนินงาน มีการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ในการพัฒนาสำนักหอสมุดสู่ความเป็นเลิศ และมีการดำเนินงานตามมาตรฐานห้องสมุดสีเขียว พ.ศ. 2558 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในการปรับปรุงภูมิทัศน์สำนักหอสมุดเพื่อสร้างสุขภาวะที่ดีของผู้รับบริการและบุคลากรสำนักหอสมุด

หมวดที่ 1 การนำองค์การ

1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารระดับสูง

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด และทีมบริหารมีระบบการนำองค์การโดยใช้วงจรบริหารงาน PDCA ตามภาพที่ 1 ในการนำสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวรสู่วิสัยทัศน์ “สำนักหอสมุดเป็นแหล่งการเรียนรู้ชั้นเลิศของปวงชนด้วยนวัตกรรมบริการที่ทันสมัย” มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการพัฒนานวัตกรรมด้านบริการ ด้านการดำเนินการ และด้านการบริหารจัดการ โดยมีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 2563 – 2567 เป็นกรอบแนวทางในการนำพาองค์การไปสู่เป้าหมาย



ภาพที่ 1.1-1 แผนภาพระบบการนำองค์การของสำนักหอสมุด

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยมและพันธกิจ

(1) การกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม

ผู้อำนวยการและคณะบริหาร ดำเนินการทบทวนและวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน วิสัยทัศน์และการดำเนินงานของสำนักหอสมุด รวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ ข้อมูลเสียงของผู้ใช้บริการ ข้อมูลปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก แนวโน้มของสังคม แผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนยุทธศาสตร์กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร ทำให้ได้มาซึ่งวิสัยทัศน์ และค่านิยม และทำการสื่อสารให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบถึงค่านิยมของบุคลากร ทิศทางและเป้าหมายของสำนักหอสมุดและมีกระบวนการกำกับติดตาม

กระบวนการนำองค์การ ผู้อำนวยการและคณะบริหาร มีนโยบายในการกำกับดูแลองค์กร โดยกระบวนการ ดังนี้

1. กำหนด วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาว และค่านิยมขององค์กร

2. มีการสื่อสาร กับผู้รับบริการ บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการสื่อสารจากบนลงล่าง และจากล่างขึ้นบนตามบริบทในแต่ละเรื่อง เพื่อให้ทุกภาคส่วนรับทราบตลอดจนสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีในสำนักหอสมุด

3. ผู้อำนวยการและคณะบริหาร มีการควบคุม กำกับดูแลการดำเนินงาน

4. มีการตรวจสอบการดำเนินงาน และปรับปรุงกระบวนการ เพื่อตอบสนองต่อผู้รับผู้รับบริการ บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีบุคลากรที่รับผิดชอบในแต่ละฝ่าย/งาน มีการดำเนินการและรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์

การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ สำนักหอสมุด ได้กำหนดวิสัยทัศน์ “สำนักหอสมุดเป็นแหล่งการเรียนรู้ชั้นเลิศของปวงชนด้วยนวัตกรรมบริการที่ทันสมัย” โดยสำนักหอสมุดได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จไว้ดังนี้

แหล่งการเรียนรู้ชั้นเลิศ

1. สำนักหอสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายครอบคลุมทุกสาขาจำนวนหลักสูตรในระดับปริญญาตรีที่ดำเนินการวิเคราะห์ความสอดคล้องของทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดมีให้บริการ

2. สำนักหอสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการหลากหลายรูปแบบ

2.1 ร้อยละของจำนวนหนังสือฉบับพิมพ์ที่จัดซื้อที่มีการใช้งานในรอบปีงบประมาณ

2.2 ร้อยละความสำเร็จของทรัพยากรสารสนเทศที่ออกให้บริการตามกำหนดเวลา

3. สำนักหอสมุดมีบริการและพื้นที่ให้บริการที่สนับสนุนการเรียนรู้ที่หลากหลาย

3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสภาพแวดล้อมและภูมิทัศน์ของสำนักหอสมุด

3.2 จำนวนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการใช้สารสนเทศและส่งเสริมการอ่าน

3.3 จำนวนกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ และการค้นคว้าวิจัย

นวัตกรรมบริการ

4. สำนักหอสมุดมีนวัตกรรมบริการ

4.1 จำนวนการพัฒนาวัตกรรมการสนับสนุนการให้บริการ

5. สำนักหอสมุดมีนวัตกรรมที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน

5.1 จำนวนการพัฒนาวัตกรรมการสนับสนุนการปฏิบัติงาน

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

ผู้อำนวยการและทีมบริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากรโดยยึดถือกรอบธรรมาภิบาล โดยประกาศเป็นนโยบายของสำนักหอสมุด มีการประเมินผู้บริหารตามกรอบธรรมาภิบาล มีการประเมินผลตนเองในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบุคลากร (สายสนับสนุน) เพื่อรับทราบผลการปฏิบัติตน มีการประเมินผู้อำนวยการและทีมบริหาร พร้อมแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรรับทราบ

ข. การสื่อสาร

ผู้อำนวยการและทีมบริหารมีกระบวนการสื่อสาร 4 ขั้นตอน คือ

1. ขึ้นวางแผน กำหนดให้มีนโยบายโดยการสื่อสาร วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ทิศทางการบริหาร และแนวปฏิบัติงานสำหรับองค์กร

2. ขึ้นกระบวนการ การสื่อสาร โดยได้จัดรูปแบบกระบวนการสื่อสารไว้ 4 รูปแบบ ดังนี้ 1) แบบเป็นทางการ คือ มีการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุด การประชุมบุคลากรสำนักหอสมุด เพื่อชี้แจงด้วยวาจา และการแจ้งเวียนผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2) แบบไม่เป็นทางการ มีการสื่อสารผ่านทางเว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ และโซเชียลมีเดีย เพื่อให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากผู้อำนวยการและทีมบริหาร ซึ่งเป็นการสื่อสารทางเดียวมีความรวดเร็ว 3) การสื่อสารผ่านการจัดกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ Library Say Hi 4) ช่องทางการสื่อสารสำหรับผู้รับบริการ หรือลูกค้ากลุ่มอื่นผ่าน Facebook Line E-mail และ Website

3. มีการประเมิน/ตรวจสอบการรับรู้ ความเข้าใจ ในข้อมูลข่าวสารจากผู้อำนวยการและทีมบริหาร โดยใช้แบบสำรวจ/แบบสอบถามผ่าน Google form

4. มีการวิเคราะห์ สังเคราะห์ผลการสื่อสาร จากผลการสำรวจประเมิน การรับรู้ ความเข้าใจ ของบุคลากร เพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการและทำให้แน่ใจว่าบุคลากรทุกท่านรับทราบและเข้าใจข้อมูลข่าวสารจากทีมผู้บริหาร

ค. พันธกิจและผลการดำเนินการขององค์กร

(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ผู้อำนวยการและทีมบริหารมีวิธีการทำให้เกิดการปฏิบัติที่ทำให้บรรลุพันธกิจดังนี้

1. การสร้างแนวทางการสื่อสารองค์กรอย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากร ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจเป้าหมายและทิศทางของสำนักหอสมุด

2. การสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการร่วมมือร่วมใจในการทำงานและพัฒนาสำนักหอสมุดตามค่านิยมหลักขององค์กร

3. การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีทักษะรองรับความผันผวนและการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาโดยมีการสร้างสภาพแวดล้อมของสำนักหอสมุดให้มีกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร และมีการจัดทำแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรทุกกลุ่มให้มีทักษะเชี่ยวชาญตามพันธกิจและสมรรถนะขององค์กร

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

สำนักหอสมุดมีการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อสร้างองค์กรที่ประสบความสำเร็จดังนี้

1. ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ การกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่ชัดเจน และการกำหนดผู้รับผิดชอบในการกำกับติดตามของแต่ละยุทธศาสตร์

2. ประชุมสื่อสารและมอบหมายผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นในการติดตามการดำเนินงาน โดยนำผลการดำเนินงานรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและบุคลากรทุก 1 เดือน

3. มีการจัดทำข้อกำหนดการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล และประเมินผลการปฏิบัติงานตามผลงาน ตามข้อกำหนด

4. มีการกำหนดเกณฑ์คัดเลือกบุคลากรดีเด่น และมอบรางวัล ยกย่อง ชมเชย เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี

1.2 การกำกับดูแลและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

ผู้อำนวยการและทีมบริหาร มีการบริหารงานภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับและประกาศของมหาวิทยาลัย โดยการกำกับดูแลสำนักหอสมุด ซึ่งใช้หลักการดังนี้

1. การบริหารแบบกระจายอำนาจร่วมกับหลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทางในการบริการจัดการองค์การอย่างถูกต้องตามกฎหมายและจริยธรรม

2. ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีให้เป็นไปตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ รวมทั้งนำประเด็นงานที่เป็นปัญหาไม่สามารถแก้ไขปัญหา จัดเข้าวาระการประชุมกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดเพื่อพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

3. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ที่สำคัญในการไปให้ถึงวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

4. มีการนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน แม่นยำเชื่อถือได้

5. นำข้อมูลจากการติดตามผลการดำเนินงาน มาพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงาน ห้องสมุด การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานด้านบริการสารสนเทศและการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานด้านทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งมีตัวชี้วัดที่สำคัญคือ จำนวนการพัฒนานวัตกรรมสนับสนุนการให้บริการและการปฏิบัติงาน ปริมาณการเข้าใช้บริการ (online and onsite) จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกใช้งาน และร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน

(2) การประเมินผลการดำเนินงาน

สำนักหอสมุด มีการประเมินผลปฏิบัติงานของแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติงาน รวมถึงประเมินบุคลากร มีรายละเอียดการประเมินดังนี้

1. ประเมินแผนปฏิบัติงานประจำปีและแผนยุทธศาสตร์ทุกไตรมาส นำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาแก้ไขเพื่อให้แผนปฏิบัติงานและแผนยุทธศาสตร์เป็นไปตามเป้าหมาย

2. ประเมินผู้อำนวยการ ปีละ 1 ครั้ง ประเมินจากคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด และผู้บริหารคณะต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย และบุคลากรทุกคน

3. ประเมินรองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ปีละ 1 ครั้ง โดยบุคลากรทุกคนเป็นผู้ประเมิน

4. ประเมินบุคลากรจากผู้บังคับบัญชาระดับต้นปีละ 2 ครั้ง นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปพัฒนาและปรับปรุงเพื่อจัดทำแผนในการพัฒนาบุคลากร

5. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการปีละ 1 ครั้ง นำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุง และพัฒนา และนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปัญหา พัฒนานวัตกรรมการบริหารและการบริการ

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบและการรับรองคุณภาพ

มีการส่งเสริมจริยธรรมโดยให้บุคลากรปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบุคลากร (สายสนับสนุน) และมีการประเมินผลตนเองในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบุคลากร เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยหลักคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส นำผลการประเมินเสนอต่อมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมให้มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของสำนักหอสมุด

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

สำนักหอสมุด มีการยึดถือและนำ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับทั้ง 4 ด้านคือ ด้านบริหารจัดการ, ด้านบริการ,ด้านการเงินและพัสดุและด้านการปฏิบัติงานด้านเทคนิค ตามที่ปรากฏในโครงสร้างองค์กร ใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงาน ของสำนักหอสมุด

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

สำนักหอสมุด มีการทบทวนวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด เป็นประจำทุกปี ผ่านกระบวนการประชุม คณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด ซึ่งคณะกรรมการประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน และตัวแทนจากฝ่ายงาน ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ระยะเวลา 4 ปี พ.ศ. 2563 – 2567 เพื่อปรับปรุง และพัฒนาตัวชี้วัด ตลอดจนวิเคราะห์สถานการณ์ แนวโน้ม การเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล และ SWOT จากการรวบรวมข้อมูลการดำเนินงาน สถิติจากฝ่าย/งานต่าง ๆ การออก Road Show ไปตามคณะเพื่อรับฟังความต้องการ ข้อมูลจากผลประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ เสียงของผู้ใช้บริการจากช่องทางสารสนเทศทุกช่องทาง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากบุคลากรภายในองค์กร การสรุปรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุดที่ผ่านมาเป็นข้อมูลปัจจัยด้านต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักหอสมุด โดยรวบรวมข้อมูลจากรูปแบบเอกสาร และระบบสารสนเทศ

สำนักหอสมุด มีการนำแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ โดยผู้อำนวยการสำนักหอสมุด และทีมบริหาร มอบหมายให้หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน และบุคลากร นำไปจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ โดยมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมทั้งสรุปรายงานผู้บริหาร

(2) นวัตกรรม

สำนักหอสมุดได้กำหนดยุทธศาสตร์ การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ซึ่งมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการ และการพัฒนาองค์ความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานสามารถสร้างนวัตกรรม ด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริการ เป็นการพัฒนา นวัตกรรมที่องค์กรให้ความสำคัญจากการพัฒนาบุคลากรตามเกณฑ์สมรรถนะหลักของสำนักหอสมุดตามแผนพัฒนาบุคลากร การพัฒนางานวิจัย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน การแก้ไขปัญหา และการพัฒนางานของบุคลากร การสนับสนุนให้นำเสนอผลงานทางวิชาการการสร้างขวัญ กำลังใจโดยการมอบรางวัลบุคลากรดีเด่น จึงส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา นวัตกรรมด้านการบริหารจัดการ นวัตกรรมด้านการบริการ ของสำนักหอสมุด

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

สำนักหอสมุด ได้มีการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์โดย ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด คณะกรรมการประจำสำนัก คณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด และบุคลากรสำนักหอสมุด ซึ่งมีการดำเนินการตามกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ 2.1 ก (1) โดยมีการติดตามการดำเนินงานตามกลยุทธ์ทุก ๆ 3 เดือนของการดำเนินงาน และมีการทบทวนและพิจารณาในแต่ละปีงบประมาณ เพื่อปรับให้สอดคล้องตามผล

การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุดในรอบปีที่ผ่านมา และนำมาจัดทำแผนปฏิบัติการในรอบปีถัดไป

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

สำนักหอสมุด กำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ ในการเป็นแหล่งเรียนรู้ เพื่อเป็นการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัยนเรศวร การกำหนดกระบวนการที่สำคัญได้คำนึงถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และสมรรถนะหลักขององค์กร โดยมีกระบวนการในการดำเนินงานสำนักหอสมุดที่สำคัญคือ

1. ระบบการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบเพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการทุกกลุ่มในการสนับสนุนการเรียนรู้ การสอน และการวิจัย

2. ระบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและให้บริการพื้นที่นั่งอ่าน พื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ เพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้และส่งเสริมองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ จากทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดแก่ผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

3. ระบบการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและพัฒนานวัตกรรมเข้ามาอำนวยความสะดวกสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักหอสมุด

ทั้งนี้สำนักหอสมุดพิจารณาผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือมีส่วนร่วมดำเนินการในระบบงาน โดยพิจารณาถึงความชำนาญและประสิทธิภาพการให้บริการ

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

สำนักหอสมุด กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ และวิสัยทัศน์ได้แก่

1) การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด (ยุทธศาสตร์ที่ 1) มุ่งพัฒนา ปรับปรุง และสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักหอสมุดอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการบริการในทุกภารกิจ พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล พัฒนาการบริหารจัดการองค์กรตามเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสีเขียว

2) การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานด้านการบริการสารสนเทศ (ยุทธศาสตร์ที่ 2) มุ่งให้บริการสารสนเทศที่ตอบสนองและให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม บริการสนับสนุนการเรียนรู้ และค้นคว้าวิจัยการบริหารจัดการความสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการ

3) การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานทรัพยากรสารสนเทศ (ยุทธศาสตร์ที่ 3) มุ่งพัฒนาให้มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายครอบคลุมหลักสูตร/สาขาวิชาการเรียนการสอน

4) การพัฒนาการดำเนินงานด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น (ยุทธศาสตร์ที่ 4) สนับสนุน ส่งเสริมการเรียนรู้ สืบสานประเพณี วัฒนธรรมไทย และสถาบันหลักของชาติ ระหว่างบุคลากรกับผู้ใช้บริการ

5) ส่งเสริมให้บริการวิชาการสู่สังคม (ยุทธศาสตร์ที่ 5) มุ่งให้ความรู้ด้านการดำเนินการดำเนินงาน
ห้องสมุด โดยให้ความร่วมมือกับชุมชนและสร้างเครือข่ายห้องสมุดชุมชนเพื่อให้เกิดลูกค้าในอนาคต

ตาราง 2.1-1 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย		
		2565	2566	2567
พัฒนา ปรับปรุง และสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักหอสมุดอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการบริการในทุกภารกิจ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระบบห้องสมุดอัตโนมัติสำหรับการบริการ	ค่าเฉลี่ย ≥4	ค่าเฉลี่ย ≥4	ค่าเฉลี่ย ≥4
	พัฒนานวัตกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงาน	เรื่อง ≥5	เรื่อง ≥5	เรื่อง ≥5
	พัฒนานวัตกรรมสนับสนุนการให้บริการ	เรื่อง ≥5	เรื่อง ≥5	เรื่อง ≥5
พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการ	ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์สมรรถนะหลักที่องค์กรต้องการ	ร้อยละ ≥80	ร้อยละ ≥80	ร้อยละ ≥80
	จำนวนผลงานที่พัฒนางาน หรือพัฒนางานวิจัยที่มีการนำเสนอในระดับมหาวิทยาลัย หรือในระดับชาติ	เรื่อง ≥2	เรื่อง ≥2	เรื่อง ≥4
การบริการสารสนเทศที่ตอบสนองและให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม	ร้อยละของปริมาณการเข้าใช้บริการ (online and onsite) เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	ร้อยละ ≥10	ร้อยละ ≥10	ร้อยละ ≥10
	ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกใช้งานเทียบกับจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ออกให้บริการในแต่ละปีงบประมาณ	ร้อยละ ≥10	ร้อยละ ≥10	ร้อยละ ≥10
	ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด	ค่าเฉลี่ย ≥4.2	ค่าเฉลี่ย ≥4.25	ค่าเฉลี่ย ≥4.25
สนับสนุนการเรียนรู้ และค้นคว้าวิจัย	จำนวนกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้และการค้นคว้าวิจัย	กิจกรรม ≥10	กิจกรรม ≥10	กิจกรรม ≥10
	จำนวนผู้อบรมหลักสูตรสารสนเทศเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	ร้อยละ ≥10	ร้อยละ ≥20	ร้อยละ ≥20
	ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน	ร้อยละ ≥75	ร้อยละ ≥80	ร้อยละ ≥85

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย		
		2565	2566	2567
พัฒนาสำนักหอสมุดให้มีทรัพยากรที่หลากหลาย ครอบคลุมหลักสูตร/สาขาวิชา การเรียนการสอน	จำนวนหลักสูตรในระดับปริญญาตรีที่ดำเนินการวิเคราะห์ความสอดคล้องของทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดมีให้บริการ	หลักสูตร ≥5	หลักสูตร ≥10	หลักสูตร ≥15
	จำนวนรายวิชาที่ได้มีการจัดเก็บข้อมูลประกอบการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี	รายวิชา ≥5	รายวิชา ≥10	รายวิชา ≥15
	ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	ร้อยละ ≥10	ร้อยละ ≥10	ร้อยละ ≥10
	ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย ≥3.50	ค่าเฉลี่ย ≥4	ค่าเฉลี่ย ≥4
สนับสนุนการพัฒนางานบริการวิชาการ และใช้เทคโนโลยีสู่ชุมชน	จำนวนกิจกรรมที่ให้บริการวิชาการ	ครั้ง ≥2	ครั้ง ≥2	ครั้ง ≥2

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

สำนักหอสมุด มีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจ และวิสัยทัศน์ ในด้านการพัฒนาแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายและครอบคลุมทุกหลักสูตร/สาขาวิชา ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด การพัฒนาระบบงาน นวัตกรรมบริการและการบริหารจัดการห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยีให้มีความเชี่ยวชาญ มีสมรรถนะในการสร้างงานและส่งมอบบริการที่ดีและรวดเร็วให้แก่ผู้รับบริการ

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ

สำนักหอสมุด มีการกำหนดแผนงานระยะยาวได้แก่ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนสำนักหอสมุด 4 ปี ตั้งแต่ พ.ศ.2564 – พ.ศ.2567 โดยแผนยุทธศาสตร์มีการทบทวนเป็นประจำทุกปี มีการนำแผนยุทธศาสตร์ถ่ายทอดสู่แผนระยะสั้น ได้แก่ แผนปฏิบัติการประจำปี ในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีสำนักหอสมุดได้มีการทบทวนและพิจารณาผลการดำเนินการในรอบปีที่ผ่านมา ประกอบกับแผนยุทธศาสตร์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้มาใช้ในการกำหนดแผนปฏิบัติการประจำปีโดยมอบหมายให้แต่ละฝ่าย/งาน เสนอแผนปฏิบัติงานประจำปีและนำเข้าสู่ที่ประชุมกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด เพื่อร่วมกันพิจารณาตัวชี้วัดให้มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุดและรับรองแผนปฏิบัติการประจำปี

(2) การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ

สำนักหอสมุดได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดแล้ว มาถ่ายทอดแผนปฏิบัติงานประจำปีผ่านการสื่อสารกับโดยการประชุมบุคลากร หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน เพื่อให้เข้าใจเป้าหมาย แผนงานที่สำคัญ และตัวชี้วัด และมอบหมายให้ฝ่าย/งาน ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน โดยมีระบบติดตามแผนและรายงานผลการดำเนินงานเพื่อนำข้อมูลเข้าในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อติดตามผลการดำเนินการเป็นรายไตรมาส

(3) การจัดสรรทรัพยากร

สำนักหอสมุดมีการจัดสรรทรัพยากรที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ การขั้นตอนการนำแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติจะมีการระบุดำเนินการ กิจกรรม ที่สอดคล้องในการนำพาให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้เพื่อให้เป็นไปตามพันธกิจ มีการระบุดำเนินการ ตัวชี้วัด และบุคคลที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยมีคณะกรรมการดำเนินงานฯ ร่วมพิจารณาให้ความเห็นชอบเพื่อจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงาน (เงินรายได้) ตามความเหมาะสม และคุ้มค่า คุ้มค่ามากที่สุด กำหนดหมวดหมู่การใช้จ่ายเงินตามแนวทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด เน้นให้ทุกฝ่าย/งานยึดถือตามกฎระเบียบด้านการเงินและพัสดุอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานของแต่ละแผนงาน โดยทรัพยากรและงบประมาณส่วนใหญ่จัดสรรเพื่อดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องหลักสูตรการเรียน การสอน และการวิจัย และพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อให้ “สำนักหอสมุดเป็นแหล่งการเรียนรู้ชั้นเลิศของปวงชนด้วยนวัตกรรมบริการที่ทันสมัย”

(4) แผนด้านบุคลากร

สำนักหอสมุดมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากร โดยสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีจิตบริการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ มีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร มีการสำรวจความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรและนำข้อมูลเข้าคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดเพื่อพิจารณาแนวทางการพัฒนาบุคลากรประกอบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ในการกำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรที่สำนักหอสมุดต้องการ และจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี 2563-2567 เพื่อเป็นแนวทางในการสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นและสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักหอสมุดกำหนดให้แต่ละฝ่าย/งานจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาตนเองและเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร

(5) ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

สำนักหอสมุดมีการกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักหอสมุด พ.ศ. 2563-2567 และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานโครงการ กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติงานประจำปี เพื่อใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานทุก 3 เดือน ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน

6) การคาดการณ์ผลการดำเนินงาน

สำนักหอสมุดมีการติดตามการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการเป็นรายไตรมาส มีการรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นพร้อมเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาให้คณะกรรมการดำเนินงาน ห้องสมุดทราบในที่ประชุม หากพิจารณาแล้วเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นอาจส่งผลกระทบทำให้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ก็ให้ดำเนินการทบทวนและปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติงาน

สำนักหอสมุด มีการรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นพร้อมเสนอแนวทางแก้ไข ปัญหาให้คณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดทราบในที่ประชุมทุกไตรมาส หากเกิดปัญหาหรือสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาได้ ให้บุคลากรที่เป็นผู้รับผิดชอบแผนปฏิบัติงานสามารถเสนอขอปรับเปลี่ยนรายละเอียดในแผนปฏิบัติการเพื่อให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น หรือให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการผ่านหน่วยงานนโยบายและแผนเสนอผู้บริหารระดับสูงของสำนักหอสมุดต่อไป

หมวดที่ 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ

ก. การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอยู่ในปัจจุบัน

สำนักหอสมุด มีกระบวนการในการรับฟังเสียงของลูกค้า โดยการนำระบบสารสนเทศมาใช้โดยสำนักหอสมุดพัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจ จึงต้องมีการศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการ และรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของผู้รับบริการ โดยมีกระบวนการ ดังนี้ (1) กำหนดวัตถุประสงค์ (2) กำหนดกลุ่มเป้าหมาย (3) มอบหมายผู้รับผิดชอบในการเก็บข้อมูล (4) วิเคราะห์และสรุปข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ (5) ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเพื่อให้การบริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งผู้รับบริการปัจจุบัน และในอนาคต แบ่งกลุ่มผู้รับบริการออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่คือ

1. ผู้รับบริการภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ อาจารย์ นิสิตปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัย นเรศวร (โรงเรียนมัธยมสาธิต/โรงเรียนอนุบาลและประถมสาธิต)
2. ผู้รับบริการภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่ สมาชิกสมทบ บุคลากรเกษียณอายุราชการ ศิษย์เก่า บุคคลทั่วไป (ลูกค้าในอนาคต) หน่วยงานภายนอก (P1 – ข(2))

ตาราง 3.1-1 ช่องทางการรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ	ช่องทางการรับฟัง	วิธีการ	ความถี่	ข้อมูลที่ต้องการ	การนำข้อมูลไปใช้	ผู้รับผิดชอบ
1. ผู้รับบริการภายในมหาวิทยาลัย	- แบบสอบถาม	ทางเดียว	1 ครั้ง/ปี	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และ	- ปรับปรุงและพัฒนาบริการและ	- หัวหน้าฝ่ายบริการฯ
1.1 อาจารย์	- ประเมิน Online			สิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน	การให้บริการ	- หัวหน้างานบริการฯ
1.2 นิสิตปริญญาตรี	- E-mail / Social Media			- ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิต	- วางแผน และจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ	- หัวหน้างานห้องสมุดสาขา
1.3 บัณฑิตศึกษา	- หนังสือราชการ				- ปรับปรุงและพัฒนาสิ่งที่ได้จากข้อเสนอแนะให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	
1.4 บุคลากรสายสนับสนุน						
	- E-mail, Line, Web Site, Social Media	สองช่องทาง	ตลอดปี	- ปัญหาที่พบ	- แก้ปัญหาตามข้อร้องเรียน และตอบ	- หัวหน้าฝ่ายบริการฯ

ผู้รับบริการ	ช่องทางการรับฟัง	วิธีการ	ความถี่	ข้อมูลที่ต้องการ	การนำข้อมูลไปใช้	ผู้รับผิดชอบ
	- โทรศัพท์				ปัญหาให้ผู้ร้องเรียน เข้าใจอย่างชัดเจน	- หัวหน้างาน บริการฯ - หัวหน้างาน ห้องสมุดสาขา
	Road Show	สอง ช่องทาง	1 ครั้ง/ปี	- ความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะ	- วางแผน และ จัดบริการให้ สอดคล้องกับ ความต้องการ	ทีมบริหาร
2. ผู้รับบริการ ภายนอก มหาวิทยาลัย 2.1 สมาชิกสมทบ 2.2 บุคลากร เกษียณอายุราชการ 2.3 ศิษย์เก่า 2.4 บุคคลทั่วไป (ลูกค้าในอนาคต) 2.5 หน่วยงาน ภายนอก	-แบบสอบถาม	ทางเดียว	1 ครั้ง/ปี	- ความพึงพอใจต่อ การให้บริการ และ สิ่งสนับสนุน - ความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของ สมาชิก บุคคลภายนอก	- ปรับปรุงและ พัฒนาบริการ และ การให้บริการ - วางแผน และ จัดบริการให้ สอดคล้องกับ ความต้องการ	- หัวหน้าฝ่าย บริการฯ - หัวหน้างาน บริการฯ - หัวหน้างาน ห้องสมุดสาขา

(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมี (ลูกค้าในอนาคต)

สำนักหอสมุดได้นำ Social Media (LINE และ Facebook Website) กับผู้รับบริการ เป็นการสื่อสารประชาสัมพันธ์และถามตอบปัญหาต่าง ๆ มีกิจกรรม Road Show พบผู้รับบริการภายในคณะต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย เพื่อรับทราบความต้องการและฟังข้อเสนอแนะโดยตรงจากคณะต่าง ๆ นำไปสู่การปรับปรุง ทบทวนวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการที่ดี ในอนาคตและทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด และเปิดโอกาสให้ลูกค้ากลุ่มใหม่รับทราบผลิตภัณฑ์ของสำนักหอสมุด อาจเกิดความสนใจในการใช้บริการจากสำนักหอสมุด ทั้งนี้สำนักหอสมุด จึงได้ให้ความสำคัญกับการบริการวิชาการแก่สังคมเพื่อพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนและแนะนำการใช้บริการสำนักหอสมุด โดยออกไปพบนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งเป็นเป้าหมายลูกค้ากลุ่มใหม่ของสำนักหอสมุดในอนาคต และยังรวมถึงการรับฟังเสียงของลูกค้าในอนาคตพร้อมกันนี้ด้วย

ตาราง 3.1-1 ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ	ช่องทางการรับฟัง	วิธีการ	ความถี่	ข้อมูลที่ต้องการ	การนำข้อมูลไปใช้	ผู้รับผิดชอบ
1. สำนักพิมพ์ บริษัทผู้ผลิต หรือ ตัวแทน จำหน่ายสิ่งพิมพ์/ หนังสือ/วารสาร/ นิตยสาร ฐานข้อมูล/หนังสือ และวารสาร อิเล็กทรอนิกส์	- แบบสอบถาม - E-mail - Social Media - โทรศัพท์	ทางเดียว	1 ครั้ง/ปี	- ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ และสิ่งสนับสนุน การเรียนการสอน - ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ ของนิสิต	- ปรับปรุงและ พัฒนาการบริหาร จัดการให้สอดคล้อง กับความต้องการ	- หัวหน้าฝ่าย บริการฯ - หัวหน้างาน บริการฯ - หัวหน้างาน ห้องสมุดสาขา - หัวหน้างาน พัฒนาฯ - หน่วยพัสดุ
2. บริษัท/ร้านค้า จัดจำหน่ายวัสดุ ครุภัณฑ์/ร้านรับจ้าง เหมาบริการ	- โทรศัพท์ - E-mail - Line	สองทาง				- หน่วยพัสดุ
3. ข่ายงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยส่วน ภูมิภาค(PULINET) 4. เครือข่ายความ ร่วมมือพัฒนา ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา (ThaiLIS) 5. เครือข่าย ห้องสมุด มหาวิทยาลัย นครสวรรค์ (NULinet) 6. เครือข่ายห้องสมุด สี่เขี้ยว 7. หน่วยงานอื่น ๆ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ					

ข. การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการกำหนดการบริการ

(1) การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักหอสมุด ได้มีการจำแนกผู้รับบริการตามประเภทของสมาชิกห้องสมุด ซึ่งมีการจำแนกผู้รับบริการเป็น 2 กลุ่ม ตามโครงสร้างองค์กร (P1 ข(2)) ดังนี้

1. ผู้รับบริการภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ อาจารย์ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร (มัธยมสาธิต และสาธิตประถมวัย)

2. ผู้รับบริการภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่ สมาชิกสมทบ บุคลากรเกษียณอายุราชการ ศิษย์เก่า บุคคลทั่วไป (ลูกค้าในอนาคต) หน่วยงานภายนอก

ทั้งนี้โดยสำนักหอสมุด ได้จัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจำแนกประเภทผู้รับบริการ เพื่อสะดวกในการจัดบริการที่ตอบสนองให้แก่กลุ่มผู้ใช้ (รายละเอียดได้จำแนกไว้ในโครงร่างองค์กร)

(2) การจัดการบริการ

สำนักหอสมุด มีบริการหลักที่สำคัญคือ 1) ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ 2) ทรัพยากรประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 3) ทรัพยากรฐานข้อมูลออนไลน์ 4) บริการพื้นที่เรียนรู้ 5) บริการสนับสนุนการวิจัย เพื่อเป็นสนับสนุน การเรียน การสอนและการวิจัยของผู้รับบริการหลักที่อยู่ภายในมหาวิทยาลัยและผู้รับบริการภายนอกมหาวิทยาลัย โดยมีการส่งมอบบริการออนไลน์ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตและการเข้ามาใช้บริการที่สำนักหอสมุด ทั้งนี้สำนักหอสมุดได้ให้ความสำคัญต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงมีการปรับปรุง/พัฒนาการบริการของสำนักหอสมุดและการติดตามการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (2 ข(1)) ให้ตัวชี้วัดเป็นไปตามเป้าหมายของสำนักหอสมุด

ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด (Covid19) สำนักหอสมุด จัดการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ โดยจัดส่งหนังสือให้สมาชิกของสำนักหอสมุด ผ่านทางไปรษณีย์ถึงที่พักอาศัยโดยไม่ค่าใช้จ่าย และบริการจัดส่งให้อาจารย์ นิสิต บุคลากร ตามหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย พร้อมให้บริการจัดส่งตามสถานที่นัดหมายภายในมหาวิทยาลัย ดำเนินการต่ออายุการยืมอัตโนมัติ ขยายเวลาการยืมหนังสือ และยกเว้นค่าปรับช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด

3.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ

ก. ความผูกพันและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) การจัดการความสัมพันธ์

สำนักหอสมุด ได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับผู้รับบริการผ่านทาง website และช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ รวมทั้งมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้เข้าร่วมหลายกิจกรรมตลอดทั้งปี โดยจัดกิจกรรมให้สอดคล้องความต้องการของผู้รับบริการ มีการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านแบบสอบถาม LINE Facebook โทรศัพท์ เป็นช่องทางที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วม มีความผูกพันต่อสำนักหอสมุด โดยมีการให้รางวัลกับผู้รับบริการ เช่น รางวัลสุดยอดนักอ่าน ของที่ระลึกในการเข้าใช้บริการครั้งแรก กิจกรรมอื่น ๆ แบบให้เปล่า มีการจัดกิจกรรมนอกสถานที่เพื่อเข้าถึงผู้รับบริการโดยมีต้องมาที่สำนักหอสมุด ให้คำแนะนำเป็นพี่เลี้ยงสำหรับห้องอ่านหนังสือคณะมี โครงการหนังสือคือเพื่อน

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักหอสมุดมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนผู้รับบริการ ได้แก่ ระบบการสืบค้นข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด รวมถึงฐานข้อมูลต่าง ๆ มีการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดที่ผู้รับบริการร้องขอทั้งเป็นเอกสารฉบับเต็มหรือตัวเล่มพร้อมจัดส่งให้ถึงผู้รับบริการ หรือมารับที่ห้องสมุด มีระบบลงทะเบียนอบรมในหัวข้อที่สนับสนุนการเรียนการสอน ระบบยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ มีกลไกการสื่อสารหลากหลายช่องทางผ่านโซเชียลมีเดีย มีการจัดกิจกรรมและสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนผู้รับบริการให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยมีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาด 10 GB มีระบบเครือข่ายไร้สายความเร็วสูงสำหรับให้บริการ 66 จุด มีคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการและดำเนินการจำนวน 137 เครื่อง ด้านพื้นที่การส่งการเรียนรู้สำนักหอสมุดกลางพื้นที่ใช้สอย 18,353 ตารางเมตร รองรับผู้รับบริการ 2,665 คนมีห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม 50 ห้อง รองรับผู้รับบริการ 366 ที่นั่ง ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวน 197,137 ชื่อเรื่อง 346,112 เล่ม ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 16 ฐาน วารสารอิเล็กทรอนิกส์ 6 ชื่อเรื่อง หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ 253 ชื่อเรื่อง 255 เล่ม วิทยานิพนธ์ที่เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัย 440 ชื่อเรื่อง (งบประมาณ 2565) โดยให้บริการสำนักหอสมุด และผ่านระบบ online พร้อมทั้งมีช่องทางการสื่อสาร (E-mail/ Line/ Facebook/ โทรศัพท์) นอกจากนี้ยังมีบริการตอบคำถามช่วยการวิจัย บริการอบรมการรู้สารสนเทศ และมีการประเมินความพึงพอใจรวบรวมความต้องการจากช่องทางต่าง ๆ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลจากเพื่อปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

(3) การจัดการข้อร้องเรียน

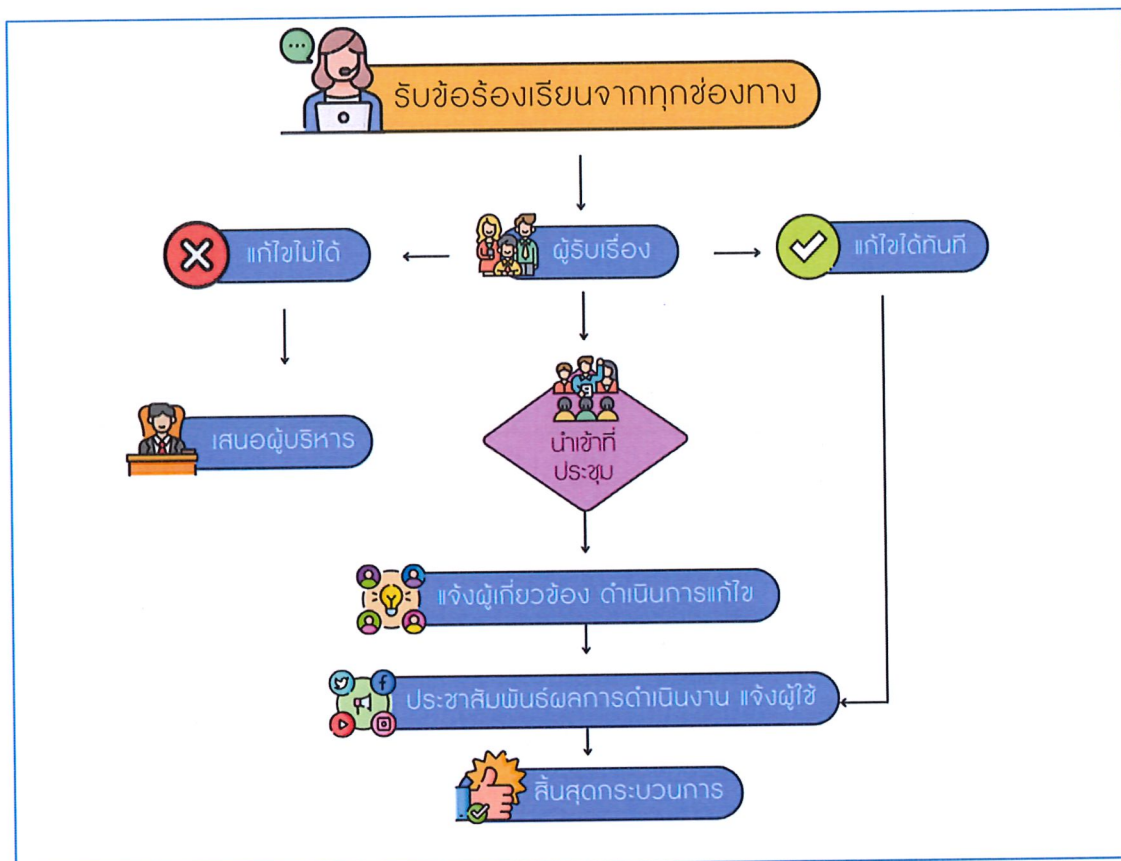
สำนักหอสมุด มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน ในกรณีที่ผู้รับบริการมีข้อร้องเรียนหรือข้อสงสัย สำนักหอสมุดได้มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน 2 ระบบ ดังนี้

ระบบที่ 1 : ร้องเรียนโดยตรง โดยจัดให้มีสายด่วนผู้บริหาร หรือสามารถแจ้งที่เคาท์เตอร์ หรือช่องทางออนไลน์ที่ระบุตัวตนผู้ร้องเรียนได้ กรณีบุคลากรสำนักหอสมุดแก้ปัญหาได้ก็สามารถดำเนินการได้ทันที ถ้าไม่สามารถแก้ปัญหาได้เอง ให้รายงานหัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย รองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการ ตามลำดับการบังคับบัญชา

ระบบที่ 2 : ร้องเรียนทางอ้อม ผ่านแบบสอบถาม ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่ผู้ร้องเรียนไม่ระบุตัวตน ซึ่งได้มีการรวบรวม วิเคราะห์แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข หากเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จะนำเสนอผู้บริหารพิจารณาปรับปรุง แก้ไข ต่อไป

ในปีงบประมาณ 2565 ได้มีการพัฒนาระบบรับฟังเสียงของผู้รับบริการ (Voice of customer) เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละประเด็นปัญหา โดยแบ่งหมวดหมู่ข้อร้องเรียน ดังนี้ 1) ด้านทรัพยากรห้องสมุด 2) ด้านการบริการ 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านอาคารสถานที่ 5) ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต 6) การสื่อสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมและบริการ 7) เว็บไซต์ของสำนักหอสมุด 8) อื่น ๆ โดยผู้รับผิดชอบในแต่ละหมวดหมู่จะดำเนินการแจ้งกลับผู้รับบริการโดยเร็ว และรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดีและตรงตามความต้องการต่อไป

สำนักหอสมุดนำข้อร้องเรียนต่าง ๆ จัดทำสรุปเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดเพื่อรับทราบปัญหา และแก้ไขปัญหาร่วมกัน อีกทั้งมีการชี้แจงการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนที่มีการแสดงตัวตนให้รับทราบ



ภาพที่ 3.2-1 ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

สำนักหอสมุด ดำเนินการนำข้อเสนอแนะและร้องเรียนจากผู้รับบริการจากช่องทางต่าง ๆ มาวิเคราะห์ โดยแบ่งหมวดหมู่ด้านต่าง ๆ หากเรื่องร้องเรียนใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับนโยบายการบริหาร ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการทันที เช่น การเพิ่มเวลาเปิดพื้นที่นั่งอ่านตามอัธยาศัย ปรับปรุงด้านกายภาพในอาคาร กำจัดเชื้อจุลินทรีย์ในอากาศ เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก ปรับภูมิทัศน์ภายนอกอาคาร เพิ่มพื้นที่สีเขียว ปรับปรุงห้องศึกษาค้นคว้าชั้น 3 เป็นต้น

ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) การพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพัน

สำนักหอสมุด กำหนดวิสัยทัศน์ “เป็นแหล่งการเรียนรู้ชั้นนำของปวงชนด้วยนวัตกรรมบริการที่ทันสมัย” การดำเนินงานของสำนักหอสมุด จึงมุ่งเน้นการให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสำคัญ มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประจำทุกปี โดยได้กำหนดหัวข้อในการประเมิน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ 2)

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด 3) ด้านบุคลากรของห้องสมุด 4) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ เมื่อได้ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจแล้วนำมาวางแผนเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ค. การใช้ข้อมูลเสียงของผู้รับบริการและตลาด

สำนักหอสมุด นำผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความต้องการของผู้รับบริการ ที่ได้รับจากแบบสอบถาม หรือเสียงของผู้รับบริการจากช่องทางต่าง ๆ นำมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและเป็นข้อมูลการวิเคราะห์เพื่อนำมาจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด และแผนปฏิบัติการประจำปีของฝ่าย/งานต่าง ๆ ในปีต่อไป

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

สำนักหอสมุด มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ มีการกำหนดกลยุทธ์ และนำไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีพร้อมทั้งมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี โดยนำข้อมูลผลการดำเนินงาน สถิติ ผลประเมินความพึงพอใจ เสียงของผู้รับบริการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผ่านการเห็นชอบจากคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุด มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและรายงานผลการปฏิบัติงานทุกไตรมาส เป็นการติดตามโดยหน่วยงานนโยบายและแผนเพื่อนำข้อมูลเข้าที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานพิจารณา และนำผลมาปรับปรุง แก้ไขปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น รายละเอียดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานมีดังนี้

ตาราง 4.1-1 ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ

เรื่องที่ใช้วิเคราะห์	ตัวชี้วัด	ความถี่ในการติดตามผล
การพัฒนา ปรับปรุง และสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักหอสมุดอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการบริการในทุกภารกิจ	1) ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระบบห้องสมุดอัตโนมัติสำหรับการบริการ	4 ครั้ง / ปี
	2) พัฒนานวัตกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงาน	4 ครั้ง / ปี
	3) พัฒนานวัตกรรมสนับสนุนการให้บริการ	4 ครั้ง / ปี
การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการ	1) ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์สมรรถนะหลักที่องค์กรต้องการ	4 ครั้ง / ปี
	2) จำนวนผลงานที่พัฒนางาน หรือพัฒนางานวิจัยที่มีการนำเสนอในระดับมหาวิทยาลัย หรือในระดับชาติ	4 ครั้ง / ปี
การบริการสารสนเทศที่ตอบสนองและให้ความสำคัญกับผู้บริการทุกกลุ่ม	1) จำนวนปริมาณการเข้าใช้บริการ (online and onsite)	4 ครั้ง / ปี
	2) จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกใช้งานเทียบกับจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ออกให้บริการในแต่ละปีงบประมาณ	4 ครั้ง / ปี
	3) ผลประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด	4 ครั้ง / ปี
การสนับสนุนการเรียนรู้ และค้นคว้าวิจัย	1) จำนวนกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ และการค้นคว้าวิจัย	4 ครั้ง / ปี
	2) จำนวนผู้เข้าอบรมหลักสูตรสารสนเทศ	4 ครั้ง / ปี
การพัฒนาสำนักหอสมุดให้มีทรัพยากรที่หลากหลาย ครอบคลุม	1) จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4 ครั้ง / ปี

เรื่องที่วิเคราะห์	ตัวชี้วัด	ความถี่ในการติดตามผล
หลักสูตร/สาขาวิชา การเรียนการสอน	2) จำนวนหลักสูตรที่ดำเนินการวิเคราะห์ความสอดคล้องของทรัพยากรสารสนเทศ	4 ครั้ง / ปี
	3) จำนวนรายวิชาที่ได้มีการจัดเก็บข้อมูลประกอบการเรียนการสอน	4 ครั้ง / ปี
	4) จำนวนทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	4 ครั้ง / ปี
	5) ผลประเมินความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ	4 ครั้ง / ปี
การสนับสนุนการพัฒนางานบริการวิชาการ และการใช้เทคโนโลยีสู่ชุมชน	1) จำนวนกิจกรรมสอนการรู้สารสนเทศ/ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นในชีวิตประจำวันให้กับคนทุกช่วงวัย	4 ครั้ง / ปี
	2) จำนวนเรื่องความรู้การวิจัยมหาวิทยาลัยนเรศวรเพื่อชุมชน/นักวิจัย (ที่ปรึกษา) พบประชาชน	4 ครั้ง / ปี

นอกจากนี้สำนักหอสมุด มีการติดตามรายงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณ รายงานต่อคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุด เป็นประจำทุกเดือนเพื่อให้ทราบและวางแผนด้านการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ในปีงบประมาณ 2565 สำนักหอสมุดยังไม่มีข้อมูลองค์กรอื่นที่เป็นคู่แข่งแข่งขัน แต่ได้ดำเนินการ วางแผนในการเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น โดยนำข้อมูลของหน่วยงานอื่นมาทำการเปรียบเทียบ ในปีงบประมาณ 2566 ได้แก่ ข้อมูลด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการสารสนเทศ การพัฒนาโปรแกรมที่สนับสนุนการบริการ และการบริหารจัดการ ผู้เข้าใช้บริการ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Journals, e-Books) การให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด

(3) ความคล่องตัวของการวัด

สำนักหอสมุดมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือช่วยในการจัดเก็บและเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกรวดเร็วสำหรับรวบรวมข้อมูลและรายงานผลการดำเนินการโดยเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา เพื่อให้ผู้บริหารและคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดดูสรุปผลการดำเนินงานได้ตลอดเวลา และการสื่อสารที่รวดเร็วผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือแจ้งเวียนอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งสื่อสังคมออนไลน์ ทำให้มีการพิจารณาทบทวนปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดหรือความถี่ในการติดตามวัดผลการดำเนินการได้ทันทีให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

สำนักหอสมุดมีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติงานประจำปีและแผนยุทธศาสตร์ทุกไตรมาสและมีการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดทุก 1 เดือน มีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและรายงานปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเพื่อหาสาเหตุในกรณีที่ผลการดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมาย จากนั้นทำการวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงาน มีการปรับแผนปฏิบัติการ

ตามความจำเป็น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ตามแผนปฏิบัติงานประจำปีและแผนยุทธศาสตร์ โดยผ่านการรับรองจากคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดและดำเนินการ และทำการสื่อสารให้บุคลากรรับทราบ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(1) ผลการดำเนินการในอนาคต

ผู้บริหารและคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดมีการประชุมนำผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนยุทธศาสตร์มาทบทวนและคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ หากไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ จะได้มีการวางแผนและกำหนดแนวทางในการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย โดยสำนักหอสมุดนำข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนยุทธศาสตร์ปีที่ผ่านมา วิเคราะห์สถิติการดำเนินงานและการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้งาน ร่วมกับข้อมูลปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก แนวโน้มของสังคม แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยรัตนนคร มาดำเนินการกำหนดแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนยุทธศาสตร์ในอนาคต

(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

สำนักหอสมุดมีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีทุกไตรมาสและมีการนำข้อมูลเสียงของลูกค้าทุกกลุ่ม ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนที่มีประโยชน์ มาวิเคราะห์แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของการดำเนินงาน ในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดทุกเดือน เพื่อทบทวนผลการดำเนินการและการปรับแผนปฏิบัติการประจำปีทีนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาแล้วถ่ายทอดให้บุคลากรผู้รับผิดชอบดำเนินการศึกษาเทคโนโลยี มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการทำงานต่างๆ ในเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา(ThaiLIS) เครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) เครือข่ายห้องสมุดสีเขียว และเครือข่ายความร่วมมือสำนักหอสมุดและห้องอ่านหนังสือคณะมหาวิทยาลัยรัตนนคร (NULINET) เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่สนับสนุนการบริการ และการบริหารจัดการของสำนักหอสมุด

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

ก. ข้อมูล และสารสนเทศ

(1) คุณภาพ

สำนักหอสมุด มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้บริการและบริหารจัดการโดยมีงานเทคโนโลยีห้องสมุดทำหน้าที่สนับสนุนการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศลักษณะต่าง ๆ เช่น จัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูล เก็บข้อมูลใน Cloud Computer และ Stand Alone ให้แก่บุคลากรผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และรวบรวมข้อมูล ที่ถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลเป็นไปตามมาตรฐาน กฎระเบียบ ข้อบังคับ การลงรายการทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ การบริการและการบริหารจัดการของสำนักหอสมุดเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกต้องและมีคุณภาพรวมทั้งการนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักหอสมุด

ความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ สำนักหอสมุด มีมาตรการ การดำเนินการด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับข้อกำหนดกฎหมายและระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีการดำเนินการ 4 มาตรการ คือ 1) การสำรองข้อมูล 2) การตรวจสอบช่องโหว่ของระบบสารสนเทศที่สำนักหอสมุดพัฒนาสำหรับใช้งาน 3) การตรวจสอบบำรุงรักษาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 4) การตรวจสอบบำรุงรักษาเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ โดยมอบหมายให้งานเทคโนโลยีห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการและรายงานผล

(2) ความพร้อมใช้

สำนักหอสมุด มีการดำเนินการด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศและมีการบำรุงรักษาระบบให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา การสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอหากเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินสามารถนำข้อมูลสำรองกลับมาใช้งานได้ทันที โดยมอบหมายให้งานเทคโนโลยีห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการและรายงานผล

คุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ สำนักหอสมุดมีการพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานและบริการ จากการนำข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติสำหรับการบริการ มีข้อมูลรายงานการบำรุงรักษา การแก้ไขปัญหาจากการใช้งานมาพิจารณาปรับปรุง จัดหาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ หรือปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของสำนักหอสมุด

ข. ความรู้ขององค์กร

(1) การจัดการความรู้

สำนักหอสมุดมีเครือข่ายการจัดการความรู้โดยมีเครือข่ายภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ดังนี้

ตาราง 4.2-1 เครือข่ายการจัดการความรู้โดยมีเครือข่ายภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ชื่อเครือข่าย	ประเภทเครือข่าย		สมาชิกเครือข่าย
	ภายใน	ภายนอก	
เครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร (Naresuan University Library Network : NULiNet)	✓		ห้องอ่านหนังสือคณะ/วิทยาลัย โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร
เครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (Provincial University Library Network : PULINET)		✓	ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค
เครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา		✓	ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
เครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS)		✓	ห้องสมุดในประเทศไทย
เครือข่ายห้องสมุดสีเขียว (Green Library Partners)		✓	ห้องสมุด และหน่วยงานต่าง ๆ ภายในประเทศไทย

นอกจากนี้สำนักหอสมุดได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดโดยมีตัวแทนบุคลากรจากทุกฝ่าย/งาน ได้มีส่วนร่วมกำหนดนโยบายและกรอบการดำเนินงานจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดที่มาจากปัญหาการดำเนินงาน ข้อมูลเสียงของลูกค้ำ ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนที่มีประโยชน์ เพื่อกำหนดองค์ความรู้ที่สำนักหอสมุดต้องมี การส่งเสริมให้บุคลากรเผยแพร่องค์ความรู้ของแต่ละบุคคลที่ได้จากการศึกษาเรียนรู้ การไปศึกษาดูงาน การไปราชการ การแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงาน การเรียนรู้ร่วมกัน ผ่านกิจกรรม Library Say Hi และรวบรวมองค์ความรู้จากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในภายนอกสำนักหอสมุดในรูปแบบเว็บไซต์ Library's Blog เพื่อให้บุคลากรเข้าไปศึกษาก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศและบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ในปีงบประมาณ 2565 มีการพัฒนาองค์ความรู้และได้ทำการเผยแพร่จำนวน 39 เรื่อง ผ่านกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ Library Blog

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สำนักหอสมุดมีการปลูกฝังพฤติกรรมค่านิยมองค์กรให้แก่บุคลากรสำนักหอสมุดเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรการเรียนรู้ มีแนวทางพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการให้ดีขึ้นและโดดเด่นขึ้นโดยมีคณะกรรมการจัดการความรู้รวบรวมองค์ความรู้ของสำนักหอสมุดและการดำเนินโครงการ NU Lib Staff Learning เพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันของบุคลากรในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของสำนักหอสมุดและให้บุคลากรได้นำเสนอวิธีการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อนำแนวปฏิบัติที่มีการแลกเปลี่ยนและสามารถนำมาปฏิบัติและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้จริง และสามารถต่อยอดในการพัฒนาเป็นนวัตกรรมเพื่อใช้งานและนำเสนอในเวทีวิชาการระดับชาติ (PULINET วิชาการ) ซึ่งเป็นการประชุมวิชาการระดับชาติในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติที่เป็นเลิศของของผู้ปฏิบัติงานห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ

(3) การเรียนรู้ขององค์กร

สำนักหอสมุดปลูกฝังค่านิยมองค์กรโดยใช้ระบบการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดเป็นเครื่องมือเพื่อให้บุคลากรทุกคนเรียนรู้ที่จะศึกษาความรู้ใหม่ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนางาน นอกจากนี้สำนักหอสมุดได้สร้างมาตรฐานบุคลากรให้มีสมรรถนะหลักที่องค์กรต้องการสามารถหมุนเวียนกันปฏิบัติงานได้ โดยมีแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านพัฒนางานในหน้าที่รับผิดชอบ, ด้านความรู้และทักษะเฉพาะของงานในแต่ละตำแหน่ง, ด้านการบริหารจัดการ, ด้านคุณธรรมจริยธรรม มีการอบรมเชิงปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร

(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

สำนักหอสมุดมีบุคลากรสายสนับสนุน 54 คน แบ่งกลุ่มบุคลากรตามลักษณะงานหลักและลักษณะงานสนับสนุนเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจที่ปฏิบัติ ทักษะทางวิชาชีพ โดยจัดกลุ่มบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) กลุ่มสนับสนุนการบริหาร งานเทคนิคและงานบริการ ประกอบด้วยข้าราชการ 10 คน พนักงานมหาวิทยาลัย 34 คน พนักงานราชการ 6 คน ลูกจ้างประจำ 2 คน ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน 1 คน ซึ่งดำเนินการด้านบริหารงานบุคคลตามนโยบายมหาวิทยาลัยนเรศวร มีการดำเนินการวิเคราะห์อัตรากำลังทดแทนบุคลากรเกษียณอายุราชการ โดยพิจารณาจากภารกิจ พันธกิจ และปริมาณงานโดยรวมของหน่วยงาน ประกอบกับการพิจารณาโครงสร้าง ตำแหน่งบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบันและดำเนินการตามขั้นตอนการขอกรอบอัตรากำลังตามที่มหาวิทยาลัยนเรศวร กำหนด

สำนักหอสมุดมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ทักษะในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามสมรรถนะหลักที่องค์กรต้องการโดยมีแผนพัฒนาบุคลากรเป็นกรอบการดำเนินงานด้านบุคลากรกำกับและติดตามโดยหน่วยบุคคล และมีการดำเนินการมอบหมายภาระงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งเป็นรายบุคคล มีการทบทวนการวิเคราะห์ภาระงานและกำหนด KPI ปีละ 1 ครั้ง มีการปรับกระบวนการทำงานของฝ่าย/งาน และมีการจัดโครงสร้างภาระงานที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของสำนักหอสมุด

(2) บุคลากรใหม่

สำนักหอสมุดมีกระบวนการสรรหาบุคลากรใหม่ เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2543 โดยอนุโลม มีวิธีการพอสมควรดังนี้ กำหนดคุณสมบัติตามตำแหน่ง ประชาสัมพันธ์การรับสมัครในช่องทางต่าง ๆ การรับสมัคร การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบคัดเลือก การตรวจสอบคุณสมบัติและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิเข้ารับการคัดเลือก ดำเนินการสอบคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือก การประกาศผลการคัดเลือกผ่านช่องทางต่าง ๆ การรายงานตัวเข้าปฏิบัติงาน และการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่เกี่ยวกับระเบียบ แนวปฏิบัติ และสวัสดิการต่าง ๆ

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

สำนักหอสมุด มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน และตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร โดยกำหนดการพัฒนาสำหรับบุคลากรในแต่ละคนที่จะได้รับการพัฒนาตนเองด้านต่าง ๆ ประกอบไปด้วย

1) ด้านการพัฒนาเกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประกอบไปด้วย ด้านการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านภาษาและการสื่อสาร

2) ด้านความรู้และทักษะเฉพาะของงานในแต่ละตำแหน่ง ประกอบไปด้วยความรู้หรือวิทยาการใหม่ในวิชาชีพและความก้าวหน้าในวิชาชีพ

3) ด้านการบริหารจัดการ ประกอบไปด้วย การประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน การพัฒนาห้องสมุดสีเขียว และการจัดการความรู้ 4) ด้านคุณธรรมจริยธรรม ประกอบไปด้วย การส่งเสริมด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยกำหนดให้บุคลากรได้รับการพัฒนาทั้ง 4 ด้าน อีกทั้งยังผลักดันให้บุคลากรมีโอกาสนำเสนอผลงานวิชาการในเวทีระดับประเทศ

(4) การทำงานให้บรรลุผล

สำนักหอสมุด มีการทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ที่วางไว้ โดยมีการกำหนดภาระงาน หน้าที่ความรับผิดชอบและ KPI ของบุคลากร ควบคุมกำกับการทำงานและประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยหัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน และมีแผนพัฒนาบุคลากร พ.ศ.2564-2567 ฉบับปรับปรุงแก้ไข เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการส่งเสริมจัดการความรู้ เพื่อให้สามารถนำความรู้จากการปฏิบัติงานจริงมาใช้ในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานและเกิดนวัตกรรม

ในส่วนการบริหารงานภายในสำนักหอสมุดได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ติดต่อสื่อสาร การติดตามรายงานผลการปฏิบัติงาน โดยพัฒนาระบบมาใช้เอง และนำซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้ เช่น ระบบติดตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานประจำปี โดยใช้ Google Form & Google Drive ระบบข้อมูลการลงชื่อปฏิบัติงานของบุคลากรในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน เป็นต้น

สำหรับการสื่อสารได้มีการนำสื่อสังคมออนไลน์ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในสำนักหอสมุดและการสื่อสารกับผู้รับบริการในการรับข้อร้องเรียนหรือปัญหาการรับบริการ เพื่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อาทิ ระบบจัดการประชาสัมพันธ์ ระบบรับฟังเสียงลูกค้า (LIB-VOC System)

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน

สำนักหอสมุดจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อสร้างความมั่นใจในความปลอดภัย โดยเน้นการจัดอาคารสถานที่ให้สะอาด และปลอดภัย ช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานของบุคลากร โดยคำนึงถึงการสร้างสุขภาวะในที่ทำงาน ความปลอดภัยของบุคลากร และทรัพย์สิน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการดำเนินการตามนโยบายการพัฒนาห้องสมุดสีเขียวให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสีเขียว พ.ศ. 2558 และเกณฑ์การพัฒนาห้องสมุดสีเขียว พ.ศ. 2559 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ทั้งในด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม การจัดการของเสียและมลพิษ การมีสภาพแวดล้อมของการทำงานมีสุขภาวะที่ดีของบุคลากร มีความปลอดภัย เช่น การดูแลรักษาความปลอดภัย การติดตั้งเครื่องดับเพลิง เป็นต้น มีการตรวจสุขภาพประจำปี การจัดห้องสำหรับรับประทานอาหาร มีระบบความคุมการเข้า-ออก โดยการใช้บัตรประจำตัวของบุคลากร มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดบริเวณจุดเสี่ยงเพื่อการป้องกันการโจรกรรมป้องกันการเกิดเหตุร้ายที่อาจจะเกิดขึ้น มีการอบรมการหนีไฟ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

สำนักหอสมุดมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรได้ครบถ้วน เหมาะสม ได้แก่ ด้านการเงิน เช่น เงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง ค่าตอบแทน ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าปฏิบัติงานล่วงเวลา หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย มีการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับปฏิบัติงาน โดยจัดเตรียมไว้ให้เพียงพอตามจำนวนบุคลากรเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมให้แก่บุคลากรนอกเหนือจากสวัสดิการที่มหาวิทยาลัยจัดสรรเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยจัดทำประกันสุขภาพคุ้มครองโรคโควิด 19 การจัดเงินช่วยเหลือแสดงความยินดีกรณีได้คู่สมรส ให้กำเนิดบุตร และแสดงความเสียใจกับบุคลากรที่ญาติสายตรงเสียชีวิต เป็นต้น

ตาราง 5.1-1 สิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

สิทธิประโยชน์	จำนวนการได้สิทธิ	การวัดผลการดำเนินงาน
1. การตรวจสุขภาพประจำปี	ปีละ 1 ครั้ง	ความพึงพอใจ
2. โครงการพัฒนาบุคลากร	ปีละ 1 ครั้ง	ความพึงพอใจ
3. การฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ศึกษาดูงาน	ปีละ 1 ครั้ง	
4. เครื่องแต่งกายในวาระต่าง ๆ	1-2 ปี / ครั้ง	

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

สำนักหอสมุดมีการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันจากความก้าวหน้าทางสายวิชาชีพ การเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรและการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสำนักหอสมุดโดยมีแผนพัฒนาบุคลากรและการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการพบปะพูดคุย แสดงความคิดเห็น เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาสำนักหอสมุดผ่านกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Library Say Hi

(2) การประเมินความผูกพัน

สำนักหอสมุด ดำเนินการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยมีองค์ประกอบ 10 ด้าน ประกอบไปด้วย 1) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก 4.32 2) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก 4.90 3) ด้านวัฒนธรรมองค์กร อยู่ในระดับมาก 4.09 4) ด้านภาวะผู้นำองค์กร อยู่ในระดับมาก 3.85 5) ด้านสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก 3.83 6) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก 4.17 7) ด้านการพัฒนาบุคลากร/การสร้างความรู้ความก้าวหน้าในสายงาน อยู่ในระดับมาก 4.13 8) ด้านการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร อยู่ในระดับมาก 4.46 9) ด้านความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด 4.46 10) ด้านการดำรงสมาชิก

ภาพและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด 4.47 และผลการประเมินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4.17 จากจำนวนบุคลากร 52 คน ได้รับการตอบกลับ จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 92.31 ผลการประเมินค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.17 กรณีเป็นรายข้อมูลบุคลากรตอบในข้อความถาม “เมื่อท่านปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้เป็นระยะเวลานาน ท่านยังรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร” ค่าระดับคะแนนสูงสุดมีค่าเฉลี่ย 4.46 อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลประเมินจะนำไปใช้ประกอบในการกำหนดแนวทางในการสร้างความผูกพันของสำนักหอสมุดต่อไป

ข. วัฒนธรรมองค์กร

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรจากการนำค่านิยมขององค์กร เพื่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กร ได้แก่

1. L: Learning ใฝ่เรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
2. I: Innovation นวัตกรรมบริการ
3. B: Best of Services บริการที่เป็นเลิศ
4. N: Networking สร้างเครือข่าย
5. U: Unity ร่วมใจ ทำงานเป็นทีม

เพื่อให้บุคลากรของสำนักหอสมุดมีความหลากหลาย จึงมีความจำเป็นในการสื่อสารกับบุคลากรหลายช่องทางเป็นลักษณะทางการ กึ่งทางการ และไม่เป็นทางการ เช่น การประชุมบุคลากร การประชุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Nu e-Document) กิจกรรม Library Say Hi มีการนำสื่อสังคมออนไลน์ เช่น LINE Facebook e-mail เป็นช่องทางการสื่อสารด้วย นอกจากนี้ยังมีปัจจัยผลักดันที่ส่งผลต่อความผูกพัน อาทิเช่น การให้สวัสดิการตามสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับจากมหาวิทยาลัย การเข้าสู่ตำแหน่งทางวิชาชีพ การเลื่อนระดับตำแหน่งสูงขึ้นของบุคลากร การสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อ การจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์เพื่อสร้างความผูกพันให้แก่บุคลากร เช่น กิจกรรมการแข่งขัน กีฬา กิจกรรมวันสงกรานต์ กิจกรรมทำบุญ กิจกรรมส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ เป็นต้น

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

สำนักหอสมุด มีการดำเนินการใช้ผลการประเมินการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน โดยพิจารณาจากภาระงาน และงานอื่น ๆ มีตัวชี้วัดประเมินผลการปฏิบัติงาน (KPI) และมีการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้บริหารตามลำดับชั้น มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรตลอดปี เช่น มีการคัดเลือกและยกย่องบุคลากรดีเด่นของสำนักหอสมุด ของมหาวิทยาลัย และเสนอชื่อบุคลากรเพื่อรับการคัดเลือกเป็นข้าราชการพลเรือนดีเด่น เสนอชื่อบุคลากรรับการคัดเลือกศิษย์เก่าดีเด่นของแต่ละสถาบัน

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

สำนักหอสมุด มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อกำหนดแนวทางและวิธีการพัฒนาศักยภาพสมรรถนะของบุคลากร ให้มีความรู้ ทักษะ ทศนคติที่ดีที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้ผลักดันที่สำคัญ จึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรหลายรูปแบบ อาทิเช่น การฝึกอบรม สัมมนา การศึกษาดูงานด้านวิชาการและวิชาชีพ ความก้าวหน้าในวิชาชีพ การให้บริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ เปิดโอกาส สนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถเป็นวิทยากร บรรยาย ฝึกอบรม ในศาสตร์ ที่ตนเองถนัด และเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนแสดงความคิดเห็นได้อย่างกว้างขวาง สนับสนุนบุคลากรทุกคน ได้รับการพัฒนาที่สอดคล้องกับภาระงานที่ได้รับมอบหมายโดยการเลือกหลักสูตรการฝึกอบรมสัมมนาที่ สอดคล้องกับภาระงานของตนเอง ตลอดจนผู้บริหาร มีการเปิดโอกาสให้ผู้บริหารเข้าร่วมอบรมในหลักสูตรผู้ บริหารงานอุดมศึกษาระดับกลาง (สำหรับผู้บริหารสายสนับสนุน) เพื่อนำความรู้กลับมาถ่ายทอดสู่บุคลากร

(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และพัฒนา

สำนักหอสมุด จัดให้มีการพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามกลุ่มบุคลากรของสำนักหอสมุด (P1 ก.(3)) โดยมีหน่วย บุคคลทำหน้าที่กำกับติดตามการพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนาฯ และมีการให้คะแนนประเมินผลการ ปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาตนเอง 10 คะแนนกรณีการนำเสนอผลงานวิชาการหรือการเผยแพร่ผลงานวิชาการ 8 คะแนนในกรณีที่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน/การปรับปรุงงาน/การบริการฝึกอบรมวิชาการ และ 5 คะแนนในกรณีการเข้าฝึกอบรม/สัมมนา/เข้าร่วมกิจกรรม KM

(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

สำนักหอสมุด จัดสรรให้บุคลากรปฏิบัติงานให้ตรงกับตำแหน่งที่ตนเองครองอยู่ เพื่อให้การ ดำเนินงานมีประสิทธิภาพ มีการจัดทำโครงการสร้างความก้าวหน้าในสายวิชาชีพ และมีการสนับสนุนให้ศึกษา ต่อในระดับที่สูงขึ้น ส่งเสริมให้มีการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น และสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งด้าน การบริหาร ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งตามคุณวุฒิ โดยยึดหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัย กำหนด การเน้นวิธีการที่ชัดเจน และโปร่งใส ตลอดจนมีการสื่อสารให้บุคลากรรับทราบ

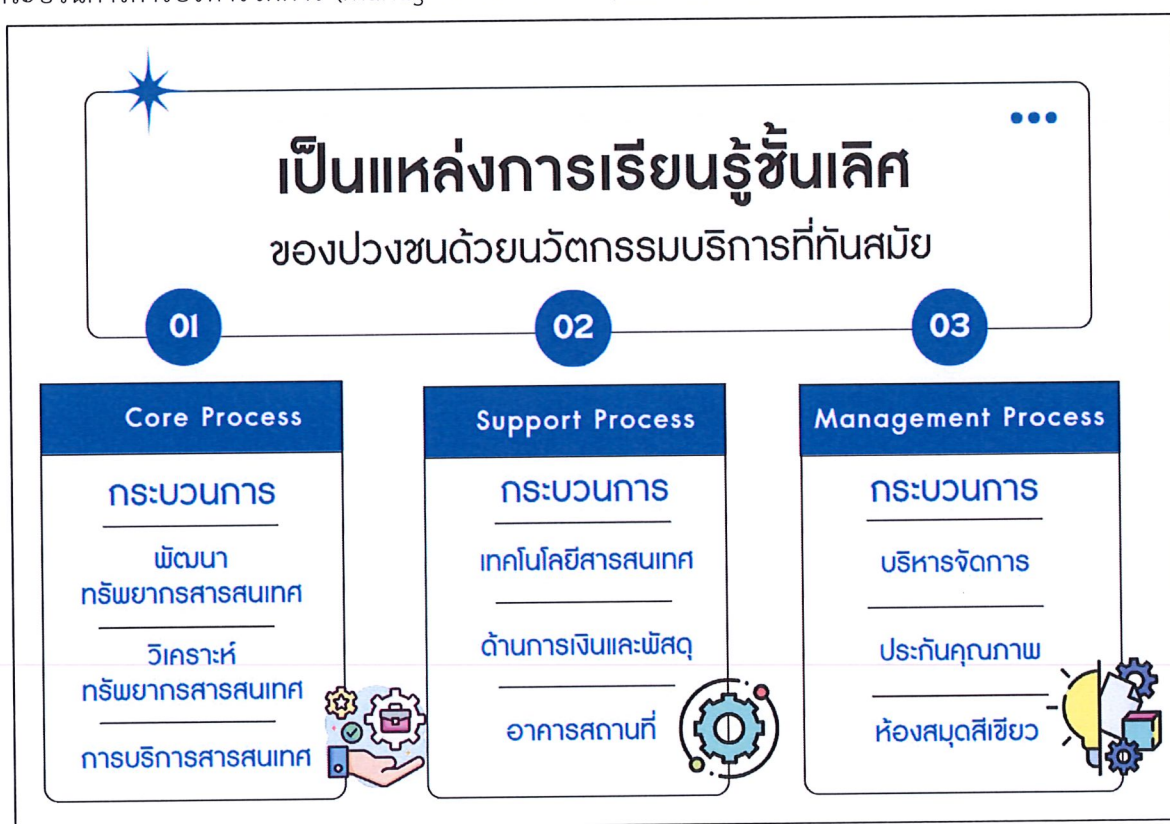
หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบการบริการ และกระบวนการ

(1) การจัดทำข้อกำหนดของบริการและกระบวนการ

สำนักหอสมุดจัดทำข้อกำหนดของระบบปฏิบัติการของสำนักหอสมุดซึ่งมีกระบวนการที่เชื่อมโยงกันในการทำงานตามพันธกิจและสมรรถนะหลักโดยยึดลูกค้าเป็นหลัก และเพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุด ได้แก่ กระบวนการหลัก (Core Process) กระบวนการสนับสนุน (Support Process) และกระบวนการบริหารจัดการ (Management Process) ดังภาพ 6-1

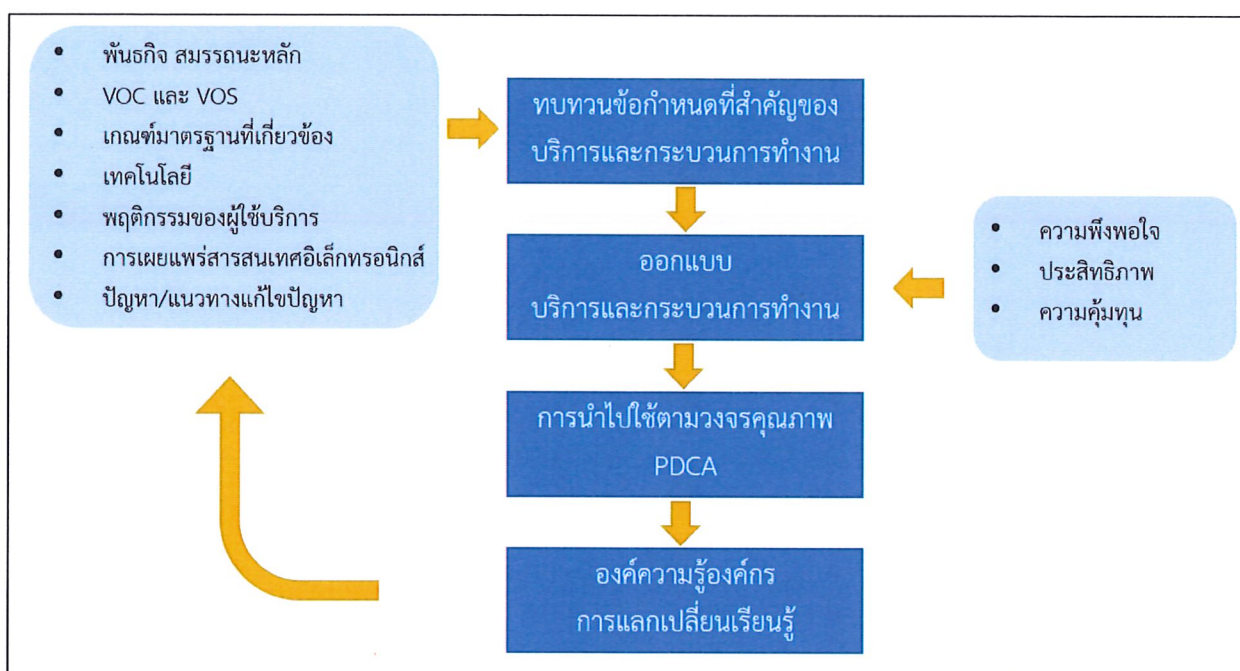


ภาพที่ 6.1-1 กระบวนการที่สำคัญของห้องสมุด

(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ

สำนักหอสมุดมีการออกแบบกระบวนการหลักที่สำคัญ ให้มีการดำเนินงานในทุกโครงการหรือกิจกรรมจะอยู่ภายใต้กระบวนการที่สำคัญ ทั้ง 3 กระบวนการ ดำเนินงานภายใต้กรอบการทำงานดังรูปที่ 6.2 โดยรวบรวมข้อมูลจากกระบวนการต่าง ๆ ได้แก่ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงาน และปัจจัยความท้าทายของห้องสมุด เช่น เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลง โภติกรรมสารสนเทศของคนรุ่นใหม่ กฎหมายลิขสิทธิ์ทางปัญญา การแข่งขันของผู้ให้ข้อมูล ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลของเครื่องมือต่าง ๆ ทักษะไอซีทีที่สูงขึ้นของผู้ใช้บริการ

เป็นต้น นำข้อมูลมาพิจารณาจัดทำและทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานผ่านคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดและกิจกรรมเรียนรู้ร่วมกัน (Library Say Hi) จากนั้นนำแนวคิด SIPOC Model มาออกแบบการบริการและกระบวนการทำงานโดยพิจารณาถึงปัจจัยนำเข้า ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และลูกค้า ซึ่งมีข้อมูลข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลัก ในการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ สำนักหอสมุดมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบกระบวนการ ดำเนินการตามวงจรคุณภาพ PDCA แล้วนำข้อมูลองค์ความรู้ขององค์กรที่ได้จากการดำเนินงาน เช่น ปัญหาที่พบ แนวทาง/วิธีการที่ปรับปรุง มาเป็นข้อมูลในการจัดทำและทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการต่อไป



* VOC (Voice of Customer) เสียงของผู้รับบริการ

VOS (Voice of Stakeholder) เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ภาพที่ 6.1-2 การออกแบบบริการและกระบวนการทำงาน

ตาราง 6.1-1 ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลัก

กระบวนการ/ผู้รับผิดชอบ	วัตถุประสงค์	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ปัจจัยนำเข้า	ตัวชี้วัด	ความถี่ในการทบทวน
กระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ ผู้รับผิดชอบ 1. รองผู้อำนวยการฯ 2. หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ 3. หัวหน้างานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	เพื่อจัดหาและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย	1.1. ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหา มีความสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัยตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย รวมทั้งตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ 1.2 การรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ (VOC) ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการมาออกแบบและปรับปรุงกระบวนการพัฒนา ทรัพยากรสารสนเทศ 1.3 นโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และการดำเนินงาน 1.4 การปฏิบัติตามกระบวนการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จัดทำโดยคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด - ช่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค 1.5 มีการจัดการ Collection เพื่อให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้ใช้	1. ข้อมูลความต้องการหนังสือของผู้ใช้บริการจากการสำรวจที่เป็นทางการ/ไม่เป็นทางการ 2. ข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน 3. ข้อมูลคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุดช่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค 4. ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้า ทางเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมของลูกค้า	1. ระยะเวลาในการจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ 2. ร้อยละความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ/สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ 3. ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	ปีละ 1 ครั้ง

กระบวนการ/ผู้รับผิดชอบ	วัตถุประสงค์	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ปัจจัยนำเข้า	ตัวชี้วัด	ความถี่ในการทบทวน
กระบวนการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ผู้รับผิดชอบ 1. รองผู้อำนวยการฯ 2. หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ 3. หัวหน้างานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	เพื่อจัดหมวดหมู่ให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ตรงความต้องการ โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงาน	1. จัดระบบทรัพยากรสารสนเทศโดยยึดมาตรฐานสากลในการลงรายการและมาตรฐานสากลในการจัดเก็บและสืบค้นสารสนเทศ โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงด้านมาตรฐานสากล เพื่อให้เข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว และสามารถแบ่งปันและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับสถาบันอื่นได้ 2. ให้ความสำคัญกับการจัดระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศแบบเข้าถึงอย่างเสรี (Open access)	1. มาตรฐานสากลในการลงรายการ 2. มาตรฐานสากลในการจัดเก็บและสืบค้นสารสนเทศ 3. มาตรฐานสื่อดิจิทัล 4. มาตรฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 5. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี 6. กฎหมายลิขสิทธิ์ทรัพย์สินทางปัญญา	1. จำนวน ระเบียบ บรรณานุกรมที่เพิ่มขึ้นในฐานข้อมูลห้องสมุดอัตโนมัติ LM OPAC 2. ระยะเวลาในการจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ 3. ร้อยละของข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการทำรายการ	ปรับปรุงย่อยทุกปี
กระบวนการบริการสารสนเทศ ผู้รับผิดชอบ 1. รองผู้อำนวยการฯ 2. หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ 3. หัวหน้างานบริการสารสนเทศ	เพื่อให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และส่งเสริมการเรียนรู้	1. สำนักหอสมุด จัดบริการให้ครบ 7 บริการหลักตามที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กร เพื่อส่งผ่านทรัพยากรสารสนเทศ และการบริการให้แก่ผู้ใช้บริการ 2. ใช้เสียงของผู้ใช้บริการ (VOC) มาออกแบบและปรับปรุงกระบวนการบริการ	1. ความต้องการและความคาดหวังจากลูกค้า 2. พฤติกรรมของลูกค้า 3. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี 4. ข้อมูลสถิติบริการ	1. ปริมาณการเข้าใช้บริการ (Online and Onsite) 2. ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกใช้งานเทียบกับจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ออกให้บริการในแต่ละปีงบประมาณ	

กระบวนการ/ผู้รับผิดชอบ	วัตถุประสงค์	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ปัจจัยนำเข้า	ตัวชี้วัด	ความถี่ในการทบทวน
				3. จำนวนนวัตกรรมระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร 4. จำนวนกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ และการค้นคว้าวิจัย 5. จำนวนผู้เข้าอบรมหลักสูตรสารสนเทศต่อจำนวนนิสิตระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา 6. ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด	ปรับปรุงย่อยทุกปี

(3) แนวคิดในการออกแบบ

แนวคิดในการออกแบบกระบวนการทำงานต่าง ๆ สำนักหอสมุด มีการดำเนินการตามวงจรคุณภาพ PDCA เริ่มต้นจากการทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการให้บริการและกระบวนการทำงานของสำนักหอสมุด โดยมีการจัดประชุมบุคลากรร่วมระดมความคิดเห็นพิจารณาแนวทางการออกแบบกระบวนการโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความคุ้มค่า จากข้อมูลพันธกิจ กฎหมาย เกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เทคโนโลยี เสี่ยงของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งแนวทางแก้ไขปัญหาที่เคยเกิดขึ้น เพื่อการกำหนดเป้าหมายและกรอบการทำงานที่ชัดเจนให้ทุกคนเข้าใจในทิศทางเดียวกันก่อให้เกิดแนวปฏิบัติของงานต่าง ๆ ในกระบวนการที่สำคัญของสำนักหอสมุด

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ

การจัดกระบวนการทำงานตามพันธกิจ ผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับควบคุมในแต่ละกระบวนการ เพื่อให้การปฏิบัติงานตามกระบวนการทำงานต่าง ๆ เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญตามตาราง 6.1-1 มีการมอบหมายให้บุคลากรทุกระดับมีบทบาทในการเข้าร่วมทำงานเป็นทีมในคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ทำหน้าที่รับผิดชอบขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน พร้อมทั้งมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบกระบวนการดำเนินการตามวงจรคุณภาพ PDCA ดังนี้

1) การจัดทำแผนงานตามข้อกำหนดของกระบวนการทั้งในส่วนของงานประจำและโครงการตามแผนปฏิบัติงานประจำปี

2) การนำกระบวนการไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามตัวชี้วัด

3) ติดตาม ตรวจสอบตัวชี้วัดของกระบวนการรายเดือน รายไตรมาส และการนำเสนอสรุปผลการดำเนินงานทุกไตรมาสเพื่อพิจารณาการดำเนินงานของแต่ละกระบวนการ และนำผลมาปรับปรุงตัวชี้วัดหรือแผนปฏิบัติการหากการดำเนินการไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

4) ทบทวน ปรับปรุง และเก็บรวบรวมแนวทาง/วิธีการที่ปรับปรุงแก้ไขปัญหา และวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการในปีงบประมาณถัดไป แล้วจัดเก็บเป็นความรู้ขององค์กร และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันเพื่อนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรและสำนักหอสมุดต่อไป

(2) กระบวนการสนับสนุน

กระบวนการสนับสนุนเพื่อใช้ในการขับเคลื่อนกระบวนการหลักให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย กระบวนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการบริหารและจัดการองค์กร กระบวนการด้านการเงินและพัสดุ และกระบวนการอาคารสถานที่ ได้มีการกำหนดให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามวงจรคุณภาพ PDCA มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบัน และคำนึงถึงกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ตาราง 6.1-2 ข้อกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

กระบวนการสนับสนุน	ข้อกำหนด	ผู้รับผิดชอบ
1. กระบวนการการใช้เทคโนโลยี	- การบริหารจัดการระบบเครือข่าย - การบริหารจัดการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ KMUTT-LM - บริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ - ดูแลระบบประตูควบคุมการผ่านเข้า ออก - ดูแลระบบยืม คืนด้วยตนเอง - ดูแลระบบป้องกันหนังสือสูญหาย	งานเทคโนโลยีห้องสมุด
2. กระบวนการด้านการเงินและพัสดุ	- การบริหารจัดการด้านงบประมาณเป็นไปตามเป้าหมาย ตามระเบียบ - การบริหารจัดการด้านพัสดุ ปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนการจัดซื้อจัดจ้าง	สำนักงานเลขานุการ
3. กระบวนการอาคารสถานที่	- อาคารสถานที่ สะอาด มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีสิ่งอำนวยความสะดวกและมีบรรยากาศและสภาวะองค์กรที่ดีในการทำงานและการใช้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสีเขียว	หน่วยอาคารสถานที่

(3) การปรับปรุงการบริการและกระบวนการ

สำนักหอสมุดยึดหลัก PDCA มาใช้การปรับปรุงการบริการและกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ โดยมอบหมายให้หน่วยนโยบายและแผนเป็นผู้รวบรวมข้อมูล การติดตามผลการดำเนินงานจากผู้รับผิดชอบของแต่ละกระบวนการให้ข้อมูลและมีการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ของกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด เมื่อพบว่ากระบวนการใดมีผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดไม่เป็นตามเป้าหมาย จะมีการ วิเคราะห์ ทบทวน หาแนวทางปรับปรุงกระบวนการปรับปรุงตัวชี้วัด และสร้างแนวปฏิบัติในการดำเนินงานจากคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุด เมื่อกระบวนการมีการปรับปรุงแล้วจะถูกถ่ายทอดกระบวนการไปยังผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตามกระบวนการที่ปรับปรุงใหม่

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

กระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทานเพื่อสนับสนุนพันธกิจหลักโดยมีการกำหนดคุณสมบัติความต้องการ ซึ่งพิจารณาถึงการตอบสนองต่อกระบวนการหลัก การกำหนดคุณลักษณะ และการคัดเลือกผู้ส่งมอบ

และคู่ความร่วมมือเป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและการบริหารงานพัสดุภาครัฐ ระเบียบข้อบังคับ หรือประกาศของมหาวิทยาลัย หรือกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกันและข้อมูลการวัดผลการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ เช่น ราคา ระยะเวลาส่งมอบ คุณภาพและประสิทธิภาพ

ง. การจัดการนวัตกรรม

การจัดการนวัตกรรม สำนักหอสมุดมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการ ดำเนินการตามนโยบายส่งเสริมให้ทุกฝ่าย/งาน ทบทวนพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานด้วยการพัฒนานวัตกรรมบริการ และนวัตกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึงเป็นเครื่องมือสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรที่ตอบสนองแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด และวิสัยทัศน์ “เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศของปวงชนด้วยนวัตกรรมบริการที่ทันสมัย” ทั้งนี้ยังมีการจัดการความรู้ ทำหน้าที่ให้ข้อมูลองค์ความรู้ สนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรม ซึ่งการส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมดังกล่าวได้มีการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ในการพัฒนาทำให้สำนักหอสมุดได้มาซึ่งนวัตกรรมช่วยให้การปฏิบัติงานสะดวก รวดเร็วลดระยะเวลา ลดต้นทุน จึงเกิดระบบสารสนเทศ 2 ระบบประกอบไปด้วยระบบสารสนเทศสนับสนุนการบริการ และระบบสารสนเทศสนับสนุนการบริหารจัดการ

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ตาราง 6.2-1 แสดงตัวอย่างการลดต้นทุน ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

กระบวนการ	วิธีการลดข้อผิดพลาด ลดต้นทุน
พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	มีนโยบายและแผนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ โดยใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผน และระยะเวลาที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดหา มีความรู้และสมรรถนะตรงกับตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ มีการจัดหา ให้ตรงตามความต้องการของผู้เสนอแนะ มีการตรวจสอบความซ้ำซ้อนก่อนการเสนอซื้อและพิจารณาจัดซื้อจากปีพิมพ์ที่เป็นปัจจุบัน จัดหาทรัพยากรที่เหมาะสมสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน/สาขาวิชา เมื่อได้ทรัพยากรสารสนเทศมาแล้วเร่งดำเนินการเพื่อออกให้บริการทันที และมีการสำรวจทรัพยากรที่มีการใช้งานมากน้อยเพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่า
วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	ดำเนินการตามนโยบายการจัดการบริหารทรัพยากรสารสนเทศ ทำการวิเคราะห์หมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ปฏิบัติงานด้านการ

กระบวนการ	วิธีการลดข้อผิดพลาด ลดต้นทุน
	วิเคราะห์ มีความรู้และสมรรถนะตรงกับตำแหน่งหน้าที่ มีความรู้มาตรฐานการลงรายการ ลดข้อผิดพลาด ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยการใช้คู่มือวิเคราะห์หมวดหมู่ระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกันฉบับออนไลน์ มีการตรวจสอบความถูกต้องของการวิเคราะห์และให้เลขหมู่ก่อนออกให้บริการ
การบริการสารสนเทศ	ดำเนินการตามนโยบาย จัดให้มีการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการ ตามแผนพัฒนาบุคลากร ลดต้นทุนโดยการสอนงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากเครือข่ายห้องสมุด มีการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ และดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดทันที

สำนักหอสมุดมีการควบคุมต้นทุน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลดังนี้

1. การจัดทำค่าของงบประมาณประจำปีเพื่อดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ มีการวางแผนการใช้งบประมาณโดยนำข้อมูลการดำเนินการเดิม ข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการ และรายละเอียดของวัสดุ อุปกรณ์ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตามสถานการณ์ปัจจุบันมาประกอบการวางแผนในการของงบประมาณ มีการดำเนินการตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ เพื่อให้ได้ร้านค้าที่มีราคาเหมาะสมและคุ้มค่า เพื่อเป็นการควบคุมต้นทุนและให้สามารถใช้งบประมาณและทรัพยากรที่เหมาะสมในการดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์
2. สร้างความร่วมมือกับห้องสมุดอื่น ๆ เพื่อการใช้ทรัพยากรร่วมกันและการร่วมเป็นภาคีในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศและการพัฒนาเทคโนโลยี เช่น ภาคีความร่วมมือการจัดซื้อโปรแกรม Endnote ของเครือข่าย PUNILET ภาคีความร่วมมือในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคและมหาวิทยาลัยส่วนกลาง ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในการใช้งานโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ KMUTT-LM
3. การพัฒนานวัตกรรมบริการ และนวัตกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงานโดยบุคลากรของสำนักหอสมุดในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการต่าง ๆ เช่น การลดข้อผิดพลาด ลดการทำงานซ้ำ ๆ และลดต้นทุนในการดำเนินการของสำนักหอสมุด

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

สำนักหอสมุด ได้ดำเนินการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ตามประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง แนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ (แก้ไขเพิ่มเติม) ฉบับที่ 2 เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2557 เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมและบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดมีความมั่นคงปลอดภัยและเชื่อถือได้ ปลอดภัยจากภัยคุกคามต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยแนวปฏิบัติต่าง ๆ ดังนี้

1. การเข้าถึงหรือควบคุมการใช้งานระบบสารสนเทศ (Access Control)

2. การบริหารจัดการการเข้าถึงของผู้ใช้งาน (User Access Management)
3. การควบคุมการเข้าถึงระบบเครือข่าย (Network Access Control)
4. การควบคุมการเข้าถึงระบบเครือข่ายไร้สาย (Wireless Lan Access Control)
5. การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต (Internet)
6. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม (Physical And Environment Security)
7. การสำรองข้อมูล (Backup)

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัยในการดำเนินการกระบวนการต่าง ๆ สำนักหอสมุดดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความเสี่ยงเพื่อระบุและวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง ผลกระทบที่เกิดขึ้นตามคู่มือบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยนเรศวร และเลือกวิธีการจัดการความเสี่ยงก่อให้เกิดมาตรการการจัดการความเสี่ยงจากประเด็นความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์
- 2) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงานการบริหารจัดการ
- 3) ความเสี่ยงด้านกระบวนการทำงาน
- 4) ความเสี่ยงด้านบุคลากร
- 5) ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี
- 6) ความเสี่ยงด้านทรัพยากรสารสนเทศ
- 7) ความเสี่ยงด้านอาคารสถานที่
- 8) ความเสี่ยงด้านการเงิน
- 9) ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ และ กฎหมาย
- 10) ความเสี่ยงด้านเหตุการณ์

(2) การต่อเนื่องทางธุรกิจ (การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน)

สำนักหอสมุดมีการเตรียมความพร้อมรับมือเหตุฉุกเฉินและอัคคีภัย โดยทำการซ้อมหนีไฟ มีแผนฉุกเฉินมาตรการป้องกันไวรัส COVID-19 ในการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ในปีงบประมาณ 2566 มีแผนการพัฒนาแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Contingency Planning) เพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้บุคลากรมีความพร้อมรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน ทำให้สามารถดำเนินการงานให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

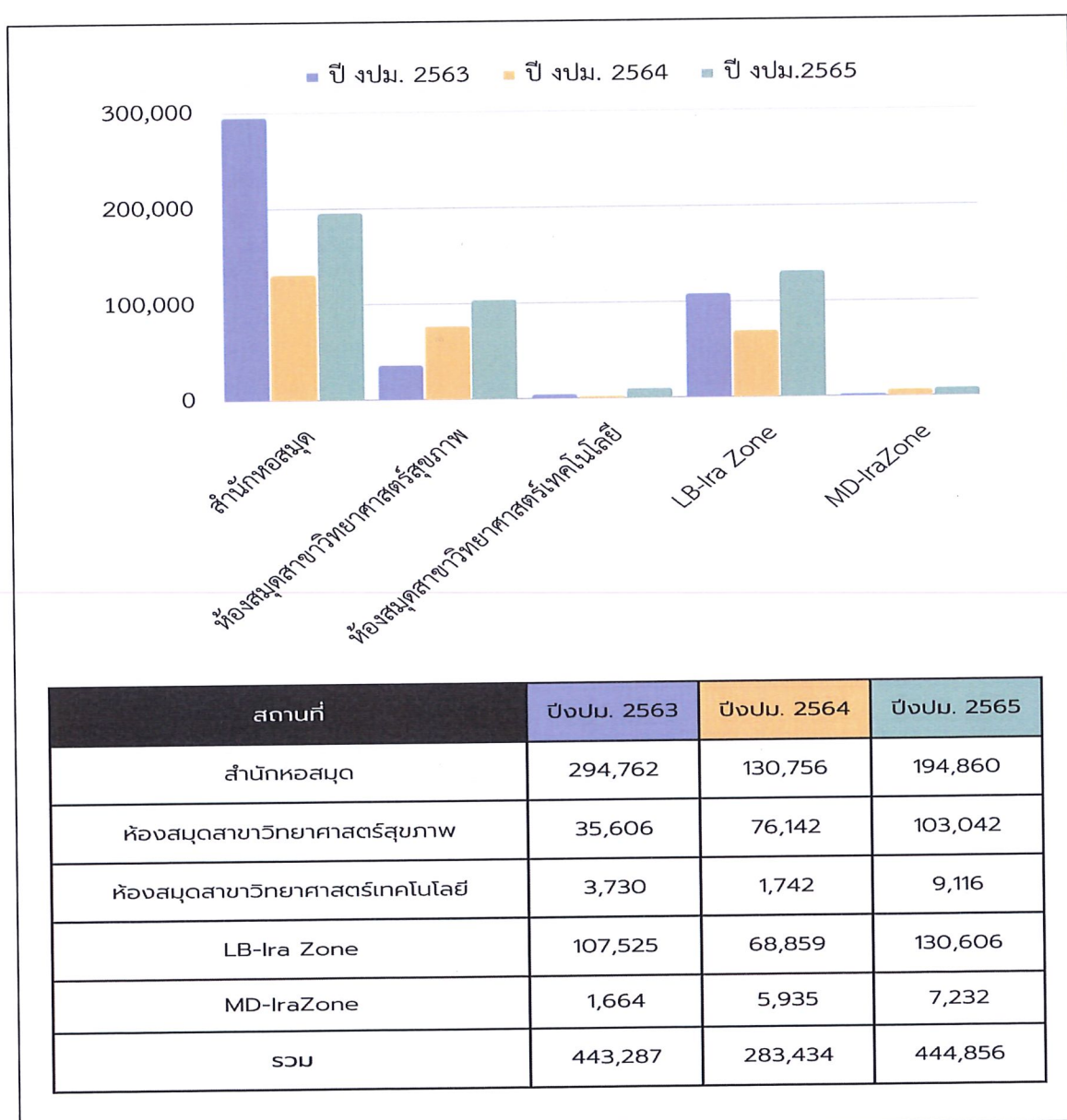
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้รับบริการ และด้านกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้รับบริการ

สำนักหอสมุด ตระหนักถึงการให้บริการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญการรับฟังความต้องการและข้อเสนอแนะในด้านบริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ครบถ้วนเพียงพอ มีคุณภาพ และหลากหลาย โดยมีผลการดำเนินการ ดังนี้

ตาราง 7.1-1 จำนวนสถิติการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด



หมายเหตุ ปีงบประมาณ 2563 – 2564 สำนักหอสมุด ปิดบริการเนื่องจากสถานการณ์โควิด 19

ตาราง 7.1-2 สถิติการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุด (ครึ่ง)

กลุ่มที่ใช้บริการ	ปีงบประมาณ		
	2563	2564	2565
1. กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	58,237	4,966	40,569
2. รวมกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	86,591	10,762	55,664
3. รวมกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์	131,130	21,339	93,265
4. อื่น ๆ	17,434	6,436	5,362
รวม	294,762	43,503	194,860

*ปีงบประมาณ 2564 สำนักหอสมุด ปิดให้บริการ 95 วัน เนื่องจากสถานการณ์โควิด 19

ตาราง 7.1-1 สถิติการให้บริการยืม - คืน สมาชิกเครือข่าย NU-LINET

รายการ	ปีงบประมาณ		
	2563	2564	2565
1. การยืม	34,117	40,477	72,984
2. การคืน	32,089	70,493	74,391
3. ยืมต่อ	-	28,198	1,341
4. การจอง	21	115	18

ตาราง 7.1-3 สถิติบริการนำส่งเอกสาร (DOCUMENT DELIVERY SERVICE : DDS)

รายการ	ปีงบประมาณ		
	2563	2564	2565
1. ให้บริการนำส่งทรัพยากรไปยังห้องสมุดคณะผ่านระบบ (ราย/เล่ม)	1,111/1,862	1,081/1,620	978/1,701
2. การรับ - ส่ง ทรัพยากรสารสนเทศคืนคณะ	3,330/2,977	3,875/4,032	5,007/5,071

ตาราง 7.1-4 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการสมัครเป็นสมาชิก LINE BOT สำนักหอสมุด (คน)

ปี	มกราคม		ธันวาคม		เพิ่มขึ้น	ร้อยละ
	เพิ่ม	บล็อก	เพิ่ม	บล็อก		
2563	1,481	0	5,227	71	3,746	253
2564	5,229	99	7,040	355	1,811	35
2565	7,554	357	10,935	794	3,380	45

หมายเหตุ : เปลี่ยนจาก ID Line มาใช้ Line Bot มกราคม 2563

ตาราง 7.1-5 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดจากผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

ประเด็น	ปีงบประมาณ		
	2563	2564	2565
1. ผู้ใช้บริการงานสนับสนุนการวิจัย (ภาพรวม)	4.70	4.89	4.90
2. ทรัพยากรห้องสมุดและการบริการ สารสนเทศตรงกับความต้องการ	4.28	4.25	4.25
3. กระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของ ห้องสมุดถูกต้อง รวดเร็ว	4.36	4.59	4.37
4. บุคลากรของห้องสมุดให้บริการได้ สอดคล้องกับความคาดหวัง	4.39	4.60	4.35
5. สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกมีความ เหมาะสม	4.23	4.38	4.18
6. สื่อสารกับผู้ใช้บริการได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	4.30	4.52	4.36
7. การให้บริการออนไลน์ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19	-	4.38	4.48
8. บริการของห้องสมุดโดยภาพรวม	4.38	4.47	4.35

ตาราง 7.1-6 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด

ประเด็น	ปีงบประมาณ		
	2563	2564	2565
1. หนังสือมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.29	4.34	4.31
2. หนังสือที่มีให้บริการตรงต่อความต้องการ	4.28	4.31	4.36
3. หนังสือมีความทันสมัย	4.29	4.20	4.27
4. วารสาร/นิตยสารมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	-	4.15	4.24
5. วารสาร/นิตยสารที่มีให้บริการตรงต่อความต้องการ	-	4.14	4.21

ประเด็น	ปีงบประมาณ		
	2563	2564	2565
6. ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	-	4.29	4.15
7. ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการตรงต่อความต้องการ	-	4.29	4.19

ตาราง 7.1-7 ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้หลังจากการจัดซื้อ

ประเด็น	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ		
		2563	2564	2565
ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้หลังจากการจัดซื้อในปีงบประมาณที่ผ่านมา	75	65.68	48.98	49.31

ตาราง 7.1-8 จำนวนการเข้าใช้ฐานข้อมูลหนังสือและวารสารออนไลน์

ประเด็น	ปีงบประมาณ		
	2563	2564	2565
1. จำนวนครั้งการเข้าใช้ฐานข้อมูลวารสารออนไลน์ที่สำนักหอสมุดบอกรับ	268,058	544,653	597,407
2. จำนวนครั้งการเข้าใช้ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดบอกรับ	60,224	60,481	112,408

ตาราง 7.1-9 จำนวนกิจกรรมส่งเสริม และสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ

ประเด็น	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ		
		2563	2564	2565
จำนวนกิจกรรม/บริการที่ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศทั้งภายในและภายนอก (กิจกรรม)	4	12	12	18
จำนวนกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	10	13	13	15

ตาราง 7.1-10 จำนวนการอบรมสารสนเทศที่จัดสำหรับผู้ให้บริการ

รายการสารสนเทศที่จัด อบรม	ปีงบประมาณ 2563			ปีงบประมาณ 2564			ปีงบประมาณ 2565		
	ครั้ง	ลงทะเบียน (คน)	อบรมจริง (คน)	ครั้ง	ลงทะเบียน (คน)	อบรม จริง (คน)	ครั้ง	ลงทะเบียน (คน)	อบรมจริง (คน)
1. เรียนรู้โปรแกรม EndNote20	67	1,046	760	68	1,055	624	77	406	189
2. การสืบค้นสารสนเทศเพื่อ การศึกษา/ วิจัย									
3. การทำสารบัญด้วย Microsoft Word									
4. อบรมการใช้ WebOPAC ง่าย ครบ จบทุกขั้นตอน									

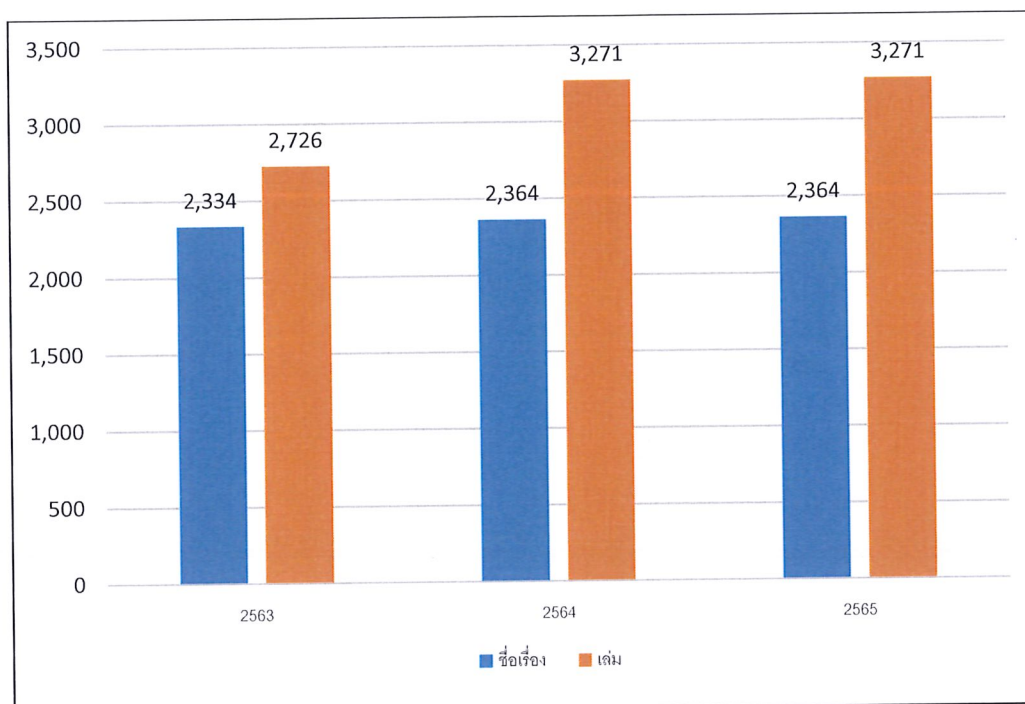
ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ตาราง 7.1-11 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ		
		2563	2564	2565
1. ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้หลังจากการจัดซื้อ ในปีงบประมาณที่ผ่านมา	ร้อยละ 75	65.68	48.98	49.31
2. ร้อยละของข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการทำรายการ	<5	6.75	3.09	1.58
3. ระยะเวลาในการจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ (วันทำการ)	20	8.25	7.80	6.47
4. ระยะเวลาในการวิเคราะห์หมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศในกรณีผู้ใช้ ต้องการเร่งด่วน (Quick Catalog) (นาที)	30	25.38	22.77	24.51
5. ร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	80	100	100	100
6. ระดับความพึงพอใจบริการของห้องสมุดโดยภาพรวม	5	4.38	4.47	4.35

ตาราง 7.1-12 จำนวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ) เข้าห้องสมุด



*หมายเหตุ หนังสือภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

ตาราง 7.1-13 จำนวนฐานข้อมูลหนังสือและวารสารออนไลน์

ประเด็น	ปีงบประมาณ		
	2563	2564	2565
1. จำนวนฐานข้อมูลวารสารออนไลน์	16	16	15
2. จำนวนซื้อเรื่องวารสารออนไลน์	5	5	6
3. จำนวนฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	3	3	3
4. จำนวนซื้อเรื่องหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (ซื้อเรื่อง/เล่ม)	N/A	561/590	253/255
5. จำนวนฐานข้อมูลที่ สป.อว. บอกรับ	10	12	8
6. จำนวนฐานข้อมูลให้บริการสืบค้นฟรี	N/A	4	1
7. จำนวนวิทยานิพนธ์ที่เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัย (ซื้อเรื่อง)	620	504	440

ตาราง 7.1-14 เทคโนโลยีสารสนเทศที่สำนักหอสมุดพัฒนาและปรับปรุง

รายการ	ฐานข้อมูลที่พัฒนาใหม่			ปรับปรุงฐานเดิม		
	2563	2564	2565	2563	2564	2565
1. ระบบสารสนเทศสนับสนุนการบริการ	-	4	3	-	7	8
2. ระบบสารสนเทศสนับสนุนการบริหารจัดการ	-	17	10	-	11	6

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

สำนักหอสมุด จัดเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยต่อภาวะฉุกเฉิน โดยได้จัดแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 3) ด้านอาคารสถานที่ โดยจัดเตรียมความพร้อมไว้ดังนี้

ตาราง 7.1-15 การจัดเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยต่อภาวะฉุกเฉิน

การดำเนินการ	จำนวน		
	2563	2564	2565
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
1. สำรองข้อมูลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	52 ครั้ง	49 ครั้ง
2. ตรวจสอบช่องโหว่ของระบบสารสนเทศที่สำนักหอสมุดพัฒนาสำหรับใช้งาน	-	1 ครั้ง	1 ครั้ง
3. ตรวจสอบบำรุงรักษาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	-	203 ครั้ง	207 ครั้ง
ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน			
4. ระบบกล้องวงจรปิด	1 ระบบ	1 ระบบ	1 ระบบ
5. การตรวจสอบและรักษาความปลอดภัยของสำนักหอสมุด จากเจ้าหน้าที่ รปภ.	365 วัน	365 วัน	365 วัน
ด้านอาคารสถานที่			
ระบบตรวจสอบควันไฟในอาคาร	2 ระบบ	2 ระบบ	2 ระบบ
ตรวจสอบความพร้อมเครื่องยนต์ดับเพลิง	2 ครั้ง/เดือน	2 ครั้ง/เดือน	2 ครั้ง/เดือน
ตรวจสอบความพร้อมถังดับเพลิง	3 ครั้ง/ปี	3 ครั้ง/ปี	3 ครั้ง/ปี
การซ้อมป้องกันอัคคีภัย/อพยพหนีภัยให้กับบุคลากรและผู้ใช้บริการ	1 ครั้ง	-	-

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

สำนักหอสมุด ดำเนินการจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์จากผู้ส่งมอบ หรือคู่ค้า กับสำนักหอสมุด โดยดำเนินการตามตามระเบียบวัสดุ ทำให้วัสดุ ครุภัณฑ์ ได้รับการส่งมอบตรงตามคุณลักษณะ ครบถ้วน ในระยะเวลาที่กำหนด คิดเป็นร้อยละ 100

ตาราง 7.1-16 จำนวนของการส่งมอบวัสดุ/ครุภัณฑ์ที่ตรงเวลา

ระยะเวลาการส่งมอบ	เป้าหมาย (ร้อยละ)	ปีงบประมาณ		
		2563	2564	2565
1. หนังสือภาษาไทยไม่เกิน 60 วัน	100	100	100	100
2. หนังสือภาษาต่างประเทศไม่เกิน 120 วัน	100	100	100	100
3. วารสารไม่เกิน 45 วัน	100	100	100	100
4. วัสดุไม่เกิน 45 วัน	100	100	100	100
5. ครุภัณฑ์ไม่เกิน 90 วัน	100	100	100	100

7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตาราง 7.2-1 ตารางแสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็น	ปีงบประมาณ		
	2563	2564	2565
1. บริการงานสนับสนุนการวิจัย	4.70	4.89	4.96
2. ทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ (ตรงกับความต้องการ)	4.28	4.25	4.24
3. กระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด (ถูกต้อง รวดเร็ว)	4.36	4.59	4.36
4. บุคลากรของห้องสมุด (ให้บริการสอดคล้องกับความคาดหวัง)	4.39	4.60	4.36
5. สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.23	4.38	4.18
6. การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	4.30	4.52	4.36
7. การให้บริการออนไลน์ ช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-16	N/A	4.38	4.46
รวม	4.38	4.47	4.51

ตาราง 7.2-2 ตารางแสดงระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการสนับสนุนการวิจัย

ประเด็น	ปีงบประมาณ		
	2563	2564	2565
1. ด้านประสิทธิภาพของระบบ/กระบวนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.69	4.89	4.88
1.2 ระบบการให้บริการมีความรวดเร็ว และทันเวลา	4.69	4.85	4.88
1.3 ช่องทางในการส่งคำขอมีความเหมาะสม เข้าถึงง่าย	4.67	4.89	4.79
2. ด้านคุณภาพของข้อมูล			
2.1 รูปแบบของเอกสารมีข้อมูลมีความเหมาะสม	4.72	4.85	4.96
2.2 ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน	4.75	4.85	4.83
2.3 ได้รับข้อมูลรวดเร็วตามต้องการ	4.67	4.85	4.96
3. ด้านผู้ใช้บริการ			
3.1 ให้ความรู้และคำแนะนำปรึกษาด้วยความชัดเจน	4.61	4.85	4.92
3.2 ให้บริการด้วยความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ	4.78	4.85	4.96
3.3 ให้บริการด้วยความรู้ความสามารถที่เชื่อถือได้	4.75	4.85	4.96
ระดับความพึงพอใจรวมที่มีต่อการให้บริการ	4.70	4.89	4.90

ตาราง 7.2-3 ปัญหา/ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ และบุคลากรที่ได้รับการแก้ไข

รายการ	ปีงบประมาณ 2565			
	จำนวน ปัญหา	ได้รับการ แก้ไข	รอการ แก้ไข	หมายเหตุ
1. จากผู้ใช้บริการ	93	91	2	
2. จากบุคลากร	40	39	1	5 เรื่อง แจ้งคณะ

ตาราง 7.2-4 ตารางแสดงความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมภูมิทัศน์ สำนักหอสมุด

กิจกรรม	ปีงบประมาณ		
	2563	2564	2565
1. ด้านสถานที่ให้บริการ สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย ภูมิทัศน์ที่ร่มรื่น สวยงาม	-	-	4.7
2. ระบบไฟฟ้า ส่องสว่าง แสงสว่าง เอื้อต่อการให้บริการภายในภายนอกอาคาร	-	-	4.73
3. มีระบบน้ำดื่ม น้ำประปาที่มีคุณภาพ และเพียงพอต่อการให้บริการ	-	-	4.45
4. ระบบจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ที่ดี	-	-	4.36
5. ด้านระบบไฟฟ้าส่องสว่างเพียงพอในเวลากลางคืน /ระบบกล้องวงจรปิดบริเวณมุมอับ จุดต่าง ๆ	-	-	4.34
ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	-	-	4.57

ตาราง 7.2-5 ตารางแสดงผลสัมฤทธิ์ของโครงการพัฒนาห้องสมุดสีเขียว

กิจกรรม	ปีงบประมาณ		
	2563	2564	2565
1. ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ	4.31	4.47	4.49
2. ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์	4.33	4.65	4.58

(2) ความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตาราง 7.2-6 จำนวนกิจกรรมส่งเสริม และสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ

ประเด็น	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ		
		2563	2564	2565
จำนวนกิจกรรม/บริการที่ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศทั้งภายในและภายนอก (กิจกรรม)	4	12	12	18
จำนวนกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	10	13	13	15

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ตาราง 7.3-1 ตารางแสดงบุคลากรนำเสนอผลงานในระดับมหาวิทยาลัยและระดับชาติ

ปีงบประมาณ	จำนวนคน	จำนวนเรื่อง	รางวัลระดับ ดีเด่น	รางวัลระดับดี	รางวัลชมเชย
2561	1 คน	1	-	1	-
2562	6 คน	5	1	1	-
2563	7 คน	4	-	1	1
2564	6 คน	6	-	3	-
2566	1 คน	1	-	-	-

ตาราง 7.3-2 ตารางจำนวนบุคลากรที่ได้รับการส่งเสริมเข้าสู่ตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น

ปีงบประมาณ	เลื่อนระดับ	รับการประเมิน	อนุมัติกรอบ	ประเมินค่างาน
2562	-	-	2	-
2563	-	-	-	-
2564	-	2	1	2
2565	-	-	-	1

ตาราง 7.3-3 แสดงจำนวนองค์ความรู้ที่เผยแพร่จากการจัดการความรู้

ประเด็น	ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564	ปีงบประมาณ 2565
องค์ความรู้ที่ได้รับการเผยแพร่จากการจัดการความรู้ ของบุคลากร (เรื่อง)	-	14	39

ที่มา: รายงานสรุปโครงการ NU Library Staff Learning

ตาราง 7.3-4 แสดงจำนวนกิจกรรมที่บุคลากรได้รับการพัฒนา (กิจกรรม)

ประเด็น	ปีงบประมาณ 2564		ปีงบประมาณ 2565	
	จำนวน	คน	จำนวน	คน
1. ด้านการพัฒนาเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ 1.1 ทักษะด้านการให้บริการ 1.2 ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 1.3 ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร	7	34	1	39
2. ด้านความรู้และทักษะเฉพาะของงานในแต่ละตำแหน่ง 2.1 ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ในวิชาชีพ 2.2 ความก้าวหน้าในวิชาชีพ	4	26	3	31
3. ด้านการบริหารจัดการ 3.1 การประกันคุณภาพ 3.2 การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน 3.3 การพัฒนาห้องสมุดสีเขียว 3.4 การจัดการความรู้	4	47	12	42
4. ด้านคุณธรรมจริยธรรม	1	42	2	53

ที่มา: รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดแผนพัฒนาบุคลากร

ตาราง 7.3-5 ตารางแสดงความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร

ประเด็น	ปีงบประมาณ 2563	ปีงบประมาณ 2564	ปีงบประมาณ 2565
1. ด้านหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม	-	4.39	4.32
2. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	-	4.08	4.90
3. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	-	4.41	4.09
4. ด้านภาวะผู้นำ	-	4.00	3.85
5. ด้านสวัสดิการ	-	4.03	3.83
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	-	4.27	4.17
7. ด้านการพัฒนาบุคลากร การสร้างความก้าวหน้าในสายงาน	-	4.27	4.13
8. ด้านการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร	-	4.46	4.46
9. ความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร	-	4.60	4.46
10. การดำรงสมาชิกภาพและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	-	4.53	4.47
รวมค่าเฉลี่ย	-	4.31	4.17

ตาราง 7.3-6 ตารางแสดงงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร

ปีงบประมาณ	งปม.ที่ได้รับการจัดสรร (บาท)	งปม.ที่ได้ใช้ไป (บาท)	ร้อยละ	หมายเหตุ
2562	750,000.00	409,503.65	54.60	
2563	350,000.00	75,686.00	21.62	สถานการณ์โควิด
2564	50,000.00	17,310	34.64	สถานการณ์โควิด
2565	50,000.00	19,556	39.11	

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ตาราง 7.4-1 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร

ที่	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีงบประมาณ		
			2563	2564	2565
1	ความสำเร็จในการกำกับดูแลและขับเคลื่อนองค์กรตามแผนยุทธศาสตร์	ร้อยละ	81.82	79.55	80.43
2	การสื่อสาร ถ่ายทอด และสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กรให้บุคลากรและประชาคมได้เข้าใจอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	ร้อยละ	-	92.50	96.20
3	การสร้างความรู้ความผูกพันร่วมมือทั้งองค์กร รวมทั้งสร้างแรงจูงใจเพื่อผลักดันผลปฏิบัติงานตามเป้าหมาย	ร้อยละ	-	86.20	83.40
4	การมอบหมายงานและการกระจายอำนาจการบริหารงาน	ร้อยละ	79.80	80.60	79.80
5	การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	ร้อยละ	80.60	89.20	80.80

- ที่มา :
1. รายงานผลการดำเนินงานตามแผน
 2. รายงานสรุปผลการประเมินการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรที่มีต่อ วิสัยทัศน์ ค่านิยมฯ
 3. รายงานผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร
 4. รายงานความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานฯ (ด้านการกระจายอำนาจ)
 5. รายงานความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานฯ

ตาราง 7.4-2 การประเมินผลตนเองในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบุคลากร (สายสนับสนุน)

รายการปฏิบัติ	ปีงบประมาณ		
	2563	2564	2565
1. จรรยาบรรณต่อตนเอง	4.50	4.51	4.51
2. จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงาน และต่อหน่วยงาน	4.73	4.69	4.69
3. จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน	4.62	4.66	4.66
4. จรรยาบรรณต่อนิสิต ประชาชน ผู้รับบริการ และสังคม	4.65	4.69	4.69
5. จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ	4.73	4.49	4.79
เฉลี่ยรวม	4.65	4.61	4.67

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

ตาราง 7.5-1 ร้อยละประสิทธิผลของการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดิน

ที่	ประเด็น	หน่วยวัด	ปีงบประมาณ		
			2563	2564	2565
1	จำนวนงบประมาณแผ่นดินที่ได้รับการจัดสรร	บาท	10,724,746.25	9,664,776.01	9,324,485.16
2	อัตราการเบิกจ่ายงบประมาณต่อ งบประมาณที่ตั้งทั้งหมด	ร้อยละ	99.97	99.99	99.99

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ตาราง 7.5-2 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักหอสมุด

ยุทธศาสตร์	2563		2564		2565	
	ตัวชี้วัด	บรรลุ	ตัวชี้วัด	บรรลุ	ตัวชี้วัด	บรรลุ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด	14	10	14	10	21	17
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานด้านการบริการสารสนเทศ	10	9	10	9	11	9

ยุทธศาสตร์	2563		2564		2565	
	ตัวชี้วัด	บรรลุ	ตัวชี้วัด	บรรลุ	ตัวชี้วัด	บรรลุ
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานทรัพยากรสารสนเทศ	13	12	13	11	7	5
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาการดำเนินงานด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น	2	2	2	2	2	2
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การส่งเสริมให้บริการวิชาการสู่สังคม	5	3	5	3	5	4
รวม	44	36	44	35	46	37

ตาราง 7.5-3 ร้อยละของตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์

2563			2564			2565		
จำนวนตัวชี้วัด	บรรลุ	ร้อยละ	จำนวนตัวชี้วัด	บรรลุ	ร้อยละ	จำนวนตัวชี้วัด	บรรลุ	ร้อยละ
44	36	81.82	44	35	79.55	46	37	80.43

ตาราง 7.5-2 ร้อยละของตัวชี้วัดโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี

2563			2564			2565		
จำนวนตัวชี้วัด	บรรลุ	ร้อยละ	จำนวนตัวชี้วัด	บรรลุ	ร้อยละ	จำนวนตัวชี้วัด	บรรลุ	ร้อยละ
69	51	73.91	108	68	62.96	94	82	12

