รายงาน
การประเมินตนเอง

Self-Assessment Report (SAR)

สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยนเรศวร

ประจำปี
งบประมาณ 2566

www.lib.nu.ac.th
library@nu.ac.th
@nulibrary
0-55996-2555

คำนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นหน่วยงานให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษา จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้กลไกตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง Self Assessment Report (SAR) ประจำปีงบประมาณ 2566 เพื่อเป็นการรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education criteria for Performance Excellence : EdPEx) นำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาสำนักหอสมุดสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านแหล่งเรียนรู้ต่อไป

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณะกรรมการประกันคุณภาพ รวมถึงบุคลากรสำนักหอสมุดทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง มา ณ โอกาสนี้

(รศ. ดร. เภสัชกรหญิง รัตติมา จีนาพงษา)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด
มกราคม 2567

สารบัญ

โครงร่างองค์กร 1
P.1 ลักษณะองค์กร 1
P.2 สภาวการณ์ขององค์กร 15

หมวดที่ 1 การนำองค์การ 25
1.1 การนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง 25
1.2 การกำกับดูแลและการสร้างประโยชน์ให้สังคม 28

หมวดที่ 2 กลยุทธ์ 30
2.1 การจัดทำกลยุทธ์ 30
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ 32

หมวดที่ 3 ลูกค้า 34
3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ 34
3.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ 37

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 40
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร 40
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้ 42

หมวดที่ 5 บุคลากร 44
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร 44
5.2 ความผูกพันของบุคลากร 44

หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ 49
6.1 กระบวนการทำงาน 49
6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ 54

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์ 59
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้รับบริการ และด้านกระบวนการ 59
7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ 64
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร 65
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล 68
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ 69

สารบัญตาราง

ตาราง 1 OP แสดงจำนวนบุคลากร.....3
ตาราง 2 ชื่ออาคารและพื้นที่.....5
ตาราง 3 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย.....5
ตาราง 4 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ.....8
ตาราง 5 ฐานข้อมูลออนไลน์ ที่สำนักหอสมุดมีให้บริการ.....9
ตาราง 6 ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ.....9
ตาราง 7 เครือข่ายการจัดการความรู้โดยมีเครือข่ายภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย.....10
ตาราง 8 ทรัพยากรสารสนเทศของเครือข่ายห้องสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร บนระบบ KMUTT-LM.....12
ตาราง 9 สภาวะแวดล้อม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ.....13
ตาราง 10 บทบาทและหน้าที่.....17
ตาราง 11 ความต้องการและความคาดหวัง.....19
ตาราง 12 ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ.....21
ตาราง 13 การวิเคราะห์ SWOT ของหน่วยงาน.....23
ตาราง 14 ช่องทางการรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....34
ตาราง 15 ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....36
ตาราง 16 สิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร.....46
ตาราง 17 ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลัก.....51
ตาราง 18 ข้อกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ.....55
ตาราง 19 แสดงตัวอย่างการลดต้นทุน ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน.....56
ตาราง 20 จำนวนสถิติการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด.....59
ตาราง 21 สถิติการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุด (ครั้ง).....59
ตาราง 22 สถิติการให้บริการยืมคืนในเครือข่าย NULINET.....60
ตาราง 23 สถิติบริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery Service : DDS).....60
ตาราง 24 จำนวนผู้ใช้บริการสมัครเป็นสมาชิก Line Bot สำนักหอสมุด (คน).....60
ตาราง 25 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดจากผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม.....61
ตาราง 26 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด.....61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง 27 ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้หลังจากการจัดซื้อ.....61
ตาราง 28 จำนวนการเข้าใช้ฐานข้อมูลหนังสือและวารสารออนไลน์.....62
ตาราง 29 จำนวนกิจกรรมส่งเสริม และสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ.....62
ตาราง 30 จำนวนการอบรมสารสนเทศที่จัดสำหรับผู้ใช้บริการ.....62
ตาราง 31 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ.....63
ตาราง 32 จำนวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ) เข้าห้องสมุด.....63
ตาราง 33 จำนวนฐานข้อมูลหนังสือและวารสารออนไลน์ 64
ตาราง 34 เทคโนโลยีสารสนเทศที่สำนักหอสมุดพัฒนาและปรับปรุง.....64
ตาราง 35 การจัดเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยต่อภาวะฉุกเฉิน.....65
ตาราง 36 จำนวนการส่งมอบวัสดุ/ครุภัณฑ์ที่ตรงเวลา.....65
ตาราง 37 ตารางแสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....66
ตาราง 38 ปัญหา/ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ และบุคลากรที่ได้รับการแก้ไข.....66
ตาราง 39 จำนวนกิจกรรมส่งเสริม และสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ.....66
ตาราง 40 ตารางแสดงบุคลากรนำเสนอผลงานในระดับมหาวิทยาลัยและระดับชาติ.....67
ตาราง 41 ตารางจำนวนบุคลากรที่ได้รับการส่งเสริมเข้าสู่ตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น.....67
ตาราง 42 แสดงจำนวนองค์ความรู้ที่เผยแพร่จากการจัดการความรู้.....67
ตาราง 43 แสดงจำนวนกิจกรรมที่บุคลากรได้รับการพัฒนา.....68
ตาราง 44 ตารางแสดงความผูกผันของบุคลากรต่อองค์กร ปีงบประมาณ 2564-2565.....68
ตาราง 45 ตารางแสดงความผูกผันของบุคลากรต่อองค์กร ปีงบประมาณ 2566.....69
ตาราง 46 ตารางแสดงงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร.....69
ตาราง 47 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร.....70
ตาราง 48 การประเมินผลตนเองในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบุคลากร (สายสนับสนุน).....70
ตาราง 49 ร้อยละประสิทธิผลของการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดิน.....71
ตาราง 50 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักหอสมุด.....71
ตาราง 51 ร้อยละของตัวชี้วัดโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี.....71

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กร (31 มีนาคม 2562 - 30 มีนาคม 2566).....14
ภาพที่ 2 โครงสร้างองค์กร (31 มีนาคม 2566 - ปัจจุบัน).....15
ภาพที่ 3 หลักการบริหารของคณะผู้บริหารชุดปัจจุบัน.....25
ภาพที่ 4 กระบวนการที่สำคัญของห้องสมุด.....49
ภาพที่ 5 การออกแบบบริการและกระบวนการทำงาน.....50

โครงร่างองค์กร

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. บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ ปริญญานิพนธ์/วิทยานิพนธ์ งานวิจัย 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) บริการวิเคราะห์การอ้างอิง (Citation analysis) บริการตรวจสอบวารสารเพื่อการตีพิมพ์ บริการตรวจสอบผลงานเพื่อใช้ขอตำแหน่งทางวิชาการ บริการให้คำแนะนำตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร

วิสัยทัศน์ “สำนักหอสมุดเป็นแหล่งการเรียนรู้ชั้นเลิศของปวงชนด้วยนวัตกรรมบริการที่ทันสมัย” ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2562- มีนาคม 2566

วิสัยทัศน์ “แหล่งเรียนรู้และที่พึ่งทางปัญญาของสังคม” เริ่มต้นเดือนเมษายน 2566 จนถึงปัจจุบัน

พันธกิจ

1. พัฒนาศักยภาพบริการสนับสนุนการเรียน การสอน และการวิจัย
2. พัฒนาบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศทั้งประเภทสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

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

ค่านิยมหลักขององค์กร (จากการระดมความคิดและลงมติร่วมกันจากการประชุมบุคลากรเมื่อเดือนพฤษภาคม 2566 ภายใต้การบริหารของผู้อำนวยการ รศ. ดร. ภญ. รัตติมา จีนาพงษา)

เรียนรู้ยุคใหม่

รวมใจสร้างงาน

รอยยิ้มเบิกบาน

บริการเต็มใจ

วัฒนธรรมองค์กร บุคลากรมีความร่วมมือร่วมใจทำงานโดยไม่แบ่งฝ่าย/งาน มีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ และการรักษาสิ่งแวดล้อมปลูกจิตสำนึกการเป็นห้องสมุดสีเขียวที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม

สมรรถนะหลักขององค์กร คือ มีความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและการให้บริการด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมบริการ

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

สำนักหอสมุด มีบุคลากร 52 คน* จัดกลุ่มตามลักษณะงานหลักและลักษณะงานสนับสนุน เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจที่ปฏิบัติ ทักษะทางวิชาชีพ จึงได้จัดกลุ่มบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ **กลุ่มวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ** และ **กลุ่มสนับสนุนการบริหาร งานเทคนิคและงานบริการ**

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

***หมายเหตุ ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2566**

ตาราง 1 OP แสดงจำนวนบุคลากร

กลุ่มปฏิบัติงาน/ประเภท/เพศ/ระดับการศึกษา/อายุงาน	จำนวน (คน)		ประเภท							เพศ		ระดับการศึกษา					
	จำนวน	ร้อยละ	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานมหาวิทยาลัย (แผ่นดิน)	พนักงานมหาวิทยาลัย (รายได้)	พนักงานราชการ (แผ่นดิน)	พนักงานราชการ (รายได้)	ลูกจ้างรายวัน	ชาย	หญิง	ป.เอก	ป.โท	ป.ตรี	ปวส.	ปวช./อนุปริญญา	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า
1. กลุ่มปฏิบัติงาน																	
1.1 กลุ่มวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ																	
บรรณารักษ์	11	21.15	1		5	5					11	1	3	7			
นักเอกสารสนเทศ	17	32.69			4	11	2			10	7		4	13			
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	3	5.77	2			1				3			2	1			
1.2 กลุ่มสนับสนุนงานบริการและงานเทคนิค																	
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	3	5.77	2			1				2	1		2	1			
พนักงานห้องสมุด	1	1.92					1			1					1		
ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	1	1.92						1			1					1	
1.3 กลุ่มสนับสนุนงานบริหาร																	
ผู้บริหาร	2	3.85	2								2		2				
นักวิชาการเงินและบัญชี	2	3.85	1		1						2		1	1			
นักวิชาการพัสดุ	2	3.85			2					1	1			2			
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	1	1.92			1					1				1			
นักประชาสัมพันธ์	1	1.92				1					1			1			

กลุ่มปฏิบัติงาน/ประเภท/เพศ/ระดับการศึกษา/อายุงาน	จำนวน (คน)		ประเภท							เพศ		ระดับการศึกษา					
	จำนวน	ร้อยละ	ข้าราชการ	ลูกจ้างประจำ	พนักงานมหาวิทยาลัย (แผ่นดิน)	พนักงานมหาวิทยาลัย (รายได้)	พนักงานราชการ (แผ่นดิน)	พนักงานราชการ (รายได้)	ลูกจ้างรายวัน	ชาย	หญิง	ป.เอก	ป.โท	ป.ตรี	ปวส.	ปวช./อนุปริญญา	มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า
1.3 กลุ่มสนับสนุนงานบริหาร																	
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	4	7.69			2	1	1			2	2		1	3			
พนักงานธุรการ	1	1.92		1							1						1
พนักงานขับรถยนต์	1	1.92						1		1							1
ช่างฝีมือทั่วไป	1	1.92		1						1							1
คนสวน	1	1.92							1	1							1
รวม	**52**	**100.00**	**8**	**2**	**15**	**20**	**4**	**2**	**1**	**23**	**29**	**1**	**15**	**30**	**1**	**1**	**4**
	52		**52**							**52**		**52**					

ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2566

สำนักหอสมุด ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตามแผนพัฒนาบุคลากรฯ โดยสนับสนุนด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพและการปฏิบัติงานโดยมีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาบริการที่เป็นเลิศ

(4) สินทรัพย์

สำนักหอสมุดกลาง ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีพื้นที่ใช้สอยทั้งสิ้น 18,353 ตารางเมตร จำแนกได้ดังนี้

ตาราง 2 ชื่ออาคารและพื้นที่

ชื่ออาคาร/ห้องสมุด	พื้นที่
อาคารแสงเทียน (CB) เป็นอาคาร 4 ชั้น	7,583 ตารางเมตร รองรับผู้รับบริการได้ 950 ที่นั่ง
อาคารเรียนรู้ (LB) เป็นอาคาร 6 ชั้น	9,788 ตารางเมตร รองรับผู้รับบริการได้ 1,369 ที่นั่ง
ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ อาคารเฉลิมพระเกียรติพระชนมพรรษา 2 ชั้น 2 คณะแพทยศาสตร์	1,700 ตารางเมตร รองรับผู้รับบริการได้ 463 ที่นั่ง
ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี อาคารเรียนรวม ชั้น 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์	818 ตารางเมตร รองรับผู้รับบริการได้ 168 ที่นั่ง

ตาราง 3 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัดและเป้าหมาย

ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด พ.ศ. 2563-2567				
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

ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด พ.ศ. 2563-2567				
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	**ตัวชี้วัด**	**เป้าหมาย**		
		2565	2566	2567
พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการ	ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านเกณฑ์สมรรถนะหลักที่องค์กรต้องการ	ร้อยละ ≥80	ร้อยละ ≥80	ร้อยละ ≥80
	จำนวนผลงานที่พัฒนางาน หรือพัฒนางานวิจัยที่มีการนำเสนอในระดับมหาวิทยาลัย หรือในระดับชาติ	เรื่อง ≥2	เรื่อง ≥2	เรื่อง ≥2
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
	จำนวนผู้เข้าอบรมหลักสูตรสารสนเทศเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	ร้อยละ ≥10	ร้อยละ ≥20	ร้อยละ ≥20
พัฒนาสำนักหอสมุดให้มีทรัพยากรที่หลากหลาย ครอบคลุมหลักสูตร/สาขาวิชา การเรียนการสอน	ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน	ร้อยละ ≥75	ร้อยละ ≥80	ร้อยละ ≥80
	จำนวนหลักสูตรในระดับปริญญาตรีที่ดำเนินการวิเคราะห์ความสอดคล้องของทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดมีให้บริการ	หลักสูตร ≥5	หลักสูตร ≥10	หลักสูตร ≥10
	จำนวนรายวิชาที่ได้มีการจัดเก็บข้อมูลประกอบการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี	รายวิชา ≥5	รายวิชา ≥10	รายวิชา ≥10
	ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	ร้อยละ ≥10	ร้อยละ ≥10	ร้อยละ ≥10
	ความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย ≥3.50	ค่าเฉลี่ย ≥4	ค่าเฉลี่ย ≥4

ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด พ.ศ. 2563-2567				
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	**ตัวชี้วัด**	**เป้าหมาย**		
		2565	2566	2567
สนับสนุนการพัฒนางานบริการวิชาการ และการใช้เทคโนโลยีสู่ชุมชน	จำนวนกิจกรรมที่ให้บริการวิชาการ	ครั้ง ≥2	ครั้ง ≥2	ครั้ง ≥2
จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ครอบคลุมเนื้อหาปัจจุบัน และสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัย ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	ร้อยละของความครอบคลุมเนื้อหาปัจจุบัน	ร้อยละ 80	ร้อยละ 80	ร้อยละ 80
	ร้อยละความครอบคลุมของหลักสูตรตามความต้องการของผู้ใช้	ร้อยละ 90	ร้อยละ 90	ร้อยละ 90
จัดซื้อ/จัดหา E-book ที่ให้บริการบนแพลตฟอร์มที่มีความเสถียร มีความมั่นคงในระยะยาว และสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง	ร้อยละความครอบคลุมของหลักสูตรตามความต้องการของผู้ใช้	ร้อยละ 90	ร้อยละ 90	ร้อยละ 90
สื่อสารกับผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมทุกช่องทางอย่างมีประสิทธิภาพ	ร้อยละของการใช้บริการเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาที่เป็นผลของการประชาสัมพันธ์	เก็บข้อมูล	ร้อยละ 5	ร้อยละ 5
	ร้อยละการรับรู้ผู้ใช้บริการที่มีต่อการสื่อสารของสำนักหอสมุด	เก็บข้อมูล	ร้อยละ 5	ร้อยละ 5
มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	ร้อยละของหนังสือที่ถูกใช้งานเทียบกับจำนวนหนังสือที่จัดซื้อเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	เก็บข้อมูล	ร้อยละ 2	ร้อยละ 2
จัดพื้นที่ให้บริการเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุด	ร้อยละของการใช้งานห้องศึกษากลุ่มต่อวัน เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	เก็บข้อมูล	ร้อยละ 2	ร้อยละ 2
	ร้อยละของการใช้พื้นที่นั่งอ่านต่อวันเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	เก็บข้อมูล	ร้อยละ 2	ร้อยละ 2
มีการจัดบริการเพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรและการเรียนรู้ ของผู้ประกอบการ และผู้สูงวัย	จำนวนผู้ประกอบการที่เข้าใช้บริการเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	เก็บข้อมูล	ร้อยละ 5	ร้อยละ 5
	จำนวนผู้สูงวัยที่เข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	เก็บข้อมูล	ร้อยละ 5	ร้อยละ 5

ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด พ.ศ. 2567-2571				
วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	**ตัวชี้วัด**	**เป้าหมาย**		
		2567	2568	2569
การส่งเสริมการรู้สารสนเทศ	ร้อยละของจำนวนผู้เข้าอบรมหลักสูตรสารสนเทศเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	ร้อยละ 5	ร้อยละ 5	ร้อยละ 5
เสริมสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ไปในทิศทางเดียวกัน	จำนวนเรื่องที่พัฒนาบุคลากร	10 เรื่อง	11 เรื่อง	12 เรื่อง
	ร้อยละของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จัดอบรมหลังเข้าร่วมกิจกรรม	ร้อยละ 60	ร้อยละ 65	ร้อยละ 70
สร้างความตระหนักให้บุคลากรมีการเรียนรู้ รวบรวม วิเคราะห์ข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	ร้อยละของบุคลากรที่มีความตระหนักในเรื่องเรียนรู้ รวบรวม วิเคราะห์ข้อเท็จจริง	ร้อยละ 80	ร้อยละ 85	ร้อยละ 90

หมายเหตุ * ตัวชี้วัดปี 2566 อยู่ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของสำนักหอสมุด พ.ศ. 2563-2567

** ตัวชี้วัด 2567 ที่อยู่ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของสำนักหอสมุด พ.ศ. 2567-2571

ตาราง 4 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ

ประเภททรัพยากรสารสนเทศ	**รวม**	
	ชื่อเรื่อง	**เล่ม**
หนังสือภาษาต่างประเทศ	61,036	81,280
หนังสือภาษาไทย	60,431	147,059
หนังสืออ้างอิง	337	595
สื่อโสตทัศนวัสดุ	11,511	19,984
หนังสือบริจาค	23,826	33,936
บทความ	31	31
ปริญานิพนธ์/วิทยานิพนธ์	17,250	20,556
หนังสือสำรอง	33	228
งานวิจัย	9,968	13,903
นวนิยาย	7,109	12,127
เยาวชน	1,367	2,845
เรื่องสั้น	983	1,785

ประเภททรัพยากรสารสนเทศ	รวม	
	ชื่อเรื่อง	เล่ม
วารสาร	35	39
สิ่งพิมพ์รัฐบาล	5,574	10,985
รวม	**199,491**	**345,353**

ตาราง 5 ฐานข้อมูลออนไลน์ ที่สำนักหอสมุดมีให้บริการ

ชื่อฐานข้อมูล	จำนวน
Online Database	16 ฐาน
E-Book	3 ฐาน
E-Journal	6 ชื่อ
E-Magazine (ภาษาไทย)	4 ชื่อ

ตาราง 6 ตัวชี้วัดผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ระหว่างปี พ.ศ. 2563-2567

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
การบริการสารสนเทศที่ตอบสนองและให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม	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

เรื่องที่ใช้วิเคราะห์	ตัวชี้วัด	ความถี่ในการติดตามผล
การพัฒนาสำนักหอสมุดให้มีทรัพยากรที่หลากหลาย ครอบคลุมหลักสูตร/สาขาวิชา การเรียนการสอน	1) จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน	4 ครั้ง / ปี
	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

ตามแผนยุทธศาสตร์ระหว่างปี พ.ศ. 2567-2571

เรื่องที่ใช้วิเคราะห์	ตัวชี้วัด	ความถี่ในการติดตามผล
จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ครอบคลุมเนื้อหาปัจจุบัน และสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัย ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	1) ร้อยละของความครอบคลุมเนื้อหาปัจจุบัน	4 ครั้ง / ปี
จัดซื้อ/จัดหา E-book ที่ให้บริการบนแพลตฟอร์มที่มีความเสถียร มีความมั่นคงในระยะยาว และสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง	2) ร้อยละความครอบคลุมของหลักสูตรตามความต้องการของผู้ใช้	1 ครั้ง / ปี
	3) ร้อยละของ E-book ที่จัดซื้อจากแพลตฟอร์มที่มีความเสถียร	1 ครั้ง / ปี
การสื่อสารกับผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมทุกช่องทางอย่างมีประสิทธิภาพ	4) ร้อยละของการใช้บริการเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาที่เป็นผลของการประชาสัมพันธ์	1 ครั้ง / ปี
	5) ร้อยละการรับรู้ผู้ใช้บริการที่มีต่อการสื่อสารของสำนักหอสมุด	1 ครั้ง / ปี

เรื่องที่ใช้วิเคราะห์	ตัวชี้วัด	ความถี่ในการติดตามผล
มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	6) ร้อยละของหนังสือที่ถูกใช้งานเทียบกับจำนวนหนังสือที่จัดซื้อเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	1 ครั้ง / ปี
จัดพื้นที่ให้บริการเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุด	7) ร้อยละของการใช้งานห้องศึกษากลุ่มต่อวัน	1 ครั้ง / ปี
	8) ร้อยละของการใช้พื้นที่นั่งอ่านต่อวัน	1 ครั้ง / ปี
มีการจัดบริการเพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรและการเรียนรู้ ของผู้ประกอบการ และผู้สูงวัย	9) จำนวนผู้ประกอบการที่เข้าใช้บริการเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	1 ครั้ง / ปี
	10) จำนวนผู้สูงวัยที่เข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	1 ครั้ง / ปี
การส่งเสริมการรู้สารสนเทศ	11) ร้อยละของจำนวนผู้เข้าอบรมหลักสูตรสารสนเทศเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	1 ครั้ง / ปี
เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน	12) จำนวนเรื่องที่พัฒนาบุคลากร	4 ครั้ง/ปี
	13) ร้อยละของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จัดอบรมหลังเข้าร่วมกิจกรรม	4 ครั้ง/ปี
สร้างความตระหนักให้บุคลากรมีการเรียนรู้ รวบรวม วิเคราะห์ข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	14. ร้อยละของบุคลากรที่มีความตระหนักในเรื่องเรียนรู้ รวบรวม วิเคราะห์ข้อเท็จจริง	4 ครั้ง/ปี

ตาราง 7 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

ตาราง 8 ทรัพยากรสารสนเทศของเครือข่ายห้องสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร บนระบบ KMUTT-LM

ลำดับ	ชื่อห้องสมุด/ห้องอ่านหนังสือ	จำนวน	
		ชื่อเรื่อง	เล่ม
1	สำนักหอสมุดกลาง	163614	303216
2	ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	21,308	43,621
3	ห้องสมุดวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	5,641	8,701
4	ห้องอ่านหนังสือคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	3,346	4,130
5	ห้องอ่านหนังสือคณะทันตแพทยศาสตร์	2,499	4,409
6	ห้องอ่านหนังสือคณะศึกษาศาสตร์	9,102	18,112
7	ห้องอ่านหนังสือคณะสหเวชศาสตร์	2,208	3,037
8	ห้องอ่านหนังสือคณะมนุษยศาสตร์	4,467	6,643
9	ห้องอ่านหนังสือวิทยาลัยนานาชาติ	1,305	2,302
10	ห้องอ่านหนังสือคณะนิติศาสตร์	6,472	12,821
11	ห้องอ่านหนังสือคณะพยาบาลศาสตร์	2,379	5,690
12	ห้องอ่านหนังสือคณะเภสัชศาสตร์	300	642
13	ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร	16,689	29,514
14	ห้องอ่านหนังสือคณะวิทยาศาสตร์	3,025	5,940
15	ห้องอ่านหนังสือคณะสังคมศาสตร์	4,943	8,211
16	โรงเรียนอนุบาลและประถมสาธิต มหาวิทยาลัยนเรศวร	1,139	1,137
รวม		**248,437**	**458,126**

(5) เทคโนโลยีสารสนเทศ

1. มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ KMUTT-LM ใช้สำหรับบริหารจัดการห้องสมุดและระบบป้องกันหนังสือสูญหาย ระบบประตูควบคุมการผ่านเข้าออก ระบบยืมคืนด้วยตัวเอง

2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ประกอบด้วย 1) ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ 2) ระบบสารสนเทศงานบริการ 3)ระบบสารสนเทศสำหรับบุคลากร 4) ระบบสารสนเทศธุรการ 5) ระบบสารสนเทศการเงินและพัสดุ 6) ระบบสารสนเทศนโยบายและแผน 7) ระบบสารสนเทศการจัดการความรู้

3. มีระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับดำเนินงาน และให้บริการ ของสำนักหอสมุด ได้แก่ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ 137 เครื่อง มีระบบแม่ข่าย มีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 10 GB และระบบเครือข่ายไร้สาย 66 จุด

(6) สภาวะแวดล้อม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

ตาราง 9 สภาวะแวดล้อม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

ด้าน	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
ด้านบริหารจัดการ	- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2533 - พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2547 และ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551) - หลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ - พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. 2562 - หลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency หรือ ITA) - ระเบียบคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติว่าด้วยการเปิดเผย และการเผยแพร่เอกสารและข้อมูล พ.ศ. 2561 - เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx)
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ	- พระราชบัญญัติกฎหมายลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537 - มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544 - 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 การจัดซื้อจัดจางและการบริหารพัสดุภาครัฐ 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)

ด้าน	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
	- American Psychological Association (APA) 6th edition (an author-date citation style) - 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 - มาตรฐานการปฏิบัติงานและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา - 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

ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กร (31 มีนาคม 2562 – 30 มีนาคม 2566) : 3 ฝ่าย 7 งาน

ภาพที่ 2 โครงสร้างองค์กร (31 มีนาคม 2566 – ปัจจุบัน) : 3 ฝ่าย 6 งาน

โครงสร้างองค์กรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมีผู้บริหารสูงสุด ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ได้รับการคัดเลือกมาจากกรรมการสรรหา มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี มีหน้าที่ดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยมายังคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด และคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด ซึ่งประกอบไปด้วยผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงานเลขานุการหัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ และหัวหน้างาน 7 งาน

คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด : (31 มี.ค. 62 – 30 มี.ค. 66)

1.	นายพีระ	สำเภาเงิน	ประธานกรรมการ
2.	นายเกดิษฐ	เกิดโภคา	กรรมการ
3.	รศ.ดร.สุชาติ	แย้มเม่น	กรรมการ
4.	ดร.เกศราภรณ์	ปานงาม	กรรมการ
5.	รศ.ดร.จักรกฤษณ์	กลิ่นเอี่ยม	กรรมการ
6.	รศ.ดร.อนามัย	นาอุดม	กรรมการ
7.	รศ.สุทัศน์	เยี่ยมวัฒนา	กรรมการ
8.	รศ.ดร.ทพญ.รุ่งอรุณ	เกรียงไกร	กรรมการ
9.	น.ส.รวิวรรณ	นาพิมพ์	กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด (31 มี.ค. 66 – ปัจจุบัน)

1.	รศ.ดร.ภญ.รัตติมา	จีนาพงษา	ประธานกรรมการ
2.	ดร.ศศิธร	ติณะมาศ	กรรมการ
3.	น.ส.พรทิพย์	อาจวิชัย	กรรมการ
4.	รศ.ทพญ.ดร.รุ่งอรุณ	เกรียงไกร	กรรมการ
5.	รศ.ดร.จักรกฤษณ์	กลิ่นเอี่ยม	กรรมการ
6.	ดร.เกศราภรณ์	ปานงาม	กรรมการ
7.	รศ.ดร.สุชาติ	แย้มเม่น	กรรมการ
8.	รศ.ดร.อนามัย	นาอุดม	กรรมการ
9.	รศ.สุทัศน์	เยี่ยมวัฒนา	กรรมการ
10.	น.ส.ขวัญตระกูล	กลิ่นสุคนธ์	กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด : (31 มี.ค. 62 – 30 มี.ค. 66)

1.	นายพีระ	สำเภาเงิน	ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด
2.	นายเกดิษฐ	เกิดโภคา	รองผู้อำนวยการฝ่ายเทคโนโลยีและนวัตกรรม
3.	น.ส.รวิวรรณ	นาพิมพ์	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการและทรัพยากรสารสนเทศ
4.	นายปฏิญญา	วรรณโสภา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านวางแผนและพัฒนา
5.	นางชนัญชิดา	ม่วงทอง	ผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านกิจการพิเศษ
6.	นางปราณี	คำแหง	หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ
7.	น.ส.ขวัญตระกูล	กลิ่นสุนธ์	หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ
8.	นางสุนิสา	พรหมมณี	หัวหน้างานอำนวยการ
9.	นางกนกอร	ไชยาเผือก	หัวหน้างานการเงินและพัสดุ
10.	น.ส.วรรณาภรณ์	เทียรท้าว	หัวหน้างานบริการสารสนเทศ
11.	น.ส.สุมาลี	อิ่มศิลป์	หัวหน้างานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
12.	นางมนตรา	เอมห้อง	หัวหน้างานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
13.	ดร.ศศิธร	ติณะมาศ	บรรณารักษ์
14.	นางจิราภรณ์	ไทยโกษา	บรรณารักษ์
15.	นายชัยพร	คำเจริญคุณ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
16.	นายมานะชัย	เปียมี	นักวิชาการพัสดุ
17.	นายขวัญ	อ่ำดี	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

คณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด : (31 มี.ค. 66 – ปัจจุบัน)

1. รศ.ดร.ภญ.รัตติมา จีนาพงษา ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด
2. ดร.ศศิธร ติณะมาศ รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาบุคคลและองค์กร
3. น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการและส่งเสริมการเรียนรู้
4. น.ส.พรทิพย์ อาจวิชัย รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
5. นางปราณี คำแหง หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ
6. นางสุนิสา พรหมมณี หัวหน้างานอำนวยการ
7. นางกนกอร ไชยาเผือก หัวหน้างานการเงินและพัสดุ
8. น.ส.วรรณาภรณ์ เทียรท้าว หัวหน้างานบริการสารสนเทศ
9. น.ส.สุมาลี อิ่มศิลป์ หัวหน้างานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
10. น.ส.จิราภา เกิดไผ่ล้อม หัวหน้างานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

ตาราง 10 บทบาทและหน้าที่

ตำแหน่ง	บทบาทและหน้าที่	รายงานต่อ
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด	บริหารจัดการตามนโยบายในการบริหารและพัฒนาสำนักหอสมุด	สภามหาวิทยาลัยและอธิการบดี
คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด	1. วางนโยบายและแผนงานของสำนักหอสมุดให้สอดคล้องกับนโยบายในการบริหารและพัฒนาสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัย 2. กำหนดแนวทางการประสานงานระหว่างสำนักหอสมุดกับคณะ องค์กร ศูนย์ หรือองค์กรที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ตลอดจนองค์กรของรัฐและเอกชน ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ 3. กำหนดแนวทางในการพัฒนาสำนักหอสมุด 4. พิจารณาวางระเบียบข้อบังคับภายในสำนักหอสมุดตามที่สภามหาวิทยาลัยมอบหมาย หรือเพื่อเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย 5. ให้คำปรึกษาและเสนอความเห็นแก่ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด 6. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวกับกิจกรรมของสำนักหอสมุดตามที่สภามหาวิทยาลัย/อธิการบดีมอบหมาย	ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด
คณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด	1. กำหนดนโยบายและแนวทางในการดำเนินงานของสำนักหอสมุด 2. ดำเนินการ ควบคุมดูแล และติดตาม การดำเนินงานภายในสำนักหอสมุด 3. จัดทำแผนงาน โครงการ ของสำนักหอสมุด 4. ติดตามประเมินผล และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงานโครงการ	ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ตำแหน่ง	บทบาทและหน้าที่	รายงานต่อ
	5. ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย	
รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย/งาน	1. กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายของสำนักหอสมุด 2. กำกับดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่าย/งานให้เป็นไปตามนโยบายผู้อำนวยการสำนักหอสมุด	ผู้อำนวยการ สำนักหอสมุด

(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตาราง 11 ความต้องการและความคาดหวัง

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

ลูกค้า	ความต้องการและความคาดหวัง	
	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ด้านบริการ
	- ระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และการจัดเรียงทรัพยากรที่ถูกต้อง สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว	
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 - ฐานข้อมูลที่หลากหลาย และการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม	- การเข้าถึงจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย - จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

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

** สมาชิกสมทบ หมายความว่า บุคลากรที่มีสิทธิเข้าใช้บริการของสำนักหอสมุดและมีสิทธิยืมทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ประชาชน นิสิตหรือนักศึกษาและบุคลากรของสถาบันที่ทำข้อตกลงความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย นิสิตหรือนักศึกษาและบุคลากรของสถาบันสมทบ สมาชิกจากข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ตาราง 12 ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	บทบาทต่อระบบงาน	กลไกในการสื่อสารแบบสองทาง
ผู้ส่งมอบ 1. สำนักพิมพ บริษัทผู้ผลิต หรือตัวแทนจำหน่ายสิ่งพิมพ์/หนังสือ/วารสาร/นิตยสาร ฐานขอมูล/หนังสือและวารสารอิเล็กทรอนิกส	1. สงมอบทรัพยากรสารสนเทศ สิ่งพิมพและทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ ตรงตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ตามระยะเวลาที่กำหนด และมีบริการหลังการขายที่ดี 2. ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่กำหนดและส่งมอบภายในระยะเวลาที่กำหนดและการบริการหลังการขายที่ดี	1. ตัวแทนจากบริษัท ห้างร้านเข้าประชุมกับทีมบริหาร 2. ประสานกับหน่วยพัสดุ ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะหทรัพยากรสารสนแทศ 3. ติดตอดวยตนเอง 4. หนังสือราชการ 5. โทรศัพท์ 6. E-mail/Line/Facebook

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	บทบาทต่อระบบงาน	กลไกในการสื่อสารแบบสองทาง
2. บริษัท/ร้านค้า จัดจำหน่ายวัสดุครุภัณฑ์/ร้านจ้างเหมาบริการ	1. ส่งมอบวัสดุ ครุภัณฑ์ และงานจ้างเหมาบริการ เป็นไปตามเงื่อนไข ตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ระบบงานด้านบริหารจัดการขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	1. หนังสือราชการ 2. โทรศัพท์ 3. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 4. การประชุม 5. การเข้าพบผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 6. ประกาศของสำนักหอสมุด 7. เว็บไซต์ของสำนักหอสมุด 8. E-mail/Line/Facebook
คู่ความร่วมมือ 1. ข่ายงาน/เครือข่ายห้องสมุด/สมาคมห้องสมุด 1.1 ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) 1.2 เครือข่ายความร่วมมือพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ThaiLIS) 1.3 เครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร (NULinet) 1.4 เครือข่ายห้องสมุดสีเขียว	1. เป็นสมาชิกข่ายงาน/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. ข้อมูลรายชื่อหนังสือ ฐานข้อมูลเพื่อดำเนินการจัดหาให้ตรงความต้องการ 2. การพัฒนาเอกสารฉบับเต็มและการทำรายการเพื่อการสืบค้น	1. หนังสือราชการ 2. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 3. การประชุม 4. E-mail/Line/Facebook
3. หน่วยงานสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร - กองบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร - กองบริการการศึกษา - กองการบริหารงานบุคคล	1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และ อินเทอร์เน็ตที่เสถียรภาพ 2. ฐานข้อมูลของบุคลากร / ทะเบียนประวัติและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย สำหรับการพิสูจน์ตัวตนสมบูรณ์ครบถ้วน	1. โทรศัพท์ 2. หนังสือราชการ 3. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 4. การประชุม 5. ระบบงานคอมพิวเตอร์

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	บทบาทต่อระบบงาน	กลไกในการสื่อสารแบบสองทาง
- บัณฑิตวิทยาลัย	3. ปรึกษาแนะนำแนวทางปรับปรุงและแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต 4. ระบบงานวิทยานิพนธ์ที่ให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แก่นิสิตและอาจารย์	6. ระบบฐานข้อมูลคลังสารสนเทศดิจิทัลของสถาบัน (NU Digital Reporitory)
4. หน่วยงานอื่น ๆ	1. บริจาคทรัพยากรสารสนเทศ/อุปกรณ์ที่สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด 2. การให้บริการวิชาการแก่สังคม	1. โทรศัพท์ 2. หนังสือราชการ 3. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 4. การประชุม 5. E-mail/Line/Facebook

P.2 สภาวการณ์ขององค์กร

ก. การรายผลการวิเคราะห์ SWOT ของหน่วยงาน

ตาราง 13 การวิเคราะห์ SWOT ของหน่วยงาน

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)	โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
1. บุคลากรมีความสามารถในการปรับตัว และเรียนรู้ในการเปลี่ยนแปลง 2. มีการทำงานเป็นทีม 3. มีความพร้อมในด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านเทคโนโลยี 4. มีเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็งทั้งภายในและภายนอก	1. ทักษะในการปฏิบัติงานของบุคลากรบางส่วนยังพัฒนาไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เช่น ด้านการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ ด้าน IT เป็นต้น 2. แนวการปฏิบัติงานของบุคลากรยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	1. การที่มหาวิทยาลัยมีวิสัยทัศน์ในการเป็น “มหาวิทยาลัยเพื่อสังคมของผู้ประกอบการ เป็นการเปิดโอกาสให้สำนักหอสมุดสามารถแสดงบทบาทได้เต็มที่ดังวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุด “แหล่งเรียนรู้และที่พึ่งทางปัญญาของสังคม” 2. การเข้าสู่สังคมการสูงวัยของประเทศเปิดโอกาสให้สำนักหอสมุดแสดงบทบาทในการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต	1. ภัยคุกคามด้านระบบสารสนเทศ เกิดอย่างต่อเนื่อง ทำให้ส่งผลการให้บริการหยุดชะงัก 2. ราคาฐานข้อมูลเพิ่มขึ้นทุกปี

ข. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

สำนักหอสมุด มีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยใช้ระบบวงจรบริหารคุณภาพ PDCA (Plan, Do, Check, และ Act) เป็นเครื่องมือในการติดตามความก้าวหน้าของงาน และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงผลการดำเนินงาน มีการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) มาใช้ในการพัฒนาสำนักหอสมุดสู่ความเป็นเลิศ และมีการดำเนินงานตามมาตรฐานห้องสมุดสีเขียว พ.ศ. 2558 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในการปรับปรุงภูมิทัศน์สำนักหอสมุดเพื่อสร้างสุขภาวะที่ดีของผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงาน

หมวดที่ 1 การนำองค์การ

1.1 การนำองค์กรโดยผู้บริหารระดับสูง

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด และทีมบริหารใช้หลักการบริหารโดยเน้นการมีส่วนร่วม การให้โอกาสบุคลากรทุกคนในการพัฒนาตนเองและสร้างสรรค์ผลงานและการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธภาพ (ภาพที่ 3) เพื่อนำสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวรสู่วิสัยทัศน์ “สำนักหอสมุดเป็นแหล่งการเรียนรู้ชั้นเลิศของปวงชนด้วยนวัตกรรมบริการที่ทันสมัย” มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เพื่อพัฒนานวัตกรรมด้านบริการ ด้านการดำเนินการ และด้านการบริหารจัดการ โดยมีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2567-2571 เป็นกรอบแนวทางในการนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย

ภาพที่ 3 หลักการบริหารของคณะผู้บริหารชุดปัจจุบัน

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยมและพันธกิจ

(1) การกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม

คณะผู้บริหารและบุคลากรทุกคนร่วมกันทบทวนและวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน วิสัยทัศน์และการดำเนินงานของสำนักหอสมุด รวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ ข้อมูลปัจจัยภายในปัจจัยภายนอก แนวโน้มของสังคม แผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนยุทธศาสตร์กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร ทำให้ได้มาซึ่งวิสัยทัศน์ และค่านิยม และสื่อสารให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบถึงค่านิยมของบุคลากร ทิศทางและเป้าหมายของสำนักหอสมุดและมีกระบวนการกำกับติดตาม

กระบวนการนำองค์กร คณะผู้บริหาร มีนโยบายในการกำกับดูแลองค์กร โดยกระบวนการ ดังนี้

1. กำหนด วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน และเป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาว รวมทั้งค่านิยมขององค์กร ที่มาจากการระดมความคิดจากบุคลากร ผ่านการประกวดค่านิยมของห้องสมุดและทำการโหวตและลงมติร่วมกันเป็นค่านิยมหลักขององค์กร สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างบุคลากรภายในองค์กร

2. สื่อสารกับบุคลากร รวมถึงผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารการดำเนินงาน มีการสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศทั้งการทำงานและพื้นที่ให้บริการภายในสำนักหอสมุด

3. ควบคุม กำกับดูแลการดำเนินงาน โดยการมอบนโยบายตามสายงานบังคับบัญชาจากผู้อำนวยการ ผ่านรองผู้อำนวยการ ที่ได้รับการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน ทั้งยังมีการสื่อสารทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยเฉพาะการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ใช้วิธีการประชุมกลุ่มย่อยในพื้นที่ที่ทุกคนเข้าถึงได้สะดวก ลดขั้นตอนกระบวนการที่เป็นทางการ ทำให้บุคลากรทุกระดับมีโอกาสเสนอความคิดเห็นและแสดงศักยภาพได้เต็มที่

4. ตรวจสอบการดำเนินงาน และปรับปรุงกระบวนการ เพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการ บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยบุคลากรระดับหัวหน้าฝ่ายและหัวหน้างาน รายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารสำหรับการดำเนินงานในระดับปฏิบัติการ หากประสบปัญหาระหว่างการทำงาน สามารถรายงานตรงต่อผู้อำนวยการ เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดระหว่างการทำงาน ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ

ในระหว่างเดือน มีนาคม 2562 - มีนาคม 2566 สำนักหอสมุด ภายใต้การบริหารงานของผู้อำนวยการ นายพีระ สำเภาเงิน ได้กำหนดวิสัยทัศน์ คือ **“สำนักหอสมุดเป็นแหล่งการเรียนรู้ชั้นเลิศของปวงชนด้วยนวัตกรรมบริการที่ทันสมัย”** และตั้งแต่เดือน เมษายน 2566 เป็นต้นไป ภายใต้การบริหารงานของผู้อำนวยการคนปัจจุบัน รศ. ดร. ภญ. รัตติมา จีนาพงษา ได้มีการปรับวิสัยทัศน์เป็น **“แหล่งเรียนรู้และที่พึ่งทางปัญญาของสังคม”** โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จโดยภาพรวมทั้งสองระยะ ดังนี้

1.มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายครอบคลุมทุกสาขาจำนวนหลักสูตรในระดับปริญญาตรีที่ดำเนินการวิเคราะห์ความสอดคล้องของทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดมีให้บริการ

2. มีทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการหลากหลายรูปแบบ

2.1 ร้อยละของจำนวนหนังสือฉบับพิมพ์ที่จัดซื้อที่มีการใช้งานในรอบปีงบประมาณ

2.2 ร้อยละความสำเร็จของทรัพยากรสารสนเทศที่ออกให้บริการตามกำหนดเวลา

3. มีบริการและพื้นที่ให้บริการที่สนับสนุนการเรียนรู้ที่หลากหลาย

3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสภาพแวดล้อมและภูมิทัศน์ของสำนักหอสมุด

3.2 จำนวนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการใช้สารสนเทศและส่งเสริมการอ่าน

3.3 จำนวนกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ และการค้นคว้าวิจัย

4. มีนวัตกรรมบริการ

4.1 จำนวนการพัฒนานวัตกรรมสนับสนุนการให้บริการ

5. มีนวัตกรรมที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน

5.1 จำนวนการพัฒนานวัตกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงาน

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

ผู้อำนวยการและทีมบริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากรโดยยึดถือกรอบธรรมาภิบาล โดยประกาศเป็นนโยบายของสำนักหอสมุด มีการประเมินผู้บริหารตามกรอบธรรมาภิบาล มีการประเมินผลตนเองในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบุคลากร (สายสนับสนุน) เพื่อรับทราบผลการปฏิบัติตน มีการประเมินผู้อำนวยการและทีมบริหาร พร้อมแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรรับทราบ

ข. การสื่อสาร

ผู้อำนวยการและทีมบริหารมีกระบวนการสื่อสาร 4 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นวางแผน กำหนดให้มีนโยบายโดยการสื่อสาร วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ทิศทางการบริหารและแนวปฏิบัติงานสำหรับองค์กร

2. ขั้นกระบวนการ การสื่อสาร โดยได้จัดรูปแบบกระบวนการสื่อสารไว้ 4 รูปแบบ ดังนี้ 1) แบบเป็นทางการ คือ มีการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุด การประชุมบุคลากรสำนักหอสมุด เพื่อชี้แจงด้วยวาจา และการแจ้งเวียนผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2) แบบไม่เป็นทางการ มีการสื่อสารผ่านทาง Website บอร์ดประชาสัมพันธ์ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากผู้อำนวยการและทีมบริหาร ซึ่งเป็นการสื่อสารทางเดียวที่มีความรวดเร็ว 3) การสื่อสารผ่านการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Library Say Hi และ 4) ช่องทางการสื่อสารสำหรับผู้รับบริการ หรือลูกค้ากลุ่มอื่นผ่าน Facebook, Line, E-mail และ Website

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

4. มีการวิเคราะห์ สังเคราะห์ผลการสื่อสาร จากผลการสำรวจประเมินการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากร เพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการและทำให้แน่ใจว่าบุคลากรทุกท่านรับทราบและเข้าใจข้อมูลข่าวสารจากทีมผู้บริหาร

ค. พันธกิจและผลการดำเนินการขององค์กร

(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ผู้อำนวยการและทีมบริหารมีวิธีการทำให้เกิดการปฏิบัติที่ทำให้บรรลุพันธกิจดังนี้

1. การสร้างแนวทางการสื่อสารองค์กรอย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากร ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าใจเป้าหมายและทิศทางของสำนักหอสมุด

2. การสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการร่วมมือร่วมใจในการทำงานและพัฒนาสำนักหอสมุดตามค่านิยมหลักขององค์กร

3. การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีทักษะรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในยุคปัจจุบัน โดยมีการสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงานภายในสำนักหอสมุด ให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร และมีการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรระยะ 5 ปี เพื่อให้บุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญตามพันธกิจและสมรรถนะขององค์กร

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง

สำนักหอสมุดมีการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อสร้างองค์กรที่ประสบความสำเร็จดังนี้

1. ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ การกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่ชัดเจน และการกำหนดผู้รับผิดชอบในการกำกับติดตามของแต่ละยุทธศาสตร์

2. ประชุมสื่อสารและมอบหมายผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นในการติดตามการดำเนินงาน โดยนำผลการดำเนินงานรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน และใช้กระบวนการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือสื่อสารทั่วทั้งองค์กร โดยจัดให้มีกิจกรรมเรื่องเล่าชาวสำนัก (Library Say hi) ทุกเดือนเพื่อใช้เป็นเวทีนำเสนอองค์ความรู้จากบุคลากรและใช้เป็นช่องการสื่อสารข้อมูลระหว่างบุคลากรทุกคน

3. มีการจัดทำข้อกำหนดการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล และประเมินผลการปฏิบัติงานตามผลงาน ตามข้อกำหนด

4. มีการกำหนดเกณฑ์คัดเลือกบุคลากรดีเด่น และมอบรางวัล ยกย่อง ชมเชย เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี

1.2 การกำกับดูแลและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

ผู้อำนวยการและทีมบริหาร มีการบริหารงานภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับและประกาศของมหาวิทยาลัย โดยการกำกับดูแลสำนักหอสมุด ซึ่งใช้หลักการดังนี้

1. การบริหารแบบกระจายอำนาจร่วมกับหลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการบริการจัดการองค์กรอย่างถูกต้องตามกฎหมายและจริยธรรม

2. ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีให้เป็นไปตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ รวมทั้งนำประเด็นงานที่เป็นปัญหา และไม่สามารถแก้ไขปัญหา จัดเข้าวาระการประชุมกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดเพื่อพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

3. ให้บุคลากรทุกคนร่วมคิดร่วมแก้ปัญหาผ่านกิจกรรม Library Say Hi

4. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตรงตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

5. มีการนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และมีการส่งเสริมให้บุคลากรรู้จักใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล และนำข้อมูลข้อเท็จจริงมาใช้ในการปฏิบัติงาน ตระหนักถึงการทำงานบนพื้นฐานข้อมูลเป็นสำคัญ

6. นำข้อมูลจากการติดตามผลการดำเนินงาน มาพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานด้านบริการสารสนเทศและการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานด้านทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งมีตัวชี้วัดที่สำคัญคือ จำนวนการพัฒนานวัตกรรมสนับสนุนการให้บริการและการปฏิบัติงาน ปริมาณการเข้าใช้บริการ (online and onsite) จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกใช้งาน และร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน

(2) การประเมินผลการดำเนินงาน

สำนักหอสมุด มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติงาน รวมถึงประเมินบุคลากร โดยมีรายละเอียดการประเมินดังนี้

1. ประเมินแผนปฏิบัติงานประจำปีและแผนยุทธศาสตร์ทุกไตรมาส นำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาแก้ไขเพื่อให้แผนปฏิบัติงานและแผนยุทธศาสตร์เป็นไปตามเป้าหมาย

2. ประเมินผู้อำนวยการ ปีละ 1 ครั้ง โดยคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด ผู้บริหารคณะต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย และบุคลากรทุกคน

3. ประเมินรองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ปีละ 1 ครั้ง โดยบุคลากรทุกคนเป็นผู้ประเมิน

4. ประเมินบุคลากรจากผู้บังคับบัญชาระดับต้นปีละ 2 ครั้ง นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปพัฒนาและปรับปรุงเพื่อจัดทำแผนในการพัฒนาบุคลากร

5. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการปีละ 1 ครั้ง และนำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุง และพัฒนางานต่อไป

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบและการรับรองคุณภาพ

มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล และส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยหลักคุณธรรมจริยธรรม ตามมาตรฐานทางจริยธรรมสำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ และจรรยาบรรณของบุคลากร (สายสนับสนุน) ตามแนวทางปฏิบัติของมหาวิทยาลัย รวมถึงดำเนินงานด้วยความความโปร่งใส ตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency) หรือ ITA มีการประเมินผลตนเองและนำผลการประเมินเสนอต่อมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังมีการส่งเสริมและให้ความรู้แก่บุคลากรให้ตระหนักถึงแนวทางการปฏิบัติตนทางจริยธรรมและค่านิยมหลักขององค์กร **(Core Value)** และปฏิบัติตามเจตนารมย์นโยบายไม่รับของขวัญ **(No Gift Policy)** ตามประกาศของมหาวิทยาลัยนเรศวร

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

สำนักหอสมุด มีการยึดถือและนำกฎ ระเบียบ ข้อบังคับทั้ง 4 ด้านคือ ด้านบริหารจัดการ ด้านบริการ ด้านการเงินและพัสดุ และด้านการปฏิบัติงานด้านเทคนิค ตามที่ปรากฏในโครงร่างองค์กร ใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

สำนักหอสมุด มีการทบทวนวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด เป็นประจำทุกปี ผ่านกระบวนการประชุม คณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด ซึ่งคณะกรรมการประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน และตัวแทนจากฝ่ายงาน ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ ระยะเวลา 4 ปี พ.ศ. 2567-2571 เพื่อปรับปรุง และพัฒนาตัวชี้วัด ตลอดจนวิเคราะห์สถานการณ์ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล และ SWOT จากการรวบรวมข้อมูลการดำเนินงาน สถิติจากฝ่าย/งานต่าง ๆ ข้อมูลจากผลประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ เสียงของผู้ใช้บริการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากบุคลากรภายในองค์กร การสรุปผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุดที่ผ่านมารวมเป็นข้อมูลปัจจัยด้านต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก โดยรวบรวมข้อมูลจากรูปแบบเอกสารและระบบสารสนเทศ

สำนักหอสมุด มีการนำแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ โดยผู้อำนวยการสำนักหอสมุด รองผู้อำนวยการมอบหมายให้หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน นำนโยบายและวิสัยทัศน์ไปสื่อสารกับบุคลากรภายในฝ่าย/งาน และใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานในทางปฏิบัติ นำไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ โดยมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมทั้งสรุปรายงานผู้บริหาร

(2) การสร้างนวัตกรรม

สำนักหอสมุดได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมกระบวนการทำงานหลัก ทั้งด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการสารสนเทศ และด้านการพัฒนาบุคลากร ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ วิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ผู้ใช้ให้ดีขึ้น สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาบุคลากรตามเกณฑ์สมรรถนะหลักของสำนักหอสมุด ภายใต้แผนพัฒนาบุคลากรระยะสั้นรายปีและระยะยาว 5 ปี มีการนำกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้ในการแก้ไขปัญหาการทำงานและสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในงานที่รับผิดชอบ นอกจากนี้ยังมีการสนับสนุนให้บุคลากรสร้างนวัตกรรมเพื่อนำเสนอผลงานทางวิชาการ สามารถพัฒนาต่อยอดไปสู่การขอกำหนดตำแหน่งเพื่อเลื่อนระดับที่สูงขึ้นตามกรอบอัตราที่มหาวิทยาลัยกำหนด มีการสร้างขวัญ กำลังใจให้แก่บุคลากร โดยการมอบรางวัลบุคลากรดีเด่นตามหลักเกณฑ์การพิจารณาของมหาวิทยาลัย

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

สำนักหอสมุด ได้มีการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน โอกาสและภาวะคุกคาม และนำมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์โดย ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด รองผู้อำนวยการ คณะกรรมการประจำสำนัก คณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด และบุคลากรสำนักหอสมุด ซึ่งมีการดำเนินการตามกระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ 2.1 ก (1) โดยมีการติดตามการดำเนินงานตามกลยุทธ์ทุก ๆ 3 เดือนของการดำเนินงาน และมีการทบทวนและ

พิจารณาในแต่ละปีงบประมาณ เพื่อปรับให้สอดคล้องตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุดในรอบปีที่ผ่านมา และนำมาจัดทำแผนปฏิบัติการในรอบปีถัดไป

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

สำนักหอสมุด กำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ ในการเป็นแหล่งเรียนรู้ เพื่อเป็นการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัยนเรศวร การกำหนดกระบวนงานที่สำคัญได้คำนึงถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และสมรรถนะหลักขององค์กร โดยมีกระบวนงานในการดำเนินงานสำนักหอสมุดที่สำคัญคือ

1 .ระบบการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบเพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการทุกกลุ่มในการสนับสนุนการเรียนรู้ การสอน และการวิจัย

2. ระบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและให้บริการพื้นที่นั่งอ่าน พื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้และส่งมอบองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ จากทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดแก่ผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

3. ระบบการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและพัฒนานวัตกรรมเข้ามาอำนวยความสะดวกสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักหอสมุด

ทั้งนี้สำนักหอสมุดพิจารณาผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือมีส่วนร่วมดำเนินการในระบบงาน โดยพิจารณาถึงความชำนาญและประสิทธิภาพการให้บริการ

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

สำนักหอสมุด กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ และวิสัยทัศน์ได้แก่

1) ด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (ยุทธศาสตร์ที่ 1) จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ครอบคลุมเนื้อหาปัจจุบัน และสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัย ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และดำเนินการจัดหาทรัพยากรรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดซื้อ/จัดหา E-book ที่ให้บริการบนแพลตฟอร์มที่มีความเสถียร มีความมั่นคงในระยะยาว และสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

2) ด้านบริการสารสนเทศ (ยุทธศาสตร์ที่ 2) มีการสื่อสารกับผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมทุกช่องทางอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จัดพื้นที่ให้บริการเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงมีการจัดบริการเพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรและการเรียนรู้ของผู้ประกอบการ และผู้สูงวัย ส่งเสริมการรู้สารสนเทศโดยให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

3) ด้านการพัฒนาบุคลากร (ยุทธศาสตร์ที่ 3) เสริมสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรโดยมุ่งไปในทิศทางเดียวกัน และสร้างความตระหนักให้บุคลากรมีการเรียนรู้ รวบรวม วิเคราะห์ข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

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

2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ

สำนักหอสมุด มีการกำหนดแผนงานระยะยาวได้แก่ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักหอสมุด 4 ปี ตั้งแต่ พ.ศ.2567 – พ.ศ.2571 โดยแผนยุทธศาสตร์มีการทบทวนเป็นประจำทุกปี มีการนำแผนยุทธศาสตร์ถ่ายทอดสู่แผนระยะสั้น ได้แก่ แผนปฏิบัติการประจำปี ในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีสำนักหอสมุดได้มีการทบทวนและพิจารณาผลการดำเนินการในรอบปีที่ผ่านมา ประกอบกับแผนยุทธศาสตร์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้มาใช้ในการกำหนดแผนปฏิบัติการประจำปีโดยมอบหมายให้แต่ละฝ่าย/งาน เสนอแผนปฏิบัติงานประจำปีและนำเข้าที่ประชุมกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด เพื่อร่วมกันพิจารณาตัวชี้วัดให้มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุดและรับรองแผนปฏิบัติการประจำปี

(2) การนำแผนไปสู่การปฏิบัติ

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

(3) การจัดสรรทรัพยากร

สำนักหอสมุดมีการจัดสรรทรัพยากรที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล ที่เกี่ยวข้องกับแผนปฏิบัติการ ขั้นตอนการนำแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติจะมีการระบุโครงการ กิจกรรม ที่สอดคล้องในการนำพาให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้เพื่อให้เป็นไปตามพันธกิจ มีการระบุกิจกรรม ตัวชี้วัด และบุคคลที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยมีคณะกรรมการดำเนินงานฯ ร่วมพิจารณาให้ความเห็นชอบเพื่อจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงาน (เงินรายได้) ตามความเหมาะสม และคุ้มค่า คุ้มทุนมากที่สุด กำหนดหมวดหมู่การใช้เงินตามแนวทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด เน้นให้ทุกฝ่าย/งานยึดถือตามกฎระเบียบด้านการเงินและพัสดุอย่างเคร่งครัดเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานของแต่ละแผนงาน โดยทรัพยากรและงบประมาณส่วนใหญ่จัดสรรเพื่อดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องหลักสูตรการเรียน การสอน

และการวิจัย และพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อให้ “สำนักหอสมุดเป็นแหล่งการเรียนรู้ชั้นเลิศของปวงชนด้วยนวัตกรรมบริการที่ทันสมัย”

(4) แผนด้านบุคลากร

สำนักหอสมุดมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากร โดยสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีจิตบริการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ มีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร มีการสำรวจความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรและนำข้อมูลเข้าคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดเพื่อพิจารณาแนวทางการพัฒนาบุคลากรประกอบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ในการกำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรที่สำนักหอสมุดต้องการและจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี 2567-2571 เพื่อเป็นแนวทางในการสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นและสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักหอสมุดกำหนดให้แต่ละฝ่าย/งานจัดทำตัวชี้วัดรายบุคคล และของฝ่าย เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาตนเองและเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร

(5) ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

สำนักหอสมุดมีการกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักหอสมุด พ.ศ. 2567-2571 และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานโครงการ กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติงานประจำปี เพื่อใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานทุก 3 เดือน ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน

6) การคาดการณ์ผลการดำเนินงาน

สำนักหอสมุดมีการติดตามการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการเป็นรายไตรมาส มีการรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นพร้อมเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาให้คณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดทราบในที่ประชุม หากพิจารณาแล้วเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นอาจส่งผลกระทบทำให้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ก็ให้ดำเนินการทบทวนและปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติงาน

สำนักหอสมุด มีการรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นพร้อมเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาให้คณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดทราบในที่ประชุมทุกไตรมาส หากเกิดปัญหาหรือสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาได้ ให้บุคลากรที่เป็นผู้รับผิดชอบแผนปฏิบัติงานสามารถเสนอขอปรับเปลี่ยนรายละเอียดในแผนปฏิบัติการเพื่อให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น หรือให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการผ่านหน่วยนโยบายและแผนเสนอผู้บริหารระดับสูงของสำนักหอสมุดต่อไป

หมวดที่ 3 ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ

ก. การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีอยู่ในปัจจุบัน

สำนักหอสมุด มีกระบวนการในการรับฟังเสียงของลูกค้า โดยการนำระบบสารสนเทศมาใช้โดยสำนักหอสมุดพัฒนาระบบรับฟังเสียงของลูกค้า เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจ จึงต้องมีการศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้รับบริการ และรับฟังปัญหาและข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของผู้รับบริการโดยมีกระบวนการ 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 14 ช่องทางการรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ	ช่องทางการรับฟัง	วิธีการ	ความถี่	ข้อมูลที่ต้องการ	การนำข้อมูลไปใช้	ผู้รับผิดชอบ
1. ผู้รับบริการภายในหาวิทยาลัย 1.1 อาจารย์ 1.2 นิสิตปริญญาตรี 1.3 บัณฑิตศึกษา 1.4 บุคลากรสายสนับสนุน	-แบบสอบถาม	ทางเดียว	1 ครั้ง/ปี	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และสิ่งสนับสนุน - ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิก บุคคลภายนอก	- ปรับปรุงและพัฒนาบริการ และการให้บริการ - วางแผน และจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ	- หัวหน้าฝ่ายบริการฯ - หัวหน้างานบริการฯ

ผู้รับบริการ	ช่องทางการรับฟัง	วิธีการ	ความถี่	ข้อมูลที่ต้องการ	การนำข้อมูลไปใช้	ผู้รับผิดชอบ
	- E-mail, Line, Web Site, Social Media - โทรศัพท์	หลายช่องทาง	ตลอดปี	-ปัญหาที่พบ	- แก้ปัญหาตามข้อร้องเรียน และตอบปัญหาให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจอย่างชัดเจน	- หัวหน้าฝ่ายบริการฯ - หัวหน้างานบริการฯ
	-แบบสอบถาม	ทางเดียว	1 ครั้ง/ปี	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และสิ่งสนับสนุน - ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของสมาชิก บุคคลภายนอก	- ปรับปรุงและพัฒนาบริการ และการให้บริการ - วางแผน และจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ	- หัวหน้าฝ่ายบริการฯ - หัวหน้างานบริการฯ
2. ผู้รับบริการภายนอกมหาวิทยาลัย 2.1 สมาชิกสมทบ 2.2 บุคลากรเกษียณอายุราชการ 2.3 ศิษย์เก่า 2.4 บุคคลทั่วไป (ลูกค้าในอนาคต) 2.5 หน่วยงานภายนอก						

(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมี (ลูกค้าในอนาคต)

สำนักหอสมุดได้นำสื่อสังคมออนไลน์ (LINE, Facebook และ Website) มาใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการสื่อสารประชาสัมพันธ์และถามตอบปัญหาต่าง ๆ เพื่อรับทราบความต้องการและฟังข้อเสนอแนะโดยตรงจากคณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย นำไปสู่การปรับปรุง ทบทวนวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการที่ดีในอนาคตและทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ลูกค้ากลุ่มใหม่ที่สนใจรับทราบบริการของสำนักหอสมุด ทั้งนี้สำนักหอสมุดยังได้ให้ความสำคัญกับการบริการวิชาการแก่สังคมเพื่อพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนและแนะนำการใช้บริการสำนักหอสมุด โดยให้ความอนุเคราะห์จัดอบรมความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องสมุดและระบบห้องสมุดอัตโนมัติสำหรับโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตจังหวัด

พิษณุโลก รวมถึงได้ขยายกลุ่มเป้าหมายใหม่ไปยังกลุ่มผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ชุมชนใกล้กับอาณาบริเวณมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นลูกค้ากลุ่มเป้าหมายใหม่ในอนาคต

ตาราง 15 ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ	ช่องทางการรับฟัง	วิธีการ	ความถี่	ข้อมูลที่ต้องการ	การนำข้อมูลไปใช้	ผู้รับผิดชอบ
1. สำนักพิมพ บริษัทผู้ผลิต หรือตัวแทนจำหน่ายสิ่งพิมพ์/หนังสือ/วารสาร/นิตยสาร ฐานขอมูล/หนังสือและวารสารอิเล็กทรอนิกส	- แบบสอบถาม - E-mail -Social Media -โทรศัพท์	ทางเดียว	1 ครั้ง/ปี	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการและสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน - ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิต	- ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการ	- หัวหน้าฝ่ายบริการฯ - หัวหน้างานบริการฯ - หัวหน้างานพัฒนาฯ - หน่วยพัสดุ
2. บริษัท/ร้านค้าจัดจำหน่ายวัสดุครุภัณฑ์/ร้านรับจ้างเหมาบริการ	-โทรศัพท์ - E-mail - Line	หลายช่องทาง				- หน่วยพัสดุ
3. ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) 4. เครือข่ายความร่วมมือพัฒนาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ThaiLIS) 5. เครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร (NULinet) 6.เครือข่ายห้องสมุดสีเขียว 7. หน่วยงานอื่น ๆ	ยังไม่ได้ดำเนินการ					

ข. การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการกำหนดการบริการ

(1) การจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

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

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

ทั้งนี้สำนักหอสมุด ได้จัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการเพื่อเก็บรวมรวมข้อมูลจำแนกประเภทผู้รับบริการ เพื่อสะดวกในการจัดบริการที่ตอบสนองให้แต่ละกลุ่มผู้ใช้

(2) การจัดการบริการ

สำนักหอสมุด มีบริการหลักที่สำคัญคือ 1) ทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ 2) ทรัพยากรประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 3) บริการพื้นที่เรียนรู้ 4) บริการสนับสนุนการวิจัย เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของผู้รับบริการหลักที่อยู่ภายในมหาวิทยาลัยและผู้รับบริการภายนอกมหาวิทยาลัย โดยมีการส่งมอบบริการออนไลน์ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตและการเข้ามาใช้บริการที่สำนักหอสมุด ทั้งนี้สำนักหอสมุดได้ให้ความสำคัญต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงมีการการรับฟังเสียงลูกค้า เพื่อปรับปรุง/พัฒนาการให้บริการของสำนักหอสมุดและติดตามการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (2 ข(1)) ให้ตัวชี้วัดเป็นไปตามเป้าหมายของสำนักหอสมุด

ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิค (Covid19) ระหว่างปี พ.ศ. 2563-2565 สำนักหอสมุด จัดการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ โดยจัดส่งหนังสือให้สมาชิกของสำนักหอสมุด ผ่านทางไปรษณีย์ถึงที่พักอาศัยโดยไม่มีค่าใช้จ่าย และบริการจัดส่งให้อาจารย์ นิสิต บุคลากรตามหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย พร้อมให้บริการจัดส่งตามสถานที่นัดหมายภายในมหาวิทยาลัย ดำเนินการต่ออายุการยืมอัตโนมัติ ขยายเวลาการยืมหนังสือ และยกเว้นค่าปรับช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิค

3.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ

ก. ความผูกพันและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) การจัดการความสัมพันธ์

สำนักหอสมุด ได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับผู้รับบริการผ่านทาง website และช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ รวมทั้งมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้เข้าร่วมกิจกรรมตลอดทั้งปี โดยจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ มีการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านแบบสอบถาม LINE Facebook โทรศัพท์ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วม มีความผูกพันต่อสำนักหอสมุด โดยมีการให้รางวัลกับผู้รับบริการ เช่น รางวัลสุดยอดนักอ่าน ของที่ระลึกในการเข้าใช้บริการครั้งแรก กิจกรรมที่จัดขึ้นตามเทศกาลสำคัญ อาทิ จัดกิจกรรมประดิษฐ์กระทงจากเศษวัสดุในวันลอยกระทง กิจกรรมจัดทำการ์ดอวยพร DIY สำหรับวันคริสตมาสและส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ มีการจัดกิจกรรมนอกสถานที่เพื่อเข้าถึงผู้รับบริการ และจัดทีมบุคลากรให้คำแนะนำเป็นพี่เลี้ยงสำหรับห้องอ่านหนังสือคณะ

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนผู้รับบริการให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยมีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาด 10 GB มีระบบเครือข่ายไร้สายความเร็วสูงสำหรับให้บริการ 66 จุด มีคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการและดำเนินการจำนวน 137 เครื่อง ด้านพื้นที่การส่งการเรียนรู้สำนักหอสมุดกลางพื้นที่ใช้สอย 18,353 ตารางเมตร รองรับผู้รับบริการ 2,665 คนมีห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม 50 ห้อง รองรับผู้รับบริการ 366 ที่นั่ง ด้านทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวน 199,491 ชื่อเรื่อง 345,353 เล่ม ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 16 ฐาน วารสารอิเล็กทรอนิกส์ 6 ชื่อเรื่อง หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ 3 ฐาน วิทยานิพนธ์ที่เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัย 12,339 ชื่อเรื่อง โดยให้บริการ ณ สำนักหอสมุด และผ่านระบบ online พร้อมทั้งมีช่องทางการสื่อสาร (E-mail/ Line/ Facebook/ โทรศัพท์) นอกจากนี้ยังมีบริการตอบคำถามช่วยการวิจัย บริการอบรมการรู้สารสนเทศ และมีการประเมินความพึงพอใจ รวบรวมความต้องการจากช่องทางต่าง ๆ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

(3) การจัดการข้อร้องเรียน

สำนักหอสมุด มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน ในกรณีที่ผู้รับบริการมีข้อร้องเรียนหรือข้อสงสัย สำนักหอสมุดได้มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน 2 ระบบ ดังนี้

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

ระบบที่ 2 : ร้องเรียนทางอ้อม ผ่านแบบสอบถาม ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่ผู้ร้องเรียนไม่ระบุตัวตน และผ่านช่องทางระบบรับฟังเสียงของผู้รับบริการ (Voice of customer) เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยมอบหมายผู้รับผิดชอบในแต่ละประเด็นปัญหา โดยแบ่งหมวดหมู่ข้อร้องเรียน ดังนี้ 1) ด้านทรัพยากรห้องสมุด 2) ด้านการบริการ 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านอาคารสถานที่ 5) ด้านอุปกรณ์เครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต 6) การสื่อสาร ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมและบริการ 7) Website ของสำนักหอสมุด และ 8) อื่น ๆ โดยผู้รับผิดชอบในแต่ละหมวดหมู่จะดำเนินการแจ้งกลับผู้รับบริการโดยเร็ว และรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดีและตรงตามความต้องการต่อไป

สำนักหอสมุดนำข้อร้องเรียนต่าง ๆ จัดทำสรุปเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดเพื่อรับทราบปัญหา และแก้ไขปัญหาร่วมกัน อีกทั้งมีการชี้แจงการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนที่มีการแสดงตัวตนให้รับทราบ ทั้งนี้ สำนักหอสมุดดำเนินการนำข้อเสนอแนะและร้องเรียนจากผู้รับบริการจากช่องทางต่าง ๆ มาวิเคราะห์ โดยแบ่งหมวดหมู่ด้านต่าง ๆ หากเรื่องร้องเรียนใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับนโยบายการบริหาร ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการ และเมื่อทำการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว มีการสื่อสารแจ้งข่าวสารผ่าน Website และ Facebook ของห้องสมุดเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบทั่วกัน

ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักหอสมุด กำหนดวิสัยทัศน์ **"เป็นแหล่งการเรียนรู้ชั้นเลิศของปวงชนด้วยนวัตกรรมบริการที่ทันสมัย"** การดำเนินงานของสำนักหอสมุด จึงมุ่งเน้นการให้บริการด้วยนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสำคัญ มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประจำทุกปี โดยได้กำหนดหัวข้อในการประเมิน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด 3) ด้านบุคลากรของห้องสมุด 4) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ เมื่อได้ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจแล้วนำมาวางแผนเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ค. การใช้ข้อมูลเสียงของผู้รับบริการและตลาด

สำนักหอสมุด นำผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความต้องการของผู้รับบริการ ที่ได้รับจากแบบสอบถาม หรือเสียงของผู้รับบริการจากช่องทางต่าง ๆ นำมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน อาทิ การปรับปรุงสภาพแวดล้อม โดยเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการด้วยตู้บริการจำหน่ายเครื่องดื่มเต่าบินและตู้บริการจำหน่ายอาหารจากร้าน 7-11 บริเวณหน้าอาคารหอสมุด ใกล้กับพื้นที่ให้บริการโซน IRA นอกจากนี้ได้มีการนำข้อมูลที่ได้จากเสียงของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาทำการวิเคราะห์และ จัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด ถ่ายทอดสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของฝ่าย/งานต่าง ๆ ต่อไป

อ้างอิง : ระบบรับฟังเสียงลูกค้า VOC (Voice of customer) ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

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 เป็นการติดตามโดยหน่วยนโยบายและแผนเพื่อนำข้อมูลเข้าที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานพิจารณา และนำผลมาปรับปรุง แก้ไขปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้สำนักหอสมุด มีการติดตามรายงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณ รายงานต่อคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุด เป็นประจำทุกเดือนเพื่อให้ทราบและวางแผนด้านการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด (รายละเอียดตัวชี้วัดผลดำเนินงาน ดูเพิ่มเติม ตาราง 6 หน้า 9)

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ในปีงบประมาณ 2566 สำนักหอสมุดได้ดำเนินการเปรียบเทียบข้อมูลกับองค์กรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันคือสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยเปรียบเทียบเพื่อการปรับปรุงผลสัมฤทธิ์การทำงานให้ดีขึ้น ไม่ได้เป็นการเปรียบเทียบเชิงแข่งขัน สำหรับระยะเวลาใช้การเปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี ระหว่างปีงบประมาณ 2563-2565 ช่วงเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม-31 กันยายนของแต่ละปี ประกอบด้วยข้อมูลด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการสารสนเทศ โดยมีรายละเอียดได้แก่ จำนวน E-Journals ที่บอกรับ ร้อยละของการใช้ E-Journals ที่เพิ่มขึ้น ร้อยละของการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น ร้อยละของการใช้ฐานข้อมูลที่เพิ่มขึ้น จำนวนนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้น ทั้งเพื่อสนับสนุนการบริการและการบริหารจัดการ สถิติจำนวนผู้เข้าใช้บริการ สถิติจำนวนการยืม จำนวนหนังสือที่ถูกยืม ร้อยละของการยืม ร้อยละของการเข้าใช้บริการ ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และผลประเมินความผูกพันของผู้ใช้บริการ

หมายเหตุ ประเด็นเทียบเคียงนั้น สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรขอเปรียบเทียบข้อมูลบางส่วนเนื่องจากมีความแตกต่างกันในบางบริบท

อ้างอิง : รายงานข้อมูลการเปรียบเทียบเคียงคุณภาพของมหาวิทยาลัยนเรศวร ปี พ.ศ.2563-2565

(3) ความคล่องตัวของการวัด

สำนักหอสมุดมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือช่วยในการจัดเก็บและเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกรวดเร็วสำหรับรวบรวมข้อมูลและรายงานผลการดำเนินการโดยเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา เพื่อที่

ผู้บริหารและคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดดูสรุปผลการดำเนินงานได้ตลอดเวลา และการสื่อสารที่รวดเร็วผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือแจ้งเวียนอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งสื่อสังคมออนไลน์ ทำให้มีการพิจารณาทบทวนปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดหรือความถี่ในการติดตามวัดผลการดำเนินการให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปได้ทันที

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

สำนักหอสมุดมีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติงานประจำปีและแผนยุทธศาสตร์ทุกไตรมาสและมีการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดทุก 1 เดือน มีการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและรายงานปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเพื่อหาสาเหตุในกรณีที่ผลการดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมาย จากนั้นทำการวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงาน มีการปรับแผนปฏิบัติการตามความจำเป็น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ตามแผนปฏิบัติงานประจำปีและแผนยุทธศาสตร์ โดยผ่านการรับรองจากคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดและดำเนินการ และทำการสื่อสารให้บุคลากรรับทราบ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(1) ผลการดำเนินการในอนาคต

ผู้บริหารและคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดมีการประชุมนำผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนยุทธศาสตร์มาทบทวนและคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ หากไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ จะได้มีการวางแผนและกำหนดแนวทางในการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมาย โดยสำนักหอสมุดนำข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนยุทธศาสตร์ปีที่ผ่านมา มาวิเคราะห์สถิติการดำเนินงานและการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้งาน ร่วมกับข้อมูลปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก แนวโน้มของสังคม แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร มาดำเนินการกำหนดแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนยุทธศาสตร์ในอนาคต

(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

สำนักหอสมุดมีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีทุกไตรมาสและมีการนำข้อมูลเสียงของลูกค้าทุกกลุ่ม ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนที่มีประโยชน์ มาวิเคราะห์แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของการดำเนินงาน ในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดทุกเดือน เพื่อทบทวนผลการดำเนินการและการปรับแผนปฏิบัติการประจำปีที่นำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหาแล้วถ่ายทอดให้บุคลากรผู้รับผิดชอบดำเนินการศึกษาเทคโนโลยี มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการทำงานต่างๆ ในเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (ThaiLIS) เครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) เครือข่ายห้องสมุดสีเขียว และเครือข่ายความร่วมมือสำนักหอสมุดและห้องอ่านหนังสือคณะมหาวิทยาลัยนเรศวร (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 และ 4) การตรวจสอบบำรุงรักษาเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ โดยมอบหมายให้งานเทคโนโลยีห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการและรายงานผล

(2) ความพร้อมใช้

สำนักหอสมุดมีการดำเนินการด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศและมีการบำรุงรักษาระบบให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา การสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอหากเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินสามารถนำข้อมูลสำรองกลับมาใช้งานได้ทันที โดยมอบหมายให้งานเทคโนโลยีห้องสมุดเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการและรายงานผล นอกจากนี้ในด้านคุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟแวร์ สำนักหอสมุดมีการพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานและบริการ จากการนำข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติสำหรับการบริการ มีข้อมูลรายงานการบำรุงรักษา การแก้ไขปัญหาจากการใช้งานมาพิจารณาปรับปรุง จัดหาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ หรือปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของสำนักหอสมุด

ข. ความรู้ขององค์กร

(1) การจัดการความรู้

สำนักหอสมุดมีเครือข่ายการจัดการความรู้โดยมีเครือข่ายภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ดังนี้

สำนักหอสมุดได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดโดยมีตัวแทนบุคลากรจากทุกฝ่าย/งาน ได้มีส่วนร่วมกำหนดนโยบายและกรอบการดำเนินงานจัดการความรู้ของ

สำนักหอสมุดที่มาจากปัญหาการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ อนึ่งในการดำเนินงานตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2566 เป็นต้นมา ได้ปรับรูปแบบการดำเนินงานจัดการความรู้ภายใต้ทีมงานเพื่อความคล่องตัวมากขึ้น มีการกำหนดองค์ความรู้ทั้งภาพรวมทั้งองค์กรและองค์ความรู้ที่แต่ละฝ่าย/งานควรมี ส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงการใช้ข้อมูลและความรู้ในการทำงาน มีการแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง การศึกษาดูงาน ประชุม สัมมนา ฝึกอบรม รวมถึงการระดมความคิดเห็นแก้ไขปัญหาการทำงานผ่านกิจกรรม Library Say Hi การเผยแพร่ความรู้ลงบน Library's Blog และจัดเก็บข้อมูลลงระบบจัดเก็บองค์ความรู้ในระบบ Dashboard ด้วยแอพลิเคชั่นของ Google เพื่อการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศและบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ในปีงบประมาณ 2566 สำนักหอสมุดยังได้ปรับวิธีการทำงานและสื่อสารระหว่างกัน กรณีพบปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข จะใช้วิธีการประชุมระดมความคิดแลกเปลี่ยนข้อมูลและสรุปประเด็นปัญหา เป็นการใช้การมีส่วนรวมของบุคลากรด้วยการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในพื้นที่ที่บุคลากรทุกคนเข้าถึงได้ เพื่อการแก้ไขปัญหาและสร้างแนวปฏิบัติในการทำงานต่อไป

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สำนักหอสมุดมีการปลูกฝังค่านิยมองค์กรให้แก่บุคลากรสำนักหอสมุดเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ มีแนวทางพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการให้ดีขึ้น จากกิจกรรมต่างๆภายในสำนักหอสมุด การพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันเพื่อการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงงาน และนำเสนอเป็นเรื่องเล่าในกิจกรรม Library Say Hi เพื่อสร้างเป็นแนวปฏิบัติที่ดีและรับรู้ร่วมกัน อีกทั้งสามารถนำมาใช้แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้องค์ความรู้ที่เกิดจากทักษะและประสบการณ์ของบุคลากร สามารถพัฒนาต่อยอดเป็นนวัตกรรมหรือผลงานวิชาการ เพื่อใช้ในการเขียนผลงานเพื่อเลื่อนระดับที่สูงขึ้น รวมถึงนำเสนอในเวทีวิชาการระดับชาติ อาทิ การประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ซึ่งเป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการปฏิบัติที่เป็นเลิศของผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ

(3) การเรียนรู้ขององค์กร

สำนักหอสมุดปลูกฝังค่านิยมองค์กรโดยใช้ระบบการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือเพื่อให้บุคลากรรู้จักศึกษาค้นคว้าหาความรู้ใหม่มาใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานให้ดีขึ้น นอกจากนี้สำนักหอสมุดได้กำหนดมาตรฐานของบุคลากรให้มีสมรรถนะหลักที่องค์กรต้องการสามารถหมุนเวียนกันปฏิบัติงานได้ ระบุไว้ในแผนการพัฒนาบุคลากรของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2567 และแผนการพัฒนาบุคลากรของสำนักหอสมุด ฉบับล่าสุดประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567-2571 ภายใต้กรอบแนวทางการพัฒนาบุคลากรที่มหาวิทยาลัยกำหนดตามสายงานวิชาชีพ มีการส่งเสริมการพัฒนางานในหน้าที่รับผิดชอบ พัฒนาด้านความรู้และทักษะเฉพาะของงานในแต่ละตำแหน่ง ทั้งด้านการบริหารจัดการ และด้านคุณธรรมจริยธรรม รวมทั้งมีการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการจากการฝึกอบรมภายในงาน (On the Job Training) การสอนงาน และการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ในเรื่องความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

อ้างอิง : รายงานองค์ความรู้และการพัฒนาบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร

(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

สำนักหอสมุดมีบุคลากรสายสนับสนุน 52 คน แบ่งกลุ่มบุคลากรตามลักษณะงานหลักและลักษณะงานสนับสนุนเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจที่ปฏิบัติ ทักษะทางวิชาชีพ โดยจัดกลุ่มบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) กลุ่มสนับสนุนการบริหาร งานเทคนิคและงานบริการ ประกอบด้วยข้าราชการ 8 คน พนักงานมหาวิทยาลัย 35 คน พนักงานราชการ 6 คน ลูกจ้างประจำ 2 คน ลูกจ้างชั่วคราวรายวัน 1 คน ซึ่งดำเนินการด้านบริหารงานบุคคลตามนโยบายมหาวิทยาลัยนเรศวร มีการดำเนินการวิเคราะห์อัตรากำลังทดแทนบุคลากรเกษียณอายุราชการ โดยพิจารณาจากภารกิจ พันธกิจ และปริมาณงานโดยรวมของหน่วยงาน ประกอบกับการพิจารณาโครงสร้าง ตำแหน่งบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบันและดำเนินการตามขั้นตอนการขอกรอบอัตรากำลังตามที่มหาวิทยาลัยนเรศวรกำหนด

สำนักหอสมุดมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ทักษะในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามสมรรถนะหลักที่องค์กรต้องการ โดยมีแผนพัฒนาบุคลากรเป็นกรอบการดำเนินงานด้านบุคลากร ตามแผนพัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2564-2567 และแผนพัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2567-2571 มีการกำกับและติดตามโดยหน่วยบุคคล และมีการดำเนินการมอบหมายภาระงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งเป็นรายบุคคล มีการทบทวนการวิเคราะห์ภาระงานและกำหนด KPI ปีละ 1 ครั้ง มีการปรับกระบวนการทำงานของฝ่าย/งาน และมีการจัดโครงสร้างภาระงานที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของสำนักหอสมุด

(2) บุคลากรใหม่

สำนักหอสมุดมีกระบวนการสรรหาบุคลากรใหม่ เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2543 โดยอนุโลม มีวิธีการพอสังเขปดังนี้ กำหนดคุณสมบัติตามตำแหน่ง ประชาสัมพันธ์การรับสมัครในช่องทางต่าง ๆ การรับสมัคร การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบคัดเลือก การตรวจสอบคุณสมบัติและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิเข้ารับการคัดเลือก ดำเนินการสอบคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือก การประกาศผลการคัดเลือกผ่านช่องทางต่าง ๆ การรายงานตัวเข้าปฏิบัติงานและการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่เกี่ยวกับระเบียบ แนวปฏิบัติ และสวัสดิการต่าง ๆ

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

สำนักหอสมุด มีการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายในและตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร โดยกำหนดการพัฒนาสำหรับบุคลากรในแต่ละคนที่จะได้รับการพัฒนาตนเองด้านต่าง ๆ ประกอบไปด้วย

1) ด้านการพัฒนาเกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประกอบไปด้วย ด้านการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านภาษาและการสื่อสาร

2) ด้านความรู้และทักษะเฉพาะของงานในแต่ละตำแหน่ง ประกอบไปด้วยความรู้หรือวิทยากรใหม่ในวิชาชีพและความก้าวหน้าในวิชาชีพ

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

(4) การทำงานให้บรรลุผล

สำนักหอสมุด มีการทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ที่วางไว้ โดยมีการกำหนดภาระงาน หน้าที่ความรับผิดชอบและ KPI ของบุคลากร ควบคุมกำกับการปฏิบัติงานและประเมินผลการปฏิบัติงานโดยหัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน และมีแผนพัฒนาบุคลากร พ.ศ.2564-2567 ฉบับปรับปรุงแก้ไข และแผนพัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2567-2571 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) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน

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 โดยการใช้บัตร

ประจำตัวของบุคลากร มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดบริเวณจุดเสี่ยงเพื่อการป้องกันการโจรกรรมป้องกันการเกิดเหตุร้ายที่อาจจะเกิดขึ้น มีการวางแผนรองรับเหตุฉุกเฉิน โดยกำหนดพื้นที่เข้าออกให้สามารถเข้าถึงได้รวดเร็วด้านหน้าอาคารสำนักหอสมุด โดยรถพยาบาลฉุกเฉิน และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 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 16 สิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

สิทธิประโยชน์	จำนวนการได้สิทธิ	การวัดผลการดำเนินงาน
1. การตรวจสุขภาพประจำปี	ปีละ 1 ครั้ง	ความพึงพอใจ
2. โครงการพัฒนาบุคลากร	ปีละ 1 ครั้ง	ความพึงพอใจ
3. การฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ศึกษาดูงาน	ปีละ 1 ครั้ง	ความรู้ที่ได้รับหลังกิจกรรม

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

สำนักหอสมุดมีการกำหนดปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันจากความก้าวหน้าทางสายวิชาชีพ การเลื่อนระดับตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรและการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของสำนักหอสมุดโดยมีแผนพัฒนาบุคลากรและการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการพบปะพูดคุย แสดงความคิดเห็น เสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนาสำนักหอสมุดผ่านกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องเล่าชาวสำนัก Library Say Hi และกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดของฝ่าย คิดเป็นร้อยละจากจำนวนเรื่องทั้งหมดในกิจกรรม Library Say Hi

(2) การประเมินความผูกพัน

สำนักหอสมุด มีการประเมินความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสภาพแวดล้อมการทำงานในห้องสมุดเป็นรายข้อ จำนวน 10 ข้อ ประกอบด้วย 1) ความภูมิใจในการเป็นบุคลากรของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 4.80

2) อุทิศเวลาทำงานให้หน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 4.69 3) ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 4.57 4) มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆของหน่วยงานเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.48 5) สนใจและห่วงใยต่ออนาคตของหน่วยงานเมื่อเกิดปัญหา ค่าเฉลี่ย 4.76 6) มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 4.35 7) รู้สึกมั่นคงในอาชีพ เมื่อทำงานกับหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 4.61 8) รู้สึกภูมิใจเมื่อได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึงหน่วยงานในทางที่ดี ค่าเฉลี่ย 4.85 9) มีพฤติกรรมเป็นแบบอย่างที่ดีที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ย 4.74 และผลประเมินสรุปภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.65 อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลประเมินจะนำไปใช้ประกอบในการกำหนดแนวทางในการสร้างความผูกพันของสำนักหอสมุดต่อไป

ข.วัฒนธรรมองค์กร

ค่านิยมหลักขององค์กร (จากการระดมความคิดและลงมติร่วมกันจากการประชุมบุคลากรเมื่อเดือนพฤษภาคม 2566 ภายใต้การบริหารของผู้อำนวยการ รศ ดร ภญ รัตติมา จีนาพงษา)

เรียนรู้ยุคใหม่
รวมใจสร้างงาน
รอยยิ้มเบิกบาน
บริการเต็มใจ

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

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

สำนักหอสมุดมีการดำเนินการใช้ผลการประเมินการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน โดยพิจารณาจากภาระงานและงานอื่น ๆ มีตัวชี้วัดประเมินผลการปฏิบัติงาน (KPI) และมีการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้บริหารตามลำดับชั้น มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรตลอดปี เช่น มีการคัดเลือกและยกย่องบุคลากรดีเด่นของสำนักหอสมุด ของมหาวิทยาลัย และเสนอชื่อบุคลากรเพื่อรับการคัดเลือกเป็นข้าราชการพลเรือนดีเด่น เสนอชื่อบุคลากรรับการคัดเลือกศิษย์เก่าดีเด่นของแต่ละสถาบัน

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

สำนักหอสมุด มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อกำหนดแนวทางและวิธีการพัฒนาศักยภาพสมรรถนะของบุคลากร ให้มีความรู้ ทักษะ ทัศนคติที่ดีที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย โดย

มีการพัฒนาบุคลากรหลายรูปแบบ อาทิเช่น การฝึกอบรม สัมมนา การศึกษาดูงาน สนับสนุนให้บุคลากรใช้ความรู้ ความสามารถในวิชาชีพด้วยการเป็นวิทยากร บรรยาย ฝึกอบรม บุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนาที่สอดคล้องกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

(3) ประสิทธิผลของการเรียนรู้และพัฒนา

สำนักหอสมุดจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามกลุ่มบุคลากรของสำนักหอสมุด (P1 ก.(3)) โดยมีหน่วยบุคคลทำหน้าที่กำกับติดตามผลตามแผนพัฒนาบุคลากร และมีการให้คะแนนประเมินผลการปฏิบัติงาน จากการอุทิศเวลาเพื่อการทำงานทั้งการปฏิบัติหน้าที่ช่วงล่วงเวลา ร่วมกับผลการประเมินและการร่วมมือกันภายในฝ่ายในด้านการนำเสนอองค์ความรู้ในกิจกรรม Library Say Hi เป็นไปตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดร่วมกัน

(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

สำนักหอสมุดจัดสรรบุคลากรปฏิบัติงานให้ตรงกับตำแหน่งที่ตนเองครองอยู่ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ มีการจัดทำโครงการสร้างความก้าวหน้าในสายวิชาชีพ และมีการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ส่งเสริมให้มีการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น และสนับสนุนให้ดำรงตำแหน่งด้านการบริหาร ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งตามคุณวุฒิ โดยยึดหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด การเน้นวิธีการที่ชัดเจน และโปร่งใส ตลอดจนมีการสื่อสารให้บุคลากรรับทราบ

หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบการบริการ และกระบวนการ

(1) การจัดทำข้อกำหนดของบริการและกระบวนการ

สำนักหอสมุดจัดทำข้อกำหนดของระบบปฏิบัติการของสำนักหอสมุดซึ่งมีกระบวนการที่เชื่อมโยงกันในการทำงานตามพันธกิจและสมรรถนะหลักโดยยึดลูกค้าเป็นหลัก และเพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุด ได้แก่ กระบวนการหลัก (Core Process) กระบวนการสนับสนุน (Support Process) และกระบวนการการบริหารจัดการ (Management Process) ดังภาพ 4

ภาพที่ 4 กระบวนการที่สำคัญของห้องสมุด

(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ

สำนักหอสมุดมีการออกแบบกระบวนการหลักที่สำคัญ ให้มีการดำเนินงานในทุกโครงการหรือกิจกรรมจะอยู่ภายใต้กระบวนที่สำคัญ ทั้ง 3 กระบวนการ ดำเนินงานภายใต้กรอบการทำงานดังรูปที่ 4 โดยรวบรวมข้อมูลจากกระบวนการต่าง ๆ ได้แก่ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงาน และปัจจัยความท้าทายของห้องสมุด เช่น เทคโนโลยีเปลี่ยนโลก พฤติกรรมสารสนเทศของคนรุ่นใหม่ กฎหมายลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญา การแข่งขันของผู้ให้ข้อมูล ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลของเครื่องมือต่าง ๆ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สูงขึ้นของผู้ใช้บริการ เป็นต้น นำข้อมูลมาพิจารณาจัดทำและทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานผ่านคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดและกิจกรรมเรียนรู้ร่วมกัน (Library Say Hi) จากนั้นนำข้อมูลมาออกแบบการบริการและกระบวนการทำงานโดยพิจารณาถึงปัจจัยนำเข้า ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และลูกค้า ซึ่งมีข้อมูลข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลัก ในการดำเนินงานให้เป็นไปตาม

ข้อกำหนดที่สำคัญ สำนักหอสมุดมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบกระบวนการ ดำเนินการตามวงจรคุณภาพ PDCA แล้วนำข้อมูลองค์ความรู้ขององค์กรที่ได้จากการดำเนินงาน เช่น ปัญหาที่พบ แนวทาง/วิธีการที่ปรับปรุง มาเป็นข้อมูลในการจัดทำและทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการต่อไป

* VOC (Voice of Customer) เสียงของผู้รับบริการ
VOS (Voice of Stakeholder) เสียงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ภาพที่ 5 การออกแบบบริการและกระบวนการทำงาน

(3) แนวคิดในการออกแบบ

แนวคิดในการออกแบบกระบวนการทำงานต่าง ๆ สำนักหอสมุด มีการดำเนินการตามวงจรคุณภาพ PDCA เริ่มต้นจากการทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการให้บริการและกระบวนการทำงานของสำนักหอสมุด โดยมีการจัดประชุมบุคลากรร่วมระดมความคิดเห็นพิจารณาแนวทางการออกแบบกระบวนการโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความคุ้มทุน จากข้อมูลพันธกิจ กฎหมาย เกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เทคโนโลยี เสียงของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ปัญหาที่เกิด รวมทั้งแนวทางแก้ไขปัญหาที่เคยเกิดขึ้น เพื่อการกำหนดเป้าหมายและกรอบการทำงานที่ชัดเจนให้ทุกคนเข้าใจในทิศทางเดียวกันก่อให้เกิดแนวปฏิบัติของงานต่าง ๆ ในกระบวนการที่สำคัญของสำนักหอสมุด

ตาราง 17 ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลัก

กระบวนการ/ผู้รับผิดชอบ	วัตถุประสงค์	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ปัจจัยนำเข้า	ตัวชี้วัด	ความถี่ในการทบทวน
กระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ **ผู้รับผิดชอบ** 1. รองผู้อำนวยการฯ 2. หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ 3. หัวหน้างานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	เพื่อจัดหาและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย	1.1. ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหามีความสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนการวิจัยตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย รวมทั้งตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ 1.2 การรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ (VOC) ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการมาออกแบบและปรับปรุงกระบวนพัฒนา ทรัพยากรสารสนเทศ 1.3 นโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และการดำเนินงาน 1.4 การปฏิบัติตามกระบวนการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จัดทำโดยคณะทำงานการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานหองสมุดข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค 1.5 มีการจัดการ Collection เพื่อให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้ใช้	1. ข้อมูลความต้องการหนังสือของผู้ใช้บริการจากการสำรวจที่เป็นทางการ/ไม่เป็นทางการ 2. ข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน 3. ข้อมูลคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุดข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค 4. ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงและความกาวหน้า ทางเทคโนโลยี และ การเปลี่ยนแปลงดานพฤติกรรมของลูกคา	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. จัดระบบทรัพยากรสารสนเทศโดยยึดมาตรฐานสากลในการลงรายการและมาตรฐานสากลในการจัดเก็บและสืบคนสารสนเทศ โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงดานมาตรฐานสากล เพื่อให้เขาถึงไดสะดวกรวดเร็วและสามารถแบงปนและแลกเปลี่ยนขอมูลกับสถาบันอื่นได 2. ให้ความสำคัญกับการจัดระบบการสืบคนทรัพยากรสารสนเทศแบบเขาถึงอยางเสรี (Open access)	1. มาตรฐานสากลในการลงรายการ 2. มาตรฐานสากลในการจัดเก็บและสืบคนสารสนเทศ 3. มาตรฐานสื่อดิจิทัล 4. มาตรฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวของ 5. ความกาวหนาทางเทคโนโลยี 6. กฎหมายลิขสิทธิ์ทรัพยสินทางปญญา	1. จำนวน ระเบียนบรรณานุกรมที่เพิ่มขึ้นในฐานข้อมูลห้องสมุดอัตโนมัติ LM OPAC 2. ระยะเวลาในการจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ 3. ร้อยละของข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการทำรายการ	ปรับปรุงย่อยทุกปี
กระบวนการบริการสารสนเทศ **ผู้รับผิดชอบ** 1. รองผู้อำนวยการฯ 2. หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ 3. หัวหน้างานบริการสารสนเทศ	เพื่อให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และส่งเสริมการเรียนรู้	1. สำนักหอสมุด จัดบริการให้ครบ 7 บริการหลักตามที่กำหนดไวในโครงรางองคกรเพื่อสงผานทรัพยากรสารสนเทศ และการบริการให้แกผูใชบริการ 2. ใชเสียงของผูใชบริการ (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. จำนวนนวัตกรรมระบบสารสนเทศเพื่อการบริการ 4. จำนวนกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ และการค้นคว้าวิจัย 5. จำนวนผู้เข้าอบรมหลักสูตรสารสนเทศต่อจำนวนนิสิตระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา 6. ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุด	ปรับปรุงย่อยทุกปี

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 มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับสภาวการณ์ปัจจุบัน และคำนึงถึงกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ตาราง 18 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 มีสิ่งอำนวยความสะดวกและมีบรรยากาศและสุขภาวะองค์กรที่ดีในการทำงานและการใช้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสีเขียว	หน่วยอาคารสถานที่

(3) การปรับปรุงการบริการและกระบวนการ

สำนักหอสมุดยึดหลัก PDCA มาใช้การปรับปรุงบริการและกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ โดยมอบหมายให้หน่วยนโยบายและแผนเป็นผู้รวบรวมข้อมูล การติดตามผลการดำเนินงานจากผู้รับผิดชอบของแต่ละกระบวนการให้ข้อมูลและมีการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ของกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด เมื่อพบว่ากระบวนการใดมีผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดไม่เป็นตามเป้าหมาย จะมีการ วิเคราะห์ ทบทวน หาแนวทางปรับปรุงกระบวนการ ปรับปรุงตัวชี้วัด และสร้างแนวปฏิบัติในการดำเนินงานจากคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุด เมื่อกระบวนการมีการปรับปรุงแล้วจะถูกถ่ายทอดกระบวนการไปยังผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตามกระบวนการที่ปรับปรุงใหม่

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

กระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทานเพื่อสนับสนุนพันธกิจหลักโดยมีการกำหนดคุณสมบัติความต้องการ ซึ่งพิจารณาถึงการตอบสนองต่อกระบวนงานหลัก การกำหนดคุณลักษณะ และการคัดเลือกผู้ส่งมอบ

และคู่ความร่วมมือเป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและการบริหารงานพัสดุภาครัฐ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศของมหาวิทยาลัย หรือกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงวัตถุประส่งที่สอดคล้องกันและข้อมูลการวัดผลการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ เช่น ราคา ระยะเวลาส่งมอบ คุณภาพและประสิทธิภาพ

ง. การจัดการนวัตกรรม

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

6.2 ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ตาราง 19 แสดงตัวอย่างการลดต้นทุน ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

กระบวนการ	วิธีการลดข้อผิดพลาด ลดต้นทุน
พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	มีนโยบายและแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผน และระยะเวลาที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดหาฯ มีความรู้และสมรรถนะตรงกับตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ มีการจัดหาฯ ให้ตรงตามความต้องการของผู้เสนอแนะ มีการตรวจสอบความซ้ำซ้อนก่อนการเสนอซื้อและพิจารณาจัดซื้อจากปีพิมพ์ที่เป็นปัจจุบัน จัดหาทรัพยากรที่เหมาะสมสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน/สาขาวิชา เมื่อได้ทรัพยากรสารสนเทศมาแล้วเร่งดำเนินการเพื่อออกให้บริการทันที และมีการสำรวจทรัพยากรที่มีการใช้งานมากน้อยเพื่อวิเคราะห์ความคุ้มทุน

กระบวนการ	วิธีการลดข้อผิดพลาด ลดต้นทุน
วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	ดำเนินการตามนโยบายการจัดการบริหารทรัพยากรสารสนเทศ ทำการวิเคราะห์หมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ปฏิบัติงานด้านการวิเคราะห์ มีความรู้และสมรรถนะตรงกับตำแหน่งหน้าที่ มีความรู้มาตรฐานการลงรายการ ลดข้อผิดพลาด ลดระยะเวลาการปฏิบัติงานโดยการใช้คู่มือวิเคราะห์หมวดหมู่ระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกันฉบับออนไลน์ มีการตรวจสอบความถูกต้องของการวิเคราะห์และให้เลขหมู่ก่อนออกให้บริการ
การบริการสารสนเทศ	ดำเนินการตามนโยบาย จัดให้มีการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการ ตามแผนพัฒนาบุคลากร ลดต้นทุนโดยการสอนงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากเครือข่ายห้องสมุด มีการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ และดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดทันที

สำนักหอสมุดมีการควบคุมต้นทุน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลดังนี้

1. การจัดทำคำของบประมาณประจำปีเพื่อดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ มีการวางแผนการใช้งบประมาณโดยนำข้อมูลการดำเนินการเดิม ข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการ และรายละเอียดของวัสดุอุปกรณ์ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตามสภาวการณ์ปัจจุบันมาประกอบการวางแผนในการของบประมาณ มีการดำเนินการตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ เพื่อให้ได้ร้านค้าที่มีราคาเหมาะสมและคุ้มค่า เพื่อเป็นการควบคุมต้นทุนและให้สามารถใช้งบประมาณและทรัพยากรที่เหมาะสมในการดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์

2. สร้างความร่วมมือกับห้องสมุดอื่น ๆ เพื่อการใช้ทรัพยากรร่วมกันและการร่วมเป็นภาคีในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศและการพัฒนาเทคโนโลยี เช่น ภาคีการร่วมมือการจัดซื้อโปรแกรม Endnote ของเครือข่าย PULINET ภาคีความร่วมมือในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคและมหาวิทยาลัยส่วนกลาง ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในการใช้งานโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ KMUTT-LM

3. การพัฒนานวัตกรรมการบริการ และนวัตกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงานโดยบุคลากรของสำนักหอสมุดในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการต่าง ๆ เช่น การลดข้อผิดพลาด ลดการทำงานซ้ำ ๆ และลดต้นทุนในการดำเนินการของสำนักหอสมุด

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

สำนักหอสมุด ได้ดำเนินการด้านความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ ตามประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง แนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ (แก้ไขเพิ่มเติม) ฉบับที่ 2 เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2557 เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมและบริการ

ต่าง 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. การใช้งานระบบอินเตอร์เน็ต (Internet)
6. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม (Physical And Environment Security)
7. การสำรองข้อมูล (Backup)

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัยในการดำเนินการกระบวนการต่าง ๆ สำนักหอสมุดดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความเสี่ยงเพื่อระบุและวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง ผลกระทบที่เกิดขึ้นตามคู่มือบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยนเรศวร และเลือกวิธีการการจัดการความเสี่ยงก่อให้เกิดมาตรการการจัดการความเสี่ยงจากประเด็นความเสี่ยงด้านต่าง 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 20 จำนวนสถิติการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด

สถานที่	ปีงบประมาณ		
	2564	2565	2566
1. สำนักหอสมุด	130,756	194,860	333,551
2. ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	76,142	103,042	199,168
3. ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี	1,742	9,116	17,020
4. LB-IRA Zone	68,859	130,606	205,741
5. MD-IRA Zone	5,935	7,232	10,314
รวม	**283,434**	**444,856**	**765,794**

หมายเหตุ ปีงบประมาณ 2564 สำนักหอสมุด ปิดบริการเนื่องจากสถานการณ์โควิด 19

ตาราง 21 สถิติการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุด (ครั้ง)

กลุ่มที่ใช้บริการ	ปีงบประมาณ		
	2564	2565	2566
1. กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	4,966	40,569	17,207
2. กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	10,762	55,664	26,934
3. กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	21,339	93,265	90,570
4. หน่วยงานสนันสนุนและบุคคลภายนอก	6,436	5,362	4,885
รวม	**43,503**	**194,860**	**139,596**

หมายเหตุ: ปีงบประมาณ 2564 สำนักหอสมุด ปิดให้บริการ 95 วัน เนื่องจากสถานการณ์โควิด 19

ตาราง 22 สถิติการให้บริการยืม - คืน สมาชิกเครือข่าย NULINET

รายการ	ปีงบประมาณ		
	2564	2565	2566
1. การยืม	40,477	72,984	84,988
2. การคืน	70,493	74,391	106,368
3. ยืมต่อ	28,198	1,341	54,608
4. การจอง	115	18	-

ตาราง 23 สถิติบริการนำส่งเอกสาร (DOCUMENT DELIVERY SERVICE : DDS)

รายการ	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ		
		2564	2565	2566
1. ให้บริการนำส่งทรัพยากรไปยังห้องสมุดคณะผ่านระบบ	รายการ/เล่ม	1,081/1,620	978/1,701	794/1,272
2. การรับ - ส่ง ทรัพยากรสารสนเทศคืนคณะ	รายการ/เล่ม	3,875/4,032	5,007/5,071	4,958/5,134

ตาราง 24 จำนวนผู้ใช้บริการสมัครเป็นสมาชิก Line Bot สำนักหอสมุด (คน)

ปี	จำนวนผู้ใช้บริการ			
	มกราคม	ธันวาคม	เพิ่มขึ้น	ร้อยละ
2564	5,227	7,040	1,813	34.68
2565	7,040	10,935	3,895	55.33
2566	10,935	17,472	6,537	59.78

หมายเหตุ : เปลี่ยนจาก ID Line มาใช้ Line Bot มกราคม 2563

ตาราง 25 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดจากผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

ประเด็น	ปีงบประมาณ		
	2564	2565	2566
1. ผู้ใช้บริการงานสนับสนุนการวิจัย	4.89	4.96	4.76
2. ทรัพยากรห้องสมุดและการบริการ สารสนเทศตรงกับความต้องการ	4.25	4.25	4.33
3. กระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของ ห้องสมุดถูกต้อง รวดเร็ว	4.59	4.37	4.59
4. บุคลากรของห้องสมุดให้บริการได้ สอดคล้องกับความคาดหวัง	4.60	4.35	4.62
5. สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม	4.38	4.18	4.18
6. สื่อสารกับผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.52	4.36	4.32
7. การให้บริการออนไลน์ในช่วงสถานการณ์ COVID-19	4.38	4.48	-
8. บริการของห้องสมุดโดยภาพรวม	4.47	4.35	4.46

ตาราง 26 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด

ประเด็น	ปีงบประมาณ		
	2564	2565	2566
1. หนังสือมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.34	4.31	4.23
2. หนังสือที่มีให้บริการตรงต่อความต้องการ	4.31	4.36	4.24
3. หนังสือมีความทันสมัย	4.20	4.27	4.18
4. วารสาร/นิตยสารมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.15	4.24	4.22
5. วารสาร/นิตยสารที่มีให้บริการตรงต่อความต้องการ	4.14	4.21	4.23
6. ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.29	4.15	4.15
7. ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการตรงต่อความต้องการ	4.29	4.19	4.18

ตาราง 27 ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้หลังจากการจัดซื้อ

ประเด็น	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ		
		2564	2565	2566
ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้หลังจากการจัดซื้อในปีงบประมาณที่ผ่านมา	75	48.98	49.31	69.00

ตาราง 28 จำนวนการเข้าใช้ฐานข้อมูลวารสารออนไลน์และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

ประเด็น	ปีงบประมาณ		
	2564	2565	2566
การเข้าใช้ฐานข้อมูลวารสารออนไลน์ที่สำนักหอสมุดบอกรับ	544,653	597,407	499,073
การเข้าใช้ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดบอกรับ	60,481	112,408	111,226

ตาราง 29 จำนวนกิจกรรมส่งเสริม และสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ

ประเด็น	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ		
		2564	2565	2566
จำนวนกิจกรรม/บริการที่ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศทั้งภายในและภายนอก	4	12	18	26
จำนวนกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	10	13	15	15

ตาราง 30 จำนวนการอบรมสารสนเทศที่จัดสำหรับผู้ใช้บริการ

รายการ	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ		
		2564	2565	2566
การจัดอบรมสารสนเทศ	ครั้ง	68	77	117
ผู้ลงทะเบียนเข้าร่วมอบรม	คน	1,055	406	837
ผู้เข้าร่วมอบรมจริง	คน	624	189	382
จำนวนผู้ร่วมอบรมจริงต่อจำนวนผู้ลงทะเบียนเข้าร่วมอบรม	ร้อยละ	59.15	46.55	45.64

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ตาราง 31 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ		
		2564	2565	2566
1. ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้หลังจากการจัดซื้อในปีงบประมาณที่ผ่านมา	75	48.98	49.31	69.00
2. ร้อยละของข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการทำรายการ	<5	3.09	1.58	0.54
3. ระยะเวลาในการจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ (วันทำการ)	20	7.80	6.47	6.15
4. ระยะเวลาในการวิเคราะห์หมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศในกรณีผู้ใช้ต้องการเร่งด่วน (Quick Catalog) (นาที)	30	22.77	24.51	28.96
5. ร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	80	100	100	100
6. ระดับความพึงพอใจบริการของห้องสมุดโดยภาพรวม	5	4.47	4.35	4.46

ตารางที่ 32 จำนวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ) เข้าห้องสมุด

งบประมาณ	จำนวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ)				รวม	
	ภาษาไทย		ต่างประเทศ			
	ชื่อเรื่อง	เล่ม	ชื่อเรื่อง	เล่ม	ชื่อเรื่อง	เล่ม
2564	1,035	1,924	1,329	1,347	2,364	3,271
2565	570	1,271	401	403	840	1,346
2566	1,350	2,971	1,045	1,060	2,395	4,031

ตาราง 33 จำนวนฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และวารสารออนไลน์

ประเด็น	ปีงบประมาณ		
	2564	2565	2566
1. จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์	16	15	16
2. จำนวนชื่อเรื่องวารสารออนไลน์	5	6	6
3. จำนวนฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	3	3	3
4. จำนวนชื่อเรื่องหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (ชื่อเรื่อง/เล่ม)	561/590	253/255	96/96
5. จำนวนฐานข้อมูลที่ สป.อว. บอกรับ	12	8	9
6. จำนวนฐานข้อมูลให้บริการสืบค้นฟรี	4	1	-
7. จำนวนวิทยานิพนธ์ที่เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัย (ชื่อเรื่อง)	504	440	900

ตาราง 34 เทคโนโลยีสารสนเทศที่สำนักหอสมุดพัฒนาและปรับปรุง

รายการ	ปีงบประมาณ		
	2564	2565	2566
1. ระบบสารสนเทศสนับสนุนการบริการ			
- ฐานข้อมูลที่พัฒนาใหม่	4	3	6
- ปรับปรุงฐานเดิม	7	8	3
2. ระบบสารสนเทศสนับสนุนการบริหารจัดการ			
- ฐานข้อมูลที่พัฒนาใหม่	17	10	5
- ปรับปรุงฐานเดิม	11	6	4

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

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

ตาราง 35 การจัดเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยต่อภาวะฉุกเฉิน

การดำเนินการ	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ		
		2564	2565	2566
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. สำรองข้อมูลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ครั้ง	52	49	38
2. ตรวจสอบช่องโหว่ของระบบสารสนเทศที่สำนักหอสมุดพัฒนาสำหรับใช้งาน	ครั้ง	1	1	1
3. ตรวจสอบบำรุงรักษาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	ครั้ง	203	207	215
ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน				
4. ระบบกล้องวงจรปิด	ระบบ	1	1	1
5. การตรวจสอบและรักษาความปลอดภัยของสำนักหอสมุดจากเจ้าหน้าที่ รปภ.	วัน	365	365	365
ด้านอาคารสถานที่				
6. ระบบตรวจสอบควันไฟในอาคาร	ระบบ	2	2	2
7. ตรวจสอบความพร้อมเครื่องยนต์ดับเพลิง	ครั้ง/เดือน	2	2	2
8. ตรวจสอบความพร้อมถังดับเพลิง	ครั้ง/ปี	3	3	3

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

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

ตาราง 36 จำนวนของการส่งมอบวัสดุ/ครุภัณฑ์ที่ตรงเวลา

ระยะเวลาการส่งมอบ	เป้าหมาย (ร้อยละ)	ปีงบประมาณ		
		2564	2565	2566
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 37 ตารางแสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็น	ปีงบประมาณ		
	2564	2565	2566
1. บริการงานสนับสนุนการวิจัย	4.89	4.96	4.76
2. ทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ (ตรงกับความต้องการ)	4.25	4.24	4.33
3. กระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด (ถูกต้อง รวดเร็ว)	4.59	4.36	4.58
4. บุคลากรของห้องสมุด (ให้บริการสอดคล้องกับความคาดหวัง)	4.60	4.36	4.62
5. สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	4.18	4.31
6. การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	4.52	4.36	4.44
7. การให้บริการออนไลน์ ช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-19	4.38	4.46	-
รวม	**4.47**	**4.51**	**4.51**

ตาราง 38 ปัญหา/ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ และบุคลากรที่ได้รับการแก้ไข

รายการ	ปีงบประมาณ	
	2565	2566
จากผู้ใช้บริการ		
- จำนวนปัญหา	93	44
- จำนวนปัญหาที่ได้รับการแก้ไข	91	43
- จำนวนปัญหาที่รอการแก้ไข	2	1
ร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	97.85	97.73

(2) ความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตาราง 39 จำนวนกิจกรรมส่งเสริม และสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ

ประเด็น	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ		
		2564	2565	2566
กิจกรรม/บริการที่ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศทั้งภายในและภายนอก (กิจกรรม)	4	12	18	26
กิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	10	13	15	15

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ตาราง 40 จำนวนบุคลากรนำเสนอผลงานในระดับมหาวิทยาลัยและระดับชาติ

ปีงบประมาณ	จำนวน				
	คน	เรื่อง	รางวัลระดับดีเด่น	รางวัลระดับดี	รางวัลชมเชย
2564	6	6	-	3	1
2565	1	1	-	-	-
2566	1	1	-	-	-

ตาราง 41 จำนวนบุคลากรที่ได้รับการส่งเสริมเข้าสู่ตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น

ปีงบประมาณ	เลื่อนระดับ	รับการประเมิน	อนุมัติกรอบ	ประเมินค่างาน
2564	-	2	1	2
2565	2	-	-	1
2566	-	1	-	1

ตาราง 42 จำนวนองค์ความรู้ที่เผยแพร่จากการจัดการความรู้

ประเด็น	ปีงบประมาณ		
	2564	2565	2566
องค์ความรู้ที่ได้รับการเผยแพร่จากการจัดการความรู้ของบุคลากร (จำนวนเรื่อง)	14	39	32

ที่มา: รายงานสรุปโครงการ NU Library Staff Learning และรายงานองค์ความรู้จากระบบ Dashboard

ตาราง 43 จำนวนกิจกรรมที่บุคลากรได้รับการพัฒนา

ประเด็น	ปีงบประมาณ					
	2564		2565		2566	
	กิจกรรม	คน	กิจกรรม	คน	กิจกรรม	คน
1. ด้านการพัฒนาเกี่ยวกับงานในหน้าที่ 1.1 ทักษะด้านการให้บริการ 1.2 ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 1.3 ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร	7	34	1	39	1	50
2. ด้านความรู้และทักษะเฉพาะของงานแต่ละตำแหน่ง 2.1 ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ในวิชาชีพ 2.2 ความก้าวหน้าในวิชาชีพ	4	26	3	31	1	9
3. ด้านการบริหารจัดการ 3.1 การประกันคุณภาพ 3.2 การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน 3.3 การพัฒนาห้องสมุดสีเขียว 3.4 การจัดการความรู้	4	47	12	42	11	47
4. ด้านคุณธรรมจริยธรรม	1	42	2	53	1	49

ตาราง 44 ความผูกผันของบุคลากรต่อองค์กร ปีงบประมาณ 2564-2565

ประเด็น	ปีงบประมาณ	
	2564	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 45 ความผูกผันของบุคลากรต่อองค์กร ปีงบประมาณ 2566

ประเด็น	ปีงบประมาณ 2566
1. ท่านภูมิใจในการเป็นบุคลากรของหน่วยงาน	4.80
2. ท่านพร้อมที่จะอุทิศเวลาทำงานให้หน่วยงาน	4.69
3. ท่านมีความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	4.57
4. ท่านมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆของหน่วยงานเสมอ	4.48
5. ท่านรู้สึกสนใจและห่วงใยต่ออนาคตของหน่วยงานเมื่อเกิดปัญหา	4.76
6. ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน	4.35
7. ท่านรู้สึกได้ถึงความมั่นคงในอาชีพ เมื่อทำงานกับหน่วยงาน	4.61
8. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึงหน่วยงานในทางที่ดี	4.85
9. ท่านมีพฤติกรรมเป็นแบบอย่างที่ดีที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ	4.74
รวมค่าเฉลี่ย	**4.65**

หมายเหตุ มีการปรับลดประเด็นคำถามในปีงบประมาณ 2566

ตาราง 46 งบประมาณในการพัฒนาบุคลากร

รายการ	ปีงบประมาณ		
	2564	2565	2566
จำนวนงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร	**200,000.00**	**200,000.00**	**320,000.00**
- ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าที่พักและค่าพาหนะ	150,000.00	150,000.00	200,000.00
- โครงการพัฒนาบุคลากร	50,000.00	50,000.00	120,000.00
จำนวนงบประมาณที่ได้ใช้ไป	**41,950.00**	**118,083.00**	**137,118.35**
- ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าที่พักและค่าพาหนะ	24,640.00	98,527.00	137,118.35
- โครงการพัฒนาบุคลากร	17,310.00	19,556.00	-
ร้อยละ	**20.98**	**59.04**	**42.85**

หมายเหตุ : ปีงบประมาณ 2563 – 2564 เกิดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ตาราง 47 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร

ที่	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีงบประมาณ		
			2564	2565	2566
1	ความสำเร็จในการกำกับดูแลและขับเคลื่อนองค์กรตามแผนยุทธศาสตร์	ร้อยละ	79.55	80.43	66.67
2	การสื่อสาร ถ่ายทอด และสร้างความเข้าใจทิศทางขององค์กรให้บุคลากรและประชาคมได้เข้าใจอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	ร้อยละ	92.50	96.20	91.18
3	การสร้างความผูกพันร่วมมือทั้งองค์กร รวมทั้งสร้างแรงจูงใจเพื่อผลักดันผลปฏิบัติงานตามเป้าหมาย	ร้อยละ	86.20	83.40	93.00
4	การมอบหมายงานและการกระจายอำนาจการบริหารงาน	ร้อยละ	80.60	79.80	85.60
5	การบริหารจัดการตามหลักธรรมมาภิบาล	ร้อยละ	89.20	80.80	86.00

ที่มา : 1. รายงานผลการดำเนินงานตามแผน

2. รายงานสรุปผลการประเมินการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรที่มีต่อ วิสัยทัศน์ ค่านิยมฯ

3. รายงานผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร

4. รายงานความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานฯ (ด้านการกระจายอำนาจ)

5. รายงานองค์ความรู้และการพัฒนาบุคลากรของสำนักหอสมุดผ่านระบบ Dashboard (รายงานผลประเมินการได้รับความรู้หลังกิจกรรม Library Say Hi)

ตาราง 48 การประเมินผลตนเองในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบุคลากร (สายสนับสนุน)

รายการปฏิบัติ	ปีงบประมาณ		
	2564	2565	2566
1. จรรยาบรรณต่อตนเอง	4.51	4.51	4.06
2. จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงาน และต่อหน่วยงาน	4.69	4.69	4.54
3. จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน	4.66	4.66	4.53
4. จรรยายบรรณต่อนิสิต ประชาชน ผู้รับบริการ และสังคม	4.69	4.69	4.59
5. จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ	4.49	4.79	4.63
เฉลี่ยรวม	**4.61**	**4.67**	**4.47**

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

ตาราง 49 ร้อยละประสิทธิผลของการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดิน

ที่	ประเด็น	หน่วยวัด	ปีงบประมาณ		
			2564	2565	2566
1	งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร	บาท	9,664,776.01	9,324,485.16	6,246,614.84
2	อัตราการเบิกจ่ายงบประมาณต่องบประมาณที่ตั้งทั้งหมด	ร้อยละ	99.99	99.99	99.99

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ตาราง 50 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักหอสมุด

ตัวชี้วัด	ปีงบประมาณ		
	2564	2565	2566
จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมด	44	46	45
จำนวนตัวชี้วัดที่บรรลุ	35	37	30
ร้อยละ	79.55	80.43	66.67

ตาราง 51 ร้อยละของตัวชี้วัดโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี

ตัวชี้วัด	ปีงบประมาณ		
	2564	2565	2566
จำนวนตัวชี้วัดโครงการทั้งหมด	108	94	63
จำนวนตัวชี้วัดโครงการที่บรรลุ	68	82	56
ร้อยละ	62.96	82.23	88.89