



BUU LIB
BURAPHA UNIVERSITY
WISDOM OF THE EAST
BUU LIBRARY
สำนักหอสมุด

รายงานการประเมินตนเอง

SELF-ASSESSMENT REPORT(SAR)

ประจำปีการศึกษา 2565

สำนักหอสมุด

LIBRARY



มหาวิทยาลัยบูรพา | BURAPHA UNIVERSITY
(1 สิงหาคม 2565 ถึง 31 กรกฎาคม 2566)
Academic year 2022 (1 August 2022 - 31 July 2023)



รายงานการประเมินตนเอง

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ
ประจำปีการศึกษา 2565

EdPEX Self-Assessment Report

Academic Year of 2022

สำนักหอสมุด

BURAPHA UNIVERSITY LIBRARY

มหาวิทยาลัยบูรพา

Burapha University

คำนำ

รายงานการประเมินตนเอง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา สำหรับผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2565 จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงผลการประเมินตนเอง ในการดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในของสำนักหอสมุด ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) เพื่อรับการตรวจประเมิน จากคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับส่วนงาน

เนื้อหาสาระสำคัญของรายงานฉบับนี้ประกอบไปด้วย ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร และส่วนที่ 2 หมวดกระบวนการและหมวดผลลัพธ์

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา หวังว่า รายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพ ในการดำเนินงานตามพันธกิจทุกด้านของสำนักหอสมุด และเป็นสารสนเทศที่สำคัญสำหรับรายงานต่อคณะกรรมการ อุดมศึกษา กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัดของมหาวิทยาลัย บูรพา รวมถึงเป็นสารสนเทศสำหรับการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาต่อไป

นายเหมรัมย์ วัชรหัตถพงษ์
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	ฉ
อภิธานศัพท์และคำย่อ	ช
ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร	1
P.1 ลักษณะองค์กร	1
P.2 สถานการณ์ขององค์กร	8
ส่วนที่ 2 หมวดกระบวนการและหมวดผลลัพธ์	11
หมวด 1. การนำองค์กร	11
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	11
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม	18
หมวด 2. กลยุทธ์	25
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	25
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	31
หมวด 3. ลูกค้า	39
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	39
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	47
หมวด 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	55
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	55
4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้	65
หมวด 5. บุคลากร	71
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	71
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	84
หมวด 6. การปฏิบัติการ	88
6.1 กระบวนการทำงาน	88
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	103

สารบัญ (ต่อ)

หมวด 7. ผลลัพธ์	108
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน การตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ	108
7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	117
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	120
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร	123
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	125

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ OP1-1 บริการที่สำคัญและวิธีการให้บริการ	1
ตารางที่ OP1-2 พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม สมรรถนะหลัก และวัฒนธรรมองค์กร	2
ตารางที่ OP1-3 ลักษณะโดยรวมของบุคลากร	2
ตารางที่ OP1-4 ปัจจัยความผูกพันของบุคลากร	3
ตารางที่ OP1-5 ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย	3
ตารางที่ OP1-6 สิทธิประโยชน์ที่สำคัญ	3
ตารางที่ OP1-7 กฎระเบียบ ข้อบังคับด้านต่าง ๆ	4
ตารางที่ OP1-8 กลุ่มผู้ใช้บริการ ลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการและความคาดหวัง	5
ตารางที่ OP1-9 ส่วนตลาดที่สำคัญจำแนกตามพันธกิจ และความต้องการความคาดหวัง	6
ตารางที่ OP1-10 ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ	6
ตารางที่ OP2-1 ประเด็นการเทียบเคียงกับคู่แข่ง	8
ตารางที่ OP2-2 โอกาสเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	9
ตารางที่ 1.1-1 ขั้นตอนของระบบการนำองค์กร	12
ตารางที่ 1.1-2 การปฏิบัติตนของบุคลากร และการนำค่านิยมไปปฏิบัติ	12
ตารางที่ 1.1-3 วิธียถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด	13
ตารางที่ 1.1-4 วิธีการสื่อสารของผู้นำระดับสูง	15
ตารางที่ 1.1-5 การสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้ใช้บริการ และลูกค้ำกลุ่มอื่น	16
ตารางที่ 1.1-6 วิธีการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ	17
ตารางที่ 1.2-1 การกำกับดูแลองค์กรของสำนักหอสมุด	19
ตารางที่ 1.2-2 วิธีการประเมินผลการดำเนินงานของผู้นำระดับสูง	21
ตารางที่ 1.2-3 แนวทางปฏิบัติตามกฎหมายและการมีจริยธรรม	22
ตารางที่ 1.2-4 การสร้างพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรมในการปฏิบัติงาน	22
ตารางที่ 1.2-5 กิจกรรมการสร้างความสุขของสังคม	23
ตารางที่ 1.2-6 การสนับสนุนชุมชนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน	24
ตารางที่ 2.1-1 กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2566	26
ตารางที่ 2.1-2 กลยุทธ์และการสร้างนวัตกรรม	27
ตารางที่ 2.1-3 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความสำคัญและจัดทำสารสนเทศ	28
ตารางที่ 2.1-4 ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	30
ตารางที่ 2.2-1 ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และโครงการ/กิจกรรม ตัวชี้วัด เป้าหมาย (ปี พ.ศ. 2565-2566)	31
ตารางที่ 2.2-2 กลยุทธ์ และโครงการ/กิจกรรม ตามแผนระยะสั้น 1 ปี (พ.ศ. 2566)	33
ตารางที่ 2.2-3 แผนพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	38

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 3.1-1 วิธีการรับฟังเสียง ปฏิสัมพันธ์ สังเกต และรวบรวมสารสนเทศจากกลุ่มผู้ใช้บริการ ในปัจจุบันและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี	40
ตารางที่ 3.1-2 การจำแนกลูกค้าตามพันธกิจและบริการของสำนักหอสมุด	42
ตารางที่ 3.1-3 บริการและลักษณะของการบริการที่ให้บริการตามกลุ่มลูกค้า	43
ตารางที่ 3.2-1 การจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ	47
ตารางที่ 3.2-2 สิ่งสนับสนุนและช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศ	49
ตารางที่ 3.2-3 ประเภทของข้อร้องเรียนและเวลาในการแก้ไข	51
ตารางที่ 3.2-4 การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันและการนำสารสนเทศไปใช้	52
ตารางที่ 4.1-1 ตัวชี้วัดระดับส่วนงานจากแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด	57
ตารางที่ 4.1-2 ตัวชี้วัดรายบุคคลที่กำหนดร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายและบุคลากร (KPIs)	62
ตารางที่ 4.1-3 ระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาสำนักหอสมุด	62
ตารางที่ 4.2-1 กระบวนการจัดการคุณภาพข้อมูลและสารสนเทศ	65
ตารางที่ 4.2-2 การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	66
ตารางที่ 4.2-3 ขั้นตอนการดำเนินการด้านจัดการความรู้	68
ตารางที่ 4.2-4 กระบวนการจัดการความรู้	69
ตารางที่ 5.1-1 ขั้นตอนการบริหารงานบุคคลของสำนักหอสมุด	72
ตารางที่ 5.1-2 กระบวนการสรรหา คัดเลือก บรรจุ และรักษาไว้ซึ่งบุคลากรใหม่	74
ตารางที่ 5.1-3 การเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงบุคลากร	75
ตารางที่ 5.1-4 ตัวอย่างคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ในสำนักหอสมุด	77
ตารางที่ 5.1-5 การจัดการและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีสุขภาวะ ความปลอดภัยและ ความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากรสำนักหอสมุด	78
ตารางที่ 5.1-6 เกณฑ์/มาตรการของระบบคุณภาพ เพื่อจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน	80
ตารางที่ 5.1-7 สิทธิประโยชน์และสวัสดิการของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	81
ตารางที่ 5.2-1 ระดับความสุข ความพึงพอใจ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร	85
ตารางที่ 6.1-1 กระบวนการทำงานที่สำคัญและข้อกำหนดที่สำคัญของสำนักหอสมุด	89
ตารางที่ 6.1-2 การออกแบบกระบวนการหลักของสำนักหอสมุด ตามแนวทางของ SIPOC Model	93
ตารางที่ 6.1-3 กระบวนการสนับสนุนของสำนักหอสมุด	97
ตารางที่ 6.1-4 การจัดการเครือข่ายอุปทานด้านการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุ	99
ตารางที่ 6.1-5 การจัดการเครือข่ายอุปทานด้านผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ	100
ตารางที่ 6.1-6 วิธีการสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมของสำนักหอสมุด	102
ตารางที่ 6.2-1 การควบคุมกระบวนการในกระบวนการทำงานที่สำคัญ	103
ตารางที่ 6.2-2 ความพร้อมและวิธีแก้ไขในภาวะฉุกเฉิน	106

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ OP1-1 โครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารงานสำนักหอสมุด	5
ภาพที่ OP2-2 BUULib Improvement Model	10
ภาพที่ 1.1-1 ระบบการนำองค์กร (Leadership System)	12
ภาพที่ 1.1-2 แนวทางการบริหารผลการปฏิบัติงาน	18
ภาพที่ 1.2-1 ระบบการกำกับองค์กร	19
ภาพที่ 2.1-1 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning Process: SPP)	26
ภาพที่ 2.1-2 ระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุนของสำนักหอสมุด	28
ภาพที่ 2.1-3 ความสอดคล้องของยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยและยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด	29
ภาพที่ 3.1-1 กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า และลูกค้ากลุ่มอื่น (voice of customer)	39
ภาพที่ 3.2-2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักหอสมุด	51
ภาพที่ 4.1-1 ระบบการกำหนดและติดตามตัววัดผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด	55
ภาพที่ 4.1-2 การวัด วิเคราะห์ ผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด	56
ภาพที่ 4.1-3 การวิเคราะห์และการทบทวนผลการดำเนินงาน	64
ภาพที่ 4.2-1 ระบบและกลไกการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด (BUU Library KM)	68
ภาพที่ 5.1-1 ระบบการบริหารงานบุคคลของสำนักหอสมุด	72
ภาพที่ 5.1-2 สื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม 7ส	81
ภาพที่ 5.1-3 นโยบายห้องสมุดสีเขียว	81
ภาพที่ 6.1-1 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ	89
ภาพที่ 6.1-2 โครงสร้างกระบวนการหลักของห้องสมุดตามกรอบกระบวนการ SIPOC	92

อภิธานศัพท์และคำย่อ

คำศัพท์	คำอธิบาย/ความหมาย
คู่ความร่วมมือ	<p>หน่วยงาน/องค์กรที่มีความร่วมมือกับสำนักหอสมุดในการสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ข่ายงาน/เครือข่ายห้องสมุด/สมาคมห้องสมุด 2. ฝ่ายบริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) 3. สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน) (CEA) 4. ARSA Productions 5. สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สปอว.)
PULINET	<p>Provincial University Library Network (PULINET) คือ ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างความร่วมมือเครือข่ายระหว่างห้องสมุดในส่วนภูมิภาค และสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยในข่ายงานฯ ให้มีคุณภาพสูงสุด โดยผู้ทำงานในสายอาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุดนั้น ๆ ปัจจุบันมีจำนวน 20 แห่ง ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สำนักงานบริหารจัดการทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน 2. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา 3. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น 4. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 5. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ 6. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี 7. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยนครพนม 8. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 9. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา 10. ศูนย์บรรณสารและการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยพะเยา 11. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 12. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 13. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง 14. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ 15. สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 16. หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร 17. สำนักทรัพยากรการเรียนรู้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ 18. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี 19. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 20. ห้องสมุด มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์

คำศัพท์	คำอธิบาย/ความหมาย
PULINET PLUS	ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ร่วมกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนกลาง จำนวน 9 แห่ง 1. สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 3. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 4. หอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 5. หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล 6. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง 7. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 8. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง 9. สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
THAILIS	Thai Library Integrated System (ThaiLIS) เป็นโครงการพัฒนาระบบเครือข่ายห้องสมุดอุดมศึกษาในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลหนังสือ อิเล็กทรอนิกส์การจัดทำสหบรรณานุกรมเพื่อการสืบค้น ซึ่งสามารถสืบค้นสารสนเทศในรูปแบบของเอกสารฉบับเต็มรูปอิเล็กทรอนิกส์และให้ Download เอกสารฉบับเต็มของบทความ วิทยานิพนธ์ เป็นต้น
AUNILLO	ASEAN University Inter-Library Online (AUNILLO) เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยอาเซียน ซึ่งมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่เป็นสมาชิก ได้แก่ มหาวิทยาลัยบูรพา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
เครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ	เครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศที่สำนักหอสมุดจัดเตรียมไว้ให้กับผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 1. One Search การสืบค้นข้อมูลจากหลายฐานข้อมูล ด้วยการสืบค้นเพียงครั้งเดียว 2. OpenAthen ระบบการยืนยันตัวตนและเข้าถึงฐานข้อมูลจากภายนอกและภายในเครือข่าย โดยการยืนยันตัวตนเพียงครั้งเดียว
ฐานข้อมูลวิทยากรสารสนเทศ	ฐานข้อมูลที่รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด ที่จัดเตรียมไว้ให้กับผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 1. Online Public Access Catalog (OPAC) เครื่องมือในการช่วยสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด และแสดงรายละเอียดให้ทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการนั้นจัดเก็บอยู่ที่ใด นอกจากนั้นระบบ OPAC สามารถแจ้งให้ผู้ใช้บริการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ 2. Online Database ฐานข้อมูลภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ที่สามารถสืบค้นได้ผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด สามารถเข้าไป Download บทความย่อและเอกสารฉบับเต็ม
วิทยากรสารสนเทศ	ประกอบด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อโสตทัศน ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดให้บริการ
คกบ.	คณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุด ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย โดยมีหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการเป็นเลขานุการ ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย และติดตามผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด

คำศัพท์	คำอธิบาย/ความหมาย
คกป.	คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด ประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ จำนวน 1 คน ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบัน จำนวน 3 คน ผู้อำนวยการ จำนวน 1 คน รองผู้อำนวยการ จำนวน 2 คน ผู้ช่วยผู้อำนวยการ จำนวน 1 คน หัวหน้าฝ่าย จำนวน 2 คน พนักงานสนับสนุนวิชาการ จำนวน 3 คน ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ให้คำปรึกษา แนะนำ และพิจารณาผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด
สำนักหอสมุด	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร (Organization Profile)

P.1 ลักษณะองค์กร

สำนักหอสมุด เป็นหน่วยงานบริการสารสนเทศด้านการเรียนรู้ เพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยในการพัฒนาการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัยและบริการวิชาการแก่สังคม เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2516

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) บริการของสำนักหอสมุด

การจัดบริการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และบริการวิชาการแก่ชุมชน ประกอบด้วย

1. บริการสารสนเทศ
2. บริการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย
3. บริการวิชาการแก่ชุมชน ดังตารางที่ OP1-1 ตารางที่ OP1-1 บริการที่สำคัญและวิธีการให้บริการ

บริการที่สำคัญ	แนวทางและวิธีการให้บริการ
1. บริการสารสนเทศ	<p>เป็นการจัดการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศหลากหลาย ทั้งในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ <ol style="list-style-type: none"> 1.1 ยืม-คืนด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์บริการ 1.2 บริการส่งหนังสือผ่านล็อกเกอร์นอกเวลาทำการ (Books in Boxes) 1.3 สำเนาบทความวารสารผ่านระบบ RD (Resource Delivery) 1.4 บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery Services : DDS) 2. บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan) 3. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
2. บริการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย	<p>บริการที่สนับสนุนการเรียนการสอนและการทำวิจัยของคณาจารย์ นิสิตและบุคลากร ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. บริการตอบคำถาม ช่วยค้นคว้าและวิจัย 2. BUU Research Support เป็นการบริการเชิงรุกเกี่ยวกับการสนับสนุนการวิจัย และประชาสัมพันธ์บริการของสำนักหอสมุด 3. Club Researcher การให้บริการเฉพาะกลุ่มนักวิจัยที่อยู่ระหว่างการทำวิจัย 4. บริการผลิตสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ (BUU Library Mini Studio) 5. บริการฝึกอบรมทักษะการรู้สารสนเทศ และเครื่องมือในการจัดการสารสนเทศ
3. บริการวิชาการแก่ชุมชน	<p>บริการที่นำความรู้ความเชี่ยวชาญของบุคลากร เพื่อสร้างประโยชน์และความเข้มแข็งแก่ชุมชน โดยการจัดกิจกรรมร่วมกันชุมชน เพื่อส่งเสริมการรักการอ่าน การเรียนรู้ตลอดชีวิต อนุรักษ์วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น</p>

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม สมรรถนะหลัก และวัฒนธรรมองค์กร

ตารางที่ OP1-2 พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม สมรรถนะหลัก และวัฒนธรรมองค์กร

พันธกิจ	M1 สนับสนุนด้านการจัดการศึกษา การวิจัย และให้บริการวิชาการ เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต M2 การจัดการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้ และตรงตามความต้องการ
วิสัยทัศน์	ห้องสมุดดิจิทัลเพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต
ค่านิยม SMART	S - Services การให้บริการที่เป็นเลิศและมีจิตบริการ M - Modernization การเป็นองค์กรที่ทันสมัย A - Achievement การมุ่งสู่ความสำเร็จ R - Reinvent การทำใหม่ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง T - Technology การใช้เทคโนโลยีเพื่อการเปลี่ยนแปลง
สมรรถนะหลักขององค์กร	CC การบริการสารสนเทศและเป็นศูนย์การเรียนรู้เพื่อการศึกษาและวิจัย (สนับสนุนพันธกิจ M1 และ M2)
วัฒนธรรมองค์กร	การทำงานเป็นทีม

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

สำนักหอสมุด มีผู้บริหารและบุคลากร-รวมทั้งสิ้น 49 คน (รวมผู้อำนวยการ 1 คน) โดยแบ่งบุคลากรออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มวิชาชีพห้องสมุด จำนวน 18 คน กลุ่มสนับสนุนงานบริการ จำนวน 22 คน และกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร จำนวน 8 คน ดังตารางที่ OP1-3

ตารางที่ OP1-3 ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

จำแนกตามกลุ่ม	จำแนกตามวุฒิการศึกษา			ตำแหน่งความก้าวหน้าทางวิชาชีพ				จำแนกตามอายุงาน				จำแนกตามอายุคน				จำแนกตามสถานภาพ			
	ต่ำกว่าป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ลูกจ้างต่ำกว่าป.ตรี	ระดับปฏิบัติการ	ระดับชนก.	ระดับพิเศษ	น้อยกว่า 10 ปี	10-20 ปี	21-30 ปี	มากกว่า 30 ปี	น้อยกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	ชรก.	พ.เงินดิน	พ.เงินรายได้	ลูกจ้างประจำ
กลุ่มวิชาชีพห้องสมุด	-	10	8	-	4	10	4	2	7	9	-	1	1	9	7	3	13	2	-
กลุ่มสนับสนุนงานบริการ	22	-	-	22	-	-	-	-	11	9	2	-	4	8	10	-	3	17	2
กลุ่มสนับสนุนงานบริหาร	2	2	4	2	2	4	-	2	4	1	1	-	2	4	2	-	6	2	-
รวม	24	12	12	24	6	14	4	4	22	19	3	1	7	21	19	3	22	21	2

หมายเหตุ ข้อมูล ณ วันที่ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2565

กลุ่มวิชาชีพห้องสมุด : ประกอบด้วย บรรณารักษ์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักเอกสารสนเทศ

กลุ่มสนับสนุนงานบริการ : ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานโสตทัศนศึกษา ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด พนักงานเข้าและเย็บเล่ม ผู้ช่วยปฏิบัติงานบริหาร แม่บ้าน พนักงานบริการเอกสารทั่วไป

กลุ่มสนับสนุนงานบริหาร : ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการศึกษา พนักงานขับรถยนต์ ผู้ปฏิบัติงานช่าง บุคลากร

ชนก. : ข้าราชการ, ป. : ปริญญา, ชรก. : ข้าราชการ, พ. : พนักงาน

บุคลากรสำนักหอสมุดมีอายุคนเฉลี่ย 47.20 ปี อายุงานเฉลี่ย 20.93 ปี จากการสำรวจปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อสำนักหอสมุด พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรทั้ง 3 กลุ่ม ดังตารางที่ OP1-4

ตารางที่ OP1-4 ปัจจัยความผูกพันของบุคลากร

ปัจจัยความผูกพัน	กลุ่มวิชาชีพ ห้องสมุด (ลำดับ)	กลุ่มสนับสนุน งานบริการ (ลำดับ)	กลุ่มสนับสนุน งานบริหาร (ลำดับ)
ความภาคภูมิใจและยินดีที่จะบอกกับผู้อื่นว่าข้าพเจ้าปฏิบัติงานที่สำนักหอสมุด	1 (4.76)	1 (4.37)	1 (4.71)
รู้สึกอยากแนะนำให้บุคคลอื่นเข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักหอสมุด	4 (4.53)	4 (3.94)	2 (4.43)
ไม่คิดจะไปปฏิบัติงานที่องค์กรอื่น แม้ว่าจะได้รับตำแหน่งค่าตอบแทน หรือ สวัสดิการที่ดีกว่า	3 (4.65)	3 (4.13)	4 (4.14)
มีความยินดีที่จะทุ่มเทปฏิบัติหน้าที่ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมของสำนักหอสมุด	2 (4.71)	2 (4.19)	2 (4.43)
ตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในสำนักหอสมุดจนกว่าจะเกษียณอายุการปฏิบัติงาน	3 (4.65)	1 (4.37)	3 (4.29)

นอกจากนี้สำนักหอสมุดได้ให้ความสำคัญด้านการดูแลสุขภาพและความปลอดภัยของบุคลากร ดังตารางที่ OP1-5 ตารางที่ OP1-5 ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย

ข้อกำหนด	รายละเอียด
ด้านสุขภาพ	สำนักหอสมุดมอบสิทธิและสวัสดิการให้แก่บุคลากรทุกกลุ่มตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย ตรวจสอบสุขภาพประจำปี การทำประกันสุขภาพกลุ่ม ประกันอุบัติเหตุ ค่าทำฟัน ค่าเล่าเรียนบุตร โดยบุคลากรสำนักหอสมุดจำนวน 1 คน ได้ร่วมเป็นสมาชิกสภาพนักงานมหาวิทยาลัยบูรพา ทำให้ได้ร่วมในการรักษาสิทธิและสวัสดิการของบุคลากร สำหรับสวัสดิการที่สำนักหอสมุดจัดสรรให้นอกเหนือจากที่มหาวิทยาลัยกำหนด ได้แก่ การให้ส่วนลดค่าอาหารของร้านค้า café@library
ด้านความปลอดภัย	สำนักหอสมุดทำประกันภัยพิบัติอาคารเป็นประจำทุกปี มีคณะกรรมการโครงการห้องสมุดสีเขียว ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมของสำนักหอสมุด พร้อมทั้งตรวจสอบ/ดูแลสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นประจำทุกเดือน มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดดูแลทั้งภายในและภายนอก และมีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง

(4) สินทรัพย์ที่สำคัญ

ตารางที่ OP1-6 สินทรัพย์ที่สำคัญ

ประเภท	รายละเอียด	จำนวน	หน่วยนับ
อาคารสถานที่	สำนักหอสมุดประกอบด้วยอาคาร 2 หลัง พื้นที่รวม 13,900 ตารางเมตร ได้แก่ อาคารเทพรัตนราชสุดาฯ ขนาด 7 ชั้น และอาคารขนาด 3 ชั้น เชื่อมกับอาคารเทพรัตนราชสุดาฯ มีพื้นที่นั่งอ่าน 2,000 ที่นั่ง รวมถึงร้านอาหารและร้าน café@Library	2	หลัง
ระบบสารสนเทศและ ทรัพยากรสารสนเทศ	1. ระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด Walai AutoLib	1	ระบบ
	2. หนังสือ/วารสาร(สื่อสิ่งพิมพ์)	427,957	เล่ม
	3. หนังสือ/วารสาร(สื่ออิเล็กทรอนิกส์)	228,455	ชื่อ
	4. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (จัดซื้อ)	26	ฐาน
	5. ฐานข้อมูลสารสนเทศดิจิทัล (พัฒนาขึ้นเอง)	3	ฐาน
อุปกรณ์เทคโนโลยี สารสนเทศ	1. ระบบเครือข่าย เครือข่ายไร้สาย และเครื่องแม่ข่าย	1	ระบบ
	2. ระบบกำเนิดกระแสไฟฟ้า เครื่องสำรองกระแสไฟฟ้าขนาด 30 K	1	ระบบ
	3. ระบบกล้องวงจรปิด	1	ระบบ
	4. เครื่องคอมพิวเตอร์ / Tablet / Surface	115/44	เครื่อง
	5. ห้องผลิตสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ (BUU Library Mini Studio)	2	ห้อง

(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

ตารางที่ OP1-7 กฎระเบียบ ข้อบังคับด้านต่าง ๆ

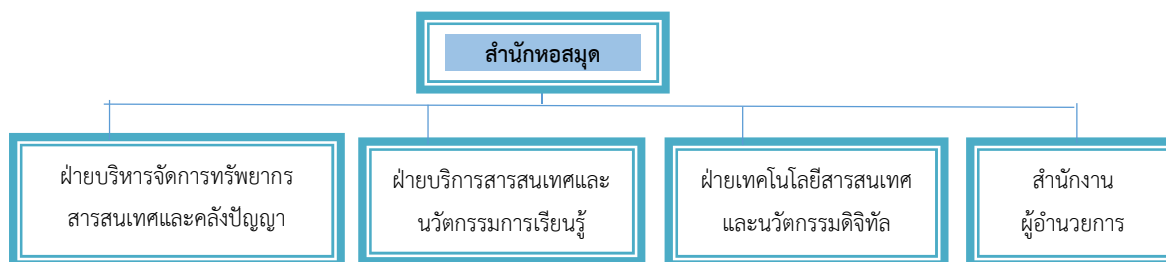
ด้าน	กฎระเบียบ ข้อบังคับ	ผลลัพธ์
1. ด้านการบริหารจัดการ	1. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2550 2. พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ 3. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ 4. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 5. พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์	7.4ก(3)-2.1
2. ด้านบริหารบุคลากร	1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย 2. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยจรรยาบรรณและการดำเนินการทางจรรยาบรรณของ ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดมหาวิทยาลัยบูรพา 3. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยจรรยาบรรณและการดำเนินการทางจรรยาบรรณของพนักงานและลูกจ้างในมหาวิทยาลัยบูรพา 4. จรรยาบรรณบรรณารักษ์ ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี	7.4ก(3)-2.2
3. ด้านการจัดการห้องสมุด	1. ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการใช้บริการสำนักหอสมุด 2. ข้อตกลงว่าด้วยการบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 3. ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยอัตราค่าธรรมเนียมสมาชิกห้องสมุดข่ายงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)	7.4ก(3)-2.3
4. ด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ	1. มาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐ 2. ระเบียบกระทรวงการคลัง พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ 3. ข้อบังคับว่าด้วยการบริหารการเงินและทรัพย์สินของม.บูรพา	7.4ก(3)-2.4
5. ด้านการวิจัย	1. ประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา เรื่องหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการงานวิจัยและนวัตกรรม 2. ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยข้อกำหนดและแนวทางการดำเนินการด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	7.4ก(3)-2.5
6. ด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม	1. พระราชบัญญัติ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน 2. มาตรฐานห้องสมุดสีเขียว	7.4ก(3)-2.6
7. ด้านบริการวิชาการ	ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการบริหารเงินรายได้โครงการบริการวิชาการ	7.4ก(3)-2.7

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

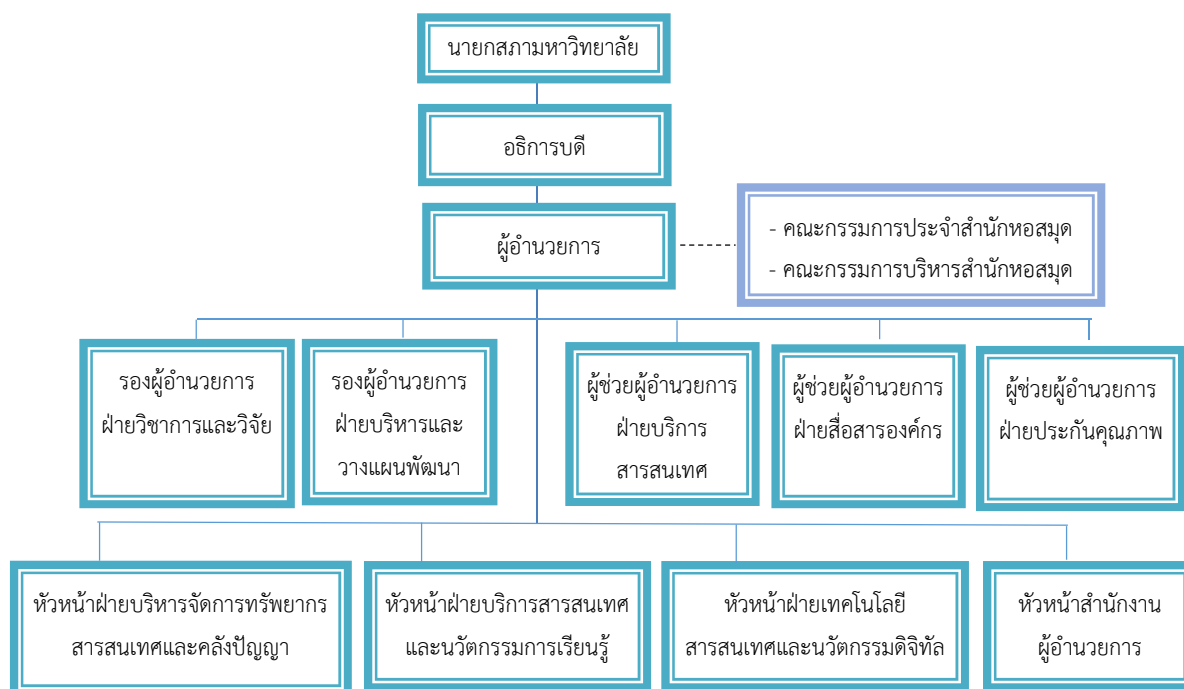
(1) โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กรของสำนักหอสมุด แบ่งออกเป็น 4 ฝ่าย ได้แก่ 1. สำนักงานผู้อำนวยการ 2. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้ 3. ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและคลังปัญญา 4. ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้ ดำเนินการภายใต้ พรบ. มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2550 โดยสภามหาวิทยาลัยและอธิการบดี กำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้อำนวยการ ซึ่งผู้อำนวยการมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี โดยมี คกบ. ทำหน้าที่วางนโยบายให้คำปรึกษาแนะนำและพิจารณาผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด และ คกบ. ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและติดตามผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด ดังภาพที่ OP1-1 ซึ่งกำหนดให้มีการประชุม คกบ. ทุกเดือน และประชุม คกบ. ทุก 2 เดือน หรือตามวาระที่จำเป็นต้องพิจารณา และมีการประเมินผลงานและหัวหน้าส่วนงาน ปีละ 1 ครั้ง

1. โครงสร้างองค์กร



2. โครงสร้างการบริหารงาน



ภาพที่ OP1-1 โครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารงานสำนักหอสมุด

(2) ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักหอสมุด กำหนดกลุ่มผู้ใช้บริการ ลูกค้ำกลุ่มอื่น กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนตลาด โดยคำนึงถึงความครอบคลุมตามพันธกิจของสำนักหอสมุด โดยสำนักหอสมุดได้ดำเนินการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม โดยมีผลการเรียงลำดับความต้องการและความคาดหวังจากมากไปน้อย ดังตารางที่ OP1-8 ตารางที่ OP1-8 กลุ่มผู้ใช้บริการ ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการและความคาดหวัง

กลุ่มผู้ใช้บริการ	ความต้องการและความคาดหวัง	ผลลัพธ์
1. กลุ่มบุคลากร		
1.1 อาจารย์/นักวิจัย	1. การบริการมีความชัดเจน เหมาะสม สะดวก 2. ควรมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย หลากหลาย 3. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง รวดเร็ว	7.2ก(1)-3
1.2 บุคลากรสายสนับสนุน	1. สถานที่สะดวก สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ 2. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง รวดเร็ว 3. บุคลากรสุภาพ มีจิตบริการ	7.2ก(1)-4

กลุ่มผู้ใช้บริการ	ความต้องการและความคาดหวัง	ผลลัพธ์
2. กลุ่มนิสิต		
2.1 ปริญญาตรี	1. ต้องการให้เพิ่มเวลา และพื้นที่ในการเปิดบริการ โดยเฉพาะช่วงสอบ เพิ่มห้องศึกษากลุ่ม 2. ต้องการให้เพิ่มพื้นที่เปิดเครื่องปรับอากาศ	7.2ก(1)-5
2.2 บัณฑิตศึกษา	1. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง รวดเร็ว 2. บุคลากรสุภาพ มีจิตบริการ 3. ควรมีทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัย หลากหลาย	7.2ก(1)-6

ลูกค้ากลุ่มอื่น	ความต้องการและความคาดหวัง	ผลลัพธ์
1. บุคคลทั่วไป (นักเรียน/ นักศึกษาจากสถาบันอื่น/ ประชาชนทั่วไป)	1. สถานที่สะดวก สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ 2. บุคลากรสุภาพ มีจิตบริการ 3. ควรขยายช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอก	7.2ก(1)-7
2. สมาชิกสมทบ	ควรประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงสิทธิที่สมาชิกจะได้รับ	7.2ก(1)-13
3. ผู้รับบริการวิชาการ	ต้องการให้มีการจัดกิจกรรมบริการวิชาการอย่างต่อเนื่องทุกปี	7.4ก(5)-1 ถึง 7.4ก(5)-9
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง	ผลลัพธ์
หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยบูรพา (คณะ/ วิทยาลัย/ สถาบัน/ สำนัก)	ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอนและการวิจัย ต้องการให้แนะนำการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ เช่น การ อบรมการใช้ฐานข้อมูล	7.1ข(1)-1

ตารางที่ OP1-9 ส่วนตลาดที่สำคัญจำแนกตามพันธกิจ และความต้องการความคาดหวัง

พันธกิจ	ส่วนตลาด	ความต้องการความคาดหวัง
สนับสนุนด้านการจัดการศึกษา และ การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	บุคคลทั่วไปที่สนใจเข้ารับบริการ สารสนเทศของสำนักหอสมุด	1. บุคลากรมีจิตบริการ ให้คำแนะนำในการใช้บริการ 2. สถานที่สะดวก สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ 3. ได้รับทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอและตรงความต้องการ
สนับสนุนด้านการวิจัย	บุคคลทั่วไปที่สนใจรับบริการด้านการ วิจัย	1. การบริการมีความชัดเจน เหมาะสม สะดวก รวดเร็ว 2. การช่วยเหลือในการทำวิจัย 3. ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายและเพียงพอ
ด้านบริการวิชาการ	1. กลุ่มนักเรียน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ในชุมชนภาคตะวันออกเฉียง 2. กลุ่มบุคลากรในเขตพัฒนาพิเศษภาค ตะวันออกเฉียง (EEC)	1. ได้รับการส่งเสริมการเรียนรู้ 2. ได้รับแรงบันดาลใจในการประกอบอาชีพ และทำกิจกรรมที่เป็น ประโยชน์ต่อสังคม 3. ได้รับทรัพยากรสารสนเทศด้าน EEC

(3) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่สำคัญ

สำนักหอสมุดมีกลไกการคัดเลือกผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือที่สำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือสามารถส่งมอบบริการได้อย่างมีคุณภาพ ดังตารางที่ OP1-10

ตารางที่ OP1-10 ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้อง	ข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน ร่วมกัน	กลไกการสื่อสาร
ผู้ส่งมอบ (ระดับกลยุทธ์)			
1. บริษัท / ห้างร้าน/ตัวแทน/ จำหน่าย หนังสือและสื่ออิเล็กทรอนิกส์/จำหน่ายวัสดุ/ ครุภัณฑ์	1. จัดซื้อ/จัดจ้าง/ เสนอผลิตภัณฑ์/บริการ ใหม่ๆ ในวงการเทคโนโลยีสารสนเทศให้ ห้องสมุดได้รับทราบ ทันต่อความก้าวหน้า 2. จัดฝึกอบรมการใช้บริการ/ฐานข้อมูล/ เทคโนโลยีใหม่ๆ ให้กับผู้ปฏิบัติงานและ ผู้ใช้บริการ	การส่งมอบตรงเวลา ผลิตภัณฑ์ มีคุณภาพ และบริการหลังการ ขายที่ดี	1. หนังสือราชการ 2. การประชุม 3. จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ 4. โทรศัพท์ 5. การสื่อสารออนไลน์

ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้อง	ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	กลไกการสื่อสาร
			6. เว็บไซต์ของสำนักหอสมุด
2. ศูนย์ความเป็นเลิศด้านนวัตกรรมสารสนเทศ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	ดูแลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai Autolib (ระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด) เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ดูแลและแก้ไขข้อผิดพลาดการทำงานของระบบห้องสมุด ให้มีประสิทธิภาพ	การประชุมสัมมนา / การให้คำปรึกษา/ การบำรุงรักษาระบบ
ผู้ส่งมอบ (ระดับปฏิบัติการ)			
บริษัทรับเหมาจ้างช่วงได้แก่ บริษัททำความสะอาด/รักษาความปลอดภัย/บำรุงรักษาลิฟต์/เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น	ดูแลความปลอดภัย และสุขอนามัยของบุคลากรและผู้ใช้บริการ	การบริการเป็นไปตามสัญญาจ้างและข้อตกลง	สัญญาจ้างและข้อตกลง
คู่ความร่วมมือ			
1. ช่างงาน/เครือข่ายห้องสมุด/สมาคมห้องสมุด 1.1 PULINET 1.2 PULINET PLUS 1.3 ThaiLIS 1.4 AUNIL0	1. ความร่วมมือกันในการศึกษาหานวัตกรรม การให้บริการแก่ผู้ใช้ เช่น ฐานข้อมูล/ซอฟต์แวร์/บริการใหม่ๆ 2. การเปรียบเทียบข้อมูลดำเนินงาน (Benchmark) 3. ภาคิความร่วมมือในการจัดซื้อฐานข้อมูล 4. สนับสนุนการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน โดยการยืมระหว่างห้องสมุดทั้งในประเทศและต่างประเทศ	มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและสถานที่ร่วมกัน ภายใต้ข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ	ประชุมสัมมนา/ การประชุมทางวิชาการ/ บันทึกข้อตกลง
2. ฝ่ายบริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)	ความร่วมมือทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านเทคโนโลยี และส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน	1. มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและสถานที่ร่วมกัน ภายใต้ข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ 2. การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรของสำนักหอสมุดด้านเทคโนโลยี 3. ให้การสนับสนุนการดำเนินการด้านบริการวิชาการแก่ชุมชนร่วมกัน	ประชุมสัมมนา/ การประชุมทางวิชาการ/ บันทึกข้อตกลง
3. สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน) (CEA)	ได้รับการสนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศด้านการออกแบบ	สนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศ	ประชุมสัมมนา/ การประชุมทางวิชาการ/ บันทึกข้อตกลง
4. ARSA Productions	เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีทักษะทางด้านดิจิทัลและมีความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในยุค Disruptive	พัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับบุคลากรและนิสิต	ประชุมสัมมนา/ การประชุมทางวิชาการ/ บันทึกข้อตกลง
5. สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สปอว.)	- สนับสนุนฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ภายใต้การดำเนินงานของ สปอว. ที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา - สนับสนุนงบประมาณในโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการ 1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย, โครงการพลิกโฉมระบบอุดมศึกษาของประเทศไทย (Reinventing University)	1. ให้การสนับสนุนฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 2. ให้การสนับสนุนการดำเนินงานของโครงการต่าง ๆ	การดำเนินโครงการภายใต้ข้อกำหนดโครงการ

P.2 สถานการณ์ขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) ลำดับในการแข่งขัน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นห้องสมุดของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐและมีขนาดใหญ่ที่สุดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความเป็นเอกเทศและได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยในการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามพันธกิจทั้งของสำนักหอสมุดและตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2565 สำนักหอสมุดได้ดำเนินการเทียบเคียงผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร และสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการสารสนเทศและด้านจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อสถานการณ์การแข่งขันของสำนักหอสมุด คือ

1. การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของ เทคโนโลยี การแข่งขัน เศรษฐกิจ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำให้เกิดความผันผวน (Volatility) ความไม่แน่นอน (Uncertainty) ความสลับซับซ้อน (Complexity) ความคลุมเครือ (Ambiguity) หรือที่เรียกว่า VUCA World ทำให้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก สำนักหอสมุดจะต้องปรับตัวให้สามารถรองรับการใช้บริการในรูปแบบใหม่เพิ่มมากขึ้น
2. รูปแบบและช่องทางการติดต่อสื่อสารมีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้ใช้บริการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพิ่มมากขึ้น ทำให้สำนักหอสมุดต้องปรับรูปแบบของการสื่อสารให้สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น
3. ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศแบบ Open Access ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีทางเลือกในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น สำนักหอสมุดต้องปรับตัวในเรื่องของการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น และแสวงหาทรัพยากรสารสนเทศแบบ Open Access มาให้บริการเพิ่มมากขึ้นด้วย

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านการบริการสารสนเทศ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ได้ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการเทียบเคียงข้อมูลการให้บริการกับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร และสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เพื่อหาตัววัดที่เหมาะสมร่วมกัน ดังตารางที่ OP2-1

ตารางที่ OP2-1 ประเด็นการเทียบเคียงกับคู่แข่ง

ประเภทการเทียบตามพันธกิจ	ประเด็นการเทียบ	คู่แข่ง		
		สำนักหอสมุด ม.เชียงใหม่	สำนักหอสมุด ม.นเรศวร	สำนักหอสมุดกลาง มจพ.
ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	1. จำนวน e-Journals ที่บอกรับ	✓	✓	✓
ด้านการบริการสารสนเทศ	2. ร้อยละของการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น	✓	✓	-
	3. ร้อยละของการใช้ฐานข้อมูลที่เพิ่มขึ้น	✓	✓	✓
	4. ร้อยละของการใช้ e-Journals ที่เพิ่มขึ้น	✓	✓	✓
	5. จำนวนครั้งการยืมหนังสือโดยเฉลี่ยเทียบกับจำนวนนิสิต 1 คน	✓	-	✓
	6. ร้อยละจำนวนนิสิตที่ยืมหนังสือเทียบกับจำนวนนิสิตทั้งหมด	-	✓	-

ประเภทการ เทียบ ตามพันธกิจ	ประเด็นการเทียบ	คู่เทียบ		
		สำนักหอสมุด ม.เชียงใหม่	สำนักหอสมุด ม.นเรศวร	สำนักหอสมุดกลาง มจพ.
	7. ร้อยละจำนวนหนังสือที่ถูกยืมโดยนิสิตเทียบกับจำนวนหนังสือทั้งหมด	-	✓	-
	8. จำนวนนวัตกรรม	✓	✓	✓
	9. จำนวนครั้งการเข้าใช้บริการห้องสมุด (Walk in) โดยเฉลี่ยเทียบกับจำนวนนิสิต 1 คน	✓	-	✓
	10. จำนวนครั้งการเข้าใช้บริการห้องสมุด (Walk in) โดยเฉลี่ยเทียบกับผู้ใช้บริการ 1 คน	-	✓	-
	11. จำนวนการเข้าใช้บริการเว็บไซต์	✓	-	✓
	12. ร้อยละของจำนวนผู้เข้าอบรมการรู้สารสนเทศ (Information literacy) เทียบกับจำนวนนิสิต/นักศึกษาระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา	✓	✓	✓
	13. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	✓	✓	✓
	14. ความผูกพันผู้ใช้บริการ	-	-	✓
	15. จำนวนการสมัครสมาชิกห้องสมุด หรือการต่ออายุสมาชิกประเภทสมทบ (บุคคลทั่วไป)	✓	✓	✓
	16. สถิติจำนวนการยืมระหว่างห้องสมุด	-	-	✓

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

สำนักหอสมุด ได้สรุปความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ ในด้านต่าง ๆ ดังตารางที่ OP2-2

ตารางที่ OP2-2 โอกาสเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

โอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunity)	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenges)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantages)
<p>ด้านบริการ</p> <p>SO1 : การพัฒนาบริการร่วมกันระหว่างเครือข่ายความร่วมมือของห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาที่ช่วยส่งเสริมให้มีการใช้บริการเพิ่มมากขึ้น (SC1+SA1)</p> <p>SO2 : การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษาด้านการวิจัยเชิงรุก ทำให้สามารถสร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ ๆ ได้ (SC1+SA3)</p> <p>SO3 : พัฒนาบริการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ Open Access ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต สอดคล้องกับนโยบายของประเทศ</p> <p>SO4 : สนับสนุนการจัดทำสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ให้กับคณาจารย์ ทำให้การเรียนการสอนมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น</p>	<p>SC1: การปรับเปลี่ยนการให้บริการสารสนเทศ ให้รองรับพฤติกรรมของผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงไป</p>	<p>SA1: การมีเครือข่ายความร่วมมือกับห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมถึงหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ทำให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน</p> <p>SA2: มีการพัฒนาบริการสารสนเทศ และการเข้าถึงแบบเปิด (Open Access) ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงผลงานได้สะดวกรวดเร็วและลดค่าใช้จ่าย</p> <p>SA3: บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการให้คำปรึกษาในด้านการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย</p>
<p>ด้านปฏิบัติการ</p> <p>SO5 : สามารถพัฒนาบริการด้านดิจิทัลได้อย่างรวดเร็วและประหยัดงบประมาณในการดำเนินการ</p>	<p>SC2: การบริหารจัดการระบบเครือข่ายและเครื่องแม่ข่ายให้มีสภาพพร้อมใช้งานและการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์</p>	<p>SA4 : การได้รับการจัดสรรงบประมาณเครื่องแม่ข่ายเพื่อใช้ในการให้บริการ</p>

โอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunity)	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenges)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantages)
แต่ต้องคงไว้ซึ่งนโยบายรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ด้วย		
ด้านบุคลากร SO6 : แนวโน้มของประเทศให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทำให้สำนักหอสมุดสามารถใช้ความสามารถของบุคลากรในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อตอบสนองต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต SO7 : บุคลากรสำนักหอสมุดมีส่วนร่วมในการพัฒนาโครงการเพื่อสนับสนุนการจัดอันดับมหาวิทยาลัยโลกในระบบ THE Impact Ranking (SC4+SA5)	SC3: ทักษะดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้ต้องเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้มีความพร้อมด้านทักษะด้านดิจิทัล SC4: นโยบายมหาวิทยาลัยส่งเสริมให้มีหลักสูตรนานาชาติ หรือมีนิสิตต่างชาติมาเรียนเพิ่มมากขึ้น	SA5: มีบุคลากรที่มีทักษะภาษาอังกฤษในระบบดี เป็นนักเอกสารสนเทศ สามารถจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้กับบุคลากรได้
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม SO8 : การทำงานร่วมกับชุมชนเพิ่มมากขึ้นและสามารถพัฒนาต่อยอดเป็นงานวิจัย และการบริการวิชาการ หรือหลักสูตรระยะสั้นที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้	SC5: ความต้องการแหล่งเรียนรู้ของชุมชนเพิ่มมากขึ้น	SA6: บุคลากรมีความรู้และทักษะด้านวิชาชีพ ในด้านการส่งเสริมการอ่าน และการบริการห้องสมุด

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

สำนักหอสมุดมีการปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยใช้ BUULib Improvement Model โดยใช้หลักการวงจร PDCA และเกณฑ์ EdPEX เป็นพื้นฐานในการดำเนินงานขององค์กร ร่วมกับการให้ความสำคัญต่อเสียงของผู้ใช้บริการซึ่งได้พัฒนาขึ้นจากการเรียนรู้ในระดับองค์กรของปีที่ผ่านมาทำให้เกิดนวัตกรรมที่เรียกว่า Voice for Change ที่มุ่งเน้นผู้ให้บริการเป็นสำคัญ (Customer Focus) เพื่อที่จะนำผลการวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง ของผู้ให้บริการ มาปรับปรุงกระบวนการให้บริการแบบทันท่วงที และใช้ระบบการจัดการความรู้ (KM) ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในของสำนักหอสมุดเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ OP2-1 BUULib Improvement Model

ส่วนที่ 2 หมวดกระบวนการและหมวดผลลัพธ์

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ก. กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม

(1) กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม

ผู้นำระดับสูงของสำนักหอสมุด ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และหัวหน้าฝ่าย มีแนวทางการนำองค์กรโดยใช้ระบบการนำองค์กร Leadership System ดังภาพที่ 1.1-1 และมีขั้นตอนการดำเนินงานดังตารางที่ 1.1-1 ในส่วนของวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุด คือ “ห้องสมุดดิจิทัลเพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต” และค่านิยมคือ “SMART” ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์และค่านิยมที่ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดได้กำหนดขึ้นในคราวแสดงวิสัยทัศน์ต่อคณะกรรมการสรรหาหัวหน้าส่วนงานของมหาวิทยาลัยเมื่อปี พ.ศ. 2563 และบุคลากรสำนักหอสมุดได้รับรู้และปฏิบัติตามวิสัยทัศน์และค่านิยมดังกล่าว มีการนำค่านิยมไปปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุด ดังตารางที่ 1.1-2 โดยผู้นำระดับสูงได้ร่วมกับบุคลากรทบทวนวิสัยทัศน์และค่านิยมเป็นประจำทุกปี เพื่อนำไปจัดทำแผนยุทธศาสตร์ตามภารกิจ ซึ่งจะดำเนินการทบทวนในคราวประชุมอบรมสัมมนาบุคลากรประจำปี (เดือนพฤษภาคมหรือมิถุนายน) โดยนำการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอก ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ คำนึงถึงความคาดหวัง และผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นสำคัญมาประกอบการพิจารณาร่วมกันเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด มีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของสำนักหอสมุด (SWOT Analysis) เพื่อกำหนดประเด็นแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ ตัวชี้วัดที่สำคัญ และค่าเป้าหมาย ไว้เป็นกรอบการดำเนินงานอย่างชัดเจน มีการประชุม คกบ. มอบหมายให้ดำเนินการทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ตามยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด และนำเสนอ คกบ. เพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ หลังจากนั้นสื่อสารและสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรโดยการประชุมบุคลากรเพื่อถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ และค่านิยม เพื่อนำไปจัดทำแผนปฏิบัติการ มีการประเมิน ติดตามผล และสรุปผลการดำเนินงานทุกไตรมาส โดยรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและวางแผนพัฒนา

ปี พ.ศ. 2565 ผู้อำนวยการได้ประชุมร่วมกับบุคลากรในการทบทวนพันธกิจของสำนักหอสมุด และมีการปรับพันธกิจ จากเดิม 5 ข้อ เหลือเพียง 2 ข้อ เนื่องจากในการทบทวนพบว่าพันธกิจที่กำหนดไว้เดิมเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทของมหาวิทยาลัยและการดำเนินการของสำนักหอสมุด และเพื่อให้มีความชัดเจนสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และค่านิยมของสำนักหอสมุด คือ 1. สนับสนุนด้านการจัดการศึกษา การวิจัย และให้บริการวิชาการ เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต 2. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้ และตรงตามความต้องการ ดังตารางที่ OP1-2 โดยผู้นำระดับสูงใช้วิธีการสื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ไปยังบุคลากร ผู้ใช้บริการ ลูกค้ายุทธศาสตร์และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ เว็บไซต์ของสำนักหอสมุด จดหมายข่าวออนไลน์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ตลอดจนสื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ ดังตารางที่ 1.1-3



ภาพที่ 1.1-1 ระบบการนำองค์กร (Leadership System)

ตารางที่ 1.1-1 ขั้นตอนของระบบการนำองค์กร

ขั้นตอน	ตัวชี้วัด	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. กระบวนการทบทวนวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และแผนกลยุทธ์	ร้อยละของบุคลากรที่รับรู้วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และแผนกลยุทธ์	พฤษภาคม-มิถุนายน	ผู้อำนวยการ/ รอง ผอ.ฝ่ายบริหารฯ
2. กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์	ร้อยละของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการ	สิงหาคม-กันยายน	ผู้อำนวยการ/ รอง ผอ.ฝ่ายบริหารฯ
3. กระบวนการสื่อสารและนำไปปฏิบัติ			
4. กระบวนการติดตามและประเมินผล	ร้อยละของจำนวนโครงการ/กิจกรรมที่บรรลุ	ทุกไตรมาส	รอง ผอ.ฝ่ายบริหารฯ
5. กระบวนการดำเนินการปรับปรุง	เป้าหมาย		และผู้ที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 1.1-2 การปฏิบัติตนของบุคลากร และการนำค่านิยมไปปฏิบัติ

ค่านิยมหลัก SMART	พฤติกรรมที่พึงประสงค์	การปฏิบัติตนของบุคลากร	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์
S : Service	การให้บริการที่เป็นเลิศและมีจิตบริการ	- ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน - ตั้งรับปัญหาจากการให้บริการและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว - มีความพร้อมในการให้บริการตลอดเวลา	ความพึงพอใจในการให้บริการ	7.2ก(1)-2
M : Modernization	เป็นองค์กรที่ทันสมัย	ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะทางด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน การให้บริการ และปรับตัวให้เป็นไปตามบริบทของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป	- การได้รับการอบรมพัฒนา - เทคโนโลยีที่นำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	7.3ก(4)-1 7.3ก(4)-4
A: Achievement	การมุ่งสู่ความสำเร็จ	การทำแผนยุทธศาสตร์ให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	ความสำเร็จของโครงการ/ กิจกรรมที่บรรลุเป้าหมาย	7.5ข-1
R : Reinvent	การทำให้ใหม่ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง	การปรับเปลี่ยนการให้บริการ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง	รายงานการเงิน	7.5ก(1)-1

ค่านิยมหลัก SMART	พฤติกรรมที่พึงประสงค์	การปฏิบัติตนของบุคลากร	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์
T : Technology	การใช้เทคโนโลยีเพื่อการเปลี่ยนแปลง	การส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาตนเอง และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการสร้างนวัตกรรม	จำนวนนวัตกรรม สนับสนุนการบริการ	7.1ก-2

ตารางที่ 1.1-3 วิธีถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ของสำนักหอสมุด

วิธีการถ่ายทอด	กลุ่มเป้าหมาย		ผู้ส่งมอบและ คู่ความ ร่วมมือ	ผู้มีส่วน ได้ส่วน เสีย	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่
	บุคลากร สำนักหอสมุด	ผู้ใช้บริการ				
1. การประชุมบุคลากร	✓				ผู้อำนวยการ	2 ครั้ง/ปี
2. การบรรยายในกิจกรรมของ ห้องสมุด	✓				ผู้รับผิดชอบในกิจกรรม และผู้นำระดับสูง	2 ครั้ง/ปี
3. การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์	✓	✓	✓	✓	คณะกรรมการส่งเสริมภาพลักษณ์	ตลอดปี
4. การประชาสัมพันธ์บนจอ LED	✓	✓	✓	✓	คณะกรรมการส่งเสริมภาพลักษณ์	ตลอดปี
5. การประชาสัมพันธ์หน้าลิฟต์	✓	✓	✓	✓	คณะกรรมการส่งเสริมภาพลักษณ์	ตลอดปี
6. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์และ Facebook ของสำนักหอสมุด	✓	✓	✓	✓	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสาร องค์กร และฝ่ายเทคโนโลยี สารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล	ตลอดปี

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

ผู้นำระดับสูงได้ส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

1. การบริหารจัดการภายใน ให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับด้านต่าง ๆ ดังตารางที่ OP1-7 เช่น **ด้านการวิจัย** มีคณะกรรมการวิจัยประจำสำนักหอสมุด เป็นผู้รับผิดชอบหลัก มีรอบการประชุมทุก 3 เดือน มีหน้าที่พิจารณาจัดสรรทุนอุดหนุนการวิจัย มีการกำกับติดตามข้อเสนอโครงการวิจัยของบุคลากรสำนักหอสมุด โดยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการงานวิจัยและนวัตกรรม **ด้านบริการวิชาการ** มีคณะกรรมการขับเคลื่อนโครงการบริการวิชาการ มีหน้าที่กำกับติดตามและประเมินผลโครงการบริการวิชาการที่สำนักหอสมุดจัดขึ้น และปฏิบัติตามระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการบริหารเงินรายได้โครงการบริการวิชาการ **ด้านการเงิน** กำหนดให้มีการรายงานผลงบประมาณการเงินและบัญชีเป็นประจำทุกเดือน โดยฝ่ายการเงินและบัญชีรายงานแก่ผู้อำนวยการ และรายงานผลต่อคกก. และคกป. เป็นรายไตรมาส

2. ผู้อำนวยการประกาศการแสดงเจตจำนงสุจริต ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน ร่วมกับมหาวิทยาลัย โดยปฏิบัติตามนโยบายงดรับและงดให้ของขวัญ ของกำนัลและผลประโยชน์ต่างตอบแทน ทั้งก่อนและหลังการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

3. ผู้อำนวยการได้รับการประเมินตามระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงานจากสภามหาวิทยาลัยปีละ 1 ครั้ง นอกจากนี้เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ประเมินสมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารระดับสูง (7.4ก(2)-3) ทุกปี โดยผลการประเมินที่ได้นำมาเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี และเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานต่อไป

4. ผู้นำระดับสูงถ่ายทอดความรู้ด้านกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยจรรยาบรรณและการดำเนินการทางจรรยาบรรณของพนักงานและลูกจ้าง ในมหาวิทยาลัยบูรพา พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เป็นต้น โดยทั้งดำเนินการถ่ายทอดความรู้ด้วยตนเอง และเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก มาให้ความรู้กับบุคลากรและผู้สนใจทั่วไป

5. การพิจารณาแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักหอสมุดในแต่ละปีงบประมาณ คกบ. จะให้ความสำคัญกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นด้านกฎหมายและธรรมาภิบาล

การดำเนินงานดังกล่าวส่งผลให้ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมที่ผ่านมาไม่เกิดการประพฤติผิดกฎระเบียบ ข้อบังคับ (7.4ก(3)-2.1 ถึง 7.4ก(3)-2.7)

ข. การสื่อสาร

ผู้นำระดับสูงให้ความสำคัญต่อการสื่อสาร และสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือ ผู้รับบริการ และลูกค้ากลุ่มอื่น ตามขั้นตอนดังนี้ 1) กำหนดประเด็นในการสื่อสารและสร้างความผูกพัน 2) กำหนดกลุ่มที่ต้องการสื่อสารและสร้างความผูกพัน 3) กำหนดวิธีการสื่อสารข้อมูล 4) กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ 5) กำหนดผู้รับผิดชอบ ดังตารางที่ 1.1-4 โดยมีการสื่อสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย โดยเน้นช่องทางการสื่อสารแบบสองทิศทางเพื่อกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมา รวมทั้งการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในการสื่อสาร นอกจากนี้มีการสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้ใช้บริการ และลูกค้ากลุ่มอื่น ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ดังตารางที่ 1.1-5

ในปีการศึกษา 2565 ผู้นำระดับสูงได้สร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรสำนักหอสมุด จำนวน 4 คน ในการเสนอผลงานการประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 13 และได้รับรางวัลระดับ "ดีเด่น" จากผลงานประเภทบรรยาย กลุ่มบริหารการจัดการองค์กร (OM) เรื่อง "บทบาทของสำนักหอสมุดกับการพัฒนาความยั่งยืนทางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (BCG Tourism): กรณีศึกษาพิพิธภัณฑ์ชุมชนวัดแก้วน้อย และพิพิธภัณฑ์อุทกมรดกท้องถิ่น อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี" ด้วยการยกย่องชมเชย และมอบรางวัลแสดงความยินดี พร้อมประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรและผู้ให้บริการรับทราบ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของสำนักหอสมุด

ตารางที่ 1.1-4 วิธีการสื่อสารของผู้นำระดับสูง

กลุ่มผู้รับสาร	ประเด็นการสื่อสาร						รูปแบบการสื่อสาร	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
	วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม	นโยบาย แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติงาน ผลการดำเนินงาน	กฎ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติ จริยธรรม จรรยาบรรณ	การมุ่งเน้นผู้รับบริการ	สร้างความผูกพัน	สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม				
บุคลากรสำนักหอสมุด	√	√	√	√	√	√	ประชุม, กิจกรรมสัมพันธ์, บันทึกข้อความ, โปสเตอร์, จดหมายข่าว, e-Doc, Line, email	ตลอดเวลา	ผู้อำนวยการ	7.4ก(1)-1 7.4ก(1)-2
กลุ่มบุคลากร ได้แก่ อาจารย์/นักวิจัย/บุคลากรสายสนับสนุน	√	-	√	√	√	-	บันทึกข้อความ, โปสเตอร์, จดหมายข่าว, e-Doc, Line, email, YouTube, เว็บไซต์, Facebook	ตลอดเวลา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายบริการสารสนเทศและผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายสื่อสารองค์กร	7.2ก(1)-13
กลุ่มนิสิต ได้แก่ นิสิตปริญญาตรี/นิสิตบัณฑิตศึกษา	√	-	√	√	√	-	โปสเตอร์, จดหมายข่าว, Line, email, YouTube, เว็บไซต์, Facebook	ตลอดเวลา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายบริการสารสนเทศและผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายสื่อสารองค์กร	
ลูกค้ากลุ่มอื่น ได้แก่ บุคคลทั่วไป/ สมาชิกสมทบ/ ผู้รับบริการวิชาการ	√	-	√	√	√	√	โปสเตอร์, จดหมายข่าว, e-Doc, Line, email, YouTube, เว็บไซต์, Facebook, รายการวิทยุ (สวท.ชลบุรี)	ตลอดเวลา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายบริการสารสนเทศ/ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารองค์กร/เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	√	-	-	√	√	√	บันทึกข้อความ, โปสเตอร์, จดหมายข่าว, e-Doc, Line, email, YouTube, เว็บไซต์, Facebook, รายการวิทยุ (สวท.ชลบุรี)	ตลอดเวลา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายสื่อสารองค์กร/เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ	√	-	√	√	√	√	บันทึกข้อความ, โปสเตอร์, จดหมายข่าว, Line, email, YouTube, เว็บไซต์, Facebook, รายการวิทยุ (สวท.ชลบุรี)	ตลอดเวลา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายสื่อสารองค์กร/เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป/นักวิชาการคอมพิวเตอร์	

ตารางที่ 1.1-5 การสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้ใช้บริการ และลูกค้ากลุ่มอื่น

กลุ่มเป้าหมาย	ช่องทาง/วิธีการสื่อสาร	วัตถุประสงค์	ความถี่	ลักษณะการสื่อสาร	
				สร้างความผูกพัน	สร้างแรงจูงใจ
สนับสนุนด้านการจัดการศึกษา และการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ					
นิสิตทุกชั้นปี	กิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ (Exam party) ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้	1. เพื่อสร้างกำลังใจและส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา 2. เพื่อประชาสัมพันธ์การบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	ช่วงสอบ	✓	-
อาจารย์ บุคลากร และนิสิต	โครงการบูรพาบุ๊คแฟร์ และโครงการอ่านหนังสือให้โดนใจต้องไปเลือกเอง ผู้รับผิดชอบ : ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและคลังปัญญา	เพื่อให้อาจารย์ บุคลากร และนิสิต มหาวิทยาลัยบูรพา ได้คัดเลือกหนังสือได้ตรงตามความต้องการ และสอดคล้องกับการเรียนการสอน	1 ครั้ง/ปี และ 2 ครั้ง/ปี	✓	✓
สนับสนุนด้านการวิจัย					
บุคลากร	จัดสรรทุนอุดหนุนการวิจัยและทุนพัฒนานวัตกรรม ผู้รับผิดชอบ : คณะกรรมการวิจัยประจำสำนักหอสมุด	ส่งเสริมให้บุคลากรสำนักหอสมุด พัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม เพื่อพัฒนางานบริการ	1 ครั้ง/ปี	✓	✓
สนับสนุนด้านบริการวิชาการ					
บุคลากร	การกำหนดตัวชี้วัดพิเศษสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านบริการวิชาการเกินค่าเป้าหมาย ผู้รับผิดชอบ : คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ของสำนักหอสมุด	เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	1 ครั้ง/ปี	✓	✓
ผู้ใช้บริการ	กิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ผู้รับผิดชอบ : ผู้จัดโครงการบริการวิชาการ	เพื่อเป็นการนำสมรรถนะหลักของสำนักหอสมุด ส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่ชุมชน	ตามกำหนดระยะเวลาการจัดโครงการ	✓	-

ค. พันธกิจและผลการดำเนินการของสถาบัน**(1) การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ**

ผู้นำระดับสูงมีการสร้างสภาวะแวดล้อมในการทำงานเพื่อความสำเร็จ โดยใช้ระบบการนำองค์กร ดังภาพที่ 1.1-1 และมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของสำนักหอสมุด ประเมินและจัดการความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ มีการนำวัฒนธรรมองค์กร คือ “การทำงานเป็นทีม” มาดำเนินงานเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จ รวมถึงส่งเสริมให้บุคลากรได้มีการสร้างกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการกระจายอำนาจจากผู้นำระดับสูงลงสู่ระดับฝ่าย กำหนดแนวทางการดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม ทั้งในรูปแบบ คณะกรรมการ และทีมงาน เพื่อให้แผนการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมาย วิธีการในการสร้างสภาวะแวดล้อม เพื่อทำให้สำนักหอสมุดประสบความสำเร็จ ดังตารางที่ 1.1-6

ตารางที่ 1.1-6 วิธีการสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

ความสำเร็จ	วิธีการ	รอบระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. สร้างสภาวะแวดล้อมให้บรรลุลวิสัยทัศน์ และพันธกิจ	1. กำหนด Performance KPI และ Competency ในระดับต่าง ๆ โดยถ่ายทอด KPI ให้กับบุคลากร และมีการติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด 2. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในสำนักหอสมุด	1. ไตรมาสที่ 2,4 2. รายไตรมาส	ผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายประกันคุณภาพ
2. เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร และวัฒนธรรมที่ส่งเสริมความผูกพันของผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น	1. ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร คือ การทำงานเป็นทีม ให้กับบุคลากร โดยมีการจัดกิจกรรมร่วมกัน ได้แก่ กิจกรรม Big Cleaning Day, กิจกรรม 7ส, กิจกรรม “การใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก” และกิจกรรม “กระดาษป็นน้ำใจ” ในโครงการห้องสมุดสีเขียว มีการรณรงค์และประชาสัมพันธ์ ให้กับผู้ให้บริการในเรื่องการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมด้วย 2. ส่งเสริมความผูกพันกับผู้ให้บริการ โดยจัดกิจกรรมให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วม ในส่วนของ อาจารย์ บุคลากร และนิสิต เช่น กิจกรรมบูรพา บุ๊คแฟร์, สัปดาห์ห้องสมุด, กิจกรรมอ่านหนังสือโดนใจต้องไปเลือกเอง, กิจกรรม Exam party	1. ปีละ 1 ครั้ง/ตลอดปี 2. ปีละ 2 ครั้ง	- รองผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหารและวางแผนพัฒนา - หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้
3. ความคล่องตัวในการบริหารจัดการ	1. นำระบบการเงิน บัญชี และพัสดุ แบบอิเล็กทรอนิกส์ ในการเสนอขออนุมัติ และขอความเห็นชอบจากผู้อำนวยการ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และลดการใช้กระดาษ 2. มีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) เพื่อใช้ในการสื่อสารข่าวสารภายในสำนักหอสมุด 3. มีการนำระบบลงนามอิเล็กทรอนิกส์ (e-signature) เพื่อใช้ในการเสนอผู้บริหารลงนามในเอกสารราชการ	ตลอดปี	- ผู้อำนวยการ - นักวิชาการ การเงินและบัญชี - นักวิชาการพัสดุ - เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง



ภาพที่ 1.1-2 แนวทางการบริหารผลการปฏิบัติงาน

ผู้นำระดับสูงกำหนดขั้นตอนและแนวทางการบริหารผลการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด เพื่อมุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่ทำให้บรรลุพันธกิจ และวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุด โดยการบริหารผลการปฏิบัติงาน 2 ระดับ คือ ระดับส่วนงาน และระดับบุคคล รวมถึงการบริหารสมรรถนะในการจัดการ การเสริมสร้างนวัตกรรม และมอบขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร มีการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ดังภาพที่ 2.1-1 มีการติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเป็นรายไตรมาส เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการดำเนินงาน มีการจัดตั้งกลุ่ม Line คณะกรรมการชุดต่าง ๆ เพื่อการสื่อสาร ประสานงาน ติดตามความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ยังมีการจัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) เพื่อแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดประสบการณ์ของการปฏิบัติงาน กรณีพบปัญหา อุปสรรคของการดำเนินงาน ผู้นำระดับสูงและ คกบ. จะร่วมกันพิจารณาหาแนวทางในการแก้ไข ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในปีงบประมาณ 2565 สำนักหอสมุดได้นำสรุปผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี มาเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อมุ่งสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัล ได้มีการทบทวนวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุด โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมเพื่อเสนอแนวคิดเพื่อมุ่งสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัล และในปีงบประมาณ 2566 ได้นำเป้าหมายของการบรรลุวิสัยทัศน์ มากำหนดแผนกลยุทธ์และกิจกรรมที่จะส่งผลให้บรรลุวิสัยทัศน์ได้

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร

ผู้นำระดับสูง มีการกำกับดูแลองค์กรให้ดำเนินงานอย่างเป็นระบบภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศต่าง ๆ ดังตารางที่ OP1-7 และตามโครงสร้างการบริหารงานของสำนักหอสมุด ดังภาพที่ OP1-1 ประกอบด้วยรองผู้อำนวยการ 2 คน ผู้ช่วยผู้อำนวยการ 3 คน และหัวหน้าฝ่าย 4 คน แบ่งงานออกเป็น

5 ด้าน คือ 1) ด้านการบริหาร 2) บริการวิชาการและการวิจัย 3) ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา 4) ด้านบริการสารสนเทศ 5) ด้านการสื่อสาร ซึ่งแต่ละคนได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่วางแผน กำกับดูแล และบริหารจัดการงานในแต่ละด้าน และมีหัวหน้าฝ่ายดำเนินงานในแต่ละฝ่าย โดยแบ่งออกเป็น 4 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและคลังปัญญา ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล และสำนักงานผู้อำนวยการ มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีทุกไตรมาส โดยกำหนดให้มีการประชุมคกก. ทุกเดือน และคกป. ทุก 2 เดือน หรือตามวาระที่จำเป็นต้องพิจารณาและนำเสนอต่อมหาวิทยาลัย นอกจากนี้การกำกับดูแลการบริหารงานภายในสำนักหอสมุด ผู้อำนวยการใช้หลักธรรมาภิบาลเป็นหลักในการบริหารจัดการ ดังภาพที่ 1.2-1 โดยได้กำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการกำกับดูแลองค์กร ดังตารางที่ 1.2-1



ภาพที่ 1.2-1 ระบบการกำกับองค์กร

ตารางที่ 1.2-1 การกำกับดูแลองค์กรของสำนักหอสมุด

ประเด็นการกำกับดูแล	การดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. ความรับผิดชอบในการกระทำของผู้ในระดับสูง	1. รายงานผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุดต่อคกป. 2. ประชุมคกป. เพื่อกำกับติดตาม ให้ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในเรื่องต่าง ๆ	ทุก 2 เดือน ทุกเดือน	ผู้อำนวยการ
2. ความรับผิดชอบต่อแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี	ติดตามผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี และรายงานผลการดำเนินงานที่รับเป้าหมายต่อมหาวิทยาลัย	รายไตรมาส	รองผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหารและวางแผนพัฒนา
3. ความรับผิดชอบด้านการเงิน	1. รายงานการใช้เงินหมวดต่าง ๆ ต่อคกป. และคกป. 2. มีการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินงบประมาณโดยหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย	1. ทุก 2 เดือน 2. ตามรอบระยะเวลา	ผู้อำนวยการ และ ฝ่ายการเงิน

ประเด็นการกำกับดูแล	การดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
4. ความโปร่งใสในการดำเนินการ	มีระบบการตรวจสอบเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริต และได้รับการตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย	ตามรอบระยะเวลา	ผู้อำนวยการ
5. การคัดเลือกคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร (คกป.)	สำนักหอสมุดเสนอรายชื่อผู้ดำรงตำแหน่งคกป. ต่อมหาวิทยาลัย ตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้	ตามวาระการดำรงตำแหน่งที่กำหนดไว้	ผู้อำนวยการ
6. ความเป็นอิสระและมีประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในและภายนอก	สำนักหอสมุดได้รับการตรวจสอบภายในจากมหาวิทยาลัย และการตรวจสอบภายนอกจากสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน	ตามรอบระยะเวลา	ผู้อำนวยการ
7. การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. มีการบริหารความเสี่ยงและการจัดการข้อร้องเรียน 2. นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบ ประกาศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด	ตลอดเวลา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายประกันคุณภาพและ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายบริการสารสนเทศ
8. การวางแผนสืบทอดตำแหน่งสำหรับผู้บริหารระดับสูง	มีการพิจารณา/ทบทวน ประเมินคุณสมบัติทักษะสมรรถนะของบุคลากรที่มีความสามารถเชิงบริหาร และส่งฝึกอบรมตามความจำเป็นของแต่ละบุคคล	ตามระยะเวลาที่มีการฝึกอบรม	ผู้อำนวยการ

(2) การประเมินผลการดำเนินงาน

ในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง ตลอดจนการสนับสนุนการทำงานด้านบริหารของสำนักหอสมุด ผู้อำนวยการได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน และการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน พ.ศ. 2561 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2563 กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงานในทุกปีงบประมาณจากสภามหาวิทยาลัย การประเมินผลการปฏิบัติงานของรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย และบุคลากร ได้รับการประเมินจากคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานระดับส่วนงาน โดยมีผู้อำนวยการเป็นประธาน ประเมินปีละ 1 ครั้ง โดยประเมินจากผลการปฏิบัติงานตามงานที่ได้รับมอบหมายและตามตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicator : KPI) ตามคู่มือการปฏิบัติงานสำนักหอสมุด ซึ่งได้กำหนดองค์ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ 2 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ องค์ประกอบผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน และองค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน ผ่านระบบ KPI ออนไลน์ สำหรับคกป. ประเมินผลการดำเนินงานของตนเองแบบออนไลน์ และการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารฯ จะดำเนินการรวบรวมและรายงานผลต่อคกป. รายไตรมาส และผู้อำนวยการ รายงานผลต่อคกป. ทุก 6 เดือน เพื่อให้ที่ประชุมร่วมกันทบทวนผลการดำเนินการ และมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังตารางที่ 1.2-2

ตารางที่ 1.2-2 วิธีการประเมินผลการดำเนินงานของผู้ในระดับสูง

ผู้รับการประเมิน	ผู้ประเมิน	รอบการประเมิน	วิธีประเมิน	การนำผลประเมินไปใช้ประโยชน์	ผลลัพธ์
ผู้อำนวยการ	สภามหาวิทยาลัย	ปีละ 1 ครั้ง	ประเมินแบบ 360 องศาตามรูปแบบของมหาวิทยาลัย	- ปรับปรุงการบริหารงาน - การกำหนดค่าตอบแทน โดยการเลื่อนขั้นเงินเดือน	7.4ก(2)-1
คกป.	ตนเอง	ปีละ 2 ครั้ง	แบบสอบถาม	มอบหมายงานกำกับดูแลที่เหมาะสม และพิจารณาส่วนที่ยังไม่ได้ดำเนินการ	7.4ก(2)-2
คกบ.	บุคลากรสำนักหอสมุด	ปีละ 2 ครั้ง	แบบสอบถาม ประเมินแบบ 360 องศา	- ปรับปรุงการบริหารงาน/การปฏิบัติงาน - การกำหนดค่าตอบแทน โดยการเลื่อนขั้นเงินเดือน	7.4ก(2)-3

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ

ผู้ในระดับสูงมุ่งมั่นต่อการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และจริยธรรม โดยการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามกฎหมาย และจริยธรรม และเน้นย้ำว่าในการดำเนินการใด ๆ ให้ยึดตามหลักกฎหมาย ข้อบังคับ ประกาศและนโยบายของมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด ตามกฎระเบียบ ข้อบังคับด้านต่าง ๆ ทั้ง 7 ด้าน ดังตารางที่ OP1-7 โดย 1) สำนักหอสมุดสื่อสารและสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติตามประกาศ ข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจถึงแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง 2) กำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนแล้วประกาศให้ทราบทั่วกัน เช่น การจัดการข้อร้องเรียน 3) สำนักหอสมุดมีแผนงานสนับสนุนการจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรด้านคุณธรรมจริยธรรม เผยแพร่แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องให้บุคลากร ผู้รับบริการ พันธมิตร ผู้ส่งมอบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบผ่านช่องทางเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด 4) สำนักหอสมุดจัดสรรงบประมาณสำหรับการซื้อโปรแกรมที่ถูกลิขสิทธิ์เพื่อใช้ในองค์กรและการให้บริการ สนับสนุนการเพิ่มพูนทักษะการแสวงหาสารสนเทศตามหลักสูตร (Information Literacy Programs) ได้แก่ การใช้โปรแกรมตรวจการคัดลอก Turnitin และ CopyLeak เป็นต้น โดยในปีที่ผ่านมาไม่พบข้อร้องเรียนและรายงานการประพฤติปฏิบัติที่ผิดจริยธรรม (7.4ก(3)-2.1) และในเรื่องของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายดิจิทัล ทั้งนี้สำนักหอสมุดมีนโยบายในการใช้ซอฟต์แวร์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งมีความตระหนักถึงการคาดการณ์ล่วงหน้าต่อความกังวลของสาธารณะที่มีต่อบริการและการปฏิบัติการในอนาคต ประเด็นเรื่องการละเมิดลิขสิทธิ์ด้านการใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูล รูปภาพ หรือการใช้ซอฟต์แวร์ การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ

การเบิกจ่ายงบประมาณได้มีการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารการเบิกจ่าย อำนาจการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามระเบียบการเงิน มีการนำการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐมาใช้ อีกทั้งสำนักหอสมุดได้รับการตรวจสอบทางด้านการเงินจากหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย และให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะของหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยประจำปี ในการพัฒนาระบบการเงิน การคลังและพัสดุ โดยมีการถ่ายทอดและเรียนรู้ร่วมกันกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ดังตารางที่ 1.2-3

ตารางที่ 1.2-3 แนวทางปฏิบัติตามกฎหมายและการมีจริยธรรม

รายการ	การปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์
การดำเนินการทางการเงินและพัสดุ	ดำเนินการตามระเบียบของมหาวิทยาลัย บูรพา ด้านการเงิน คลัง และพัสดุ	- นักวิชาการการเงินและบัญชี - นักวิชาการพัสดุ	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (ด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ)	7.4ก(3)-2.4
การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศและซอฟต์แวร์	จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ และซอฟต์แวร์ ที่ถูกต้องตามลิขสิทธิ์ โดยจัดซื้อจากร้าน/บริษัทตัวแทนจำหน่ายที่จดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย	- ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศฯ - เจ้าหน้าที่พัสดุ	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (ด้านการบริหารจัดการ)	7.4ก(3)-2.1
การให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ	มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนตามระเบียบ ประกาศ ของมหาวิทยาลัย และของสำนักหอสมุด ด้านการบริการสำนักหอสมุด	- ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการสารสนเทศ - หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรม การเรียนรู้	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (ด้านการจัดการห้องสมุด)	7.4ก(3)-2.3

(2) การประพจน์ปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ผู้นำระดับสูง ส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของสำนักหอสมุด เป็นไปอย่างมีจริยธรรม ดังตารางที่ 1.2-4 โดยดำเนินการ ดังนี้ 1) การสื่อสารและสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติตามประกาศมหาวิทยาลัย และระเบียบต่าง ๆ ผ่านการประชุม/สัมมนา เพื่อสร้างความเข้าใจถึงแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง 2) ผู้นำระดับสูงสื่อสารในเรื่องพฤติกรรมที่มีจริยธรรมผ่านการประชุมในวาระต่าง ๆ เพื่อเน้นย้ำความสำคัญของการยึดมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณ 3) มีการสื่อสารในเรื่องจริยธรรมที่เกี่ยวข้องให้บุคลากร ผู้รับบริการ พันธมิตร ผู้ส่งมอบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด 4) การจัดสรรงบประมาณสำหรับการซื้อโปรแกรมที่ถูกลิขสิทธิ์เพื่อใช้ในองค์กร โดยในปีที่ผ่านมาไม่พบรายงานการประพจน์ปฏิบัติที่ผิดจริยธรรม (7.4ก(3)-2.1)

ตารางที่ 1.2-4 การสร้างพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

ด้าน	ปฏิสัมพันธ์	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์
การประพจน์อย่างมีจริยธรรม	บุคลากร	สื่อสารเรื่องข้อบังคับมหาวิทยาลัย บูรพาว่าด้วยจรรยาบรรณ	-จำนวนกิจกรรมส่งเสริมการปฏิบัติ	7.4ก(3)-1
	ผู้ใช้บริการ ลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. แจ้งให้ทราบและทำความเข้าใจเกี่ยวกับจรรยาบรรณ 2. จัดอบรมและให้คำแนะนำการใช้ข้อมูลและการอ้างอิงที่มาของข้อมูลอย่างเป็นสากลให้กับผู้ใช้บริการ	ตามกฎหมาย -จำนวนข้อร้องเรียนด้าน	7.4ก(4)-3
การรับฟังข้อร้องเรียน การประพจน์ผิดจริยธรรม	ผู้ใช้บริการ ลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตามช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน ได้แก่ โทรศัพท์, Facebook, Line, E-mail	จริยธรรมของบุคลากร	

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) ความผาสุกของสังคม

การคำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคม เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ ดังตารางที่ 2.1-1 ในขั้นตอนที่ 1 การรวบรวมข้อมูล และขั้นตอนที่ 4 กำหนดแผนกลยุทธ์ ในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับเนื้อหาหลักสูตรที่มีต่อการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า และสนับสนุนการวิจัยของมหาวิทยาลัยแล้ว ยังคำนึงถึงเรื่องความผาสุกของชุมชนและประโยชน์ของสังคมใน 3 ด้านหลัก ๆ คือด้านสิ่งแวดล้อม ด้านบริการวิชาการแก่ชุมชน และด้านศิลปวัฒนธรรม โดยกำหนดให้อยู่ในแผนยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการสู่มาตรฐานสากล เพื่อส่งเสริมการเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) โดยสำนักหอสมุดได้บริหารจัดการสำนักหอสมุดสู่การเป็นห้องสมุดสีเขียว (Green Library) และได้รับการรับรองตามเกณฑ์ห้องสมุดสีเขียวจากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ และยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาบริการวิชาการและการพัฒนาอัตลักษณ์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อการบริการวิชาการแก่ชุมชนและส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีการติดตามผลการดำเนินงาน ดังตารางที่ 1.2-5

ตารางที่ 1.2-5 กิจกรรมการสร้างความผาสุกของสังคม

กิจกรรม	การดำเนินงาน	ความผาสุก	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
ด้านสิ่งแวดล้อม	ได้รับการตรวจประเมินห้องสมุดสีเขียว มีการจัดกิจกรรมการดำเนินงาน และสิ่งแวดล้อม รณรงค์การใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก มีการจัดการขยะโดยวิธีการคัดแยกขยะรีไซเคิลและขยะทั่วไป และมีการติดตั้งโซลาเซลล์	- ความยั่งยืนด้าน SDGs - การเป็นห้องสมุดสีเขียว	คณะกรรมการ โครงการห้องสมุด สีเขียว	7.4ก(5)-11
ด้านบริการวิชาการแก่ ชุมชน	จัดโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน และเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด	- ส่งเสริมการรักการอ่านและการเรียนรู้ตลอดชีวิต - มีเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ	ผู้รับผิดชอบ โครงการ/ กิจกรรม	7.4ก(5)-1 ถึง 7.4ก(5)-9
	เป็นแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การบริหาร จัดการและการจัด ให้บริการสำหรับห้องสมุดอื่นๆ	ผศ. ผอ. ฝ่ายบริการ สารสนเทศ	7.4ก(5)-10
ด้านการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม	จัดโครงการลานรมณีย์ ดนตรีไทย และการเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาและวัฒนธรรม	ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต และการเรียนรู้ตามอัธยาศัย	ผศ. ผอ. ฝ่ายประกัน คุณภาพ และ สำนักงาน ผู้อำนวยการ	บันทึกการแสดงทุกครั้ง และเผยแพร่ด้วยสื่อดิจิทัล
ด้านเศรษฐกิจ	การสนับสนุนการจัดทำผลิตภัณฑ์ชุมชน โดยจัดหาตลาดและจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์	ส่งเสริมให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น	รอง ผอ. ฝ่ายวิชาการฯ	7.4ก(5)-6

(2) การสนับสนุนชุมชน

ผู้นำระดับสูงให้ความสำคัญกับเรื่องการสนับสนุนชุมชน โดยมอบหมายคณะกรรมการบริหารโครงการบริการวิชาการของสำนักหอสมุดเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ และกำหนดให้ระบุอยู่ในแผนยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาบริการวิชาการและการพัฒนาอัตลักษณ์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อมุ่งเน้นการสร้างพื้นที่ การเรียนรู้ที่ไร้ขอบเขต เพื่อสนับสนุนการค้นคว้า และการร่วมมือกับชุมชน มีกระบวนการสนับสนุนชุมชน คือ 1) กำหนดกลุ่มเป้าหมาย 2) กำหนดวัตถุประสงค์ ให้สอดคล้องกับสมรรถนะหลัก 3) กำหนดกิจกรรม/โครงการที่เกี่ยวข้องกับความเชี่ยวชาญของสำนักหอสมุด และ 4) กำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อสร้างความเข้มแข็งหรือสื่อสารข้อมูลท้องถิ่นออกไปให้เป็นวงกว้าง โดยมีกลุ่มผู้บริหาร บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการทำเนินการโดยไม่มีหวังกำไร ในขณะเดียวกันถือเป็นโอกาสในการขยายฐานการตลาดไปยังกลุ่มลูกค้าในอนาคต ดังตารางที่ 1.2-6

ตารางที่ 1.2-6 การสนับสนุนชุมชนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน

ชุมชน	วิธีการกำหนดชุมชน	กิจกรรม	การประเมินผล	ผลลัพธ์
1. ตำบลวัดหลวง อำเภอพนสนธิคม จังหวัดชลบุรี 2. ตำบลวัดโบสถ์ อำเภอพนสนธิคม จังหวัดชลบุรี	กำหนดพื้นที่ตามโครงการ 1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย	จัดกิจกรรมการออกแบบการดำเนินการเพื่อ การพัฒนาสัมมาชีพและสร้างอาชีพใหม่ การยกระดับสินค้าชุมชน	จำนวนผลิตภัณฑ์จากการพัฒนาสัมมาชีพกับชุมชน	7.4ก(5)-6
โรงเรียนคนตาบอดพระมหาไถ่ พัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี	กำหนดพื้นที่ตามภูมิศาสตร์	1. ดำเนินการจัดกิจกรรมกระดาษปั่นน้ำใจ โดยรวบรวมกระดาษ A4 ที่ใช้แล้วทั้งสองด้านที่ปราศจากข้อมูลส่วนบุคคล ไปมอบให้กับโรงเรียนสอนคนตาบอดพระมหาไถ่ พัทยา จังหวัดชลบุรี เพื่อนำไปใช้เป็นอักษรสำหรับผู้พิการทางสายตา 2. ดำเนินการจัดทำหนังสือเสียง จำนวน 30 เรื่อง และหนังสืออักษรเบลล์ จำนวน 30 เรื่อง	จำนวนหนังสือที่อ่านในโครงการส่งต่อความรู้สู่ผู้พิการทางสายตา 2. จำนวนหนังสือเสียง หนังสืออักษรเบลล์	7.4ก(5)-2
ชุมชนจังหวัดชลบุรี	กำหนดพื้นที่ตามการจัดเก็บข้อมูล และพื้นที่ชุมชนใกล้เคียง	1. ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มทางพระพุทธศาสนา วัดเขาบางทราย จังหวัดชลบุรี 2. ดำเนินการพัฒนาฐานข้อมูลดิจิทัล พิพิธภัณฑ์ชุมชนวัดอุทกเขปสีมาราม ประกอบด้วยฐานข้อมูล 2.1 พิพิธภัณฑ์อุทกมรดกท้องถิ่น เป็นการพัฒนาฐานข้อมูลพิพิธภัณฑ์ชุมชนในรูปแบบดิจิทัล 2.2 ฐานข้อมูลธนบัตรและเหรียญกษาปณ์ รวบรวมจัดเก็บธนบัตรและเหรียญกษาปณ์ทั้งหมดที่มีในรัชกาลที่ 9 2.3 ฐานข้อมูลสลากกินแบ่งรัฐบาล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2476-2489 โดยสามารถเข้าศึกษา	จำนวนชุมชนที่จัดทำฐานข้อมูล	7.4ก(5)-7

ชุมชน	วิธีการกำหนดชุมชน	กิจกรรม	การประเมินผล	ผลลัพธ์
		<p>ได้ที่เว็บไซต์</p> <p>http://watnum.buu.in.th/collections/</p> <p>3. พัฒนาห้องสมุดวัดและโรงเรียนในชุมชน จำนวน 4 แห่ง</p> <p>3.1 พัฒนาห้องสมุดวัดอุทกเขปสีมา</p> <p>3.2 พัฒนาห้องสมุดโรงเรียนวัดหลวงพรหมาวาส</p> <p>3.3 พัฒนาห้องสมุดโรงเรียนแหลมแท่น</p> <p>3.4 พัฒนาห้องสมุดศูนย์ผู้สูงอายุของเทศบาลแสนสุข</p>	จำนวนหน่วยงานหรือโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ	7.4ก(5)-8
การพัฒนาห้องสมุดทัศนสถานภายใต้โครงการ MOU ของมหาวิทยาลัย	กำหนดพื้นที่ตามภูมิศาสตร์	<p>ดำเนินการจัดโครงการเปิดโลกใบใหม่ด้วยการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โดยมีโครงการย่อยทั้งหมด 4 โครงการ ดังนี้</p> <p>1. อบรมการเสริมปกหนังสือและการสร้างหนังสือทำมือ</p> <p>2. อบรมการสร้างเว็บไซต์เพื่อสร้างอาชีพ</p> <p>3. อบรมการทำสื่อสารสนเทศ</p> <p>4. เปิดโลกการเรียนรู้สู่ออนาคต</p>	จำนวนกิจกรรมที่ทัศนสถานได้รับ	7.4ก(5)-12

หมวด 2

กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนเชิงกลยุทธ์

สำนักหอสมุดมีกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักหอสมุดตามแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวสั้น 1 ปี และระยะยาว 4 ปี (พ.ศ. 2563-2566) ตามกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning Process: SPP) ดังภาพที่ 2.1-1 และในแต่ละปีได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) ซึ่งเป็นการนำแผนฯ ลงสู่การปฏิบัติ โดยใช้กระบวนการวงจรคุณภาพ PDCA ในการปรับปรุงกระบวนการและผลการดำเนินงาน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรและ คคบ. มีผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารฯ เป็นผู้รับผิดชอบ และร่วมกันจัดทำแผนกลยุทธ์ ซึ่งกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดมีขั้นตอน ดังภาพที่ 2.1-1



ภาพที่ 2.1-1 กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning Process: SPP)

ในกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด เพื่อให้มั่นใจว่าทิศทางของการวางแผนกลยุทธ์มีความเหมาะสม และดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมาย ผู้นำระดับสูงมีการประชุมถ่ายทอดยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2566 มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการและมีการติดตามผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาส ดังตารางที่ 2.1-1

ตารางที่ 2.1-1 กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2566

กระบวนการ	วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1. การรวบรวมข้อมูลแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารฯ รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริหารฯ รวบรวมความต้องการของผู้ใช้บริการ และนำเข้าประชุม คกก. เพื่อสรุปผลการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2565 โครงการ/กิจกรรม เป้าหมาย ตัวชี้วัด	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารฯ และ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริหารฯ	สิงหาคม
2. การทบทวนวิสัยทัศน์และค่านิยม	ผู้อำนวยการประชุมบุคลากร เพื่อทบทวนวิสัยทัศน์และค่านิยม เพื่อให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์ ของสำนักหอสมุด	ผู้อำนวยการ	สิงหาคม-กันยายน
3. วิเคราะห์ปัจจัย	ผู้อำนวยการและบุคลากร ร่วมกันวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก/ปัจจัยภายใน และทำ SWOT	ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารฯ	สิงหาคม-กันยายน
4. กำหนดแผนกลยุทธ์	ผู้อำนวยการประชุม คกก. เพื่อนำแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ จัดทำวัตถุประสงค์และเป้าหมาย	ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารฯ	สิงหาคม-กันยายน
5. จัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ	ผู้อำนวยการประชุมบุคลากรเพื่อถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ และร่วมกันระดมความคิดในการจัดทำโครงการ/กิจกรรม ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และมอบหมายให้บุคลากรนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ	ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารฯ	สิงหาคม-กันยายน
6. ติดตามและประเมินผล	ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการของโครงการ/กิจกรรม พร้อมวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของโครงการ ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารฯ	รายไตรมาส

(2) นวัตกรรม

กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด ดังตารางที่ 2.1-1 สำนักหอสมุดให้ความสำคัญกับการมุ่งให้บุคลากรเกิดการสร้างนวัตกรรม ในขั้นตอนที่ 4 กำหนดแผนกลยุทธ์ และในขั้นตอนที่ 5 การจัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ โดยเชื่อมโยงกับโอกาสเชิงกลยุทธ์ SO2 : การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษาด้านการวิจัยเชิงรุก ทำให้สามารถสร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ ๆ ได้ สิ่งที่ส่งผลต่อการพัฒนานวัตกรรมของสำนักหอสมุด คือ การที่บุคลากรมีประสบการณ์ มีความพร้อมในการสร้างงานวิจัยและนวัตกรรม รวมทั้งมีความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยการนำระบบเทคโนโลยีมาพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดนวัตกรรมการให้บริการ และนวัตกรรมในการบริหารงาน จำนวน 6 นวัตกรรม ได้แก่

- 1) การทำตู้ Books in Boxes และระบบ RD (Resource Delivery) มาประยุกต์ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการยืมหนังสือแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นบริการส่งหนังสือนอกเวลาทำการของสำนักหอสมุด เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับ Digital Disruption
- 2) ระบบการจองห้องกลุ่มทุกประเภท ซึ่งสำนักหอสมุดนำระบบการจองห้องกลุ่มแต่ละประเภท ซึ่งเคยอยู่แยกส่วนกัน นำมาไว้ที่ระบบเดียวกัน ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการจองห้องกลุ่มมากขึ้น
- 3) Metaverse BUU Library เป็นโปรแกรมที่แนะนำการเยี่ยมชมห้องสมุด
- 4) ระบบการจัดการการปฏิบัติงานนอกเวลา ซึ่งเป็นระบบที่ใช้ในการบริหารจัดการผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการนอกเวลาราชการของสำนักหอสมุด
- 5) ระบบปฏิทินกิจกรรมของสำนักหอสมุด ได้พัฒนาเพื่อเป็นปฏิทินกิจกรรมส่วนกลางของสำนักหอสมุด และ
- 6) ระบบการขอส่งเผยแพร่ผลงานวิชาการและวิจัย ซึ่งเป็นระบบที่สนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยของอาจารย์และนักวิจัย

ตารางที่ 2.1-2 กลยุทธ์และการสร้างนวัตกรรม

ประเด็น	SO	SC	SA	นวัตกรรม	ผู้รับผิดชอบ
1. แผนกลยุทธ์สำนักหอสมุด 2. ความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	SO2	SC1	SA3	Books in Boxes ระบบ RD (Resource Delivery) ระบบการจองห้องกลุ่มทุกประเภท Metaverse BUU Library ระบบการขอส่งเผยแพร่ผลงานวิชาการและวิจัย	ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรม การเรียนรู้/ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม ดิจิทัล
การบริหารงานบุคลากร	-	SC3	-	ระบบการจัดการการปฏิบัติงานนอกเวลา ระบบปฏิทินกิจกรรมของสำนักหอสมุด	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม ดิจิทัล

(3) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์

ผู้อำนวยการและคคป. ร่วมกันวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ ในขั้นตอนที่ 4 โดยรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารฯ รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญ เริ่มจากการนำข้อมูลผลการดำเนินงานของโครงการและกิจกรรมของปีที่ผ่านมา มาประชุมร่วมกัน นำความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ทางด้านต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด และพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงที่มีโอกาสจะเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ โดยนำเข้าพิจารณาในการประชุมของคคป. และระดมความคิดเห็นของ

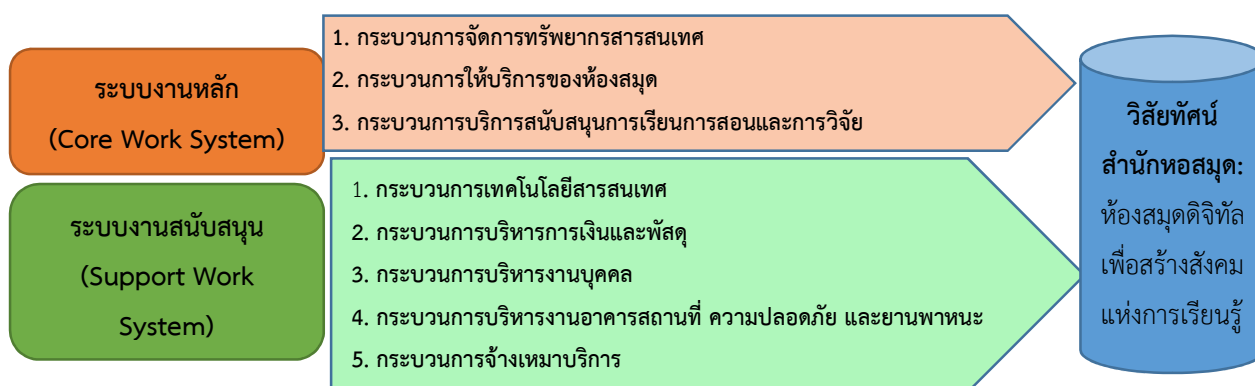
บุคลากรเพื่อทบทวนและเป็นกรอบแนวทางในการจัดทำแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปี ดังตารางที่ 2.1-3 และตารางที่ OP2-2

ตารางที่ 2.1-3 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความสำคัญและจัดทำสารสนเทศ

ข้อมูล	วิธีการรวบรวมและ วิเคราะห์ ข้อมูล	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	SWOT Analysis	สิงหาคม	ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ ฝ่ายบริหารฯ
2. ความต้องการและความความหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	VOC	ตลอดปี	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการ สารสนเทศ
3. ข้อมูลของสำนักหอสมุด และการดำเนินการของ คู่เทียบ	Competitor Analysis, สอบถาม ข้อมูลคู่เทียบ	เมษายน	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายประกัน คุณภาพ
4. ความสามารถในการนำแผนกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	ผลการดำเนินการโครงการ ที่ผ่านมา	รายไตรมาส	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารฯ

(4) ระบบงานและสมรรถนะหลัก

ระบบงานและสมรรถนะหลักของสำนักหอสมุดมีความสอดคล้องกับพันธกิจ โดยการพิจารณาร่วมกันของบุคลากร และหัวหน้าฝ่าย มีกระบวนการสำคัญที่ดำเนินการโดยบุคลากรของสำนักหอสมุด และกระบวนการที่ดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ ตามภารกิจหลักของสำนักหอสมุดในการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และการให้บริการสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการศึกษา การวิจัย และการบริการวิชาการ สำนักหอสมุดจึงกำหนดระบบงานสำคัญ 2 ระบบ ได้แก่ ระบบงานหลัก (Core Work System) ประกอบด้วยกระบวนการจำนวน 3 กระบวนการ คือ 1) กระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ 2) กระบวนการให้บริการของห้องสมุด และ 3) กระบวนการบริการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย และระบบงานสนับสนุน (Support Work System) ประกอบด้วยกระบวนการจำนวน 5 กระบวนการ คือ 1) กระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) กระบวนการบริหารการเงินและพัสดุ 3) กระบวนการบริหารงานบุคคล 4) กระบวนการบริหารงานอาคารสถานที่ความปลอดภัย และยานพาหนะ และ 5) กระบวนการจ้างเหมาบริการ โดยใช้ SIPOC Model เป็นแนวทางในการออกแบบ ดังภาพที่ 2.1-2



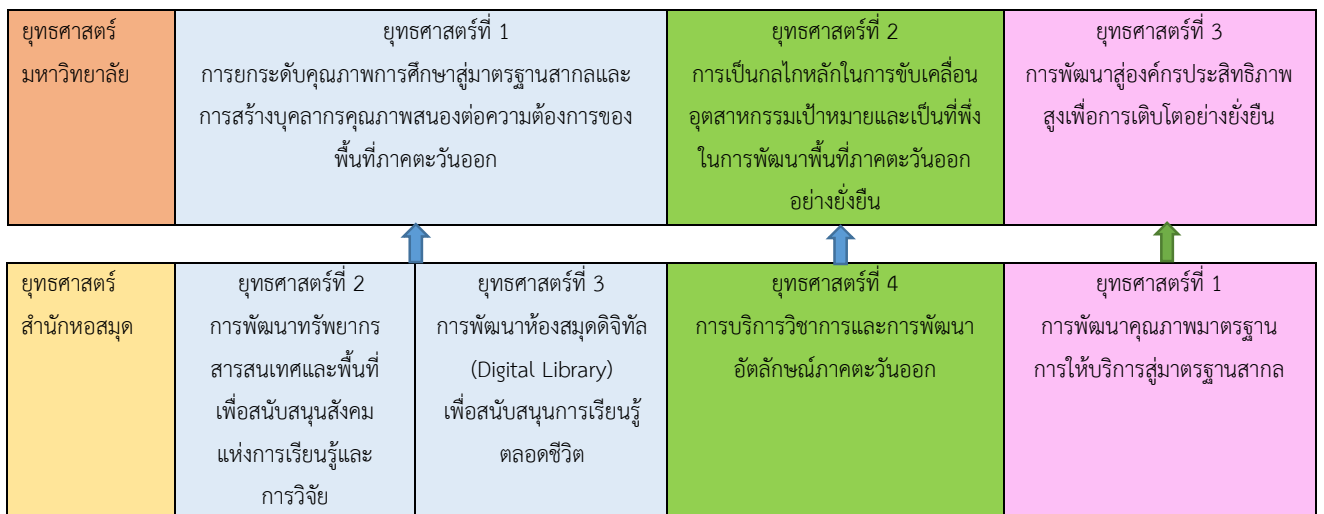
ภาพที่ 2.1-2 ระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุนของสำนักหอสมุด

ระบบงานหลักและระบบงานสนับสนุน มีความสอดคล้องกระบวนการทำงานที่สำคัญ (Core Process) ของสำนักหอสมุด ประกอบด้วย 3 กระบวนการ คือ 1) กระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ 2) กระบวนการให้บริการของห้องสมุด เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดให้บริการ และ 3) กระบวนการบริการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีหัวหน้าฝ่ายรับผิดชอบดูแลการดำเนินงานกระบวนการย่อยของกระบวนการหลัก ดังตารางที่ 6.1-1 ทั้งนี้ สมรรถนะหลักของสำนักหอสมุดคือ “การบริการสารสนเทศและเป็นศูนย์การเรียนรู้เพื่อการศึกษาและวิจัย” ซึ่งการบริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการดำเนินการโดยฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและคลังปัญญา และฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้ สำหรับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้ และสำนักงานผู้อำนวยการ ทำหน้าที่สนับสนุนด้านการบริการสารสนเทศ ส่วนกระบวนการที่นอกเหนือจากพันธกิจหลัก สมรรถนะหลักและความต้องการและความคาดหวังจากผู้ใช้บริการนั้น สำนักหอสมุดพิจารณาดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือตามวิธีการจัดการเครือข่ายอุปทาน ดังตารางที่ 6.1-5

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ

สำนักหอสมุดได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ระยะยาว 4 ปี (พ.ศ. 2563-2566) เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยบูรพา ดังภาพที่ 2.1-3 โดยในปี พ.ศ. 2564 ได้มีการปรับยุทธศาสตร์จาก 5 ยุทธศาสตร์ เป็น 4 ยุทธศาสตร์ และปรับแผนในช่วงปี พ.ศ. 2565-2566 โดยคกบ. ร่วมกันวิเคราะห์และกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ระยะยาว 2 ปี (พ.ศ. 2565-2566) และแผนระยะสั้น 1 ปี (พ.ศ. 2566) ดังตารางที่ 2.1-4 และเนื่องจากผู้อำนวยการมีกำหนดครบวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี จึงได้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับบุคลากรเพื่อทบทวนและจัดทำแผนกลยุทธ์ระยะสั้น 1 ปี ของปี พ.ศ. 2567 และแผนระยะยาวของปี พ.ศ. 2567-2570 ในช่วงปลายเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566



ภาพที่ 2.1-3 ความสอดคล้องของยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยและยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด

ตารางที่ 2.1-4 ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ยุทธศาสตร์ /กลยุทธ์	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์	รอบเวลาที่จะบรรลุ วัตถุประสงค์
<p>ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ สู่มหาวิทยาลัย</p> <p>กลยุทธ์ด้านการพัฒนาห้องสมุด</p> <p>กลยุทธ์ที่ 1.1 กระบวนการบริหารจัดการของสำนักหอสมุด เพื่อให้มีประสิทธิภาพ</p> <p>กลยุทธ์ที่ 1.2 การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน</p> <p>กลยุทธ์ที่ 1.3 การบริหารจัดการงบประมาณเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของสำนักหอสมุด</p> <p>กลยุทธ์ที่ 1.4 การบริหารจัดการห้องสมุดสีเขียว</p>	<p>SO1 : พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักหอสมุด ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น</p> <p>SO2 : พัฒนาการบริหารจัดการห้องสมุดสีเขียว</p>	ภายในปี 2566
<p>ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและพื้นที่เพื่อสนับสนุนสังคมแห่งการเรียนรู้และการวิจัย</p> <p>กลยุทธ์ด้านลูกค้าและบุคลากร</p> <p>กลยุทธ์ที่ 2.1 จัดหาและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการวิจัย</p> <p>กลยุทธ์ที่ 2.2 สนับสนุนและส่งเสริมบุคลากรพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม</p>	<p>SO3 : จัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียน การสอนและการทำวิจัย</p> <p>SO4 : ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม</p>	
<p>ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต</p> <p>กลยุทธ์ด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ</p> <p>กลยุทธ์ที่ 3.1 การพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>กลยุทธ์ที่ 3.2 การพัฒนาห้องสมุดดิจิทัล</p>	<p>SO5 : พัฒนาระบบสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>SO6 : พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต</p>	
<p>ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาบริการวิชาการและการพัฒนา อัตลักษณ์ภาคตะวันออก</p> <p>กลยุทธ์ด้านการบริการวิชาการ</p> <p>กลยุทธ์ที่ 4.1 พัฒนาระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลที่เป็นอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยและภาคตะวันออก</p> <p>กลยุทธ์ที่ 4.2 การบริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน</p> <p>กลยุทธ์ที่ 4.3 การส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา</p>	<p>SO7 : สร้างความร่วมมือกับชุมชนในการให้บริการวิชาการแบบแสวงหารายได้และแบบให้เปล่า</p> <p>SO8 : พัฒนาอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยและภาคตะวันออก ส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและศาสนา</p>	

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

สำนักหอสมุดกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญในแผนกลยุทธ์ โดยยึดความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์เป็นหลักสำคัญ รวมถึงจากการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ตามสมรรถนะหลัก พันธกิจของสำนักหอสมุด

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) แผนปฏิบัติการ

ในปีการศึกษา 2565 สำนักหอสมุดได้ปรับปรุงการจัดทำกลยุทธ์ ดังตารางที่ 2.1-1 โดยมีการปรับแผนยุทธศาสตร์ระยะยาว 4 ปี (พ.ศ. 2563-2566) เป็นแผนระยะยาว 2 ปี (พ.ศ. 2565-2566) ดังตารางที่ 2.2-1 และแผนปฏิบัติการระยะสั้น 1 ปี (พ.ศ. 2566) ดังตารางที่ 2.2-2 โดยมีกรอบเวลาและกระบวนการในการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ มีการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ PDCA อย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดผู้รับผิดชอบโครงการ/ กิจกรรม และระบุตัวชี้วัด เป้าหมาย เพื่อให้บรรลุตามที่กำหนดในแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด โดยมีการประชุมถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด และให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2566 และมีการติดตามผลการดำเนินงานของโครงการ/ กิจกรรม กับผู้รับผิดชอบโดยรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารฯ เป็นรายไตรมาส

ตารางที่ 2.2-1 ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และโครงการ/กิจกรรม ตัวชี้วัด เป้าหมาย (ปี พ.ศ. 2565-2566)

วัตถุประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย		ผู้รับผิดชอบ
			2565	2566	
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการสู่มาตรฐานสากล					
มีกระบวนการบริหารจัดการในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ เพื่อให้สำนักหอสมุดมีประสิทธิภาพมากขึ้น	1.1 กระบวนการบริหารจัดการของสำนักหอสมุดเพื่อให้มีประสิทธิภาพ	1. ผลการประเมินตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ	คะแนน ≥ 180	คะแนน ≥ 200	ผช.ผอ. ฝ่ายประกันคุณภาพฯ
		2. จำนวนหน่วยงานที่ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุก	1. จำนวน 5 หน่วยงาน	1. จำนวน 8 หน่วยงาน	ผช.ผอ. ฝ่ายบริการและฝ่ายบริการฯ
		3. ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม	2. ≥3.50	2. ≥4.00	
		4. จำนวนครั้งในการนำเสนอตราสัญลักษณ์มหาวิทยาลัยในกิจกรรมระดับสากล	2. จำนวน 1 ครั้ง	2. จำนวน 1 ครั้ง	ผช.ผอ. ฝ่ายบริการ
1.2 การบริหารจัดการงบประมาณเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด	1. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงิน 1. ความยั่งยืนทางการเงิน (ร้อยละการเติบโตของรายได้ของมหาวิทยาลัยจากแหล่งเงินรายได้)	1. 1 ฉบับ 2. ร้อยละ 3	1. 1 ฉบับ 2. ร้อยละ 3	ผู้อำนวยการและงานการเงินและบัญชี	

วัตถุประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย		ผู้รับผิดชอบ
			2565	2566	
	1.3 การบริหารจัดการ เพื่อพัฒนาพื้นที่ให้เป็นห้องสมุดสีเขียวและการสร้างองค์กรอย่างมีความสุข	1. ร้อยละการเพิ่มขึ้นของพื้นที่สีเขียว 2. กิจกรรมประเมินประสิทธิภาพการใช้พลังงานไฟฟ้าที่เหมาะสม การจัดการน้ำ และการจัดการขยะ 3. การลดลงของปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า 4. การลดลงของปริมาณการเกิดขยะ ในพื้นที่ 5. การลดลงของปริมาณการใช้น้ำประปา 6. ระดับความสุขและความผูกพันในการทำงานของบุคลากร	1. ร้อยละ 10 2. 3 กิจกรรม 3. ร้อยละ 5 4. ร้อยละ 5 5. ร้อยละ 5 6. ≥ 3.50	1. ร้อยละ 10 2. 5 กิจกรรม 3. ร้อยละ 5 4. ร้อยละ 5 5. ร้อยละ 5 6. ≥ 4.00	คณะกรรมการห้องสมุดสีเขียว/สำนักงานผู้อำนวยการและผู้ที่เกี่ยวข้อง
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและพื้นที่เพื่อสนับสนุนสังคมแห่งการเรียนรู้และการวิจัย					
จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ครอบคลุมในทุกหลักสูตรของมหาวิทยาลัย รวมทั้งด้าน SDGs, BCG และเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) และการส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม	2.1 พัฒนาและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการทำวิจัย	1. ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศด้าน EEC รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ที่เพิ่มขึ้น 2. ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศด้าน SDGs, BCG รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ที่เพิ่มขึ้น 3. ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศด้าน EEC, SDGs, BCG รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น	1. ร้อยละ 5 2. ร้อยละ 5 3. ร้อยละ 10	1. ร้อยละ 10 2. ร้อยละ 10 3. ร้อยละ 20	ฝ่ายบริหารจัดการฯ
	2.2 สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม	1. จำนวนงานวิจัยที่เพิ่มขึ้น 2. จำนวนนวัตกรรมเพื่อการให้บริการ	1. 1 เรื่อง 2. 1 ชิ้นงาน	1. 2 เรื่อง 2. 1 ชิ้นงาน	รอง ผอ. ฝ่ายวิชาการฯ
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต					
พัฒนาห้องสมุดและเพิ่มทักษะดิจิทัลในการรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต	3.1 การพัฒนาระบบและโครงสร้างพื้นฐานเครื่องมือข่ายโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ร้อยละของความสมบูรณ์ของเครื่องแม่ข่าย 2. จำนวนชิ้นงาน	1. ร้อยละ 100 2. 2 ชิ้นงาน	1. ร้อยละ 100 2. 2 ชิ้นงาน	ผู้อำนวยการ/ฝ่ายเทคโนโลยีฯ
	3.2 ปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการแบ่งปันข้อมูล (Sharing) และการให้บริการข้อมูลแบบเปิด (Open Data)	1. นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2. จำนวนทรัพยากรที่บันทึกเข้าระบบ 3. จำนวนประเภททรัพยากรที่เพิ่มขึ้น	1. 1 ฉบับ 2. ≥ 200 รายการ 3. 2 ประเภท	1. 1 ฉบับ 2. ≥ 300 รายการ 3. 3 ประเภท	รอง ผอ. ฝ่ายวิชาการฯ

วัตถุประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์	กลยุทธ์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย		ผู้รับผิดชอบ
			2565	2566	
	3.3 พัฒนาแพต ฟอร์มเพื่อสนับสนุน การเรียนรู้ ตลอดชีวิต	1. จำนวนหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการ 2. จำนวนรายวิชา	1. ≥ 2 หน่วยงาน 2. 1 รายวิชา	1. ≥ 2 หน่วยงาน 2. 1 รายวิชา	ผู้อำนวยการ
	3.4 การพัฒนา ระบบและ กลไกการจัดการ ความรู้	จำนวนองค์ความรู้ที่ได้รับ	≥ 3 เรื่อง	≥ 5 เรื่อง	รอง ผอ. ฝ่าย วิชาการฯ
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาบริการวิชาการและการพัฒนาอัตลักษณ์ภาคตะวันออกเฉียง					
การให้บริการวิชาการ ร่วมกับชุมชนและการ พัฒนาอัตลักษณ์ของ มหาวิทยาลัยและภาค ตะวันออกเฉียง	4.1 การบริการ วิชาการที่แสวงหา รายได้	1. ยกระดับผลิตภัณฑ์ที่เป็นเอกลักษณ์สินค้า ชุมชน 2. จำนวนช่องทางการตลาดออนไลน์ของ ชุมชน	1. 1 ผลิตภัณฑ์ 2. 2 ช่องทาง	1. 2 ผลิตภัณฑ์ 2. 2 ช่องทาง	รอง ผอ. ฝ่าย วิชาการฯ
	4.2 พัฒนาระบบ สารสนเทศและ ฐานข้อมูลที่เป็นอัต ลักษณ์ของ มหาวิทยาลัยและ ภาคตะวันออกเฉียง	จำนวนรายการข้อมูลจดหมายเหตุในรูปแบบ ดิจิทัล	≥ 200 รายการ	≥ 300 รายการ	รอง ผอ. ฝ่าย วิชาการฯ
	4.3 การบริการ วิชาการร่วมกับ ชุมชนและส่งเสริม การทำนุบำรุงศิลป วัฒนธรรมและ ศาสนา	จำนวนโครงการ	5 โครงการ	6 โครงการ	รอง ผอ. ฝ่าย วิชาการฯ

ตารางที่ 2.2-2 กลยุทธ์ และโครงการ/กิจกรรม ตามแผนระยะสั้น 1 ปี (พ.ศ. 2566)

กลยุทธ์ที่	วัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์ (SO)	โครงการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ ของโครงการ	ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการสู่มาตรฐานสากล					
กลยุทธ์ด้านการพัฒนาห้องสมุด					
กลยุทธ์ 1.1 กระบวนการบริหาร จัดการของ สำนักหอสมุด เพื่อให้มี ประสิทธิภาพ	SO1 : พัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการของ สำนักหอสมุดให้มี ประสิทธิภาพ	1. โครงการปรับปรุงกระบวนการ ทำงานเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)	1. ร้อยละของความรู้ความ เข้าใจของบุคลากร 2. ผลการประเมินตาม เกณฑ์ประกันคุณภาพ การศึกษาเพื่อการ ดำเนินการที่เป็นเลิศ	1. \geq ร้อยละ 80 2. คะแนน \geq 200	ผช.ผอ.ฝ่าย ประกันคุณภาพ
กลยุทธ์ที่ 1.2 การ พัฒนาบุคลากรให้มี ความรู้ความสามารถ		2. โครงการส่งเสริมและบริหาร ภาพลักษณ์องค์กร	1. จดหมายข่าว BUU Library News 2. จำนวนครั้งในการ นำเสนอตราสัญลักษณ์	1. กำหนด 2 เดือน/ฉบับ 2. จำนวน 1 ครั้ง	1. คณะกรรมการ ส่งเสริม และบริหาร

กลยุทธ์ที่	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO)	โครงการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ	ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
และทักษะในการปฏิบัติงาน			มหาวิทยาลัยในกิจกรรมระดับสากล (รับเป้าหมายมหาวิทยาลัย) 3. การประเมินความต้องการและความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4. จำนวนนวัตกรรมบริการเพิ่มขึ้น	3. ≥ 4.00 4. 1 นวัตกรรม	ภาพลักษณ์องค์กร 2. ผช.ผอ. ฝ่ายบริการสารสนเทศ 3. ผช.ผอ.ฝ่ายสื่อสารฯ
		3. โครงการเสริมสร้างบุคลิกภาพและทักษะการสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุด	1. จำนวนผู้เข้าอบรม 2. ระดับความรู้ที่ได้อีก่อนและหลังการอบรม	1. \geq ร้อยละ 70 2. หลังการอบรม ≥ 4.00	ผช.ผอ.ฝ่ายสื่อสารฯ
กลยุทธ์ที่ 1.3 การบริหารจัดการงบประมาณเพื่อให้สอดคล้องกับภาระดำเนินงานของสำนักหอสมุด		4. การบริหารจัดการงบประมาณเพื่อความมั่นคงทางการเงิน	1. ร้อยละของรายได้ที่ผ่านเกณฑ์ NI-12 (Net Income 12%) (รับเป้าหมายมหาวิทยาลัย) 2. การเติบโตของเงินรายได้ (ร้อยละการเติบโตของเงินรายได้มหาวิทยาลัยจากแหล่งเงินรายได้) (รับเป้าหมายมหาวิทยาลัย)	1. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 12 2. ร้อยละ 3	ผู้อำนวยการและฝ่ายการเงิน
กลยุทธ์ที่ 1.4 การบริหารจัดการห้องสมุดสีเขียว	SO2 : พัฒนาการบริหารจัดการห้องสมุดสีเขียว	5. โครงการห้องสมุดสีเขียว	1. จำนวนกิจกรรม 2. จำนวนชิ้นงาน 3. จำนวนการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม	1. จำนวน 5 กิจกรรม 2. จำนวน 3 ชิ้นงาน 3. ≥ 2 ชิ้นงาน	คณะกรรมการห้องสมุดสีเขียว
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและสนับสนุนสังคมแห่งการเรียนรู้และการวิจัย					
กลยุทธ์ด้านลูกค้าและบุคลากร					
กลยุทธ์ที่	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO)	โครงการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ	ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
กลยุทธ์ที่ 2.1 จัดทำและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุน การเรียนรู้ และการวิจัย	SO3 จัดทำทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการทำวิจัย	6. จัดทำทรัพยากรสารสนเทศที่ครอบคลุมกลุ่มอุตสาหกรรมในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC), ด้าน SDGs และด้าน BCG	1. ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศด้าน EEC, SDGs และ BCG รูปแบบสิ่งพิมพ์ที่เพิ่มขึ้น 2. ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศด้าน ECC, SDGs และ BCG รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น	1. ร้อยละ 5 2. ร้อยละ 10	ฝ่ายบริหารจัดการฯ

กลยุทธ์ที่	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO)	โครงการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ	ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
		7. โครงการ BUU Research Support	1. จำนวนหน่วยงานที่ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุก (BUU Research Support) 2. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 3. ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม	1. ≥ 5 หน่วยงาน 2. จำนวน 5 คน 3. ≥ 4.00	ผช.ผอ. ฝ่ายบริการสารสนเทศ
		8. Library C2 : Club Researcher & Consulting Research Project	1. อาจารย์หรือนักวิจัยที่เข้าร่วมเป็นสมาชิก VIP 2. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ	1. จำนวน 5 คน 2. ≥ 4.00	ผช.ผอ.ฝ่ายสื่อสารฯ
กลยุทธ์ที่ 2.2 สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม	SO4 ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม	9. โครงการถ่ายทอดและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (BUULib Learn & Share)	1. จำนวนครั้งของการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2. จำนวนองค์ความรู้ที่ถ่ายทอด	1. ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง 2. ≥ 1 เรื่อง	รอง ผอ. ฝ่ายวิชาการฯ
		10. โครงการ Research Coaching	จำนวนกิจกรรม	≥ 2 กิจกรรม	
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต					
กลยุทธ์ด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ					
กลยุทธ์ที่ 3.1 การพัฒนาระบบบริหารจัดการภายใน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	SO5 : พัฒนาระบบสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	11. การพัฒนาระบบการแจ้งเตือนการให้บริการด้วย Line Application	ระดับความพึงพอใจของการใช้งานระบบ	≥ 4.00	คุณเฉลิมเกียรติ
		12. การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎหมายดิจิทัล	1. จำนวนคู่มือการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2. จำนวนคู่มือการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์	1 ฉบับ	ผู้อำนวยการ
กลยุทธ์ที่ 3.2 การพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต	SO6 : พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต	14. การพัฒนาระบบสารสนเทศบริหารจัดการภายใน	1. ความครบถ้วนระบบสารสนเทศวิเคราะห์ข้อมูลการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ 2. ความครบถ้วนของระบบสารสนเทศ Single Sign-on 3. ความครบถ้วนของระบบสารสนเทศปฏิทินเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ	1 ระบบ	ผู้อำนวยการ/ คุณสุภาภา/ คุณเฉลิมเกียรติ

กลยุทธ์ที่	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO)	โครงการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ	ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ
		15. การพัฒนาคลังปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา	ร้อยละของรายการข้อมูลสารสนเทศที่นำเข้าระบบ	ร้อยละ 50 ของทั้ง 3 ประเภท	ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการฯ
		16. การพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต	1. จำนวนระบบ 2. จำนวนหน่วยงานที่ใช้แพลตฟอร์ม	1. 1 ระบบ 2. 2 หน่วยงาน	ผู้อำนวยการ
		17. โครงการพัฒนาบทเรียนออนไลน์ BUU MOOC	จำนวนรายวิชา BUU-MOOCs (รับเข้ามหาวิทยาลัย)	1 รายวิชา	ผู้ช่วย ผอ. ฝ่ายบริการฯ
		18. การพัฒนาคลังทรัพยากรการศึกษาแบบเปิด ภายใต้โครงการสื่อสาระออนไลน์เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ	1. จำนวนสื่อขึ้นเผยแพร่ทางเว็บไซต์คลังทรัพยากรการศึกษาแบบเปิดที่เพิ่มขึ้น 2. จำนวนสื่อการเรียนรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น	1. 300 ภาพ 2. 3 เรื่อง	รอง ผอ. ฝ่ายวิชาการฯ
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาบริการวิชาการและการพัฒนาอัตลักษณ์ภาคตะวันออกเฉียง					
กลยุทธ์ด้านการบริการวิชาการ					
กลยุทธ์ที่ 4.1 พัฒนา ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลที่เป็นอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยและภาคตะวันออกเฉียง	SO7 : สร้างความร่วมมือกับชุมชนในการให้บริการวิชาการแบบแสวงหารายได้และแบบให้เปล่า	19. โครงการพัฒนาฐานข้อมูล มหาวิทยาลัยบูรพาและภาคตะวันออกเฉียง	1. ร้อยละของรายการข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น 2. จำนวนวัดหรือพิพิธภัณฑ์ชุมชนหรือวัดที่เข้าร่วมโครงการ	1. ร้อยละ 5 2. ไม่น้อยกว่า 5 แห่ง	รอง ผอ. ฝ่ายวิชาการ
		20. โครงการพัฒนาหลักสูตรระยะสั้น ทักษะการรู้สารสนเทศและทักษะดิจิทัลเพื่อการเป็นพลเมืองในศตวรรษที่ 21	1. จำนวนหลักสูตร 2. จำนวนผู้เข้ารับการอบรม	1. 5 หลักสูตร 2. ≥ 200 คน	คณะกรรมการขับเคลื่อนโครงการ
กลยุทธ์ที่ 4.2 การบริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน		21. โครงการบริการวิชาการสู่ชุมชน	จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ร่วมกับชุมชนภาคตะวันออกเฉียง	8 โครงการ	คณะกรรมการบริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน
		22. โครงการสนับสนุนการพัฒนาห้องสมุดชุมชน และโรงเรียน	จำนวนหน่วยงานหรือโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ	≥ 3 แห่ง	รอง ผอ. ฝ่ายวิชาการฯ
กลยุทธ์ที่ 4.3 ส่งเสริม การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมและ ศาสนา	SO8 : พัฒนา อัตลักษณ์ของ มหาวิทยาลัยและ ภาคตะวันออกเฉียง และ ส่งเสริมการทำนุบำรุง ศิลปะ วัฒนธรรมและ ศาสนา	23. โครงการส่งเสริมการทำนุบำรุง ศิลปะวัฒนธรรมและศาสนา	1. บันทึกการแสดงด้วยสื่อดิจิทัล 2. จำนวนกิจกรรมด้าน ศิลปวัฒนธรรมและศาสนา	1. ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80 ของ การแสดงจริง 2. ≥4 กิจกรรม	1. ผู้ช่วย ผอ. ฝ่ายประกัน คุณภาพ 2. สำนักงาน ผู้อำนวยการ

(2) การนำแผนปฏิบัติการไปใช้

สำนักหอสมุดนำแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีที่ได้จากการทบทวนร่วมกับบุคลากร โดยรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารฯ นำไปสรุปแผนปฏิบัติการและนำเข้าประชุมร่วมกับ คคป. อีกครั้งเมื่อได้แผนปฏิบัติการประจำปี ผู้อำนวยการนำเสนอ คคป. เพื่อให้ความเห็นชอบ หลังจากนั้นผู้อำนวยการนำมาถ่ายทอดให้บุคลากรของสำนักหอสมุดเข้าใจในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี โดยกำหนดโครงการ/กิจกรรม เป้าหมาย ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระยะเวลาดำเนินการ งบประมาณและผู้รับผิดชอบ ซึ่งเป็นตัววัดระดับองค์กรและระดับบุคคล และนำเผยแพร่ผ่านระบบสารสนเทศของสำนักหอสมุด (Docshare) เพื่อให้บุคลากรเข้าใจเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์กลยุทธ์ รวมทั้งตัวชี้วัดผลการดำเนินงานอันจะส่งผลต่อการเขียนโครงการ/กิจกรรมรองรับได้ตรงตามแผนฯ มีการติดตามผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาส โดยใช้การบริหารจัดการผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และทางไลน์ ในกรณีที่แผนปฏิบัติการเกี่ยวข้องกับผู้ส่งมอบพันธมิตร และความร่วมมือ ผู้รับผิดชอบแผนปฏิบัติการจะถ่ายทอดแผนฯ ไปสู่การปฏิบัติผ่านการกำหนดตัวชี้วัดและการจัดสรรทรัพยากร

(3) การจัดสรรทรัพยากร

สำนักหอสมุดจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดสรรทรัพยากรในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการให้สำเร็จตามเป้าหมาย โดยสำนักหอสมุดได้รับงบประมาณเงินรายได้ และงบประมาณเงินแผ่นดิน เพื่อสนับสนุนตามพันธกิจให้ครอบคลุมกลยุทธ์ โดยผู้รับผิดชอบโครงการดำเนินการจัดทำงานงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม และเสนอต่อ คคป. ได้ร่วมกันพิจารณากลับกรอง โดยผ่านความเห็นชอบของ คคป. และดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติงานตามขั้นตอนให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

(4) แผนด้านบุคลากร

สำนักหอสมุด ได้แบ่งกลุ่มบุคลากรออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มวิชาชีพห้องสมุด : ประกอบด้วย บรรณารักษ์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักเอกสารสนเทศ
2. กลุ่มสนับสนุนงานบริการ : ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานโสตทัศนศึกษา ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด พนักงานเข้าและเย็บเล่ม ผู้ช่วยปฏิบัติงานบริหาร แม่บ้าน พนักงานบริการเอกสารทั่วไป
3. กลุ่มสนับสนุนงานบริหาร : ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการศึกษา พนักงานขับรถยนต์ ผู้ปฏิบัติงานช่าง บุคลากร

ผู้นำระดับสูงได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรทุกกลุ่ม ทุกระดับ โดยรับการพัฒนาทั้งความรู้ ความสามารถทางวิชาชีพ ประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดี ความเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งทักษะความรู้จำเป็นเพื่อการปฏิบัติงาน เช่น การบริการ ภาษาต่างประเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบคุณภาพต่าง ๆ เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพ และเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยมีรูปแบบการพัฒนาบุคลากร ดังตารางที่ 2.2-3

ตารางที่ 2.2-3 แผนพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

แผนพัฒนาบุคลากร	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อบุคลากรและการเปลี่ยนแปลง
1. แผนพัฒนาบุคลากร ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมทางวิชาชีพ อบรมเกี่ยวกับภารกิจทั่วไปของห้องสมุด ส่งเสริมการทำ วิจัยและนวัตกรรม รวมถึงการเข้าร่วมประชุม สัมมนา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการศึกษาดูงาน รวมถึงการสร้างความรู้ความผูกพันของบุคลากร	ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความชำนาญ มีทักษะด้านวิชาชีพ พัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำส่วนงาน ให้ความรู้พร้อมในการปฏิบัติงานด้านห้องสมุด มีความรู้ด้านการบริหารจัดการเพื่อการทำงานเป็นทีม เพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เป็นการเพิ่มศักยภาพการทำงานของบุคลากร และเพิ่มคุณภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยการเสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน สร้างแรงจูงใจขวัญและ กำลังใจในการปฏิบัติงาน จัดระบบสวัสดิการที่เหมาะสม ส่งเสริมให้ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข
2. แผนด้านอัตรากำลัง	มีการกำหนดภาระงาน และถ่ายทอดความรู้สู่เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้ผู้จะเกษียณ และผู้ที่ปฏิบัติงานได้ถ่ายทอดความรู้ร่วมกัน บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เป็นการสร้างศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น

(5) ตัววัดผลการดำเนินการ

ตัววัดผลการดำเนินการของสำนักหอสมุดตามแผนกลยุทธ์และตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์ คกบ. และบุคลากร ร่วมกันพิจารณาตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ดังตารางที่ 2.2-1 ประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ระดับ 1) ตัวชี้วัดระดับส่วนงาน จากแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดและการรับเป้าหมายจากมหาวิทยาลัย ดังตารางที่ 4.1-1 และ 2) ตัวชี้วัดรายบุคคล ที่กำหนดร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายและบุคลากรตามงานที่ได้รับผิดชอบในและฝ่าย ดังตารางที่ 4.1-2 มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเป็นรายไตรมาส หากผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ก็จะมีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุเพื่อทำการแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนแผนงานเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงาน และมีการทบทวนตัวชี้วัดเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพต่อเนื่องทุกปี (7.5ข-1)

(6) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

สำนักหอสมุดมีการคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามกรอบเวลาทั้งระยะสั้น และระยะยาว เพื่อวางแผนการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ให้มีกระบวนการขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายและตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ มีการกำหนดปัจจัยนำเข้าที่สำคัญที่นำมาใช้ไปตามแผนดำเนินงาน ประกอบด้วย ข้อมูลผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ข้อมูลผลการดำเนินงานของคู่เทียบ การจัดสรรงบประมาณ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการสารสนเทศเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ เพื่อขับเคลื่อนให้การดำเนินงานของสำนักหอสมุดบรรลุเป้าหมาย

จากการวิเคราะห์แนวโน้มการใช้ฐานข้อมูลในปีที่ผ่านมาไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้ สำนักหอสมุดจึงปรับกิจกรรมและแผนการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการเข้าใช้ฐานข้อมูลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การให้รางวัลผ่านกิจกรรมอบรมการใช้ฐานข้อมูล การประชาสัมพันธ์การใช้ฐานข้อมูลผ่านโครงการ Research support เป็นต้น ส่งผลให้ผลลัพธ์ด้านร้อยละของการใช้ฐานข้อมูลมีค่าเพิ่มขึ้น (7.1ข(1)-6)

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

การติดตามผลการดำเนินงานของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี มีการสรุปผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาส หากมีการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ หรือโครงการ/กิจกรรมใดจำเป็นต้องเลื่อนการดำเนินการ ทางผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรมนั้น ๆ จะรายงานต่อ คคบ. เพื่อรับทราบ ทั้งในเรื่องของการจัดสรรงบประมาณและระยะเวลาดำเนินการ ทั้งนี้ ต้องอยู่ในกรอบของทรัพยากรที่ได้กำหนดไว้ และหากมีการปรับปรุงแล้วจะสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และบรรลุตามค่าคาดการณ์ที่กำหนดไว้

หมวด 3

ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

สำนักหอสมุดมีกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้ใช้บริการ ดังภาพที่ 3.1-1 เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศนำไปใช้ในการปรับปรุงบริการของสำนักหอสมุดที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ โดยแบ่งกระบวนการออกเป็น 6 ขั้นตอน คือ

1. สำนักหอสมุดจำแนกกลุ่มผู้ใช้บริการตามพันธกิจของสำนักหอสมุด ที่สนับสนุนด้านการจัดการศึกษา การวิจัย และให้บริการวิชาการ รวมถึงการสำรวจความต้องการและความคาดหวัง โดยจำแนกกลุ่มผู้ใช้บริการออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มบุคลากร ประกอบด้วย 1) อาจารย์/นักวิจัย 2) บุคลากรสายสนับสนุน 2. กลุ่มนิสิต ประกอบด้วย 1) ปริญญาตรี 2) บัณฑิตศึกษา
2. กำหนดช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้า โดยแบ่งช่องทางการสื่อสารออกเป็น 4 ช่องทางหลัก ได้แก่ 1) เอกสาร/ บันทึกข้อความ/ แบบประเมิน 2) ติดต่อด้วยตนเอง/ โทรศัพท์ 3) กิจกรรมที่สำนักหอสมุดจัดขึ้น และ 4) ผ่านทางช่องทางออนไลน์/ อีเมลล์/ โซเชียลมีเดีย เพื่อรับฟังเสียงของลูกค้า
3. รับฟังเสียงลูกค้า โดยกำหนดวิธีการรับฟังเสียงลูกค้าในปัจจุบันและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี ดังตารางที่ 3.1-1
4. รวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า ได้แก่ ความต้องการและความคาดหวัง ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และข้อร้องเรียน
5. วางแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน ได้แก่ ปรับปรุงการบริการและสารสนเทศที่ให้บริการ จัดการความสัมพันธ์ จัดการข้อร้องเรียน
6. ทบทวนประสิทธิภาพของกระบวนการและปรับปรุงกระบวนการ



ภาพที่ 3.1-1 กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า และลูกค้ากลุ่มอื่น (voice of customer)

สำนักหอสมุดมีกลุ่มผู้ใช้บริการในปัจจุบันและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี ดังตารางที่ OP1-8 และ OP1-9 และสำนักหอสมุดได้ดำเนินการรับฟังเสียง ปฏิสัมพันธ์
 สังเกต และรวบรวมสารสนเทศจากกลุ่มผู้ใช้บริการในปัจจุบันและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี ดังตารางที่ 3.1-1
 ตารางที่ 3.1-1 วิธีการรับฟังเสียง ปฏิสัมพันธ์ สังเกต และรวบรวมสารสนเทศจากกลุ่มผู้ใช้บริการในปัจจุบันและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

กลุ่มลูกค้า	วิธีการ	ความถี่*	ผู้รับผิดชอบ	การนำสารสนเทศไปใช้
ลูกค้าปัจจุบัน				
ผู้ใช้บริการ				
1. กลุ่มบุคลากร	บันทึกข้อความ	Y	สำนักงานผู้อำนวยการ	เพื่อใช้ในการติดต่อประสานงาน แจ้งข่าวสาร
1.1 อาจารย์/นักวิจัย	การอบรมการใช้ฐานข้อมูล	M	บรรณารักษ์ฝ่ายบริการสารสนเทศและ นวัตกรรมการเรียนรู้	เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุง
1.2 บุคลากรสายสนับสนุน	พบปะที่หน่วยงานผ่านโครงการ Buu Research Support	B	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการสารสนเทศ	เพื่อใช้ในการติดต่อประสานงาน แจ้งข่าวสาร
	Facebook, E-mail, Line	24H	บรรณารักษ์ฝ่ายบริการสารสนเทศและ นวัตกรรมการเรียนรู้	แจ้งข่าวสาร รับฟังความคิดเห็น รับฟังความต้องการความคาดหวัง
	ติดต่อด้วยตนเอง, โทรศัพท์	LIBhours	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการสารสนเทศและ นวัตกรรมการเรียนรู้	รับฟังความคิดเห็น รับฟังความต้องการความคาดหวัง เพื่อนำมาปรับปรุงการ ให้บริการและสารสนเทศ
	การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ โดยใช้แบบประเมิน และการสัมภาษณ์	S	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการสารสนเทศ	ปรับปรุงตามข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการและสารสนเทศ
2. กลุ่มนิสิต	กิจกรรมสนับสนุนการเรียนรู้	M	บรรณารักษ์ฝ่ายบริการสารสนเทศและ นวัตกรรมการเรียนรู้	เพื่อสร้างความผูกพัน
2.1 ปริญญาตรี	การอบรมทักษะการรู้สารสนเทศ	M	บรรณารักษ์ฝ่ายบริการสารสนเทศและ นวัตกรรมการเรียนรู้	เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุง
2.2 บัณฑิตศึกษา	การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ โดยใช้แบบประเมิน และการสัมภาษณ์	S	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการสารสนเทศ	เพื่อรับฟังประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ เพื่อหาข้อมูลป้อนกลับมาปรับปรุง
	Facebook, E-mail, Line	24H	บรรณารักษ์ฝ่ายบริการสารสนเทศและ นวัตกรรมการเรียนรู้	เพื่อประชาสัมพันธ์บริการ รับฟังความคิดเห็น รับฟังความต้องการความคาดหวัง
	ติดต่อด้วยตนเอง, โทรศัพท์	LIBhours	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการสารสนเทศและ นวัตกรรมการเรียนรู้	รับฟังความคิดเห็น รับฟังความต้องการความคาดหวังเพื่อนำมาปรับปรุงการบริการ

กลุ่มลูกค้า	วิธีการ	ความถี่*	ผู้รับผิดชอบ	การนำสารสนเทศไปใช้
ลูกค้ากลุ่มอื่น				
1. บุคคลทั่วไป (นักเรียน/ นักศึกษา จากสถาบันอื่น/ ประชาชนทั่วไป)	Facebook, E-mail, Line	24H	บรรณารักษ์ฝ่ายบริการสารสนเทศและ นวัตกรรมการเรียนรู้	เพื่อแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ ค้นหาข้อมูลป้อนกลับมาปรับปรุงแก้ไข
2. สมาชิกสมทบ	ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์	LIBhours	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการสารสนเทศและ นวัตกรรมการเรียนรู้	เพื่อประชาสัมพันธ์บริการ รับฟังความคิดเห็น รับฟังความต้องการความคาดหวัง
3. ผู้รับบริการวิชาการ	การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ โดยใช้แบบประเมิน และการสัมภาษณ์	S	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการสารสนเทศ	เพื่อรับฟังประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ เพื่อหาข้อมูลป้อนกลับมาปรับปรุง
ลูกค้าในอนาคต				
1. บุคคลทั่วไปที่สนใจเข้ารับบริการ สารสนเทศของสำนักหอสมุด	Facebook, E-mail, Line	24H	บรรณารักษ์ฝ่ายบริการสารสนเทศและ นวัตกรรมการเรียนรู้	เพื่อแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ ค้นหาข้อมูลป้อนกลับมาปรับปรุงแก้ไข
2. บุคคลทั่วไปที่สนใจรับบริการด้านการวิจัย	ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์	LIBhours	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการสารสนเทศและ นวัตกรรมการเรียนรู้	เพื่อประชาสัมพันธ์บริการ รับฟังความคิดเห็น รับฟังความต้องการความคาดหวัง
3. กลุ่มนักเรียน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสในชุมชนภาคตะวันออกเฉียง 4. กลุ่มบุคลากรในเขตพัฒนาพิเศษ ภาคตะวันออกเฉียง (EEC)	การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ โดยใช้แบบประเมิน และการสัมภาษณ์	B	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการสารสนเทศ	เพื่อรับฟังประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ เพื่อหาข้อมูลป้อนกลับมาปรับปรุง

หมายเหตุ * M-ทุกเดือน, B-2 เดือนครั้ง, Y-ตลอดปี, S-ปีละ 2 ครั้ง, LIBhours -ตลอดเวลาทำการของสำนักหอสมุด, 24H-ตลอด 24 ชั่วโมง

พันธกิจ	บริการ	บุคลากร		นิสิต		ลูกค้ากลุ่มอื่น			ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		อาจารย์/ นักวิจัย	บุคลากร สาย สนับสนุน	นิสิต ปริญญาตรี	บัณฑิต ศึกษา	บุคคล ทั่วไป	สมาชิก สมทบ	ผู้รับ บริการ วิชาการ	
	Research Support	✓	✓	-	-	-	-	-	✓
	Club Researcher	✓	✓	-	-	-	-	-	✓
	บริการผลิตสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ (BUU Library Mini Studio)	✓	✓	-	-	-	-	-	✓
	บริการฝึกอบรมทักษะการรู้สารสนเทศ และเครื่องมือในการจัดการสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	-	-	-	✓
บริการวิชาการแก่ชุมชน	บริการนำชมและศึกษาดูงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	แหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์แก่นักศึกษาจากหน่วยงานอื่น ๆ	-	-	✓	-	-	-	-	-

(2) การจัดการศึกษา และบริการฯ

สำนักหอสมุดมีกระบวนการกำหนดการบริการตามพันธกิจหลักของสำนักหอสมุด โดยมีการออกแบบบริการของสำนักหอสมุดจากการรับฟังเสียงของลูกค้าดังภาพที่ 3.1-1 และตารางที่ 3.1-1 และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญ และวางแผนในการให้บริการ นำไปพิจารณาในการประชุมฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้ นำเสนอต่อที่ประชุมคกก. และคกบ. โดยฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้ จะรายงานผลการดำเนินการการให้บริการสนเทศ ต่อคกบ. ปีละ 1 ครั้ง เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และกำหนดรูปแบบการให้บริการต่อไป โดยแสดงบริการที่ลูกค้ากำหนดตามกลุ่มลูกค้าของสำนักหอสมุด ดังตารางที่ 3.1-3 และผลลัพธ์ของการให้บริการ แสดงดัง 7.1ก ตารางที่ 3.1-3 บริการและลักษณะของการบริการที่ให้บริการตามกลุ่มลูกค้า

บริการ	บริการย่อย	ลูกค้า (ตามตาราง OP1-8)	ลักษณะของการให้บริการ	การให้บริการที่เหนือความคาดหวัง	เวลาให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ
บริการสารสนเทศ	1. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	- กลุ่มบุคลากร - กลุ่มนิสิต - สมาชิกสมทบ	1. ให้บริการยืมและรับคืนทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย วารสาร สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ 2. มีระบบการจอง การยืมต่อ โดยอัตโนมัติผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด 3. มีการระบบการแจ้งเตือนการ	มีการนำส่งหนังสือถึงมือผู้รับโดยตรงด้วยบริการเชิงรุกดังต่อไปนี้ 1. บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery Services : DDS) เป็นการนำส่งหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศให้กับผู้รับโดยตรง โดยรับที่หน่วยงานหรือรับที่פקาศัย	ตลอดเวลาทำการของสำนักหอสมุด	ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้

บริการ	บริการย่อย	ลูกค้า (ตามตาราง OP1-8)	ลักษณะของการให้บริการ	การให้บริการที่เหนือความ คาดหวัง	เวลา ให้บริการ	ผู้รับ ผิดชอบ
			คืนหนังสือก่อนถึงวันกำหนด ส่งไปยัง e-mail ของผู้ใช้บริการ 4. มีระบบการทวงหนังสือ เมื่อหนังสือเกินกำหนดส่งไปยัง e-mail ของผู้ใช้บริการ	ภายในมหาวิทยาลัยบูรพา 2. Books in Boxes บริการรับ หนังสือนอกเวลาทำการ โดยผู้ใช้ กรอกรายการยืมมาทาง E-Form เจ้าหน้าที่ดำเนินการ และส่งรหัส เพื่อเปิดล็อกเกอร์ไปให้ แล้ว ผู้ใช้บริการมารับหนังสือจากล็อก เกอร์นอกเวลาทำการของ สำนักหอสมุดที่ตั้งไว้ ณ จุด บริการ ลานจอดรถของ สำนักหอสมุด 3. สำเนาบทความวารสารผ่าน ระบบ RD (Resource Delivery) โดยผู้ใช้บริการสามารถร้องขอ สำเนาบทความวารสารหรือไฟล์ อิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบระบบ RD (Resource Delivery)		
	2. บริการยืม ระหว่าง ห้องสมุด	- กลุ่มบุคลากร - กลุ่มนิสิต	1. เป็นบริการทรัพยากร สารสนเทศ ที่ไม่มีใน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย บูรพา โดยการติดต่อยืมจาก เครือข่ายที่มีความร่วมมือทั้งใน และต่างประเทศ และนำมา ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่ร้องขอ 2. ให้บริการทั้งในรูปแบบตัวเล่ม และไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ 3. มีการประเมินความพึงพอใจ หลังการรับบริการ	มุ่งเน้นการให้บริการโดยไม่มี ค่าใช้จ่ายแก่ผู้ใช้บริการเป็น อันดับแรก	ตลอดเวลา ทำการของ สำนักหอสมุด	หัวหน้าฝ่าย บริการ สารสนเทศ และ นวัตกรรมการ เรียนรู้
	3. บริการ ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์	- กลุ่มบุคลากร - กลุ่มนิสิต	ให้บริการสารสนเทศในรูปแบบ ออนไลน์จากฐานข้อมูลออนไลน์ โดยผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ ผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด ภายในเครือข่ายของ มหาวิทยาลัย	นิสิตและบุคลากรของ มหาวิทยาลัยบูรพา สามารถ เข้าถึงได้จากนอกเครือข่ายผ่าน โปรแกรม OpenAthens ที่ สำนักหอสมุดจัดเตรียมไว้ให้	ทั้งในและนอก เวลาทำการ ของ สำนักหอสมุด	ฝ่ายบริการ สารสนเทศ และ นวัตกรรมการ เรียนรู้
บริการ สนับสนุน การเรียน การสอน และการ วิจัย	1. บริการตอบ คำถามและ ช่วยการ ค้นคว้า	- กลุ่มบุคลากร - กลุ่มนิสิต - สมาชิกสมทบ	ให้บริการตอบคำถามและช่วย การค้นคว้าสารสนเทศต่าง ๆ แก่ ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด	มีการตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้าหลากหลายช่องทางทั้ง ตอบคำถาม ณ ที่ตั้ง โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์	ทั้งในและนอก เวลาทำการ ของ สำนักหอสมุด	บรรณารักษ์ ฝ่ายบริการ สารสนเทศ และนวัตกรรม การเรียนรู้

บริการ	บริการย่อย	ลูกค้า (ตามตาราง OP1-8)	ลักษณะของการให้บริการ	การให้บริการที่เหนือความ คาดหวัง	เวลา ให้บริการ	ผู้รับ ผิดชอบ
	2. BUU Library Research Support	- กลุ่มบุคลากร - กลุ่มนิสิต	เป็นการบริการเชิงรุกเกี่ยวกับการสนับสนุนการวิจัย และประชาสัมพันธ์บริการของสำนักหอสมุด	มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก โดยจัดโครงการ - BUU Research Support โดยร่วมกับผู้บริหารและบุคลากรหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อหาแนวทางการให้บริการและการสนับสนุนสารสนเทศสำหรับอาจารย์ และบุคลากรของคณะ	ในเวลาทำการ ของ สำนักหอสมุด	บรรณารักษ์ ฝ่ายบริการ สารสนเทศ และ นวัตกรรมการ เรียนรู้
	3. Club Researcher	- กลุ่มบุคลากร	เป็นบริการที่สนับสนุนการทำวิจัยของคณาจารย์ นิสิตและบุคลากร ได้แก่ 1. บริการช่วยค้นคว้าและวิจัย 2. การรวบรวมจัดทำฐานข้อมูลวิจัย ผลงานทางวิชาการของคณาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ 3. บริการเครื่องมือสนับสนุนการวิจัย	การให้บริการอาจารย์นักวิจัยที่อยู่ระหว่างการทำวิจัย ในด้านการค้นหาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการตรวจสอบและคัดเลือกวารสารที่จะตีพิมพ์ผลงาน โดยให้บริการตั้งแต่เริ่มทำวิจัยจนกระทั่งงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์	ในและนอก เวลาทำการ ของ สำนักหอสมุด	บรรณารักษ์ ฝ่ายบริการ สารสนเทศ และ นวัตกรรมการ เรียนรู้
	4. บริการผลิต สื่อการเรียน การสอน ออนไลน์ (BUU Library Mini Studio)	- กลุ่มบุคลากร	เป็นบริการช่วยผลิตสื่อการสอนและถ่ายทอดการสอนในรูปแบบออนไลน์	ให้บริการช่วยผลิตสื่อและถ่ายทอดการสอนโดยไม่มีค่าใช้จ่าย	ในเวลาทำการ ของ สำนักหอสมุด	นักวิชาการ โสตทัศน ศึกษา
	5. บริการ ฝึกอบรม ทักษะการรู้ สารสนเทศ และเครื่องมือ ในการจัดการ สารสนเทศ	- กลุ่มบุคลากร - กลุ่มนิสิต	ฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับทักษะการรู้สารสนเทศโดยแบ่งเป็น 3 หลักสูตร 1. ทักษะการรู้สารสนเทศสำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษามีเนื้อหาเกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมถึงการใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรมและการตรวจสอบการคัดลอกผลงาน 2. ทักษะการรู้สารสนเทศสำหรับนิสิตปริญญาตรีมีเนื้อหาเกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ	การฝึกอบรมด้วยบทเรียนออนไลน์ และได้รับวุฒิบัตรออนไลน์สำหรับหลักสูตรทักษะการรู้สารสนเทศสำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษา	ตลอดเวลา ทำการของ สำนักหอสมุด	ผู้ช่วย ผู้อำนวยการ ฝ่ายบริการ สารสนเทศ

บริการ	บริการย่อย	ลูกค้า (ตามตาราง OP1-8)	ลักษณะของการให้บริการ	การให้บริการที่เหนือความ คาดหวัง	เวลา ให้บริการ	ผู้รับ ผิดชอบ
			รวมถึงการใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรมเบื้องต้น 3. การใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรมและการตรวจสอบการคัดลอกผลงาน มีเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม Endnote เพื่อการจัดการบรรณานุกรม และ การใช้โปรแกรมอักษรวิสุทธิ์และ Turnitin เพื่อการตรวจสอบการคัดลอกผลงาน 3.1 มีการทดสอบเพื่อประเมินความรู้หลังการอบรม 3.2 มีการประเมินความพึงพอใจหลังการอบรม			
บริการวิชาการแก่ วิชาการแก่ ชุมชน	บริการนำชม และศึกษา ดูงาน	- กลุ่มบุคลากร - กลุ่มนิสิต - ลูกค้ากลุ่มอื่น	1. ให้การต้อนรับและให้ความรู้เกี่ยวกับการบริการ รวมถึงการบริหารงานห้องสมุด 2. นำชมสถานที่ที่ปฏิบัติงานและแนะนำบริการของสำนักหอสมุด	ให้การต้อนรับและนำชมแก่บุคคลทั้งภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัยครอบคลุมหน่วยงานที่มีบุคลากรทุกระดับการศึกษา ตั้งแต่ระดับโรงเรียนปฐมวัยจนถึงระดับมหาวิทยาลัยในระดับนานาชาติทั้งในและต่างประเทศ	ตลอดเวลา ทำการของ สำนักหอสมุด	-ฝ่ายบริการ สารสนเทศ และ นวัตกรรมการ เรียนรู้
	แหล่งฝึก ประสบการณ์ วิชาชีพด้าน บรรณารักษ ศาสตร์และ สารสนเทศ ศาสตร์ แก่ นักศึกษาจาก หน่วยงานอื่น	- กลุ่มบุคลากร - กลุ่มนิสิต	ให้นำแนะนำ ฝึกสอนการปฏิบัติงานห้องสมุดแก่นิสิตนักศึกษาในสาขา บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์ โดยฝึก ปฏิบัติงาน ณ ฝ่ายต่าง ๆ ของ สำนักหอสมุด	ให้นำแนะนำ ฝึกสอนการปฏิบัติงานห้องสมุดแก่นิสิตนักศึกษาในสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากสาขา บรรณารักษศาสตร์ เช่น ศึกษาศาสตร์, วิทยาการ สารสนเทศ	ตลอดเวลา ทำการของ สำนักหอสมุด	ผู้ช่วย ผู้อำนวยการ ฝ่ายบริการ สารสนเทศ

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ก. ความสัมพันธ์และการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ

(1) การจัดการความสัมพันธ์

สำนักหอสมุดมีการจัดการความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และรักษาลูกค้า อันได้แก่ผู้ให้บริการในแต่ละกลุ่ม ตามขั้นตอนดังนี้ คือ 1. จำแนกกลุ่มลูกค้า 2. วิเคราะห์ความต้องการ 3. กำหนดวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์ 4. กำหนดแนวทางการดำเนินงาน 5. ติดตามและประเมินผล โดยมีการดำเนินการและผู้รับผิดชอบ ดังตารางที่ 3.2-1

ตารางที่ 3.2-1 การจัดการความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์	วัตถุประสงค์					ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
		ได้ลูกค้าใหม่	สร้างภาพลักษณ์	รักษาลูกค้า	ตอบสนองความต้องการ	เพิ่มความผูกพัน		
กลุ่มบุคลากร								
อาจารย์/นักวิจัย	-บริการตอบคำถาม	-	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายบริการฯ
	-โครงการ Club Researcher และ BUU Researcher Support	-	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายบริการฯ
	-เว็บไซต์สำนักหอสมุด	-	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายเทคโนโลยีฯ
	-Facebook /Line/E-mail	-	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายบริการฯ
	-งาน Burapha Bookfair/สัปดาห์ห้องสมุด	-	✓	✓	✓	✓	1 ครั้ง/ปี	ฝ่ายบริหารฯ
	-กิจกรรมอ่านหนังสือโดนใจต้องไปเลือกเอง	-	✓	✓	✓	✓	2 ครั้ง/ปี	ฝ่ายบริหารฯ
บุคลากรสายสนับสนุน	-บริการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศ	-	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายบริการฯ
	-เว็บไซต์สำนักหอสมุด	-	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายเทคโนโลยีฯ
	-Facebook /Line/E-mail	-	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายบริการฯ
	-งาน Burapha Bookfair	-	✓	✓	✓	✓	1 ครั้ง/ปี	ฝ่ายบริหารฯ
	-กิจกรรมอ่านหนังสือโดนใจต้องไปเลือกเอง	-	✓	✓	✓	✓	2 ครั้ง/ปี	ฝ่ายบริหารฯ
	-	-	✓	✓	✓	✓		
กลุ่มนิสิต								
นิสิตระดับปริญญาตรี	-กิจกรรมปฐมนิเทศ	-	✓	✓	✓	✓	1 ครั้ง/ปี	ฝ่ายบริการฯ
	-บริการฝึกอบรมทักษะการรู้สารสนเทศสำหรับนิสิตปริญญาตรี	-	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายบริการฯ
	-จัดกิจกรรมให้ร่วมสนุก เนื่องในเทศกาลสำคัญต่าง ๆ	-	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายบริการฯ
	-เว็บไซต์สำนักหอสมุด	-	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายเทคโนโลยีฯ
	-Facebook /Line/E-mail	-	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายบริการฯ
	-งาน Burapha Bookfair/สัปดาห์ห้องสมุด	-	✓	✓	✓	✓	1 ครั้ง/ปี	ฝ่ายบริหารฯ
	-กิจกรรมอ่านหนังสือโดนใจต้องไปเลือกเอง	-	✓	✓	✓	✓	2 ครั้ง/ปี	ฝ่ายบริหารฯ
	-	-	✓	✓	✓	✓		
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	-กิจกรรมปฐมนิเทศ	-	✓	✓	✓	✓	1 ครั้ง/ปี	ฝ่ายบริการฯ
	-บริการฝึกอบรมทักษะการรู้สารสนเทศสำหรับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	-	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายบริการฯ
	-	-	✓	✓	✓	✓		

ผู้ใช้บริการ ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์	วัตถุประสงค์					ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
		ได้ลูกค้าใหม่	สร้างภาพลักษณ์	รักษาลูกค้า	ตอบสนองความต้องการ	เพิ่มความผูกพัน		
	-จัดกิจกรรมให้ร่วมสนุก เนื่องในเทศกาลสำคัญต่าง ๆ	-	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายบริการฯ
	-เว็บไซต์สำนักหอสมุด	-	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายเทคโนโลยีฯ
	-Facebook /Line/E-mail	-	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายบริการฯ
	-งาน Burapha Bookfair/สัปดาห์ห้องสมุด	-	✓	✓	✓	✓	1 ครั้ง/ปี	ฝ่ายบริหารฯ
	-กิจกรรมอ่านหนังสือโดนใจต้องไปเลือกเอง	-	✓	✓	✓	✓	2 ครั้ง/ปี	ฝ่ายบริหารฯ
ลูกค้ายุทธศาสตร์								
บุคคลทั่วไป (นักเรียน/ นักศึกษาจาก สถาบันอื่น/ประชาชนทั่วไป)	-จัดพื้นที่และสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ ทั้งภายในอาคาร ได้แก่ บริการมุม Book Showrooms, Nap Zone, มุมหนังสือ	✓	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายบริการฯ ฝ่ายเทคโนโลยีฯ
สมาชิกสมทบ	การดูงาน, Café@library -เว็บไซต์สำนักหอสมุด	✓	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	
ผู้รับบริการวิชาการ	-เว็บไซต์สำนักหอสมุด	✓	-	-	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายเทคโนโลยีฯ
	-Facebook /Line/E-mail	✓	-	-	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายบริการฯ
	-การจัดกิจกรรมบริการวิชาการ	✓	-	-	✓	✓	ตลอดปี	คณะทำงานฯ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา	-บริการตอบคำถาม -เว็บไซต์สำนักหอสมุด -Facebook /Line/E-mail -งาน Burapha Bookfair/สัปดาห์ห้องสมุด -กิจกรรมอ่านหนังสือโดนใจต้องไปเลือกเอง	-	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายบริการฯ
		-	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายเทคโนโลยีฯ
		-	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายบริการฯ
		-	✓	✓	✓	✓	1 ครั้ง/ปี	ฝ่ายพัฒนาฯ
		-	✓	✓	✓	✓	2 ครั้ง/ปี	ฝ่ายพัฒนาฯ
ส่วนตลาด								
-บุคคลทั่วไปที่สนใจเข้ารับ บริการสารสนเทศของ สำนักหอสมุด	-เว็บไซต์สำนักหอสมุด -Facebook /Line/E-mail	✓	✓	-	-	-	ตลอดปี	ฝ่ายเทคโนโลยีฯ
-บุคคลทั่วไปที่สนใจรับ บริการด้านการวิจัย -กลุ่มนักเรียน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสในชุมชนภาค ตะวันออก - กลุ่มบุคลากรในเขตพัฒนา พิเศษภาคตะวันออก (EEC)		✓	✓	-	-	-	ตลอดปี	ฝ่ายบริการฯ

โดยในปีการศึกษา 2565 สำนักหอสมุดได้มีการรับฟังเสียงของลูกค้ำผ่านช่องทาง Line ,Facebook ในเรื่องการเปิดบริการห้องคาราโอเกะ (Libraoke) ที่งดให้บริการเนื่องจากเกิดเสียงรบกวน ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้ จึงนำเข้าที่ประชุมฝ่ายเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเปิดให้บริการ และเสนอต่อคคบ. เพื่อดำเนินการปรับปรุงห้อง Libraoke ให้สามารถเก็บเสียงได้ดีขึ้น และออกแบบการให้บริการโดยนำเข้าระบบจองห้องออนไลน์ โดยเปิดให้บริการทุกวัน ยกเว้นวันอังคารและวันหยุดที่สัปดาห์ ซึ่งเป็นวันที่มีการให้บริการห้อง Mini Studio สำหรับอาจารย์และบุคลากร เพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดเสียงรบกวนขณะใช้บริการ

(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

จากกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้ำ และลูกค้ำกลุ่มอื่น ดังภาพที่ 3.1-1 และตารางที่ 3.1-1 สำนักหอสมุดได้จัดเตรียมสารสนเทศและช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศ และรับการสนับสนุนจากสำนักหอสมุดในช่องทางที่แตกต่างกันตามกลุ่มผู้ใช้บริการ ดังตารางที่ 3.2-2 ตารางที่ 3.2-2 สิ่งสนับสนุนและช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศ

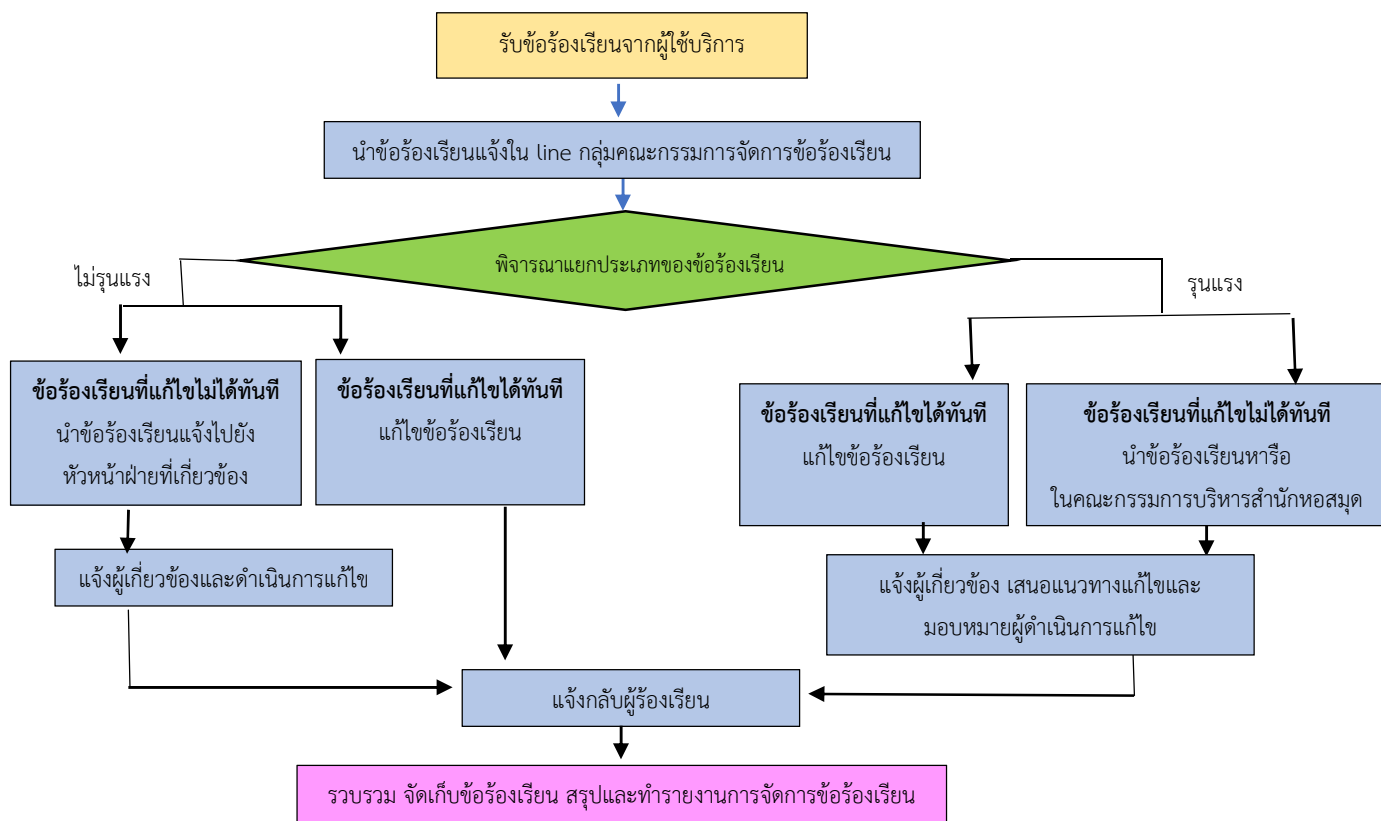
ผู้ใช้บริการ ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ส่วนตลาด	สิ่งสนับสนุน	ช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศ
อาจารย์/นักวิจัย บุคลากรสายสนับสนุน นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	-ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและจัดการข้อมูลสมาชิก รวมถึงให้คำแนะนำและช่วยการค้นหายทรัพยากรสารสนเทศ -ตอบคำถามและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การใช้เครื่องมือในการทำวิจัย และบริการต่างๆ ของสำนักหอสมุด -พื้นที่การเรียนรู้ -ทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดจัดไว้บริการ	-เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน -Research Zone -Books in Boxes -Drive Thru -เว็บไซต์สำนักหอสมุด (http://www.lib.buu.ac.th) -เครือข่ายสังคมออนไลน์ (https://www.facebook.com/BUULibraryFanpage/) และ (ID Line : @buulibrary) -ระบบสมาชิกห้องสมุด (OPAC)
บุคคลทั่วไป (นักเรียน/ นักศึกษาจาก สถาบันอื่น/ประชาชน ทั่วไป)	-พื้นที่การเรียนรู้ -ทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดจัดไว้บริการ	-ใช้สารสนเทศภายในสำนักหอสมุด -เว็บไซต์สำนักหอสมุด (http://www.lib.buu.ac.th) -เครือข่ายสังคมออนไลน์ (https://www.facebook.com/BUULibraryFanpage/) และ (ID Line : @buulibrary)
สมาชิกสมทบ	-ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและจัดการข้อมูลสมาชิก รวมถึงให้คำแนะนำและช่วยการค้นหายทรัพยากรสารสนเทศ -พื้นที่การเรียนรู้ -ทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดจัดไว้บริการ	-เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน -ใช้บริการพื้นที่การเรียนรู้ -เว็บไซต์สำนักหอสมุด (http://www.lib.buu.ac.th) -เครือข่ายสังคมออนไลน์ (https://www.facebook.com/BUULibraryFanpage/) และ

ผู้ใช้บริการ ลูกค้ายุทธศาสตร์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ส่วนตลาด	สิ่งสนับสนุน	ช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศ
		(ID Line : @buulibrary) -ระบบสมาชิกห้องสมุด (OPAC)
ผู้รับบริการวิชาการ	-กิจกรรมบริการวิชาการ -ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดสรรในกิจกรรมบริการวิชาการ	-เว็บไซต์สำนักหอสมุด (http://www.lib.buu.ac.th) -เครือข่ายสังคมออนไลน์ (https://www.facebook.com/ BUULibraryFanpage/) และ (ID Line : @buulibrary) -โทรศัพท์
หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา	-ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและจัดการข้อมูลสมาชิก รวมถึง ให้คำแนะนำและช่วยการค้นหายุทธศาสตร์สารสนเทศ -ตอบคำถามและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ และบริการต่างๆ ของสำนักหอสมุด -พื้นที่การเรียนรู้ -ทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดจัดไว้บริการ	-เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน -Research Zone -Books in Boxes -Drive Thru -เว็บไซต์สำนักหอสมุด (http://www.lib.buu.ac.th) -เครือข่ายสังคมออนไลน์ (https://www.facebook.com/ BUULibraryFanpage/) และ (ID Line : @buulibrary) -ระบบสมาชิกห้องสมุด (OPAC)
-บุคคลทั่วไปที่สนใจเข้ารับ บริการสารสนเทศของ สำนักหอสมุด -บุคคลทั่วไปที่สนใจรับ บริการด้านการวิจัย -กลุ่มนักเรียน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสในชุมชนภาค ตะวันออก -กลุ่มบุคลากรในเขต พัฒนาพิเศษภาค ตะวันออก (EEC)	-บริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ -พื้นที่การเรียนรู้ -ทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดจัดไว้บริการ	-เว็บไซต์สำนักหอสมุด (http://www.lib.buu.ac.th) -เครือข่ายสังคมออนไลน์ (https://www.facebook.com/ BUULibraryFanpage/) และ (ID Line : @buulibrary)

(3) การจัดการซื้อร้องเรียน

สำนักหอสมุดมีการจัดการซื้อร้องเรียน โดยผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งซื้อร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสาร ดังตารางที่ 3.1-1 มีการจัดตั้ง Line Group คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน เพื่อรับทราบซื้อร้องเรียน โดยมีผู้อำนวยการทำหน้าที่เป็นประธาน มีกรรมการประกอบด้วย รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และหัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ มีหน้าที่ 1) พิจารณาซื้อร้องเรียน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง 2) แจ้งผู้เกี่ยวข้องผ่านหัวหน้าฝ่ายเพื่อดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน 3) กำกับติดตามการดำเนินการซื้อร้องเรียน 4) รายงานผลการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน 5) แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน โดยแบ่งประเภทของ

ข้อร้องเรียนไว้ 2 ประเภท คือ 1. ข้อร้องเรียนระดับรุนแรง และ 2. ข้อร้องเรียนระดับไม่รุนแรง สำนักหอสมุดได้เตรียมขั้นตอนสำหรับการจัดการข้อร้องเรียนไว้ ดังภาพที่ 3.2-2 และตารางที่ 3.2-3 เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสำนักหอสมุดจะสามารถจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 3.2-2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักหอสมุด

ตารางที่ 3.2-3 ประเภทของข้อร้องเรียนและเวลาในการแก้ไข

ประเภทของข้อร้องเรียน	รายละเอียด	ช่วงเวลาการแก้ไข
1. ไม่รุนแรง		
1.1 แก้ไขได้ทันที	- เกิดผลกระทบกับผู้ใช้บริการไม่รุนแรง ประสานงานแก้ไขได้ทันที	- ภายใน 1 วัน
1.2 แก้ไขได้ไม่ทันที	- เกิดผลกระทบกับผู้ใช้บริการไม่รุนแรง แต่ต้องประสานงานแจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข	- ภายใน 7 วัน
2. รุนแรง		
2.1 แก้ไขได้ทันที	- เกิดผลกระทบกับผู้ใช้บริการในวงกว้าง ประสานงานแก้ไขได้ทันที	- ภายใน 1 วัน
2.2 แก้ไขได้ไม่ทันที	- เกิดผลกระทบกับผู้ใช้บริการในวงกว้าง ต้องหารือในคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุด เพื่อแก้ปัญหาในระยะยาว	- ภายใน 7 วัน

ในปีการศึกษา 2565 สำนักหอสมุดพบข้อร้องเรียนเพียง 1 รายการ และสามารถแก้ไขได้ไม่ทันทีในเรื่องผู้ใช้บริการไม่สามารถเข้าถึงวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม (fulltext) ได้ โดยแก้ไขปัญหาเบื้องต้นโดยบรรณารักษ์สำนักหอสมุดดำเนินการดาวน์โหลดให้ผู้ใช้บริการก่อน และนำข้อร้องเรียนดังกล่าวหารือในคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักหอสมุด และมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขและติดตาม

ผล โดยระหว่างดำเนินการแก้ไขได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ช่องทางอื่น เช่น ฐานข้อมูล Thailis TDC ให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงวิทยานิพนธ์ฉบับเต็มได้

ข. การค้นหาความพึงพอใจและความผูกพันของลูกค้ากลุ่มอื่น

(1) ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน

สำนักหอสมุดมอบหมายให้ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้ มีระบบการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ปีละ 2 ครั้ง โดยเน้นการใช้แบบประเมินออนไลน์ และสื่อสารผ่านการพูดคุยด้วยตนเอง การสังเกต โดยแบ่งวิธีการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการห้องสมุด ดังตารางที่ 3.2-4

ตารางที่ 3.2-4 การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันและการนำสารสนเทศไปใช้

ผู้ใช้บริการ	วิธีการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน	การพัฒนาคุณภาพการบริการ	ผลลัพธ์
อาจารย์/นักวิจัย	แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ การสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ การพูดคุยด้วยตนเอง การสังเกต การจัดกิจกรรมที่สำนักหอสมุดจัดขึ้นทั้งแบบออนไลน์ และ ณ สำนักหอสมุด	จากการสำรวจความคาดหวังของอาจารย์และนักวิจัยมีความคาดหวังสูงสุดในด้านการบริการ สำนักหอสมุดจึงจัดบริการที่ช่วยสนับสนุนการวิจัยได้แก่ BUU Research Support, Club Researcher ซึ่งเป็นบริการที่สนับสนุนการวิจัย ช่วยค้นคว้าสารสนเทศและแนะนำเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือสนับสนุนการวิจัย และได้รับผลการประเมินความพึงพอใจของอาจารย์อยู่ในระดับดีมาก	-7.2ก(1)-2 ถึง 7.2ก(1)-8 -7.2ก(2)-1 ถึง 7.2ก(2)-7
บุคลากรสายสนับสนุน		จากการสำรวจความคาดหวัง บุคลากรสายสนับสนุนมีความคาดหวังสูงสุดในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักหอสมุดจึงพัฒนาพื้นที่ให้บริการโดยจัดโซนต่างๆ สำหรับผู้ใช้บริการ เช่น Nap Zone, Quiet Zone, Books Showroom, Game Zone ให้รองรับความต้องการของผู้ใช้บริการในหลายรูปแบบ ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับอยู่ในระดับดีมาก	
นิสิตระดับปริญญาตรี		จากการสำรวจความคาดหวังของนิสิตระดับปริญญาตรีพบว่ามีความคาดหวังสูงสุดในด้านทรัพยากรสารสนเทศ และบุคลากร สำนักหอสมุดจึงเปิดช่องทางการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศผ่าน E-Form ให้นิสิตเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการได้สะดวก รวมถึงจัดกิจกรรมอ่านหนังสือโดนใจต้องไปเลือกเอง นำผู้ใช้บริการไปเลือกซื้อหนังสือที่งานมหกรรมหนังสือ และจัดกิจกรรม Books Fair นำร้านหนังสือมาแสดง และให้ผู้ใช้บริการสามารถเสนอแนะให้สำนักหอสมุดเลือกซื้อหนังสือเข้าสำนักหอสมุดได้ นอกจากนี้สำนักหอสมุดยังจัดบริการอำนวยความสะดวกให้สมาชิกห้องสมุดสามารถยืมหนังสือนอกเวลาได้จากล็อกเกอร์ Books in Box และยังส่งหนังสือให้ยืมทางไปรษณีย์อีกด้วย เพื่อให้ผู้ใช้บริการจะไม่พลาดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด19 โดยนิสิตปริญญาตรีมีความพึงพอใจในด้านทรัพยากรสารสนเทศสูงสุดในทุกด้าน	
นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา		จากการสำรวจความคาดหวังของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาพบว่ามีความคาดหวังสูงสุดในด้านทรัพยากรสารสนเทศ และรองลงมาในระดับใกล้เคียงกันคือด้านประชาสัมพันธ์ โดยนิสิตระดับบัณฑิตศึกษามีความ	

ผู้ให้บริการ	วิธีการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน	การพัฒนาคุณภาพการบริการ	ผลลัพธ์
		<p>พึงพอใจในด้านประชาสัมพันธ์สารสนเทศสูงสุดในทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน และมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดอยู่ในระดับมาก สำนักหอสมุดได้จัดบริการให้กับนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. จัดบริการมุม Research Zone ให้บริการเกี่ยวกับใช้บริการสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำวิจัย 2. มีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับทักษะการรู้สารสนเทศ ด้านการสืบค้นสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และภาษาต่างประเทศ รวมถึงการใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม และการตรวจสอบการคัดลอกผลงาน 3. อบรมทักษะการใช้โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรมและการตรวจสอบการคัดลอกผลงาน มีเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม Endnote เพื่อการจัดการบรรณานุกรม และการใช้โปรแกรมอักษรวิสุทธิ์ และ Turn it in เพื่อการตรวจสอบการคัดลอกผลงาน 	
บุคคลทั่วไป (นักเรียน/นักศึกษาจากสถาบันอื่น/ประชาชนทั่วไป)	แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ การสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ การพูดคุยด้วยตนเอง การสังเกต	จากการสำรวจความคาดหวัง กลุ่มบุคคลทั่วไปมีความคาดหวังด้านการประชาสัมพันธ์สูงสุด สำนักหอสมุดจึงจัดการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง ทั้งในเฟซบุ๊ก, ไลน์ เว็บไซต์ รวมถึงจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังมีการประชาสัมพันธ์ผ่านรายการวิทยุและเสียงตามสายของมหาวิทยาลัยอีกด้วย โดยผลสำรวจความพึงพอใจสำหรับผู้ใช้กลุ่มบุคคลทั่วไปต่อสำนักหอสมุดก็มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด และพึงพอใจสูงที่สุดในทุกด้าน	
สมาชิกสมทบ		สำนักหอสมุดจัดเตรียมพื้นที่และบริการรองรับการใช้บริการในหลากหลายรูปแบบ และให้สิทธิสมาชิกสมทบในการยืมคืนหนังสือ รวมถึงใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ของสำนักหอสมุดได้	

สำหรับผลการประเมินความไม่พึงพอใจ ไม่พบผู้ให้บริการไม่มีความไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการ สำนักหอสมุดได้ปรับปรุงวิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ ให้สามารถเข้าถึงแบบประเมินได้ง่ายในลักษณะของ QR Code และ short link เพื่อให้ได้ข้อมูลและสารสนเทศสำหรับนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของการดำเนินงานให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

(2) ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

ในปีการศึกษา 2565 สำนักหอสมุดได้ดำเนินการเทียบเคียงผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร และสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการสารสนเทศ และด้านจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ

โดยในปีการศึกษา 2562 ถึงปีการศึกษา 2564 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ทำการเทียบเคียงตัวชี้วัดกับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แต่ในปีการศึกษา 2565 นี้ สำนักหอสมุดพบว่าควรมีการเทียบเคียงตัววัดเพิ่มเติมกับสถาบันอื่นที่มีโครงสร้างองค์กรใกล้เคียงกัน จึงได้ประสานงานไปยังสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ซึ่งเป็นสมาชิก PULINET เช่นเดียวกัน เพื่อทำการเทียบเคียงตัวชี้วัด

เพิ่มเติม นอกจากนี้ยังได้มีการเทียบเคียงตัวชี้วัดกับสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ซึ่งเป็นสถาบันที่มีสมรรถนะในการบริการห้องสมุด และเป็นสมาชิก PULINET PLUS เพื่อทำการเทียบเคียงตัวชี้วัดการให้บริการด้วย โดยมีการร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นแบบออนไลน์ ระหว่างสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา กับแต่ละสถาบันที่เทียบเคียง เพื่อหาตัววัดที่ใช้เปรียบเทียบร่วมกัน รวมทั้งคำอธิบายตัววัด ระยะเวลาที่เก็บข้อมูลให้ตรงกัน (7.2ก(1)-2)

ค. การใช้ข้อมูลเสียงของลูกค้าและตลาด

สำนักหอสมุดใช้ข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้าจากหลากหลายช่องทาง โดยพิจารณาให้มีความสำคัญกับข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อปรับปรุงกระบวนการและบริการตามแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน โดยแบ่งขั้นตอนดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า
2. กระจายข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าไปยังฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. ฝ่ายที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปปรับปรุงและวางแผนเพื่อให้การบริการตรงตามความต้องการ

ของผู้ใช้บริการ

4. นำข้อมูลมาพิจารณาในที่ประชุมฝ่าย และที่ประชุมการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักหอสมุดเพื่อหาแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง หรือสร้างกระบวนการให้บริการเพื่อตอบสนองกับความต้องการของลูกค้า

ตั้งแต่ปีการศึกษา 2564 สำนักหอสมุดได้แต่งตั้งคณะกรรมการโครงการส่งเสริมและบริหารภาพลักษณ์องค์กร ทำหน้าที่ในการสื่อสารภาพลักษณ์ของสำนักหอสมุด และประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบข่าวสารในการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด ได้มีการประชาสัมพันธ์ในส่วนของวิสัยทัศน์ และค่านิยมของสำนักหอสมุด ให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ

หมวด 4

การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

ก. การวัดผลการดำเนินการ

(1) ตัววัดผลการดำเนินการ

สำนักหอสมุดมีแนวทางในการติดตามการดำเนินการประจำวัน โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดของกระบวนการหลักของสำนักหอสมุด ดังตารางที่ 6.1-2 และตัวชี้วัดกระบวนการสนับสนุนของสำนักหอสมุด ดังตารางที่ 6.1-3 รวมทั้งมีการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังภาพที่ 4.1-1 โดยแบ่งเป็นขั้นตอน ดังนี้

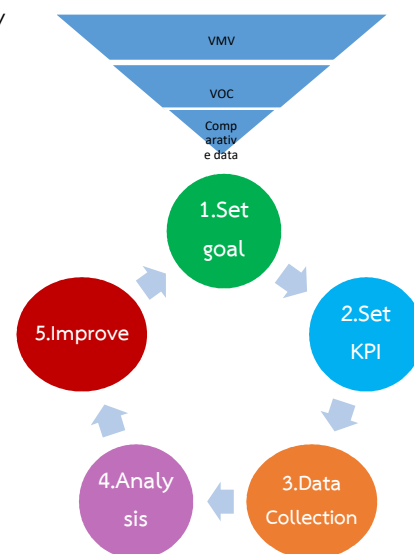
1. ผู้นำระดับสูงกำหนดเป้าหมายหลักของสำนักหอสมุด ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด และความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

2. เลือกและทบทวนตัวชี้วัดการดำเนินการต่าง ๆ ตามแผนยุทธศาสตร์ประจำปี ในที่ประชุมคกกบ. เพื่อกำหนดตัววัดที่สำคัญตามขั้นตอนที่ 4 ดังภาพที่ 2.1-1 ทั้งนี้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดแต่ละโครงการ/กิจกรรมอย่างชัดเจน ดังตารางที่ 2.2-1 และตารางที่ 2.2-2

3. รวบรวมและติดตามผลการดำเนินงานจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยมีหัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายรวบรวมผลการปฏิบัติงานเป็นรายเดือน โดยข้อมูลสารสนเทศที่รวบรวมได้มาจากระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาสำนักหอสมุด ดังตารางที่ 4.1-3 สำหรับตัวชี้วัดระดับส่วนงาน ดังตารางที่ 4.1-1 และตัวชี้วัดระดับบุคคล ดังตารางที่ 4.1-2 ผู้รับผิดชอบดำเนินการกรอกข้อมูลผลการดำเนินการผ่าน Application ของ Google และในระบบติดตามการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา (<https://spms.buu.ac.th>)

4. วิเคราะห์ และประเมินผลการดำเนินงานในส่วนของโครงการ/กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด เป็นรายไตรมาส โดยรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและวางแผนพัฒนา และรายงานผลต่อคกกบ. เพื่อทบทวนผลการดำเนินงานที่ส่งผลต่อเป้าหมาย ตัวชี้วัด หากผลการดำเนินงานไม่สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ แจ้งผู้รับผิดชอบ ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งผลที่ได้จะนำเสนอในคกกบ. และคกกบ.

5. ทบทวน ปรับปรุงผลการดำเนินงานในปีถัดไป



ภาพที่ 4.1-1 ระบบการกำหนดและติดตามตัววัดผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด

สำนักหอสมุดมีการวัดผลการดำเนินการ ดังภาพที่ 4.1-2 ประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ระดับคือ 1) ตัวชี้วัดระดับส่วนงาน จากแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดและการรับเป้าหมายจากมหาวิทยาลัย ดังตารางที่ 4.1-1 และ 2) ตัวชี้วัดรายบุคคล ที่กำหนดร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายและบุคลากรตามงานที่ได้รับผิดชอบในและฝ่าย ดังตารางที่ 4.1-2



ภาพที่ 4.1-2 การวัด วิเคราะห์ ผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด

การดำเนินงานตามตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด จะสอดคล้องกับค่านิยม SMART เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบ ค่าเป้าหมาย และระยะเวลาการดำเนินการ และมีการติดตามผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาส ดังตารางที่ 4.1-1

ตารางที่ 4.1-1 ตัวชี้วัดระดับส่วนงานจากแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด

กลยุทธ์ที่	วัตถุประสงค์ เชิงกลยุทธ์ (SO)	โครงการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ ของโครงการ	ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการสู่มาตรฐานสากล						
กลยุทธ์ด้านการพัฒนาห้องสมุด						
กลยุทธ์ 1.1 กระบวนการบริหารจัดการ ของสำนักหอสมุดเพื่อให้มี ประสิทธิภาพ (ค่านิยม A)	SO1 : พัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการของสำนักหอสมุด ให้มีประสิทธิภาพ	1. โครงการปรับปรุงกระบวนการ ทำงานเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)	1. ร้อยละของความรู้ความเข้าใจ ของบุคลากร 2. ผลการประเมินตามเกณฑ์ ประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการ ดำเนินการที่เป็นเลิศ	1. ≥ร้อยละ 80 2. คะแนน ≥ 200	ผช.ผอ.ฝ่ายประกัน คุณภาพ	ธันวาคม 2565 - พฤษภาคม 2566
กลยุทธ์ที่ 1.2 การพัฒนา บุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะใน การปฏิบัติงาน (ค่านิยม S, M)		2. โครงการส่งเสริมและบริหารภาพลักษณ์ องค์กร	1. จัดหมายข่าว BUU Library News 2. จำนวนครั้งในการนำเสนอตรา สัญลักษณ์มหาวิทยาลัยในกิจกรรม ระดับสากล (รับเป้ามหาวิทยาลัย) 3. การประเมินความต้องการและ ความคาดหวัง ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ 4. ระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ 5. จำนวนนวัตกรรมบริการ เพิ่มขึ้น	1. กำหนด 2 เดือน/ ฉบับ 2. จำนวน 1 ครั้ง 3. ≥4.00 4. ≥4.00 5. 1 นวัตกรรม	1. คณะกรรมการส่งเสริม และบริหารภาพลักษณ์ องค์กร 2. ผช.ผอ. ฝ่าย บริการสารสนเทศ 3. ผช.ผอ.ฝ่ายสื่อสารฯ	ตุลาคม 2565 – สิงหาคม 2566
		3. โครงการเสริมสร้างบุคลิกภาพและทักษะ การสื่อสารของบุคลากรสำนักหอสมุด	1. จำนวนผู้เข้าอบรม 2. ระดับความรู้ที่ได้รับก่อนและหลัง การอบรม	1. ≥ร้อยละ 70 2. หลังการ อบรม ≥4.00	ผช.ผอ.ฝ่ายสื่อสารฯ	ตุลาคม 2565 – สิงหาคม 2566

กลยุทธ์ที่	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO)	โครงการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ	ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
กลยุทธ์ที่ 1.3 การบริหารจัดการงบประมาณเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของสำนักหอสมุด (ค่านิยม A, T)		4. การบริหารจัดการงบประมาณเพื่อความมั่นคงทางการเงิน	1. ร้อยละของรายได้ที่ผ่านเกณฑ์ NI-12 (Net Income 12%) (รับเป้าหมายวิทยาลัย) 2. การเติบโตของเงินรายได้ (ร้อยละการเติบโตของเงินรายได้มหาวิทยาลัยจากแหล่งเงินรายได้) (รับเป้าหมายวิทยาลัย)	1. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 12 2. ร้อยละ 3	ผู้อำนวยการและฝ่ายการเงิน	ตุลาคม 2565 – สิงหาคม 2566
กลยุทธ์ที่ 1.4 การบริหารจัดการห้องสมุดสีเขียว (ค่านิยม A, R)	SO2 : พัฒนาการบริหารจัดการห้องสมุดสีเขียว	5. โครงการห้องสมุดสีเขียว	1. จำนวนกิจกรรม 2. จำนวนชิ้นงาน 3. จำนวนการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม	1. จำนวน 5 กิจกรรม 2. จำนวน 3 ชิ้นงาน 3. ≥2 ชิ้นงาน	คณะกรรมการห้องสมุดสีเขียว	ตุลาคม 2565 – สิงหาคม 2566
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและสนับสนุนสังคมแห่งการเรียนรู้และการวิจัย						
กลยุทธ์ด้านลูกค้าและบุคลากร						
กลยุทธ์ที่ 2.1 จัดหาและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุน การเรียนรู้และการวิจัย (ค่านิยม S, A)	SO3 จัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการทำวิจัย	6. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ครอบคลุมกลุ่มอุตสาหกรรมในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC), ด้าน SDGs และด้าน BCG	1. ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศด้าน EEC, SDGs และ BCG รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ที่เพิ่มขึ้น 2. ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศด้าน ECC, SDGs และ BCG รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น	1. ร้อยละ 5 2. ร้อยละ 10	ฝ่ายบริหารจัดการฯ	ตุลาคม 2565 – สิงหาคม 2566
		7. โครงการ BUU Research Support	1. จำนวนหน่วยงานที่ดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุก (BUU Research Support) 2. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ	1. ≥ 5 หน่วยงาน 2. จำนวน 5 คน 3. ≥4.00		

กลยุทธ์ที่	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO)	โครงการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ	ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
			3. ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม			
		8. Library C2 : Club Researcher & Consulting Research Project	1. อาจารย์หรือนักวิจัยที่เข้าร่วมเป็นสมาชิก VIP 2. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ	1. จำนวน 5 คน 2. ≥ 4.00	ผช.ผอ.ฝ่ายสื่อสารฯ	ตุลาคม 2565 – สิงหาคม 2566
กลยุทธ์ที่ 2.2 สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม (ค่านิยม A, R, T)	SO4 ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม	9. โครงการถ่ายทอดและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (BUULib Learn & Share)	1. จำนวนครั้งของการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 2. จำนวนองค์ความรู้ที่ถ่ายทอด	1. ไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง 2. ≥ 1 เรื่อง	รองผอ. ฝ่ายวิชาการ	ตุลาคม 2565 – สิงหาคม 2566
		10. โครงการ Research Coaching	จำนวนกิจกรรม	≥ 2 กิจกรรม		
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต						
กลยุทธ์ด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ						
กลยุทธ์ที่ 3.1 การพัฒนาระบบบริหารจัดการภายใน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่านิยม S, M, A, R, T)	SO5 : พัฒนาระบบสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	11. การพัฒนาระบบการแจ้งเตือนการให้บริการด้วย Line Application	ระดับความพึงพอใจของการใช้งานระบบ	≥ 4.00	คุณเฉลิมเกียรติ	ตุลาคม 2565 – สิงหาคม 2566
		12. การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎหมายดิจิทัล	1. จำนวนคู่มือการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 2. จำนวนคู่มือการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับ พ.ร.บ. ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์	1 ฉบับ	ผู้อำนวยการ	
กลยุทธ์ที่ 3.2 การพัฒนาห้องสมุดดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต (ค่านิยม S, M, A, R, T)	SO6 : พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต	14. การพัฒนาระบบสารสนเทศบริหารจัดการภายใน	1. ความครบถ้วนระบบสารสนเทศวิเคราะห์ข้อมูลการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ 2. ความครบถ้วนของระบบสารสนเทศ Single Sign-on	1 ระบบ	ผู้อำนวยการ/ คุณสุภาภา/ คุณเฉลิมเกียรติ	ตุลาคม 2565 – สิงหาคม 2566

กลยุทธ์ที่	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO)	โครงการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ	ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
			3. ความครบถ้วนของระบบสารสนเทศปฏิทินเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ			
		15. การพัฒนาคลังปัญญา มหาวิทยาลัยบูรพา	ร้อยละของรายการข้อมูลสารสนเทศที่นำเข้าสู่ระบบ	ร้อยละ 50 ของทั้ง 3 ประเภท	ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการฯ	
		16. การพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต	1. จำนวนระบบ 2. จำนวนหน่วยงานที่ใช้งานแพลตฟอร์ม	1. 1 ระบบ 2. 2 หน่วยงาน	ผู้อำนวยการ	
		17. โครงการพัฒนาบทเรียนออนไลน์ BUU MOOC	จำนวนรายวิชา BUU-MOOCs (รับเป้าหมายมหาวิทยาลัย)	1 รายวิชา	ผู้ช่วย ผอ. ฝ่ายบริการฯ	
		18. การพัฒนาคลังทรัพยากรการศึกษาแบบเปิดภายใต้โครงการสื่อสาระออนไลน์เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ	1. จำนวนสื่อขึ้นเผยแพร่ทางเว็บไซต์คลังทรัพยากรการศึกษาแบบเปิดที่เพิ่มขึ้น 2. จำนวนสื่อการเรียนรู้ ภูมิปัญญาท้องถิ่น	1. 300 ภาพ 2. 3 เรื่อง	รอง ผอ. ฝ่ายวิชาการฯ	
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาบริการวิชาการและการพัฒนาอัตลักษณ์ภาคตะวันออกเฉียง						
กลยุทธ์ด้านการบริการวิชาการ						
กลยุทธ์ที่ 4.1 พัฒนาระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลที่เป็นอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยและภาคตะวันออกเฉียง (ค่านิยม S, M, A, R, T)	SO7 : สร้างความร่วมมือกับชุมชนในการให้บริการวิชาการแบบแสวงหารายได้และแบบให้เปล่า	19. โครงการพัฒนาฐานข้อมูลมหาวิทยาลัยบูรพาและภาคตะวันออกเฉียง	1. ร้อยละของรายการข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น 2. จำนวนวัดหรือพิพิธภัณฑ์ชุมชนหรือวัดที่เข้าร่วมโครงการ	1. ร้อยละ 5 2. ไม่น้อยกว่า 5 แห่ง	รอง ผอ. ฝ่ายวิชาการ	ตุลาคม 2565 – สิงหาคม 2566

กลยุทธ์ที่	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (SO)	โครงการ	ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ	ค่าเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
		20. โครงการพัฒนาหลักสูตรระยะสั้นทักษะการรู้สารสนเทศและทักษะดิจิทัลเพื่อการเป็นพลเมืองในศตวรรษที่ 21	1. จำนวนหลักสูตร 2. จำนวนผู้เข้ารับการอบรม	1. 5 หลักสูตร 2. ≥ 200 คน	คณะกรรมการขับเคลื่อนโครงการ	ตุลาคม 2565- มีนาคม 2566
กลยุทธ์ที่ 4.2 การบริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน (ค่านิยม S, A, R, T)		21. โครงการบริการวิชาการสู่ชุมชน	จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ร่วมกับชุมชนภาคตะวันออกเฉียง	8 โครงการ	คณะกรรมการบริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน	ตุลาคม 2565 – สิงหาคม 2566
		22. โครงการสนับสนุนการพัฒนาห้องสมุดชุมชนและโรงเรียน	จำนวนหน่วยงานหรือโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ	≥ 3 แห่ง	รอง ผอ. ฝ่ายวิชาการฯ	
กลยุทธ์ที่ 4.3 ส่งเสริมการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมและศาสนา (ค่านิยม S, A)	SO8 : พัฒนาอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยและภาคตะวันออกเฉียงและส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปะวัฒนธรรมและศาสนา	23. โครงการส่งเสริมการทำนุบำรุง ศิลปะวัฒนธรรมและศาสนา	1. บันทึกการแสดงด้วยสื่อดิจิทัล 2. จำนวนกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมและศาสนา	1. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของการแสดงจริง 2. ≥ 4 กิจกรรม	1. ผู้ช่วย ผอ.ฝ่ายประกันคุณภาพ 2. สำนักงานผู้อำนวยการ	ตุลาคม 2565 – สิงหาคม 2566

ตารางที่ 4.1-2 ตัวชี้วัดรายบุคคลที่กำหนดร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายและบุคลากร (KPIs)

ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ	การดำเนินงาน	การติดตามผล
1. งานตามยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ สำนักหอสมุด 2. งานหลักที่รับผิดชอบ 3. งานที่ได้รับมอบหมาย	1. หัวหน้าฝ่าย 2. คณะกรรมการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน	1. รายงานผลการปฏิบัติงานประจำวัน รวบรวม ราย 6 เดือนสำหรับข้าราชการและลูกจ้างประจำ และ 12 เดือน สำหรับพนักงานมหาวิทยาลัย 2. ประชุมหารือร่วมกันเพื่อกำหนดแนวทางการ ดำเนินงาน 3. ติดตามแผนปฏิบัติการของโครงการ/กิจกรรม	1. ติดตามการดำเนินงาน ผ่านรายงานการปฏิบัติงาน ประจำวัน 2. ประเมินผลการปฏิบัติ ตามตัวชี้วัดรอบ 6 เดือน และ 12 เดือน

สำหรับตัววัดผลการดำเนินงานด้านการเงินและงบประมาณนั้น งานการเงินและบัญชีเป็นผู้รับผิดชอบ

มีการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ และรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ เป็นรายไตรมาส เสนอต่อ
ผู้อำนวยการ เพื่อเสนอต่อที่ประชุมคกก. และคกป. ทุก 2 เดือน เพื่อให้ คกก.รับทราบผลการดำเนินงานและ
มีการนำระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาสำนักหอสมุด ดังตารางที่ 4.1-3

ตารางที่ 4.1-3 ระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาสำนักหอสมุด

สารสนเทศ	ระบบสารสนเทศ	ประโยชน์ของสารสนเทศ	ความถี่ในการ จัดการ	ผู้รับผิดชอบ
ด้านการบริหาร	1. ระบบบัญชี SAP	จัดการระบบการเงินจ่าย การเงินรับ จัดซื้อ บริหารสินทรัพย์ งบประมาณ บัญชี ให้เกิด ความถูกต้องตามระเบียบการเงินของ มหาวิทยาลัย	ทุกวัน	งานการเงินและบัญชี
	2. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และจัดเก็บเอกสาร (e-document)	ระบบรับ-ส่งเอกสารภายในและภายนอก สำนักหอสมุดแบบออนไลน์ ทำให้ลดการใช้ กระดาษ และสามารถสืบค้นเอกสารได้สะดวก และรวดเร็ว	ทุกวัน	งานสารบรรณ
	3. ระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-meeting)	ระบบสำหรับใช้ในการประชุม ช่วยลดการ สิ้นเปลืองทรัพยากรในการจัดการประชุม และสามารถสืบค้นเอกสารได้สะดวก และ รวดเร็ว	ตาม กำหนดการ ประชุม	เลขานุการ คณะกรรมการ ชุดต่าง ๆ
ด้านการ บริหารงานบุคคล	1. ระบบลาออนไลน์ (e-leave) 2. ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยบูรพา (KPI Online) 3. ระบบปฏิบัติงานนอกเวลา (OT) 4. ระบบ Work From Home 5. ระบบ BUU e-signature	ระบบสนับสนุนการบริหารจัดการด้านบุคลากร	ตาม กำหนดการ ของงานนั้นๆ	- นักวิชาการ คอมพิวเตอร์ - งานบุคคล
ด้านการจัดการ ความรู้	ระบบการจัดการความรู้ (KM)	รวบรวมองค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการ ดำเนินงานห้องสมุด	ตลอดปี	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์
ด้านบริหาร จัดการห้องสมุด	1. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai Autolib Ultimate	ระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด เริ่มจากการคัดเลือก จัดหา จัดหมวดหมู่ ระบบสมาชิก และการให้บริการ	ตลอดปี	- รองผู้อำนวยการฝ่าย วิชาการและวิจัย - นักวิชาการ คอมพิวเตอร์
	2. ระบบการจัดการสารสนเทศดิจิทัล	ออกแบบ พัฒนา รวบรวม จัดเก็บและเผยแพร่ สารสนเทศที่สำนักหอสมุดพัฒนาขึ้น ซึ่งได้แก่		

สารสนเทศ	ระบบสารสนเทศ	ประโยชน์ของสารสนเทศ	ความถี่ในการจัดการ	ผู้รับผิดชอบ
		จดหมายเหตุมหาวิทยาลัยบูรพา คลังปัญญา และข้อมูลท้องถิ่นในรูปแบบดิจิทัล		
ด้านการบริการ ห้องสมุด	1. ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์สำนักหอสมุด (OPAC)	สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในสำนักหอสมุด และจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้บริการยืม และนำส่งทรัพยากรสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการ	ตลอดปี	- ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการสารสนเทศ - นักวิชาการคอมพิวเตอร์
	2. ระบบ Resource Delivery (RD)	ผู้ใช้บริการยืมยืมตัวตนเพียงครั้งเดียว เพื่อสามารถเข้าใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักหอสมุด		
	3. ระบบยืนยันตัวตน (OpenAthen)	อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการในการเข้าอบรมการใช้ห้องสมุดได้ด้วยตนเอง พร้อมรับไปรับรองผ่านการอบรมแบบออนไลน์		
	4. ระบบการอบรมการใช้ห้องสมุดออนไลน์	อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการในการใช้ห้องศึกษากลุ่ม		
	5. ระบบการจองห้องศึกษากลุ่ม			
ด้านการบริการวิชาการ	1. ระบบสารสนเทศโครงการบริการวิชาการ (e-project) 2. ระบบ e-Research BUU	-บริหารจัดการโครงการบริการวิชาการให้ดำเนินการตามกำหนดเวลา -บริหารจัดการงานวิจัย	ตามกำหนดเวลา การส่งข้อมูล	-รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

สำนักหอสมุดเลือกข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ โดยการนำตัวชี้วัดการดำเนินการที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการบรรลุพันธกิจมาพิจารณาและหาข้อมูลของมหาวิทยาลัยที่มีหน่วยงานสนับสนุนซึ่งมีพันธกิจใกล้เคียงกัน โดยได้ดำเนินการเทียบเคียง (Benchmarking) กับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร และสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยได้ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการเทียบเคียงข้อมูลเพื่อหาตัววัดที่ใช้เปรียบเทียบร่วมกัน รวมทั้งคำอธิบายตัววัด ระยะเวลาที่เก็บข้อมูลให้ตรงกัน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านการให้บริการสารสนเทศ ทั้งนี้เป็นการสร้างโอกาสในการพัฒนาสำนักหอสมุดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังตารางที่ OP2-1

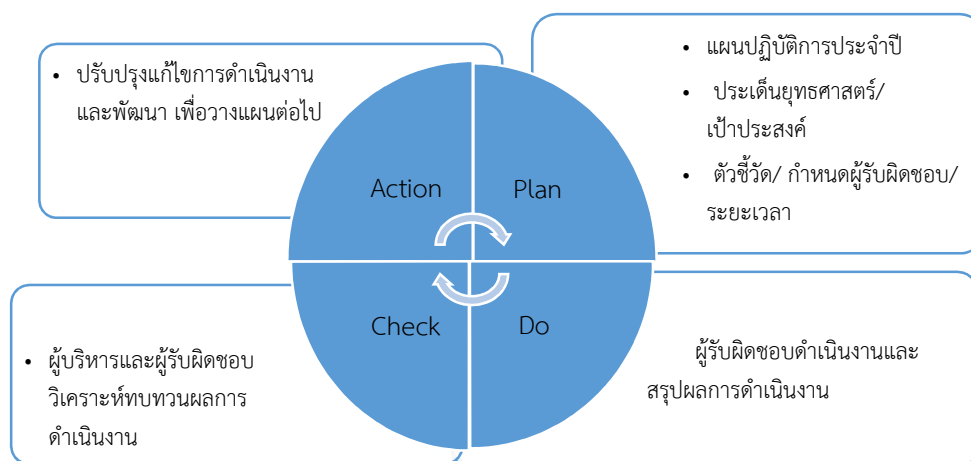
(3) ความคล่องตัวของการวัดผล

สำนักหอสมุดมีการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี ตามกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด โดยมีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน การกำหนดผู้รับผิดชอบ KPI ของแต่ละงาน เพื่อรับผิดชอบตัวชี้วัดให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนั้นสำนักหอสมุดยังมีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อควบคุมและกำกับดูแลนโยบายและการดำเนินการ เช่น คคป. คคบ. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการดำเนินงานตามระบบการจัดการความรู้ คณะกรรมการโครงการบริการวิชาการ เป็นต้น หากมีเรื่องเร่งด่วนส่งผลกระทบต่อหรือความเสียหายต่อสำนักหอสมุด จะมีการประชุม คคป. เป็นวาระพิเศษทันที และเมื่อเกิดกรณีที่ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม ต้องการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี การแข่งขัน เศรษฐกิจ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

นอกจากนี้รูปแบบและช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้สำนักหอสมุดมีช่องทางให้บุคลากรทุกกลุ่มเข้าถึงผู้บริหารได้สะดวก ทั้งสามารถรายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหา และอุปสรรค ได้ทางวาจาและการใช้สื่อออนไลน์ เช่น Line และการประชุม คกบ. ทำให้เกิดความคล่องตัวในการรายงานผลการดำเนินการสามารถปรับแก้โครงการหรือกิจกรรมในแผนต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้

ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

สำนักหอสมุดมีแนวทางในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ และขีดความสามารถในการดำเนินการ โดยใช้กระบวนการ PDCA โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) Plan มีแผนปฏิบัติการ ระยะเวลา 2 ปี และระยะสั้น 1 ปี 2) Do มีการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดไว้ 3) Check มีการติดตามการดำเนินงานรายไตรมาส มีการรวบรวมผลการดำเนินงาน 4) Action นำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน พัฒนาระบบเพื่อสร้างนวัตกรรมการให้บริการ ดังภาพที่ 4.1-3



ภาพที่ 4.1-3 การวิเคราะห์และการทบทวนผลการดำเนินงาน

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

(1) ผลการดำเนินงานในอนาคต

คกบ. ร่วมกันวิเคราะห์แนวโน้มของผลการดำเนินการ เพื่อกำหนดค่าคาดการณ์ของตัววัดผลการดำเนินการ โดยใช้แหล่งข้อมูลภายใน คู่เทียบ และทิศทางของโลก (Global Trends) เช่น พฤติกรรมในการใช้ห้องสมุดที่เปลี่ยนไปของผู้ใช้บริการ (SC1) เทคโนโลยีใหม่ ๆ ฯลฯ เพื่อประกอบการตัดสินใจเพื่อพิจารณาออกแบบบริการในอนาคต

(2) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการสร้างนวัตกรรม

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารฯ นำผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม เข้าร่วมประชุมกับคกบ. เพื่อวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์มาใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ OP2-1 BUULib Improvement Model สำหรับผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ไม่บรรลุ เช่น ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและสนับสนุนสังคมแห่งการเรียนรู้และการวิจัย ในโครงการ

ส่งเสริมคุณภาพการบริการสารสนเทศด้วยงานวิจัยและนวัตกรรม จึงนำผลการดำเนินงานที่ไม่บรรลุเข้าที่ประชุม คคป. เพื่อพิจารณาปรับปรุงแผนการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2566 โดยมีกิจกรรมสนับสนุนและส่งเสริมให้ บุคลากรมีโอกาสในการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม ได้แก่ การจัดโครงการ Research Coaching จัดหา นักวิจัยพี่เลี้ยงมาสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม ทำให้ในปีงบประมาณ 2566 มี บุคลากรยื่นข้อเสนอโครงการวิจัยเพื่อขอทุนสนับสนุนการทำวิจัยจำนวน 2 โครงการ (7.3ก(1)-5)

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

ก. ข้อมูลและสารสนเทศ

(1) คุณภาพ

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล จัดการข้อมูลและสารสนเทศผ่านระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ได้สารสนเทศที่แม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ พร้อมใช้งาน และปลอดภัยต่อ การคุกคามในรูปแบบต่าง ๆ ด้วยการพัฒนา ดูแลระบบสารสนเทศ พัฒนาเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ มีการ สำรองข้อมูล กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้งาน โดยมีกระบวนการจัดการคุณภาพข้อมูลและ สารสนเทศ ดังตารางที่ 4.2-1

ตารางที่ 4.2-1 กระบวนการจัดการคุณภาพข้อมูลและสารสนเทศ

ลักษณะ ข้อมูล/ตัวชี้วัด	ด้านห้องสมุด	ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	ด้านการบริหาร จัดการ	วิธีการจัดการข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
ความแม่นยำ	ระบบการสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด (OPAC)	ระบบการยืนยันตัวตน	ระบบการบริหาร งบประมาณการเงิน	- มีการกำหนดเงื่อนไขการ บันทึกข้อมูล - มีการฝึกอบรมผู้บันทึก ข้อมูล ผู้ดูแลระบบ - มีการบันทึกตามเงื่อนไข ตามมาตรฐาน	- นักวิชาการ คอมพิวเตอร์ - บรรณารักษ์ฝ่าย บริหารจัดการฯ และ ฝ่ายบริการฯ
ถูกต้อง เชื่อถือ ได้	ระบบการสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด (OPAC)	ระบบการบริหาร งบประมาณการเงิน	ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	มีระบบเพื่อป้องกันการ กรอกข้อมูลผิดพลาด	- บรรณารักษ์ฝ่าย บริหารจัดการฯ - เจ้าหน้าที่การเงิน - เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป
เป็นปัจจุบัน	ระบบการสืบค้น ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด (OPAC)	ระบบการบริหาร จัดการเว็บไซต์	ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	- บันทึกข้อมูลเข้าระบบ - ผู้ดูแลระบบตรวจสอบ ข้อมูล	- บรรณารักษ์ฝ่าย บริหารจัดการฯ - นักวิชาการ คอมพิวเตอร์ - เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป
ความปลอดภัย	- ระบบการยืนยัน ตัวตน - ระบบสำรองข้อมูล	- ระบบการยืนยัน ตัวตน - ระบบสำรองข้อมูล	- ระบบการยืนยัน ตัวตน - ระบบสำรองข้อมูล	มีการกำหนดสิทธิ์ในการ เข้าถึงข้อมูลให้กับ ผู้ใช้บริการ	- นักวิชาการ คอมพิวเตอร์

ด้านความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ สำนักหอสมุดมีการนำนโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศเพื่อใช้เป็นแนวทางสร้างความมั่นคงปลอดภัยและยกระดับระบบสารสนเทศให้มีความมั่นคงปลอดภัยเป็นมาตรฐานสากล โดยใช้มาตรฐาน ISO/IEC 27001 เป็นเครื่องมือสำหรับระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security Management Systems: ISMS) เพื่อให้สำนักหอสมุดดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีสำนักคอมพิวเตอร์เป็นที่ปรึกษาในการดำเนินงานด้านความมั่นคงปลอดภัยทางคอมพิวเตอร์

(2) ความพร้อมใช้งาน

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล ควบคุมดูแลระบบข้อมูลและสารสนเทศให้มีความพร้อมใช้งาน ใช้งานง่าย สำหรับผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลสารสนเทศ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในทุกระบบงานรวมทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ต่าง ๆ มีประสิทธิภาพและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ โดยตรวจสอบข้อมูล ความถี่ในการปรับปรุงข้อมูลและการเข้าถึงข้อมูลตามสิทธิ์ที่กำหนดไว้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ง่าย รวมทั้งมีคู่มือการใช้งานระบบ มีการฝึกอบรมการใช้งานระบบ มีระบบช่วยเหลือผู้ใช้งาน มีช่องทางการติดต่อผู้ดูแลระบบ รวมถึงมีระบบในการสำรองข้อมูลและมีการตรวจสอบการกู้คืนเป็นระยะ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศมีความถูกต้องและพร้อมใช้งาน

การตรวจสอบฮาร์ดแวร์ตามแผนการดำเนินการ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องสามารถทำงานได้ โดยจะมีการดำเนินการตรวจสอบ Windows Update และการตรวจสอบรายการอื่นเสริมเพิ่มเติมเพื่อให้แน่ใจถึงความปลอดภัยของตัวซอฟต์แวร์ได้ ในด้านการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศได้กำหนดคุณสมบัติของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ให้มีความน่าเชื่อถือ ความมั่นคงปลอดภัย และใช้งานง่าย โดยมีนักวิชาการคอมพิวเตอร์เป็นผู้รับผิดชอบหลัก และบริหารจัดการข้อมูลในระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้อยู่ในภาวะพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา ดังตารางที่ 4.2-2

ตารางที่ 4.2-2 การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	วิธีการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
ความถูกต้อง	กำหนดรูปแบบการบันทึกข้อมูลให้เป็นมาตรฐาน โดยแบ่งประเภททรัพยากรสารสนเทศได้ 2 ประเภท คือ 1. ข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศแบบรูปเล่ม มีขั้นตอนนำเข้าข้อมูลดังนี้ 1.1 การวิเคราะห์หมวดหมู่ทรัพยากรสารสนเทศตามมาตรฐานการกำหนดเลขหมู่ระบบทศนิยมดิวอี้ (Dewey Decimal Classification) และหัวข้อเรื่องหนังสือภาษาไทยและภาษาอังกฤษ 1.2 จากนั้นลงรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศตามหลักเกณฑ์การลงรายการมาตรฐานแบบ MARC21 ในโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai AutoLIB ให้บริการอยู่บนเว็บไซต์ https://www.opac.lib.buu.ac.th ประกอบด้วยโมดูลทำงาน 6 โมดูล ได้แก่ 1) System 2) Administration Module 3) Acquisition Module	ทุกวันทำการ ทุกวันทำการ	บรรณารักษ์ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศฯ

การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	วิธีการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	4) Cataloging Module 5) Serial Control Module 6) Circulation Module 7) OPAC Module 2. ข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศแบบดิจิทัล มีขั้นตอนนำเข้าข้อมูลดังนี้ 2.1 วิเคราะห์ข้อมูลของทรัพยากรตามมาตรฐานเมทาตาตา (Metadata) ของ Dublin Core ซึ่งเป็นระบบมาตรฐานที่นิยมใช้กับสำหรับคลังข้อมูลดิจิทัลในงานวิจัยระดับชาติและระดับสากล เช่น ThaiLIS เป็นต้น 2.2 พัฒนาระบบคลังข้อมูลดิจิทัล Dspace ภายใต้อีชื่อว่า “ระบบงานวิจัยมหาวิทยาลัยบูรพา” url https://dspace.lib.buu.ac.th/	สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	บรรณารักษ์ที่รับผิดชอบด้านคลังข้อมูลดิจิทัล
การรักษาความลับ	1. กำหนดชั้นความลับและสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ได้แก่ การกำหนดรหัสผ่านเพื่อเข้ารหัสและควบคุมการเข้าถึงข้อมูลในแฟ้มข้อมูล การยืนยันตัวบุคคล (Authentication) และการกำหนดสิทธิ์ (Authorization) ในการเข้าถึงเพื่อเปลี่ยนแปลงข้อมูลกับงานระบบฐานข้อมูล 2. วางระบบป้องกันการแก้ไขข้อมูลโดยผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง/ไม่ได้รับอนุญาต/บุคคลภายนอก ได้แก่การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดผ่านการใช้งาน VPN เพื่อป้องกันการเข้าถึงเครื่องแม่ข่ายภายนอกมหาวิทยาลัยบูรพา 3. การใช้งานโปรโตคอลที่มีความมั่นคงปลอดภัย (HTTPS, FTPS) ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล 4. ติดตั้งโปรแกรม Anti-virus และการสำรองข้อมูล 5. ใช้งาน Integrity Checking โดยใช้การเปรียบเทียบค่า Hash สำหรับข้อมูลที่แลกเปลี่ยนและการจัดเก็บข้อมูลประเภทรหัสผ่านในฐานข้อมูล	3 เดือน 3 เดือน 1 ปี Update อัตโนมัติ ทุกวัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ความคงสภาพ	1. ใช้งาน Version Control เพื่อจัดการการเปลี่ยนแปลงและแสดงพัฒนาการของข้อมูล 2. วางระบบป้องกันการแก้ไขข้อมูลโดยผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง/ไม่ได้รับอนุญาต/บุคคลภายนอก ได้แก่การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดผ่านการใช้งาน VPN เพื่อป้องกันการเข้าถึงเครื่องแม่ข่ายภายนอกมหาวิทยาลัยบูรพา 3. การใช้งานโปรโตคอลที่มีความมั่นคงปลอดภัย (HTTPS, FTPS) ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล 4. ติดตั้งโปรแกรม Anti-virus และการสำรองข้อมูล	เป็นไปตามรอบการพัฒนา software	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ความน่าเชื่อถือ	ข้อมูลในส่วน of ทรัพยากรสารสนเทศจะมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยบรรณารักษ์ระดับชำนาญการ เพื่อให้ข้อมูลสำหรับให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	ทุกวันทำการ	บรรณารักษ์ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศฯ
ความเป็นปัจจุบัน	กำหนดขั้นตอนการส่งต่อข้อมูลเมื่อมีการปรับปรุงไปยังผู้บันทึกและเผยแพร่ข้อมูลในช่องทางต่าง ๆ ระบุวันที่ทำการปรับปรุงข้อมูล และกำหนดรอบการตรวจสอบก่อนถึงเวลานำไปใช้	ทุกวัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์และบรรณารักษ์ที่เกี่ยวข้อง

ข. ความรู้ขององค์กร

(1) การจัดการความรู้

สำนักหอสมุดมีระบบการจัดการความรู้ที่ส่งเสริมสมรรถนะหลักขององค์กร มีการทบทวนและวางแผนการจัดการความรู้ กำหนดประเด็นความรู้ และคัดเลือกองค์ความรู้ที่น่าที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจและงานตามแผนยุทธศาสตร์ให้บรรลุวิสัยทัศน์ มีคณะกรรมการจัดการความรู้ร่วมกัน ทบทวน วางแผนการจัดการความรู้เป็นประจำทุกปี ตามระบบการจัดการความรู้ดังภาพที่ 4.2-1 และขั้นตอนในตารางที่ 4.2-3 โดยมีกระบวนการจัดการความรู้ ดังตารางที่ 4.2-4



ภาพที่ 4.2-1 ระบบและกลไกการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด (BUU Library KM)

ตารางที่ 4.2-3 ขั้นตอนการดำเนินการด้านจัดการความรู้

ขั้นตอน	รายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.ทบทวนและกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของ KM	1.แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ -กำหนดนโยบาย ประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ -ทบทวนและจัดทำแผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ 2. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการจัดการความรู้ เพื่อดำเนินการตามแผนจัดการความรู้	ไตรมาส 1	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย
2.วิเคราะห์ยุทธศาสตร์และกำหนดความรู้ที่จำเป็นต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด	1. ประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้ 2. วิเคราะห์แผนกลยุทธ์ 3. กำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และครอบคลุมพันธกิจของสำนักหอสมุด ต่อคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุดให้ความเห็นชอบ 4. จัดทำโครงการสนับสนุนการจัดการความรู้และร่างแผนการดำเนินงานการจัดการความรู้	ไตรมาส 2	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย/ คณะกรรมการจัดการความรู้
3.เสนอแผนการจัดการความรู้	1. เสนอร่างแผนการจัดการความรู้ต่อคณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุด 2. ประชุมชี้แจงให้บุคลากรทุกคนรับทราบและเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรม KM 3. เผยแพร่แผนการจัดการความรู้	ไตรมาส 2	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย

ขั้นตอน	รายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
4.ดำเนินการตามแผน	<ol style="list-style-type: none"> 1. สร้างและแสวงหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ และผู้เชี่ยวชาญโดยตรง 2. รวบรวมความรู้ที่ได้จากตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา 3. จัดองค์ความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ 4. ประมวลและกลั่นกรองความรู้เกี่ยวกับงานต่างๆ โดยจัดทำเอกสารให้มีเนื้อหาที่สมบูรณ์ 5. นำองค์ความรู้มาเผยแพร่ให้บุคลากรทราบในเว็บไซต์การจัดการความรู้ 6. ดำเนินการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยจัดเวทีประชุมเพื่อแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้มีความรู้ทักษะและประสบการณ์ตรง 7. นำความรู้ไปใช้ให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อเนื่อง โดยส่งเสริมให้บุคลากรนำองค์ความรู้ไปใช้ในการพัฒนางานบริการ การวิจัย หรืองานอื่นๆ 	ไตรมาส 2,3	คณะอนุกรรมการจัดการความรู้
5.กำกับติดตามการดำเนินงานและสรุปผลการดำเนินงานตามแผน	<ol style="list-style-type: none"> 1. สรุปผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ 2. เสนอผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการจัดการความรู้ 	ไตรมาส 4	คณะกรรมการจัดการความรู้
6.นำผลการสรุปมาปรับปรุงแก้ไข	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้ร่วมกันพิจารณา วิเคราะห์ผลงาน 2. สรุปและวิเคราะห์ผลการดำเนินการจัดการความรู้เพื่อใช้ในการปรับปรุงแผนการดำเนินงานของปีถัดไป 	ไตรมาส 4	คณะกรรมการจัดการความรู้

ตารางที่ 4.2-4 กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้	ระบบและกลไก	ระยะเวลา	กลุ่มเป้าหมาย/ผู้เข้าร่วมกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
1. การบ่งชี้ความรู้	แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดการความรู้ (KM)	ไตรมาส 1	คณะกรรมการจัดการความรู้	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย
	ทบทวนและกำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของสำนักหอสมุด และองค์ความรู้ต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด	ไตรมาส 2	คณะกรรมการจัดการความรู้	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย
	ประชุมระดมความคิดเห็นของคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) เพื่อกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้			
2. การแสวงหาความรู้	<ol style="list-style-type: none"> 1. รวบรวม ค้นคว้าและแสวงหาความรู้ 2. จัดอบรม สัมมนา 3. จัดเวทีถอดองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ 4. เรื่องเล่า /ประสบการณ์และแสวงหาความรู้ให้ครอบคลุมประเด็นความรู้ 	ไตรมาส 2-3	คณะอนุกรรมการจัดการความรู้ที่ได้รับมอบหมาย	คณะกรรมการจัดการความรู้/อนุกรรมการจัดการความรู้
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ				
	ประชุมคณะกรรมการดำเนินการจัดการความรู้ (KM) เพื่อจัดระบบและหมวดหมู่องค์ความรู้ที่กำหนด	ไตรมาส 2-3	คณะอนุกรรมการจัดการความรู้	คณะอนุกรรมการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการ ความรู้	ระบบและกลไก	ระยะเวลา	กลุ่มเป้าหมาย/ ผู้เข้าร่วมกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
4. ประมวลและกลั่นกรองความรู้				
	ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ (KM) เพื่อประมวลและกลั่นกรองความรู้ที่กำหนด	ไตรมาส 2-3	คณะอนุกรรมการ จัดการความรู้	คณะอนุกรรมการ จัดการความรู้
5. การเข้าถึงความรู้				
	การจัดเก็บและเผยแพร่ความรู้	ไตรมาส 2-3	บุคลากรสำนักหอสมุด	คณะอนุกรรมการ จัดการความรู้
6. การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้				
6.1 กิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Library Talk) เพื่อเป็นเวที ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดประสบการณ์ ความ เชี่ยวชาญของบุคลากร และค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี ในการ ให้บริการสารสนเทศห้องสมุด	ไตรมาส 2-4	บุคลากรสำนักหอสมุด	คณะอนุกรรมการการ จัดการความรู้
6.2 การเผยแพร่ผลงาน ทางวิชาการ	การส่งผลงานเพื่อตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการหรือ proceeding	ไตรมาส 2-4	บุคลากรสำนักหอสมุด	สำนักงานผู้อำนวยการ/ คณะทำงานจัดการ ความรู้
7. การเรียนรู้	นำองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานให้มี ประสิทธิภาพสูงขึ้น	ไตรมาส 2-3	บุคลากรสำนักหอสมุด	บุคลากรสำนักหอสมุด

สำนักหอสมุดดำเนินการจัดการความรู้ เพื่อนำความรู้มาใช้พัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้
ได้มากที่สุด โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ และคณะอนุกรรมการส่งเสริมกิจกรรม
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งมีหน้าที่บริหารจัดการดำเนินงานของระบบการจัดการความรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง
และมีประสิทธิภาพ มีกระบวนการในการสรรหาความรู้เพื่อถ่ายทอดและแบ่งปันไปยังบุคลากรเป้าหมายได้
อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยมีการทบทวนและประกาศนโยบายการจัดการความรู้ในสำนักหอสมุด เพื่อให้
บุคลากรได้มีแนวทางปฏิบัติเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

(2) วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ

สำนักหอสมุดค้นหาการปฏิบัติที่โดดเด่นผ่านเวทีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Library talk ในที่
ประชุมระดมความคิดเห็นของคณะกรรมการจัดการความรู้ และผ่านการเทียบเคียงกับสถาบันภายนอก เพื่อให้
บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำไปสู่การค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีของสำนักหอสมุด จากการ
ดำเนินงานดังกล่าว ส่งผลให้บุคลากรสำนักหอสมุดได้ส่งผลงานวิชาการเข้าร่วมและได้รับรางวัลในเวทีการ
ประชุมวิชาการอย่างต่อเนื่อง โดยในปีการศึกษา 2565 บุคลากรสำนักหอสมุด จำนวน 4 คน ในการเสนอ
ผลงานการประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 13 และได้รับรางวัลระดับ "ดีเด่น" จากผลงานประเภท
บรรยาย กลุ่มบริหารการจัดการองค์กร (OM) เรื่อง "บทบาทของสำนักหอสมุดกับการพัฒนาความยั่งยืน
ทางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (BCG Tourism): กรณีศึกษาพิพิธภัณฑ์ชุมชนวัดแก้วน้อย และพิพิธภัณฑ์อุทก
มรดกท้องถิ่น อำเภอพนสนิมคม จังหวัดชลบุรี"

สำหรับวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศที่โดดเด่นของสำนักหอสมุดที่ได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปีการศึกษา 2563 คือ บุคลากรสำนักหอสมุดเป็นผู้พัฒนาโปรแกรมในการรับ-ส่งผลงานวิชาการ pulinet วิชาการ ทำให้สถาบันใน ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคสามารถดำเนินการดังกล่าวได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

(3) การเรียนรู้ระดับสถาบัน

สำนักหอสมุดส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ในระดับองค์กร โดยมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

1. มีการรวบรวมความรู้ที่เกิดจากการฝึกฝน การปฏิบัติงานจนเกิดทักษะและ กลายเป็นความ ซำนาญ เชี่ยวชาญ ที่เป็นประสบการณ์และเทคนิคเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลของบุคลากรมาจัดทำเป็นคู่มือการ ปฏิบัติงาน หรือการถอดองค์ความรู้จากบุคลากรที่จะเกษียณอายุราชการเพื่อถ่ายทอดความรู้และ ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งเป็นความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวของบุคคล (Tacit Knowledge) ให้ออกมาเป็น ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เช่น ทักษะการซ่อมและสงวนรักษาหนังสือ ซึ่งเป็นทักษะพิเศษเฉพาะ ด้านที่บุคลากรในองค์กรมี ความเชี่ยวชาญแท้จริง และนำมาจัดเก็บลงในระบบการจัดการความรู้ (BUU Library KM)
2. การรวบรวมองค์ความรู้จากภายนอก ผ่านทางกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดอบรม
3. การเผยแพร่เอกสารความรู้ต่าง ๆ การถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ระหว่างสถาบันกับผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการผ่านประกาศ เว็บไซต์ของสำนักหอสมุดในระบบ การจัดการความรู้ (BUU Library KM) เพื่อเป็นการรวบรวมและการจัดเก็บความรู้ และเปิดโอกาสให้ หน่วยงานและชุมชนได้ใช้ความรู้ที่จัดเก็บไปต่อยอด เพื่อสร้างนวัตกรรมในเรื่องที่สนใจต่อไปอีกด้วย

หมวด 5

บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(1) ความจำเป็นด้านชิตความสามารถและอัตรากำลัง

งานบุคคล ดำเนินการประเมินชิตความสามารถ วิเคราะห์ภาระงานและอัตรากำลังบุคลากรตาม โครงสร้างองค์กร ดังภาพที่ OP1-1 และตารางที่ OP1-3 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบการบริหารงานบุคคลของ สำนักหอสมุด ดังภาพที่ 5.1-1 และรายละเอียดการดำเนินงานดังตารางที่ 5.1-1 เพื่อให้สามารถบริหารงานได้ ตรงตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนยุทธศาสตร์ที่ได้วางไว้



ภาพที่ 5.1-1 ระบบการบริหารงานบุคคลของสำนักหอสมุด

ตารางที่ 5.1-1 ขั้นตอนการบริหารงานบุคคลของสำนักหอสมุด

ผังขั้นตอน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ผลที่ได้	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.การวิเคราะห์งาน	กำหนดให้บุคลากรจัดทำภาระงาน (Job Description) ของตนเอง ให้หัวหน้าฝ่ายพิจารณา	ภาระงานของแต่ละบุคคล เพื่อดูความซ้ำซ้อนของงาน การทำงานแทนกันได้	กันยายน – ตุลาคม	หัวหน้าฝ่ายและฝ่ายบุคคล
2.การวางแผนอัตรากำลัง	พิจารณาจากข้อมูลอัตรากำลังในปัจจุบันของสำนักหอสมุด และนำข้อมูลผู้ใกล้เกษียณอายุราชการมาพิจารณาเพื่อเตรียมพัฒนาบุคลากรเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพต่อไป	แผนอัตรากำลัง และแผนพัฒนาบุคลากร	กรกฎาคม-กันยายน	คกบ.
3.การสรรหาคัดเลือก	ดำเนินการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่มหาวิทยาลัยกำหนด	บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง	หลังจากได้รับความเห็นชอบในการดำเนินการสรรหาจากมหาวิทยาลัย	คณะกรรมการคัดเลือกบุคคลฯ
4.การบริหารสมรรถนะบุคลากร	ส่งเสริมบุคลากรให้ได้รับการพัฒนาวิชาชีพทั้งจากภายในและภายนอกสำนักหอสมุด	บุคลากรมีสมรรถนะตามสาขาวิชาชีพเพิ่มมากขึ้น	ตลอดปีงบประมาณ	คกบ.
5.การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน	จัดทำคู่มือประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานของตนเองตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยสำนักหอสมุดดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานผ่านระบบ KPI Online	บุคลากรที่แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นตรงตามที่สำนักหอสมุดกำหนดไว้ และนำผลไปใช้ในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน	รอบการประเมินกันยายน – สิงหาคม	คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ฝั่งขั้นตอน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ผลที่ได้	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
6.ความก้าวหน้า ในสายงาน	ส่งเสริมให้บุคลากรที่มีคุณสมบัติ ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ได้เข้าสู่ ตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยการจัดทำ ผลงานทางวิชาการเพื่อประกอบการ ขอกำหนดตำแหน่งที่สูงขึ้น	สำนักหอสมุดมี บุคลากรที่เข้าสู่ ตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความก้าวหน้าทาง วิชาชีพ	ตลอดปีงบประมาณ	- คณะกรรมการ ประเมินค่างาน - คณะกรรมการ ประเมินเพื่อแต่งตั้ง

สำนักหอสมุดกำหนดอัตรากำลังบุคลากรเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยบูรพาที่ 0013/2556 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการกำหนดกรอบอัตรากำลังและวงเงินที่จะพึงใช้เพื่อค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร พ.ศ. 2556 ข้อ 7(2) โดยมีการวิเคราะห์ความต้องการ ด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง พร้อมระบุเหตุผลความจำเป็นโดยดำเนินการวิเคราะห์งาน ประเมินค่างาน โดยงานบุคคลจัดทำแผนกรอบอัตรากำลังเพื่อเสนอมหาวิทยาลัยขอกรอบอัตราเพิ่ม นอกจากนี้สำนักหอสมุดยังมีการขอกรอบอัตรากำลังของบุคลากรผู้เชี่ยวชาญราชการซึ่งจ้างด้วยเงินอุดหนุนรัฐบาล มาทดแทนอัตรากำลังของพนักงานซึ่งจ้างด้วยเงินรายได้ส่วนงานอีกด้วย ทั้งนี้สำนักหอสมุดมีการพิจารณาจากระดับค่าความคาดหวังสมรรถนะตามสมรรถนะหลัก (Core competency) ที่มหาวิทยาลัยกำหนด และตามสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน (Functional competency) โดยใช้เป็นเครื่องมือประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรตามข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ที่จัดทำไว้ และได้พิจารณาจาก Job Description และการวิเคราะห์ภาระงาน เพื่อให้สามารถพัฒนาบุคลากรได้ตรงตามความต้องการ

ในปีการศึกษา 2565 นี้ สำนักหอสมุดสามารถบริหารจัดการอัตรากำลังบุคลากร โดยดำเนินการย้ายพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งจ้างด้วยเงินรายได้ส่วนงาน มาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งจ้างด้วยเงินอุดหนุนรัฐบาล ตำแหน่ง บรรณารักษ์ ระดับชำนาญการ จำนวน 1 อัตรา และดำเนินการย้ายและเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งจ้างด้วยเงินรายได้ส่วนงาน ตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด มาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งจ้างด้วยเงินอุดหนุนรัฐบาล ตำแหน่งบรรณารักษ์ ระดับปฏิบัติการ จำนวน 1 อัตรา

(2) บุคลากรใหม่

คกบ. พิจารณากรอบอัตรากำลังและดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุ ตามระเบียบของมหาวิทยาลัยและให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด โดยเปิดโอกาสให้ผู้สมัครที่เหมาะสมกับตำแหน่งเข้าสู่กระบวนการสรรหา โดยมีกระบวนการสรรหา คัดเลือก บรรจุ และรักษาไว้ซึ่งบุคลากรใหม่ โดยดำเนินการตามขั้นตอน และระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย เริ่มจาก 1. วิเคราะห์ความต้องการกำลังคน โดยพิจารณาจากอัตรากำลังในปัจจุบัน และอัตรากำลังที่จะเกษียณอายุราชการในอนาคต 2. กำหนด Job Description และสมรรถนะหลักที่ต้องการ 3. ดำเนินการสรรหาบุคลากรที่มีคุณลักษณะและทักษะตรงตาม Job Description โดยคำนึงถึงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร มีขั้นตอนในการสรรหา คัดเลือก บรรจุ และรักษาไว้ซึ่งบุคลากรใหม่ ดังตารางที่ 5.1-2

ตารางที่ 5.1-2 กระบวนการสรรหา คัดเลือก บรรจุ และรักษาไว้ซึ่งบุคลากรใหม่

กระบวนการ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
1. การสรรหา	<p>1. ขออนุมัติดำเนินการสรรหาหรือคัดเลือกบุคคลเพื่อบรรจุเป็นพนักงานและลูกจ้าง</p> <p>2. เสนอวิธีการแต่งตั้งคณะกรรมการสรรหาหรือคัดเลือกบุคคลเพื่อบรรจุเป็นพนักงาน สนับสนุนวิชาการ ประกอบด้วย ผู้แทนจากสำนักหอสมุด จำนวน 3 คน ผู้ทรงวุฒิภายนอก ส่วนงาน จำนวน 1 คน ผู้แทนจากสภาพนักงาน จำนวน 1 คน ผู้แทนจากกองบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็นเลขานุการ และผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านบุคคลจากส่วนงาน เป็นผู้ช่วยเลขานุการ</p> <p>3. ประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อกำหนดรายละเอียดของตำแหน่งนั้น ๆ และกำหนดวิธีการสรรหาหรือคัดเลือกและดำเนินการคัดเลือกตามความเหมาะสม</p> <p>4. ดำเนินการประกาศรับสมัคร และประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยแจ้งอัตราค่าจ้าง รายละเอียดคุณสมบัติทั่วไป ตามระเบียบ ข้อบังคับ คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งที่กำหนด คณะณข้อเขียน และคะแนนภาษาอังกฤษ วิธีการคัดเลือก</p>	-งานบุคคล -คณะกรรมการ คัดเลือกบุคคลฯ
2. การคัดเลือก	คณะกรรมการสรรหาหรือคัดเลือกบุคคลฯ มีหน้าที่ดำเนินการจัดสอบความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งฯ รวมทั้งกำหนดวิธีการคัดเลือกและดำเนินการคัดเลือกตามความเหมาะสม	-งานบุคคล -คณะกรรมการ คัดเลือกบุคคลฯ
3. การบรรจุ และแต่งตั้ง เป็นพนักงาน มหาวิทยาลัย	ให้ผู้ได้รับการคัดเลือกมารายงานตัว และทำสัญญาตามแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยสัญญาจ้างฯ ประกอบด้วยสัญญา จำนวน 4 ระยะ คือ ระยะที่ 1 สัญญาทดลอง การปฏิบัติงาน มีกำหนดน้อยกว่า 6 เดือน และสัญญาจ้างการปฏิบัติงาน มีกำหนดไม่เกิน 3 ปี 5 ปี และกำหนดสิ้นสุดเมื่อพ้นสภาพการเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ตามลำดับ	-งานบุคคล
4. การรักษาไว้ซึ่งบุคลากรใหม่	สำนักหอสมุดมีกระบวนการรักษาบุคลากรใหม่ โดยเจ้าหน้าที่บุคคลของสำนักหอสมุด จะเป็นผู้ให้คำแนะนำถึงสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ และการปฏิบัติตนของบุคลากรใหม่ รวมถึง การได้รับคำแนะนำการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน มีการมอบหมายภาระงานให้เป็นไปตาม ข้อตกลงการปฏิบัติงาน ซึ่งภายหลังที่บุคลากรใหม่ผ่านการประเมินทดลองการปฏิบัติงาน จะได้รับการสนับสนุนให้เข้ารับการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่กับมหาวิทยาลัยต่อไป เพื่อสร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และวัฒนธรรมองค์กรของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย นอกจากนี้สำนักหอสมุดสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองในสายวิชาชีพ และจัดสรร ทุนการศึกษาในระดับปริญญาโท ปีละ 2 ทุน	-งานบุคคล

จากการที่สำนักหอสมุดดำเนินการกระบวนการรักษาไว้ซึ่งบุคลากรใหม่ ส่งผลให้ที่ผ่านมามีบุคลากรใหม่ทุกคนได้รับการพิจารณาให้ผ่านการทดลองงาน (7.3ก(1)-6) และไม่มีอัตราการลาออกบุคลากร (7.3ก(3)-5) มีเพียงบุคลากรรายเดียวที่ลาออกเนื่องจากไปประกอบอาชีพส่วนตัว และจากที่สำนักหอสมุดสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับปริญญาโทอย่างต่อเนื่อง ในปีการศึกษา 2565 นี้ บุคลากรที่ศึกษาต่อในสาขาสารสนเทศศึกษา คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ส่งบทความวิจัยนำเสนอในการประชุม Cis2022 ได้รับรางวัลบทความยอดเยี่ยม ประเภทการนำเสนอแบบเสมือน ในกลุ่มการจัดการห้องสมุด ศูนย์ทรัพยากรและสารสนเทศ ในหัวข้อ “การใช้ตัวชี้วัดภาวะหมดไฟในการทำงานแบบโคเปนเฮเกน สำหรับประเมินภาวะหมดไฟในการทำงานของบรรณารักษ์ไทย ในช่วงภาวะโรคระบาดโควิด-19” และได้รับการตีพิมพ์ในวารสาร Journal of Information and Knowledge Management (JIKM)

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

สำนักหอสมุดเตรียมพร้อมต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร โดยวิเคราะห์ข้อมูลในด้านต่าง ๆ ดังตารางที่ 5.1-3

ตารางที่ 5.1-3 การเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงบุคลากร

การเปลี่ยนแปลง	ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์	มาตรการเตรียมความพร้อม	รอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
การขาดแคลนบุคลากร				
การเกษียณอายุราชการ	อัตรากำลัง/ข้อมูลการเงินและงบประมาณ/สมรรถนะหลัก	วิเคราะห์กรอบอัตรากำลัง กรอบทดแทนตำแหน่ง เกษียณ/การขออนุมัติกรอบ ทดแทนให้/KM/จัดทำผัง กระบวนการทำงาน (Flow chart) หรือคู่มือการ ปฏิบัติงาน/วางแผนสืบทอด ตำแหน่ง/การสอนงาน/ ส่งเสริมให้บุคลากรศึกษาต่อ ในระดับที่สูงขึ้น/ส่งเสริมให้ บุคลากรก้าวเข้าสู่ตำแหน่งที่ สูงขึ้น/สนับสนุนให้บุคลากร ได้รับการพัฒนาในสาย วิชาชีพ	ไตรมาสที่ 2-3	-งานบุคคล -คกบ.
การเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ				
ด้านการบริการสารสนเทศ				
การปรับเปลี่ยนการให้บริการสารสนเทศให้รองรับพฤติกรรมของผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงไป	แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด/SO/SC/SA	1.พัฒนาระบบการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น 2.ส่งเสริมให้บุคลากรได้นำเสนอบริการเชิงรุก ที่เพิ่มความสะดวกในการใช้บริการ	รายไตรมาส	-ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการสารสนเทศ -หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้ -คกบ.
ด้านบริการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย				
ส่งเสริมงานวิจัยและนวัตกรรม	แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด/SO/SC/SA	จัด KM พี่เลี้ยงนักวิจัย โดยให้บุคลากรหรือวิทยากรที่มีประสบการณ์การทำวิจัยได้มาแนะนำและแลกเปลี่ยน	รายไตรมาส	-รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย

การเปลี่ยนแปลง	ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์	มาตรการเตรียมความพร้อม	รอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		เรียนรู้ เพื่อพัฒนาบุคลากรรุ่นใหม่ที่จะเสนองานวิจัยหรือเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้การทำวิจัยได้ต่อไป		
ด้านบริการวิชาการแก่ชุมชน				
การเปิดอบรมหลักสูตรระยะสั้นให้แก่บุคลากรในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)	แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด/งบประมาณที่ได้รับจัดสรร/สมรรถนะหลัก/บริการที่มุ่งเน้นลูกค้า	วิเคราะห์ความต้องการ/เตรียมพร้อมวิทยากรจากภายนอก หรือพัฒนาบุคลากรให้สามารถเป็นวิทยากร/ประชาสัมพันธ์หลักสูตร/	ตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรร	-รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย -คกบ.

เมื่อพิจารณาจากอายุของบุคลากรในภาพรวมพบว่ามีอายุประมาณ 47 ปี (ตารางที่ OP1-3) โดยบุคลากรทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มวิชาชีพห้องสมุด กลุ่มสนับสนุนงานบริการ และกลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ส่วนใหญ่มีอายุ 41 - มากกว่า 50 ปี สำนักหอสมุดตระหนักถึงสถานการณ์กำลังคนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต จึงได้เตรียมให้มีการสอนงาน มอบหมายงานของบุคลากรภายในฝ่าย และส่งเสริมให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นทุกปี (7.3ก(1)-1) พร้อมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งทางวิชาชีพ (7.3ก(1)-2) แต่สำหรับในปีการศึกษา 2565 นี้ ยังไม่มีผู้ได้รับการเลื่อนตำแหน่งทางวิชาชีพ เนื่องจากอยู่ในระหว่างการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลกระทบต่อสถานการณ์การแข่งขันของสำนักหอสมุด คือ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงไป สำนักหอสมุดจึงมุ่งเน้นให้บุคลากรมีทักษะทางด้านดิจิทัล ผ่านการอบรมจากทั้งภายในมหาวิทยาลัย ภายนอกมหาวิทยาลัย และโครงการ/กิจกรรมที่สำนักหอสมุดจัดขึ้น โดยกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาห้องสมุดดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ดังตารางที่ 2.2-1

(4) การทำงานให้บรรลุผล

งานบุคคลจัดระบบการทำงานเพื่อให้บรรลุผลและประสบความสำเร็จตามผลการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ตามแนวทางการบริหารงานบุคคลของสำนักหอสมุด ดังภาพที่ 5.1-1 และมีการวัดผลการดำเนินการ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ระดับคือ 1) ตัวชี้วัดระดับส่วนงาน จากแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดและการรับเป้าหมายจากมหาวิทยาลัย ดังตารางที่ 4.1-1 และ 2) ตัวชี้วัดรายบุคคล ที่กำหนดร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายและบุคลากรตามงานที่ได้รับมอบหมายในและฝ่าย ดังตารางที่ 4.1-2 โดยมีกระบวนการกำหนดและติดตามตัววัดผลการดำเนินงาน ดังภาพที่ 4.1-1 สำนักหอสมุดได้มุ่งเน้นการทำงานให้บรรลุผลจากพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์กร คือ การทำงานเป็นทีม โดยกำหนดให้มีการทำงานในรูปแบบของ

คณะกรรมการชุดต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินโครงการ/กิจกรรมของสำนักหอสมุด เกิดการประสานงานการทำงานของบุคลากร โดยมีผู้อำนวยการเป็นผู้กำกับดูแล ดังตารางที่ 5.1-4 ตารางที่ 5.1-4 ตัวอย่างคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ในสำนักหอสมุด

คณะกรรมการ	ผู้บริหารที่รับผิดชอบดูแลคณะกรรมการ
1. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายประกันคุณภาพ
2. คณะกรรมการการจัดการความรู้	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย
3. คณะกรรมการส่งเสริมและบริหารภาพลักษณ์องค์กร	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและวางแผนพัฒนา
4. คณะกรรมการโครงการขับเคลื่อนโครงการบริการวิชาการ	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย
5. คณะกรรมการบริหารโครงการวิชาการแก่สังคม	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย
6. คณะกรรมการวิจัยประจำสำนักหอสมุด	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย
7. คณะกรรมการดำเนินงานกิจกรรมโครงการห้องสมุดสีเขียว	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและวางแผนพัฒนา
8. คณะกรรมการจัดการซื้อร้องเรียน	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการสารสนเทศ

จากที่สำนักหอสมุดได้ทำการสำรวจปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อสำนักหอสมุด ส่งผลให้บุคลากรทำงานให้บรรลุผล พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรทุกกลุ่ม คือ มีความภาคภูมิใจและยินดีที่จะบอกกับผู้อื่นว่าตนปฏิบัติงานที่สำนักหอสมุด โดยผู้นำระดับสูงได้กล่าวชมเชย รวมถึงให้รางวัลทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการแก่บุคลากรที่มีผลงานที่ดี เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานแก่บุคลากรทุกคน

ทั้งนี้ในปีการศึกษา 2565 สำนักหอสมุดมีการดำเนินงานสำคัญที่บรรลุผล คือ การร่วมเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณภาพห้องสมุดสีเขียว ซึ่งจัดโดยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และสามารถผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสีเขียว และได้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรและผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมห้องสมุดสีเขียว

ข. บรรยาการการทำงานของบุคลากร

(1) สภาวะแวดล้อมของการทำงาน

สำนักหอสมุดดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสุขภาวะ มีความปลอดภัย และมีความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร รายละเอียดการดำเนินการ ดังตารางที่ 5.1-5

ตารางที่ 5.1-5 การจัดการและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีสุขภาวะ ความปลอดภัยและ
ความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากรสำนักหอสมุด

การปรับปรุงสภาพแวดล้อม	วิธีดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	รอบเวลา	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์
ด้านสุขภาวะ					
การตรวจสอบสุขภาพประจำปี	สำรวจความต้องการของบุคลากร อำนวยความสะดวกโดยการประสานงาน นัดหมายกำหนดเวลาในการเข้ารับการ ตรวจสุขภาพ /ให้คำแนะนำเกี่ยวกับ โปรแกรมตรวจสุขภาพตามที่โรงพยาบาล เสนอ	งานบุคคล	ปีละ 1 ครั้ง	ร้อยละของ บุคลากรที่ ได้รับการตรวจ สุขภาพ	7.3ก(2)-1
การทำประกันอุบัติเหตุกลุ่ม	จัดส่งข้อมูลบุคลากรเข้าร่วมการทำ ประกันอุบัติเหตุกลุ่ม/แจ้งผลประโยชน์ เกี่ยวกับความคุ้มครองให้บุคลากรทราบ	งานบุคคล	ปีละ 1 ครั้ง	-	เป็นสวัสดิการ ที่จัดให้ บุคลากรทุกคน
การทำประกันกลุ่มสวัสดิการ	จัดส่งข้อมูลบุคลากรเพื่อทำประกัน สุขภาพกลุ่มสวัสดิการให้มหาวิทยาลัย/ แจ้งผลประโยชน์เงื่อนไขความคุ้มครอง ให้บุคลากรทราบ/ อำนวยความสะดวก การส่งเคลมประกัน	งานบุคคล	ปีละ 1 ครั้ง	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจต่อ สภาพแวดล้อม ในการทำงาน ของบุคลากร (ด้าน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ)	7.3ก(2)-14
การจัดสถานที่ ออกกำลังกาย/ ห้องพักบุคลากร (Staff room)	จัดอุปกรณ์สำหรับให้บุคลากรและ ผู้ใช้บริการออกกำลังกาย โดยตั้งอุปกรณ์ ไว้บริเวณด้านนอกอาคารสำนักหอสมุด และจัดให้มีห้องพักบุคลากร (Staff room) สำหรับให้บุคลากรได้พักผ่อน ในช่วงพักจากการปฏิบัติหน้าที่	หัวหน้าสำนักงาน ผู้อำนวยการ	บำรุงรักษา อุปกรณ์ปีละ 1 ครั้ง	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจต่อ สภาพแวดล้อม ในการทำงาน ของบุคลากร (ด้าน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ)	7.3ก(2)-14
การเข้าร่วม โครงการห้องสมุด สีเขียว	จัดทำโครงการห้องสมุดสีเขียวเพื่อ ส่งเสริมให้บุคลากรและผู้ใช้บริการมี ความรู้ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการ อนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม และมี การกำหนดนโยบายห้องสมุดสีเขียว	คณะกรรมการ ดำเนินงาน กิจกรรม โครงการห้อง สมุดสีเขียว	ตลอดปี	จำนวน กิจกรรม	5 กิจกรรม

การปรับปรุงสภาพแวดล้อม	วิธีดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	รอบเวลา	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์
	ดังภาพที่ 5.1-3/รับการตรวจประเมิน/พัฒนาปรับปรุง				
การเข้าร่วมโครงการ Big cleaning day/ กิจกรรม 7ส	จัดทำโครงการ Big cleaning day เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายนอก สำนักหอสมุด และจัดกิจกรรม 7ส เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ดังตารางที่ 5.1-6 และภาพที่ 5.1-2	คณะทำงานโครงการ Big cleaning day/ กิจกรรม 7ส	ปีละ 1 ครั้ง	ผลการประเมินโครงการ Big cleaning day	ค่าเฉลี่ย 4.70
ด้านความปลอดภัย					
การจัดระบบรักษาความปลอดภัย	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง ติดตั้งกล้องวงจรประจำ ณ จุดบริการชั้นต่าง ๆ และโดยรอบอาคาร	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ/ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศฯ	ทุกเดือน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร (ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก)	7.3ก(2)-11
การเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ฉุกเฉิน	การติดตั้งถังดับเพลิง การอบรมดับเพลิงขั้นต้นและซ้อมแผนอพยพหนีไฟให้บุคลากร มีระบบสัญญาณการเตือนภัยเมื่อเกิดเหตุในภาวะฉุกเฉิน มีการจัดหน่วยรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีการทำประกันภัยพิบัติอาคารเป็นประจำทุกปี	คณะทำงานตรวจสอบอุปกรณ์ระบบเหตุฉุกเฉิน	ตรวจสอบอุปกรณ์ระบบเหตุฉุกเฉินทุกเดือน/ซ้อมแผนอพยพหนีไฟปีละ 1 ครั้ง	การเกิดเหตุการณ์อัคคีภัย	7.1ข(2)-1
ด้านความสะดวกในการเข้าทำงาน					
สถานที่จอดรถ	จัดให้มีสถานที่จอดรถบุคลากร /จัดระบบความปลอดภัยมีไม้กั้นและใช้ keycard เข้าถึงที่จอดรถของบุคลากร	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ	บำรุงรักษาอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานทุกเดือน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร (ด้าน	7.3ก(2)-11

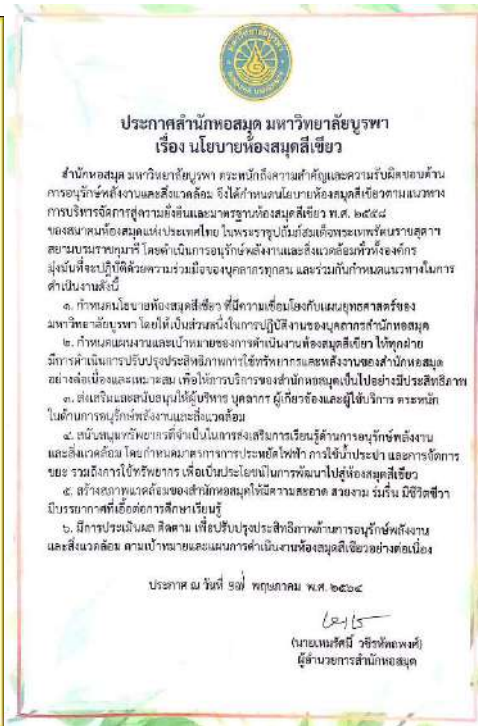
การปรับปรุงสภาพแวดล้อม	วิธีดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	รอบเวลา	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์
				สภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก)	
หอพักบุคลากร	จัดให้มีสวัสดิการอาคารชุด สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานอย่างน้อย 6 เดือน ซึ่งมีระบบการพิจารณาผู้เข้าพักโดยคณะกรรมการพิจารณาสิทธิการเข้าพักอาศัย โดยมีค่าใช้จ่ายในอัตราบุคลากร	หัวหน้าสำนักงาน ผู้อำนวยการ	ปีละ 1 ครั้ง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร (ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ)	7.3ก(2)-14

ตารางที่ 5.1-6 เกณฑ์/มาตรการของระบบคุณภาพ เพื่อจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เกณฑ์/มาตรการของระบบคุณภาพ เพื่อจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน (อ้างอิงจากมาตรฐานกิจกรรม 7ส สำนักหอสมุด)	
สะอาด	1. มีการแยกประเภทและวางสิ่งของออกจากกันอย่างชัดเจน 2. มีการกำจัดของที่ไม่ใช้งานออกไปจากพื้นที่ (ของที่ไม่ใช้ และไม่มีค่าแล้วทิ้งไป) ของใช้โดยรวมอยู่ในสภาพพร้อมใช้
สะดวก	1. จัดเก็บของใช้ตรงที่กำหนดและจัดวางเป็นระเบียบ 2. มีสัญลักษณ์ป้ายกำหนดชัดเจน
สะอาด	1. บริเวณโดยรอบมีความสะอาด 2. อุปกรณ์/ ครุภัณฑ์/ วัสดุ/ เอกสาร ให้สะอาดอยู่เสมอ
สุขลักษณะ	1. จัดสภาพแวดล้อมคำนึงถึงความปลอดภัยในการทำงาน 2. สถานที่ทำงานมีบรรยากาศดี (มีแสงสว่างเพียงพอ, ไม่มีเสียงอื่นรบกวน และสิ่งของอื่นที่ไม่เหมาะสม) 3. มีการปฏิบัติตามกิจกรรม 5 ส และมีระบบตรวจสอบภายในหน่วยงาน
สร้างนิสัย	1. บุคลากรทำงานด้วยหน้าตาสดชื่น ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงท่าทีสุภาพพร้อมให้บริการ 2. บุคลากรทุกคนแต่งกายเรียบร้อย 3. บุคลากรมีจิตสำนึกเรื่องการประหยัดพลังงาน
สวยงาม	บรรยากาศเอื้อต่อการทำงาน สะอาด สบายตา เป็นระเบียบเรียบร้อย
สิ่งแวดล้อม	ใช้แนวคิดในการประหยัดทรัพยากรในการทำงาน ได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา การจัดการขยะ และมีการนำทรัพยากรกลับมาใช้ซ้ำ



ภาพที่ 5.1-2 สื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรม 7ส



ภาพที่ 5.1-3 นโยบายห้องสมุดสีเขียว

(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

งานบุคคลดำเนินนโยบายและสิทธิประโยชน์ตามระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยบูรพา โดยมหาวิทยาลัยบูรพาได้มีการดำเนินการบริหารจัดการด้านสวัสดิการรวมทั้งมหาวิทยาลัย เพื่อการดำเนินการที่เป็นเอกภาพ ตามประกาศคณะกรรมการสวัสดิการมหาวิทยาลัยบูรพา เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายเงินกองทุนสวัสดิการมหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีรายละเอียดสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของบุคลากรสำนักหอสมุด ดังตารางที่ 5.1-7

ตารางที่ 5.1-7 สิทธิประโยชน์และสวัสดิการของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

ประเภทบุคลากร	สิทธิประโยชน์
ทุกประเภท	<p>ประกันอุบัติเหตุกลุ่ม</p> <p>สำนักหอสมุดได้จัดทำอุบัติเหตุกลุ่มให้แก่บุคลากรสำนักหอสมุดทุกคน</p> <ol style="list-style-type: none"> ค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุ ครั้งละไม่เกิน 10,000 บาท กรณีอุบัติเหตุร้ายแรงถึงชีวิต 140,000 บาท กรณีเกิดทุพพลภาพสิ้นเชิงถาวร 140,000 บาท กรณีเกิดอุบัติเหตุเสียชีวิต แห้งหรือขา หรือสายตาเพียงส่วนเดียว 84,000 บาท กรณีอุบัติเหตุเสียชีวิต แห้งหรือขา หรือสายตา 2 ส่วนขึ้นไป 140,000 บาท
ทุกประเภท	<p>ประกันกลุ่มสวัสดิการผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>ผลประโยชน์ วงเงินที่ได้รับ (บาท)</p> <ol style="list-style-type: none"> ประกันชีวิต-กรณีเสียชีวิตทุกกรณี 1,000 ประกันสุขภาพผู้ป่วยภายใน (1) ค่าห้องและค่าอาหาร/วัน สูงสุด 240 วัน 2,500

ประเภทบุคลากร	สิทธิประโยชน์
	<p>(2) ค่าห้องผู้ป่วยหนัก (ไอ.ซี.ยู)/วัน สูงสุด 15 วัน 5,000</p> <p>(3) ค่ารักษาพยาบาลอื่น ๆ/ครั้ง ไม่รวม (4)-(8) 22,000</p> <p>(4) ค่าผ่าตัด/ครั้ง จ่ายตามจริง 35,000</p> <p>(5) ค่าห้องผ่าตัด/ครั้ง 12,500</p> <p>(6) ค่าวางยาสลบ/ครั้ง 7,000</p> <p>(7) ค่าเยี่ยมของแพทย์ 1 ครั้ง/วัน สูงสุด 240 วัน 700</p> <p>(8) ค่าปรึกษาแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรค/ครั้ง 4,000</p> <p>3. ค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก ไม่เกิน 1 ครั้ง/วัน ไม่เกิน 1,000บาท/ครั้ง ไม่เกิน 30 ครั้ง/ปี</p> <p>4. ค่าชดเชยรายได้ กรณีไม่ใช้สิทธิเบิกตามข้อ 2 วันละ 2,500 บาท</p>
ทุกประเภท	<p>การตรวจสุขภาพประจำปี</p> <p>การตรวจสุขภาพประจำปีในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยบูรพา เท่าที่จ่ายจริง คนละไม่เกิน 2,000 บาท</p>
<p>- พนักงาน มหาวิทยาลัยซึ่งจ้าง ด้วยเงินอุดหนุนรัฐบาล</p> <p>- พนักงาน/ลูกจ้าง มหาวิทยาลัย ซึ่งจ้าง ด้วยเงินรายได้ส่วนงาน</p>	<p>1. ประกันสังคม</p> <p>2. สำนักหอสมุดกำหนดให้พนักงานและลูกจ้าง เป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 ส่งเงินสมทบกองทุน ประกันสังคมในอัตรา 5% ของเงินเดือน หรือสูงสุดไม่เกิน 750 บาทต่อเดือน</p>
ทุกประเภท	<p>ค่าเล่าเรียนและค่าธรรมเนียมการศึกษาบุตร</p> <p>ค่าเล่าเรียนและค่าธรรมเนียมการศึกษาบุตรตามประกาศคณะกรรมการสวัสดิการมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ 001/2562 เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายเงินกองทุนสวัสดิการมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2562 และที่แก้ไขเพิ่มเติม</p>
ทุกประเภท	<p>สวัสดิการสำหรับผู้ปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยบูรพา</p> <ul style="list-style-type: none"> - งานแต่งงาน คนละไม่เกิน 2,000 บาท (ต้องมีทะเบียนสมรสและเบิกได้ครั้งเดียว) - งานอุปสมบท คนละไม่เกิน 2,000 บาท (เบิกได้ครั้งเดียว) - รับขวัญบุตรแรกเกิด ครั้งละ 1,000 บาท - ผู้ปฏิบัติงานเสียชีวิต คนละไม่เกิน 10,000 บาท พวงหรีด ในนามมหาวิทยาลัยและส่วนงาน รวมแล้วไม่เกินคนละ 4,000 บาท - งานศพบิดา/มารดา/คู่สมรส งานละไม่เกิน 5,000 บาท พวงหรีดในนามมหาวิทยาลัยและส่วนงาน รวมแล้วไม่เกินคนละ 4,000 บาท - ค่าสนับสนุนพาหะในการนำบุคลากรไปร่วมงานมงคลสมรส งานอุปสมบท งานศพของผู้ปฏิบัติงาน เท่าที่จ่ายจริง ไม่เกิน 20,000 บาท - ค่าสนับสนุนพาหะในการนำบุคลากรไปร่วมงานศพบิดา มารดา คู่สมรส บุตร เท่าที่จ่ายจริง ไม่เกิน 10,000 บาท - กรณีเกิดภัยพิบัติร้ายแรงต่อบ้านที่พักอาศัยอยู่จริงในปัจจุบัน ครอบครัวละไม่เกิน 10,000 บาท

ประเภทบุคลากร	สิทธิประโยชน์
	<ul style="list-style-type: none"> - ประสบอุบัติเหตุขณะปฏิบัติงาน จ่ายไม่เกินคนละ 1,000 บาท (ต้องมีหนังสือรับรองของหัวหน้าส่วนงาน) - ค่าเยี่ยมไข้ กรณีผู้ป่วยใน คนละไม่เกิน 1,000 บาท ต่อครั้ง ปีละไม่เกิน 3 ครั้ง - ค่าทำฟันเพื่อการรักษา ยกเว้นทันตกรรมเพื่อความสวยงาม เท่าที่จ่ายจริงคนละไม่เกิน 1,000 บาท
<p>- พนักงานมหาวิทยาลัยซึ่งจ้างด้วยเงินอุดหนุนรัฐบาล</p> <p>- พนักงาน/ลูกจ้างมหาวิทยาลัย ซึ่งจ้างด้วยเงินรายได้ส่วนงาน</p>	<p>กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ</p> <p>ตามความสมัครใจ โดยสมาชิกจ่ายเงินร้อยละ 3 ของเงินเดือน และส่วนงานจ่ายสมทบให้อีกร้อยละ 3</p>
<p>ทุกประเภท</p>	<p>สวัสดิการสมาชิกสโมสรบุคลากร</p> <p>ตามความสมัครใจ ค่าสมัคร 20 บาท/เดือน</p> <ul style="list-style-type: none"> - งานแต่งงาน คนละ 1,000 บาท - อุปสมบท คนละ 1,000 บาท - เสียชีวิต คนละ 1,000 บาท พร้อมจัดพวงหรีดในนามสโมสรบุคลากร มูลค่า ไม่เกิน 1,500 บาท - บิดา มารดา คู่สมรส หรือบุตรเสียชีวิต คนละ 1,000 บาท พร้อมจัดพวงหรีดในนามสโมสรบุคลากร มูลค่า ไม่เกิน 1,000 บาท - เงินค่าของขวัญในกรณีที่สมาชิกเจ็บป่วยที่ต้องเข้ารับรักษาในสถานพยาบาลเป็นคนไข้ใน ไม่เกิน 800 บาท - เกษียณอายุการปฏิบัติงาน ให้ของขวัญในนามสโมสรบุคลากร ไม่เกิน 2,000 บาท
<p>ทุกประเภท</p>	<p>สวัสดิการสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์</p> <p>ตามความสมัครใจ โดยบุคลากรสำนักหอสมุดที่ผ่านการประเมินการปฏิบัติงานแล้วสามารถสมัครสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์ ผู้สมัครเข้าเป็นสมาชิกต้องชำระค่าธรรมเนียมแรกเข้า คนละ 100 บาท และส่งเงินสะสมค่าหุ้นรายเดือนตั้งแต่เดือนแรกที่เข้าเป็นสมาชิก จำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละห้าของเงินได้รายเดือน และสูงสุด ไม่เกินร้อยละยี่สิบของเงินได้ราย</p>
<p>ทุกประเภท</p>	<p>ที่พักอาศัยอาคารชุดสำหรับบุคลากร</p> <p>สวัสดิการอาคารชุดสำนักหอสมุด มีทั้งหมด 14 ห้อง สำหรับข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้าง สังกัดสำนักหอสมุด ที่ปฏิบัติงานในสำนักหอสมุด มาแล้วอย่างน้อย 6 เดือน ซึ่งมีบ้านพักอาศัยอยู่ห่างจากมหาวิทยาลัยในระยะทางเกิน 20 กิโลเมตร</p>
<p>บุคลากรสาขาขาดแคลน</p>	<p>การจ่ายเงินพิเศษสำหรับพนักงาน</p> <p>การจ่ายเงินพิเศษแก่ผู้ปฏิบัติงานสำนักหอสมุด สาขาขาดแคลน</p> <p>ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์/นักวิชาการเงินและบัญชี 4,000 บาท/เดือน</p> <p>และเงินพิเศษแก่ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ตำแหน่งนักวิชาการพัสดุ 3,000 บาท/เดือน</p>
<p>ทุกประเภท</p>	<p>ทุนอุดหนุนการศึกษาระดับปริญญาโท</p> <p>มีการจัดสรรทุนให้แก่ผู้ได้รับคัดเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาโทในประเทศ</p> <p>มีกำหนดระยะเวลาไม่เกินระยะเวลาของหลักสูตรที่เข้าศึกษาแต่ไม่เกิน 2 ปี นับตั้งแต่ปีที่เริ่มรับทุน โดยเบิกจ่ายเท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 150,000 บาท</p>

ซึ่งการดำเนินการเบิกจ่ายสวัสดิการจากระเบียบข้อบังคับมหาวิทยาลัย งานบุคคลจะประสานงานกับฝ่ายการเงินและบัญชีของสำนักหอสมุด ในการเบิกจ่ายให้ถูกต้องตามระเบียบ และนอกเหนือจากสวัสดิการที่พึงได้รับตามระเบียบของทางราชการและมหาวิทยาลัยนั้น บุคลากรสำนักหอสมุดจะได้รับส่วนลดค่าอาหารที่ร้าน Café@Library ซึ่งเป็นร้านที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มของสำนักหอสมุด รวมถึงได้จัดสวัสดิการพิเศษให้บุคลากร ได้แก่ การให้ทุนการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ทุนการเสนอผลงานวิจัยและนวัตกรรม รวมทั้งการสนับสนุนสวัสดิการอื่น ๆ เช่น การจัดสรรเสื้อทีมเพื่อใช้ในการทำกิจกรรมร่วมกัน ปีละ 2 ชุด หรืออาจเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม การสนับสนุนให้บุคลากรได้รับความรู้ ข้อมูลข่าวสารด้านสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน จากวิทยากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จากการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร (ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ) (7.3ก(2)-14) มีค่าสูงกว่าเป้าหมาย

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน

สำนักหอสมุดมีวิธีการในการปัจจัยความผูกพันตามหลัก **Say Stay Strive** (Say- พูดถึงองค์กรงาน และเพื่อนร่วมงานของตัวเองในทางบวก Stay- อยู่ทำงานด้วยความรัก และเป็นหนึ่งในองค์กรนี้ Strive- ทำงานเต็มความรู้ ความสามารถ และมีความเสียสละ ช่วยเหลือผู้อื่น เพื่อพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น) และดำเนินการดังนี้

1. จัดทำแบบประเมินความผูกพันของบุคลากรโดยจัดทำแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการดำเนินการสำรวจความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากร โดยมอบหมายให้งานบุคคลดำเนินการสำรวจแบบออนไลน์ ปีละ 1 ครั้ง
2. วิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน รวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้รับ
3. นำเสนอคกบ. เพื่อพิจารณากิจกรรม/โครงการที่จะส่งเสริมความผูกพัน
4. ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ
5. ประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจภายหลังจัดกิจกรรม เพื่อปรับปรุงการเสริมสร้างความผูกพันให้ดีขึ้นต่อไป

ในปีการศึกษา 2565 สำนักหอสมุดได้นำแบบสอบถามความผูกพันของบุคลากรต่อมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งจัดทำโดยกองบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยบูรพา มาปรับใช้เป็นแบบสำรวจความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรสำนักหอสมุด โดยพิจารณาข้อคำถามให้ตรงกับบริบทของสำนักหอสมุด ซึ่งผลการสำรวจพบว่า 1) ระดับความสุขของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (7.3ก(2)-2 ถึง 7.3ก(2)-5) 2) ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (7.3ก(2)-6 ถึง 7.3ก(2)-15) และ 3) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพันพบว่าบุคลากรทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มวิชาชีพห้องสมุด กลุ่มสนับสนุนงานบริการ กลุ่มสนับสนุนงานบริหาร ให้ความสำคัญกับความภาคภูมิใจและยินดีที่จะบอกกับ

ผู้อื่นว่าตนปฏิบัติงานที่สำนักหอสมุด เป็นอันดับแรก โดยรองลงมา คือ มีความยินดีที่จะทุ่มเทปฏิบัติหน้าที่ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมของสำนักหอสมุด จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสำนักหอสมุดจึงให้ความสำคัญในการจัดโครงการ/กิจกรรมที่เสริมสร้างการทำงานเป็นทีม เช่น โครงการ Big Cleaning Day “ร่วมแรง ร่วมใจ รักสิ่งแวดล้อม” ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณโดยรอบสำนักหอสมุดให้มีความร่มรื่น สวยงาม มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้, กิจกรรม 7ส เป็นต้น เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความผูกพันในองค์กร และมีความสุขในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้สำนักหอสมุดจัดให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรมตามเทศกาลสำคัญ ๆ เช่น กิจกรรมวันขึ้นปีใหม่ การร่วมกิจกรรมแสดงมุทิตาจิตแก่ผู้ปฏิบัติงานที่จะเกษียณอายุราชการ เป็นต้น ในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้งได้มีการปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานเพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพันและความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

(2) การประเมินความผูกพัน

งานบุคคล สำนักหอสมุดสำรวจความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากร ตั้งแต่ปีการศึกษา 2562 มีการประเมินความผูกพันของบุคลากรทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยแบบเป็นทางการจะจัดทำแบบประเมินเพื่อวัดความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากร ปีละ 1 ครั้ง ดังตารางที่ 5.2-1 ส่วนการประเมินแบบไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุย ปรัชญาทางโทรศัพท์ และพิจารณาจากอัตราการลาออก (7.3ก(3)-2) อัตราการคงอยู่ และผลการปฏิบัติงานโครงการ/กิจกรรมที่บรรลุตามแผน ยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด (7.5ข-1)

นอกจากการสำรวจความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากร จากแบบประเมินที่สำนักหอสมุดจัดทำขึ้นเองแล้ว บุคลากรสำนักหอสมุดได้ประเมินความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากร (Happinometer) ที่จัดทำโดยมหาวิทยาลัยบูรพาด้วย (7.3ก(2)-16) ในปีการศึกษา 2565 พบว่าบุคลากรมีระดับความสุข (7.3ก(2)-2) ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน (7.3ก(2)-6) และความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักหอสมุด (7.3ก(3)-1) อยู่ในระดับมาก ผลความพึงพอใจมีทั้งสิ่งที่เหมือนกันและแตกต่างกันระหว่างบุคลากรแต่ละกลุ่ม งานบุคคลจะนำสรุปผลเสนอต่อ คกบ. เพื่อพิจารณา กิจกรรม หรือการดำเนินการเพื่อเสริมสร้างความสุขและความผูกพันในสำนักหอสมุด

ตารางที่ 5.2-1 ระดับความสุข ความพึงพอใจ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร

ปัจจัย	กลุ่มวิชาชีพห้องสมุด (ลำดับ)	กลุ่มสนับสนุนงานบริการ (ลำดับ)	กลุ่มสนับสนุนงานบริหาร (ลำดับ)
ระดับความสุขของบุคลากร	4.43	4.06	4.60
ความสุขเฉลี่ย 4.31			
ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน			
1. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	1 (4.54)	1 (4.25)	2 (4.52)
2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก	2 (4.52)	3 (3.95)	5 (4.37)
3. ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสำนักหอสมุด	3 (4.50)	2 (4.01)	1 (4.60)
4. ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์กร ในสำนักหอสมุด	4 (4.34)	4 (3.93)	4 (4.40)

ปัจจัย	กลุ่มวิชาชีพห้องสมุด (ลำดับ)	กลุ่มสนับสนุนงานบริการ (ลำดับ)	กลุ่มสนับสนุนงานบริหาร (ลำดับ)
5. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	4 (4.34)	5 (3.78)	6 (4.07)
6. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า	5 (4.30)	6 (3.55)	3 (4.42)
ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.25			
ความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักหอสมุด			
1. ความภาคภูมิใจและยินดีที่จะบอกกับผู้อื่นว่าข้าพเจ้าปฏิบัติงานที่สำนักหอสมุด	1 (4.76)	1 (4.37)	1 (4.71)
2. รู้สึกอยากแนะนำให้บุคคลอื่นเข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักหอสมุด	4 (4.53)	4 (3.94)	2 (4.43)
3. ไม่คิดจะไปปฏิบัติงานที่องค์กรอื่น แม้ว่าจะได้รับตำแหน่งค่าตอบแทน หรือสวัสดิการที่ดีกว่า	3 (4.65)	3 (4.13)	4 (4.14)
4. มีความยินดีที่จะทุ่มเทปฏิบัติหน้าที่ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมของสำนักหอสมุด	2 (4.71)	2 (4.19)	2 (4.43)
5. ตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอยู่ในสำนักหอสมุดจนกว่าจะเกษียณอายุการทำงาน	3 (4.65)	1 (4.37)	3 (4.29)
ความผูกพันเฉลี่ย 4.21			

ข. วัฒนธรรมองค์กร

การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และค่านิยมของสำนักหอสมุด โดยมีการสื่อสารที่เปิดกว้าง เป็นการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี มีการทำงานที่เป็นทีม บุคลากรมีความผูกพันและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสานการทำงานร่วมกัน ทำให้ผลการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

(1) การจัดการผลการปฏิบัติงาน

สำนักหอสมุดมีระบบจัดการผลการดำเนินงานของบุคลากรเพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมาย ดังภาพที่ 1.1-2 มีการบริหารค่าตอบแทนจากผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน 70% และจากสมรรถนะรายบุคคล 30% โดยมีขั้นตอน ดังนี้ 1) สรรหาคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของสำนักหอสมุด โดยองค์ประกอบของคณะกรรมการฯ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดเป็นประธาน กรรมการ ผู้รักษาการแทนหัวหน้าฝ่าย 4 ฝ่าย จำนวน 4 คน ผู้แทนผู้บริหารซึ่งมิใช่ผู้รักษาการแทนหัวหน้าฝ่าย จำนวน 1 คน พนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งมีใช่ผู้บริหารหรือผู้รักษาการแทนหัวหน้าฝ่าย จำนวน 2 คน เป็นกรรมการ และผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งบุคลากร จำนวน 1 คน เป็นเลขานุการ โดยสำนักหอสมุดได้ดำเนินการให้บุคลากรลงคะแนนเสนอรายชื่อคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีด้วยตนเอง 2) คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ร่วมพิจารณาคู่มือประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด 3) ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและงานบุคคลชี้แจงคู่มือประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด ให้บุคลากรรับทราบและเข้าใจ 4) บุคลากรทุกคนทำข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ผ่านระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยบูรพา (KPI Online) 5) การประเมินผลการปฏิบัติงานผ่านระบบ KPI Online ซึ่งหัวหน้าฝ่ายจะเป็นผู้กั้นร่องภาระงาน และให้คำแนะนำตัวชี้วัดรายบุคคลของบุคลากรในฝ่าย ทำให้ตัวชี้วัด

รายบุคคลในฝ่ายมีความเหมาะสมกับงานในหน้าที่ ก่อนนำเข้าพิจารณาผลการปฏิบัติงานในที่ประชุม คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของสำนักหอสมุด โดยคณะกรรมการพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานทั้งงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุดและงานที่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (Performance) พร้อมทั้งการประเมินสมรรถนะรายบุคคล (Competency) เพื่อนำผลการประเมินประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนต่อไป 6) ผู้อำนวยการให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อผู้ปฏิบัติงาน เป็นรายบุคคล ซึ่งงานบุคลากรจะนำข้อมูลเหล่านั้น เสนอต่อคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของสำนักหอสมุด เพื่อจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล และพัฒนาผลการปฏิบัติงานต่อไป

ในด้านการสนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่นและสร้างความผูกพันกับบุคลากร โดยผู้นำ ระดับสูงสื่อสารให้เกิดความเข้าใจถึงการสร้างคุณค่าให้กับผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งสร้างบรรยากาศในการเปิดโอกาสให้บุคลากรนำเสนอความคิดใหม่ๆ ในการพัฒนางาน ในการประชุมคณะกรรมการ ชุดต่าง ๆ รวมถึงการให้รางวัล การยกย่องชมเชย และสิ่งจูงใจแก่บุคลากรที่สร้างคุณประโยชน์ เช่น มีการยกย่องชมเชยในโอกาสที่บุคลากรได้รับตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น หรือได้รับรางวัลจากการนำเสนอผลงาน วิชาการ เป็นต้น

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน

สำนักหอสมุดมีการจัดระบบการเรียนรู้หลายรูปแบบ มีทั้งการฝึกอบรม การประชุม การบรรยาย การส่งบุคลากรไปอบรมตามที่มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานอื่นเป็นผู้จัด และที่สำนักหอสมุดจัดขึ้น โดยมุ่งเน้นส่งเสริมสมรรถนะหลักของสำนักหอสมุด คือ “การบริการสารสนเทศและเป็นศูนย์การเรียนรู้เพื่อการศึกษาและวิจัย” และให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการให้เท่าทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง นอกจากนี้มีการจัดการอบรมภาษาอังกฤษสำหรับงานบริการสำนักหอสมุด อบรมโดยนักเอกสารสนเทศของสำนักหอสมุด (7.3ก(4)-5) พร้อมทั้งมีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อนำเสนอประเด็นปัญหาจากงานบริการ แนวปฏิบัติที่ดี หรือนวัตกรรม (7.3ก(1)-3 ถึง 7.3ก(1)-5) ซึ่งเป็นกิจกรรมการจัดการความรู้ในองค์กรและเผยแพร่ความรู้เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรพัฒนาตัวเองและพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่อง

(3) ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา

สำนักหอสมุดมีการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการพัฒนาบุคลากร โดยมอบงานบุคคล เป็นผู้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลการได้รับการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร ซึ่งภายหลังที่บุคลากรได้ผ่านการเรียนรู้และพัฒนาแล้ว กำหนดให้มีการรายงานการฝึกอบรม โดยเสนอผ่านหัวหน้าฝ่ายและผู้อำนวยการตามลำดับ ทั้งนี้หัวหน้าฝ่ายจะเป็นผู้ประเมินความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของบุคลากรที่เปลี่ยนแปลงก่อนและหลังการได้รับการพัฒนา สำนักหอสมุดมีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ ในหลากหลายช่องทาง เช่น การสนับสนุนทุนการศึกษาต่อในระดับปริญญาโท (7.3ก(1)-1) เป็นประจำทุกปี สนับสนุนให้บุคลากรเสนองานวิจัยและนวัตกรรม รวมถึงส่งเสริมการเข้ารับการอบรมเพื่อเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความผูกพันกับองค์กร

ในปีการศึกษา 2565 บุคลากรของสำนักหอสมุดจำนวน 2 คน ที่ได้รับการสนับสนุนในเรื่องของการทำงานวิจัยได้รับตีพิมพ์ผลงานวิจัยในวารสารวิชาการระดับชาติ วารสารวิชาการ ปชมท. ปีที่ 12 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน พฤษภาคม-สิงหาคม 2566 ฐานข้อมูล TCI 2 เรื่อง “ การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยใช้ LibQUAL+TM”

(4) ความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

สำนักหอสมุด โดย คคบ. กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสำหรับบุคลากร เริ่มจากระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการ ระดับชำนาญการพิเศษ ระดับเชี่ยวชาญ และทรงคุณวุฒิ ตามลำดับ สนับสนุนให้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าตามสายวิชาชีพ เพื่อให้สามารถรองรับการบริหารงานในอนาคต โดยใช้ตำแหน่งงานที่มีมาตรฐานกำหนดตำแหน่งและมีบทบาท/ภาระงานที่รับผิดชอบตามพันธกิจหลัก และสนับสนุนพันธกิจหลักที่สำคัญของสำนักหอสมุด และใช้สมรรถนะหลัก (Core competency) และสมรรถนะตามกลุ่มงาน (Functional competency) เป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะด้านการบริหารจัดการ เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรที่กำลังจะก้าวสู่ตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น โดยสนับสนุนให้มีการทำผลงานวิชาการเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ และเชี่ยวชาญ (7.3ก(1)-2) แม้ในปีการศึกษา 2565 นี้จะไม่มีผู้ได้เข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ และเชี่ยวชาญ แต่ผู้ในระดับสูงก็ยังคงให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้บุคลากรทำผลงานทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง

หมวด 6

การปฏิบัติการ

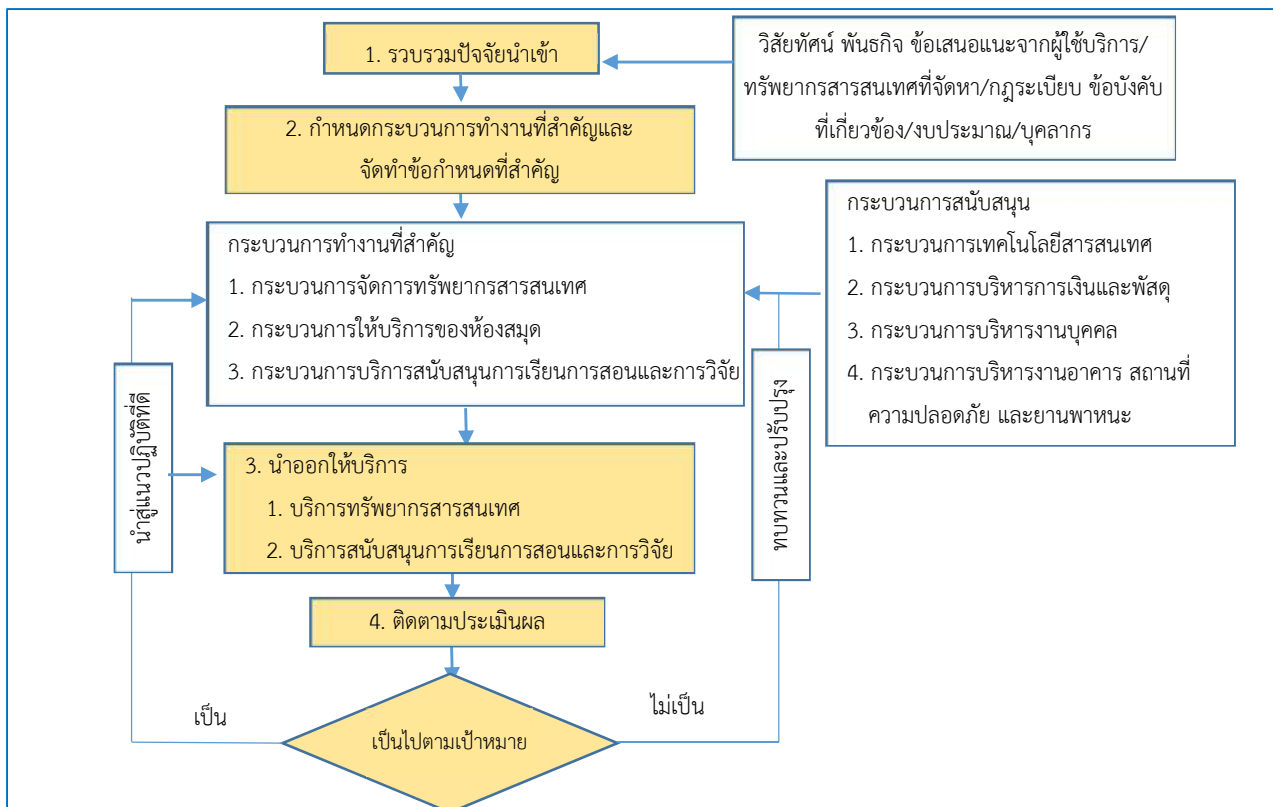
6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และกระบวนการ

(1) การจัดทำข้อกำหนดการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ

และกระบวนการ

สำนักหอสมุดโดยคคบ. ประชุมเพื่อกำหนดกระบวนการหลักโดยคำนึงถึงกลุ่มผู้ใช้บริการ ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนตลาด จากกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้ำ ดังภาพที่ 3.1-1 และการจำแนกลูกค้ำตามพันธกิจและบริการของสำนักหอสมุด ดังตารางที่ 3.1-2 และถึงมีวิธีการในการระบุข้อกำหนดที่สำคัญของการบริการและกระบวนการหลักในการทำงานตามพันธกิจหลักและสมรรถนะหลักของสำนักหอสมุด ดังภาพที่ 6.1-1 ตามขั้นตอนดังนี้ 1) รวบรวมข้อมูลและปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ สมรรถนะหลัก ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ 2) กำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญ และระบุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยคคบ. มอบหมายให้ฝ่ายที่รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาในขั้นแรก และนำข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการทำงานที่สำคัญมาพิจารณาร่วมกันอีกครั้งหนึ่ง 3) นำทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการ และ 4) ติดตามและประเมินผลการให้บริการ



ภาพที่ 6.1-1 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ

(2) กระบวนการทำงานที่สำคัญ

กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Core Process) ของสำนักหอสมุด ประกอบด้วย 3 กระบวนการ คือ 1) กระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ 2) กระบวนการให้บริการของห้องสมุด เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดให้บริการ และ 3) กระบวนการบริการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยแก่ผู้ใช้บริการ โดยมีหัวหน้าฝ่ายรับผิดชอบดูแลการดำเนินงานกระบวนการย่อยของกระบวนการหลัก ดังตารางที่ 6.1-1

ตารางที่ 6.1-1 กระบวนการทำงานที่สำคัญและข้อกำหนดที่สำคัญของสำนักหอสมุด

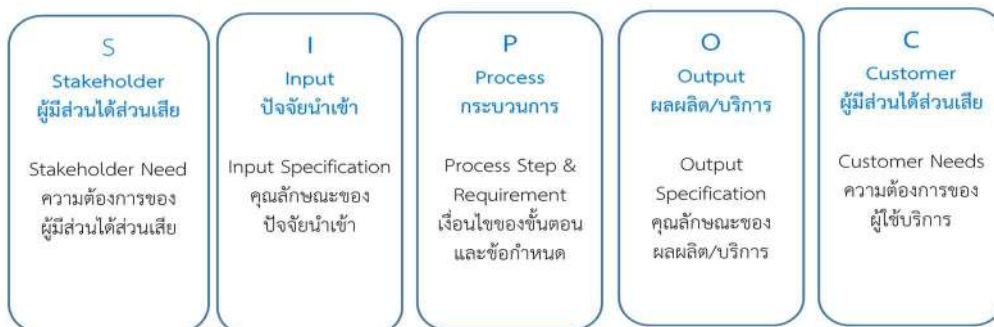
กระบวนการหลัก	กระบวนการทำงานย่อย	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ผลลัพธ์	รอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	1. กระบวนการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ	ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหา มีความสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนและการวิจัย ตรงตามเป้าหมายของมหาวิทยาลัย และความต้องการของผู้ใช้บริการ	1. ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อ สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน	7.1จ(1)-1	ตลอดปีการศึกษา	หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและคลังปัญญา

กระบวนการหลัก	กระบวนการทำงานย่อย	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ผลลัพธ์	รอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	2. กระบวนการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	วิเคราะห์และลงรายการบรรณานุกรมตามมาตรฐานสากล	1. ความถูกต้องครบถ้วนในการวิเคราะห์ 2. จำนวนระเบียบในฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ 3. จำนวนตรรกษานิเวศสารสนเทศในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	7.1ข(1)-8 7.1ข(1)-9 7.1ข(1)-10	ตลอดปี การศึกษา	
	3. กระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล	ดำเนินงานตามมาตรการการลงรายการ Dublin Core Metadata	จำนวนทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล	7.1ข(1)-11	ตลอดปี การศึกษา	รอง ผอ.ฝ่ายวิชาการฯ / คุณอุฬาริน
2. การให้บริการของห้องสมุด	1. กระบวนการให้ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ 1.1 ยืม-คืนด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์บริการ 1.2 บริการส่งหนังสือผ่านล็อกเกอร์นอกเวลาทำการ (Books in Boxes) และมารับ ณ จุดให้บริการ Drive Thru 1.3 สำเนาบทความวารสารผ่านระบบ RD (Resource Delivery) 1.4 บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery Services : DDS)	1. ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ 2. ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ	-ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ -ความผูกพันผู้ให้บริการ	7.2ก(1)-10 7.2ก(1)-2	ตลอดปี การศึกษา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการสารสนเทศ/ หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้
	2.บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan)		สถิติจำนวนการยืมระหว่างห้องสมุด	7.1ก-12	ตลอดปี การศึกษา	หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้

กระบวนการหลัก	กระบวนการทำงานย่อย	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ผลลัพธ์	รอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	3.บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์		ร้อยละของการใช้ฐานข้อมูลที่เพิ่มขึ้น	7.1ข(1)-6	ตลอดปีการศึกษา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการสารสนเทศ
3. บริการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย	1. กระบวนการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ 1.1 บริการผลิตสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ (BUU Library Mini Studio) 1.2 บริการฝึกอบรมทักษะการรู้สารสนเทศ และเครื่องมือในการจัดการสารสนเทศ	ผู้ใช้บริการได้รับการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศตรงตามกำหนดเวลาและตารางที่กำหนดไว้	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังจากเข้ารับการอบรม	7.2ก(1)-1	ตลอดปีการศึกษา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการสารสนเทศ/หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้/หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล
	2. การสนับสนุนและส่งเสริมการวิจัย (Research Support) 2.1 บริการตอบคำถาม ช่วยค้นคว้าและวิจัย 2.2 BUU Research Support เป็นการบริการเชิงรุกเกี่ยวกับการสนับสนุนการวิจัยและประชาสัมพันธ์บริการของสำนักหอสมุด 2.3 Club Researcher การให้บริการเฉพาะกลุ่มนักวิจัยที่อยู่ระหว่างการทำวิจัย	สนับสนุนและส่งเสริมการวิจัยให้แก่แต่ละกลุ่มเป้าหมาย	-ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ -ความผูกพันผู้ใช้บริการ	7.2ก(1)-10 7.2ก(1)-2 7.2ก(2)-1	ตลอดปีการศึกษา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการสารสนเทศ/หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้

(3) แนวคิดในการออกแบบ

สำนักหอสมุดออกแบบบริการ และกระบวนการ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญตามตารางที่ 6.1-1 โดยยึดแนวทางของ SIPOC Model ดังภาพที่ 6.1-2 ในการออกแบบ โดยคัดเลือกตัวบ่งชี้ผลการดำเนินการจากมาตรฐานการปฏิบัติงานและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลัก ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค โดยการออกแบบกระบวนการหลักของสำนักหอสมุด คำนึงถึงความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง แผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ดังตารางที่ 6.1-2



ภาพที่ 6.1-2 โครงสร้างกระบวนการหลักของห้องสมุดตามกรอบกระบวนการ SIPOC

ตารางที่ 6.1-2 การออกแบบกระบวนการหลักของสำนักหอสมุด ตามแนวทางของ SIPOC Model

Stakeholder (ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต/บริการ)	Customer (ผู้ใช้บริการ)	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์
การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ						
1. ผู้ปฏิบัติงานจัดซื้อ 2. งานพัสดุ 3. งานการเงินและบัญชี 4. ร้านค้า/ตัวแทนจำหน่าย 5. ผู้เสนอแนะรายการหนังสือ	1. นโยบายการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ 2. งบประมาณการใช้จ่าย 3. ระเบียบการเงินและพัสดุ 4. ร้านค้า/ตัวแทนจำหน่าย 5. รายชื่อหนังสือที่ต้องการจัดซื้อ 6. หลักสูตรการเรียนการสอน 7. ข้อมูลความต้องการของผู้ใช้ 8. ฐานข้อมูลบรรณานุกรมของห้องสมุด 9. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	กระบวนการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ 1. คัดเลือกรายการที่ต้องการซื้อ 2. ตรวจสอบความเข้ากันได้ของหนังสือกับฐานข้อมูล 3. พิจารณารายการและจำนวนหนังสือที่จัดซื้อ 4. ขอใบเสนอราคาจากตัวแทน/ร้านค้า 5. จัดซื้อตามระเบียบพัสดุ 6. ตรวจสอบหนังสือให้ตรงกับใบส่งของ 7. ลงทะเบียน, ประทับตราห้องสมุดและสแกนปกหนังสือ 8. บันทึกข้อมูลลงในระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อทักงบประมาณการจัดซื้อ	1. หนังสือที่จัดซื้อ 2. ข้อมูลหนังสือ Pre-Cataloging ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	1. ผู้เสนอแนะรายการหนังสือ 2. บรรณารักษ์/ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและคลังปัญญา	-ร้อยละของ ทรัพยากรสารสนเทศ ที่จัดซื้อสอดคล้องกับ หลักสูตร การเรียน การสอน	7.1ข(1)-1
1.งานจัดหาทรัพยากร สารสนเทศ 2. งานบริการสารสนเทศ 3. ผู้ใช้บริการ	1. หนังสือที่ผ่านกระบวนการจัดซื้อ 2. ฐานข้อมูลหัวเรื่องออนไลน์ 3. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ 4. คู่มือปฏิบัติงาน	กระบวนการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ 1. บันทึกข้อมูลลงในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ 2. วิเคราะห์หมวดหมู่และกำหนดหัวเรื่อง 3. บันทึกระเบียบสมบูรณลงในฐานข้อมูลบรรณานุกรม 4. เขียนรายละเอียดในตัวเล่ม ได้แก่ เลขเรียกหนังสือ, หมายเลขทะเบียนบรรณานุกรม (Bib Record) 5. เตรียมความพร้อมของตัวเล่ม โดยการเสริมปกแข็ง และติดสันหนังสือ 6. นำหนังสือนำส่งฝ่ายบริการสารสนเทศฯ	1. ตรวจสอบได้ครบถ้วนตามจำนวนที่ส่งมาใช้เวลา 1 ชั่วโมง 2. บันทึกลงฐานข้อมูลครบถ้วนใช้เวลา 10 นาที /เล่ม 2. วิเคราะห์หมวดหมู่ใช้เวลา 10 นาที / เล่ม 3. จัดทำลาเบลหนังสือและติดสันใช้เวลา 5 นาที/เล่ม 4. ส่งออกให้บริการได้ภายใน 1 วัน หลังจากเสร็จสิ้นทุกกระบวนการวิเคราะห์	1. ฝ่ายบริการสารสนเทศและ นวัตกรรมการเรียนรู้ 2. ผู้ใช้บริการ	จำนวนระเบียบใน ฐานข้อมูลทรัพยากร สารสนเทศในระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติที่ เพิ่มขึ้น	7.1ข(1)-9

Stakeholder (ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต/บริการ)	Customer (ผู้ใช้บริการ)	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์
1.งานจัดหาทรัพยากร สารสนเทศ 2. งานบริการสารสนเทศ 3. ผู้ใช้บริการ 4. หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	1.สารสนเทศที่เป็นลิขสิทธิ์ของ บุคลากรมหาวิทยาลัยประเภท งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และคู่มือการ ปฏิบัติงาน 2.เอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย บูรพา 3.สารสนเทศภูมิปัญญาท้องถิ่นภาค ตะวันออก 4.เครื่องสแกน 5.โปรแกรม Adobe 6.มาตรฐาน Dublin Core Metadata 7.โปรแกรม Dspace	กระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล 1.คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ 2.แปลงข้อมูลให้เป็น Digital File 3.ลงรายการตามมาตรฐาน Dublin Core Metadata 4. เผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลในระบบคลังปัญญา คลังจดหมายเหตุ และฐานข้อมูลท้องถิ่นภาคตะวันออก	สารสนเทศดิจิทัล	ผู้ใช้บริการ	จำนวนระเบียบ ทรัพยากรสารสนเทศ ดิจิทัล	7.1ข(1)-11
การให้บริการของห้องสมุด						
1.ผู้ปฏิบัติงานบริการยืม ทรัพยากรสารสนเทศ 2.ศูนย์ความเป็นเลิศด้าน นวัตกรรมสารสนเทศ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	1.บัตรสมาชิก 2.ทรัพยากรสารสนเทศที่จะยืม 3.เครื่องคอมพิวเตอร์ 5.สัญญาณอินเทอร์เน็ต 6.โปรแกรมยืมทรัพยากร สารสนเทศ 7.แท่นหมักประทับตรา 8.ตรายางวันที่ 9.เครื่องลบสัญญาณ 10.เครื่องพิมพ์รายการยืม 11.กระดาษ 12.เครื่องสแกนบาร์โค้ด	กระบวนการยืม-คืนด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์บริการ 1. สแกนบัตรสมาชิกเข้าระบบห้องสมุดอัตโนมัติ 2. สแกนทรัพยากรที่ยืมเข้าระบบ 3. ประทับตราวันที่กำหนดส่ง 4. บันทึกข้อมูลในฐาน 5. ลบสัญญาณทรัพยากรที่ยืม	ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากร สารสนเทศตรงตามความต้องการ	ผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ	7.2ก(1)-10

Stakeholder (ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต/บริการ)	Customer (ผู้ใช้บริการ)	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์
1. ผู้ปฏิบัติงาน บริการคำขอ บทความวารสาร 2. ศูนย์ความเป็น เลิศด้านนวัตกรรม สารสนเทศ มหาวิทยาลัย วลัยลักษณ์	1. คำขอบทความวารสาร 2. เครื่องคอมพิวเตอร์ 3. สัญญาณอินเทอร์เน็ต 4. โปรแกรม MS word 5. บทความวารสาร 6. โปรแกรมสแกน 7. โปรแกรม Resource Delivery (RD) 8. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 9. เว็บไซต์วารสาร	กระบวนการขอสำเนาบทความวารสารผ่านระบบ Resource Delivery (RD) 1. เปิด โปรแกรม ResourceDelivery (RD) เพื่อตรวจสอบคำขอรับบริการ 2. รับคำขอในระบบ 3. ดำเนินการค้นหาทรัพยากรที่ขึ้น 4. ดำเนินการสแกนบทความตามความต้องการผู้รับบริการ 5. ส่งไฟล์เอกสารให้ผู้รับบริการทาง ResourceDelivery (RD) และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ไฟล์บทความวารสาร	ผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ	7.2ก(1)-10
		กระบวนการบริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan) - ขอรับบริการจากห้องสมุดอื่นๆ 1. รับคำขอจากผู้ใช้บริการทางแบบฟอร์มออนไลน์ 2. ตรวจสอบข้อมูลการขอยืม และส่งคำขอยืมทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 3. ส่งไฟล์เอกสารให้ผู้ใช้ หรือ แจ้งผู้ให้บริการรับตัวเล่มหนังสือ 4. ส่งตัวเล่มคืนห้องสมุดผู้ให้บริการ -ให้บริการห้องสมุดอื่นๆ 1. รับคำขอทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และตรวจสอบเอกสาร 2. หากขอตัวเล่มดำเนินการยืมในระบบยืม คืน และส่งทางไปรษณีย์ หรือ เป็น บทความ สแกนเป็นไฟล์ส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 3. รับคืนตัวเล่มจากห้องสมุดผู้ขอใช้บริการ	ตัวเล่มหนังสือ/ ไฟล์เอกสาร	ผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ	7.2ก(1)-10
		กระบวนการบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 1. นำฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับเข้าสู่ระบบ Open Athens 2. ประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลที่บอกรับ 3. จัดอบรมการใช้ฐานข้อมูล 4. แนะนำการใช้ฐานข้อมูลในช่องทางต่างๆ ได้แก่ เคาเตอร์บริการตอบ คำถาม/เฟสบุ๊ก/Line/โทรศัพท์	ผู้ใช้บริการเข้าใช้ฐานข้อมูล	ผู้ใช้บริการ	ร้อยละของการใช้ ฐานข้อมูลที่เพิ่มขึ้น	7.1ข(1)-6

Stakeholder (ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต/บริการ)	Customer (ผู้ใช้บริการ)	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์
การบริการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย						
ผู้ปฏิบัติงานฝึกอบรม ทักษะการรู้ สารสนเทศ	1. หลักสูตรการอบรม 2. เนื้อหาการอบรม 3. สไลด์สำหรับนำเสนอ 4. ฐานข้อมูลที่แนะนำการใช้บริการ 5. โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม 6. โปรแกรมตรวจสอบการคัดลอก ผลงาน 7. เครื่องคอมพิวเตอร์	กระบวนการส่งเสริมทักษะการรู้สารสนเทศ 1. จัดทำเนื้อหาหลักสูตร บทเรียนออนไลน์ คู่มือการใช้ฐานข้อมูล Presentation นำเสนอในการอบรม 2. จัดตารางการอบรม 3. รับเรื่องลงทะเบียนอบรม 4. ดำเนินการอบรม 5. ประเมินผลการอบรม	ผู้เข้าอบรมผ่านการ อบรม และมีความพึง พอใจต่อการอบรม	ผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ ของผู้เข้าอบรม	7.2ก(1)-1
วิทยากรผู้ให้การอบรม	1. หัวข้อการอบรม 2. เนื้อหาการอบรม 3. สถานที่อบรมหรือโปรแกรมการ อบรมออนไลน์ 4. เครื่องคอมพิวเตอร์	กระบวนการสนับสนุนและส่งเสริมการวิจัย (BUU Library Research Support) 1. ติดต่อประสานงานคณะและหน่วยงานเพื่อขอเข้าพบและนำเสนอบริการของ สำนักหอสมุด 2. จัดตารางกำหนดการเข้าพบในคณะต่างๆ 3. จัดเตรียมข้อมูลเพื่อนำเสนอในแต่ละคณะ 4. เข้าพบและนำเสนอบริการของสำนักหอสมุดตามวันเวลาที่นัดหมายไว้	ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจต่อการ อบรม	ผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ ของผู้เข้าอบรม	7.2ก(1)-1
บรรณารักษ์ผู้ให้บริการ	1. สารสนเทศจากฐานข้อมูล ออนไลน์, หนังสือ, วารสาร และ งานวิจัยต่างๆ 2. แบบฟอร์มการสมัครสมาชิก โครงการ Club Library Researcher 3. เฟสบุ๊ก และไลน์ของสำนักหอสมุด 4. เครื่องคอมพิวเตอร์/ โทรศัพท์เคลื่อนที่	กระบวนการสนับสนุนและส่งเสริมการวิจัย(Club Library Researcher) 1. ประชาสัมพันธ์โครงการ 2.รับสมัครผู้เข้าร่วมโครงการ 3. ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัยของผู้เข้าร่วมโครงการ 4. ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ	ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจ ต่อการรับบริการ	ผู้ใช้บริการ	มีผู้เข้าร่วมโครงการ 5 คน ประกอบด้วย อาจารย์ 3 คน และ บุคลากร 2 คน เนื่องจากอยู่ระหว่าง ดำเนินโครงการจึงยัง ไม่ได้ประเมินผล โครงการ	-

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปปฏิบัติ

สำนักหอสมุดโดยผู้อำนวยการมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายเป็นผู้กำกับ ติดตามการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากรในฝ่าย มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบหลักตามกระบวนการที่กำหนดไว้ ให้เป็นไปตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ ดังตารางที่ 4.1-1 และตามตัวชี้วัดของกระบวนการทำงานที่สำคัญ ดังตารางที่ 6.1-1, 6.1-2 สำนักหอสมุดมีการพัฒนาระบบสถิติการปฏิบัติงาน เพื่อให้แต่ละฝ่ายกรอกข้อมูลการปฏิบัติงานของฝ่าย นอกจากนี้มีวิธีการตรวจสอบคุณภาพแบบไขว้โดยเพื่อนร่วมงาน เช่น การตรวจสอบการลงรายการบรรณานุกรมของหนังสือในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เป็นต้น หากเกิดปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานจะปรึกษาหารือกันภายในฝ่ายและฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อตกลงและหาแนวปฏิบัติร่วมกันให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

(2) กระบวนการสนับสนุน

สำนักหอสมุดกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีได้เป็นผู้ส่งมอบบริการให้แก่ผู้ใช้บริการโดยตรง ซึ่งกระบวนการสนับสนุนเหล่านี้ ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการหลัก และเพื่อให้การปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการสนับสนุนตอบสนองต่อกระบวนการหลัก ได้มีการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบ และรอบเวลาการประเมินอย่างชัดเจน

สำนักหอสมุดกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ 5 กระบวนการ ได้แก่ 1) กระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) กระบวนการบริหารการเงินและพัสดุ 3) กระบวนการบริหารงานบุคคล 4) กระบวนการบริหารงานอาคารสถานที่ ความปลอดภัย และยานพาหนะ 5) กระบวนการจ้างเหมาบริการ ดังตารางที่ 6.1-3

ตารางที่ 6.1-3 กระบวนการสนับสนุนของสำนักหอสมุด

กระบวนการสนับสนุน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์	รอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
กระบวนการเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ความปลอดภัยของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 2. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	1. จำนวนครั้ง Down time 2. จำนวนครั้งเกิดการโจมตีในระบบคอมพิวเตอร์	7.1ข(1)-12 7.1ข(1)-13	ทุกวัน	หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล
กระบวนการบริหารการเงินและพัสดุ	การปฏิบัติงานตามกฎ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1. ระเบียบกระทรวงการคลัง พ.ร.บ.การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ 2. ข้อบังคับว่าด้วยการบริหารการเงินและทรัพย์สินของม.บูรพา 3. งบประมาณที่ได้รับจัดสรร	1. ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	7.5ก(1)-3	รายไตรมาส	หัวหน้างานการเงินและบัญชี
		2. ร้อยละของการส่งมอบวัสดุ ครุภัณฑ์ที่ตรงเวลา	7.1ค(1)-1	ทุกเดือน	งานพัสดุ
กระบวนการบริหารงานบุคคล	1. ระเบียบบริหารงานบุคคล 2. ความต้องการและคาดหวังของบุคลากร 3. สวัสดิการ สิทธิประโยชน์	1. ค่าเฉลี่ยความสุขของบุคลากร	7.3ก(2)-2	ปีละ 1 ครั้ง	งานบุคคล
		2. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากร	7.3ก(2)-6		

กระบวนการสนับสนุน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์	รอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
		3. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับ การพัฒนา	7.3ก(4)-1	ตลอด ปีงบประมาณ	
กระบวนการบริหารงาน อาคารสถานที่ ความปลอดภัย และ ยานพาหนะ	1. พรบ.กรมการขนส่งทางบก 2. แนวปฏิบัติด้านอาคารสถานที่ ความปลอดภัย และยานพาหนะ	1. จำนวนครั้งการเกิดเหตุการณ์ อัคคีภัย 2. จำนวนครั้งการเกิดทรัพย์สิน สูญหาย 3. จำนวนครั้งการเกิดอุบัติเหตุ ทางรถยนต์	7.1ข(2)-1 7.1ข(2)-2 7.1ข(2)-3	ทุกเดือน	หัวหน้า สำนักงาน ผู้อำนวยการ
กระบวนการจ้างเหมา บริการ เช่น จ้างเหมา ซ่อมบำรุงลิฟต์, เครื่องปรับอากาศ, จ้างเหมาทำความสะอาด สะอาด รักษาความ ปลอดภัย	1. ข้อตกลงการจ้างเหมา (TOR) 2. ระเบียบข้อบังคับการจัดซื้อจัดจ้าง	1. ร้อยละของการส่งมอบวัสดุ ครุภัณฑ์ที่ตรงเวลา 2. ร้อยละของความสำเร็จในการ แก้ไขปัญหา 3. ร้อยละการปฏิบัติตาม ข้อตกลงการจ้างเหมา (TOR)	7.1ค(1)-1 7.1ค(1)-2 7.1ค(1)-3	ทุกเดือน	งานพัสดุ

(3) การปรับปรุงการจัดการศึกษา วิจัย บริการ และตอบสนองต่อพันธกิจอื่น ๆ และ

กระบวนการ

หัวหน้าฝ่ายและผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินงานในกระบวนการที่สำคัญ รวมถึงกระบวนการสนับสนุน และ มีการปรับปรุงผลการดำเนินการโดยใช้เครื่องมือ BUULib Improvement Model ดังภาพที่ OP2-1 ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานตามขั้นตอนการทำงาน ข้อกำหนดที่สำคัญ ตัวชี้วัด ในแต่ละกระบวนการอย่าง ชัดเจน ดังตารางที่ 6.1-1 ตารางที่ 6.1-2 และตารางที่ 6.1-3

โดยในปีการศึกษา 2565 สำนักหอสมุดได้มีการแบ่งหน่วยงานภายในสำนักหอสมุดใหม่ จากเดิม 7 ฝ่าย เหลือ 4 ฝ่าย ตามที่กองแผนงาน มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ขอให้ส่วนงานพิจารณาทบทวนการแบ่งหน่วยงาน ภายในส่วนงานตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการแบ่งหน่วยงานภายใน พ.ศ. 2555 และที่แก้ไข เพิ่มเติม โดยมีรายละเอียดการปรับฝ่าย ดังนี้ ยุบเลิกฝ่ายเดิมทั้ง 7 ฝ่าย ได้แก่ 1) ฝ่ายพัฒนาทรัพยากร สารสนเทศ 2) ฝ่ายวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ 3) ฝ่ายบริการสารสนเทศ 4) ฝ่ายเอกสารและวารสาร 5) ฝ่ายสารสนเทศศึกษา 6) ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 7) สำนักงานผู้อำนวยการ และแบ่งเป็นหน่วยงาน ใหม่ 4 ฝ่าย คือ 1) ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและคลังปัญญา 2) ฝ่ายบริการสารสนเทศและ นวัตกรรมการเรียนรู้ 3) ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล และ 4) สำนักงานผู้อำนวยการ ซึ่ง ผู้นำระดับสูงได้ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น

ค. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

สำนักหอสมุดมีการจัดการเครือข่ายอุปทาน โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) สรรหาผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ ตามวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และพันธกิจของสำนักหอสมุด 2) คัดเลือกผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือจากความสามารถ ความเชี่ยวชาญของผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ 3) ตรวจสอบย้อนหลังจากผลงานหรือผลการดำเนินการของผู้ส่ง มอบ/คู่ความร่วมมือ 4) จัดทำข้อตกลง สัญญากับผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ 5) สร้างความผูกพันระยะยาวต่อ

ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ ในส่วนของ**ผู้ส่งมอบ**มี 2 ระดับตาม OP1-10 คือ 1) ระดับกลยุทธ์ ได้แก่ 1.1) บริษัท / ห้างร้าน/ตัวแทน/ จำหน่ายหนังสือและสื่ออิเล็กทรอนิกส์/จำหน่ายวัสดุ/ครุภัณฑ์ มีบทบาทเสนอผลิตภัณฑ์/ บริการสนับสนุนการเรียนการสอน 1.2) ศูนย์ความเป็นเลิศด้านนวัตกรรมสารสนเทศ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มีบทบาทดูแลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai Autolib (ระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด) เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ระดับปฏิบัติการ ได้แก่ บริษัทรับเหมาจ้างช่วง เช่น บริษัท ทำความสะอาด/รักษาความปลอดภัย/บำรุงรักษาลิฟต์/เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น **คู่ความร่วมมือ** ได้แก่ 1) ช่างงาน/เครือข่ายห้องสมุด/สมาคมห้องสมุด 2) ฝ่ายบริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) 3) สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน) 4) ARSA Productions 5) สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สปอว.) โดยมีข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน รวมถึงการพัฒนาความสามารถและสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว พร้อมดำเนินการสื่อสารกับผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือหลายช่องทาง ทั้งการติดต่อแบบตัวต่อตัว, ทางโทรศัพท์, E-mail และสื่อสังคมออนไลน์ โดยมีการจัดการเครือข่ายอุปทานด้านการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุ ดังตาราง 6.1-4 และมีการจัดการเครือข่ายอุปทานด้านผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ ดังตารางที่ 6.1-5

ตารางที่ 6.1-4 การจัดการเครือข่ายอุปทานด้านการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุ

ขั้นตอนการจัดการผู้ส่งมอบ	วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ
1. การคัดเลือก	<p>1. สำนักหอสมุดคัดเลือกผู้ขาย/ผู้รับจ้างด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม และโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ดังนี้</p> <p>1.1 วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป ได้แก่ การจัดซื้อจัดจ้างโดยการเชิญชวนผู้ประกอบการทั่วไปที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่หน่วยงานของรัฐกำหนดให้เข้ายื่นข้อเสนอ</p> <p>1.2 วิธีคัดเลือก ได้แก่ การจัดซื้อจัดจ้างโดยการเชิญชวนเฉพาะผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่หน่วยงานของรัฐกำหนด ซึ่งต้องไม่น้อยกว่าสามรายให้เข้ายื่นข้อเสนอ เว้นแต่ในงานนั้นมีผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดน้อยกว่าสามราย</p> <p>1.3 วิธีเฉพาะเจาะจง ได้แก่ การจัดซื้อจัดจ้างโดยการเชิญชวนผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่หน่วยงานของรัฐกำหนดรายใดรายหนึ่งให้เข้ายื่นข้อเสนอ หรือให้เข้าเจรจาต่อรองราคารวมทั้งการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุกับผู้ประกอบการโดยตรงในวงเงินเล็กน้อยตามที่กำหนดในกฎกระทรวง</p> <p>2. สำนักหอสมุดคัดเลือกผู้ขาย/ผู้รับจ้าง โดยพิจารณาจากคุณสมบัติและเป็นผู้ยื่นข้อเสนอตรงตามที่กำหนด และเสนอราคาต่ำสุด</p>	งานพัสดุ
2. การวัดและประเมินผลการดำเนินการ	หลังจากมีการคัดเลือกผู้ขาย/ผู้รับจ้างเรียบร้อยแล้ว สำนักหอสมุดจะดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับ เพื่อทำการตรวจรับวัสดุ/ครุภัณฑ์/บริการ โดยพิจารณาคุณภาพของวัสดุ/ครุภัณฑ์/บริการ ให้ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามการสั่งซื้อ/สั่งจ้าง ก่อนการเบิกจ่ายเงินให้ผู้ขาย/ผู้รับจ้าง	-คณะกรรมการตรวจรับ -งานพัสดุ

ขั้นตอนการจัดการผู้ส่งมอบ	วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ
3. การจัดการผู้ส่งมอบด้านบริการหลังการขาย	หากวัสดุ/ครุภัณฑ์/บริการ เกิดปัญหาหลังการขาย จะดำเนินการติดต่อประสานงานแจ้งผู้ส่งมอบให้รับทราบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพสินค้า/บริการ เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง	งานพัสดุ

ตารางที่ 6.1-5 การจัดการเครือข่ายอุปทานด้านผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	การจัดการ/วิธีการ	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ส่งมอบ			
1. บริษัท / ห้างร้าน/ ตัวแทน/ จำหน่ายหนังสือและสื่ออิเล็กทรอนิกส์/ จำหน่ายวัสดุ/ครุภัณฑ์บริษัทรับเหมาจ้างช่วง	มีการสื่อสารกับผู้ส่งมอบในหลากหลายช่องทาง เพื่อให้สำนักหอสมุดได้ทราบความก้าวหน้าของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องในแต่ละกระบวนการทำงาน เช่น การแนะนำและทดลองใช้ฐานข้อมูลในช่วงเวลาที่กำหนด เป็นต้น สำหรับบริษัทรับเหมาจ้างช่วง มีคณะกรรมการตรวจรับที่ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน	การส่งมอบตรงเวลา ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ และบริการหลังการขาย	-ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง -งานพัสดุ
2. ศูนย์ความเป็นเลิศด้านนวัตกรรมสารสนเทศ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	ทีมงานจากศูนย์ความเป็นเลิศฯ ให้การอบรมแนะนำวิธีใช้และให้คำปรึกษาในการใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai Autolib ซึ่งเป็นระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด ผ่านการประชุม การติดต่อทางออนไลน์	การให้บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ การอบรมแนะนำวิธีใช้งาน	ผู้บริหารและฝ่ายทุกฝ่าย
คู่ความร่วมมือ			
1. ช่างงาน/เครือข่ายห้องสมุด/สมาคมห้องสมุด	สำนักหอสมุดร่วมมือกับภาคีช่างงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค PULINET Plus โดยมีแนวปฏิบัติการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน มีวัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันระหว่างห้องสมุดสมาชิกภาคีช่างงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค PULINET Plus ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและประหยัดงบประมาณของประเทศ 2) เพื่อให้การบริการทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ 3) เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศตามที่ต้องการ มีการติดต่อสื่อสารกันหลายช่องทางได้แก่ การประชุม คณะทำงานฝ่ายต่างๆ เช่น คณะทำงานฝ่ายบริการสารสนเทศ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และหาแนวทางการแก้ปัญหา ร่วมกัน การนำเสนอผลงานในการจัดประชุมวิชาการ เช่น การประชุม PULINET วิชาการ การสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา การสื่อสารทางโซเชียล (Line, Facebook) และทางอีเมล เป็นต้น	-การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน -การแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ผู้บริหารและฝ่ายทุกฝ่าย

ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	การจัดการ/วิธีการ	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
2. ฝ่ายบริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)	สำนักหอสมุดจัดทำข้อตกลงความร่วมมือกับสวทช. มีการแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดประสบการณ์/องค์ความรู้/เทคโนโลยีในการพัฒนาระบบสนับสนุนการดำเนินการทางวิชาการ โดยให้บุคลากรของสำนักหอสมุด เข้ามามีส่วนร่วมใช้ประโยชน์ในการสืบค้นและเผยแพร่องค์ความรู้ต่อสาธารณะ โดยปราศจากปัญหาการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา นอกจากนี้ได้ติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง ได้แก่ ทางอีเมลใช้ในการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดเพื่อใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน ทำให้ประหยัดงบประมาณ ,การประชุมผ่านช่องทางออนไลน์ (ZOOM) และการเข้ามายังพื้นที่สำนักหอสมุด เป็นต้น	-กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ -สนับสนุนการดำเนินการทางวิชาการ -ใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน	ผู้บริหารและฝ่ายทุกฝ่าย
3. สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน) (CEA)	สำนักหอสมุดจัดทำข้อตกลงความร่วมมือกับ CEA โครงการกระจายโอกาสสร้างแหล่งเรียนรู้ด้านการออกแบบสู่ภูมิภาค” เป็นความร่วมมือระหว่าง สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ กับสถาบันการศึกษาส่วนภูมิภาค เพื่อส่งเสริมการใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนและผลักดันธุรกิจสร้างสรรค์ในท้องถิ่น และมีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ได้แก่ 1. หนังสือด้านการออกแบบที่ทันสมัยกว่า 300-500 เล่ม/ปี การศึกษา 2. ฐานข้อมูลออนไลน์ด้านการออกแบบ ศิลปะ และการตลาดที่อัปเดตจากทั่วโลก 3. การถ่ายทอดสดการบรรยาย สัมมนา และเสวนาที่จัดขึ้น 4. สิทธิเข้าร่วมกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมประสบการณ์และต่อยอดความรู้ เช่น งาน Creativities Unfold มีการติดต่อสื่อสารกันหลายช่องทาง ได้แก่ การติดต่อสื่อสารทางไปรษณีย์ สื่อสารทางอีเมล สื่อสารทางโซเชียล (Line, Facebook) และเข้ามายังพื้นที่สำนักหอสมุด	การสนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน	ฝ่ายบริการสารสนเทศ และนวัตกรรมการเรียนรู้
4. ARSA Productions	สำนักหอสมุดจัดทำข้อตกลงความร่วมมือกับ ARSA Productions มีการจัดโครงการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีทักษะทางด้านดิจิทัลและมีความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในยุค Disruptive	สนับสนุนการดำเนินการทางวิชาการ	ผู้บริหารและฝ่ายทุกฝ่าย
5. สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สปอว.)	สำนักหอสมุดได้รับการสนับสนุนฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา นอกจากนี้ กระทรวง อว. ได้สนับสนุนงบประมาณในโครงการ “การพัฒนาหลักสูตรทักษะการรู้สารสนเทศและทักษะดิจิทัล ที่จำเป็นสำหรับพลเมืองดิจิทัลในศตวรรษที่ 21 และการพัฒนา Matching Fund Platform” ทำให้สำนักหอสมุดได้สนองต่อพันธกิจในด้านบริการวิชาการแก่ชุมชน	สนับสนุนฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	ผู้บริหารและฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง

ง. การจัดการนวัตกรรม

คคป. ได้ส่งเสริมให้แต่ละฝ่ายนำโอกาสเชิงกลยุทธ์ SO2 การพัฒนาระบบการให้คำปรึกษาด้านการวิจัยเชิงรุก ทำให้สามารถสร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ ๆ ดังตารางที่ OP2-2 โดยฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้ ได้จัดกิจกรรมเชิงรุกในการส่งเสริมและสนับสนุนนักวิจัย เช่น กิจกรรม Buu Research Support , Buu Club Researcher และ Library C2 เป็นต้น รวมทั้งมีกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning Process: SPP) ดังภาพที่ 2.1-1 และได้กำหนดกลยุทธ์ในการสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม ดังตารางที่ 2.2-1 และดำเนินการสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมของสำนักหอสมุดด้วยวิธีต่าง ๆ ดังตารางที่ 6.1-6 ตารางที่ 6.1-6 วิธีการสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมของสำนักหอสมุด

วิธีการ	วัตถุประสงค์	รอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. สื่อสารกับบุคลากร	ให้บุคลากรเข้าใจถึงโครงสร้างของนวัตกรรม การตีความของนวัตกรรมที่คำนึงถึงคุณค่า การเป็นสิ่งที่ใหม่ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือบริการ	ตลอดปี	ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการฝ่าย วิชาการและวิจัย
2. จัดสรรทุนเพื่อส่งเสริมการวิจัยและนวัตกรรม	เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ	ทุกปี	ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการฝ่าย วิชาการและวิจัย
3. สนับสนุนบุคลากรนำเสนอผลงานทางวิชาการในเวทีต่าง ๆ	เพื่อเป็นแนวทางการต่อยอดการให้บริการของสำนักหอสมุด	ตลอดปี	หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย/ คณะกรรมการ จัดการความรู้ของ สำนักหอสมุด

ในด้านการจัดสรรทุนเพื่อส่งเสริมการวิจัยและนวัตกรรมให้กับบุคลากรสำนักหอสมุดนั้น ได้นำร่างประกาศการจัดสรรทุนขอความเห็นชอบจากคคป. และคคป. ทุกครั้ง เพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสเสนอผลงานและเป็นการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์ พัฒนางานบริการให้ผู้ใช้บริการต่อไป สำหรับผลงานที่นำเสนอในเวทีประชุมวิชาการนั้น ต้องผ่านการนำเสนอในกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สำนักหอสมุดจัดขึ้น และนำองค์ความรู้ที่ได้เข้าสู่ระบบการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดทุกครั้ง และในการประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 13 ที่ผ่านมานี้ บุคลากรสำนักหอสมุด จำนวน 4 คน ได้รับรางวัลระดับ "ดีเด่น" การนำเสนอผลงานประเภทบรรยาย กลุ่มบริหารการจัดการองค์กร (OM) เรื่อง "บทบาทของสำนักหอสมุดกับการพัฒนาความยั่งยืนทางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (BCG Tourism): กรณีศึกษาพิพิธภัณฑ์ชุมชนวัดแก้วน้อย และพิพิธภัณฑ์อุทกมรดกท้องถิ่น อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี"

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

สำนักหอสมุดเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล กระบวนการทำงานที่สำคัญตามที่ระบุไว้ในตาราง 6.2-1 ดังนี้

ตารางที่ 6.2-1 การควบคุมกระบวนการในกระบวนการทำงานที่สำคัญ

กระบวนการหลัก	กระบวนการทำงานย่อย	ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการ	การควบคุมกระบวนการ	รอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
1. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	1. กระบวนการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ	1. งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ 2. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้มีความสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน และการวิจัย	1. การจัดทำค่าของงบประมาณประจำปีเพื่อดำเนินงานผลักดันยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด ผู้นำระดับสูงวางแผนการใช้งบประมาณโดยให้นำข้อมูลเดิมและรายละเอียดของวัสดุ อุปกรณ์ค่าใช้จ่ายต่างๆ ตามสภาวการณ์ปัจจุบัน มาประกอบการวางแผนขอใช้งบประมาณ มีการเทียบเคียงร้านค้าเพื่อให้ได้ร้านค้าที่มีราคาที่เหมาะสมและคุ้มค่า เพื่อเป็นการควบคุมต้นทุน และให้สามารถใช้งบประมาณดำเนินงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ด้วยงบประมาณและทรัพยากรที่เหมาะสม 2. การลดต้นทุนด้านการจัดหาฐานข้อมูลออนไลน์ จากการทำงานร่วมกับสมาชิกช่วยงาน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค การร่วมมือกันระหว่างห้องสมุดสมาชิก ทำให้มีโอกาสในการต่อรองราคาในการจัดซื้อฐานข้อมูลออนไลน์กับบริษัทตัวแทนจำหน่ายฐานข้อมูลออนไลน์ หรือการตัดสินใจกรับฐานข้อมูลออนไลน์นั้นๆ เพื่อให้ฐานข้อมูลที่กรับมีประโยชน์กับผู้ใช้บริการและคุ้มค่าต่อการใช้จ่ายเงินงบประมาณ 3. มหาวิทยาลัยบูรพาได้กำหนดให้ทุกส่วนงาน ใช้ระบบบัญชี SAP เพื่อการบริหารจัดการเงินและบัญชี ทำให้สามารถควบคุมต้นทุนและช่วยในการปฏิบัติงานให้เป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และยังช่วยในการประมวลผลเพื่อรายงานการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน นำไปใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้สำนักหอสมุดสามารถบริหารจัดการงบประมาณในการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุดได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล	ตลอดปี การศึกษา	หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและคลังปัญญา	7.1ข(1)-1 ถึง 7.1ข(1)-4

กระบวนการหลัก	กระบวนการทำงานย่อย	ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการ	การควบคุมกระบวนการ	รอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
2. การบริการสารสนเทศ	บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	เครือข่ายการให้บริการ	จัดหาโปรแกรมการเข้าถึงฐานข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอกเครือข่าย (Open Athen) ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงและใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว โดยสำนักหอสมุดสามารถนำสถิติการเข้าถึงฐานข้อมูลมาวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการใช้ฐานข้อมูลได้	ตลอดปีการศึกษา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการสารสนเทศ	7.1ข(1)-6
3. บริการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย	1. กระบวนการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ 2. การสนับสนุนและส่งเสริมการวิจัย (Research Support)	1. การจัดทำเนื้อหาของบทเรียน 2. ความสะดวกในการเข้าถึงบทเรียน	การสร้างบทเรียนออนไลน์ทักษะการรู้สารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการรู้สารสนเทศของนิสิต ทำให้นิสิตเข้าถึงการเรียนรู้ได้สะดวก รวดเร็ว ทำให้ลดข้อจำกัดในเรื่องของเวลาในการอบรม	ตลอดปีการศึกษา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการสารสนเทศ/หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรม การเรียนรู้	7.2ก(1)-1

ข. ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

สำนักหอสมุดจัดการความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญ ดังนี้

1. มีการติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Security Firewall) เพื่อป้องกันการบุกรุกและการโจมตีทางไซเบอร์ร่วมกับสำนักคอมพิวเตอร์
2. มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
3. มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าแก้ไขข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด
4. การใช้โปรแกรม OpenAthens มีการกำหนดให้ยืนยันตัวตนทุกครั้ง
5. เครื่องเจ้าหน้าที่ สนับสนุนการจัดเก็บไฟล์เอกสารต่างๆ โดยใช้ Cloud Storage และการแชร์ไฟล์ผ่าน Cloud Storage เพื่อการใช้ไฟล์ร่วมกัน และป้องกันข้อมูลเสียหายจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์
6. มีการสำเนาฐานข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง และการสำเนาข้อมูลของระบบสารสนเทศอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง
7. มีการทำ update package บนเครื่องแม่ข่าย
8. มีการทำ VLAN แยกแต่ละฝ่ายและแต่ละส่วนงาน

นอกจากนี้ได้ดำเนินการทบทวนและเพิ่มเติมในส่วนของการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เมื่อมีการนำหน่วยบันทึกข้อมูลภายนอก เช่น External Hard Disk หรือ USB Drive เชื่อมต่อเข้ากับเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ให้ผู้ใช้งานทำการสแกนไวรัสเพื่อตรวจสอบความผิดปกติของหน่วยบันทึกข้อมูลภายนอกเหล่านั้นก่อนและหลังใช้งานทุกครั้ง รวมทั้งกำหนดให้บุคลากรผู้เป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ทำการ

ตรวจสอบความสมบูรณ์ของฮาร์ดดิสก์ (Error checking) และจัดเรียงชุดข้อมูลในตัวฮาร์ดดิสก์ (Optimize and defragment drive) ของเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อความพร้อมในการใช้งานสูงสุด เพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลและสารสนเทศทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กรมีความปลอดภัย น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

สำนักหอสมุดได้ให้ความสำคัญในเรื่องการใช้ซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์ในการทำงานด้านต่างๆ เพื่อขจัดปัญหาการใช้ซอฟต์แวร์ผิดกฎหมายในหน่วยงาน อันเป็นต้นเหตุของไวรัสสมัลแวร์ หรือแรนซัมแวร์ เป็นต้น

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน

(1) ความปลอดภัย

สำนักหอสมุดเห็นความสำคัญของความปลอดภัยในทรัพย์สินของสำนักหอสมุดและผู้ใช้บริการมี คกบ. มีหน้าที่กำกับดูแลความปลอดภัย วิเคราะห์สาเหตุของความเสี่ยงด้านต่าง ๆ โดยสำนักหอสมุดได้มีการดำเนินการด้านความปลอดภัย โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้นในสำนักหอสมุด
2. มอบหมายผู้รับผิดชอบวางแผนจัดโครงการ/กิจกรรมรองรับ เพื่อป้องกันการเกิดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และมาตรการรองรับหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้น
3. ดำเนินการตามแผนที่ได้วางไว้
4. วิเคราะห์ผลการดำเนินการ เพื่อปรับปรุงการดำเนินการป้องกันเหตุการณ์ฉุกเฉิน

โดยในปีการศึกษา 2565 สำนักหอสมุดได้ดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อป้องกันเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่น

1. จัดหาผู้ให้บริการภายนอกเข้ามาทำการรักษาความปลอดภัยของพื้นที่บริเวณสำนักหอสมุด รวมถึงปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่สำนักหอสมุดมอบหมาย สำนักหอสมุดมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจำนวน 4 คน แบ่งเป็นช่วงเวลากลางวัน 2 คน และกลางคืน 2 คน สำหรับการรายงานเหตุการณ์ฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะรายงานตรงต่อผู้อำนวยการและผู้บริหารห้องสมุด นอกจากนี้สำนักหอสมุดยังติดตั้งกล้องวงจรปิดอีกจำนวน 172 ตัว ประจำ จุดบริการชั้นต่าง ๆ และกายรอบอาคาร เพื่อเพิ่มความปลอดภัยและสามารถตรวจสอบภาพย้อนหลังได้

2. การสแกนลายนิ้วมือในการเข้าปฏิบัติงานของบุคลากร
3. ทำประกันภัยพิบัติของอาคารเป็นประจำทุกปี
4. แต่งตั้งคณะกรรมการห้องสมุดสีเขียว มีหน้าที่ควบคุมดูแลด้านสภาพแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานของสำนักหอสมุด พร้อมทั้งตรวจสอบ/ดูแลสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นประจำทุกเดือน มีกำหนดจัดกิจกรรมซ่อมแซมอพยพหนีไฟปีละ 1 ครั้ง โดยเชิญวิทยากรมาให้ความรู้เบื้องต้นของเชื้อเพลิง การใช้อุปกรณ์ดับเพลิง รวมถึงทบทวนแผนอพยพหนีไฟให้กับบุคลากรสำนักหอสมุด

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สำนักหอสมุด โดย คคบ. ได้ออกมาตรการรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดฯ ดังกล่าว และมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

สำนักหอสมุดเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงการป้องกันระบบฮาร์ดแวร์ ระบบซอฟต์แวร์ และข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของการให้บริการของสำนักหอสมุด โดยจัดเตรียมวิธีการจัดการดังตารางที่ 6.2-1

ตารางที่ 6.2-2 ความพร้อมและวิธีแก้ไขในภาวะฉุกเฉิน

ภาวะฉุกเฉิน	วิธีการป้องกันและแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระบบฮาร์ดแวร์		
1. เครือข่ายชำรุดไม่สามารถใช้งานได้	1. จัดหาอุปกรณ์เครือข่ายหลัก (Core Switch) สำรองและสามารถนำมาทดแทนได้ทันที 2. มีประกันและพร้อมเปลี่ยนอุปกรณ์	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์
2. การชำรุดของฮาร์ดแวร์	มีการใช้อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ที่ได้มาตรฐานและทันสมัยโดยจะทำประกันไว้ที่ 3 ปี หากมีการชำรุดจะมีการทดแทนเปลี่ยนใหม่ทันทีโดยการตรวจสอบจาก Service Tag แบบออนไลน์ที่ติดมากับเครื่อง หากเลยประกันไปแล้วจะจัดซื้ออุปกรณ์ทดแทนเป็นชิ้น โดยตรวจสอบว่ามีความคุ้มค่าในการซื้อหรือไม่	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์
3. ระบบจัดการข้อมูล	มีระบบสำรองข้อมูลและนำข้อมูลกลับคืนได้	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์
ระบบซอฟต์แวร์		
ซอฟต์แวร์ไม่สามารถทำงานได้	มีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ดูแลการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการ	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์
ข้อมูล		
ระบบข้อมูลล่ม	1. ใช้เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์หลักเป็นเครื่องแม่ข่ายเสมือน (Virtual Server) ที่ใช้เทคโนโลยี Hyper Converged Infrastructure ในการรวมหน่วยประมวลผลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ประกอบด้วย เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ (Server) , ระบบจัดเก็บข้อมูล (Storage) และระบบเครือข่าย (Network Functions) ลงในหน่วยประมวลผลส่วนแยก (Modular Unit) 2. มีการตรวจสอบการทำงานของ Data Center เป็นประจำ 3. ใช้ระบบเครื่องปรับอากาศทำงานสลับกันตลอด 24 ชั่วโมง	นักวิชาการ คอมพิวเตอร์

ภาวะฉุกเฉิน	วิธีการป้องกันและแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
	<p>4. ใช้อุปกรณ์ดับเพลิงที่เป็นก๊าซดับเพลิงประเภท FM200 ซึ่งถูกออกแบบมาเพื่อใช้งานใน Data Center โดยเฉพาะที่ไม่สร้างความเสียหายให้กับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์</p> <p>5. ใช้ไฟฟ้าประเภท Three-phase electric power ภายใน Data Center ของสำนักหอสมุด เนื่องจากมีการจ่ายกระแสไฟฟ้าที่มีเสถียรภาพมากกว่า</p> <p>6. มีโปรแกรมสำรองระบบห้องสมุดอัตโนมัติ</p> <p>7. มีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ดูแลระบบเครือข่ายและสังเกตความเปลี่ยนแปลงของระบบต่าง ๆ</p>	
สาธารณูปโภค		
ไฟฟ้าดับ	ติดตั้งระบบเครื่องปั่นกระแสไฟฟ้าขนาด 150 KW สำหรับเครื่องแม่ข่าย ระบบเครือข่ายและเครื่องลูกข่ายบริเวณเคาน์เตอร์บริการ โดยระบบเครื่องปั่นกระแสไฟฟ้าจะทำงานทันทีหลังไฟฟ้าดับ 5 วินาที	-นักวิชาการคอมพิวเตอร์ -ผู้ปฏิบัติงานช่าง
น้ำไม่ไหล	ถังน้ำสำรองชั้นดาดฟ้า ขนาด 1,500 ลิตร จำนวน 12 ถัง, ถังน้ำสำรองชั้น 1 นอกอาคาร ขนาด 2,000 ลิตร จำนวน 4 ถัง	ผู้ปฏิบัติงานช่าง

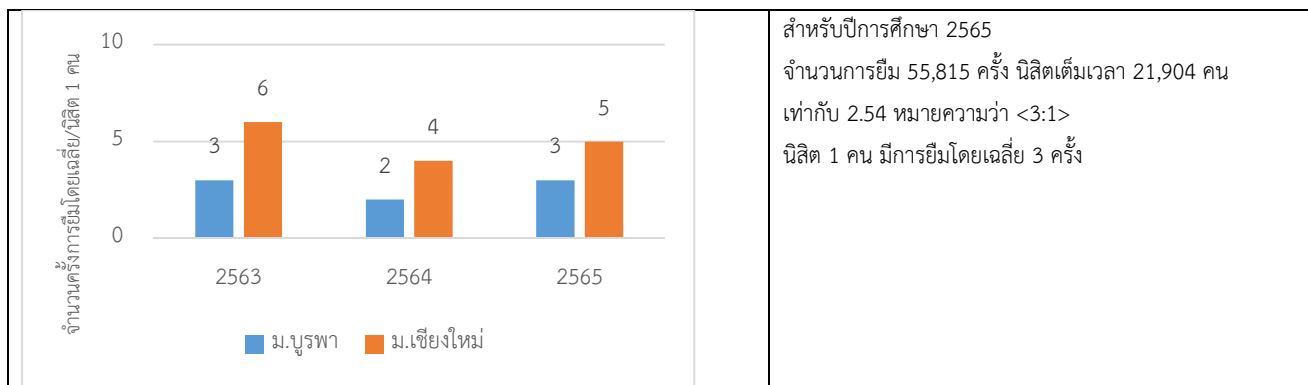
หมวด 7

ผลลัพธ์

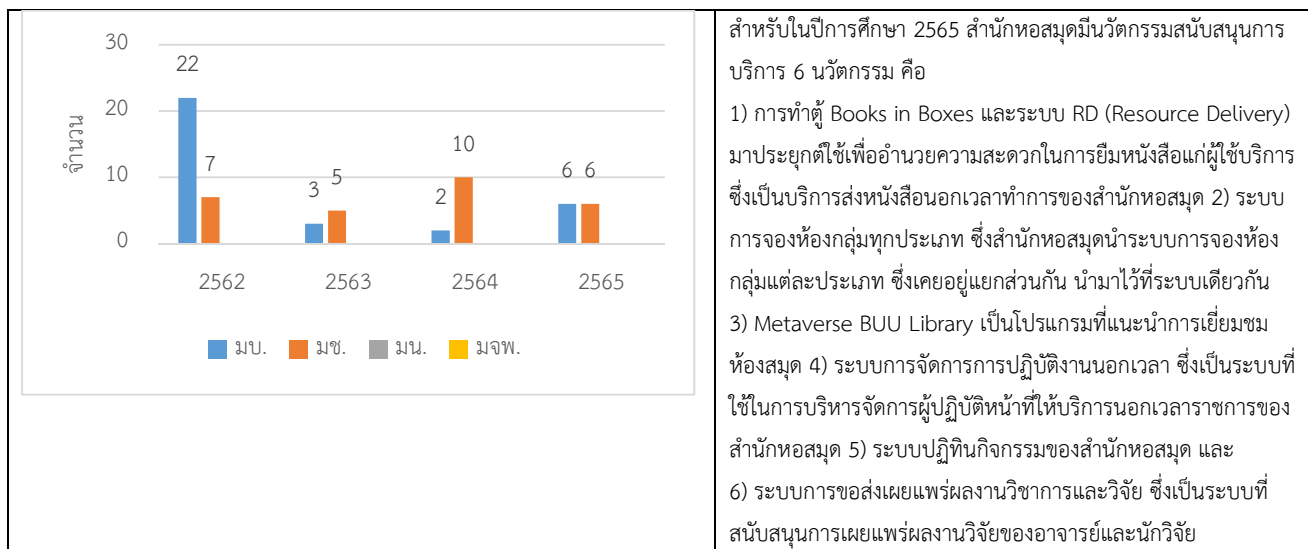
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มอื่น และด้านกระบวนการ

ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า

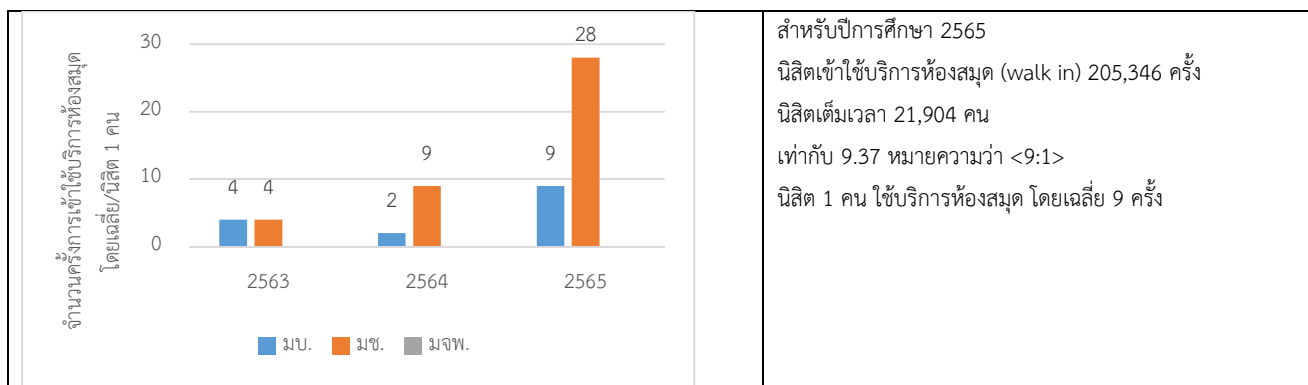
7.1ก-1 จำนวนครั้งการยืมหนังสือโดยเฉลี่ยเทียบกับจำนวนนิสิต 1 คน



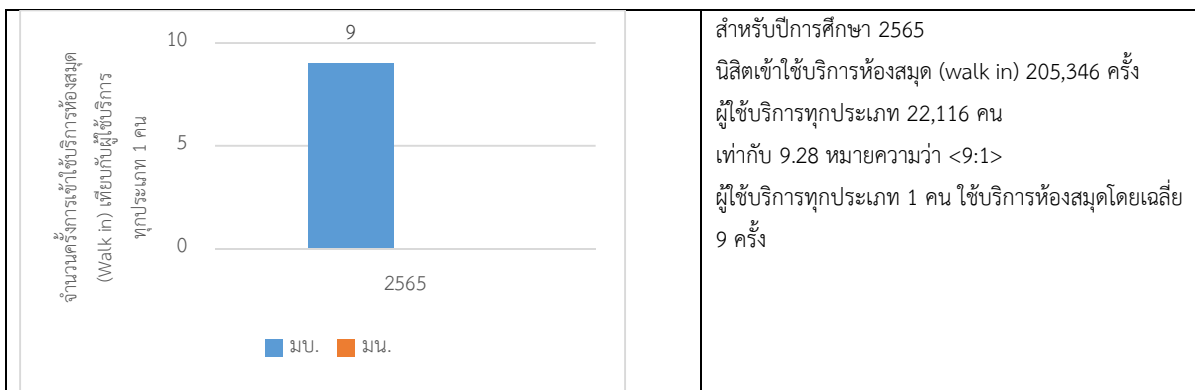
7.1ก-2 จำนวนนวัตกรรมสนับสนุนการบริการ



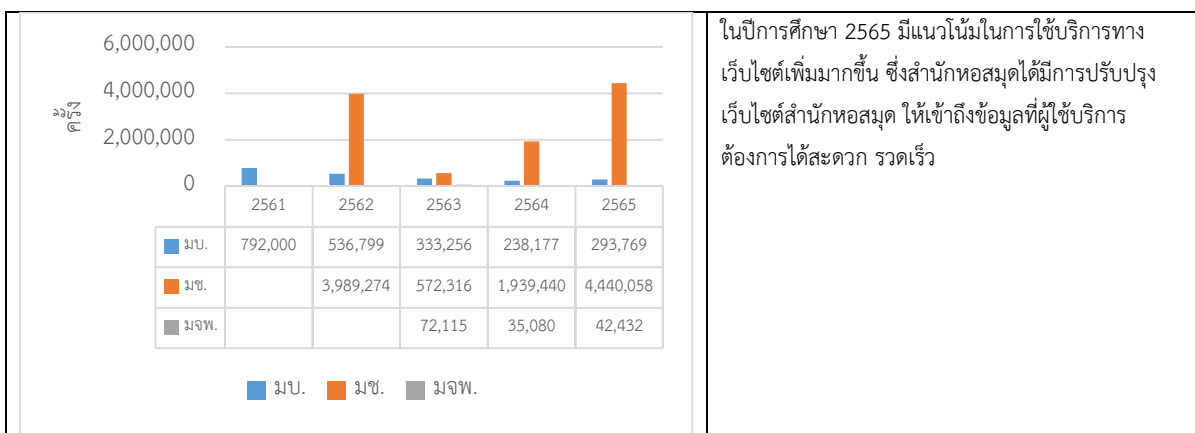
7.1ก-3 จำนวนครั้งการเข้าใช้บริการห้องสมุด (Walk in) เทียบกับจำนวนนิสิต 1 คน



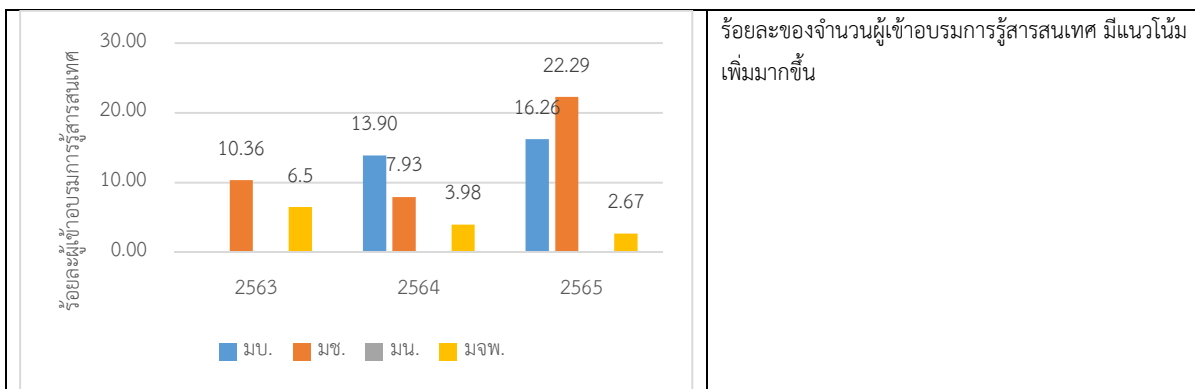
7.1ก-4 จำนวนครั้งการเข้าใช้บริการห้องสมุด (Walk in) เทียบกับผู้ใช้บริการ 1 คน



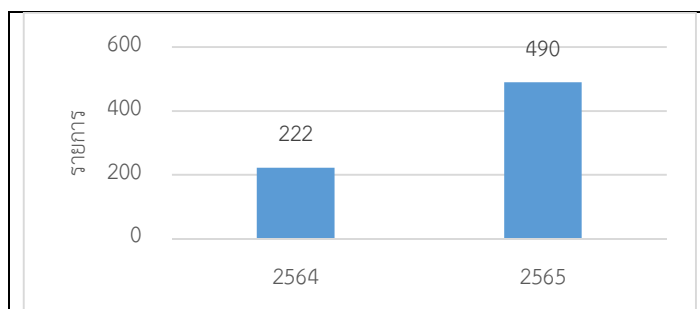
7.1ก-5 จำนวนการใช้บริการทางเว็บไซต์



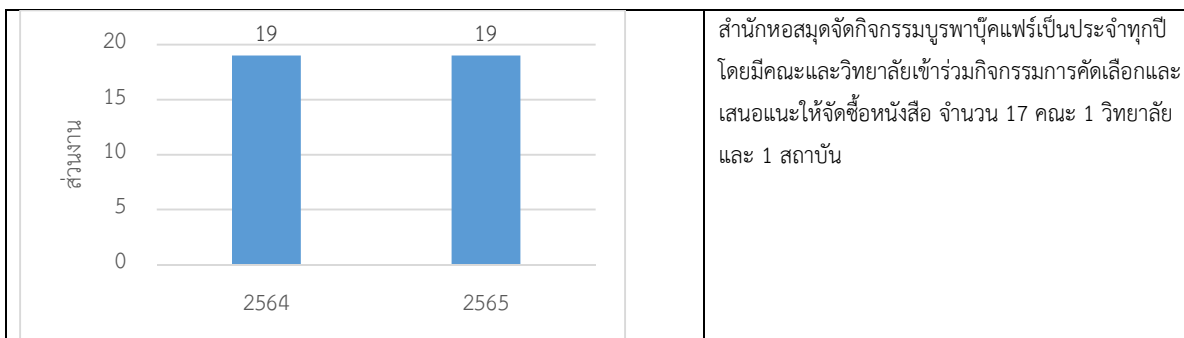
7.1ก-6 ร้อยละของจำนวนผู้เข้าอบรมการรู้สารสนเทศ (Information literacy) เทียบกับจำนวนนิสิต/นักศึกษาระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา



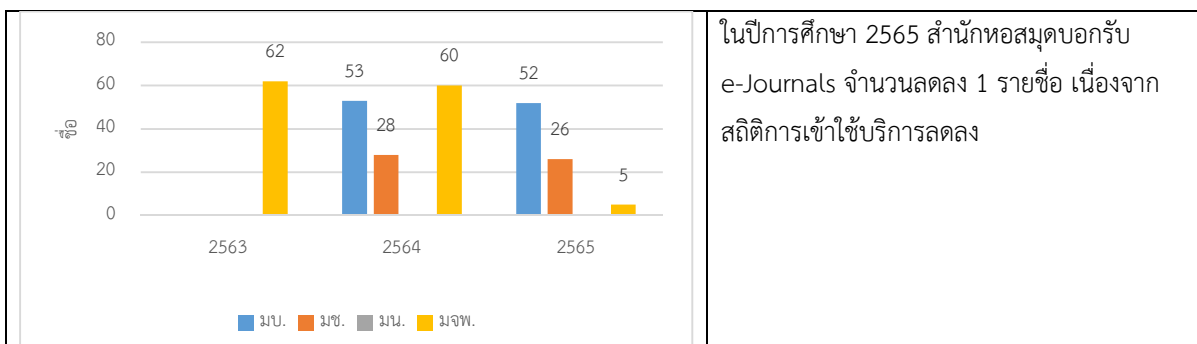
7.1ก-7 จำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ของสมาชิกสมทบ



7.1ก-8 จำนวนส่วนงานในมหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมของสำนักหอสมุด



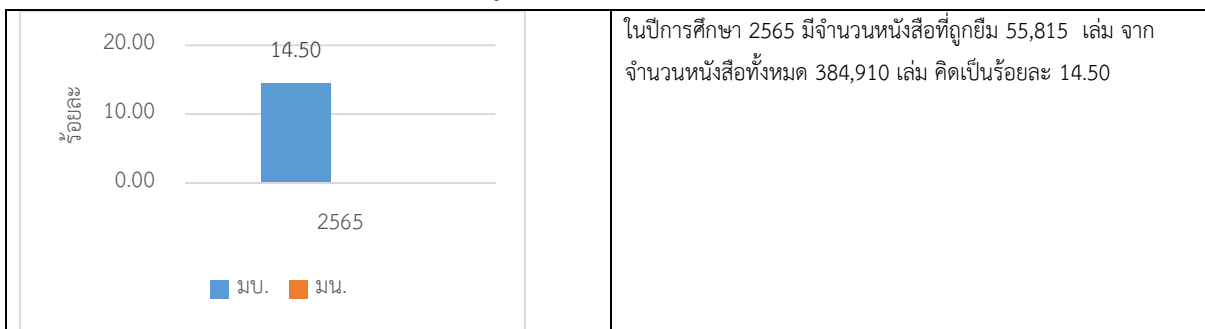
7.1ก-9 จำนวน e-Journals ที่บอกรับ



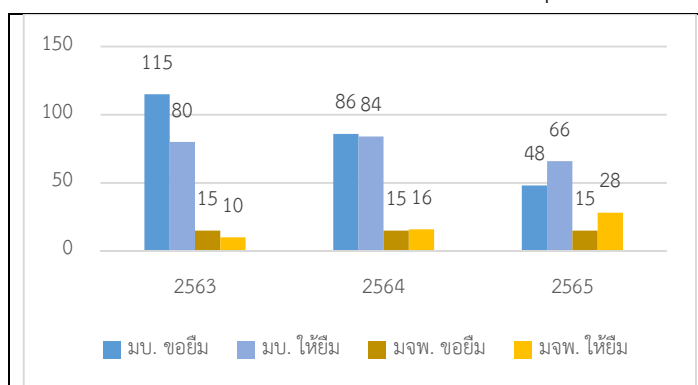
7.1ก-10 ร้อยละจำนวนนิสิตที่ยืมหนังสือเทียบกับจำนวนนิสิตทั้งหมด

สำหรับตัวชี้วัดนี้ ไม่สามารถเรียกดูข้อมูลจำนวนนิสิตที่ยืมหนังสือได้ และจะปรับตัวชี้วัดให้เหมาะสมในปีการศึกษาถัดไป

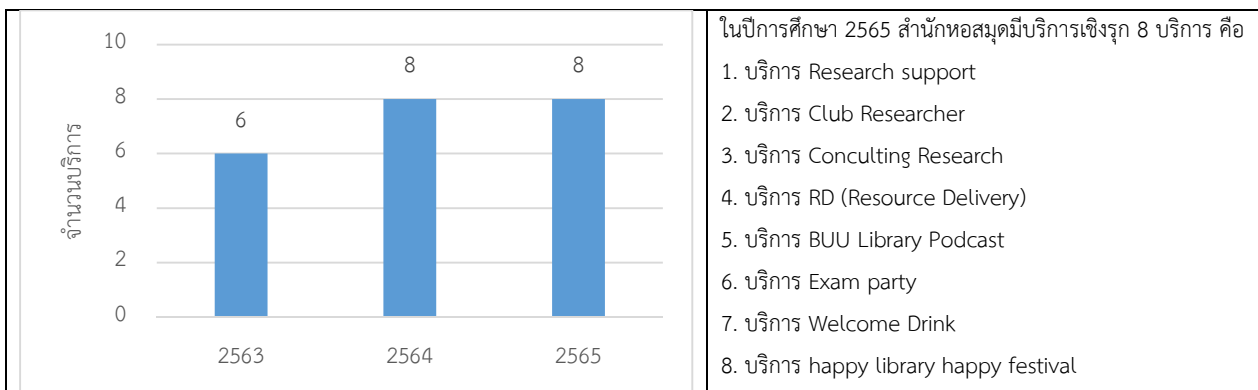
7.1ก-11 ร้อยละจำนวนหนังสือที่ถูกยืมโดยนิสิตเทียบกับจำนวนหนังสือทั้งหมด



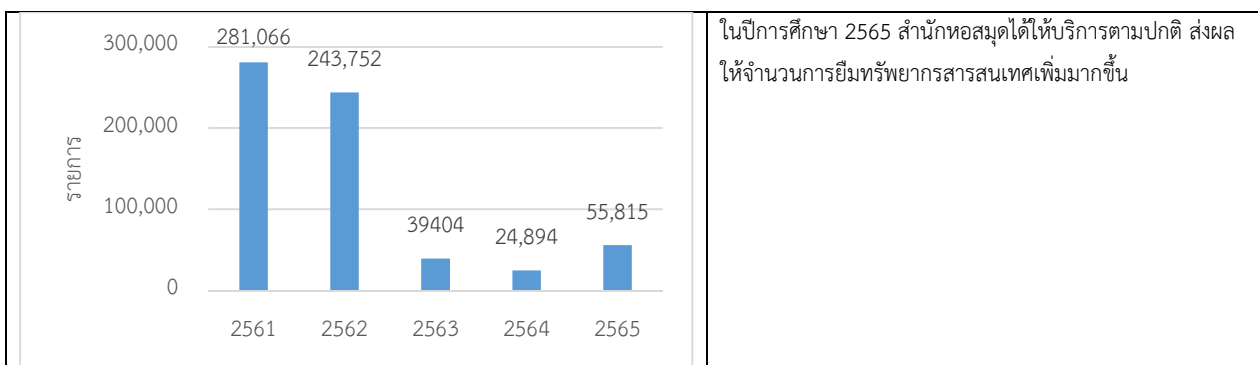
7.1ก-12 สถิติการยืมระหว่างห้องสมุด



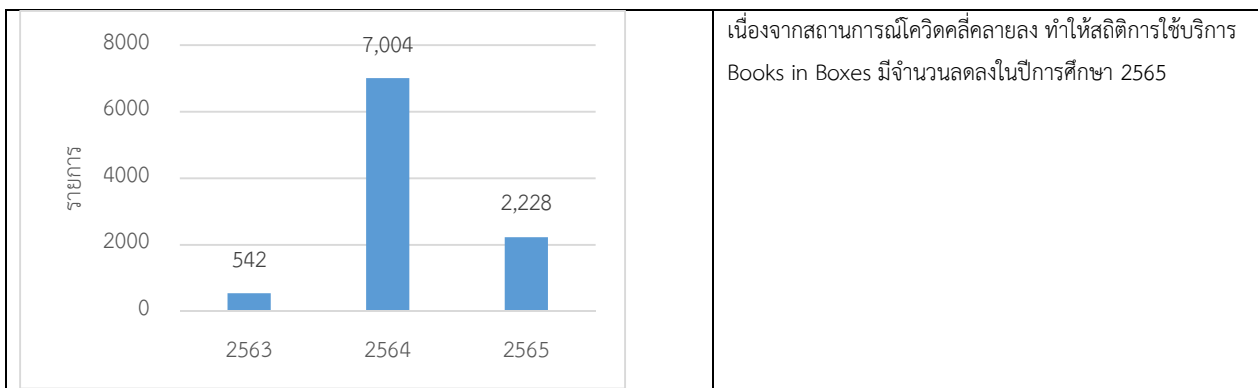
7.1ก-13 จำนวนบริการเชิงรุก



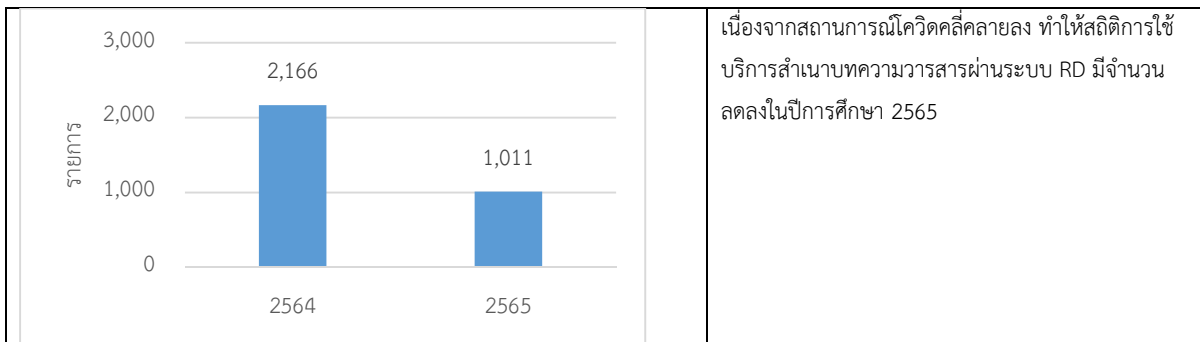
7.1ก-14 จำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศ



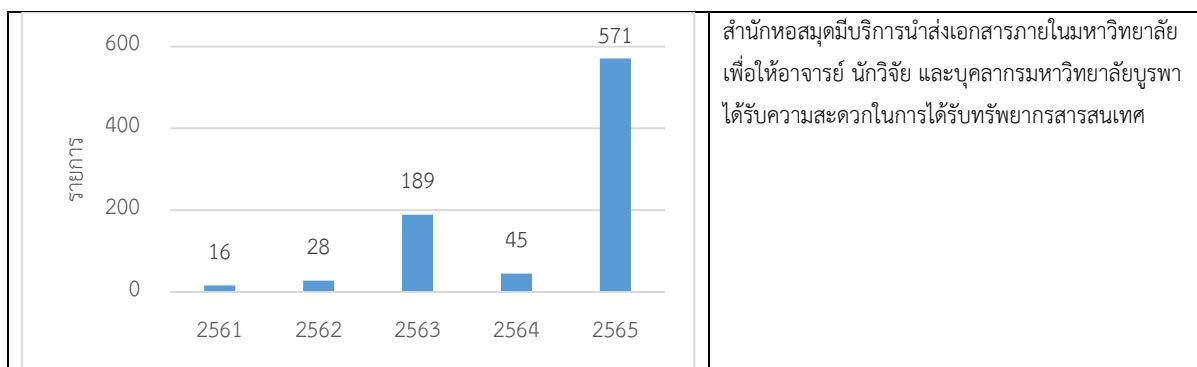
7.1ก-15 บริการส่งหนังสือผ่านล็อกเกอร์นอกเวลาทำการ (Books in Boxes)



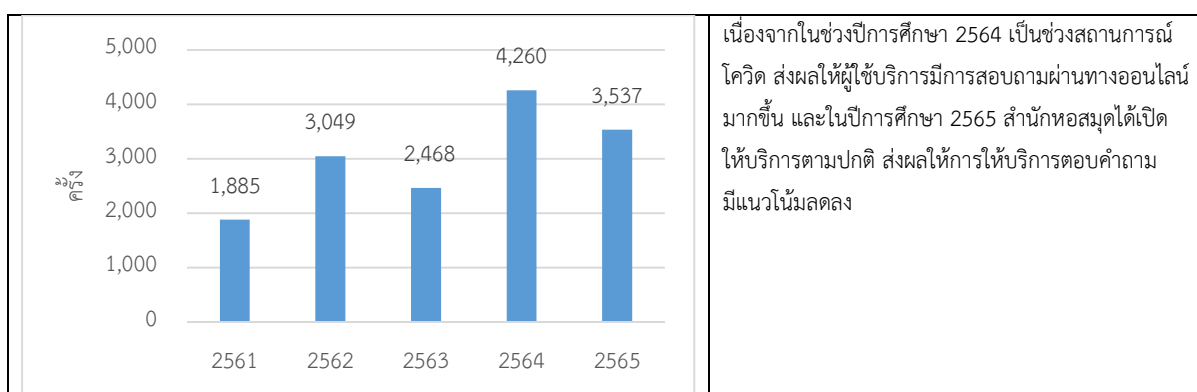
7.1ก-16 สำเนาบทความวารสารผ่านระบบ RD (Resource Delivery)



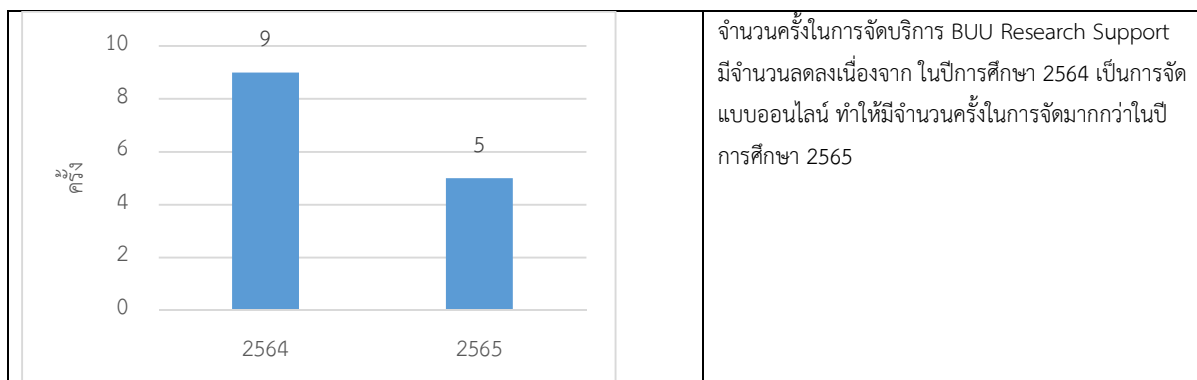
7.1ก-17 บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery Services : DDS)



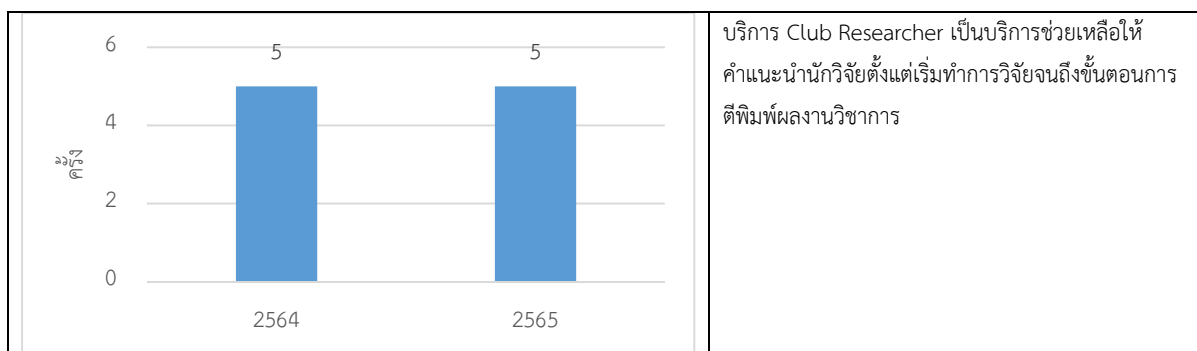
7.1ก-18 บริการตอบคำถาม ช่วยค้นคว้าและวิจัย



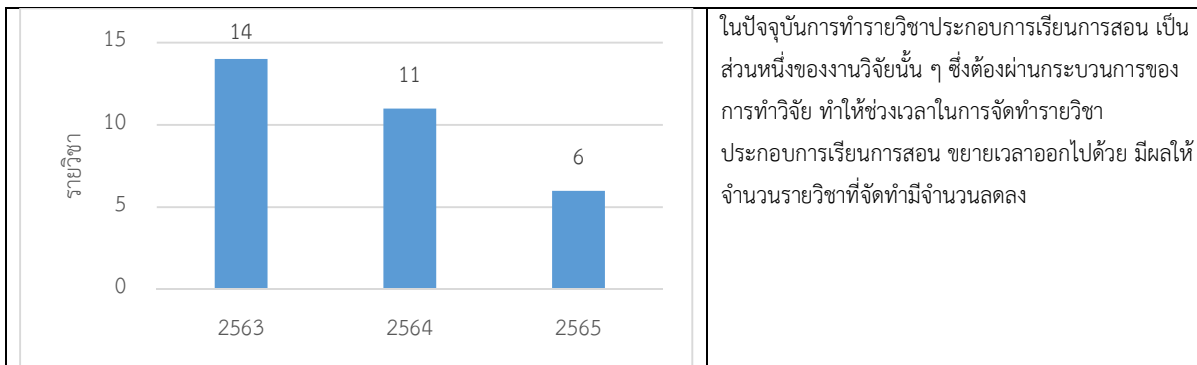
7.1ก-19 บริการ BUU Research Support



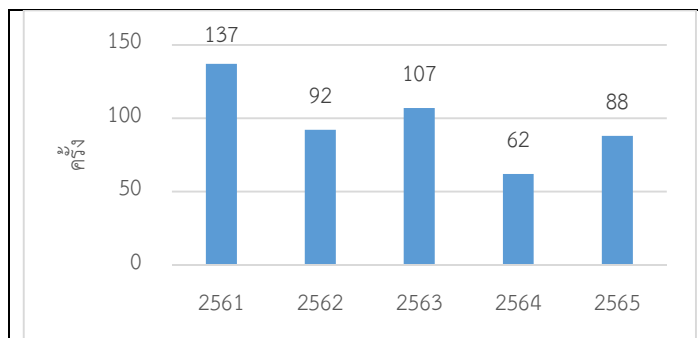
7.1ก-20 บริการ Club Researcher



7.1ก-21 บริการผลิตสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ (BUU Library Mini Studio)



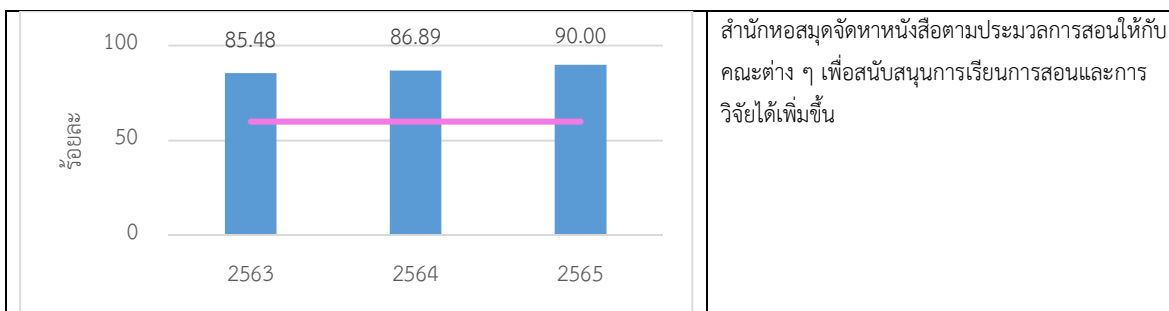
7.1ก-22 บริการฝึกอบรมทักษะการรู้สารสนเทศ และเครื่องมือในการจัดการสารสนเทศ



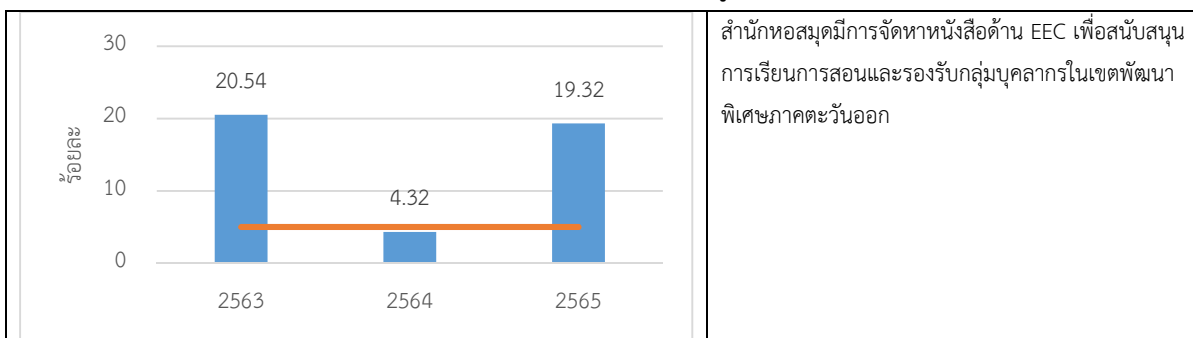
ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการด้านกระบวนการทำงาน

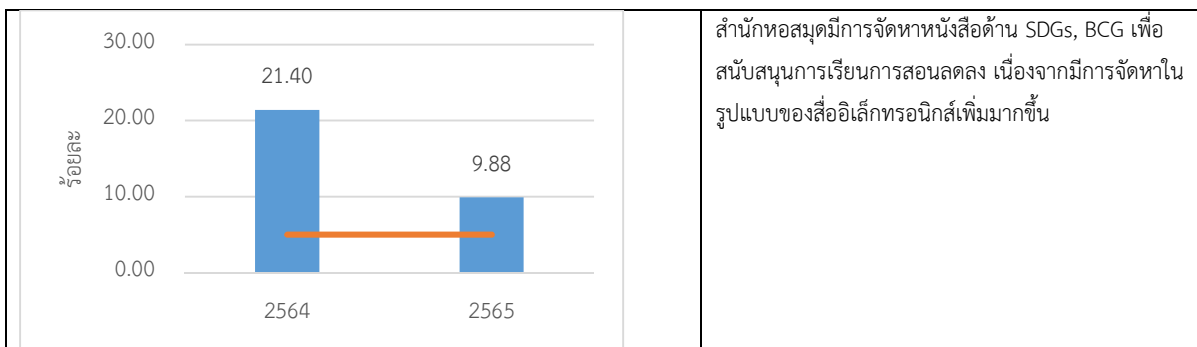
7.1ข(1)-1 ร้อยละจำนวนรายการหนังสือตามประมวลการสอน (Course Syllabus)



7.1ข(1)-2 ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศด้าน EEC รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ที่เพิ่มขึ้น

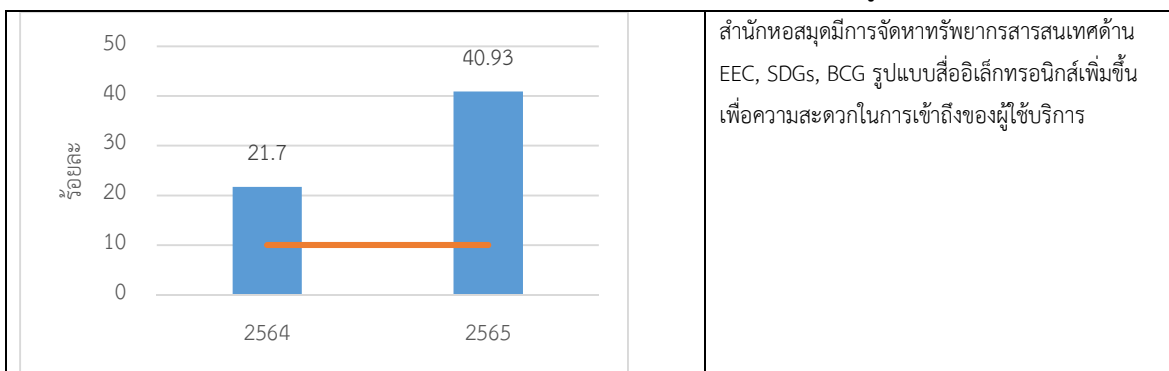


7.1ข(1)-3 ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศด้าน SDGs, BCG รูปแบบสื่อสิ่งพิมพ์ที่เพิ่มขึ้น



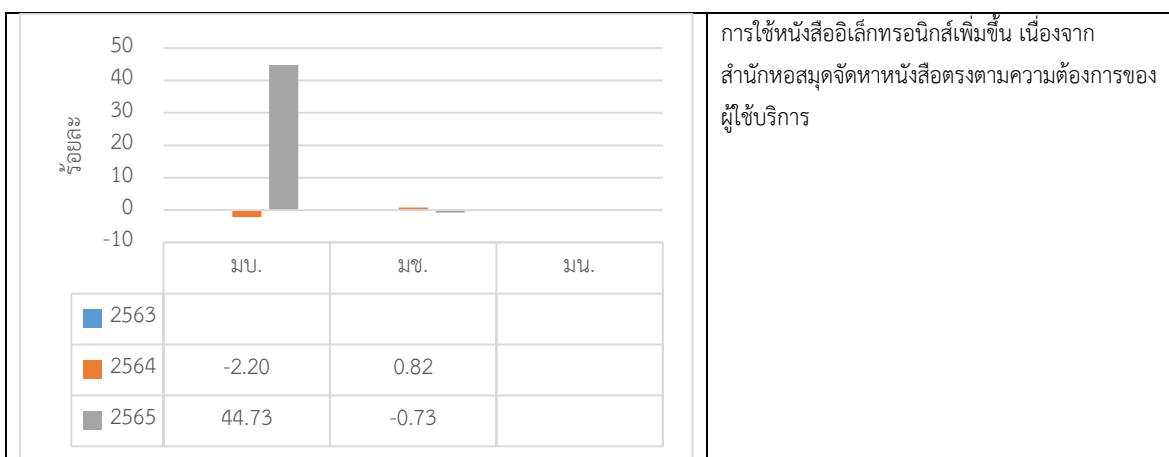
สำนักหอสมุดมีการจัดหาหนังสือด้าน SDGs, BCG เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนลดลง เนื่องจากการจัดหาในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น

7.1ข(1)-4 ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศด้าน EEC, SDGs, BCG รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น



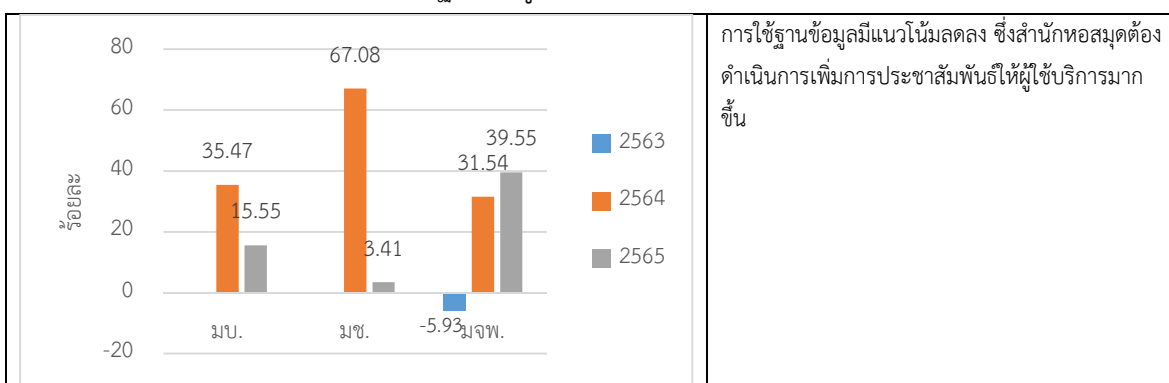
สำนักหอสมุดมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศด้าน EEC, SDGs, BCG รูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงของผู้ใช้บริการ

7.1ข(1)-5 ร้อยละของการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น



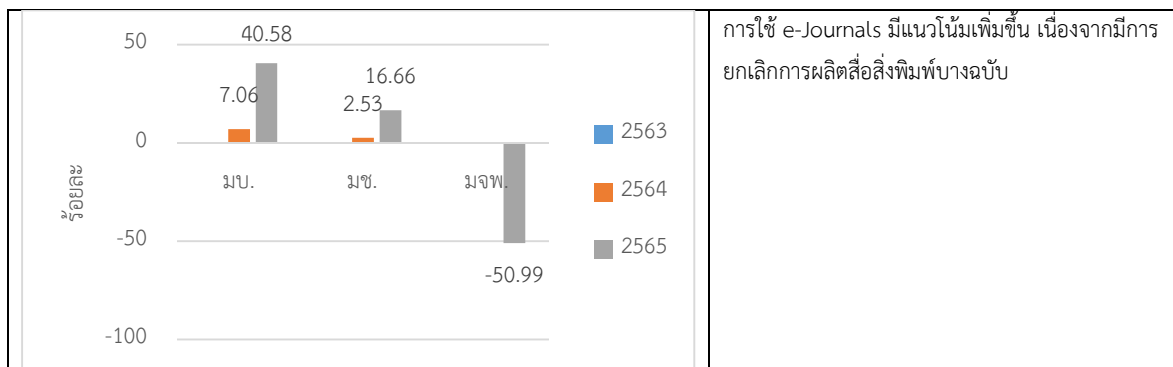
การใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น เนื่องจากสำนักหอสมุดจัดหาหนังสือตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

7.1ข(1)-6 ร้อยละของการใช้ฐานข้อมูลที่เพิ่มขึ้น

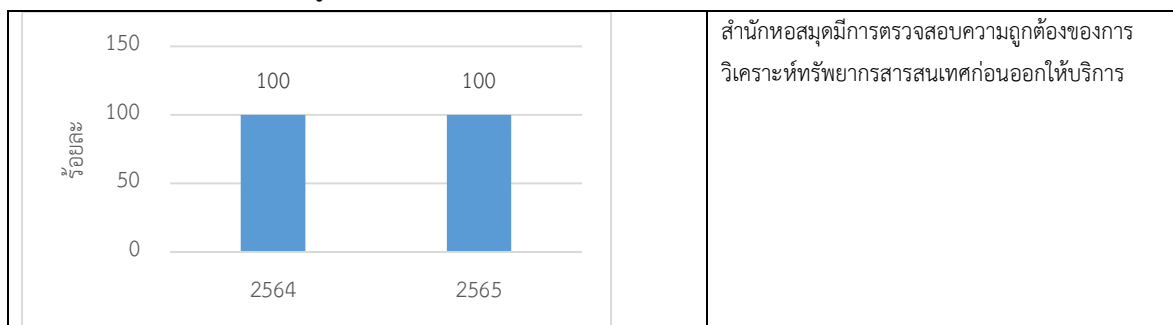


การใช้ฐานข้อมูลมีแนวโน้มลดลง ซึ่งสำนักหอสมุดต้องดำเนินการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริการมากขึ้น

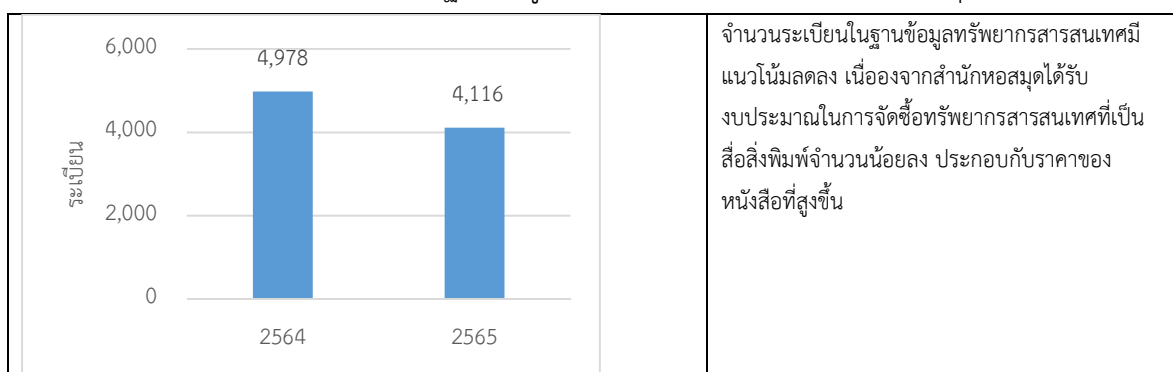
7.1ข(1)-7 ร้อยละของการใช้ e-Journals ที่เพิ่มขึ้น



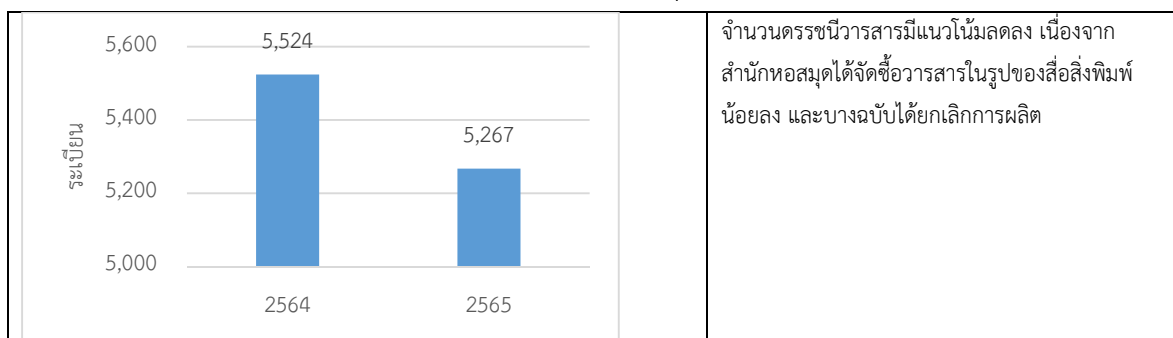
7.1ข(1)-8 ความถูกต้องครบถ้วนในการวิเคราะห์



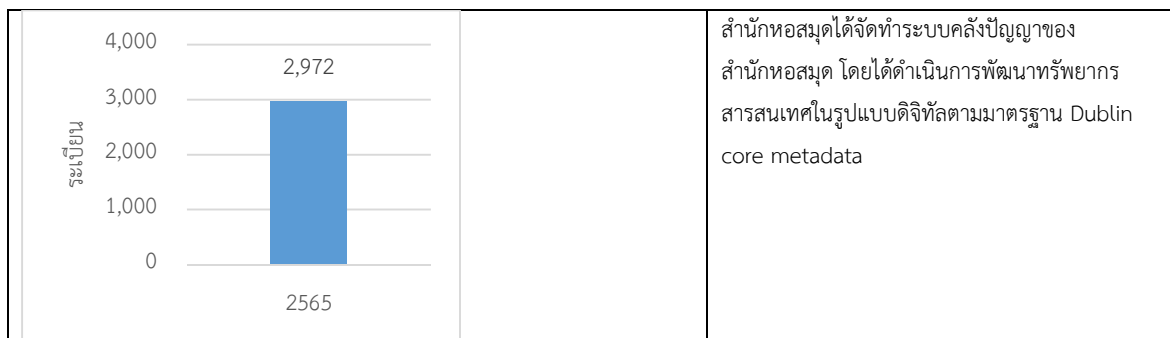
7.1ข(1)-9 จำนวนระเบียบในฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศในระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่เพิ่มขึ้น



7.1ข(1)-10 จำนวนบรรณนิวารสารในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ



7.1ข(1)-11 จำนวนระเบียบในฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล



ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลลัพธ์ที่	รายการผลลัพธ์	หน่วยวัด	เป้า	ปีการศึกษา		
				2563	2564	2565
7.1ข(1)-12	จำนวนครั้ง Down time	ครั้ง	0	2	0	0
7.1ข(1)-13	จำนวนครั้งเกิดการโจมตีในระบบคอมพิวเตอร์	ครั้ง	0	0	0	0

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ผลลัพธ์ที่	รายการผลลัพธ์	หน่วยวัด	เป้า	ปีการศึกษา		
				2563	2564	2565
7.1ข(2)-1	การเกิดเหตุการณ์อัคคีภัย	ครั้ง	0	0	0	0
7.1ข(2)-2	การเกิดทรัพย์สินสูญหาย	ครั้ง	0	0	0	0
7.1ข(2)-3	จำนวนครั้งการเกิดอุบัติเหตุทางรถยนต์	ครั้ง	0	0	0	0

ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

สำนักหอสมุดดำเนินการคัดเลือกผู้ขาย/ผู้รับจ้างตามระเบียบพัสดุ ทำให้ไม่ประสบปัญหาการจัดซื้อจัดจ้าง และที่ผ่านมาไม่ประสบปัญหาผู้รับจ้างทำงานแต่อย่างใด หากพบปัญหาอันเกิดจากสินค้าที่ส่งมอบไม่ตรงตามคุณลักษณะที่ต้องการ เจ้าหน้าที่พัสดุจะเป็นผู้ประสานงานติดตาม ทวงถามกับผู้ส่งมอบสินค้า ก่อนที่จะทำการส่งมอบสินค้า หรือหากเป็นกรณีสินค้าที่ได้รับมาเกิดปัญหาการใช้งาน เจ้าหน้าที่พัสดุจะเป็นผู้ประสานงานในเบื้องต้น ก่อนที่จะมอบให้ผู้รับผิดชอบงานนั้น ๆ ดูแลต่อไป

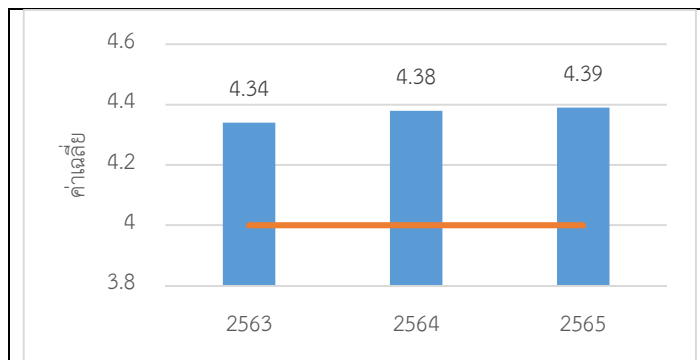
ผลลัพธ์ที่	รายการผลลัพธ์	หน่วยวัด	เป้า	ปีการศึกษา		
				2563	2564	2565
7.1ค(1)-1	ร้อยละของการส่งมอบวัสดุครุภัณฑ์ที่ตรงเวลา	ร้อยละ	100	100	100	100
7.1ค(1)-2	ร้อยละของความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา	ร้อยละ	100	100	100	100
7.1ค(1)-3	ร้อยละการปฏิบัติได้ตาม TOR	ร้อยละ	100	100	100	100

7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

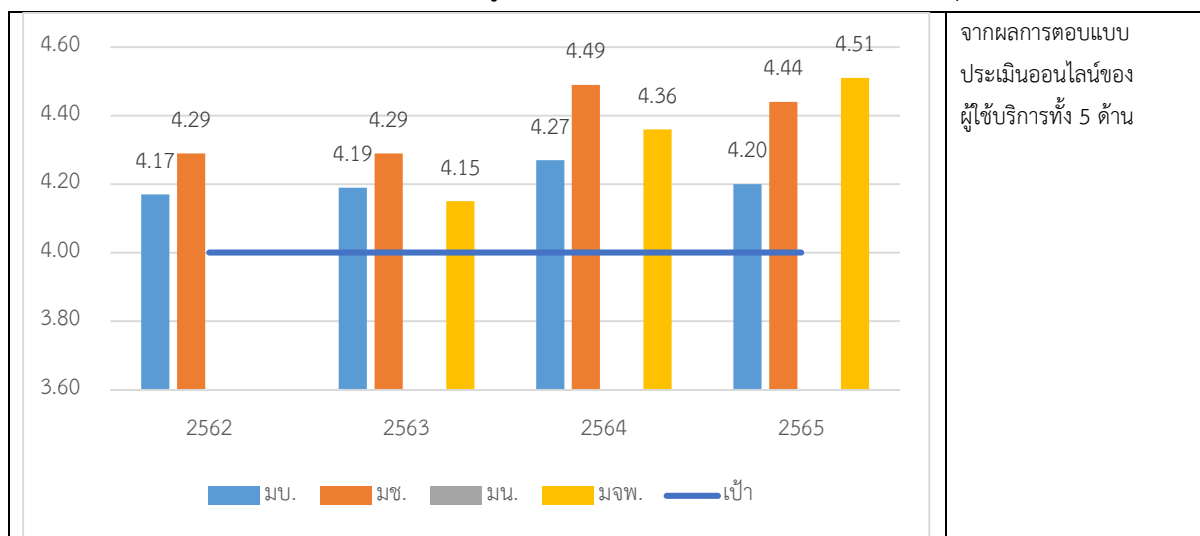
(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

7.2ก(1)-1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหลังจากเข้ารับการพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศ



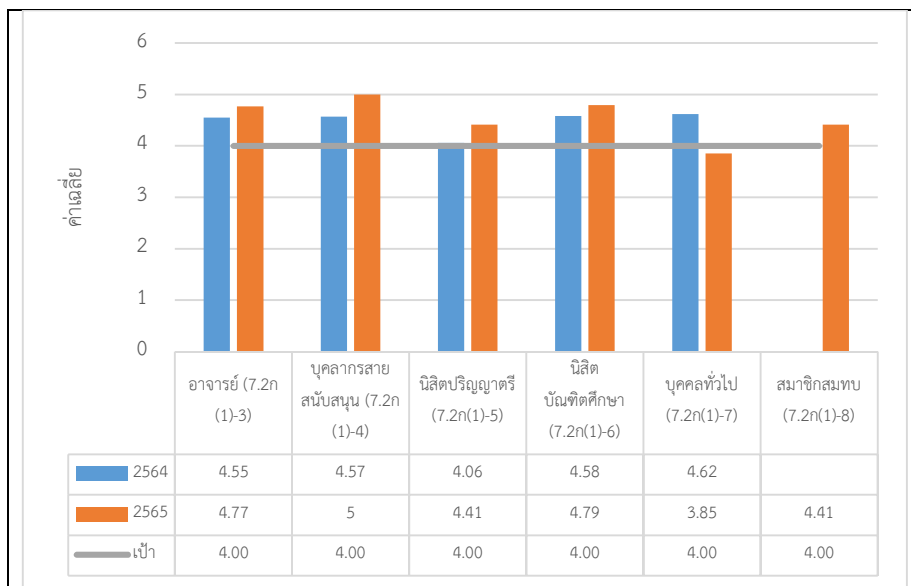
สำนักหอสมุดดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา กำหนดประเมินปีละ 2 ครั้ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดและนำผลที่ได้มาปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

7.2ก(1)-2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด

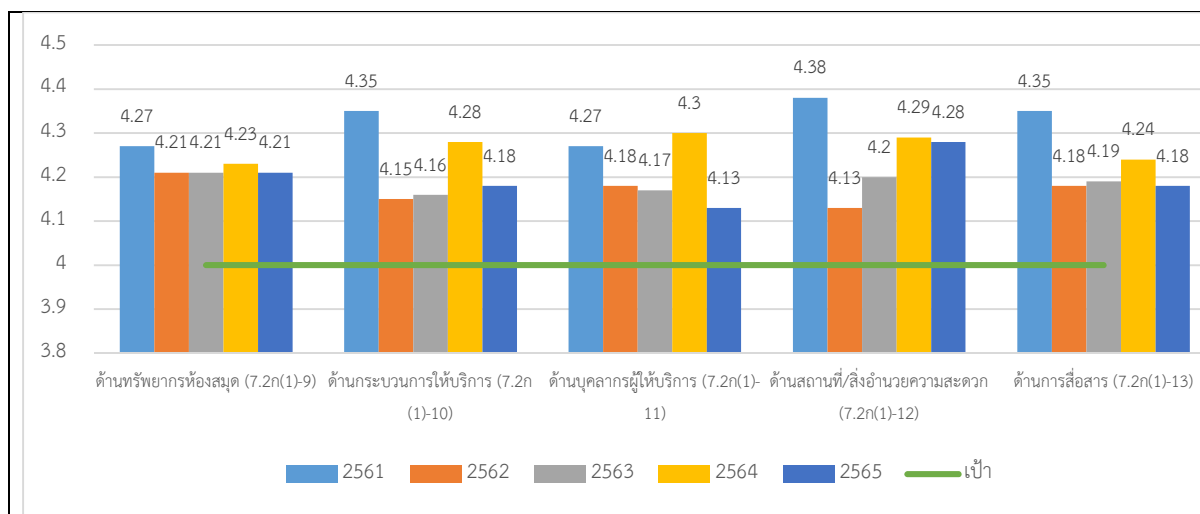


โดยได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม ดังนี้

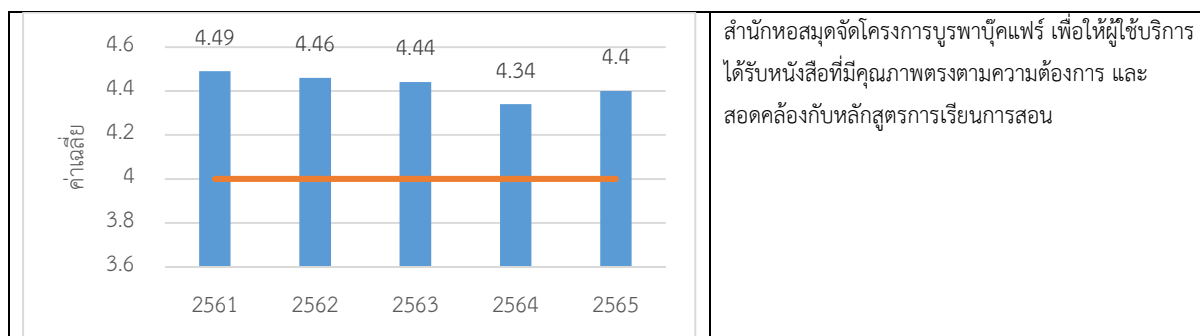
7.2ก(1)-3 ถึง 7.2ก(1)-8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด แยกตามกลุ่มของผู้ใช้บริการ



นอกจากนี้ได้มีการวิเคราะห์ความพึงพอใจ 5 ด้าน ของผู้ใช้บริการ คือ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสาร ดังนี้ 7.2ก(1)-9 ถึง 7.2ก(1)-13 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด แยกตามด้าน 5 ด้าน



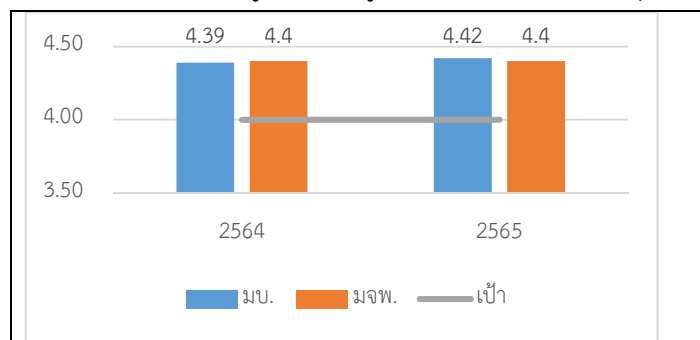
7.2ก(1)-14 ระดับความพึงพอใจของโครงการ Burapha Book Fair



สำนักหอสมุดจัดโครงการบุรพาบุ๊คแฟร์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการ ได้รับหนังสือที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการ และ สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน

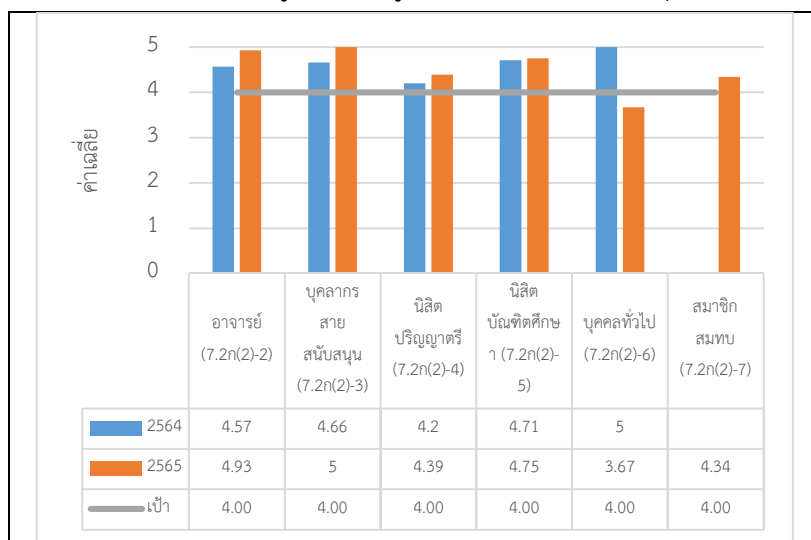
(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

7.2ก(2)-1 ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อสำนักหอสมุด

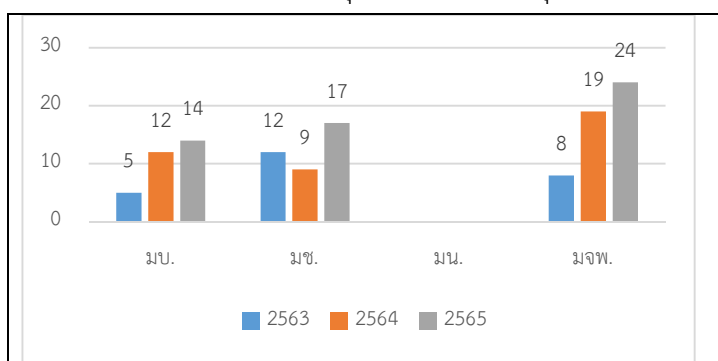


โดยได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม ดังนี้

7.2ก(2)-2 ถึง 7.2ก(2)-7 ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อสำนักหอสมุด แยกตามกลุ่มของผู้ใช้บริการ



7.2ก(2)-8 จำนวนการสมัครสมาชิกห้องสมุด หรือการต่ออายุสมาชิกประเภทสมทบ (บุคคลทั่วไป)



7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

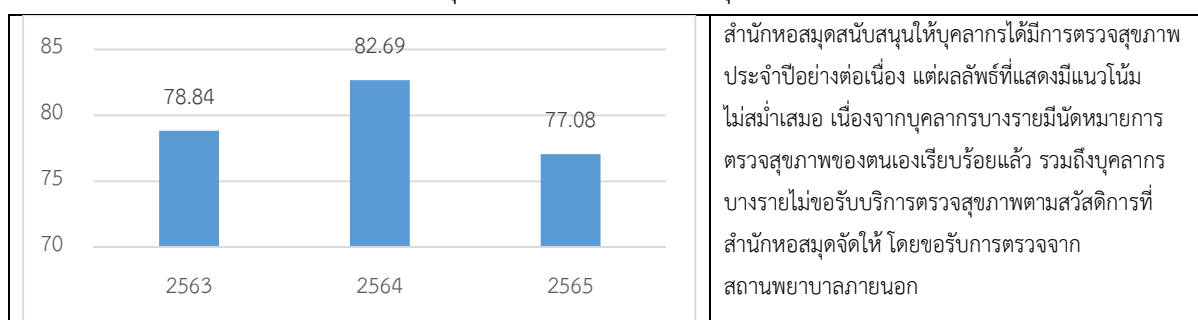
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

(1) ชีตความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร

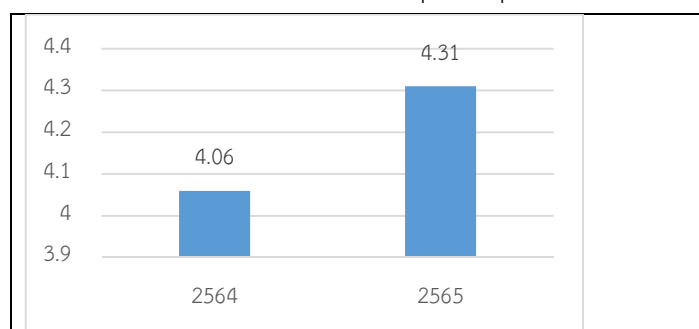
ผลลัพธ์ที่	รายการผลลัพธ์	หน่วยวัด	ปีการศึกษา			เป้า
			2563	2564	2565	
7.3ก(1)-1	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการสนับสนุนให้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	คน	1	2	1	2
7.3ก(1)-2	จำนวนของบุคลากรที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งทางวิชาชีพ	คน	0	1	0	1
7.3ก(1)-3	จำนวนผลงานที่บุคลากรร่วมนำเสนอในเวทีระดับชาติ	ผลงาน	3	2	2	2
7.3ก(1)-4	จำนวนผลงานที่ได้รับรางวัลในเวทีระดับชาติ	ผลงาน	1	0	1	1
7.3ก(1)-5	จำนวนงานวิจัยของบุคลากร	เรื่อง	2	2	2	>=1
7.3ก(1)-6	ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการทดลองงาน	ร้อยละ	NA	NA	100	100

(2) บรรยากาศการทำงาน

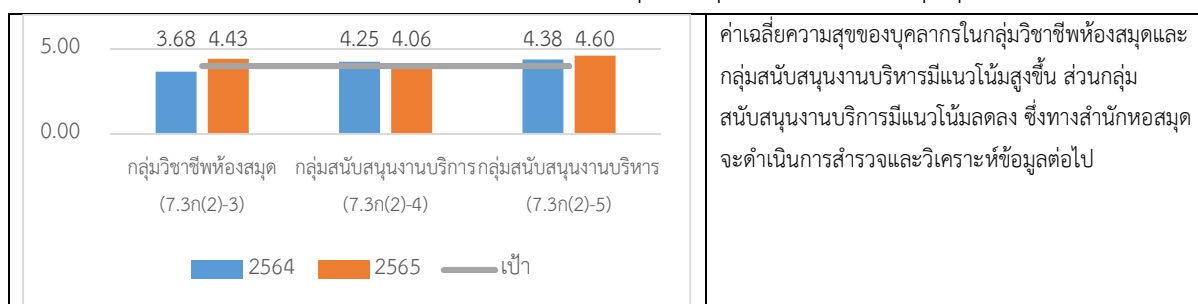
7.3ก(2)-1 ร้อยละจำนวนบุคลากรที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพ



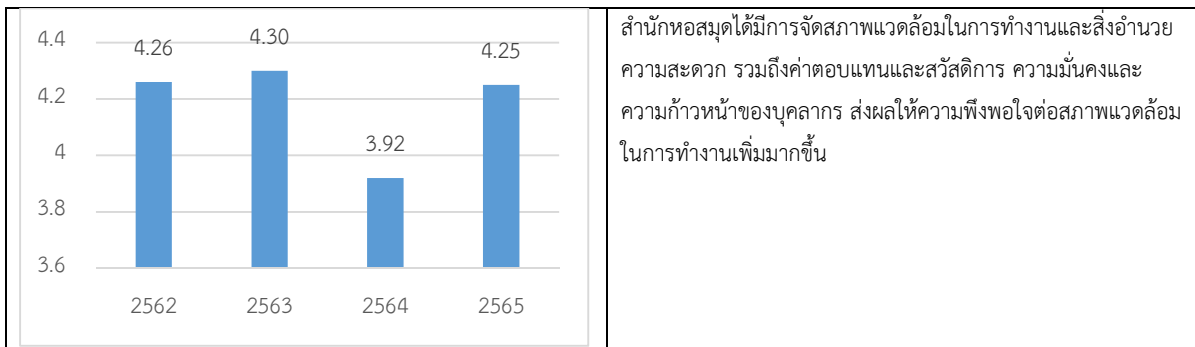
7.3ก(2)-2 ค่าเฉลี่ยความสุขของบุคลากร



7.3ก(2)-3 ถึง 7.3ก(2)-5 ค่าเฉลี่ยความสุขของบุคลากรแยกตามกลุ่มบุคลากร

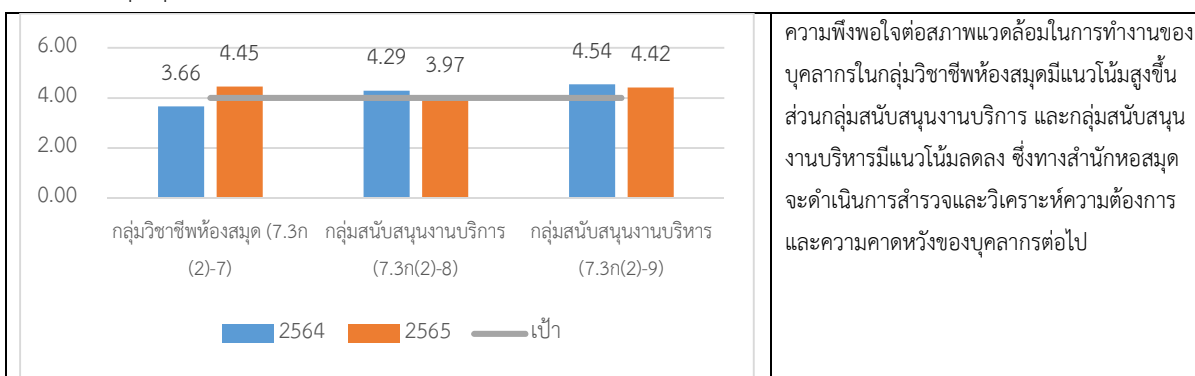


7.3ก(2)-6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร



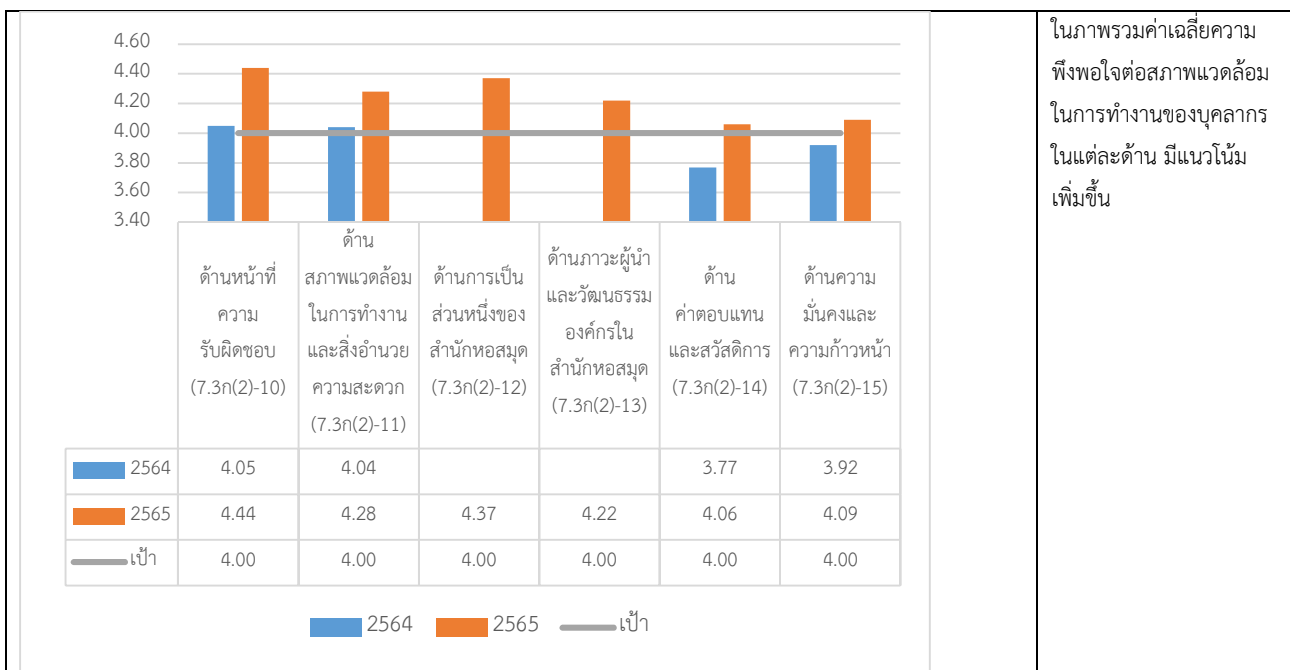
7.3ก(2)-7 ถึง 7.3ก(2)-9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร

แยกตามกลุ่มบุคลากร

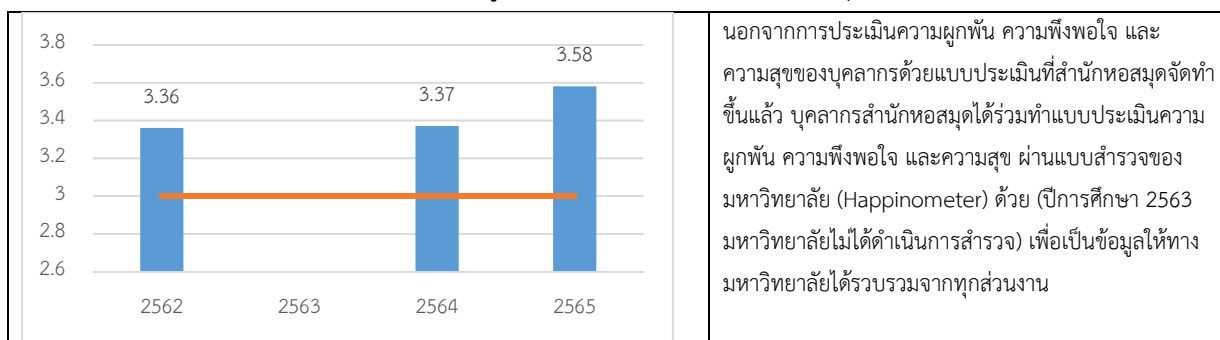


7.3ก(2)-10 ถึง 7.3ก(2)-15 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร

แยกตามด้าน 6 ด้าน

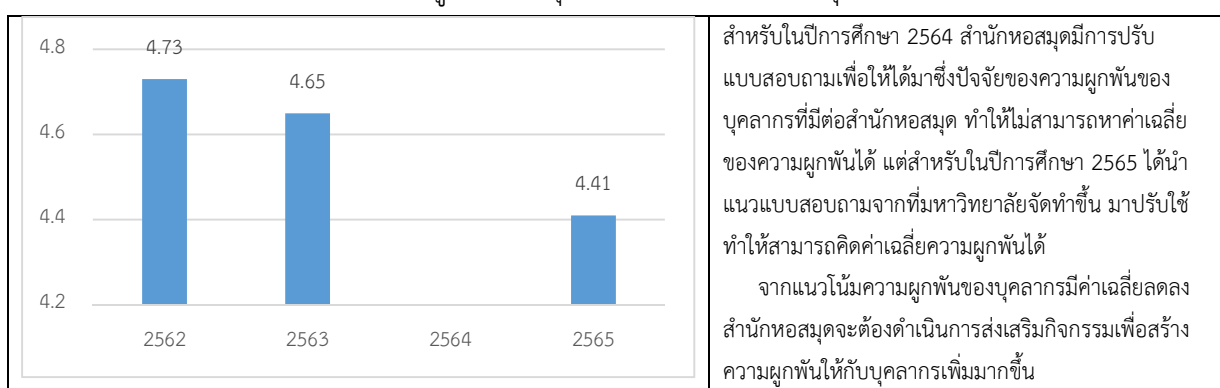


7.3ก(2)-16 ค่าเฉลี่ยความผูกพัน ความพึงพอใจ และความสุข (แบบสำรวจของมหาวิทยาลัย)

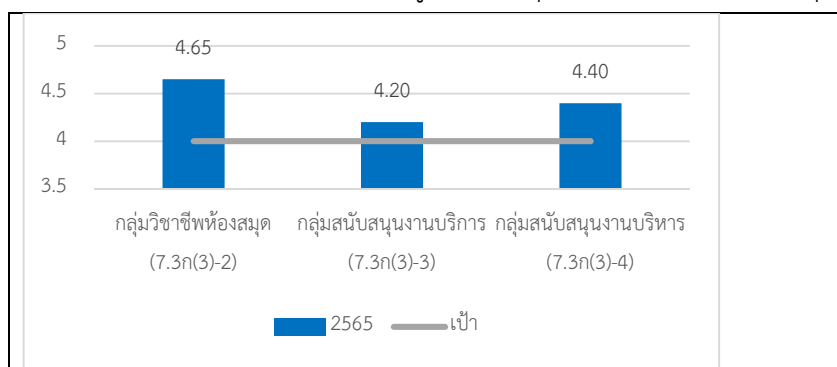


(3) ความผูกพันของบุคลากร

7.3ก(3)-1 ค่าเฉลี่ยความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักหอสมุด



7.3ก(3)-2 ถึง 7.3ก(3)-4 ค่าเฉลี่ยความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักหอสมุด แยกตามกลุ่มบุคลากร



ผลลัพธ์ที่	รายการผลลัพธ์	หน่วยวัด	ปีการศึกษา			เป้า
			2563	2564	2565	
7.3ก(3)-5	อัตราการลาออกของบุคลากร	คน	1	0	0	0

หมายเหตุ บุคลากรลาออกเนื่องจากไปประกอบอาชีพที่ภูมิลำเนา

(4) การพัฒนาบุคลากร

ผลลัพธ์ที่	รายการผลลัพธ์	หน่วยวัด	ปีการศึกษา			เป้า
			2563	2564	2565	
7.3ก(4)-1	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้	ร้อยละ	100	100	100	80
7.3ก(4)-2	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพในตำแหน่งผู้บริหาร	ร้อยละ	54.55	100	100	100
7.3ก(4)-3	จำนวนงบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากร	บาท	750,000	550,000	600,000	-
7.3ก(4)-4	เทคโนโลยีที่นำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	ระบบ	NA	7	11	-
7.3ก(4)-5	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมภาษาอังกฤษจากนักเอกสารสนเทศของสำนักหอสมุด	ระบบ	82	78.43	77.08	70
7.3ก(4)-6	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ร้อยละ	NA	NA	100	70

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) การนำองค์กร

ผลลัพธ์ที่	รายการผลลัพธ์	หน่วยวัด	ปีการศึกษา			เป้า
			2563	2564	2565	
7.4ก(1)-1	ร้อยละของบุคลากรที่รับรู้วิสัยทัศน์ ค่านิยมพันธกิจ และแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด	ร้อยละ	100	100	4.33	100
7.4ก(1)-2	ร้อยละของบุคลากรที่มีความเข้าใจในวิสัยทัศน์ ค่านิยมพันธกิจ และแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด	ร้อยละ	NA	NA	4.36	80
7.4ก(1)-3	ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร	ค่าเฉลี่ย	4.18	3.75	4.22	4.00

(2) การกำกับดูแลองค์กร

ผลลัพธ์ที่	รายการผลลัพธ์	หน่วยวัด	ปีการศึกษา			เป้า
			2563	2564	2565	
7.4ก(2)-1	ผลการประเมินการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร	ค่าเฉลี่ย	4.23	ไม่ระบุค่าเฉลี่ย เป็นความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะ	ไม่ระบุค่าเฉลี่ย เป็นความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะ	-
7.4ก(2)-2	ผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด	ค่าเฉลี่ย	NA	NA	4.73	4.00
7.4ก(2)-3	ผลการประเมินการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง	ค่าเฉลี่ย	NA	3.78	3.93	4.00
7.4ก(2)-4	ร้อยละของการแก้ไขตามผลการประเมินการบริหารงานโดยหน่วยตรวจสอบภายใน ม.บูรพา	ร้อยละ	NA	100	ยังไม่ได้รับการ แจ้งผลการ ประเมิน	100

(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

ผลลัพธ์ที่	รายการผลลัพธ์	หน่วยวัด	ปีการศึกษา			เป้า
			2563	2564	2565	
7.4ก(3)-1	จำนวนกิจกรรมที่ส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ จริยธรรม สำหรับบุคลากร	ครั้ง	3	2	2	2
7.4ก(3)-2.1	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (ด้านการบริหารจัดการ)	เรื่อง	NA	0	0	0
7.4ก(3)-2.2	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (ด้านบริหารบุคลากร)	เรื่อง	NA	0	0	0
7.4ก(3)-2.3	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (ด้านการจัดการห้องสมุด)	เรื่อง	NA	0	0	0
7.4ก(3)-2.4	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (ด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ)	เรื่อง	NA	0	0	0
7.4ก(3)-2.5	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (ด้านการวิจัย)	เรื่อง	NA	0	0	0
7.4ก(3)-2.6	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (ด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม)	เรื่อง	NA	0	0	0
7.4ก(3)-2.7	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (ด้านบริการวิชาการ)	เรื่อง	NA	0	0	0
7.4ก(3)-3	นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล แนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายดิจิทัล	ฉบับ	NA	1	1	-
7.4ก(3)-4	จำนวนการดาวน์โหลดข้อมูลในคลังทรัพยากร การศึกษาแบบเปิด	ครั้ง	NA	96,384	47,901	-

(4) จริยธรรม

ผลลัพธ์ที่	รายการผลลัพธ์	หน่วยวัด	ปีการศึกษา			เป้า
			2563	2564	2565	
7.4ก(4)-1	จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมจากผู้ส่งมอบ	เรื่อง	0	0	0	0
7.4ก(4)-2	จำนวนข้อร้องเรียนด้านการบริการห้องสมุด	เรื่อง	0	0	0	0
7.4ก(4)-3	จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมของบุคลากร	เรื่อง	0	0	0	0
7.4ก(4)-4	จำนวนการทำผิดจริยธรรมการวิจัย	เรื่อง	0	0	0	0

(5) สังคม

ผลลัพธ์ที่	รายการผลลัพธ์	หน่วยวัด	ปีการศึกษา			เป้า
			2563	2564	2565	
7.4ก(5)-1	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการโครงการสัปดาห์ห้องสมุด	ค่าเฉลี่ย	NA	4.54	ยังไม่ถึงกำหนดจัด	4.00
7.4ก(5)-2	จำนวนหนังสือที่อ่านในโครงการส่งต่อความรู้สู่ผู้พิการทางสายตา	เล่ม	พิมพ์หนังสือ 50 เล่ม / อ่านหนังสือเสียง 30 เล่ม	พิมพ์หนังสือ 25 เล่ม / อ่านหนังสือเสียง 25 เล่ม	ยังไม่ถึงกำหนดจัด	-
7.4ก(5)-3	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการโครงการเปิดโลกใบใหม่ด้วยการอ่าน	ค่าเฉลี่ย	ไม่ได้จัดโครงการเนื่องจากสถานการณ์โควิด		ยังไม่ถึงกำหนดจัด	4.00
7.4ก(5)-4	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการโครงการมอบโลกใบใหม่แห่งการเรียนรู้แก่ผู้สูงวัย	ค่าเฉลี่ย	4.89	4.85	4.88	4.00
7.4ก(5)-5	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการโครงการหมุนเวียนแลกเปลี่ยนกันอ่าน	ค่าเฉลี่ย	4.9	5	ยังไม่ถึงกำหนดจัด	4.00
7.4ก(5)-6	จำนวนผลิตภัณฑ์จากการพัฒนาสัมมาชีพกับชุมชน	ผลิตภัณฑ์	NA	3	4	-
7.4ก(5)-7	จำนวนชุมชนที่จัดทำฐานข้อมูลโบราณสถานจังหวัดชลบุรี	แห่ง	NA	5	7	5
7.4ก(5)-8	จำนวนหน่วยงานหรือโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ	แห่ง	NA	3	5	≥3
7.4ก(5)-9	จำนวนโครงการบริการวิชาการที่พัฒนาชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จำนวน	6	6	7	2
7.4ก(5)-10	จำนวนหน่วยงานที่ส่งนิสิตฝึกงาน	จำนวน	NA	5	5	≥2
7.4ก(5)-11	จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่สร้างประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อม	จำนวน	NA	2	4	2
7.4ก(5)-12	จำนวนกิจกรรมที่ทัศนสถานได้รับ	จำนวน	NA	NA	4	4

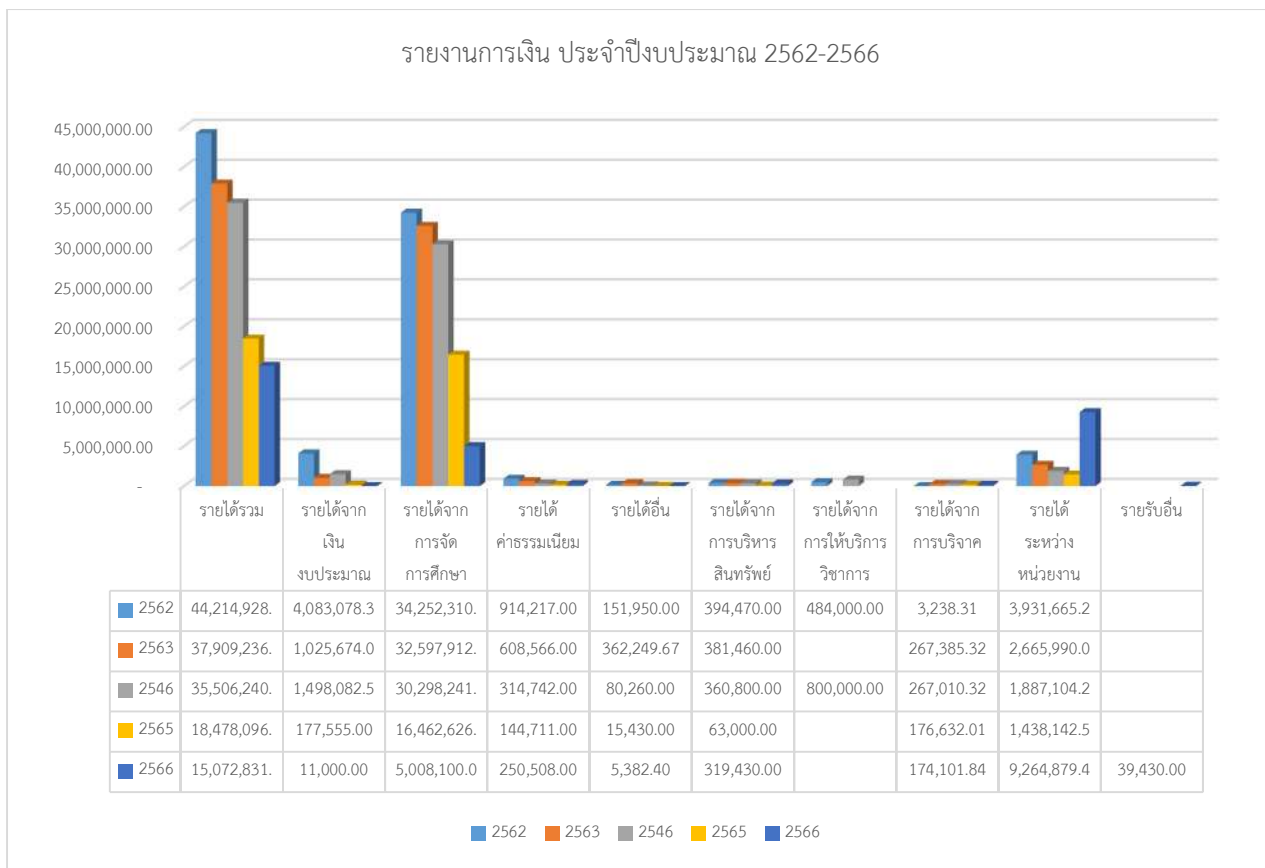
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด

(1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

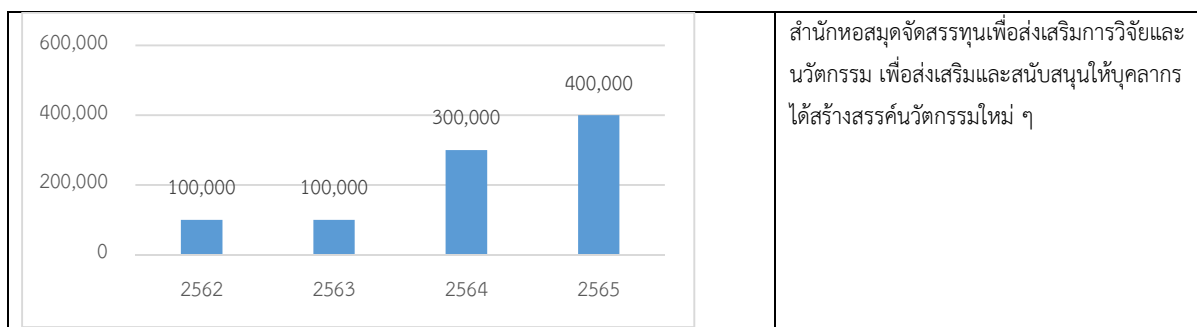
สำหรับผลการดำเนินการด้านการเงิน สำนักหอสมุดมีผลการดำเนินการ ดังนี้

7.5ก(1)-1 รายงานการเงิน ประจำปีงบประมาณ 2562 – 2566

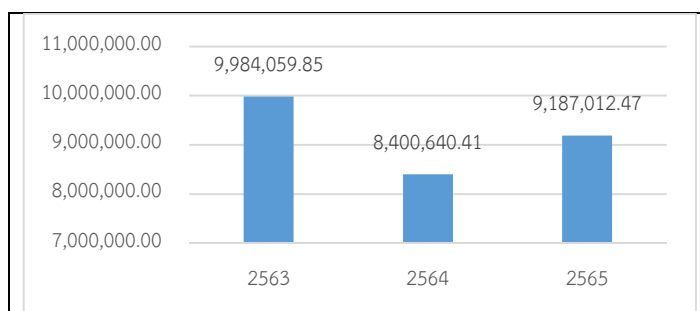


จากแนวโน้มของการได้รับจัดสรรงบประมาณมีแนวโน้มลดลง แต่สำนักหอสมุดยังคงต้องให้บริการในหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการและเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย

7.5ก(1)-2 งบประมาณที่ส่งเสริมการวิจัย



7.5ก(1)-3 งบประมาณที่ใช้ในการจัดซื้อหนังสือ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และเครื่องมือสนับสนุนการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ

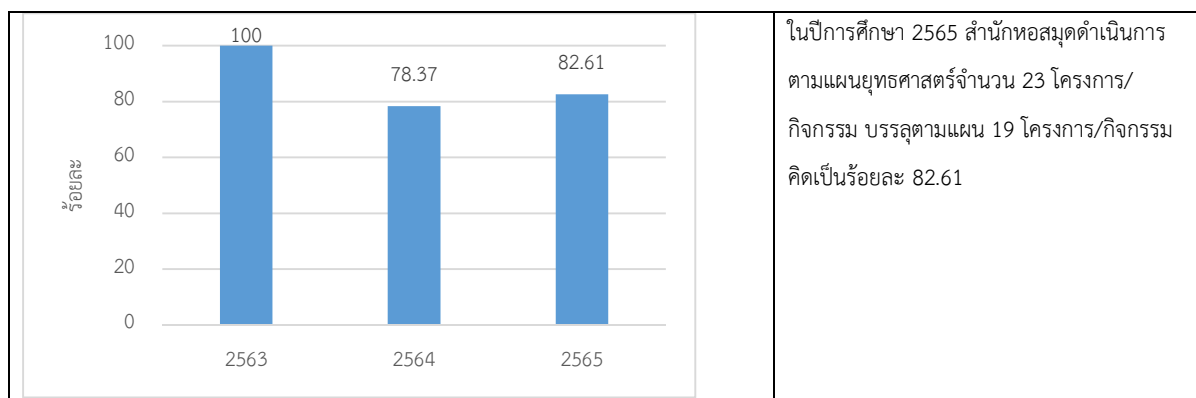


(2) ผลการดำเนินงานด้านการตลาด

ผลลัพธ์ที่	รายการผลลัพธ์	หน่วยวัด	ปีการศึกษา			เป้า
			2563	2564	2565	
7.5ก(2)-1	จำนวนสมาชิกเครือข่ายออนไลน์ (Facebook/Line)	คน	Facebook 13,156 Line 2,156	Facebook 14,038 Line 3,206	Facebook 15,629 Line 4,614	-
7.5ก(2)-2	การสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดของส่วนตลาด	คน	NA	NA	77	-

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

7.5ข-1 โครงการ/กิจกรรมที่บรรลุตามแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด





BUU LIB
BURAPHA UNIVERSITY
WISDOM OF THE EAST
BUU LIBRARY
สำนักหอสมุด

(SELF-ASSESSMENT REPORT)

SAR

รายงานการประเมินตนเอง

2565

งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
มหาวิทยาลัยบูรพา 169 ถ.ลพทาดบางแสน ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131
โทรศัพท์ : 0-3810-2460 โทรสาร : 0-3839-0049
www.lib.buu.ac.th