



รายงานการประเมินตนเอง Self-Assessment Report (SAR)

ประจำปีงบประมาณ 2567

สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยนเรศวร



library@nu.ac.th



@nulibrary

www.lib.nu.ac.th



0-5596-2555





รายงานการประเมินตนเอง Self-Assessment Report (SAR)

หน่วยงานสำนักหอสมุด.....
มหาวิทยาลัยนเรศวร

การประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนระดับกองหรือเทียบเท่า
ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

คำนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นหน่วยงานให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในสถาบันอุดมศึกษา จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้กลไกตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง Self Assessment Report (SAR) ประจำปีงบประมาณ 2567 เพื่อเป็นการรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education criteria for Performance Excellence : EdPEX) นำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาสำนักหอสมุดสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านแหล่งเรียนรู้ต่อไป

ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร คณะกรรมการประกันคุณภาพ รวมถึงบุคลากรสำนักหอสมุดทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง มา ณ โอกาสนี้



(รศ. ดร. เกสัชกรหญิง รัตติมา จีนาพงษา)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ธันวาคม 2567

สารบัญ

โครงสร้างองค์กร.....	1
P.1 ลักษณะองค์กร.....	1
P.2 สภาพการณ์ขององค์กร.....	16
หมวดที่ 1 การนำองค์การ.....	20
1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารระดับสูง.....	20
1.2 การกำกับดูแลและการสร้างประโยชน์ให้สังคม.....	25
หมวดที่ 2 กลยุทธ์.....	29
2.1 การจัดทำกลยุทธ์.....	29
2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ.....	31
หมวดที่ 3 ลูกค้ำ.....	37
3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ.....	37
3.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ.....	40
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้.....	43
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	43
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้.....	47
หมวดที่ 5 บุคลากร.....	54
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร.....	54
5.2 ความผูกพันของบุคลากร.....	58
หมวดที่ 6 ระบบปฏิบัติการ.....	65
6.1 กระบวนการทำงาน.....	65
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	71
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์.....	75
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้รับบริการ และด้านกระบวนการ.....	75
7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ.....	81
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร.....	82
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล.....	85
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาดและกลยุทธ์.....	88

สารบัญตาราง

ตาราง 1 OP แสดงจำนวนบุคลากร.....	3
ตาราง 2 ชื่ออาคารและพื้นที่.....	5
ตาราง 3 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศ.....	5
ตาราง 4 ฐานข้อมูลออนไลน์ ที่สำนักหอสมุดมีให้บริการ.....	6
ตาราง 5 ทรัพยากรสารสนเทศของเครือข่ายห้องสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร บนระบบ KMUTT-LM.....	6
ตาราง 6 สภาวะแวดล้อม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ.....	7
ตาราง 7 บทบาทและหน้าที่.....	10
ตาราง 8 ความต้องการและความคาดหวัง.....	11
ตาราง 9 ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ	13
ตาราง 10 สภาพแวดล้อม ผลกระทบต่อการแข่งขันและโอกาส.....	15
ตาราง 11 คู่เทียบและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ.....	17
ตาราง 12 การวิเคราะห์ SWOT ของหน่วยงาน	17
ตาราง 13 กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และจริยธรรมทางวิชาชีพของบุคลากร.....	25
ตาราง 14 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย และผู้รับผิดชอบ.....	33
ตาราง 15 ช่องทางการรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	36
ตาราง 16 ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....	37
ตาราง 17 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรและสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา.....	41
ตาราง 18 สารสนเทศการปฏิบัติงานประจำวันของสำนักหอสมุด.....	43
ตาราง 19 ประเด็นเทียบเคียงการดำเนินงานด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านบริการสารสนเทศ ระหว่างปี 2566-2567.....	44
ตาราง 20 การดำเนินงานด้านความเสี่ยงในรอบปีงบประมาณ 2567.....	49
ตาราง 21 ตัวอย่างรายงานการดำเนินกิจกรรมพัฒนาบุคลากรและแผนระดับหน่วยงาน/ส่วนงาน.....	54
ตาราง 22 อัตราบุคลากรเกษียณอายุในระยะ 5-10 ปี.....	56
ตาราง 23 ความรู้และทักษะสำหรับบุคลากรทุกระดับ จากแผนพัฒนาบุคลากร 2567-2571.....	57
ตาราง 24 สิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร.....	59
ตาราง 25 ผลประเมินความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสภาพแวดล้อมการทำงานในห้องสมุด.....	59
ตาราง 26 ตัวอย่างหัวข้อกิจกรรมพัฒนาบุคลากร ระยะ 5 ปี.....	62
ตาราง 27 ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลัก.....	66
ตาราง 28 ข้อกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ.....	70
ตาราง 29 ตัวอย่างการลดต้นทุน ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน.....	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง 30 ตัวอย่างรายงานผลการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของสำนักหอสมุด.....	73
ตาราง 31 ตัวอย่างการวิเคราะห์ความเสี่ยงและระดับที่เกิดขึ้นของสำนักหอสมุด.....	74
ตาราง 32 จำนวนสถิติการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด.....	75
ตาราง 33 สถิติการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุด (ครั้ง).....	75
ตาราง 34 สถิติการให้บริการ ยืม - คืน สมาชิกเครือข่าย NULINET.....	76
ตาราง 35 สถิติบริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery Service : DDS)	76
ตาราง 36 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการสมัครเป็นสมาชิก Line Bot สำนักหอสมุด (คน).....	76
ตาราง 37 แสดงความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดจากผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม	77
ตาราง 38 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด	77
ตาราง 39 ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้หลังจากการจัดซื้อ	78
ตาราง 40 จำนวนการเข้าใช้ฐานข้อมูลหนังสือและวารสารออนไลน์	78
ตาราง 41 จำนวนกิจกรรมส่งเสริม และสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	78
ตาราง 42 จำนวนการอบรมสารสนเทศที่จัดสำหรับผู้ใช้บริการ	78
ตาราง 43 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ	79
ตาราง 44 จำนวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ) เข้าห้องสมุด	79
ตาราง 45 จำนวนฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และวารสารออนไลน์	79
ตาราง 46 เทคโนโลยีสารสนเทศที่สำนักหอสมุดพัฒนาและปรับปรุง.....	80
ตาราง 47 การจัดเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยต่อภาวะฉุกเฉิน	80
ตาราง 48 จำนวนของการส่งมอบวัสดุ/ครุภัณฑ์ที่ตรงเวลา	81
ตาราง 49 ตารางแสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	81
ตาราง 50 ปัญหา/ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ และบุคลากรที่ได้รับการแก้ไข	82
ตาราง 51 จำนวนกิจกรรมส่งเสริม และสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	82
ตาราง 52 จำนวนบุคลากรนำเสนอผลงานในระดับมหาวิทยาลัยและระดับชาติ	82
ตาราง 53 จำนวนบุคลากรที่ได้รับการส่งเสริมเข้าสู่ตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น.....	83
ตาราง 54 จำนวนองค์ความรู้ที่เผยแพร่จากการจัดความรู้	83
ตาราง 55 จำนวนกิจกรรมที่บุคลากรได้รับการพัฒนา	83
ตาราง 56 ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ปีงบประมาณ 2565	84
ตาราง 57 ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ปีงบประมาณ 2566-2567.....	84
ตาราง 58 งบประมาณในการพัฒนาบุคลากร.....	85
ตาราง 59 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร.....	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง 60 ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร.....	86
ตาราง 61 กฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ.....	86
ตาราง 62 การประเมินผลตนเองในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณาของบุคลากร (สายสนับสนุน).....	87
ตาราง 63 ร้อยละประสิทธิผลของการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดิน.....	88
ตาราง 64 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาห้องสมุด.....	88
ตาราง 65 ร้อยละของตัวชี้วัดโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี.....	88

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กร.....	9
ภาพที่ 2 ตัวอย่างรายงานผลการปฏิบัติตามมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด.....	18
ภาพที่ 3 หลักการบริหารและกรอบพัฒนาภาวะผู้นำของคณะผู้บริหารสำนักหอสมุด.....	19
ภาพที่ 4 แผนผังการสั่งการและกระบวนการติดตามของผู้บริหารสำนักหอสมุด.....	20
ภาพที่ 5 การบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลของสำนักหอสมุด.....	22
ภาพที่ 6 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และนโยบายของสำนักหอสมุด.....	28
ภาพที่ 7 การวิเคราะห์ผลกระทบจากปัจจัยภายนอกที่มีต่อการดำเนินงานห้องสมุด.....	29
ภาพที่ 8 การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินงานตามกระบวนการ PDCA.....	45
ภาพที่ 9 แผนผังแนวคิด Library Services Platform Model.....	47
ภาพที่ 10 กระบวนการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด.....	50
ภาพที่ 11 ผลการติดตามตัวชี้วัดและการวิเคราะห์สัดส่วนการนำเสนอในกิจกรรม Library Say Hi ของสำนักหอสมุด ปีงบประมาณ 2567.....	53
ภาพที่ 12 ระบบจัดเก็บองค์ความรู้และการพัฒนาบุคลากรบนระบบ Dashboard Looker Studio ของสำนักหอสมุด ปีงบประมาณ 2567.....	54
ภาพที่ 13 ผลกระทบของมหาวิทยาลัยในด้านอัตรากำลังและการปรับโครงสร้างหน่วยงาน.....	56
ภาพที่ 14 องค์ประกอบการขึ้นเงินเดือนของสำนักหอสมุด.....	62
ภาพที่ 15 องค์ประกอบการให้รางวัลแก่บุคลากรสำนักหอสมุด.....	62
ภาพที่ 16 กระบวนการที่สำคัญของสำนักหอสมุด.....	65
ภาพที่ 17 การออกแบบบริการและกระบวนการทำงาน.....	66

โครงสร้างองค์กร

P.1 ลักษณะองค์กร

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นองค์กรสายสนับสนุนมีฐานะเทียบเท่าคณะ มีการบริหารงานแบบรวมศูนย์ 3 ส่วนคือ สำนักหอสมุดกลาง ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ทำหน้าที่จัดหา รวบรวม บำรุงรักษา ให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบและมีบริการพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ เพื่อเป็นการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัยนเรศวร ประกอบด้วยส่วนงาน 3 ฝ่าย 6 งาน ได้แก่ ฝ่ายสำนักงานเลขานุการ มี 2 งานย่อย คือ งานอำนวยการและงานการเงินและพัสดุ ฝ่ายบริการสารสนเทศ ประกอบด้วย 2 งานย่อย คือ งานบริการสารสนเทศและงานเทคโนโลยีห้องสมุด และฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วยงานย่อย 2 งานคือ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) การบริการที่สำคัญตามพันธกิจ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ให้บริการแบบออนไลน์ และการเข้าใช้บริการที่สำนักหอสมุด โดยมีบริการหลักที่สำคัญ ดังนี้

1. บริการทรัพยากรสารสนเทศประเภทสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ วิทยานิพนธ์/วิทยานิพนธ์งานวิจัย วารสาร บทความ สิ่งพิมพ์รัฐบาล
2. บริการทรัพยากรประเภทสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ สื่อโสตทัศนวัสดุทุกประเภท เช่น CD-ROM, VDO เป็นต้น
3. ทรัพยากรประเภทฐานข้อมูลออนไลน์ ได้แก่ Online Database, E-Book, E-Journal, E-Magazine และฐานข้อมูลพัฒนาขึ้นเอง (House Database)
4. บริการพื้นที่การเรียนรู้ ได้แก่ พื้นที่นั่งอ่าน ห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม พื้นที่นั่งอ่านตามอัธยาศัย (Information Reading Area) พื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้
5. บริการสนับสนุนการวิจัย ได้แก่ อบรมการรู้สารสนเทศ บริการให้คำแนะนำตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการตรวจสอบวารสารเพื่อการตีพิมพ์ บริการตรวจสอบผลงานเพื่อใช้ขอตำแหน่งทางวิชาการ บริการให้คำปรึกษาด้านวารสารเข้าข่ายลอกหลวง และบริการเผยแพร่และนำเสนอผลงานทางวิชาการ หนังสือตำรา

(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรม

วิสัยทัศน์ “สำนักหอสมุดเป็นแหล่งเรียนรู้และที่พึ่งทางปัญญาของสังคม

พันธกิจ

1. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
2. การให้บริการสารสนเทศและพื้นที่การเรียนรู้
3. การบริหารจัดการ และปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง

ค่านิยม

เรียนรู้ยุคใหม่	รวมใจสร้างงาน
รอยยิ้มเบิกบาน	บริการเต็มใจ

วัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์กันแบบพี่น้องและคนในครอบครัว ทำกิจกรรมร่วมกันโดยไม่มี การแบ่งฝ่าย/งาน โดยสร้างแรงจูงใจ และความตระหนักถึงความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ และการรักษา สิ่งแวดล้อมปลูกจิตสำนึกการเป็นห้องสมุดสีเขียวที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม

สมรรถนะหลักขององค์กร คือ มีความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและการ ให้บริการด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมบริการ ตามกรอบสมรรถนะของหน่วยงาน ทั้งสมรรถนะหลักที่ สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร สมรรถนะตามตำแหน่งงาน และสมรรถนะการบริหารจัดการ

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

สำนักหอสมุด มีบุคลากร 50 คน* จัดกลุ่มตามลักษณะงานหลักและลักษณะงานสนับสนุนเพื่อให้ สอดคล้องกับภารกิจที่ปฏิบัติ ทักษะทางวิชาชีพ จึงได้จัดกลุ่มบุคลากรออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มวิชาชีพ บรรณารักษศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มสนับสนุนงานบริการและงานเทคนิค และกลุ่มสนับสนุนงาน บริหาร

มีการกำหนดคุณวุฒิฯ หรือความรู้ความสามารถที่จำเป็นของบุคลากรในแต่ละกลุ่ม แต่ละประเภทโดย กำหนดให้ 1) บุคลากรมีทักษะด้านการให้บริการ 2) ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ด้านการสื่อสารที่นำไปสู่ การบริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

*หมายเหตุ ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2567

ตาราง 1 OP อัตรากำลังของสำนักหอสมุด

ข้อมูลบุคลากรจำแนกตามกลุ่มปฏิบัติงาน ประเภท เพศ และระดับการศึกษา

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	21.57	1		5	5					11	1	3	7				
นักเอกสารสนเทศ	16	31.37			4	10	2			10	6		3	13				
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	3	5.88	2			1				3			2	1				
1.2 กลุ่มสนับสนุนงานบริการและงานเทคนิค																		
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	3	5.88	2			1				2	1		2	1				
พนักงานห้องสมุด	1	1.96					1			1					1			
ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	1	1.96						1			1					1		
1.3 กลุ่มสนับสนุนงานบริหาร																		
ผู้บริหาร	2	3.92	2								2		2					
นักวิชาการเงินและบัญชี	2	3.92	1		1						2		1	1				
นักวิชาการพัสดุ	2	3.92			2					1	1			2				

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																	
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	1	1.96			1					1				1			
นักประชาสัมพันธ์	1	1.96				1					1			1			
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	4	7.84			2	1	1			2	2		1	3			
พนักงานธุรการ	1	1.96		1							1						1
พนักงานขับรถยนต์	1	1.96						1		1							1
ช่างฝีมือทั่วไป	1	1.96		1						1							1
คนสวน	1	1.96							1	1							1
รวม	51	100	8	2	15	19	4	2	1	23	28	1	14	30	1	1	4
	51		51							51		51					

ข้อมูล ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2567

สำนักหอสมุด ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตามแผนพัฒนาบุคลากรฯ โดยสนับสนุนด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อความก้าวหน้าในวิชาชีพและการปฏิบัติงานโดยมีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาบริการที่เป็นเลิศ

(4) สิ้นทรัพย์

สำนักหอสมุดกลาง ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีพื้นที่ใช้สอยทั้งสิ้น 18,353 ตารางเมตร จำแนกได้ดังนี้

ตาราง 2 ชื่ออาคารและพื้นที่

ชื่ออาคาร/ห้องสมุด	พื้นที่
อาคารแสงเทียน (CB) เป็นอาคาร 4 ชั้น	6,047 ตารางเมตร รองรับผู้รับบริการได้ 558 ที่นั่ง
อาคารเรียนรู้ (LB) เป็นอาคาร 6 ชั้น	9,788 ตารางเมตร รองรับผู้รับบริการได้ 1,372 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 จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2567

ประเภททรัพยากรสารสนเทศ	รวม	
	ชื่อเรื่อง	เล่ม
หนังสือภาษาต่างประเทศ	70,948	93,597
หนังสือภาษาไทย	89,639	224,152
หนังสืออ้างอิง	2,456	3,979
สื่อโสตทัศนวัสดุ	11,835	19,605
หนังสือบริจาค	29,395	44,329
ปริทัศน์พิมพ์/วิทยานิพนธ์	20,968	28,198
หนังสือสำรอง	30	215
งานวิจัย	11,017	16,100
นวนิยาย	9,451	16,484

ประเภททรัพยากรสารสนเทศ	รวม	
	ชื่อเรื่อง	เล่ม
เยาวชน	3,560	5,379
เรื่องสั้น	1,306	2,340
วารสาร	256	1,178
สิ่งพิมพ์รัฐบาล	5,648	11,304
รวม	256,509	466,860

ตาราง 4 ฐานข้อมูลออนไลน์ ที่สำนักหอสมุดมีให้บริการ

ชื่อฐานข้อมูล	จำนวน
Online Database	13 ฐาน
E-Book	2 ฐาน
E-Journal	6 ชื่อ
E-Magazine (ภาษาไทย)	2 ชื่อ

ตาราง 5 ทรัพยากรสารสนเทศของเครือข่ายห้องสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร บนระบบ KMUTT-LM ประจำปีงบประมาณ 2567

ลำดับ	BrandchID	ชื่อห้องสมุด/ห้องอ่านหนังสือ	จำนวน	
			ชื่อเรื่อง	เล่ม
1	nul	สำนักหอสมุดกลาง	173,897	304,156
2	mdl	ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	11,536	21,385
3	enl	ห้องสมุดวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	7,507	11,347
4	arl	ห้องอ่านหนังสือคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	4,458	5,591
5	dnl	ห้องอ่านหนังสือคณะทันตแพทยศาสตร์	4,051	5,909
6	edl	ห้องอ่านหนังสือคณะศึกษาศาสตร์	13,148	19,526
7	hsl	ห้องอ่านหนังสือคณะสหเวชศาสตร์	2,817	3,257
8	hul	ห้องอ่านหนังสือคณะมนุษยศาสตร์	7,277	8,638
9	lcl	ห้องอ่านหนังสือวิทยาลัยนานาชาติ	1,948	2,837
10	lal	ห้องอ่านหนังสือคณะนิติศาสตร์	7,950	16,184

ลำดับ	BrandchID	ชื่อห้องสมุด/ห้องอ่านหนังสือ	จำนวน	
			ชื่อเรื่อง	เล่ม
11	nrl	ห้องอ่านหนังสือคณะพยาบาลศาสตร์	3,996	8,710
12	phl	ห้องอ่านหนังสือคณะเภสัชศาสตร์	ปิดห้องสมุด	ปิดห้องสมุด
13	Sal	ห้องสมุดโรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร	22,805	37,244
14	Scl	ห้องอ่านหนังสือคณะวิทยาศาสตร์	5,077	9,758
15	Sol	ห้องอ่านหนังสือคณะสังคมศาสตร์	7,882	10,337
16	dsl	โรงเรียนอนุบาลและประถมสาธิต มหาวิทยาลัยนเรศวร	1,732	1,981
รวม			276,081	466,860

(5) เทคโนโลยีสารสนเทศ

1. มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ KMUTT-LM ใช้สำหรับบริหารจัดการห้องสมุด ทั้งระบบการให้บริการผู้ใช้ และระบบการทำงานสำหรับผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงระบบสนับสนุนการทำงานร่วมกับระบบระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ได้แก่ ระบบป้องกันหนังสือสูญหาย ระบบประตูควบคุมการผ่านเข้าออก และระบบยืมคืนด้วยตัวเอง

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

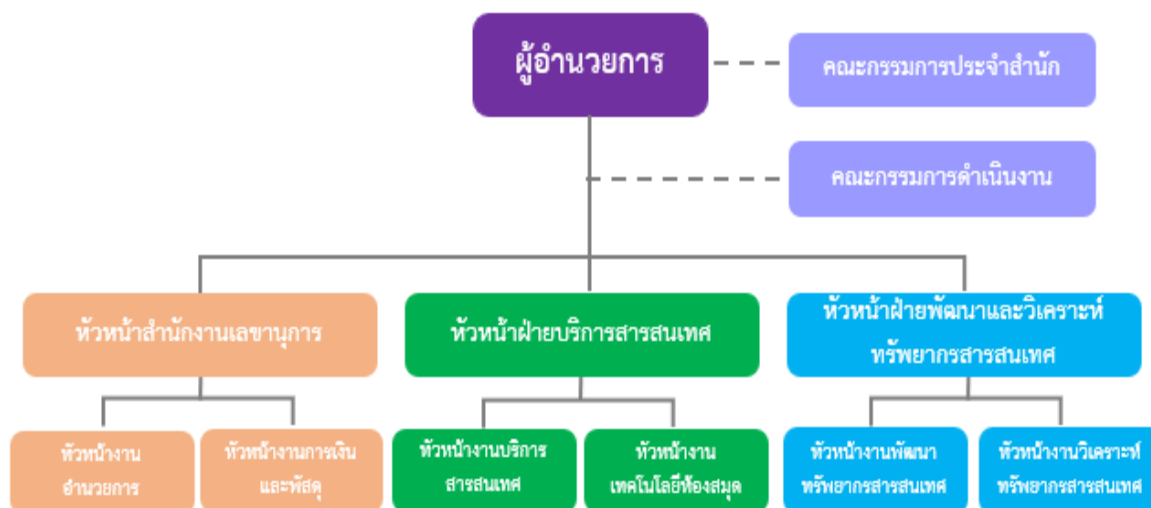
ตาราง 6 สภาวะแวดล้อม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

ด้าน	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
ด้านบริหารจัดการ	- พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2533 - พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2547 และ พรบ.ระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 2 พ.ศ.2551) - หลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ - เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ	- พ.ร.บ.กฎหมายลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537 - พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 - พ.ร.บ.การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 - พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560

ด้าน	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ
	- หลักเกณฑ์การเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการ พ.ศ. 2550 - มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544 - มาตรฐานห้องสมุดเฉพาะ พ.ศ.2553 - จรรยาบรรณบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศ พ.ศ.2550 - ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา - ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้บริการสำนักหอสมุด - ข้อตกลงแนวปฏิบัติการใช้ยืมระหว่างห้องสมุดสมาชิกภาคีข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค PULINET Plus พ.ศ.2563
ด้านการเงินและพัสดุ	- ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการทำบัตรสมาชิกและค่าปรับของสำนักหอสมุด - ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง อัตราค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้กับสำนักหอสมุด - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วย การประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด - ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง กำหนดอัตราค่าจ้างเงินค่าทำความสะอาด (แก้ไขเพิ่มเติม) ฉบับที่ 3 - พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560
ด้านการปฏิบัติงานทางเทคนิค	- Library of Congress Classification System/ LC และ Library of Congress Subject Headings MeSH) - National Library of Medicine/NLM และ Medical Subject Headings (MeSH) - หลักเกณฑ์การกำหนดเลขผู้แต่งชาวต่างประเทศ Cutter-Sanborn Table (Swanson-Swift Revision,1969) - มาตรฐานการจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ (Metadata, AACR II, MARC21) - มาตรฐานการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ Anglo-American cataloguing rules/AACR II, Machine-Readable Cataloging/MARC และ Metada (ถ้าไม่ดำเนินการตามมาตรฐานนี้ จะทำให้ขาดคุณสมบัติตามวิชาชีพบรรณารักษ์) - มาตรฐานการปฏิบัติงานและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา - พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537 ฉบับที่ 2 พ.ศ.2558 ฉบับที่ 3 พ.ศ.2558 และฉบับที่ 4 พ.ศ. 2561

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กร : 3 ฝ่าย 6 งาน

โครงสร้างองค์กรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมีผู้บริหารสูงสุด ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด ได้รับการคัดเลือกมาจากการสรรหา มีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี มีหน้าที่ดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ขับเคลื่อนนโยบายต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยมายังคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด และคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ หัวหน้าฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ และหัวหน้างาน 6 งาน

คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด :

- | | |
|--|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ภญ.รัตติมา จีนาพงษา | ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด |
| 2. รองศาสตราจารย์สุทัศน์ เยี่ยมวัฒนา | ประธานกรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กวินธร เสถียร | กรรมการ (ผู้ทรงคุณวุฒิ) |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์เอกรินทร์ ยลระบิล | กรรมการ (ผู้ทรงคุณวุฒิ) |
| 5. รองศาสตราจารย์ พญ.จิรนนท์ วีรกุล | กรรมการ (ผู้ทรงคุณวุฒิ) |
| 6. รองศาสตราจารย์ ดร.กิจติ รอดเทศ | กรรมการ (ผู้แทนกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ) |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดสรวง ยุทธนา | กรรมการ (ผู้แทนกลุ่มวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี) |
| | กรรมการ (ผู้แทนกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) |

8. ดร.ศศิธร	ดิณะมาศ	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาบุคคลและองค์กร กรรมการ
9. นางสาวพรทิพย์	อาจวิชัย	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ กรรมการ
10. นางสาวขวัญตระกูล	กลีนสุคนธ์	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการและส่งเสริมการเรียนรู้ กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด:

1. รศ.ดร.ภญ.รัตติมา	จินาพงษา	ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด
2. ดร.ศศิธร	ดิณะมาศ	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาบุคคลและองค์กร
3. นางสาวขวัญตระกูล	กลีนสุคนธ์	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการและส่งเสริมการเรียนรู้
4. นางสาวพรทิพย์	อาจวิชัย	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
5. นางปราณี	คำแหง	หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ
6. นางสุนิสา	พรหมมณี	หัวหน้างานอำนวยการ
7. นางกนกอร	ไชยาเผือก	หัวหน้างานการเงินและพัสดุ
8. นางสาววรรณภรณ์	เทียรท้าว	หัวหน้างานบริการสารสนเทศ
9. นายเกดิษฐ์	เกิดโสภา	หัวหน้างานเทคโนโลยีห้องสมุด
10. นางสาวสุมาลี	อัมศิลป์	หัวหน้างานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
11. นางสาวจิราภา	เกิดไผ่ล้อม	หัวหน้างานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

ตาราง 7 บทบาทและหน้าที่

ตำแหน่ง	บทบาทและหน้าที่	รายงานต่อ
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด	บริหารจัดการตามนโยบายในการบริหารและพัฒนาสำนักหอสมุด	สภามหาวิทยาลัย
คณะกรรมการประจำ สำนักหอสมุด	1. วางนโยบายและแผนงานของสำนักหอสมุดให้สอดคล้องกับนโยบายในการบริหารและพัฒนาสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัย 2. กำหนดแนวทางการประสานงานระหว่างสำนักหอสมุดกับคณะองค์กร ศูนย์ หรือองค์กรที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ตลอดจนองค์กรของรัฐและเอกชน ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ 3. กำหนดแนวทางในการพัฒนาสำนักหอสมุด 4. พิจารณาวางระเบียบข้อบังคับภายในสำนักหอสมุดตามที่สภามหาวิทยาลัยมอบหมาย หรือเพื่อเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย 5. ให้คำปรึกษาและเสนอความเห็นแก่ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด 6. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวกับกิจกรรมของสำนักหอสมุดตามที่สภามหาวิทยาลัย/อธิการบดีมอบหมาย	ผู้อำนวยการ สำนักหอสมุด

คณะกรรมการดำเนินงาน สำนักหอสมุด	1. กำหนดนโยบายและแนวทางในการดำเนินงานของสำนักหอสมุด 2. ดำเนินการ ควบคุมดูแล และติดตาม การดำเนินงานภายใน สำนักหอสมุด 3. จัดทำแผนงาน โครงการ ของสำนักหอสมุด 4. ติดตามประเมินผล และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการ 5. ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย	ผู้อำนวยการ สำนักหอสมุด
รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย/งาน	1. กำกับดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายของสำนักหอสมุด 2. กำกับดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรในฝ่าย/งานให้เป็นไปตาม นโยบายผู้อำนวยการสำนักหอสมุด	ผู้อำนวยการ สำนักหอสมุด

(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตาราง 8 ความต้องการและความคาดหวัง

ลูกค้า	ความต้องการและความคาดหวัง	
	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ด้านบริการ
1. ผู้รับบริการภายใน มหาวิทยาลัย 1.1 อาจารย์	- หนังสือฉบับตัวเล่มพร้อมนำออกให้บริการและเข้าถึงได้ - หนังสืออิเล็กทรอนิกส์/ ฐานข้อมูลหลากหลายสาขาวิชา และสามารถเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม - ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ตรงกับความต้องการ และเพียงพอ - ระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และการจัดเรียงทรัพยากรที่ถูกต้อง สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว	- บริการสนับสนุนวิจัย - บริการนำส่งเอกสาร - ระบบเครือข่ายมีความเสถียร สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว - จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายครอบคลุมและรวดเร็ว - ช่องทางการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์ ไม่ยุ่งยาก หรือซับซ้อน
1.2 นิสิตปริญญาตรี	- ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยตรงกับความต้องการ มีความเพียงพอ - ฐานข้อมูลที่หลากหลายครอบคลุมทุกสาขาวิชา - ระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และการจัดเรียงทรัพยากรที่ถูกต้อง สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว	- จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ - จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายครอบคลุมและรวดเร็ว - บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม - พื้นที่นั่งอ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง - ปริมาณพื้นที่นั่งอ่าน ช่วงขยายเวลาการเปิดให้บริการ
1.3 บัณฑิตศึกษา	- ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยตรงกับความต้องการ มีความเพียงพอ - ฐานข้อมูลที่หลากหลายครอบคลุมทุกสาขาวิชา และสามารถเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม - ระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และการจัดเรียงทรัพยากรที่ถูกต้อง สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว	- ฝึกอบรมการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย - บริการแนะนำแหล่งตีพิมพ์ผลงานวิชาการ - การใช้โปรแกรมเพื่อการจัดการบรรณานุกรม - บริการสนับสนุนงานวิจัย - ห้องค้นคว้าส่วนบุคคล / พื้นที่นั่งอ่านที่เป็นสัดส่วน - การเข้าถึงระบบสารสนเทศออนไลน์ ไม่ยุ่งยาก หรือซับซ้อน

ลูกค้า	ความต้องการและความคาดหวัง	
	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	ด้านบริการ
1.4 บุคลากรสายสนับสนุน	- ทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยตรงกับความต้องการ มีความเพียงพอ - ฐานข้อมูลที่หลากหลายครอบคลุมทุกสาขาวิชา และสามารถเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม - ระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และการจัดเรียงทรัพยากรที่ถูกต้อง สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว	- บริการสนับสนุนวิจัย - บริการนำส่งเอกสาร - ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย มีความเสถียร สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว
1.5 นักเรียนโรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยนเรศวร (มัธยมสาธิตและสาธิตประถมวัย)	- ความต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศ - ระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และการจัดเรียงทรัพยากรที่ถูกต้อง สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว	- การต้องการใช้พื้นที่ที่เหมาะสมกับช่วงวัย - การเข้าถึงจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย - จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ
2. ผู้รับบริการภายนอกมหาวิทยาลัย 2.1 สมาชิกสมทบ **	- ความต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศ - ข่าวสาร ข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ - ฐานข้อมูลที่หลากหลาย และการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม - ระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และการจัดเรียงทรัพยากรที่ถูกต้อง สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว	- การเข้าถึงจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย - จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ
2.2 บุคลากรเกษียณอายุราชการ	- ความต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศ - ระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และการจัดเรียงทรัพยากรที่ถูกต้อง สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว	- การต้องการใช้พื้นที่ที่เหมาะสมกับช่วงวัย - การเข้าถึงจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย - จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ - กิจกรรมส่งเสริมความรู้และทักษะสำหรับช่วงวัย
2.3 ศิษย์เก่า	- ความต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศ - ข่าวสาร ข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ - ฐานข้อมูลที่หลากหลาย และการเข้าถึงเอกสารฉบับเต็ม - ระบบการสืบค้นทรัพยากรห้องสมุด และการจัดเรียงทรัพยากรที่ถูกต้อง สามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว	- การต้องการใช้พื้นที่สำหรับการเรียนรู้ - การเข้าถึงจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย - จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ
2.4 บุคคลทั่วไป (ลูกค้าในอนาคต)	- ความต้องการยืมทรัพยากรสารสนเทศ - ข่าวสาร ข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์	- การเข้าถึงจุดบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย - จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ - ความต้องการพื้นที่การเรียนรู้ตามอัธยาศัย

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

** สมาชิกสมทบ หมายความว่า บุคลากรที่มีสิทธิใช้บริการของสำนักหอสมุดและมีสิทธิยืมทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ ประชาชน นิสิตหรือนักศึกษาและบุคลากรของสถาบันที่ทำข้อตกลงความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย นิสิตหรือนักศึกษาและบุคลากรของสถาบันสมทบ สมาชิกจากหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ตาราง 9 ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	บทบาทต่อระบบงาน	กลไกในการสื่อสารแบบสองทาง
ผู้ส่งมอบ 1. สำนักพิมพ์ บริษัทผู้ผลิต หรือตัวแทนจำหน่ายสิ่งพิมพ์/หนังสือ/วารสาร/นิตยสารฐานข้อมูล/หนังสือและวารสารอิเล็กทรอนิกส์	1. ส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศ สิ่งพิมพ์และทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ ตรงตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ตามระยะเวลาที่กำหนด และมีบริการหลังการขายที่ดี 2. ผลิตรุ่นที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่กำหนดและส่งมอบภายในระยะเวลาที่กำหนดและการบริการหลังการขายที่ดี	1. ตัวแทนจากบริษัท ห้างร้าน เข้าประชุมกับทีมบริหาร 2. ประสานกับหน่วยพัสดุ ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ 3. ติดต่อด้วยตนเอง 4. หนังสือราชการ 5. โทรศัพท์ 6. E-mail/Line/Facebook
2. บริษัท/ร้านค้า จัดจำหน่ายวัสดุ ครุภัณฑ์/ร้านจ้างเหมาบริการ	1. ส่งมอบวัสดุ ครุภัณฑ์ และงานจ้างเหมาบริการ เป็นไปตามเงื่อนไข ตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ระบบงานด้านบริหารจัดการขององค์กร	1. หนังสือราชการ 2. โทรศัพท์ 3. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	บทบาทต่อระบบงาน	กลไกในการสื่อสารแบบสองทาง
	เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	4. การประชุมแบบออนไลน์และแบบออนไซต์ 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. ขอตกลงความร่วมมือเพื่อพัฒนาบริการห้องสมุด 6. การแลกเปลี่ยนและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานและการบริหารงานร่วมกัน	1. การประชุมแบบออนไลน์และแบบออนไซต์ 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. การประชุมแบบออนไลน์และแบบออนไซต์ 4. E-mail/Line/Facebook
3. หน่วยงานสายสนับสนุนภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร - กองบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร - กองบริการการศึกษา - กองการบริหารงานบุคคล - บัณฑิตวิทยาลัย	1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่เสถียรภาพ 2. ฐานข้อมูลของบุคลากร /ทะเบียนประวัติและนักศึกษาของมหาวิทยาลัย สำหรับ การพิสูจน์ตัวตน สมบูรณ์ครบถ้วน 3. ปรึกษาแนะนำแนวทางปรับปรุงและแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต 4. ระบบงานวิทยานิพนธ์ที่ให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แก่นิสิตและอาจารย์	1. โทรศัพท์ 2. หนังสือราชการ 3. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 4. การประชุมแบบออนไลน์และแบบออนไซต์ 5. ระบบงานคอมพิวเตอร์ 6. ระบบฐานข้อมูลคลังสารสนเทศดิจิทัลของสถาบัน (NU Digital Repository)

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ	บทบาทต่อระบบงาน	กลไกในการสื่อสารแบบสองทาง
4. หน่วยงานอื่น ๆ - ธนาคารกสิกรไทย - ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) - บริษัท ฟอรัท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	1. บริจาคงบประมาณ/ทรัพยากรสารสนเทศ/อุปกรณ์ที่สอดคล้องกับนโยบายการให้บริการของสำนักหอสมุด 2. การให้บริการแก่ชุมชนและสังคม	1. โทรศัพท์ 2. หนังสือราชการ 3. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 4. การประชุมแบบออนไลน์และแบบออนไซต์ 5. E-mail/Line/Facebook

P.2 สถานการณ์ขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) ตำแหน่งการแข่งขัน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้รับการยอมรับจากประชาคมผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนล่างในการเป็นห้องสมุดที่มีความพร้อมด้านทรัพยากรสารสนเทศที่สมบูรณ์ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่นักศึกษา ครู อาจารย์มาใช้บริการยืมหนังสือเพื่อประกอบการทำผลงานวิชาการ และการนำไปใช้ในการเรียนการสอนระดับมัธยมศึกษาในจังหวัดใกล้เคียง เช่น จังหวัดสุโขทัย กำแพงเพชร และในการแข่งขันระดับนานาชาติ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้รับการจัดอันดับจาก The Times Higher Education World University Rankings 2024 ให้เป็นมหาวิทยาลัยในอันดับที่ 16 จากการจัดอันดับมหาวิทยาลัยไทย 27 สถาบัน ซึ่งสถาบันที่อยู่ในอันดับสูงกว่ามหาวิทยาลัยนเรศวร 1 อันดับ คือ มหาวิทยาลัยมหาสารคามและอันดับต่ำกว่ามหาวิทยาลัยนเรศวร 1 อันดับ คือ มหาวิทยาลัยพะเยา

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร มีการศึกษาข้อมูลด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในด้านการตลาด การแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์จากการวิเคราะห์ SWOT ทำให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่จะมีผลต่อการแข่งขัน ผลกระทบและโอกาส ดังตาราง

ตาราง 10 สภาพแวดล้อม ผลกระทบต่อการแข่งขันและโอกาส

สภาพแวดล้อม	ผลกระทบ	โอกาส
การเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมของลูกค้า การเรียนการสอนแบบ Hybrid ทั้งออนไลน์และออนไซต์ หลังยุคโควิด 19	-จำนวนผู้เข้าใช้บริการห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น -ความไม่เพียงพอของพื้นที่ให้บริการแบบกลุ่มและแบบส่วนบุคคลที่พร้อมด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยีทันสมัย เช่น ห้อง Live ผ่านสื่อออนไลน์	- จัดกิจกรรมทั้งสองรูปแบบให้เป็นทางเลือกของผู้ใช้ทั้งแบบออนไลน์และออนไซต์ เช่น หลักสูตรอบรมการรู้สารสนเทศของห้องสมุด -จัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้ในโครงการของห้องสมุดผ่านระบบออนไลน์ Zoom Meeting และ Live Faceook เช่น กิจกรรม Library On Air @Noon ช่วงพักกลางวัน สำหรับผู้ใช้ในมหาวิทยาลัยและประชาชนทั่วไป

สภาพแวดล้อม	ผลกระทบ	โอกาส
		- จัดพื้นที่เสริมพร้อมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ที่สามารถใช้ได้ช่วง เวลา เช่นพื้นที่ Zone IRA 24 ชั่วโมง พื้นที่บริการนั่งอ่าน AIS Playground
งบประมาณจากภาครัฐลดลง จำนวน ประชากรวัยหนุ่มสาวมีแนวโน้มลดลง	-งบประมาณในการจัดสรรทรัพยากร สารสนเทศไม่เพียงพอต่อความต้องการ ของหลักสูตร ทั้งหนังสือตัวเล่มและ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มี ราคาสูงขึ้น	-ส่งเสริมการใช้บริการยืมระหว่าง ห้องสมุด/ถ่ายเอกสารสำเนาระหว่าง ห้องสมุด เพื่อการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ภายในเครือข่ายห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา -ใช้ความเข้มแข็งของภาคีความร่วมมือ ระหว่างห้องสมุดทั้งส่วนกลางและส่วน ภูมิภาคในการต่อรองราคากับ สำนักพิมพ์
การปรับปรุงนโยบายของมหาวิทยาลัยที่ มุ่งเน้นการวิจัยแนวหน้าระดับโลก (Global and Frontier Research) ภายใต้วิสัยทัศน์ “มหาวิทยาลัยเพื่อ สังคมของผู้ประกอบการ (University for Entrepreneurial Society)”	-หน่วยงาน สปอว.ที่กำกับดูแลด้าน โครงสร้างพื้นฐานของมหาวิทยาลัยใน ประเทศไทย ได้รับงบประมาณจัดสรร จากรัฐจำกัด ทำให้ฐานข้อมูลที่เป็น ต่อการใช้งานถูกตัดออก /งบประมาณ จัดซื้อฐานข้อมูลไม่ครอบคลุมความ ต้องการของผู้ใช้ทุกกลุ่ม	-การขอสนับสนุนหน่วยงานอื่นใน MOU เพื่อใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน -ผลักดันให้เกิดความร่วมมือในการใช้ ทรัพยากรร่วมกันเพื่อเกิดความคุ้มค่าต่อ งบประมาณของประเทศ -การส่งเสริมการใช้เครื่องมือช่วยเข้าถึง ทรัพยากรออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น Open Athen, AI
ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการ ปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารจัดการ องค์กรที่ปรับมาสู่ Digital Transformation	- ระบบสารสนเทศและเว็บไซต์ของ สำนักหอสมุด ได้รับการคุกคามจากผู้บุกรุก ทำให้ระบบเสียหาย ส่งผลกระทบต่อการให้บริการ -บุคลากรที่มีความหลากหลายวัยและ พื้นฐานด้านวิชาชีพแตกต่างกัน ทำให้ ต้องปรับตัวกับการทำงานรูปแบบที่ใช้ เทคโนโลยีมากขึ้น	-การให้บริการด้วยเทคโนโลยีและระบบ สารสนเทศของห้องสมุดต้องมีการ พัฒนาและปรับปรุงให้ทันสมัยมากขึ้น และมีระบบรักษาความปลอดภัยให้ รัดกุมมากขึ้น -บุคลากรห้องสมุดต้องมีการพัฒนา ตนเองและปรับตัวตามให้ทันกับ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี เช่น ความรู้ด้าน AI

(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้ดำเนินการในการเทียบเคียงคุณภาพกับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งเป็นสถาบันที่ได้รับการจัดอันดับจาก The Times Higher Education World University Rankings 2024 ให้เป็นมหาวิทยาลัยในอันดับที่ 12 สูงกว่ามหาวิทยาลัยนเรศวร 4 อันดับ และจากการเทียบเคียง

ข้อมูลในด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านบริการสารสนเทศระหว่างมหาวิทยาลัยนเรศวรกับมหาวิทยาลัยบูรพา ได้ข้อมูลดังรายละเอียดในตาราง 11

ตาราง 11 คู่เทียบและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

คู่เทียบ	ตัวชี้วัด	แหล่งข้อมูล
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ 1. ร้อยละของการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้นย้อนหลัง 3 ปี 2. ร้อยละของการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่เพิ่มขึ้นย้อนหลัง 3 ปี 3. จำนวนนวัตกรรมที่พัฒนาใหม่และพัฒนาต่อยอดในรอบ 3 ปี ด้านบริการสารสนเทศ 1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการย้อนหลัง 3 ปี 2. ระดับความผูกพันของผู้ใช้บริการ	-สารสนเทศวิเคราะห์จาก คณะทำงาน -โทรศัพท์ -ช่องทางสื่อสารออนไลน์ -ข้อมูลที่เปิดเผยบนเว็บไซต์

การรายงานผลการวิเคราะห์ SWOT ของหน่วยงาน

ตาราง 12 การวิเคราะห์ SWOT ของหน่วยงาน

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)	โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
1. บุคลากรมีความสามารถในการปรับตัว และเรียนรู้ ในการเปลี่ยนแปลง 2. มีการทำงานเป็นทีม 3. มีความพร้อมในด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านเทคโนโลยี 4. มีเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็งทั้งภายในและภายนอก	1. ทักษะในการปฏิบัติงานของบุคลากรบางส่วนยังพัฒนาไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เช่น ด้านการสื่อสารภายในองค์กร ด้าน อังกฤษ ด้าน IT เป็นต้น 2. แนวการปฏิบัติของบุคลากรยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	1. การที่มหาวิทยาลัยมีวิสัยทัศน์ในการเป็น “มหาวิทยาลัยเพื่อสังคมของผู้ประกอบการ” เป็นการเปิดโอกาสให้สำนักหอสมุดสามารถแสดงบทบาท ดังวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุด “แหล่งเรียนรู้และที่พึ่งทางปัญญาของสังคม” 2. การเข้าสู่สังคมการสูงวัยของประเทศไทย เปิดโอกาสให้สำนักหอสมุดแสดงบทบาทในการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต	1. ภัยคุกคามด้านระบบสารสนเทศเกิดอย่างต่อเนื่อง ทำให้ส่งผลการให้บริการหยุดชะงัก 2. ราคาคูณข้อมูลเพิ่มขึ้นทุกปี

ข. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

สำนักหอสมุด มีแนวทางการปรับปรุงผลการดำเนินงานดังนี้

1. ใช้แนวคิดระบบวงจรบริหารคุณภาพ PDCA (Plan, Do, Check, และ Act) เป็นเครื่องมือในการติดตามความก้าวหน้าของงาน และปรับปรุงผลการดำเนินงาน โดยมีการติดตามผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด รับผิดชอบโดยหน่วยวิเคราะห์นโยบายและแผนของสำนักหอสมุด และมีการสรุปรายงานตามมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน ซึ่งหน่วยอำนวยการ สำนักงานเลขานุการเป็นผู้ติดตามผลและนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานในวาระสืบเนื่องทุกครั้ง
2. นำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มาใช้ในการพัฒนาสำนักหอสมุดสู่ความเป็นเลิศ
3. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดรายบุคคล (KPIs) ตามคำบรรยายภาระงาน (Job description) โดยทำข้อตกลงระหว่างบุคลากรกับหัวหน้าฝ่ายผู้กำกับดูแลแต่ละฝ่าย
4. มีการดำเนินงานตามมาตรฐานห้องสมุดสีเขียว พ.ศ. 2558 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ในการปรับปรุงภูมิทัศน์สำนักหอสมุดเพื่อสร้างสุขภาวะที่ดีของผู้รับบริการและบุคลากรสำนักหอสมุด
4. มีการนำแนวคิดการจัดการความรู้ มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด โดยสร้างวัฒนธรรมการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ในกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วม

รายงานผลการปฏิบัติตามมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

ในคราวประชุมครั้งที่ ๖/๒๕๖๗ ในวันที่ ๒๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

ลำดับที่	เรื่อง	มติที่ประชุม	ผลการปฏิบัติตามมติ
วาระที่ ๑.๑	แจ้งผลการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้อำนวยการสำนักหอสมุด	มีมติ รับทราบ และประธานรับไปประสานงานกับมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดทำหอประวัติภาคเหนือตอนล่าง เพื่อให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน	อยู่ในระหว่างการดำเนินการตามมติ
วาระที่ ๑.๗	รายงานความก้าวหน้า LM Recommendation	มีมติ รับทราบ และมอบฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ ประสานงานกับกองบริการการศึกษาว่ารายวิชาเป็นปัจจุบันหรือไม่ และให้คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด ทดลองใช้ระบบ	อยู่ในระหว่างการดำเนินการตามมติ (LM Recommendation ปัจจุบัน Syn ข้อมูล จนถึง ๓๐ มิ.ย. ๖๗ ในส่วนของข้อมูลหลักสูตร ที่ตรวจสอบพบว่า ข้อมูลรายวิชาใน TQF ไม่เป็นปัจจุบัน จึงได้ใช้ข้อมูลจากคณะ โดยเริ่ม generate ข้อมูลของคณะนิติศาสตร์ ครบ ๔ ชั้นปีแล้ว)
วาระที่ ๓.๒	รายงานความก้าวหน้าการจัดโครงการ NU BOOK FAIR ครั้งที่ ๒๕	มีมติ รับทราบ และมอบสำนักงานเลขานุการจัดทำบันทึกข้อความเพื่อขอใช้สถานที่ และจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน NU BOOK FAIR ครั้งที่ ๒๕	๑. สำนักงานเลขานุการจัดทำบันทึกข้อความเพื่อขอใช้สถานที่จัดงาน และมหาวิทยาลัยอนุมัติการใช้สถานที่เรียบร้อยแล้ว ๒. อยู่ในระหว่างการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ

ภาพที่ 2 ตัวอย่างรายงานผลการปฏิบัติตามมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ก. พันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม

(1) กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยม

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด และทีมบริหารใช้หลักการบริหารโดยเน้นการมีส่วนร่วม การให้โอกาสบุคลากรทุกคนในการพัฒนาตนเองและสร้างสรรค์ผลงานและการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวรสู่วิสัยทัศน์ “สำนักหอสมุดเป็นแหล่งการเรียนรู้ชั้นเลิศของปวงชนด้วยนวัตกรรมบริการที่ทันสมัย” มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการพัฒนานวัตกรรมด้านบริการ ด้านการดำเนินการ และด้านการบริหารจัดการ โดยมีแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2567-2571 เป็นกรอบแนวทางในการนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย



ภาพที่ 3 หลักการบริหารและกรอบการพัฒนาภาวะผู้นำของคณะผู้บริหารสำนักหอสมุด

วิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุด มาจากบุคลากรทุกคนร่วมมือกันทบทวนการดำเนินงาน วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน ประกอบกับข้อมูลสถิติวิเคราะห์ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ รวมถึงข้อมูลปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก แนวโน้มของสังคม แผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนยุทธศาสตร์กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร ทำให้ได้มาซึ่งวิสัยทัศน์ ค่านิยม และสื่อสารให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบถึงค่านิยมของบุคลากร ทิศทางและเป้าหมายของสำนักหอสมุด มีกระบวนการกำกับติดตาม กระบวนการนำองค์กร คณะผู้บริหาร มีนโยบายการกำกับดูแลองค์กร โดยมีกระบวนการดังนี้

ผังการสั่งการของผู้บริหารสำนักหอสมุด



ภาพที่ 4 แผนผังการสั่งการและกระบวนการกำกับติดตามของผู้บริหารสำนักหอสมุด

1. กำหนด วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน และเป้าประสงค์ระยะสั้น ระยะยาว รวมทั้งค่านิยมขององค์กร ที่มาจากการระดมกำหนด วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์การดำเนินงาน และเป้าประสงค์ระยะสั้น ระยะยาว รวมทั้งค่านิยมความคิดจากบุคลากร ผ่านการประกวดค่านิยมของห้องสมุดและทำการโหวตและลงมติร่วมกันเป็นค่านิยมหลักขององค์กร และมีการสร้างแรงจูงใจ กระตุ้นให้เกิดวัฒนธรรมที่ดีในการทำงานจากผู้อำนวยการเป็นประจำ

2. สื่อสารกับบุคลากร รวมถึงผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบข้อมูลและข่าวสารการดำเนินงาน สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างบุคลากรภายในองค์กร โดยการจัดประชุมบุคลากร รวมทั้งสำนัก สำหรับกรณีเรื่องสำคัญหรือเร่งด่วน และมีการสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศทั้งการทำงานและพื้นที่ให้บริการภายในสำนักหอสมุด

3. ควบคุมกำกับดูแลการดำเนินงาน โดยการมอบนโยบายตามสายงาน บังคับบัญชาจากผู้อำนวยการ ผ่านรองผู้อำนวยการ ประกอบด้วยรองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนากุศลและองค์กร และรองผู้อำนวยการฝ่ายบริการ และส่งเสริมการเรียนรู้ ที่ได้รับการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน ครอบคลุมสายงานตามลักษณะของงานห้องสมุด ทั้งยังมีการสื่อสารทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยเฉพาะการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ใช้วิธีการประชุมกลุ่มย่อยในพื้นที่ที่ทุกคนเข้าถึงได้สะดวก อาทิ ห้องประชุมขนาดเล็ก พื้นที่ของฝ่าย/งาน ลดขั้นตอนกระบวนการที่เป็นทางการ ทำให้บุคลากรทุกระดับมีโอกาสเสนอความคิดเห็นและแสดงศักยภาพได้เต็มที่

4. ตรวจสอบการดำเนินงาน และปรับปรุงกระบวนการ เพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการ บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการรายงานผลการปฏิบัติงานจากบุคลากรระดับปฏิบัติงานเสนอต่อผู้บริหารตามสายงาน และผู้บริหารที่กำกับดูแลประจำสายงาน นำเสนอผลการปฏิบัติงาน รวมถึงปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน สำหรับการดำเนินงานในระดับปฏิบัติการ หากประสบปัญหาระหว่างการดำเนินงาน สามารถรายงานตรงต่อผู้อำนวยการ หรือรองผู้อำนวยการที่กำกับดูแลและประจำสายงานรับทราบ เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้

การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ

สำนักหอสมุด ได้กำหนดวิสัยทัศน์ “แหล่งเรียนรู้และที่พึ่งทางปัญญาของสังคม” โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จ ดังนี้

1. สำนักหอสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายครอบคลุมทุกสาขาจำนวนหลักสูตรในระดับปริญญาตรีที่ดำเนินการวิเคราะห์ความสอดคล้องของทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดมีให้บริการ
2. สำนักหอสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการหลากหลายรูปแบบ
 - 2.1 ร้อยละของจำนวนหนังสือฉบับพิมพ์ที่จัดซื้อที่มีการใช้งานในรอบปีงบประมาณ
 - 2.2 ร้อยละความสำเร็จของทรัพยากรสารสนเทศที่ออกให้บริการตามกำหนดเวลา
3. สำนักหอสมุดมีบริการและพื้นที่ให้บริการที่สนับสนุนการเรียนรู้ที่หลากหลาย
 - 3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสภาพแวดล้อมและภูมิทัศน์ของสำนักหอสมุด
 - 3.2 จำนวนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการใช้สารสนเทศและส่งเสริมการอ่าน
 - 3.3 จำนวนกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ และการค้นคว้าวิจัย
4. สำนักหอสมุดมีนวัตกรรมบริการ
 - 4.1 จำนวนการพัฒนานวัตกรรมสนับสนุนการให้บริการ
5. สำนักหอสมุดมีนวัตกรรมที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน
 - 5.1 จำนวนการพัฒนานวัตกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงาน

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

ผู้อำนวยการและทีมบริหารปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากรโดยยึดถือกรอบธรรมาภิบาลโดยประกาศเป็นนโยบายของสำนักหอสมุด และนำมาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการดำเนินงาน (ดังภาพที่ 5 การบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลของสำนักหอสมุด) สำหรับวิธีการประเมินผู้บริหารแต่ละระดับ ยึดตามกรอบธรรมาภิบาล และหลักจรรยาบรรณของบุคลากร (สายสนับสนุน) โดยผู้อำนวยการสำนักหอสมุด จัดการประเมินโดยสำนักงานสภามหาวิทยาลัย ตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย โดยใช้วิธีการประเมินจากแบบสอบถามออนไลน์ผ่านช่องทางไม่ระบุตัวตน สอบถามครอบคลุมทั้งกลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการแต่ละประเภท ทั้งอาจารย์ บุคลากร และนิสิต ประกอบกับข้อมูลการนำเสนอและการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง ส่วนการประเมินผู้บริหารระดับรองผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน เป็นการประเมินแบบ 360 โดยใช้แบบประเมินออนไลน์ผ่านช่องทางที่ไม่ระบุตัวตน พร้อมแจ้งผลการประเมินการปฏิบัติงานให้บุคลากรรับทราบผ่านช่องทางส่วนบุคคล ทั้งผ่านเอกสารและระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document)



ภาพที่ 5 การบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลของสำนักหอสมุด

ข. การสื่อสาร

ผู้อำนวยการและทีมบริหารมีกระบวนการสื่อสาร 4 ขั้นตอน คือ

1. ขั้ววางแผน กำหนดให้มโนนโยบายโดยการสื่อสาร วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ทิศทางการบริหาร และแนวปฏิบัติงานสำหรับองค์กร

2. ขั้วกระบวนการ การสื่อสาร โดยได้จัดรูปแบบกระบวนการสื่อสารไว้ 4 รูปแบบ ดังนี้

2.1 แบบเป็นทางการ คือ มีการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด การประชุมคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุด การประชุมบุคลากรสำนักหอสมุด เพื่อชี้แจงด้วยวาจา และการแจ้งเวียนผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2.2 แบบไม่เป็นทางการ มีการสื่อสารผ่านทางเว็บไซต์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ และโซเชียลมีเดีย เพื่อให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากผู้อำนวยการและทีมบริหาร ซึ่งเป็นการสื่อสารทางเดียวที่มีความรวดเร็ว

2.3 การสื่อสารผ่านการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Library Say Hi

2.4 ช่องทางการสื่อสารสำหรับผู้รับบริการ หรือลูกค้ากลุ่มอื่นผ่าน Facebook, Line, E-mail และ Website

3. มีการประเมิน/ตรวจสอบการรับรู้ ความเข้าใจ ในข้อมูลข่าวสารจากผู้อำนวยการและทีมบริหารโดยใช้แบบสำรวจ/แบบสอบถามผ่าน Google form

4. มีการวิเคราะห์ สังเคราะห์ผลการสื่อสาร จากผลการสำรวจประเมิน การรับรู้ ความเข้าใจ ของบุคลากร เพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการและทำให้แน่ใจว่าบุคลากรทุกท่านรับทราบและเข้าใจข้อมูลข่าวสารจากทีมผู้บริหาร

ค. การมุ่งเน้นผลการดำเนินการขององค์กร

(1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ผู้อำนวยการและทีมบริหารมีวิธีการทำให้เกิดการปฏิบัติที่ทำให้บรรลุพันธกิจดังนี้

1. การสร้างแนวทางการสื่อสารองค์กรอย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากร ผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย เข้าใจเป้าหมายและทิศทางของสำนักหอสมุด โดยผ่านช่องทางออนไลน์ของสำนักหอสมุด ทั้งบนเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์

2. การสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ผ่านกิจกรรมส่วนรวมตามโอกาสต่างๆ หรือเมื่อมีเหตุต้องดำเนินการเร่งด่วน สอดคล้องตามค่านิยมหลักขององค์กร

3. การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีทักษะรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในยุคปัจจุบัน โดยมีการสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงานภายในสำนักหอสมุด ให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร ผ่านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ระดมสมองภายในฝ่ายงาน กลุ่มหรือทีมงานย่อย และมีการจัดทำแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรระยะ 5 ปี และแผนดำเนินกิจกรรมพัฒนาบุคลากรรายปี เพื่อให้บุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญตามพันธกิจและสมรรถนะขององค์กร

4. กระตุ้นและปลูกฝังบุคลากรระดับหัวหน้าฝ่ายและระดับปฏิบัติในการริเริ่มงานใหม่ กล้าแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานของตนเองให้ดีขึ้น ผ่านช่องทางเป็นทางการเช่น การประชุม และช่องทางไม่เป็นทางการผ่านกิจกรรมพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องเล่าชาวสำนัก เพื่อสร้างความมั่นใจนำไปสู่การก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำในอนาคต

(2) การทำให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติอย่างจริงจัง

สำนักหอสมุดมีการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อสร้างองค์กรที่ประสบความสำเร็จดังนี้

1. จัดการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ การกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่ชัดเจน และการกำหนดผู้รับผิดชอบในการกำกับติดตามของแต่ละยุทธศาสตร์ โดยหน่วยวิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักหอสมุด ดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานทุกระยะ และสรุปรายงานผลถึงผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

2. จัดประชุมสื่อสารและมอบหมายผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นในการติดตามการดำเนินงาน โดยนำผลการดำเนินงานรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและบุคลากรทุก 1 เดือน และมีการติดตามข้อสรุปตามมติที่ประชุมในการประชุมแต่ละครั้ง เพื่อรับทราบผลสำเร็จของการดำเนินงาน โดยมีสำนักงานเลขานุการเป็นผู้ดำเนินการ

3. มีการจัดทำข้อกำหนดการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล และประเมินผลการปฏิบัติงานตามผลงาน ตามข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย และสนับสนุนบุคลากรในการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Procedure: WP) สำหรับการวิเคราะห์ภาระงานตามตำแหน่งงาน เพื่อรองรับนโยบายของมหาวิทยาลัยในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ลดงานที่ซ้ำซ้อนและปรับโครงสร้างองค์กรให้มีความคล่องตัวขึ้น

4. มีการพัฒนาปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการตั้งเป้าหมายของแต่ละบุคคลให้สอดคล้องกันทั้งองค์กรด้วย OKRs : Objective and Key Results มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจและสร้างแรงกระตุ้นให้มีการพัฒนาตัวชี้วัดที่มีความท้าทาย จากการระดมสมองร่วมกันเพื่อนำมาสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานต่อไปในอนาคต

5. มีการกำหนดเกณฑ์คัดเลือกบุคลากรดีเด่น โดยผ่านการกลั่นกรองจากคณะกรรมการดำเนินงาน และมอบรางวัล ยกย่อง ชมเชย เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

ผู้อำนวยการและทีมบริหาร มีการบริหารงานภายใต้กฎระเบียบ ข้อบังคับและประกาศของมหาวิทยาลัย โดยมีการกำกับดูแลสำนักหอสมุด ซึ่งใช้หลักการดังนี้

1. การบริหารแบบกระจายอำนาจร่วมกับหลักธรรมาภิบาล และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรอย่างถูกต้องตามกฎหมายและจริยธรรม
2. ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีให้เป็นไปตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ รวมทั้งนำประเด็นงานที่เป็นปัญหา และไม่สามารถแก้ไขปัญหา จัดเข้าวาระการประชุมกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดเพื่อพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน
3. ให้บุคลากรทุกคนร่วมคิด ระดมสมองช่วยกันแก้ปัญหาผ่านกิจกรรม Library Say Hi และหากมีกิจกรรมเร่งด่วนสามารถจัดประชุมบุคลากรเพื่อรับทราบได้ตลอดเวลา
4. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตรงตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้
5. มีการนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และมีการส่งเสริมให้บุคลากรรู้จักใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล และนำข้อมูลข้อเท็จจริงมาใช้ในการปฏิบัติงาน ตระหนักถึงการทำงานบนพื้นฐานข้อมูลเป็นสำคัญ
6. นำข้อมูลจากการติดตามผลการดำเนินงาน มาพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานด้านบริการสารสนเทศและการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานด้านทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งมีตัวชี้วัดที่สำคัญคือ จำนวนการพัฒนานวัตกรรมสนับสนุนการให้บริการและการปฏิบัติงาน ปริมาณการเข้าใช้บริการ (online and onsite) จำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่ถูกใช้งาน และร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน

(2) การประเมินผลการดำเนินการ

สำนักหอสมุด มีการประเมินผลปฏิบัติงานของแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติงาน รวมถึงประเมินบุคลากร มีรายละเอียดการประเมินดังนี้

1. ประเมินแผนปฏิบัติงานประจำปีและแผนยุทธศาสตร์ทุกไตรมาส นำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาแก้ไขเพื่อให้แผนปฏิบัติงานและแผนยุทธศาสตร์เป็นไปตามเป้าหมาย
2. ประเมินผู้อำนวยการ ปีละ 1 ครั้ง ประเมินจากคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด และผู้บริหารคณะต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย และบุคลากรทุกคน
3. ประเมินรองผู้อำนวยการ ปีละ 1 ครั้ง โดยบุคลากรทุกคนเป็นผู้ประเมิน
4. ประเมินบุคลากรจากผู้บังคับบัญชาระดับต้น ได้แก่ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ปีละ 2 ครั้ง นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปพัฒนาและปรับปรุงเพื่อจัดทำแผนในการพัฒนาบุคลากร

5. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการปีละ 1 ครั้ง นำผลการประเมินความพึงพอใจมา ปรับปรุงและพัฒนา และนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปัญหา พัฒนานวัตกรรมการบริหารและการบริการ

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบและการรับรองคุณภาพ

มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล และส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยหลักคุณธรรม จริยธรรม ตามมาตรฐานทางจริยธรรมสำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ และจรรยาบรรณของบุคลากร (สายสนับสนุน) ตามแนวทางปฏิบัติของมหาวิทยาลัย รวมถึงดำเนินงานด้วยความโปร่งใส ตามหลักเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency) หรือ ITA มีการประเมินผลตนเองและนำผลการประเมินเสนอต่อมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังมีการส่งเสริมและให้ความรู้แก่บุคลากรให้ตระหนักถึงแนวทางการปฏิบัติตนทางจริยธรรมและค่านิยมหลักขององค์กร (core Value) และปฏิบัติตามเจตนารมย์นโยบายไม่รับของขวัญ (No Gift Policy) ตามประกาศของมหาวิทยาลัยนเรศวร

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

สำนักหอสมุด มีการยึดถือและนำ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับทั้ง 4 ด้านคือ ด้านบริหารจัดการ ด้านบริการ ด้านการเงินและพัสดุ และด้านการปฏิบัติงานด้านเทคนิค ตามที่ปรากฏในโครงสร้างองค์กร ใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด โดยผู้อำนวยการจะสร้างการตระหนักในการปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบข้อบังคับที่ถูกต้อง โดยการให้ความรู้จากกรณีศึกษาต่างๆ เป็นตัวอย่าง และกระตุ้นบุคลากรในฝ่ายที่รับผิดชอบด้านที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบทางราชการมาเสนอให้ความรู้ผ่านเวทีเรื่องเล่าชาวสำนัก

ตารางที่ 13 กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และจริยธรรมทางวิชาชีพของบุคลากร

ด้าน	กฎระเบียบ ระเบียบ ข้อบังคับ	กลุ่มบุคลากร
ด้านบริหารจัดการ	- พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2533 - พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2547 และ พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551) - หลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ - เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)	1. บุคลากรทั้งองค์กร
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการ	- พ.ร.บ.กฎหมายลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537 - พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	1. บรรณารักษ์/นักเอกสารสนเทศ 2. นักคอมพิวเตอร์

ด้าน	กฎระเบียบ ระเบียบ ข้อบังคับ	กลุ่มบุคลากร
	- พ.ร.บ.การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 - พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 - หลักเกณฑ์การเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการ พ.ศ. 2550 - มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544 - มาตรฐานห้องสมุดเฉพาะ พ.ศ.2553 - จรรยาบรรณบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศ พ.ศ.2550 - ระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา - ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง หลักเกณฑ์การใช้บริการสำนักหอสมุด - ข้อตกลงแนวปฏิบัติการยืมระหว่างห้องสมุดสมาชิกภาคีข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค PULINET Plus พ.ศ.2563 - ประกาศ ก.พ.อ.หลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาแต่งตั้งบุคคลให้ดำรงตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ พ.ศ. 2564	3. ผู้ปฏิบัติงานให้บริการทั้งในเวลาทำการและล่วงเวลา
ด้านการเงินและพัสดุ	- ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการทำบัตรสมาชิกและค่าปรับของสำนักหอสมุด - ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง อัตราค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้กับสำนักหอสมุด - ข้อบังคับมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วยการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด - ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง กำหนดอัตราค่าจ้างเงินค่าทำความสะอาด (แก้ไขเพิ่มเติม) ฉบับที่ 3	1. นักวิชาการเงิน 2. นักวิชาการพัสดุ 3. บรรณารักษ์/นักเอกสารสนเทศ 4. นักคอมพิวเตอร์

ด้าน	กฎระเบียบ ระเบียบ ข้อบังคับ	กลุ่มบุคลากร
ด้านการปฏิบัติงานทางเทคนิค	- พ.ร.บ. การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 - Library of Congress Classification System/ LC และ Library of Congress Subject Headings MeSH) - National Library of Medicine/NLM และ Medical Subject Headings (MeSH) - หลักเกณฑ์การกำหนดเลขผู้แต่งชาวต่างประเทศ Cutter-Sanborn Table (Swanson-Swift Revision,1969) - มาตรฐานการจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ (Metadata, AACR II, MARC21) - มาตรฐานการลงรายการทรัพยากรสารสนเทศ Anglo-American cataloguing rules/AACR II, Machine-Readable Cataloging/MARC และ Metada (ถ้าไม่ดำเนินการตามมาตรฐานนี้ จะทำให้ขาดคุณสมบัติตามวิชาชีพบรรณารักษ์) - มาตรฐานการปฏิบัติงานและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา - พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537 ฉบับที่ 2 พ.ศ.2558 ฉบับที่ 3 พ.ศ.2558 และ ฉบับที่ 4 พ.ศ.2561	1. บรรณารักษ์/นักเอกสารสนเทศ 2. นักคอมพิวเตอร์ 3. ผู้ปฏิบัติงานให้บริการทั้งในเวลาทำการและล่วงเวลา

หมวดที่ 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์

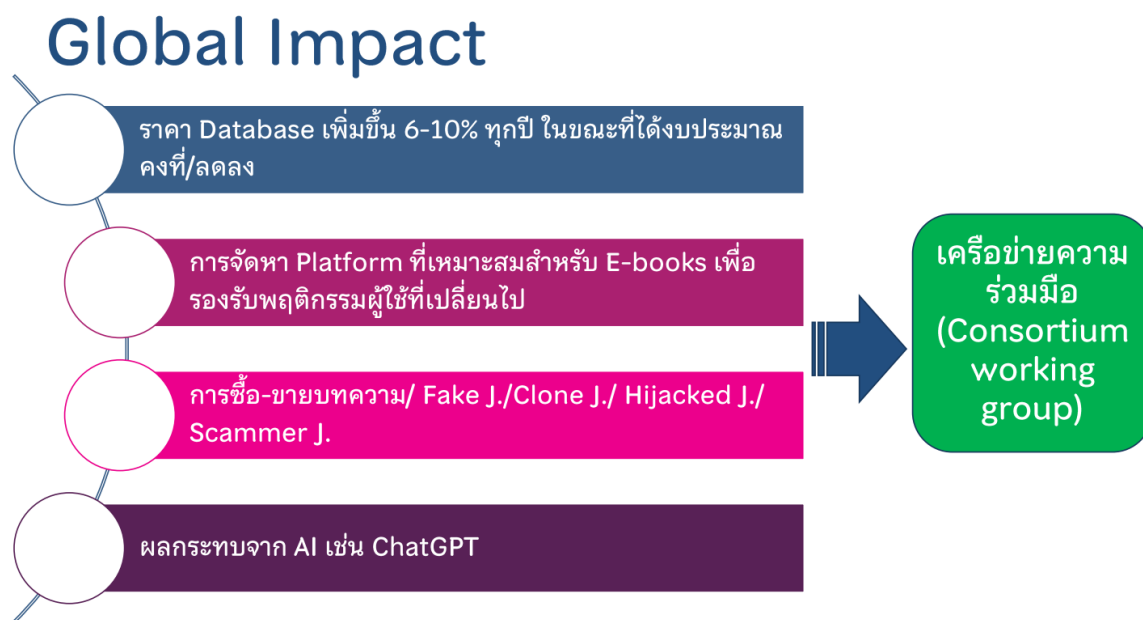
สำนักหอสมุด มีการทบทวนวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด เป็นประจำทุกปี ผ่านกระบวนการประชุม คณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด โดยถ่ายทอดจากพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุดนำมาสู่แผนยุทธศาสตร์ และจัดทำแผนระดับปฏิบัติที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ เป็นแผนปฏิบัติการประจำปี มีผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ร่วมพิจารณาในรูปแบบคณะกรรมการดำเนินงาน และ มอบหมายความรับผิดชอบให้หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน และบุคลากร นำไปดำเนินกิจกรรมที่กำหนดไว้ในแต่ละโครงการ พร้อมกำหนดตัวชี้วัดในแต่ละกิจกรรม มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนเป็นประจำทุกไตรมาส พร้อมทั้งสรุปรายงานต่อผู้บริหารผ่านการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน



ภาพที่ 6 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และนโยบายของสำนักหอสมุด

(2) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

สำนักหอสมุดจัดทำแผนยุทธศาสตร์ โดยนำข้อมูลสถานการณ์ แนวโน้มการเปลี่ยนแปลง ทั้งที่เป็น ปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร ข้อมูลการดำเนินงาน สถิติจากฝ่าย/งาน ผลประเมินความพึงพอใจจาก ผู้ใช้บริการ เสียงของผู้ใช้บริการ นำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลด้วยแนวทางการวิเคราะห์ SWOT โดยผ่านการ ประชุมระดมสมองจากคณะกรรมการดำเนินงานที่ประกอบด้วยผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานร่วมกันพิจารณา และกำหนดตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญระดับองค์กร และหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานนำไป กำหนดตัวชี้วัดระดับฝ่าย/งาน และถ่ายทอดแนวทางไปสู่บุคลากรระดับปฏิบัติ เพื่อสร้างตัวชี้วัดระดับบุคคล ซึ่ง เป็นการตกลงร่วมกันในบุคลากรแต่ละฝ่าย



ภาพที่ 7 การวิเคราะห์ผลกระทบจากปัจจัยภายนอกที่มีต่อการดำเนินงานห้องสมุดจากแนวคิดผู้บริหาร

(2) โอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสี่ยงอย่างรอบด้าน

สำนักหอสมุด ได้มีการวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์โดย ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด คณะกรรมการ ประจำสำนัก คณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด และบุคลากรสำนักหอสมุด ซึ่งมีการดำเนินการตาม กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์ 2.1 ก (1) โดยมีการติดตามการดำเนินงานตามกลยุทธ์ทุก ๆ 3 เดือนของการ ดำเนินงาน และมีการทบทวนและพิจารณาในแต่ละปีงบประมาณ เพื่อปรับให้สอดคล้องตามผลการดำเนินงานตาม แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุดในรอบปีที่ผ่านมา และนำมาจัดทำแผนปฏิบัติการในรอบปีถัดไป

การกำหนดยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุดครอบคลุมกระบวนการทำงานหลัก ทั้งด้านการจัดหา ทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการสารสนเทศ และด้านการพัฒนาบุคลากร ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ วิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ผู้ใช้ให้ ดีขึ้น สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาบุคลากรตามเกณฑ์สมรรถนะหลักของสำนักหอสมุด ภายใต้แผนพัฒนา บุคลากรระยะสั้นรายปี และระยะยาว 5 ปี และในระหว่างปีงบประมาณ ผู้บริหารได้มีการทบทวนกลยุทธ์และ

วิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ซึ่งมาจากสภาพการเปลี่ยนแปลงที่ยากจะคาดการณ์ได้ เช่น ราคาของฐานข้อมูลที่สูงขึ้น และผู้บริหารโดยผู้อำนวยการได้มีการสื่อสารกับบุคลากรตามช่องทางสื่อสารเป็นระยะ

(4) การจัดจ้างคนภายนอก และสมรรถนะหลักของสถาบัน

จากเป้าหมายไปสู่การเป็นแหล่งเรียนรู้ของสำนักหอสมุด สมรรถนะหลักของสำนักหอสมุด จึงเน้นการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย และมีการกำหนดกระบวนการงานที่สำคัญที่คำนึงถึงวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และสมรรถนะหลักขององค์กร โดยกระบวนการที่สำคัญ ประกอบด้วย

1. ระบบการจัดหาและบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบเพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการทุกกลุ่มในการสนับสนุนการเรียนรู้อ การสอน และการวิจัย
2. ระบบการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศและให้บริการพื้นที่นั่งอ่าน พื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ เพื่อสร้างบรรยากาศการเรียนรู้และส่งเสริมองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ จากทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดแก่ผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม
3. ระบบการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและพัฒนานวัตกรรมเข้ามาอำนวยความสะดวกสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักหอสมุด

ทั้งนี้สำนักหอสมุดได้จัดทำแบบบรรยายลักษณะงานของบุคลากรรายบุคคล (Job description) โดยเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานวิเคราะห์งานด้วยตนเอง และร่วมพิจารณากับหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน นำมาสู่การพิจารณาร่วมกันในคณะกรรมการดำเนินงาน ภายใต้การนำของผู้อำนวยการ ผู้บริหารระดับสูงและคณะผู้บริหาร ร่วมกันตัดสินใจและพิจารณาร่วมกันในการกำหนดและคัดเลือกตัวชี้วัดที่เหมาะสม ที่ส่งผลต่อการดำเนินกลยุทธ์ขององค์กร

สำนักหอสมุดได้มีการใช้สมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ โดยการประสานงานบริษัทตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ฐานข้อมูล ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพผลิตภัณฑ์เดิมให้มีการพัฒนาขึ้น นำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจในกระบวนการบอกรับฐานข้อมูล และนำศักยภาพของบริษัทตัวแทนฐานข้อมูล มาใช้ประโยชน์ในการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานในด้านทักษะการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ให้ดีขึ้น

มีการนำกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้ในการแก้ไขปัญหาการทำงานและสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในงานที่รับผิดชอบ โดยอาศัยกิจกรรมเรื่องเล่าชาวสำนัก (Library Say Hi) เป็นเวทีนำเสนอแลกเปลี่ยนประสบการณ์และหาวิธีการแก้ไขปัญหา บุคลากรในฝ่ายงานสามารถนำเสนอแนวคิดต่อหัวหน้าฝ่ายหรือผู้บริหารได้ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ นอกจากนี้ยังมีการสนับสนุนให้บุคลากรสร้างนวัตกรรมเพื่อนำเสนอผลงานทางวิชาการในแวดวงวิชาการและวิชาชีพห้องสมุดเป็นประจำทุกปี บุคลากรสามารถพัฒนาต่อยอดไปสู่การขอตำแหน่งเพื่อเลื่อนระดับที่สูงขึ้นตามกรอบอัตราที่มหาวิทยาลัยกำหนดได้ มีการสร้างขวัญ กำลังใจให้แก่บุคลากร โดยการมอบรางวัลบุคลากรดีเด่นตามหลักเกณฑ์การพิจารณาของมหาวิทยาลัย รวมถึงบุคลากรดีเด่นประเภทสร้างสรรค์นวัตกรรม บุคลากรสำนักหอสมุดได้รับการคัดเลือกเพื่อเสนอต่อมหาวิทยาลัยพิจารณาและได้รับรางวัลมาอย่างต่อเนื่อง

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

สำนักหอสมุด กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามพันธกิจ และวิสัยทัศน์ ได้แก่

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

2) ด้านบริการสารสนเทศ (ยุทธศาสตร์ที่ 2) มีการสื่อสารกับผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมทุกช่องทางอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จัดให้มีการจัดพื้นที่ให้บริการเพื่อเปิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงมีการจัดบริการเพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรและการเรียนรู้ของผู้ประกอบการ และผู้สูงวัย ส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศ โดยให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

3) ด้านการพัฒนาบุคลากร (ยุทธศาสตร์ที่ 3) เสริมสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรโดยมุ่งไปในทิศทางเดียวกัน และสร้างความตระหนักให้บุคลากรมีการเรียนรู้ รวบรวม วิเคราะห์ข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

สำนักหอสมุด มีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจ และวิสัยทัศน์ ในด้านการพัฒนาแหล่งทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายและครอบคลุมทุกหลักสูตร/สาขาวิชา ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการมากที่สุด การพัฒนาระบบงาน นวัตกรรมบริการและการบริหารจัดการห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองต่อการใช้บริการของสำนักหอสมุด การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเทคโนโลยีให้มีความเชี่ยวชาญ มีสมรรถนะในการสร้างงานและส่งมอบบริการที่ดี และรวดเร็วให้แก่ผู้รับบริการ

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ

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

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้

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

เป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงาน โดยให้บุคลากรภายในฝ่ายมีส่วนร่วม สามารถเป็นผู้รับผิดชอบโครงการ และเสนอแนวคิดเบื้องต้นกับหัวหน้าฝ่าย/งานเพื่อพิจารณาได้ เมื่อใกล้สิ้นปีงบประมาณปัจจุบัน ได้มีการเตรียมการเพื่อการนำเสนอโครงการตามแผนปฏิบัติการในปีงบประมาณถัดไป โดยยึดหลักการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสำนักหอสมุด และระหว่างปีงบประมาณโดยมีระบบติดตามแผนและรายงานผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาสโดยนำข้อมูลเข้าในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะ

(3) การจัดสรรทรัพยากร

สำนักหอสมุดมีการจัดสรรทรัพยากรที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล ที่เกี่ยวข้องกับแผนปฏิบัติการ ขั้นตอนการนำแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติจะมีการระบุโครงการ กิจกรรม ที่สอดคล้องในการนำพาให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้เพื่อให้เป็นไปตามพันธกิจ มีการระบุกิจกรรม ตัวชี้วัด และบุคคลที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน โดยมีคณะกรรมการดำเนินงานฯ ร่วมพิจารณาให้ความเห็นชอบเพื่อจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงาน (เงินรายได้) ตามความเหมาะสม และคุ้มค่า คุ้มค่ามากที่สุด ทั้งยังมีการกำหนดหมวดหมู่การใช้จ่ายเงินตามแนวทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด เน้นให้ทุกฝ่าย/งานยึดถือตามกฎระเบียบด้านการเงินและพัสดุอย่างเคร่งครัด เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดในการดำเนินงานของแต่ละแผนงาน โดยทรัพยากรและงบประมาณส่วนใหญ่จัดสรรเพื่อดำเนินการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้สอดคล้องหลักสูตรการเรียน การสอน และการวิจัย และพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อให้ “สำนักหอสมุดเป็นแหล่งการเรียนรู้ชั้นเลิศของปวงชนด้วยนวัตกรรมบริการที่ทันสมัย”

(4) แผนด้านบุคลากร

สำนักหอสมุดมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากร โดยสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีจิตบริการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เปิดโอกาสให้มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ มีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร มีการสำรวจความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรและนำข้อมูลเข้าคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดเพื่อพิจารณาแนวทางการพัฒนาบุคลากร ประกอบกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ในการกำหนดสมรรถนะหลักของบุคลากรที่สำนักหอสมุดต้องการ และได้มีจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ประจำปี 2567-2571 เพื่อเป็นแนวทางในการสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นและสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสำนักหอสมุดกำหนดให้แต่ละฝ่าย/งานจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาตนเองและเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ

สำนักหอสมุดมีการกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา สำนักหอสมุด พ.ศ.2567-2571 และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานโครงการ กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติงานประจำปีเพื่อใช้ประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานทุก 3 เดือน ผ่านที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน นอกจากนี้ในปีงบประมาณ 2567 ได้มีการริเริ่มแนวคิดการนำตัวชี้วัดความสำเร็จ OKRs (Objectives and Key Results) มาช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน โดยการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเบื้องต้นเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงตัวชี้วัดที่ตอบเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ และสามารถนำมาใช้วัดผลการปฏิบัติงานได้

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

สำนักหอสมุดมีการติดตามการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการเป็นรายไตรมาส มีการรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นพร้อมเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคำชี้แจงให้คณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดทราบในที่ประชุม หากพิจารณาแล้วเห็นว่าปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นอาจส่งผลกระทบทำให้ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ให้ดำเนินการทบทวนและปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

สำนักหอสมุด มีการรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นพร้อมเสนอแนวทางแก้ไข ปัญหาให้คณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดทราบในที่ประชุมทุกไตรมาส หากเกิดปัญหาหรือสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาได้ ให้บุคลากรที่เป็นผู้รับผิดชอบแผนปฏิบัติงานสามารถเสนอขอปรับเปลี่ยนรายละเอียดในแผนปฏิบัติการเพื่อให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น หรือให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการผ่านหน่วยงานนโยบายและแผนเสนอผู้บริหารระดับสูงของสำนักหอสมุดต่อไป

ตารางที่ 14 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย และผู้รับผิดชอบ

ยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายตัวชี้วัด					โครงการ/กิจกรรม/งาน	การดำเนินการ					ผู้รับผิดชอบ
			67	68	69	70	71		67	68	69	70	71	
S1 : ด้านการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	1. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้ครอบคลุมเนื้อหาปัจจุบันและสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน การวิจัย ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	1. ร้อยละของความครอบคลุมเนื้อหาปัจจุบัน หมายเหตุ : ใช้ข้อมูลการตีพิมพ์หนังสือจากปีงบประมาณก่อนหน้า 1 ปี แยกตามกลุ่ม (เฉพาะหนังสือชื่อ)	80	85	90	95	100	- โครงการ NU Book Fair - งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	-รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ -หัวหน้างานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
		2. ร้อยละความครอบคลุมของหลักสูตรตามความต้องการของผู้ใช้ หมายเหตุ : การสั่งซื้อตามที่ใช้บริการเสนอ	90	95	100	100	100	- โครงการ NU Book Fair - งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	-หัวหน้างานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
	2. จัดซื้อ/จัดหา E-book ที่ให้บริการบนแพลตฟอร์มที่มีความเสถียร มีความมั่นคงในระยะยาว และสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง	3. ร้อยละของ E-book ที่จัดซื้อจากแพลตฟอร์มที่มีความเสถียร หมายเหตุ : E-book เป็นไปตามคุณลักษณะที่ตกลงไว้ /Service Level Agreement (SLA) และมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจเป็น การเขียนบรรยายผลการดำเนินงาน (จากการทำวิจัย)	100	100	100	100	100	- โครงการ NU Book Fair - งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	- หัวหน้าฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ - หัวหน้างานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
S2 : ด้านบริการสารสนเทศ	1. การสื่อสารกับผู้ให้บริการให้ครอบคลุมทุกช่องทางอย่างมีประสิทธิภาพ	4. ร้อยละของการใช้บริการเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาที่เป็นผลของการประชาสัมพันธ์ หมายเหตุ : เป็นข้อมูลการสื่อสารของสำนักหอสมุดโดยเทียบข้อมูลการใช้บริการของปีที่ผ่านมา (งปม.67 เป็นปีแรกให้ผู้รับผิดชอบรายงานผลการเก็บข้อมูลเพื่อรายงานแต่ละช่องทางการสื่อสาร) และเป็นการวัดประสิทธิผลของช่องทางการสื่อสาร	เก็บข้อมูล	5	5	5	5	- งานประชาสัมพันธ์ - การทำการตลาดด้วยบริการส่งข่าวสารผ่าน Email (E-mail Marketing) - การทำการตลาดผ่าน เฟซบุ๊ก/ไลน์ (Facebook/Line)	✓	✓	✓	✓	✓	-รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการและส่งเสริมการเรียนรู้ -หัวหน้างานบริการสารสนเทศ -ทีมประชาสัมพันธ์
		5. ร้อยละการรับรู้ผู้ใช้บริการที่มีต่อการสื่อสารของสำนักหอสมุด หมายเหตุ : การประเมินการรับรู้ผู้ใช้บริการที่มีต่อการสื่อสารของสำนักหอสมุด (งปม.67 เป็นปีแรกให้ผู้รับผิดชอบรายงานผลการเก็บข้อมูล)	เก็บข้อมูล	5	5	5	5	งานประชาสัมพันธ์	✓	✓	✓	✓	✓	-หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ -ทีมประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 14 วัดอุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย และผู้รับผิดชอบ

ยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายตัวชี้วัด					โครงการ/กิจกรรม/งาน	การดำเนินการ					ผู้รับผิดชอบ
			67	68	69	70	71		67	68	69	70	71	
	2. การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	6. ร้อยละของหนังสือที่ถูกใช้งานเทียบกับจำนวนหนังสือที่จัดซื้อเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา หมายเหตุ : ให้คำนวณจากหนังสือที่จัดซื้อเท่านั้น ฐานในการคำนวณ งบประมาณ.66 หนังสือที่ถูกใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 50	2	2	2	2	2	- โครงการส่งเสริมการใช้ห้องสมุด - กิจกรรมหนังสือหมุนเวียนไปยังห้องอ่านหนังสือ	✓	✓	✓	✓	✓	-หัวหน้างานบริการสารสนเทศ
	3. การจัดพื้นที่ให้บริการเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุด หมายเหตุ : เฉพาะพื้นที่ให้บริการของสำนักหอสมุดกลางเท่านั้น	7. ร้อยละของการใช้งานห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่มต่อวัน หมายเหตุ : จำนวนครั้งที่ให้บริการห้องทั้งหมด หาร จำนวนห้อง คูณ จำนวนวันที่เปิดให้บริการ คูณ จำนวนครั้งที่สามารถให้บริการได้ต่อวันต่อห้อง	เก็บข้อมูล	2	2	2	2	งานบริการสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	-หัวหน้างานบริการสารสนเทศ -บุคลากรฝ่ายบริการสารสนเทศ
		8. ร้อยละของการใช้พื้นที่นั่งอ่านต่อวัน หมายเหตุ : จำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมด หาร จำนวนที่นั่งอ่าน คูณ จำนวนวันที่เปิดให้บริการ (ใช้ค่า นับ 1 ที่นั่ง)	เก็บข้อมูล	2	2	2	2	งานบริการสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	-หัวหน้างานบริการสารสนเทศ -บุคลากรฝ่ายบริการสารสนเทศ
		9. จำนวนผู้ประกอบการที่เข้าใช้ที่บริการเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา หมายเหตุ : งบประมาณ.67 เป็นปีแรกให้ผู้รับผิดชอบรายงานผลการเก็บข้อมูล	เก็บข้อมูล	5	5	5	5	- โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต - งานบริการสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	-หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ -บุคลากรฝ่ายบริการสารสนเทศ
	4. มีการจัดบริการเพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรและการเรียนรู้ของผู้ประกอบการ และผู้สูงวัย	10. จำนวนผู้สูงวัยที่เข้าร่วมกิจกรรมเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา หมายเหตุ : งบประมาณ.67 เป็นปีแรกให้ผู้รับผิดชอบรายงานผลการเก็บข้อมูล	เก็บข้อมูล	5	5	5	5	- โครงการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต - งานบริการสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	✓	-หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ -บุคลากรฝ่ายบริการสารสนเทศ
		11. ร้อยละของจำนวนผู้เข้าอบรมหลักสูตรสารสนเทศเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	5	5	5	5	5	โครงการส่งเสริมการเรียนรู้	✓	✓	✓	✓	✓	-หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ -บุคลากรฝ่ายบริการสารสนเทศ

ตารางที่ 14 วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ แผนยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย และผู้รับผิดชอบ

ยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมายตัวชี้วัด					โครงการ/กิจกรรม/งาน	การดำเนินการ					ผู้รับผิดชอบ
			67	68	69	70	71		67	68	69	70	71	
S3 : ด้านการพัฒนาบุคลากร	1. เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน	12. จำนวนเรื่องที่พัฒนาบุคลากร	10	11	12	13	14	แผนพัฒนาบุคลากร	✓	✓	✓	✓	✓	-รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาบุคคลและองค์กร
		13. ร้อยละของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่จัดอบรม	60	65	70	75	80	แผนพัฒนาบุคลากร	✓	✓	✓	✓	✓	-รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาบุคคลและองค์กร
	2. สร้างความตระหนักให้บุคลากรมีการเรียนรู้ รวบรวมวิเคราะห์ข้อเท็จจริงเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน	14. ร้อยละของบุคลากรที่มีความตระหนักในเรื่องเรียนรู้ รวบรวมวิเคราะห์ข้อเท็จจริง	80	85	90	95	100	- แผนพัฒนาบุคลากร - กิจกรรม Library Say Hi : เรื่องเล่าชาวสำนัก - กิจกรรมการประชุมของฝ่าย/งาน	✓	✓	✓	✓	✓	-รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาบุคคลและองค์กร

หมวดที่ 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของผู้รับบริการ

ก. การรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(1) ผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

สำนักหอสมุด มีกระบวนการในการรับฟังเสียงของลูกค้า โดยการพัฒนากระบวนการสนทนาใช้ในการเก็บข้อมูลและรวบรวมผลการวิเคราะห์ข้อมูลเสียงของลูกค้า สามารถการเข้าถึงและนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้อย่างสะดวก 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 นครสวรรค์ (โรงเรียนมัธยมสาธิต/โรงเรียนอนุบาลและประถมสาธิต)
2. ผู้รับบริการภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่ สมาชิกสมทบ บุคลากรเกษียณอายุราชการ ศิษย์เก่า บุคคลทั่วไป (ลูกค้าในอนาคต) หน่วยงานภายนอก (P1 – ข(2))

ตารางที่ 15 ช่องทางการรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ	ช่องทางการรับฟัง	วิธีการ	ความถี่	ข้อมูลที่ต้องการ	การนำข้อมูลไปใช้	ผู้รับผิดชอบ
1. ผู้รับบริการภายในมหาวิทยาลัย 1.1 อาจารย์ 1.2 นิสิตปริญญาตรี 1.3 บัณฑิตศึกษา 1.4 บุคลากรสายสนับสนุน	- แบบสอบถาม	ทางเดียว	1 ครั้ง/ปี	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และ สิ่งสนับสนุนการ - ความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของ สมาชิก บุคคลภายนอก	- ปรับปรุงและพัฒนาบริการและการให้บริการ - วางแผน และ จัดบริการให้ สอดคล้องกับความต้องการ	- หัวหน้าฝ่ายบริการฯ - หัวหน้างานบริการฯ - หัวหน้างานห้องสมุดสาขา
	- E-mail, Line, Web Site, Social Media - โทรศัพท์	หลายช่องทาง	ตลอดปี	- ปัญหาที่พบ	- แก้ปัญหาตามข้อร้องเรียน และตอบปัญหาให้ผู้ร้องเรียนเข้าใจอย่างชัดเจน	- หัวหน้าฝ่ายบริการฯ - หัวหน้างานบริการฯ
	- แบบสอบถาม	ทางเดียว	1 ครั้ง/ปี	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และ สิ่งสนับสนุน - ความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของ	- ปรับปรุงและพัฒนาบริการและการให้บริการ - วางแผน และ จัดบริการให้	- หัวหน้าฝ่ายบริการ - หัวหน้างานบริการฯ

ผู้รับบริการ	ช่องทางการรับฟัง	วิธีการ	ความถี่	ข้อมูลที่ต้องการ	การนำข้อมูลไปใช้	ผู้รับผิดชอบ
				สมาชิก บุคคลภายนอก	สอดคล้องกับความต้องการ	
2. ผู้รับบริการภายนอกมหาวิทยาลัย 2.1 สมาชิกสมทบ 2.2 บุคลากรเกษียณอายุราชการ 2.3 ศิษย์เก่า 2.4 บุคคลทั่วไป (ลูกค้าในอนาคต) 2.5 หน่วยงานภายนอก	- โทรศัพท์ - สอบถามแบบไม่เป็นทางการ	ทางเดียว	1 ครั้ง/ปี	- ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ - ความต้องการและความคาดหวัง	- ปรับปรุงบริการที่มีอยู่และพัฒนา นวัตกรรม/บริการใหม่	- หัวหน้าฝ่ายบริการ - หัวหน้างานบริการฯ

(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมี (ลูกค้าในอนาคต)

สำนักหอสมุดได้นำสื่อสังคมออนไลน์ (Line, Facebook และ Website) มาใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการสื่อสารประชาสัมพันธ์และถามตอบปัญหาต่าง ๆ เพื่อรับทราบความต้องการและฟังข้อเสนอแนะโดยตรงจากคณะและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย นำไปสู่การปรับปรุง ทบทวนวิธีการที่เหมาะสมสำหรับให้บริการที่ดีในอนาคต และทำให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ลูกค้ากลุ่มใหม่ที่สนใจรับทราบบริการของสำนักหอสมุดทั้งนี้สำนักหอสมุดยังได้ให้ความสำคัญกับการบริการวิชาการแก่สังคมเพื่อพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนและแนะนำการใช้บริการสำนักหอสมุด โดยให้ความอนุเคราะห์จัดอบรมความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องสมุดและระบบห้องสมุดอัตโนมัติสำหรับโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตจังหวัดพิษณุโลก รวมถึงได้ขยายกลุ่มเป้าหมายใหม่ไปยังกลุ่มผู้สูงอายุในเขตพื้นที่ใกล้เคียงกับอาณาบริเวณมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นลูกค้ากลุ่มเป้าหมายใหม่ในอนาคต

ตาราง 16 ช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ	ช่องทางการรับฟัง	วิธีการ	ความถี่	ข้อมูลที่ต้องการ	การนำข้อมูลไปใช้	ผู้รับผิดชอบ
1. สำนักพิมพ์ บริษัทผู้ผลิต หรือตัวแทน จำหน่ายสิ่งพิมพ์/ หนังสือ/วารสาร/ นิตยสาร ฐานข้อมูล/หนังสือ และวารสาร อิเล็กทรอนิกส์	- แบบสอบถาม - E-mail - Social Media - โทรศัพท์	ทางเดียว	1 ครั้ง/ปี	- ความพึงพอใจต่อการให้บริการและสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน - ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนิสิต	- ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับความต้องการ	- หัวหน้าฝ่ายบริการฯ - หัวหน้างานบริการฯ - หัวหน้างานพัฒนาฯ - หน่วยพัสดุ

ผู้ให้บริการ	ช่องทางการรับฟัง	วิธีการ	ความถี่	ข้อมูลที่ต้องการ	การนำข้อมูลไปใช้	ผู้รับผิดชอบ
2. บริษัท/ร้านค้า จัดจำหน่ายวัสดุ ครุภัณฑ์/ร้านรับจ้าง เหมาบริการ	-โทรศัพท์ - E-mail - Line	หลาย ช่องทาง				- หน่วยพัสดุ
3. ข่ายงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยส่วน ภูมิภาค (PULINET)	ยังไม่ได้ ดำเนินการ					
4. เครือข่ายความ ร่วมมือพัฒนา ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา (ThaiLIS)	ยังไม่ได้ ดำเนินการ					
5. เครือข่าย ห้องสมุด มหาวิทยาลัย นเรศวร (NULinet)	ยังไม่ได้ ดำเนินการ					
6. เครือข่ายห้องสมุด สีเขียว	ยังไม่ได้ ดำเนินการ					
7. หน่วยงานอื่น ๆ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ					

ข. การจำแนกกลุ่มผู้ให้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น และการกำหนดการบริการ

(1) การจำแนกกลุ่มผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักหอสมุด ได้มีการจำแนกผู้ให้บริการตามประเภทของสมาชิกห้องสมุด ซึ่งมีการจำแนกผู้ให้บริการเป็น 2 กลุ่ม ตามโครงสร้างองค์กร (P1 ข(2)) ดังนี้

1. ผู้ให้บริการภายในมหาวิทยาลัย ได้แก่ อาจารย์ นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร (มัธยมสาธิต และสาธิตปฐมวัย)
2. ผู้ให้บริการภายนอกมหาวิทยาลัย ได้แก่ สมาชิกสมทบ บุคลากรเกษียณอายุราชการ ศิษย์เก่า บุคคลทั่วไป (ลูกค้าในอนาคต) หน่วยงานภายนอก

ทั้งนี้โดยสำนักหอสมุด ได้จัดทำฐานข้อมูลผู้ให้บริการเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจำแนกประเภทผู้ให้บริการ เพื่อสะดวกในการจัดบริการที่ตอบสนองให้แก่กลุ่มผู้ใช้

(2) การจัดการการบริการ

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

3.2 ความผูกพันของผู้รับบริการ

ก. ประสพการณ์ของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ

(1) การจัดการความสัมพันธ์

สำนักหอสมุด ได้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับผู้รับบริการผ่านทาง website และช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ รวมทั้งมีกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้เข้าร่วมกิจกรรมตลอดทั้งปี โดยจัดกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ มีการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านแบบสอบถาม LINE Facebook โทรศัพท์ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วม และมีความผูกพันต่อสำนักหอสมุด โดยมีการให้รางวัลกับผู้รับบริการ เช่น รางวัลสุดยอดนักอ่าน กิจกรรม Love at First Read ยืมไม่อั้นอ่านเป็นเทอม มอบของที่ระลึกในการใช้บริการครั้งแรก และตามกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้นตามเทศกาลสำคัญ และกิจกรรมพิเศษ อาทิ จัดกิจกรรมประดิษฐ์กระถางจากเศษวัสดุในวันลอยกระทง กิจกรรมจัดทำการ์ดอวยพร DIY สำหรับวันคริสต์มาสและส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ มีการจัดกิจกรรมนอกสถานที่เพื่อเข้าถึงผู้รับบริการ เช่น เข้าร่วมงาน Open House ตามคณะและอาคารโขนานการของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังจัดทีมบุคลากรให้คำแนะนำเป็นที่เลี้ยงสำหรับห้องอ่านหนังสือคณะ รวมถึงกิจกรรมสำหรับสร้างความผูกพันและการมีส่วนร่วมในกลุ่มนิสิตเฉพาะกลุ่มเช่น ชมรมเด็กแนวหนอน เพื่อศึกษาเรียนรู้และฝึกการทำงานร่วมกันในกลุ่มนิสิต และทำงานร่วมกับบุคลากรของห้องสมุดในฐานะเป็นที่เลี้ยงคอยปลูกฝังการรักการอ่านการค้นคว้า และปลูกจิตสำนึกรักแหล่งเรียนรู้ของสถาบัน กิจกรรมในงาน NI BOOK Fair สำหรับผู้สนใจงานประดิษฐ์ เช่น เครื่องจักรสาน สิ่งประดิษฐ์จากวัสดุเหลือใช้ โดยวิทยากรจากกลุ่มแม่บ้านและผู้สูงอายุ ตำบลท่าโพธิ์ เขตพื้นที่รอบมหาวิทยาลัย เป็นต้น

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น

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

สำนักหอสมุดมีการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสนับสนุนผู้รับบริการให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศผ่านช่องทางออนไลน์ได้อย่างสะดวก 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) นอกจากนี้ยังมีบริการตอบคำถาม ช่วยการวิจัย บริการอบรมการรู้สารสนเทศ และมีการประเมินความพึงพอใจ รวบรวมความต้องการจากช่องทางต่าง ๆ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุงและพัฒนาบริการให้ดีขึ้น

ในปีงบประมาณ 2567 สำนักหอสมุดได้มีการปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ รองรับกลุ่มผู้ใช้กลุ่มเฉพาะที่มีพฤติกรรมการใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศออนไลน์ โดยการนั่งทำงานในพื้นที่ที่มีอุปกรณ์เข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพร้อมสรรพ ในพื้นที่บริการที่เรียกว่า AIS Playground ซึ่งเข้าถึงผ่านเครือข่ายไร้สายด้วยสัญญาณ AIS แม้ว่าจะอยู่นอกอาคารบริเวณใกล้เคียงห้องสมุด รวมถึงพื้นที่อาคารด้านในห้องสมุด หากเป็นบุคคลภายนอก ผู้ปกครอง ญาติบัณฑิต ประชาชนทั่วไป สามารถใช้บัตรประจำตัวประชาชนเพื่อยืนยันตัวตนในการเข้ามาพักผ่อนชั่วคราวในห้องสมุดได้ ทั้งช่วงที่มหาวิทยาลัยมีกิจกรรมพิเศษ อาทิ งานเกษตรนเรศวร งานสัปดาห์หนังสือ NU Book Fair งานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร หรืองานวันสัปดาห์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ เป็นต้น

(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) เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น 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

(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Treatment)

สำนักหอสมุดมีการจัดทำผังขั้นตอนการให้บริการที่เผยแพร่ให้แก่ผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไป โดยเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด หน้าเพจ ITA (Integrity and Transparency Assessment : ITA) หรือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ซึ่งการให้บริการของสำนักหอสมุด อีกหลักการความเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ และยึดหลักการตามนโยบายของมหาวิทยาลัยในการเป็นหน่วยงานที่ยึดมั่นเจตนารมณ์ “No Gift Policy” ที่เสริมสร้างมาตรฐานทางจริยธรรมสำหรับบุคลากร ดังนั้นสำนักหอสมุดจึงให้บริการตามแนวปฏิบัติที่หน่วยงานกำหนดไว้เป็นไปตามขั้นตอนการให้บริการ หากเกิดกรณีที่มีเหตุการณ์ที่ไม่สามารถตัดสินใจได้ จะมีการดำเนินการตามลำดับขั้นโดยเสนอต่อผู้บริหารแต่ละระดับเพื่อนำมาพิจารณาและดำเนินการภายใต้การหารือร่วมกันในคณะกรรมการดำเนินงานของสำนักหอสมุด โดยอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องตามระเบียบปฏิบัติร่วมกัน

ข. การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น

สำนักหอสมุด มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประจำทุกปี โดยได้กำหนดหัวข้อในการประเมิน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด 3) ด้านบุคลากรของห้องสมุด 4) ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านการสื่อสารกับผู้รับบริการ โดยปรับข้อคำถามเพิ่มระดับความไม่พึงพอใจในข้อคำถาม โดยประกอบด้วยข้อคำถาม พอใจ ค่อนข้างพอใจ เฉยๆ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจ เพื่อให้ได้ข้อมูลทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ แล้วนำมาวิเคราะห์ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะนำไปจัดทำแบบสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการในอนาคต อย่างไรก็ตาม ข้อคำถามตัวเลือกไม่พอใจ หากไม่ได้ข้อมูล สำนักหอสมุดจะรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแบบปลายเปิดในข้อที่ผู้รับบริการไม่พอใจ แล้วนำมารวบรวมข้อคำถามเพื่อจัดทำแบบสำรวจความไม่พึงพอใจ ควบคู่ไปกับแบบสำรวจความพึงพอใจ เพื่อนำมาวิเคราะห์และวางแผนปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ อีกทั้งมีการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในมหาวิทยาลัยอื่นที่เป็นคู่เทียบ ดังตารางที่ 17 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ตาราง 17 ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

มหาวิทยาลัย	ระดับความพึงพอใจ (ค่าเฉลี่ย)		
	2564	2565	2566
มหาวิทยาลัยนเรศวร	4.47	4.35	4.46
มหาวิทยาลัยบูรพา	4.28	4.20	4.44

หมายเหตุ ข้อมูลความพึงพอใจปี 2567 ของมหาวิทยาลัยบูรพายังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ จึงไม่นำมาเปรียบเทียบ

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

สำนักหอสมุด มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ มีการกำหนดกลยุทธ์ และนำไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปี พร้อมทั้งมีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งตัวชี้วัดผลการดำเนินงานจัดทำเป็นสองระดับ คือตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี ตามแต่ละกิจกรรมที่มีผู้รับผิดชอบตามฝ่าย/งาน มีทั้งบุคลากรในฝ่ายรับผิดชอบ และกำกับดูแลโดยหัวหน้าฝ่าย และโครงการที่หัวหน้าฝ่ายรับผิดชอบเป็นหลัก ทั้งนี้ตัวชี้วัดจะได้มาจากการหารือกันภายในฝ่ายสรุปมาเป็นแนวทางของการวัดผล แล้วนำเข้าพิจารณาร่วมกันในคณะกรรมการดำเนินงาน โดยสัมพันธ์กับภาระงานของบุคลากร (Job description) ผลของกิจกรรมภายในโครงการจะถูกนำเสนอในสรุปรายงานติดตามผลการปฏิบัติงานทุกไตรมาส เป็นการติดตามโดยหน่วยงานนโยบายและแผนเพื่อนำข้อมูลเข้าที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานพิจารณา และนำผลมาปรับปรุง แก้ไขปัญหาอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น

สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรประจำวัน สำนักหอสมุดมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการแต่ละฝ่ายตามลักษณะของงาน มีการเก็บข้อมูลเริ่มตั้งแต่การเข้าปฏิบัติงานด้วยระบบบันทึกเวลาปฏิบัติงานเข้าและออก ที่สามารถเข้าถึงระบบเพื่อดูสถิติและนำข้อมูลออกเป็นรายงานโดยผู้รับผิดชอบ และการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายมีการทำงานบนระบบคอมพิวเตอร์ที่หัวหน้าฝ่ายสามารถเข้าดูข้อมูลการปฏิบัติงานประจำวันจากระบบได้แบบ Real time และรวบรวมข้อมูลเพื่อดูรายงานผลย้อนหลังจากระบบได้ ซึ่งระหว่างการปฏิบัติงาน หัวหน้าฝ่ายหัวหน้างานที่กำกับดูแล สามารถตรวจสอบสถานะเมื่อพบปัญหาการทำงานทางเทคนิค สำหรับการจัดเก็บและรวบรวมสถิติเพื่อรายงานผลการปฏิบัติงานนำเสนอผู้บริหารเป็นรายเดือน และนำเสนอในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานให้ทราบเป็นระยะ ดังแสดงในตารางที่ สารสนเทศการปฏิบัติงานประจำวันของสำนักหอสมุด

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ในปีงบประมาณ 2567 สำนักหอสมุดได้ดำเนินการเปรียบเทียบข้อมูลกับองค์กรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันคือสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยเปรียบเทียบเพื่อการปรับปรุงผลสัมฤทธิ์การทำงานให้ดีขึ้น ไม่ได้เป็นการเปรียบเทียบเชิงแข่งขัน สำหรับระยะเวลาใช้การเปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี ระหว่างปีงบประมาณ 2565-2567 ช่วงเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม-31 กันยายนของแต่ละปี ประกอบด้วยข้อมูลด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านบริการสารสนเทศ โดยมีรายละเอียดได้แก่ จำนวน E-Journals ที่บอกรับ ร้อยละของการใช้ E-Journals ที่เพิ่มขึ้น ร้อยละของการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น ร้อยละของการใช้ฐานข้อมูลที่เพิ่มขึ้น จำนวนนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้น ทั้งเพื่อสนับสนุนการบริการและการบริหารจัดการ สถิติจำนวนผู้ใช้บริการ สถิติจำนวนการยืม จำนวนหนังสือที่ถูกยืม ร้อยละของการยืม ร้อยละของการเข้าใช้บริการ ผลประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผลประเมินความผูกพันของผู้ใช้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 9 ประเด็นเทียบเคียงการดำเนินงานด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านบริการสารสนเทศ

ตาราง 18 สารสนเทศการปฏิบัติงานประจำวันของสำนักหอสมุด

ลักษณะงาน	ฝ่ายบริการสารสนเทศ		ลักษณะงาน	ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ		ลักษณะงาน	สำนักงานเลขานุการ	
	งานบริการสารสนเทศ	งานเทคโนโลยีห้องสมุด		งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ		งานอำนวยการ	งานการเงินและพัสดุ
	หัวหน้างาน : ผู้รับผิดชอบ	หัวหน้างาน: ผู้รับผิดชอบ		หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน: ผู้รับผิดชอบ	หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน: ผู้รับผิดชอบ		หัวหน้าสำนักงาน/หัวหน้างาน: ผู้รับผิดชอบ	หัวหน้างาน: ผู้รับผิดชอบ
-บริการยืมคืน	ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ KMUTT-LM	ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	-บันทึก/แก้ไขข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ	ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ KMUTT-LM	ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ KMUTT-LM	-รวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานเวลาเข้า-ออก	ระบบบันทึกเวลาปฏิบัติงานประจำวัน	
-บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม	ระบบจองห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม	ระบบจองห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม	-รวบรวมสถิติทรัพยากรสารสนเทศ	ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ KMUTT-LM		-ตรวจสอบหนังสือรายการลงรับ/ส่งออก	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	
			- รวบรวมรายชื่อหนังสือที่เสนอเข้าห้องสมุด		ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ KMUTT-LM	-ตรวจสอบสถานะการเงินและวัสดุครุภัณฑ์		ระบบบัญชี 3 มิติ
-บริการขึ้นชั้นหนังสือ	ระบบรายงานการปฏิบัติงานพื้นที่ให้บริการ		-บันทึกข้อมูลระเบียบทรัพยากรสารสนเทศบนระบบ Dspace	ระบบคลังข้อมูลงานวิจัย (NUIR)		-ตรวจสอบสถานะการลาทุกประเภท	ระบบการลา	
-บริการล่วงเวลา	ระบบบันทึกการปฏิบัติงานช่วงล่วงเวลา					-ตรวจสอบข้อมูลการลงชื่อปฏิบัติงานล่วงเวลา		ระบบบันทึกการปฏิบัติงานช่วงล่วงเวลา

ตาราง 19 ประเด็นเทียบเคียงการดำเนินงานด้านทรัพยากรสารสนเทศและด้านบริการสารสนเทศ ระหว่างปี 2564-2566

ประเด็นเทียบเคียง	ปีการศึกษา 2564		ปีการศึกษา 2565		ปีการศึกษา 2566	
	ม.นเรศวร	ม.บูรพา	ม.นเรศวร	ม.บูรพา	ม.นเรศวร	ม.บูรพา
จำนวน e-journal ที่บอกรับ (รายชื่อ)	31	53	32	52	17 ฐาน/ 6 รายชื่อ	8 ฐาน/ 15 รายชื่อ
ร้อยละของการใช้ฐานข้อมูลที่เพิ่มขึ้น (ประเภทชื่อ)	99.84	35.47	63.31	28.07	27.66	68.93
ร้อยละของการใช้ e-Journals ที่เพิ่มขึ้น	5.07	7.06	81.29	40.58	35.43	21.61
จำนวนนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นจากเดิม	3	2	5	6	5	6
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ						
ความพึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุด ภาพรวม	4.47	4.28	4.35	4.20	4.46	4.44
ด้านทรัพยากรห้องสมุด	4.25	4.23	4.25	4.21	4.33	4.43
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.59	4.28	4.37	4.18	4.58	4.43
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.60	4.30	4.35	4.13	4.62	4.43
ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	4.29	4.18	4.28	4.31	4.49
ด้านการสื่อสาร	4.52	4.24	4.36	4.18	4.44	4.41

หมายเหตุ * ข้อมูลความพึงพอใจปี 2567 ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ จึงไม่นำมาเปรียบเทียบ

จำนวน E-journal ที่บอกรับ มีการเปลี่ยนแปลงการเก็บข้อมูลในปี 2566

ข. การวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการ

(1) การวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินการและขีดความสามารถของสถาบัน

สำนักหอสมุดมีการวิเคราะห์ ทบทวนและปรับปรุงผลการดำเนินงานและขีดความสามารถ โดยใช้กระบวนการ PDCA ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้ 1) Plan มีแผนประกอบด้วยแผนปฏิบัติงานประจำปีและแผนยุทธศาสตร์ทุกไตรมาส 2) Do มีการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้ 3) Check มีการตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและรายงานผลเป็นระยะ ทั้งรายงานผลการดำเนินงาน ผลประเมินความพึงพอใจ ข้อมูลเสียงจากผู้ใช้บริการ ข้อเสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนที่ต้องเร่งดำเนินการแก้ไข โดยหน่วยวิเคราะห์นโยบายและแผนจัดทำวาระสรุปข้อมูลเข้าที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุดทุก 1 เดือน 4) Act มีการปรับปรุงแก้ไขโดยการดำเนินงานที่ต้องได้รับการแก้ไขเร่งด่วนจะนำเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุด และรายงานผลการปฏิบัติงานทุกไตรมาส ข้อมูลที่ได้จากรายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน สำนักงานเลขาธิการจะนำมาจัดทำสรุปมติและรายงานผลการดำเนินการแก้ไข ในการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานครั้งถัดไป



ภาพที่ 8 การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินงานตามกระบวนการ PDCA

(2) การนำผลการทบทวนการดำเนินการมาใช้ในการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม

สำนักหอสมุดมีการสรุปประเด็นข้อร้องเรียนที่ได้จากการรวบรวมของฝ่ายบริการสารสนเทศเป็นหลักจากช่องทางต่างๆ ทั้งการรับข้อร้องเรียนจากกล่องรับข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เฟสบุ๊ก ไลน์ และอีเมลกลางของห้องสมุด จากนั้นทำการวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานในแต่ละเคส โดยใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นตัวขับเคลื่อน ใช้วิธีการประชุมระดมสมองผู้ที่เกี่ยวข้อง พร้อมบันทึกลงในระบบจัดการความรู้เพื่อเป็นข้อมูลใช้ประกอบการทำงานและแนวปฏิบัติร่วมกัน กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วน

มาก จะมีการประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบและร่วมกันแก้ไขปัญหา พร้อมกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานและป้องกันข้อผิดพลาดในคราวต่อไป

สำหรับการปรับแผนปฏิบัติการ สามารถปรับได้ตามความจำเป็นระหว่างปีงบประมาณ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ตามแผนปฏิบัติงานประจำปีและแผนยุทธศาสตร์ โดยจัดทำเป็นบันทึกข้อความเสนอต่อผู้บริหารเพื่อรับทราบและดำเนินการตามขั้นตอน โดยผ่านการรับรองจากคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด และดำเนินการ และทำการสื่อสารให้บุคลากรรับทราบ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด นอกจากนี้สำนักหอสมุด ได้มีการติดตามรายงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณ รายงานต่อคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุด เป็นประจำทุกเดือนเพื่อให้ทราบและวางแผนด้านการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ส่วนแผนยุทธศาสตร์ระดับองค์กร หากมีความต้องการปรับปรุงหรือทบทวนประเด็นสำคัญในแผนผู้บริหารและคณะกรรมการดำเนินงานสำนักหอสมุด จะใช้วิธีการประชุมนำผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนยุทธศาสตร์มาทบทวนและคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้บริหารภายใต้การนำโดยผู้อำนวยการเป็นผู้มีบทบาทในการมอบแนวคิด นโยบายในการนำนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงานโดยใช้กระบวนการสื่อสารตามช่องทางต่างๆ อาทิ กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องเล่าชาวสำนักที่จัดเป็นประจำทุก 1-2 เดือน โดยจัดช่วงเวลาสำหรับผู้อำนวยการในการสื่อสารความรู้ วิสัยทัศน์ นโยบาย แรงจูงใจ และนโยบายของมหาวิทยาลัยถ่ายทอดไปยังบุคลากรให้รับทราบ ตัวอย่างเช่น แนวทางการนำปัญหาประติมากรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการเพื่อความคล่องตัว และสนองต่อนโยบายกระทรวงอุดมศึกษาฯ ทำให้บุคลากรเริ่มมีความตระหนัก และแสวงหาความรู้ พัฒนาทักษะของตนเองเพื่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมมาใช้ในการให้บริการผู้ใช้และการปฏิบัติงาน

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

ก. ข้อมูล และสารสนเทศ

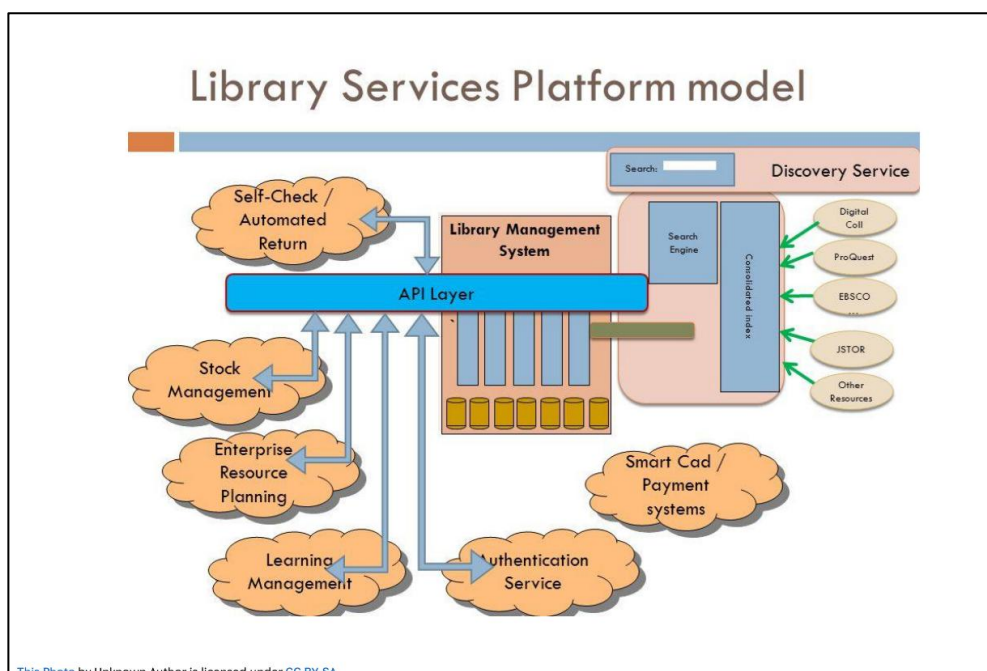
(1) คุณภาพ

สำนักหอสมุด มีการดำเนินงานที่ใช้ข้อมูล สารสนเทศตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในวงการวิชาชีพ มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้บริการและบริหารจัดการโดยมีงานเทคโนโลยีห้องสมุดทำหน้าที่สนับสนุนการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน และจัดเก็บข้อมูลเป็นไปตามมาตรฐาน กฎระเบียบ ข้อบังคับ ทั้งมาตรฐานด้านข้อมูลตามกฎหมายที่ใช้บังคับโดยภาครัฐ อาทิ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารพระราชบัญญัติ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 รวมถึงหลักเกณฑ์ตามมาตรฐานด้านวิชาชีพห้องสมุดและทางบรรณารักษศาสตร์และสารบรรณศาสตร์ เช่น มาตรฐานการลงรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ (Anglo-American cataloguing rules (AACR II), Machine-Readable Cataloging (MARC) /Dublin Core Metadata) มาตรฐานการปฏิบัติงานและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลักห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา มาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบห้องสมุดตามมาตรฐานสากล สำหรับหน่วยงานห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ อาทิ Protocol Z 39.50 และ OAI Protocol เป็นต้น

(2) ความพร้อมใช้

สำนักหอสมุดมีการดำเนินการด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศและมีการบำรุงรักษาระบบให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา สำหรับบุคลากรรายบุคคล มีแนวปฏิบัติในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อความปลอดภัยในอุปกรณ์จัดเก็บบนคอมพิวเตอร์ Stand Alone และมีการจัดเก็บข้อมูลสำคัญบนเครื่องแม่ข่าย (Server) โดยบุคลากรผู้รับผิดชอบในงานเทคโนโลยีห้องสมุด และมีการบำรุงรักษาระบบซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้และทักษะในการรวบรวมข้อมูลและสำเนาข้อมูลด้วยวิธีการที่ถูกต้อง การสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ระบบงานของห้องสมุดสามารถพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา เมื่อเกิดกรณีฉุกเฉินที่ไม่สามารถให้บริการได้ หรือเกิดปัญหาในการให้บริการข้อมูล จะต้องรายงานต่อผู้บังคับบัญชาขั้นต้น จนถึงผู้อำนวยการสำนักหอสมุดให้รับทราบ เพื่อช่วยหาทางแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ ในส่วนของการจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยในการกำหนดคุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ภายใต้หน่วยงานที่กำกับดูแลของมหาวิทยาลัย อีกทั้งได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบห้องสมุดอัตโนมัติสำหรับการบริการสารสนเทศ มีการนำข้อมูลรายงานการบำรุงรักษาการแก้ไขปัญหาจากการใช้งานมาประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการวางแผนพิจารณาปรับปรุง จัดหาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ หรือปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีให้เหมาะสมต่อการดำเนินงานของสำนักหอสมุด

สำนักหอสมุด ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานและบริการ และมีการติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของห้องสมุดให้ทันสมัย นำโดยผู้อำนวยการสำนักหอสมุด โดยนำเสนอให้บุคลากรรับทราบและนำเสนอเป็นรายงานต่อกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหาร ดังภาพ



This Photo by Unknown Author is licensed under CC BY-SA

ภาพที่ 9 แผนผังแนวคิด Library Services Platform Model

(3) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

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

การดำเนินการด้านความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปตามแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัย และดำเนินงานตามคู่มือการบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยมีการประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านข้อมูลและความปลอดภัยของเครือข่ายคือ กองบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยผู้ปฏิบัติงานของห้องสมุดที่รับผิดชอบด้านดูแลระบบเครือข่ายจะเข้าร่วมประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการฝึกอบรมด้านเทคนิคต่างๆของมหาวิทยาลัยเป็นประจำเพื่อรับทราบแนวทางแก้ไขปัญหา และแนวปฏิบัติสำหรับการรับมือกับการถูกคุกคามบนไซเบอร์เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด ทั้งนี้สำนักหอสมุด ได้มีการจัดการแก้ไขปัญหาด้านความเสี่ยงของข้อมูลที่จัดเก็บบนเครื่องแม่ข่าย ทั้งบนระบบปฏิบัติการบน **Microsoft 365** และเครือข่ายบน **Google Education** ซึ่งเมื่อเกิดกรณีเหตุการณ์ที่ทำให้ระบบเครือข่ายมหาวิทยาลัยล่ม ข้อมูลสารสนเทศสำคัญสำหรับการให้บริการและปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดอาจได้รับผลกระทบ โดยเฉพาะระบบการให้บริการแก่ผู้ใช้ จึงได้มีการประชุมหารือระดับผู้บริหารโดยผู้อำนวยการ และหัวหน้าฝ่ายงานได้ลงความเห็นร่วมกันในการจัดซื้อพื้นที่จัดเก็บเพิ่มเติมสำหรับใช้งานภายในสำนักหอสมุด ด้วยงบประมาณของหน่วยงาน เพื่อจัดเก็บข้อมูลสำรองบน **Google One** และแบ่งสรรพื้นที่จัดเก็บเพื่อสำรองข้อมูลป้องกันความเสี่ยงกันเกิดจากภัยคุกคามทางเครือข่าย

นอกจากนี้เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น ไฟฟ้าดับ ทำให้อุปกรณ์ควบคุมสัญญาณเครือข่ายไม่ทำงาน มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเมื่อเหตุการณ์เข้าสู่ปกติ โดยการแจ้งข่าวยังช่องทางต่างๆของสำนักหอสมุด ให้ผู้ใช้บริการรับทราบได้ทันทั่วถึง มีการรายงานสรุปเหตุการณ์จากบุคลากรที่รับผิดชอบด้านอาคารสถานที่ และนักคอมพิวเตอร์ผู้ดูแลระบบเครือข่าย และจดบันทึกและสรุปในรายงานด้านจัดการด้านความเสี่ยงเพื่อจัดส่งหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย ซึ่งการดำเนินงานไปปีงบประมาณ 2567 แสดงในตารางการดำเนินงานด้านความเสี่ยง ในรอบปีงบประมาณ 2567 โดยสรุปมีดังนี้

1. ประชุมกลุ่มย่อยผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ครั้ง
2. ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน จำนวน 1 ครั้ง
3. ประชุมให้ความรู้โดยหน่วยงานบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย จำนวน 3 ครั้ง
4. อบรมพัฒนาบุคลากรหัวข้อการรับมือกับเหตุฉุกเฉิน จัดภายในห้องสมุด จำนวน 2 ครั้ง

ตาราง 20 การดำเนินงานด้านความเสี่ยง ในรอบปีงบประมาณ 2567

	หัวข้อ	ประเภทสาระ	ผู้เข้าร่วม
1	การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) แบบวัด IIT กับสำนักหอสมุด	ประชุม/อบรมให้ความรู้โดยหน่วยบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยนเรศวร	ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการความเสี่ยงและควบคุมภายในของห้องสมุด/รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาบุคคลฯ
2	การมีส่วนร่วมในการตอบแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (IIT) ในกิจกรรม Library Say Hi	ประชุม/อบรมให้ความรู้โดยหน่วยบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยนเรศวร	บุคลากรสำนักหอสมุด
3	การบริหารความเสี่ยง: ประชุมชี้แจงประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	ประชุม/อบรมให้ความรู้โดยหน่วยบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยนเรศวร	ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการความเสี่ยงและควบคุมภายในของห้องสมุด/รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาบุคคลฯ/หัวหน้าสำนักงานฯ
4	ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยงของสำนักหอสมุด	ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน	ผู้อำนวยการ และคณะกรรมการดำเนินงาน
5	อาจารย์คณะวิศวกรรมศาสตร์มาตรวจสอบรอยรั่วอาคารหอสมุด	ประชุมกลุ่มย่อย	ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง
6	สำรวจพื้นที่ปรับปรุงอาคารแสงเทียนร่วมกับอาจารย์คณะสถาปัตยกรรมฯ	ประชุมกลุ่มย่อย	ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง
7	ประชุมคณะกรรมการฝ่ายสถานที่และรักษาความปลอดภัย (NU Book Fair)	ประชุมกลุ่มย่อย	คณะกรรมการฝ่ายอาคารสถานที่ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง
8	การทำ CPR และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น/วิทยากรโดย หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน รพ มหาวิทยาลัยนเรศวร	อบรมภายในห้องสมุด	บุคลากรสำนักหอสมุด
9	การเอาตัวรอดจากเหตุรุนแรงในที่สาธารณะ/วิทยากรภายนอกโดย พ.ต.ท. บารมี จงแจ้ง รอง ผกก.ป.สภ.เมืองพิษณุโลก	อบรมภายในห้องสมุด	บุคลากรสำนักหอสมุด

ข. ความรู้ขององค์กร

(1) การจัดการความรู้

สำนักหอสมุดมีเครือข่ายการจัดการความรู้โดยมีเครือข่ายภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ดังนี้

1) ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด ที่ประกอบด้วยตัวแทนบุคลากรจากทุกฝ่าย/งาน ได้มีส่วนร่วมกำหนดนโยบายและแนวทางดำเนินงานเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ นำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และค่านิยมหลักขององค์กรที่มุ่งใฝ่เรียนรู้ และเป้าหมายการเป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศด้วยนวัตกรรมบริการที่ทันสมัย โดยดำเนินงานตามแนวทางการจัดการความรู้ที่ประกอบด้วยกระบวนการ 6 ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดความรู้ นิยามสิ่งที่องค์กรต้องการให้บุคลากรเรียนรู้เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
2. การสร้างและแสวงหาความรู้ สร้างความรู้ แสวงหาความรู้ที่ต้องการ และเก็บรวบรวมความรู้ที่มีในองค์กร
3. การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ นำความรู้มาวิเคราะห์ จัดกลุ่มและจัดระบบเพื่อให้ง่ายต่อการค้น
4. การเข้าถึงความรู้ นำความรู้ที่ผ่านการกลั่นกรองและประมวลผลมาจัดการเข้าถึงด้วยเครื่องมือผ่านช่องทางต่างๆ
5. การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ ดำเนินการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างกันทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
6. การติดตามและประเมินผล วิเคราะห์ผลดำเนินการหรือกิจกรรมเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด



ภาพที่ 10 กระบวนการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด

สำนักหอสมุดกำหนดแผนดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ ภายใต้โครงการพัฒนาบุคลากร และภายใต้แผนพัฒนาบุคลากร ระยะ 5 ปี มีการกำหนดองค์ความรู้ทั้งภาพรวมทั้งองค์กรและองค์ความรู้ที่แต่ละฝ่าย/งานควรมี เป็นความรู้และทักษะตามลักษณะงานและตามตำแหน่ง ทั้งนี้สำนักหอสมุดได้บรรจุกิจกรรมในกระบวนการจัดการความรู้ไว้ในโครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อเป็นตัวขับเคลื่อนจากนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และมี

การตั้งคณะทำงานจัดการความรู้เพื่อดำเนินการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องเล่าชาวสำนัก (Library Say Hi) เป็นประจำ โดยคณะทำงานมีผู้บริหารระดับรองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาบุคคลและองค์กร เป็นประธานคณะทำงาน และทีมงานที่เป็นตัวแทนบุคลากรจากฝ่ายต่างๆ จำนวน 5 คน

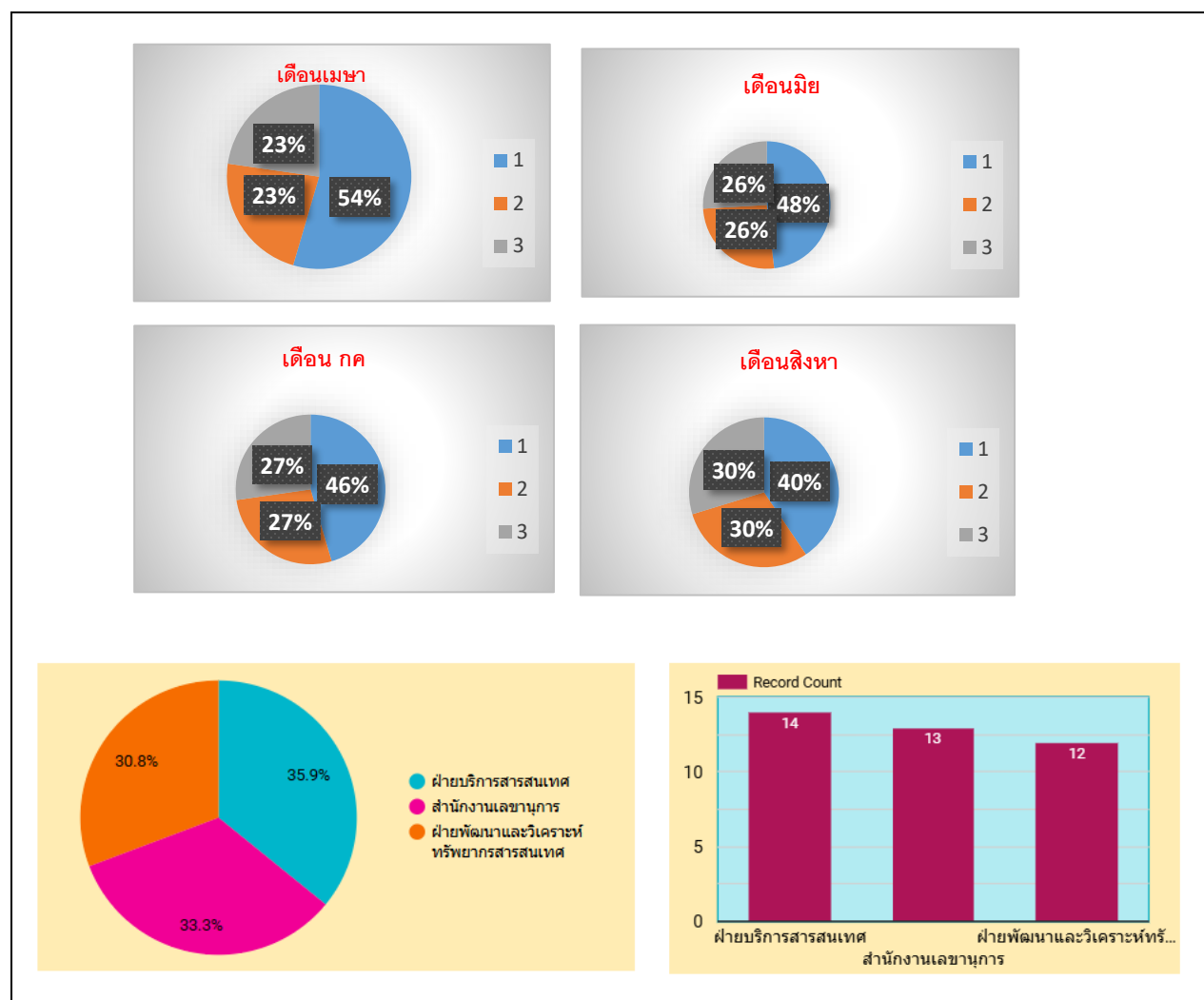
2) มีการกำหนดบุคลากรที่เป็นตัวแทนของฝ่ายเข้าร่วมเป็นคณะทำงานความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทั้งเครือข่ายสถาบันอุดมศึกษาส่วนกลาง (ThaiLIS) และเครือข่ายส่วนภูมิภาค เช่น ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ที่จัดตั้งคณะทำงานตามลักษณะงานในห้องสมุด อาทิ คณะทำงานกลุ่มวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา คณะทำงานกลุ่มบริการสารสนเทศ คณะทำงานกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรของสำนักหอสมุดได้มีโอกาสร่วมประชุมกับบุคลากรจากห้องสมุดสถาบันอื่นๆ ได้ทำงานร่วมกันและได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ องค์ความรู้ ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานของตนได้

นอกจากนี้สำนักหอสมุด ได้มีการส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงการใช้ข้อมูลและความรู้ในการทำงาน มีการแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง การศึกษาดูงาน ประชุมสัมมนา ฝึกอบรม รวมถึงการระดมความคิดเห็นแก้ไขปัญหาการทำงานผ่านกิจกรรม Library Say Hi การเผยแพร่ความรู้ลงบน Library's Blog และจัดเก็บข้อมูลลงฐานข้อมูลบนระบบ Dashboard ด้วยแอปพลิเคชันของ Google เพื่อการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศและบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ในปีงบประมาณ 2567 สำนักหอสมุดได้จัดกิจกรรมตามแผนพัฒนาบุคลากรระยะ 5 ปี และแผนดำเนินกิจกรรมรายปีที่กำหนดให้มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่องเล่าชาวสำนักเป็นประจำทุก 1-2 เดือน และมีการเฝ้าติดตามผลตามตัวชี้วัดที่ระบุไว้ตามแผนพัฒนาบุคลากรและแผนดำเนินกิจกรรมจัดการความรู้ เป็นระยะ ดังแสดงในภาพที่ 11 ผลการติดตามตัวชี้วัดและการวิเคราะห์สัดส่วนการนำเสนอในกิจกรรม Library Say Hi ปีงบประมาณ 2567 ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรแต่ละฝ่าย/งาน ได้มีส่วนร่วมในการนำเสนอ และบรรลุผลตามเป้าหมาย ซึ่งเมื่อสรุปผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย บุคลากรในสำนักหอสมุดให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรม และยังได้ปรับวิธีการทำงานและสื่อสารระหว่างกัน โดยผ่านการนำเสนอประเด็นปัญหา รวมถึงความรู้และประสบการณ์จากการทำงาน หรือการไปประชุมดูงานมา แลกเปลี่ยนให้ทุกคนรับทราบ กรณีในระหว่างการทำงานพบปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข บุคลากรจะใช้วิธีการประชุมระดมความคิดเห็น แลกเปลี่ยนข้อมูลและสรุปประเด็นปัญหา ในระดับกลุ่มย่อย/ฝ่ายงาน/ทีมงาน สร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรด้วยการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในพื้นที่ที่บุคลากรทุกคนเข้าถึงได้ เช่น ห้องสนทนากลุ่มขนาดเล็ก ที่เรียกชื่อร่วมกันว่า “ห้องระดมสมอง” เพื่อการแก้ไขปัญหาาร่วมกันและสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการทำงานต่อไป

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สำนักหอสมุดมีการปลูกฝังค่านิยมองค์กรให้แก่บุคลากรสำนักหอสมุดเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ มีแนวทางพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการให้ดีขึ้น จากกิจกรรมต่างๆภายในสำนักหอสมุด การพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันเพื่อการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงงาน และนำเสนอเป็นเรื่องเล่าในกิจกรรม Library Say Hi เพื่อสร้างเป็นแนวปฏิบัติที่ดีและรับรู้ร่วมกัน อีกทั้งสามารถนำมาใช้แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งในรอบปีงบประมาณ 2567 ที่ผ่านมามีองค์ความรู้จากการนำเสนอในกิจกรรมหลายหัวข้อ และสามารถนำมาพัฒนาต่อยอดเป็นนวัตกรรมที่ไปนำเสนอในเวทีวิชาการระดับชาติเช่น ประชุมวิชาการ PULINET ซึ่งเป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการปฏิบัติที่เป็นเลิศของผู้ปฏิบัติงานในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ ทั้งนี้องค์ความรู้ที่เกิดจากทักษะและประสบการณ์ของบุคลากร สามารถพัฒนาต่อยอดเป็นนวัตกรรมหรือผลงานวิชาการ เพื่อใช้ในการ

เขียนผลงานเพื่อเลื่อนระดับที่สูงขึ้น ซึ่งได้ระบุไว้ในแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อวัตถุประสงค์ของความก้าวหน้าด้านวิชาชีพตามตำแหน่ง ทั้งนี้ในแผนดำเนินการกิจกรรมทั้งโครงการพัฒนาบุคลากรและกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ได้กำหนดตัวชี้วัดไว้ชัดเจน มีการวัดและติดตามผลรายงานเป็นประจำทุกไตรมาสตามแผนยุทธศาสตร์ของห้องสมุด โดยให้ความสำคัญกับการได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากการเข้าร่วมกิจกรรม จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นไปตามเป้าหมาย และการส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงการใช้ข้อมูลที่ถูกต้อง และการนำข้อมูลข้อเท็จจริงมาใช้ประกอบในการทำงาน เป็นการส่งเสริมให้บุคลากรทำงานโดยอาศัยข้อมูลและพัฒนานตนเองตลอดเวลา

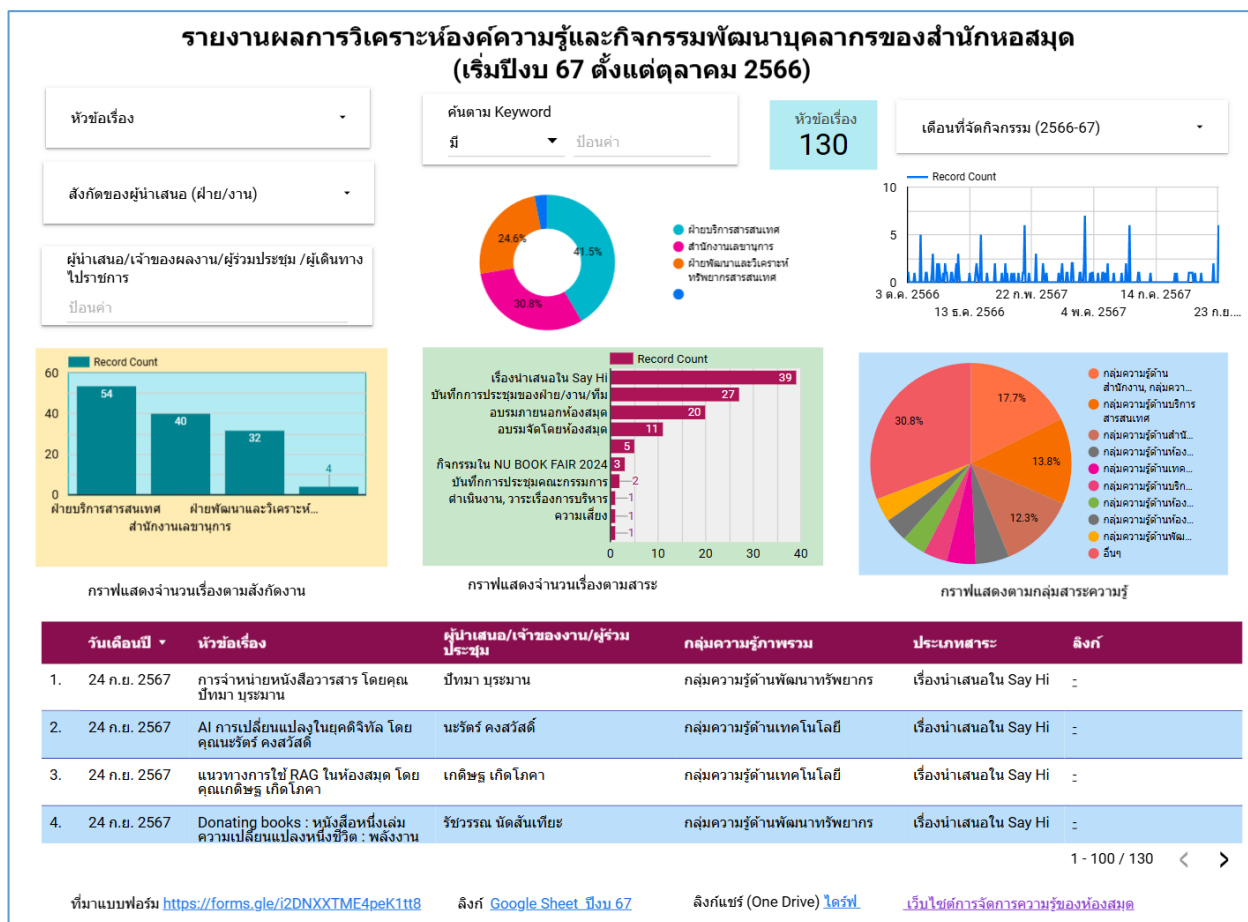


ภาพที่ 11 ผลการติดตามตัวชี้วัดและการวิเคราะห์สัดส่วนการนำเสนอในกิจกรรม Library Say Hi ของสำนักหอสมุด ปีงบประมาณ 2567

(3) การมุ่งสร้างนวัตกรรม

สำนักหอสมุดปลูกฝังค่านิยมองค์กรโดยใช้ระบบการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือเพื่อให้บุคลากรรู้จักศึกษาค้นคว้าหาความรู้ใหม่มาใช้ในการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานให้ดีขึ้น สามารถนำมาพัฒนาต่อยอดเป็นนวัตกรรมที่ไปนำเสนอในเวทีวิชาการระดับชาติเช่น ประชุมวิชาการ PULINET ประชุมวิชาการประจำปี

สำนักหอสมุดแห่งชาติ นอกจากน้ีมีการกำหนดมาตรฐานของบุคลากร ให้มีสมรรถนะหลักที่องค์กรต้องการ สามารถหมุนเวียนกันปฏิบัติงานได้ โดยระบุไว้ในแผนการพัฒนาศักยภาพของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567-2571 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งวิชาชีพด้านต่างๆ ในแต่ละฝ่าย จะต้องมีการวางแผนสำหรับการถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรรุ่นต่อไป ทั้งโดยการฝึกอบรมภายในงาน (On the Job Training) การสอนงาน และการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ในเรื่องความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน เพื่อบรรลุภารกิจของงานแต่ละตำแหน่งของหน่วยงาน ไม่ให้เปิดอุปสรรคเมื่อมีอัตราเกษียณ หรือการลาออกกลางคัน



ภาพที่ 12 ระบบการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้และการพัฒนาศักยภาพ บุคลากร บนระบบ Dashboard Looker Studio ของสำนักหอสมุด ปีงบประมาณ 2567

อ้างอิง : รายงานองค์ความรู้และการพัฒนาศักยภาพของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

ตาราง 21 ตัวอย่างรายงานตามแผนดำเนินงานกิจกรรมพัฒนาบุคลากร และแผนระดับหน่วยงาน ปีงบประมาณ 2567

กิจกรรม	วันเดือนปี	ประเภทกิจกรรม	ระดับแผน		ตัวชี้วัด ตามแผน	ผลของตัวชี้วัด ตามแผน
			แผนปฏิบัติการ ประจำปี	แผนพัฒนา บุคลากร 2567-2571		
ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา (Edpex) ของสำนักหอสมุด	27 กุมภาพันธ์ 2567	กิจกรรมในโครงการ	☑	☑	เตรียมข้อมูลแล้วเสร็จ ก่อนตรวจประเมิน อย่างน้อย 1 สัปดาห์	เตรียมข้อมูลแล้วเสร็จ ก่อนตรวจประเมิน ล่าช้ากว่าเกณฑ์ 1 สัปดาห์
การวัดผลการปฏิบัติงานด้วย OKRs โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เอกรินทร์ ยละปิล	29 มีนาคม 2567	กิจกรรมในโครงการ พัฒนาบุคลากร	☑	☑	ผลประเมินความพึง พอใจของผู้ร่วม กิจกรรมไม่น้อยกว่า 3.51	ผลประเมินความพึง พอใจ ค่าเฉลี่ย 4.44
การใช้โปรแกรม Excel เพื่อสนับสนุนการ ปฏิบัติงาน รุ่นที่ 2	4 เมษายน 2567	กิจกรรมในโครงการ พัฒนาบุคลากร	☑	☑	ผลประเมินความพึง พอใจของผู้ร่วม กิจกรรมไม่น้อยกว่า 3.51	ผลประเมินความพึง พอใจ ค่าเฉลี่ย 4.83
การจัดทำคลังปัญญาดิจิทัลด้วยระบบ DSpace: แลกเปลี่ยนเรียนรู้โครงการ NUIR	19 เมษายน 2567	กิจกรรมในโครงการ	☑	☑	ผลประเมินความพึง พอใจของผู้ร่วม กิจกรรมไม่น้อยกว่า 3.51	ผลประเมินความพึง พอใจ ค่าเฉลี่ย 4.70
การพัฒนาทักษะงานบรรณารักษ์เพื่อส่งเสริม การปฏิบัติงานห้องสมุดในยุคดิจิทัล : การให้ ความรู้ด้านการดำเนินการจัดทำวารสาร นิทรรศการและ Data Clean up และ ระเบียบข้อมูลในระบบ KMUTT-LM	9 พฤษภาคม 2567	กิจกรรมในโครงการ	☑	☑	ผลประเมินความพึง พอใจของผู้ร่วม กิจกรรมไม่น้อยกว่า 3.51	ผลประเมินความพึง พอใจ ค่าเฉลี่ย 4.66

หมวดที่ 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

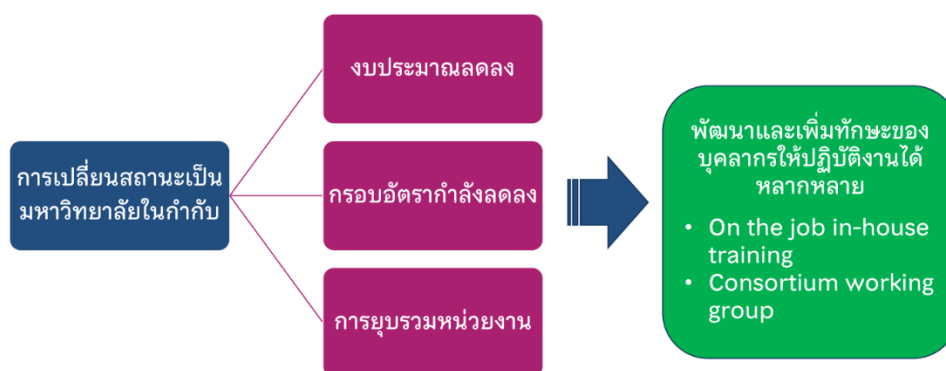
ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(1) ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง

สำนักหอสมุดมีบุคลากรสายสนับสนุน 50 คน แบ่งกลุ่มบุคลากรตามลักษณะงานหลักและลักษณะงานสนับสนุนเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจที่ปฏิบัติ ทักษะทางวิชาชีพ โดยจัดกลุ่มบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) กลุ่มสนับสนุนการบริหาร งานเทคนิคและงานบริการ ซึ่งดำเนินการด้านบริหารงานบุคคลเป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีการดำเนินการวิเคราะห์อัตรากำลังทดแทนบุคลากรเกษียณอายุราชการ โดยพิจารณาจากภารกิจ พันธกิจ และปริมาณงานโดยรวมของหน่วยงาน ประกอบกับการพิจารณาโครงสร้าง ตำแหน่งบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบันและดำเนินการตามขั้นตอนการขอกรอบอัตรากำลังตามที่มหาวิทยาลัยนเรศวรกำหนด

สำนักหอสมุดมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ทักษะในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามสมรรถนะหลักที่องค์กรต้องการ โดยมีแผนพัฒนาบุคลากรเป็นกรอบการดำเนินงานด้านบุคลากร ตามแผนพัฒนาบุคลากร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2567-2571 มีการกำกับและติดตามโดยหน่วยบุคคล และมีการดำเนินการมอบหมายภาระงานตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งเป็นรายบุคคล โดยอยู่ภายใต้การกำกับของหัวหน้าฝ่ายและหัวหน้างาน ตามลำดับชั้นบังคับบัญชา ทั้งนี้การประเมินผลการปฏิบัติงาน ดำเนินการตามรอบการประเมินที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัยปีละ 2 ครั้ง เป็นการประเมินโดยใช้แนวทางของมหาวิทยาลัยในการประเมินด้านพฤติกรรมและประเมินด้านสมรรถนะตามตำแหน่ง สำหรับบุคลากรรายบุคคลมีการกำหนดตัวชี้วัดหรือ KPI ภาพรวมของฝ่ายสำหรับงานที่ปฏิบัติร่วมกัน และ KPI รายบุคคลสำหรับภาระงานตามตำแหน่ง มีการทบทวนการวิเคราะห์ภาระงานและกำหนด KPI ปีละ 1 ครั้ง มีการปรับกระบวนการของฝ่าย/งานโดยสอดคล้องกับภารกิจหลักของสำนักหอสมุด และประกอบกับการได้รับผลกระทบจากภายนอก ทำให้มีการจัดสรรอัตรากำลังน้อยลง ผู้บริหารห้องสมุดจึงมีการคำนึงถึงปัญหาดังกล่าวและสื่อสารไปยังบุคลากรห้องสมุดทุกระดับ พร้อมวางแผนรองรับการขาดแคลนอัตรารับรู้เข้าทำงานในอนาคต

University Impact



ภาพที่ 13 ผลกระทบของมหาวิทยาลัยในด้านอัตรากำลังและการปรับโครงสร้างหน่วยงาน

(2) บุคลากรใหม่

สำนักหอสมุดมีกระบวนการสรรหาบุคลากรใหม่ เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลสำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2543 โดยอนุโลม มีวิธีการประกอบด้วยขั้นตอน 1) การกำหนดคุณสมบัติตามตำแหน่ง 2) ประชาสัมพันธ์การรับสมัครในช่องทางต่าง ๆ 3) การรับสมัคร 4) การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบคัดเลือก 5) การตรวจสอบคุณสมบัติและประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิเข้ารับการคัดเลือก 6) ดำเนินการสอบ 7) คณะกรรมการพิจารณาคัดเลือก 8) การประกาศผลการคัดเลือกผ่านช่องทางต่าง ๆ 9) การรายงานตัวเข้าปฏิบัติงาน และ 10) การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่เกี่ยวกับระเบียบ แนวปฏิบัติ และสวัสดิการต่าง ๆ

ในสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปจากภายนอก และปัจจัยจากบุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงลาออก เกษียณอายุ ทำให้ต้องมีการดำเนินการสรรหาบุคลากรใหม่มาทดแทน และดำเนินการแก้ปัญหาเร่งด่วนช่วงระหว่างการสรรหา สำนักหอสมุดจึงต้องมีการพิจารณาทบทวนภาระงานของแต่ละฝ่าย ประกอบร่วมกันกับแผนพัฒนาบุคลากรระยะ 5 ปี เพื่อวางแผนอัตรากำลังทดแทนในรอบ 5 ถึง 10 ปี ดังตาราง อัตราบุคลากรเกษียณอายุในระยะ 5-10 ปี โดยมีการนำเข้าวาระการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานและจัดประชุมวาระพิเศษเรื่องการพิจารณาภาระงานของแต่ละฝ่ายร่วมกัน

ตารางที่ 22 อัตราบุคลากรเกษียณอายุในระยะ 5-10 ปี

ฝ่าย/งาน		ปีที่เกษียณ	จำนวนบุคลากรที่ควร หาทดแทน
สำนักงานเลขานุการ			
1	ช่างฝีมือทั่วไป	2568	1
2	พนักงานธุรการ	2571	1
3	หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ	2572	1
4	นักวิชาการเงินและบัญชี	2575	1
5	นักวิชาการพัสดุ	2576	1
งานเทคโนโลยีห้องสมุด			
1	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	2570	1
2	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	2576	1
3	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2576	1
ฝ่ายบริการสารสนเทศ			
1	นักเอกสารสนเทศ	2570	1
2	บรรณารักษ์	2572	1
3	บรรณารักษ์	2576	1
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรและวิเคราะห์สารสนเทศ			
1	บรรณารักษ์	2573	1
2	บรรณารักษ์	2576	1
3	นักเอกสารสนเทศ	2570	1

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

จากการวิเคราะห์ผลกระทบจากปัจจัยด้านต่างๆของผู้บริหารสำนักหอสมุด นำมาซึ่งการดำเนินการด้านพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงจากปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายในและตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร โดยกำหนดให้บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาตนเองด้านต่าง ๆ ประกอบไปด้วย

1) ด้านการพัฒนาเกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ด้านการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านภาษาและการสื่อสาร

2) ด้านความรู้และทักษะเฉพาะของงานในแต่ละตำแหน่ง ความรู้หรือวิทยาการใหม่ในวิชาชีพและความก้าวหน้าในวิชาชีพ

3) ด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ การประกันคุณภาพ การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน การพัฒนาห้องสมุดสีเขียว และการจัดการความรู้

4) ด้านคุณธรรมจริยธรรม

นอกจากนี้สำนักหอสมุดได้กำหนดให้บุคลากรทุกคนต้องได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะพื้นฐานดังที่ระบุไว้ในแผนพัฒนาบุคลากร พ.ศ. 2567-2571 ดังตาราง 23

ตาราง 23 ความรู้และทักษะสำหรับบุคลากรทุกระดับจากแผนพัฒนาบุคลากร พ.ศ. 2567-2571

ลำดับ	ความรู้สำหรับการปฏิบัติงาน	ทักษะ (Hard skill/Soft skill)
1	ระเบียบการเงินและพัสดุที่ควรรู้	การใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น/ อินเทอร์เน็ต
2	พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์	การสื่อสารภาษาอังกฤษเบื้องต้น
3	พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร	การสื่อสารต่อหน้าสาธารณชน
4	พระราชบัญญัติข้อมูลส่วนบุคคล PDPA	การสื่อสารในองค์กร
5	พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนเรศวร	การนำเสนอรายงาน
6	จรรยาบรรณมหาวิทยาลัยนเรศวร	การประสานงาน
7	การเขียนหนังสือราชการ	การให้คำปรึกษาและแนะนำ
8	การคิดเชิงวิเคราะห์/การคิดสร้างสรรค์	การมีจิตบริการ/มนุษยสัมพันธ์ที่ดี
9	การคิดอย่างเป็นระบบ	การมีจิตบริการ
10	การจัดการข้อมูลของงาน	การทำงานเป็นทีม
11	การดำเนินการเชิงรุก	การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

ด้านการพัฒนาความก้าวหน้าในการทำงาน สำนักหอสมุดยังมีการผลักดันให้บุคลากรมีโอกาสดำเนินงานในวิชาชีพโดยขอกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้น และสนับสนุนให้มีการนำเสนอผลงานวิชาการในเวทีระดับประเทศ โดยการจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เรื่องการเตรียมการสำหรับการทำผลงานเพื่อเลื่อนระดับที่สูงขึ้น และการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาตนเองตามสายงาน โดยผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่าย/งานคอยแนะนำและชี้แนวทางสำหรับการพัฒนางานประจำไปสู่การทำผลงานวิชาการสายสนับสนุน

(4) การทำงานให้บรรลุผล

สำนักหอสมุด มีการทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ที่วางไว้ โดยมีการกำหนดภาระงาน หน้าที่ความรับผิดชอบและ KPI ของบุคลากร ควบคุมกำกับการทำงานและประเมินผลการปฏิบัติงานโดย หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างาน และมีแผนพัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2567-2571 เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการส่งเสริมจัดการความรู้ เพื่อให้สามารถนำความรู้จากการปฏิบัติงานจริงมาใช้ในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานและเกิดนวัตกรรม

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

สำหรับการสื่อสารได้มีการนำสื่อสังคมออนไลน์ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรภายใน สำนักหอสมุดและการสื่อสารกับผู้รับบริการในการรับข้อร้องเรียนหรือปัญหาการรับบริการ เพื่อความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อาทิ ระบบจัดการประชาสัมพันธ์ ระบบรับฟังเสียงลูกค้า (LIB-VOC System)

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

(1) สภาพแวดล้อมของการทำงาน

สำนักหอสมุดจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อสร้างความมั่นใจในความปลอดภัย โดยเน้นการจัด อาคารสถานที่ให้สะอาด และปลอดภัย ช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานของบุคลากร โดยคำนึงถึงการสร้างสภาวะในที่ทำงาน ความปลอดภัยของบุคลากร และทรัพย์สิน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการดำเนินการตามนโยบายการพัฒนาห้องสมุดสีเขียวให้เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสีเขียว พ.ศ. 2558 และ เกณฑ์การพัฒนาห้องสมุดสีเขียว พ.ศ. 2559 ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ทั้งในด้านการอนุรักษ์พลังงาน และสิ่งแวดล้อม การจัดการของเสียและมลพิษ การมีสภาพแวดล้อมของการทำงานมีสภาวะที่ดีของบุคลากร มีความปลอดภัย เช่น การดูแลรักษาความปลอดภัย การติดตั้งเครื่องดับเพลิง เป็นต้น มีการตรวจสอบสภาพประจำปี การจัดห้องสำหรับรับประทานอาหาร มีระบบความคุมการเข้า-ออก โดยการใช้บัตรประจำตัวของบุคลากร มีการ ติดตั้งกล้องวงจรปิดบริเวณจุดเสี่ยงเพื่อการป้องกันการโจรกรรมป้องกันการเกิดเหตุร้ายที่อาจจะเกิดขึ้น มีการ วางแผนรองรับเหตุฉุกเฉิน โดยกำหนดพื้นที่เข้าออกให้สามารถเข้าถึงได้รวดเร็วด้านหน้าอาคารสำนักหอสมุด โดย รถพยาบาลฉุกเฉิน และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

สำนักหอสมุดมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร ได้ครบถ้วน เหมาะสม ได้แก่ ด้านการเงิน เช่น เงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง ค่าตอบแทน ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่า ปฏิบัติงานล่วงเวลา หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัย มีการจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวก พื้นฐานและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับปฏิบัติงาน โดยจัดเตรียมไว้ให้เพียงพอตามจำนวนบุคลากรเพื่อสนับสนุนการ ปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมให้แก่บุคลากรนอกเหนือจากสวัสดิการที่มหาวิทยาลัยจัดสรรเพื่อเป็น การสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน มีการจัดเงินช่วยเหลือแสดงความยินดีกรณีได้คู่สมรส ให้ กำเนิดบุตร และแสดงความเสียใจกับบุคลากรที่ญาติสายตรงเสียชีวิต เป็นต้น

ตาราง 24 สิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

สิทธิประโยชน์	กลุ่มเป้าหมาย	การวัดผลการดำเนินงาน
1. การตรวจสอบสุขภาพประจำปี	บุคลากรทุกคน	ความพึงพอใจ
2. โครงการพัฒนาบุคลากร	บุคลากรทุกคน	ความพึงพอใจ
3. การฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ศึกษาดูงาน	บุคลากรทุกคน/บุคลากรระดับหัวหน้า บุคลากรที่ต้องการ	ความรู้ที่ได้รับหลัง กิจกรรม

หมายเหตุ *สิทธิประโยชน์ดังกล่าวเป็นสิทธิพื้นฐาน ที่สำนักหอสมุดจัดไว้เบื้องต้นสำหรับทุกคน บุคลากรสามารถใช้สิทธิประโยชน์ในการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ หรือค่ารักษาพยาบาลของพนักงานมหาวิทยาลัยตามสิทธิประกันสังคม

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 ในรอบปีงบประมาณ 2567

ตาราง 25 ผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสภาพแวดล้อมการทำงานในห้องสมุด

	หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
1	ความภูมิใจในการเป็นบุคลากรของหน่วยงาน	4.81
2	ตั้งใจทำงานร่วมกับหน่วยงานจนเกษียณอายุ	4.79
3	พร้อมจะอุทิศเวลาทำงานให้หน่วยงาน	4.71
4	ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	4.47
5	มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานเสมอ	4.58
6	สนใจและห่วงใยต่ออนาคตของหน่วยงานเมื่อเกิดปัญหา	4.71
7	มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน	4.34
8	รู้สึกมั่นคงในอาชีพ เมื่อทำงานกับหน่วยงาน	4.55
9	รู้สึกภูมิใจเมื่อได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึงหน่วยงานในทางที่ดี	4.84
10	มีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อหน่วยงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานเป็นที่ตั้ง	4.89

ผลประเมินสรุปภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.67 อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลประเมินจะนำไปใช้ประกอบในการกำหนดแนวทางในการสร้างความผูกพันของสำนักหอสมุดต่อไป

ข. วัฒนธรรมองค์กร

ค่านิยมหลักขององค์กร (จากการระดมความคิดและลงมติร่วมกันจากการประชุมบุคลากรเมื่อเดือน พฤษภาคม 2566 ภายใต้การบริหารของผู้อำนวยการ รศ ดร ภญ รัตติมา จินาพงษา)

เรียนรู้ยุคใหม่ รวมใจสร้างงาน รอยยิ้มเบิกบาน บริการเต็มใจ

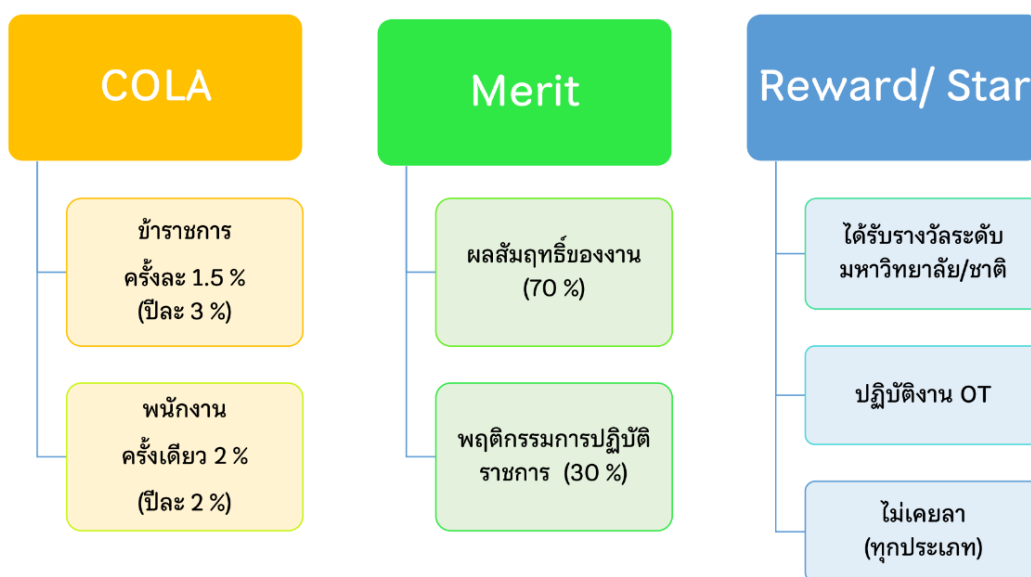
สำนักหอสมุดมีบุคลากรที่มีความหลากหลายทั้งวัยวุฒิและคุณวุฒิ ประกอบด้วยบุคคลในหลายช่วงวัย จึงมีความจำเป็นในการใช้ช่องทางสื่อสารกับบุคลากรที่เหมาะสมกับพฤติกรรมทั้งเป็นทางการ กึ่งทางการ และไม่เป็นทางการ เช่น การประชุมบุคลากร การประชุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ การประชุมกลุ่มย่อย การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Nu e-Document) กิจกรรมพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่าน Library Say Hi มีการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้เป็นช่องทางการสื่อสาร เช่น LINE, Facebook เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีปัจจัยผลักดันที่ส่งผลต่อความผูกพัน อาทิเช่น การให้สวัสดิการตามสิทธิประโยชน์ที่พึงได้รับจากมหาวิทยาลัย การกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ สำหรับการเลื่อนระดับเพื่อสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากร การสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อ การฝึกอบรมพัฒนาทักษะ ความเชี่ยวชาญของตนเอง รวมถึงมีการจัดกิจกรรมสานสัมพันธ์เพื่อสร้างความผูกพันให้แก่บุคลากรภายในสำนักหอสมุด เช่น กิจกรรมวันสงกรานต์ กิจกรรมทำบุญประจำปี กิจกรรมส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ เป็นต้น

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

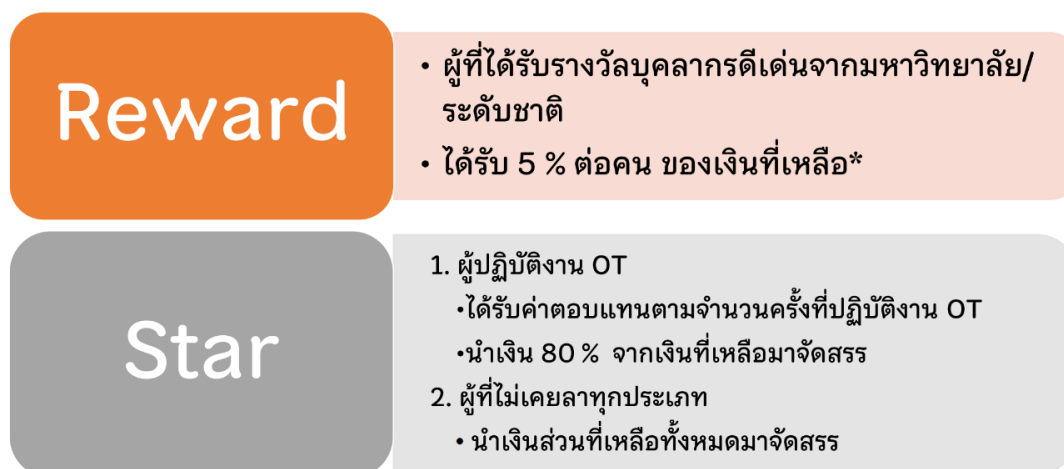
(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

สำนักหอสมุดมีการดำเนินการใช้ผลการประเมินการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน โดยพิจารณาจากภาระงานและงานอื่น ๆ มีตัวชี้วัดประเมินผลการปฏิบัติงาน (KPI) และมีการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้บริหารตามลำดับขั้น โดยกำหนดหลักเกณฑ์ไว้อย่างชัดเจน และสื่อสารให้บุคลากรรับทราบผ่านการประชุมบุคลากร โดยมีผู้ประเมิน จำนวน 5 คน ประกอบด้วยผู้อำนวยการสำนักหอสมุด รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุด 1 คน หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการรวม 3 คน มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรตลอดปี เช่น มีการคัดเลือกและยกย่องบุคลากรดีเด่นของสำนักหอสมุดของมหาวิทยาลัย และเสนอชื่อบุคลากรเพื่อรับการคัดเลือกเป็นข้าราชการพลเรือนดีเด่น เสนอชื่อบุคลากรรับการคัดเลือกศิษย์เก่าดีเด่นของแต่ละสถาบัน

สำหรับการสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร สำนักหอสมุดมีกระบวนการที่นำมาใช้หลายวิธี ได้แก่ การให้รางวัลในรูปแบบสวัสดิการส่วนคะแนนจากการปฏิบัติงานล่วงหน้า เป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และยกย่องชมเชยผู้ที่เสียสละอุทิศเวลาในช่วงนอกเวลาราชการมาปฏิบัติงานตามตารางกำหนดเวลา โดยผู้อำนวยการได้มีการสื่อสารกับบุคลากรทั้งองค์กร ให้รับทราบถึงข้อตกลงร่วมกันสำหรับการพิจารณาผลการปฏิบัติงานและความดีความชอบ ดังภาพ องค์ประกอบการขึ้นเงินเดือนของสำนักหอสมุด



ภาพที่ 14 องค์ประกอบการขึ้นเงินเดือนของสำนักหอสมุด



ภาพที่ 15 องค์ประกอบการให้รางวัลแก่บุคลากรสำนักหอสมุด

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

สำนักหอสมุด มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อกำหนดแนวทางและวิธีการพัฒนาศักยภาพสมรรถนะของบุคลากร ให้มีความรู้ ทักษะ ทศนคติที่ดีที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย โดยมีการพัฒนาบุคลากรหลายรูปแบบ อาทิเช่น การฝึกอบรม สัมมนา การศึกษาดูงาน สนับสนุนให้บุคลากรใช้ความรู้ความสามารถในวิชาชีพด้วยการเป็นวิทยากร บรรยาย ฝึกอบรม บุคลากรทุกระดับได้รับการพัฒนาที่สอดคล้องกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

(3) การพัฒนาอาชีพการงานและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง

สำนักหอสมุดจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรตามแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามกลุ่มบุคลากรของสำนักหอสมุด (P1 ก.(3)) โดยมีงานอำนวยการสำนักงาน เลขานุการเจ้าหน้าที่กำกับติดตามผลตามแผนพัฒนาบุคลากร และมีการให้คะแนนประเมินผลการปฏิบัติงาน จาก การอุทิศเวลาเพื่อการทำงานทั้งการปฏิบัติหน้าที่ช่วงล่วงเวลา ร่วมกับผลการประเมินและการร่วมมือกันภายในฝ่าย ในด้านการนำเสนอองค์ความรู้ในกิจกรรม Library Say Hi เป็นไปตามเป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดร่วมกัน

สำนักหอสมุดจัดสรรบุคลากรปฏิบัติงานให้ตรงกับตำแหน่งที่ตนเองครองอยู่ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ มีการจัดทำโครงการสร้างความก้าวหน้าในสายวิชาชีพ และมีการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ส่งเสริมให้มีการประเมินเข้าสู่ตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น และมีการสำรวจความต้องการของบุคลากรเป็นระยะ เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับความก้าวหน้าในสายงานไม่ว่าจะบรรจุในตำแหน่งใด โดยยึดหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด เน้นวิธีการที่ชัดเจน และโปร่งใส ตลอดจนมีการสื่อสารให้บุคลากรรับทราบถึงข่าวสารและหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาผลงานให้แก่บุคลากรเป็นประจำทุกปี

สำหรับการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง เนื่องจากสำนักหอสมุด มีจำนวนบุคลากรที่รอเกษียณอายุราชการ ในช่วงระยะเวลา 5-10 ปีจำนวนหลายอัตรา จึงต้องเร่งให้มีการฝึกสอนงานและวางคนสำหรับทดแทนอัตราที่เกษียณอายุอันใกล้ โดยการจัดอบรมบรรจุไว้ในแผนดำเนินกิจกรรมตามแผนพัฒนาบุคลากรระยะ 5 ปี โดยจัด หัวข้อการฝึกอบรม สอนงาน และเรียนรู้กันระหว่างบุคลากรภายในในลักษณะพี่เลี้ยง พร้อมทั้งเชิญวิทยากรจากภายนอกมาอบรมให้ความรู้ ฝึกทักษะและความเชี่ยวชาญให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว

ตาราง 26 ตัวอย่างหัวข้อกิจกรรมพัฒนาบุคลากร ระยะ 5 ปี

หัวข้อพัฒนาบุคลากร จำแนกตามฝ่าย ตามแผนพัฒนาบุคลากร ระยะ 5 ปี	
ความรู้และทักษะสำหรับการปฏิบัติงาน	
1.	การรับมือกับภาวะฉุกเฉินระดับ 1 (เกี่ยวกับการให้บริการ)
2.	การรับมือกับภาวะฉุกเฉินระดับ 2 (การปฐมพยาบาลเบื้องต้น)
ทักษะด้านการสื่อสาร	
3.	เทคนิคการสื่อสารทางโทรศัพท์/การส่งต่อข้อมูลในการปฏิบัติงาน
4.	การสื่อสารภาษาอังกฤษเพื่อการให้บริการ
5.	การใช้สื่อโซเชียลมีเดียในการสื่อสารภายในองค์กร
งานอาคารสถานที่	
6.	ความรู้เรื่องการบำรุงรักษาอาคารและอุปกรณ์ภายในห้องสมุด
7.	แนวปฏิบัติและความรู้เรื่องการซ่อมหนีไฟ และภัยอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
สำนักงานเลขานุการ	
8.	กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับที่ควรรู้สำหรับบุคลากร (การเงิน/พัสดุ/บุคคล)
9.	แนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานของบุคลากรและจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร
10.	การสร้างแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลสถิติด้วย MS Excel
11.	แลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับงานสำนักงาน (แนวปฏิบัติที่ดีของงานสำนักงานเลขานุการ)
12.	ความรู้เรื่องการทำผลงานเลื่อนระดับที่สูงขึ้น (อบรม/Workshop/ให้คำปรึกษา)

บริการสารสนเทศ
13. ความรู้และทักษะการให้บริการข้อมูลบนเว็บไซต์ (รวมถึงบริการออนไลน์ของห้องสมุด)
14. ความรู้และทักษะการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์และตอบคำถามทั่วไป
15. ความรู้และทักษะการให้บริการสนับสนุนวิจัย
16. ความรู้เกี่ยวกับวารสารหลอกกลางสำหรับให้บริการนักวิจัย และระเบียบที่เกี่ยวข้อง
17. ความรู้เรื่องประเมินคุณภาพวารสารและทักษะการใช้งานข้อมูลตรวจสอบแหล่งตีพิมพ์
18. ความรู้เรื่องการเขียนบรรณานุกรมและรายการอ้างอิง
19. ความรู้เรื่องการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม
20. ความรู้เรื่องเทคนิคการค้นคืนสารสนเทศ
21. ความรู้เรื่องการจัดการบรรณานุกรมด้วยโปรแกรม Endnote 21
22. ความรู้เรื่องการจัดการบรรณานุกรมด้วยโปรแกรม Mendeley
23. เทคนิคการจัดทำสื่อด้วย Canva
24. การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลแบบ Dashboard ด้วย Google Sheet และ Looker Studio
25. แลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับสำหรับงานบริการห้องสมุด (แนวปฏิบัติที่ดีของงานบริการสารสนเทศ)
เทคโนโลยีสารสนเทศ
26. การบำรุงรักษาอุปกรณ์ไอทีและเครือข่าย
27. การบริหารจัดการไฟล์ดิจิทัลแต่ละประเภท
28. การใช้ Application ประชุมออนไลน์และการใช้อุปกรณ์ (MS Teams/Zoom/Google Meet/Webex)
29. การใช้โปรแกรมตัดต่อและแปลงไฟล์ดิจิทัล
30. แลกเปลี่ยนเรียนรู้สำหรับสำหรับงานเทคโนโลยีห้องสมุด (แนวปฏิบัติที่ดีของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ)
31. การใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลด้วย Microsoft Power Bi

(4) ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม

สำนักหอสมุดให้ความสำคัญกับความเสมอภาคและการมีส่วนร่วม ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรทุกระดับของสำนักหอสมุด มีสิทธิในการลงคะแนนเสียงร่วมกำหนด ค่านิยม ค่านิยมของวัฒนธรรมองค์กร รวมถึงร่วมพิจารณาตัวชี้วัดในระดับแผนปฏิบัติการ ผ่านการกลั่นกรองและกระบวนการสื่อสารระดับงาน และระดับฝ่าย และมีการสร้างบรรยากาศให้เกิดความมั่นใจและกล้าแสดงความคิดเห็นต่อที่ประชุมโดยการกระตุ้นจากผู้อำนวยการ บุคลากรสามารถใช้วิธีการสื่อสารได้ตามช่องทางที่สะดวก ได้แก่ Line NULIB staff ของบุคลากร เฟสบุคกลุ่ม NULIB Staff รวมถึงการเข้าพบผู้บริหารเมื่อต้องการหารือทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการได้

ในด้านการสร้างการมีส่วนร่วม สำนักหอสมุดใช้กระบวนการจัดการความรู้ ผ่านกิจกรรมเรื่องเล่าชาวสำนัก Library Say Hi เป็นหลักในการสื่อสารทั้งความรู้ ประสบการณ์ และความคิดเห็นอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน รวมถึงสำนักหอสมุดมีแนวปฏิบัติยึดถือเป็นจรรยาบรรณวิชาชีพ ในการให้บริการผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพใด นอกจากนี้ในการให้บริการในจุดบริการต่างๆ ของห้องสมุด ได้มีการสำรวจการมีส่วนร่วมไปยังผู้ใช้เป็นระยะ เพื่อวัดผลสำรวจและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการให้ดีขึ้น และในส่วนของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เมื่อจัดทำกิจกรรมในสำนักหอสมุด ได้มีการกำหนดแนวทางไว้ในการต้องมีการวัดผลหลังเสร็จสิ้นกิจกรรม เช่น ผลประเมินความพึงใจ และประเมินการมีส่วนร่วมจากจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละครั้งและวัดผลความรู้ที่ได้จากการอบรม รวมถึงประโยชน์ที่ได้รับทุกครั้งที่เกิดกิจกรรม

หมวดที่ 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบการบริการและกระบวนการ

(1) การจัดทำข้อกำหนดของการบริการและกระบวนการ

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

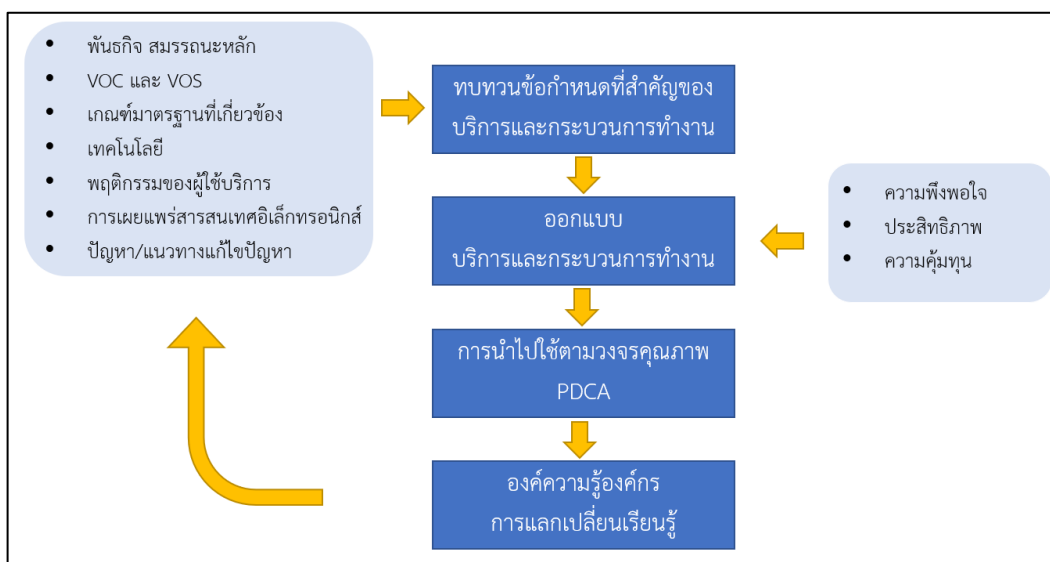


ภาพที่ 16 กระบวนการที่สำคัญของสำนักหอสมุด

(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ

สำนักหอสมุดมีการออกแบบกระบวนการหลักที่สำคัญ ให้มีการดำเนินงานในทุกโครงการหรือกิจกรรมจะอยู่ภายใต้กระบวนการที่สำคัญ ทั้ง 3 กระบวนการ ดำเนินงานภายใต้กรอบการทำงาน ดังภาพที่ 17 โดยรวบรวมข้อมูลจากกระบวนการต่าง ๆ ได้แก่ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่

ทำคัญ เกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงาน และปัจจัยความท้าทายของห้องสมุด เช่น สภาพการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี พฤติกรรมสารสนเทศของคนรุ่นใหม่ กฎหมายลิขสิทธิ์ และทรัพย์สินทางปัญญา การแข่งขันของผู้ให้บริการข้อมูล ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลของเครื่องมือต่าง ๆ รวมถึงทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สูงขึ้นของผู้ใช้บริการ เป็นต้น นำข้อมูลมาพิจารณาจัดทำและทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานผ่านคณะกรรมการดำเนินงานห้องสมุดและกิจกรรมเรียนรู้ร่วมกัน (Library Say Hi) จากนั้นนำข้อมูลมาออกแบบบริการและกระบวนการทำงานโดยพิจารณาถึงปัจจัยนำเข้า ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และลูกค้า ซึ่งมีข้อมูลข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลัก ในการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ สำนักหอสมุดมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบกระบวนการ ดำเนินการตามวงจรคุณภาพ PDCA แล้วนำข้อมูลองค์ความรู้ขององค์กรที่ได้จากการดำเนินงาน เช่น ปัญหาที่พบ แนวทาง/วิชาการที่ปรับปรุง มาเป็นข้อมูลในการจัดทำและทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการต่อไป



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

ภาพที่ 17 การออกแบบบริการและกระบวนการทำงาน

(3) แนวคิดในการออกแบบ

แนวคิดในการออกแบบกระบวนการทำงานต่าง ๆ สำนักหอสมุด มีการดำเนินการตามวงจรคุณภาพ PDCA เริ่มต้นจากการทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการให้บริการและกระบวนการทำงานของสำนักหอสมุด โดยมีการจัดประชุมบุคลากรร่วมระดมความคิดเห็นพิจารณาแนวทางการออกแบบกระบวนการโดยคำนึงถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความคุ้มค่า จากข้อมูลพันธกิจ กฎหมาย เกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เทคโนโลยี เสียงของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ ปัญหาที่เกิดขึ้น แนวทางแก้ไข ปัญหาที่เคยเกิดขึ้น เพื่อการกำหนดเป้าหมายและกรอบการทำงานที่ชัดเจนให้ทุกคนเข้าใจในทิศทางเดียวกัน ก่อให้เกิดแนวปฏิบัติของงานต่าง ๆ ในกระบวนการที่สำคัญของสำนักหอสมุด

ตาราง 27 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) ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการมาออกแบบและปรับปรุงกระบวนการพัฒนา ทรัพยากรสารสนเทศ 1.3 นโยบายการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และการดำเนินงาน 1.4 การปฏิบัติตามกระบวนการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จัดทำโดยคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด 1.5 มีการจัดการ Collection เพื่อให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้ใช้	1. ข้อมูลความต้องการหนังสือของผู้ใช้บริการจากการสำรวจที่เป็นทางการ/ไม่เป็นทางการ 2. ข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน 3. ข้อมูลคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุดข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค 4. ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้า ทางเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงตามพฤติกรรมของลูกค้า	1. ระยะเวลาในการจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ 2. ร้อยละความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ประเภทหนังสือ/สิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง และ ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ 3. ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	ปีละ 1 ครั้ง

กระบวนการ/ผู้รับผิดชอบ	วัตถุประสงค์	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ปัจจัยนำเข้า	ตัวชี้วัด	ความถี่ในการทบทวน
กระบวนการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ผู้รับผิดชอบ 1. รองผู้อำนวยการฯ 2. หัวหน้าฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ 3. หัวหน้างานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	เพื่อจัดหมวดหมู่ให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ตรงความต้องการ โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินงาน	1. จัดระบบทรัพยากรสารสนเทศโดยยึดมาตรฐานสากลในการลงรายการและมาตรฐานสากลในการจัดเก็บและสืบค้นสารสนเทศ โดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงตามมาตรฐานสากล เพื่อให้เข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว และสามารถแบ่งปันและแลกเปลี่ยนข้อมูลกับสถาบันอื่นได้ 2. ให้ความสำคัญกับการจัดระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศแบบเข้าถึงอย่างเสรี (Open access)	1. มาตรฐานสากลในการลงรายการ 2. มาตรฐานสากลในการจัดเก็บและสืบค้นสารสนเทศ 3. มาตรฐานสื่อดิจิทัล 4. มาตรฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 5. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี 6. กฎหมายลิขสิทธิ์ ทรัพย์สินทางปัญญา	1. จำนวน ระเบียบ บรณานุกรมที่เพิ่มขึ้นในฐานข้อมูลห้องสมุดอัตโนมัติ LM OPAC 2. ระยะเวลาในการจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ 3. ร้อยละของข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการทำรายการ	ปรับปรุงย่อยทุกปี
กระบวนการบริการสารสนเทศ ผู้รับผิดชอบ 1. รองผู้อำนวยการฯ 2. หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ 3. หัวหน้างานบริการสารสนเทศ	เพื่อให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ ที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และส่งเสริมการเรียนรู้	1. สำนักหอสมุด จัดบริการให้ครบ 7 บริการหลักตามที่กำหนดไว้ในโครงสร้างองค์กร เพื่อส่งผ่านทรัพยากรสารสนเทศ และการบริการให้แก่ผู้ใช้บริการ 2. ไขเสียงของผู้ใช้บริการ (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 เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญตามตารางที่ 27 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) การปรับปรุงกระบวนการ

กระบวนการสนับสนุนเพื่อใช้ในการขับเคลื่อนกระบวนการหลักให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย กระบวนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนการบริหารและจัดการองค์กร กระบวนการด้านการเงินและพัสดุ และกระบวนการอาคารสถานที่ ได้มีการกำหนดให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามวงจรคุณภาพ PDCA มีการทบทวน และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และคำนึงถึงกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

ตาราง 28 ข้อกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ

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

3) การปรับปรุงการบริการและกระบวนการ

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

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

สำนักหอสมุดมีการควบคุมต้นทุน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลดังนี้

1. การจัดทำคำของบประมาณประจำปีเพื่อดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ มีการวางแผนการใช้งบประมาณ โดยนำข้อมูลการดำเนินการเดิม ข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการ และรายละเอียดของวัสดุ อุปกรณ์ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ตามสภาวการณ์ปัจจุบันมาประกอบการวางแผนในการของบประมาณ มีการดำเนินการตามระเบียบการ

จัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ เพื่อให้ได้ร้านค้าที่มีราคาเหมาะสมและคุ้มค่า เพื่อเป็นการควบคุมต้นทุนและให้สามารถใช้งบประมาณและทรัพยากรที่เหมาะสมในการดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์

2. สร้างความร่วมมือกับห้องสมุดอื่น ๆ เพื่อการใช้ทรัพยากรร่วมกันและการร่วมเป็นภาคีในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศและเทคโนโลยี เช่น ภาคีการร่วมมือการจัดซื้อโปรแกรม Endnote ของเครือข่าย PUNILET ภาคีความร่วมมือในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคและมหาวิทยาลัยส่วนกลาง ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ในการใช้งานโปรแกรมห้องสมุดอัตโนมัติ KMUTT-LM

3. การพัฒนานวัตกรรมบริการ และนวัตกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงานโดยบุคลากรของสำนักหอสมุดในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการต่าง ๆ เช่น การลดข้อผิดพลาด ลดการทำงานซ้ำ ๆ และลดต้นทุนในการดำเนินการของสำนักหอสมุด

ตาราง 29 ตัวอย่างการลดต้นทุน ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

กระบวนการ	วิธีการลดข้อผิดพลาด ลดต้นทุน
พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	มีนโยบายและแผนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผน และระยะเวลาที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดหาฯ มีความรู้และสมรรถนะตรงกับตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ มีการจัดหาให้ตรงตามความต้องการของผู้เสนอแนะ มีการตรวจสอบความซ้ำซ้อนก่อนการเสนอซื้อและพิจารณาจัดซื้อจากปีพิมพ์ที่เป็นปัจจุบัน จัดหาทรัพยากรที่เหมาะสมสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน/สาขาวิชา เมื่อได้ทรัพยากรสารสนเทศมาแล้วเร่งดำเนินการเพื่อออกให้บริการทันที และมีการสำรวจทรัพยากรที่มีการใช้งานมากน้อยเพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่า
วิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	ดำเนินการตามนโยบายการจัดการบริหารทรัพยากรสารสนเทศ ทำการวิเคราะห์หมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศ ผู้ปฏิบัติงานด้านการวิเคราะห์ฯ มีความรู้และสมรรถนะตรงกับตำแหน่งหน้าที่ มีความรู้มาตรฐานการลงรายการ ลดข้อผิดพลาด ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยการใช้คู่มือวิเคราะห์หมวดหมู่ระบบหอสมุดรัฐสภาอเมริกันฉบับออนไลน์ มีการตรวจสอบความถูกต้องของการวิเคราะห์และให้เลขหมู่ก่อนออกให้บริการ
การบริการสารสนเทศ	ดำเนินการตามนโยบาย จัดให้มีการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการ ตามแผนพัฒนาบุคลากร ลดต้นทุนโดยการสอนงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากเครือข่ายห้องสมุด มีการรับฟังเสียงของลูกค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ และดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดทันที

ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

กระบวนการจัดการเครือข่ายอุปทานเพื่อสนับสนุนพันธกิจหลักโดยมีการกำหนดคุณสมบัติความต้องการซึ่งพิจารณาถึงการตอบสนองต่อกระบวนการหลัก การกำหนดคุณลักษณะ และการคัดเลือกผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือเป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐและการบริหารงานพัสดุภาครัฐ ระเบียบข้อบังคับ หรือประกาศของมหาวิทยาลัย หรือกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกันและข้อมูลการวัดผลการดำเนินงานของผู้ส่งมอบ เช่น ราคา ระยะเวลาส่งมอบ คุณภาพและประสิทธิภาพ

ค. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

(1) ความปลอดภัย

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

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

(2) การต่อเนื่องทางธุรกิจ และความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว

สำนักหอสมุดมีการเตรียมความพร้อมรับมือกับภาวะฉุกเฉิน เริ่มตั้งแต่การดำเนินการตามมาตรการป้องกันไวรัส COVID-19 ในการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ในปีงบประมาณ 2566 ต่อเนื่องจนปีงบประมาณ 2567 ได้ดำเนินการคาดการณ์ล่วงหน้า โดยยังเฝ้าระวังสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และยังคงดำเนินการบางส่วนที่รองรับพฤติกรรมของผู้ใช้ที่ต้องการใช้บริการแบบออนไลน์ ทั้งการอบรมหลักสูตรการรู้สารสนเทศแบบออนไลน์ในบางหัวข้อ มีการจัดบรรยายให้ความรู้ในรูปแบบออนไลน์ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย เช่น เฟสบุ๊ค และ Youtube ซึ่งผลกระทบจากการหยุดให้บริการในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงมากขึ้น หอสมุดจึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องเรียนรู้และฝึกทักษะใหม่ๆ อาทิ การนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาช่วยในการปฏิบัติงาน และสำนักหอสมุดได้มีแผนดำเนินกิจกรรมพัฒนาบุคลากร ในการให้ความรู้แก่บุคลากรในปีงบประมาณถัดไปเพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง

(3) การบริหารความเสี่ยง

สำนักหอสมุดมีการเตรียมความพร้อมรับมือเหตุฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด โดยในปีงบประมาณ 2567 มีแผนแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Contingency Planning) โดยจัดอบรมเชิงปฏิบัติการจำลองเหตุการณ์จริงในหัวข้อ “การเอาตัวรอดจากเหตุรุนแรงในที่สาธารณะ” โดย พ.ต.ท.บารมี จงแจ้ง รอง ผกก.ป.สภ.เมืองพิษณุโลก มาเป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้ และอบรมหัวข้อ “การทำ CPR และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น” วิทยากรโดย หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อเป็นแนวปฏิบัติให้บุคลากรมีความพร้อมรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน ทำให้สามารถดำเนินการงานให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

สำนักหอสมุด ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความเสี่ยงเพื่อระบุและวิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยง ผลกระทบที่เกิดขึ้นตามคู่มือบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีการเลือกวิธีจัดการความเสี่ยงและ กำหนดเป็นมาตรการการจัดการความเสี่ยง จากประเด็นความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย 1) ความเสี่ยงด้านกล ยุทธ์ 2) ความเสี่ยงด้านการดำเนินงานการบริหารจัดการ 3) ความเสี่ยงด้านกระบวนการทำงาน 4) ความเสี่ยงด้าน บุคลากร 5) ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี 6) ความเสี่ยงด้านทรัพยากรสารสนเทศ 7) ความเสี่ยงด้านอาคารสถานที่ 8) ความเสี่ยงด้านการเงิน 9) ความเสี่ยงด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับ และ กฎหมาย 10) ความเสี่ยงด้านเหตุการณ์

จากนโยบายด้านการจัดการความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย สำนักหอสมุดได้ดำเนินการตามนโยบายและสรุป รายงานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง โดยบุคลากรผู้รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการและ รองผู้อำนวยการที่กำกับดูแลด้านการจัดการความเสี่ยงและควบคุมภายใน ดำเนินการสรุปรายงานแก่มหาวิทยาลัย ดังแสดงในตาราง 30

ตาราง 30 ตัวอย่างรายงานผลการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของสำนักหอสมุด ปีงบประมาณ 2567

ชื่อหน่วยงาน		สำนักหอสมุด			
รายงานผลการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ระดับหน่วยงาน/ส่วนงาน					
สำหรับระยะเวลาการดำเนินงานสิ้นสุด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567					
1	2	3	4	5	6
ความเสี่ยง ปีงบประมาณ	พันธกิจตาม กฎหมายที่ จัดตั้ง ของ หน่วยงาน	ความสอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ของ มหาวิทยาลัย	ความสอดคล้อง กับ KPI ยุทธศาสตร์ของ มหาวิทยาลัย	ประเด็นความ เสี่ยง ที่มีอยู่	อธิบายประเด็น ความเสี่ยง
2567	พันธกิจ พัฒนาการบริหาร จัดการทรัพยากร สารสนเทศทั้ง ประเภทสื่อ สิ่งพิมพ์และสื่อ อิเล็กทรอนิกส์	SO9 Digital Transformations	KPI 9.1 ระบบการ บริหารจัดการด้าน IT ที่ได้ มาตรฐานสากล	การใช้ทรัพยากร อิเล็กทรอนิกส์	ระบบเครือข่ายโดน โจมตีบ่อยครั้ง ทำให้ ผู้ให้บริการไม่สามารถ เข้าใช้งานได้อย่าง ต่อเนื่อง ถึงแม้ว่า บุคลากรเทคโนโลยี สารสนเทศของ สำนักหอสมุดจะ ตรวจสอบอย่าง สม่ำเสมอ แต่ก็ยังไม่ เพียงพอ เนื่องจาก รูปแบบการโจมตี เปลี่ยนไปตลอดเวลา

ตาราง 31 ตัวอย่างการวิเคราะห์ความเสี่ยงและระดับที่เกิดขึ้นของสำนักหอสมุด

7	8	9	10	11	12	13	14
ประเภทความเสี่ยง	ประเภทความเสี่ยงย่อย	วิธีการควบคุม/กระบวนการควบคุมภายในที่มีอยู่/ลดผลกระทบในปัจจุบัน ปี 2567	โอกาสเกิดภายหลังการควบคุม	ผลกระทบภายหลังการควบคุม	ระดับความเสี่ยงภายหลังการควบคุม/คงเหลือ	การประเมินผลการควบคุมที่ดำเนินการอยู่ ปี 2567	รายงานผลการดำเนินงานโดยสรุป
P : Prompt Response Risk (ความเสี่ยงที่ต้องตอบสนองอย่างรวดเร็วภายใน 24 ชั่วโมง)	P1 ความเสี่ยงในระดับวิกฤตที่ส่งผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานอย่างรุนแรงต้องได้รับการแก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง	1.บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีของสำนักหอสมุด มีการกำกับและติดตามอย่างสม่ำเสมอ 2.บุคลากรต้องการมีการศึกษารูปแบบการโจมตีระบบเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาทักษะทางด้าน cyber security ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	2	2	2 x 2 ต่ำ	เพียงพอ กรณีการควบคุมเพียงพอ ให้รายงานผลการดำเนินงานโดยสรุป [ช่องถัดไป]	1. บุคลากรผู้รับผิดชอบดูแลระบบเครือข่ายของสำนักหอสมุดได้เข้าร่วมประชุมอบรม พัฒนาตนเองเกี่ยวกับการจัดการด้านความปลอดภัยของระบบเครือข่ายซึ่งจัดโดย CITCOM อย่างสม่ำเสมอ 2. มีการกำกับดูแลและติดตามอย่างสม่ำเสมอ

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้รับบริการ และด้านกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้รับบริการ

สำนักหอสมุด ตระหนักถึงการให้บริการที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญการรับฟังความต้องการและข้อเสนอแนะในด้านบริการ และด้านทรัพยากรสารสนเทศที่ครบถ้วนเพียงพอ มีคุณภาพ และหลากหลาย โดยมีผลการดำเนินการ ดังนี้

ตาราง 32 จำนวนสถิติการเข้าใช้บริการสำนักหอสมุด

สถานที่	ปีงบประมาณ		
	2565	2566	2567
1. สำนักหอสมุด	194,860	333,551	357,020
2. ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	103,042	199,168	161,389
3. ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี	9,116	17,020	15,879
4. LB-IRA Zone	130,606	205,741	248,137
5. MD-IRA Zone	7,232	10,314	6,235
รวม	444,856	765,794	788,660

ตาราง 33 สถิติการยืม - คืน ทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุด (ครึ่ง)

กลุ่มที่ใช้บริการ	ปีงบประมาณ		
	2565	2566	2567
1. กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	40,569	17,207	21,954
2. กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	55,664	26,934	35,893
3. กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	93,265	90,570	76,646
4. หน่วยงานสนับสนุนและบุคคลภายนอก	5,362	4,885	32,515
รวม	194,860	139,596	167,008

ตาราง 34 สถิติการให้บริการยืม - คืน สมาชิกเครือข่าย NU-LINET

รายการ	ปีงบประมาณ		
	2565	2566	2567
1. การยืม	72,984	84,988	102,807
2. การคืน	74,391	106,368	95,728
3. ยืมต่อ	1,341	54,608	46,458
4. การจอง	18	-	-

ตาราง 35 สถิติบริการนำส่งเอกสาร (DOCUMENT DELIVERY SERVICE : DDS)

รายการ	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ		
		2565	2566	2567
1. ให้บริการนำส่งทรัพยากรไปยังห้องสมุดคณะผ่านระบบ	รายการ/เล่ม	978/ 1,701	794/ 1,272	1,009/ 1,499
2. การรับ - ส่ง ทรัพยากรสารสนเทศคืนคณะ	รายการ/เล่ม	5,007/ 5,071	4,958/ 5,134	5,686/ 5,891

ตาราง 36 แสดงจำนวนผู้ใช้บริการสมัครเป็นสมาชิก LINE BOT สำนักหอสมุด (คน)

ปี	จำนวนผู้ใช้บริการ			
	มกราคม	ธันวาคม	เพิ่มขึ้น	ร้อยละ
2565	7,040	10,935	3,895	55.33
2566	10,935	17,472	6,537	59.78
2567	17,529	22,325	4,796	27.36

ตาราง 37 ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดจากผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม

ประเด็น	ปีงบประมาณ		
	2565	2566	2567
1. ผู้ใช้บริการงานสนับสนุนการวิจัย	4.96	4.76	4.53
2. ทรัพยากรห้องสมุดและการบริการ สารสนเทศตรงกับความต้องการ	4.25	4.33	4.34
3. กระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของ ห้องสมุดถูกต้อง รวดเร็ว	4.37	4.59	4.37
4. บุคลากรของห้องสมุดให้บริการได้ สอดคล้องกับความคาดหวัง	4.35	4.62	4.58
5. สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกมีความ เหมาะสม	4.18	4.18	4.41
6. สื่อสารกับผู้ใช้บริการได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	4.36	4.32	4.47
7. การให้บริการออนไลน์ ในช่วงสถานการณ์ COVID-19	4.48	-	-
8. บริการของห้องสมุดโดยภาพรวม	4.35	4.46	4.43

ตาราง 38 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด

ประเด็น	ปีงบประมาณ		
	2565	2566	2567
1. หนังสือมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.31	4.23	4.25
2. หนังสือที่มีให้บริการตรงต่อความต้องการ	4.36	4.24	4.52
3. หนังสือมีความทันสมัย	4.27	4.18	4.58
4. วารสาร/นิตยสารมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.24	4.22	-
5. วารสาร/นิตยสารที่มีให้บริการตรงต่อความต้องการ	4.21	4.23	-
6. ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	4.15	4.15	4.35
7. ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการตรงต่อความต้องการ	4.19	4.18	4.43

ตาราง 39 ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้หลังจากการจัดซื้อ

ประเด็น	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ		
		2565	2566	2567
ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้หลังจากการจัดซื้อในปีงบประมาณที่ผ่านมา	75	49.31	69.00	47.38

ตาราง 40 จำนวนการเข้าใช้ฐานข้อมูลวารสารออนไลน์และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

ประเด็น	ปีงบประมาณ		
	2565	2566	2567
1. จำนวนครั้งการเข้าใช้ฐานข้อมูลวารสารออนไลน์ที่สำนักหอสมุดบอกรับ	597,407	499,073	1,813,436
2. จำนวนครั้งการเข้าใช้ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดบอกรับ	112,408	111,226	118,468

ตาราง 41 จำนวนกิจกรรมส่งเสริม และสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ

ประเด็น	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ		
		2565	2566	2567
จำนวนกิจกรรม/บริการที่ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศทั้งภายในและภายนอก (กิจกรรม)	4	18	26	24
จำนวนกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	10	15	15	27

ตาราง 42 จำนวนการอบรมสารสนเทศที่จัดสำหรับผู้ให้บริการ

รายการ	หน่วย นับ	ปีงบประมาณ		
		2565	2566	2567
1. การจัดอบรมสารสนเทศ	ครั้ง	77	117	100
2. ผู้ลงทะเบียนเข้าร่วมอบรม	คน	406	837	833
3. ผู้เข้าร่วมอบรมจริง	คน	189	382	690
4. จำนวนผู้ร่วมอบรมจริงต่อจำนวนผู้ลงทะเบียนเข้าร่วมอบรม	ร้อยละ	46.55	45.64	82.83

ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ตาราง 43 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ		
		2565	2566	2567
1. ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศที่มีการใช้หลังจากการจัดซื้อในปีงบประมาณที่ผ่านมา	ร้อยละ 75	49.31	69.00	47.38
2. ร้อยละของข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการทำรายการ	<5	1.58	0.54	0.65
3. ระยะเวลาในการจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ (วันทำการ)	20	6.47	6.15	8.74
4. ระยะเวลาในการวิเคราะห์หมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศในกรณีผู้ใช้ต้องการเร่งด่วน (Quick Catalog) (นาที)	30	24.51	28.96	26.05
5. ร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	80	100	100	100
6. ระดับความพึงพอใจบริการของห้องสมุดโดยภาพรวม	5	4.35	4.46	4.43

ตาราง 44 จำนวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ) เข้าห้องสมุด

งบประมาณ	จำนวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (หนังสือ)				รวม	
	ภาษาไทย		ต่างประเทศ			
	ชื่อเรื่อง	เล่ม	ชื่อเรื่อง	เล่ม	ชื่อเรื่อง	เล่ม
2565	570	1,271	401	403	840	1,346
2566	1,350	2,971	1,045	1,060	2,395	4,431
2567	-	-	-	-	1,015	1,143

ตาราง 45 จำนวนฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และวารสารออนไลน์

ประเด็น	ปีงบประมาณ		
	2565	2566	2567
1. จำนวนฐานข้อมูลออนไลน์	15	16	13
2. จำนวนชื่อเรื่องวารสารออนไลน์	6	6	6
3. จำนวนฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์	3	3	2
4. จำนวนชื่อเรื่องหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (ชื่อเรื่อง/เล่ม)	253/255	96/96	114/114
5. จำนวนฐานข้อมูลที่ สป.อว.บอกรับ	8	9	9
6. จำนวนฐานข้อมูลให้บริการสืบค้นฟรี	-	-	-
7. จำนวนวิทยานิพนธ์ที่เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัย (ชื่อเรื่อง)	440	900	500

ตาราง 46 เทคโนโลยีสารสนเทศที่สำนักหอสมุดพัฒนาและปรับปรุง

รายการ	ปีงบประมาณ		
	2565	2566	2567
1. ระบบสารสนเทศสนับสนุนการบริการ			
- ฐานข้อมูลที่พัฒนาใหม่	3	6	11
- ปรับปรุงฐานเดิม	8	3	9
2. ระบบสารสนเทศสนับสนุนการบริหารจัดการ			
- ฐานข้อมูลที่พัฒนาใหม่	10	5	4
- ปรับปรุงเดิม	6	4	7

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

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

ตาราง 47 การจัดเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยต่อภาวะฉุกเฉิน

การดำเนินการ	หน่วยนับ	ปีงบประมาณ		
		2565	2566	2567
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ				
1. สำรองข้อมูลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ครั้ง	49	38	12
2. ตรวจสอบช่องโหว่ของระบบสารสนเทศที่ สำนักหอสมุดพัฒนาสำหรับใช้งาน	ครั้ง	1	1	-
3. ตรวจสอบบำรุงรักษาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	ครั้ง	207	215	244
ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน				
4. ระบบกล้องวงจรปิด	ระบบ	1	1	1
5. การตรวจสอบและรักษาความปลอดภัยของ สำนักหอสมุด จากเจ้าหน้าที่ 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 48 จำนวนของการส่งมอบวัสดุ/ครุภัณฑ์ที่ตรงเวลา

ระยะเวลาการส่งมอบ	เป้าหมาย (ร้อยละ)	ปีงบประมาณ		
		2565	2566	2567
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 49 ตารางแสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประเด็น	ปีงบประมาณ		
	2565	2566	2567
1. บริการงานสนับสนุนการวิจัย	4.96	4.76	4.53
2. ทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ (ตรงกับความต้องการ)	4.24	4.33	4.34
3. กระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด (ถูกต้อง รวดเร็ว)	4.36	4.58	4.37
4. บุคลากรของห้องสมุด (ให้บริการสอดคล้องกับความคาดหวัง)	4.36	4.62	4.58
5. สถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	4.31	4.41
6. การสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	4.36	4.44	4.47
7. การให้บริการออนไลน์ ช่วงการแพร่ระบาดของโรค COVID-16	4.46	-	-
รวม	4.42	4.51	4.45

ตาราง 50 ปัญหา/ข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ และบุคลากรที่ได้รับการแก้ไข

รายการ	ปีงบประมาณ		
	2565	2566	2567
จากผู้ให้บริการ			
1. จำนวนปัญหา	93	44	54
2. จำนวนปัญหาที่ได้รับการแก้ไข	91	43	50
3. จำนวนปัญหาที่รอการแก้ไข	2	1	4
4. ร้อยละข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	97.85	97.73	92.59

(2) ความผูกพันของผู้รับบริการและลูกค้ากลุ่มอื่น

ตาราง 51 จำนวนกิจกรรมส่งเสริม และสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ

ประเด็น	เป้าหมาย	ปีงบประมาณ		
		2565	2566	2567
1. กิจกรรม/บริการที่ส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศทั้งภายในและภายนอก (กิจกรรม)	4	18	26	24
2. กิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ	10	15	15	27

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ตาราง 52 จำนวนบุคลากรนำเสนอผลงานในระดับมหาวิทยาลัยและระดับชาติ

ปีงบประมาณ	จำนวน					รางวัล ชมเชย
	คน	เรื่อง	รางวัลระดับ ดีเด่น	รางวัลระดับดี	รางวัลรองชนะเลิศ อันดับ 2	
2565	1	1	-	-	-	-
2566	1	1	-	-	-	-
2567	2	3	1	-	1	1

ตาราง 53 จำนวนบุคลากรที่ได้รับการส่งเสริมเข้าสู่ตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น

ปีงบประมาณ	เลื่อนระดับ	รับการประเมิน	อนุมัติกรอบ	ประเมินค่างาน
2565	2	-	-	1
2566	-	1	-	1
2567	-	-	-	-

ตาราง 54 จำนวนองค์ความรู้ที่เผยแพร่จากการจัดความรู้

ประเด็น	ปีงบประมาณ		
	2565	2566	2567
1. องค์ความรู้ที่ได้รับการเผยแพร่จากการจัดการความรู้ของบุคลากร (จำนวนเรื่อง)	39	32	41

ตาราง 55 จำนวนกิจกรรมที่บุคลากรได้รับการพัฒนา

ประเด็น	ปีงบประมาณ					
	2565		2566		2567	
	กิจกรรม	คน	กิจกรรม	คน	กิจกรรม	คน
1. ด้านการพัฒนาเกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ 1.1 ทักษะด้านการให้บริการ 1.2 ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 1.3 ทักษะด้านภาษาและการสื่อสาร	1	39	1	50	10	50
2. ด้านความรู้และทักษะเฉพาะของงานในแต่ละตำแหน่ง 2.1 ความรู้ หรือวิทยาการใหม่ในวิชาชีพ 2.2 ความก้าวหน้าในวิชาชีพ	3	31	1	9	3	44
3. ด้านการบริหารจัดการ 3.1 การประกันคุณภาพ 3.2 การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน 3.3 การพัฒนาห้องสมุดสีเขียว 3.4 การจัดการความรู้	12	42	11	47	8	50
4. ด้านคุณธรรมจริยธรรม	2	53	1	49	2	50

ตาราง 56 ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ปีงบประมาณ 2565

ประเด็น	ปีงบประมาณ
	2565
1. ด้านหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม	4.32
2. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	4.90
3. ด้านวัฒนธรรมองค์กร	4.09
4. ด้านภาวะผู้นำ	3.85
5. ด้านสวัสดิการ	3.83
6. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.17
7. ด้านการพัฒนาบุคลากร การสร้างความก้าวหน้าในสายงาน	4.13
8. ด้านการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร	4.46
9. ความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร	4.46
10. การดำรงสมาชิกภาพและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	4.47
รวมค่าเฉลี่ย	4.17

หมายเหตุ มีปรับลดประเด็นคำถามในปีงบประมาณ 2566 จึงไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบ 3 ปีได้

ตาราง 57 ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร ปีงบประมาณ 2566-2567

ประเด็น	ปีงบประมาณ	
	2566	2567
1. ท่านภูมิใจในการเป็นบุคลากรของหน่วยงาน	4.80	4.84
2. ท่านพร้อมที่จะอุทิศเวลาทำงานให้หน่วยงาน	4.69	4.71
3. ท่านมีความรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน	4.57	4.47
4. ท่านมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานเสมอ	4.48	4.58
5. ท่านรู้สึกสนใจและห่วงใยต่ออนาคตของหน่วยงานเมื่อเกิดปัญหา	4.76	4.71
6. ท่านมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน	4.35	4.34
7. ท่านรู้สึกได้ถึงความมั่นคงในอาชีพ เมื่อทำงานกับหน่วยงาน	4.61	4.55
8. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อได้ยินบุคคลอื่นกล่าวถึงหน่วยงานในทางที่ดี	4.85	4.84
9. ท่านมีพฤติกรรมเป็นแบบอย่างที่ดีที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ	4.74	4.61
10. ท่านตั้งใจที่จะทำงานร่วมกับหน่วยงานจนกว่าจะเกษียณอายุ	-	4.79
11. ท่านมีความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อหน่วยงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานเป็นที่ตั้ง	-	4.89
รวมค่าเฉลี่ย	4.65	4.67

ตาราง 58 งบประมาณในการพัฒนาบุคลากร

รายการ	ปีงบประมาณ		
	2565	2566	2567
จำนวนงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร	200,000.00	320,000.00	247,160
- ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าที่พักและค่าพาหนะ	150,000.00	200,000.00	147,160
- โครงการพัฒนาบุคลากร	50,000.00	120,000.00	100,000
จำนวนงบประมาณที่ได้ใช้ไป	118,083.00	137,118.35	144,514.72
- ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเช่าที่พักและค่าพาหนะ	98,527.00	137,118.35	111,362.47
- โครงการพัฒนาบุคลากร	19,556.00	-	33,152.25
ร้อยละ	59.04	42.85	58.47

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) การนำองค์กร

ตาราง 59 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีงบประมาณ		
		2565	2566	2567
การสื่อสาร ถ่ายทอด และสร้างความเข้าใจ ทิศทางองค์กรให้บุคลากรและประชาคมได้เข้าใจ อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	ร้อยละ	96.20	91.18	85.80
การสร้างความรู้ความผูกพันร่วมมือทั้งองค์กร รวมทั้ง สร้างแรงจูงใจเพื่อผลักดันผลปฏิบัติงานตาม เป้าหมาย	ร้อยละ	83.40	93.00	93.40
การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	ร้อยละ	80.80	86.00	85.80

ที่มา : รายงานสรุปผลการประเมินการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรที่มีต่อ วิสัยทัศน์ ค่านิยมฯ
รายงานผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร

(2) การกำกับดูแลองค์กร

ตาราง 60 ผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีงบประมาณ		
		2565	2566	2567
ความสำเร็จในการกำกับดูแลและขับเคลื่อนองค์กรตามแผนยุทธศาสตร์	ร้อยละ	80.43	66.67	87.50
การมอบหมายงานและการกระจายอำนาจการบริหารงาน	ร้อยละ	79.80	85.60	84.60

ที่มา : รายงานความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานฯ (ด้านการกระจายอำนาจ)
รายงานผลการดำเนินงานตามแผน

(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

ตาราง 61 กฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีงบประมาณ		
		2565	2566	2567
ประกาศ หลักเกณฑ์การให้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2567	มีการปฏิบัติ	✓	✓	✓
พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560	มีการปฏิบัติ	✓	✓	✓
พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560	มีการปฏิบัติ	✓	✓	✓
พระราชบัญญัติกฎหมายลิขสิทธิ์ พ.ศ.2537	มีการปฏิบัติ	✓	✓	✓
พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	มีการปฏิบัติ	✓	✓	✓
หลักเกณฑ์การเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการ พ.ศ. 2550	มีการปฏิบัติ	✓	✓	✓
ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการทำบัตรสมาชิกและค่าปรับของสำนักหอสมุด	มีการปฏิบัติ	✓	✓	✓
ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง อัตราค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานให้กับสำนักหอสมุด	มีการปฏิบัติ	✓	✓	✓

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีงบประมาณ		
		2565	2566	2567
ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมการทำบัตรสมาชิกและค่าปรับของสำนักหอสมุด	มีการปฏิบัติ	✓	✓	✓
หลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ	มีการปฏิบัติ	✓	✓	✓
มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2544	มีการปฏิบัติ	✓	✓	✓
จรรยาบรรณบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศ พ.ศ.2550	มีการปฏิบัติ	✓	✓	✓

(4) จริยธรรม

ตาราง 62 การประเมินผลตนเองในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณาของบุคลากร (สายสนับสนุน)

รายการปฏิบัติ	ปีงบประมาณ		
	2565	2566	2567
1. จรรยาบรรณต่อตนเอง	4.51	4.06	4.42
2. จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงาน และต่อหน่วยงาน	4.69	4.54	4.50
3. จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน	4.66	4.53	4.55
4. จรรยาบรรณต่อนิสิต ประชาชน ผู้รับบริการ และสังคม	4.69	4.59	4.63
5. จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ	4.79	4.63	4.71
เฉลี่ยรวม	4.67	4.47	4.56

(5) สังคม

สำนักหอสมุด คำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคม และให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคม โดยในด้านการอนุรักษ์พลังงาน มีการรณรงค์ประหยัดน้ำและไฟฟ้าตามจุดต่างๆของห้องสมุด เช่น พื้นที่นั่งอ่าน ป้ายติดผนัง ลดการใช้กระดาษ เน้นการใช้ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ และระบบสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงาน ในช่วงวิกฤตด้านขยะที่เกิดขึ้นภายในจังหวัดพิษณุโลก ได้ให้ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในการคัดแยกขยะเปียก ขยะแห้ง ลดปริมาณขยะในพื้นที่ห้องสมุด ทั้งในช่วงปฏิบัติราชการและช่วงให้บริการล่วงหน้า และรณรงค์ขอความร่วมมือจากนิสิตและผู้ให้บริการให้ตระหนักถึงการอนุรักษ์พลังงานเพื่อส่วนรวม

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

ตาราง 63 ร้อยละประสิทธิผลของการเบิกจ่ายงบประมาณแผ่นดิน

ประเด็น	หน่วยวัด	ปีงบประมาณ		
		2565	2566	2567
1. จำนวนงบประมาณแผ่นดินที่ได้รับการจัดสรร	บาท	9,324,485.16	6,246,614.84	9,771,280.00
2. อัตราการเบิกจ่ายงบประมาณต่อ งบประมาณที่ตั้งทั้งหมด	ร้อยละ	99.99	99.99	99.99

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ตาราง 64 ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาห้องสมุด

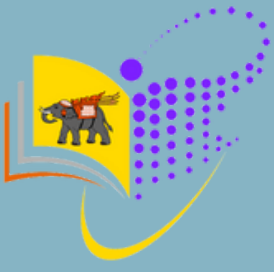
ตัวชี้วัด	ปีงบประมาณ		
	2565	2566	2567
จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมด	46	45	14
จำนวนตัวชี้วัดที่บรรลุ	37	30	7
ร้อยละ	80.43	66.67	87.50

ตาราง 65 ร้อยละของตัวชี้วัดโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี

ตัวชี้วัด	ปีงบประมาณ		
	2565	2566	2567
จำนวนตัวชี้วัดโครงการทั้งหมด	94	63	65
จำนวนตัวชี้วัดโครงการที่บรรลุ	82	56	61
ร้อยละ	82.23	88.89	93.85

หมายเหตุ : 1. ปีงบประมาณ 2565-2566 ดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์พัฒนาสำนักหอสมุด พ.ศ.2563-2567

2. ปีงบประมาณ 2567 ดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์พัฒนาสำนักหอสมุด พ.ศ.2567- 2571



Naresuan University Library