



BUU
BURAPHA UNIVERSITY
WISDOM OF THE EAST

LIB
BUU LIBRARY
สำนักหอสมุด

รายงานการประเมินตนเอง SELF-ASSESSMENT REPORT (SAR)

ประจำปีการศึกษา 2567

สำนักหอสมุด
LIBRARY

มหาวิทยาลัยบูรพา | BURAPHA UNIVERSITY

(1 สิงหาคม 2567 ถึง 31 กรกฎาคม 2568)

Academic year 2024 (1 August 2024 - 31 July 2025)



รายงานการประเมินตนเอง

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ

ประจำปีการศึกษา 2567

EdPEx Self-Assessment Report

Academic Year of 2024

สำนักหอสมุด

BURAPHA UNIVERSITY LIBRARY

มหาวิทยาลัยบูรพา

Burapha University

คำนำ

รายงานการประเมินตนเอง สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา สำหรับผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2567 จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงผลการประเมินตนเอง ในการดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในของสำนักหอสมุด ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) เพื่อรับการตรวจประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับส่วนงาน

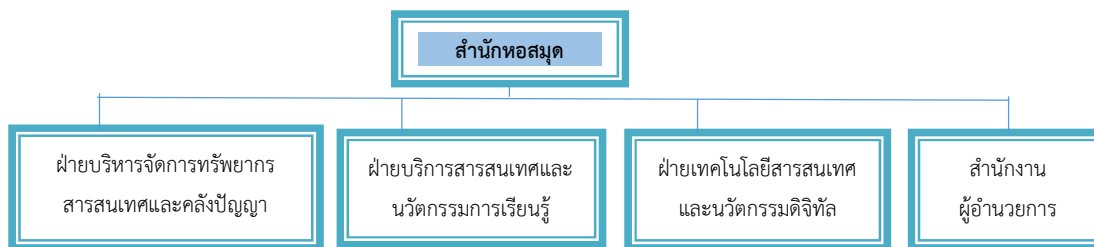
เนื้อหาสาระสำคัญของรายงานฉบับนี้ประกอบไปด้วย ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร และ ส่วนที่ 2 หมวดกระบวนการ และหมวดผลลัพธ์

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา หวังว่า รายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการดำเนินงานตามพันธกิจทุกด้านของสำนักหอสมุด และเป็นสารสนเทศที่สำคัญสำหรับรายงานต่อคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัดของมหาวิทยาลัยบูรพา รวมถึงเป็นสารสนเทศสำหรับการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาต่อไป

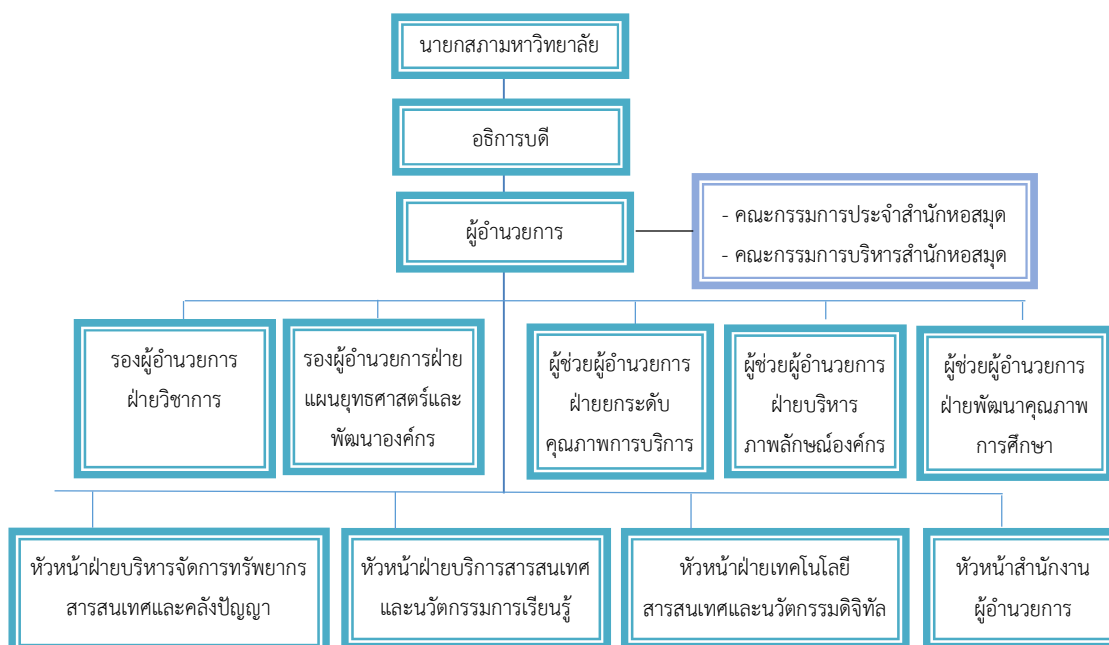
นายhemรค์มี วชิรหัตถพงษ์
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

โครงสร้างองค์กร

1. โครงสร้างองค์กร



2. โครงสร้างการบริหารงาน



สารบัญ

หน้า

คำนำ	ก
สารบัญ	ค
อริธานศัพท์และคำย่อ	ง
ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร (Organization Profile).....	1
ส่วนที่ 2 หมวดกระบวนการและหมวดผลลัพธ์.....	11
หมวด 1 การนำองค์กร	11
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง.....	11
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม.....	20
หมวด 2 กลยุทธ์	27
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	27
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ.....	32
หมวด 3 ลูกค้า.....	39
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	39
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	44
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้.....	51
4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร	51
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้.....	55
หมวด 5 บุคลากร	61
5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร	61
5.2 ความผูกพันของบุคลากร.....	68
หมวด 6 การปฏิบัติการ	73
6.1 กระบวนการทำงาน.....	73
หมวด 7 ผลลัพธ์	85
7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ	85
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า.....	89
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	92
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	95
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์	97

อภิธานศัพท์และคำย่อ

คำศัพท์	คำอธิบาย/ความหมาย
คกบ.	คณะกรรมการบริหารสำนักหอสมุด ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย โดยมีหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการเป็นเลขานุการ ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย และติดตามผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด
คกป.	คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด ประกอบด้วย รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ จำนวน 1 คน ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 2 คน ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบัน จำนวน 1 คน ผู้อำนวยการ จำนวน 1 คน รองผู้อำนวยการ จำนวน 2 คน หัวหน้าฝ่าย จำนวน 2 คน พนักงานสนับสนุนวิชาการ จำนวน 3 คน ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย ให้คำปรึกษา แนะนำ และพิจารณาผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด
คู่ความร่วมมือ	หน่วยงาน/องค์กรที่มีความร่วมมือกับสำนักหอสมุดในการสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน ประกอบด้วย 1. ข่ายงาน/เครือข่ายห้องสมุด/สมาคมห้องสมุด 2. ฝ่ายบริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) 3. สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน) (CEA) 4. สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) 5. ห้องสมุดศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)
เครื่องมือสืบค้นสารสนเทศ	เครื่องมือในการสืบค้นสารสนเทศที่สำนักหอสมุดจัดเตรียมไว้ให้กับผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 1. One Search การสืบค้นข้อมูลจากหลายฐานข้อมูล ด้วยการสืบค้นเพียงครั้งเดียว 2. OpenAthen ระบบการยืนยันตัวตนและเข้าถึงฐานข้อมูลจากภายนอกและภายในเครือข่าย โดยการยืนยันตัวตนเพียงครั้งเดียว
ฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ	ฐานข้อมูลที่รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด ที่จัดเตรียมไว้ให้กับผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 1. Online Public Access Catalog (OPAC) เครื่องมือในการช่วยสืบค้นรายการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด และแสดงรายละเอียดให้ทราบว่าทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการนั้นจัดเก็บอยู่ที่ใด 2. Online Database ฐานข้อมูลภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ที่สามารถสืบค้นได้ผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด สามารถเข้าไปดาวน์โหลดบทความและเอกสารฉบับเต็ม
ทรัพยากรสารสนเทศ	ประกอบด้วยสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อโสตทัศน์ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดให้บริการ
ผู้นำระดับสูง	ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และหัวหน้าฝ่าย
สำนักหอสมุด	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

คำศัพท์	คำอธิบาย/ความหมาย
AUNILO	ASEAN University Inter-Library Online (AUNILO) เครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัยอาเซียน ซึ่งมีมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่เป็นสมาชิก ได้แก่ มหาวิทยาลัยบูรพา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
PULINET	Provincial University Library Network (PULINET) คือ ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างความร่วมมือเครือข่ายระหว่างห้องสมุดในส่วนภูมิภาค และสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยในข่ายงานฯให้มีคุณภาพสูงสุด โดยผู้ทำงานในสายอาชีพที่เกี่ยวข้องกับงานห้องสมุดนั้น ๆ ปัจจุบันมีจำนวน 20 แห่ง ดังนี้ 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
PULINET PLUS	ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค จำนวน 20 แห่ง ร่วมกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนกลาง จำนวน 9 แห่ง รวมเป็น 29 แห่ง 1. สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 3. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ 4. หอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คำศัพท์	คำอธิบาย/ความหมาย
	5. หอสมุดและคลังความรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล 6. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง 7. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 8. สำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง 9. สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
THAILIS	Thai Library Integrated System (ThaiLIS) เป็นโครงการพัฒนาระบบเครือข่ายห้องสมุด อุดมศึกษาในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันในรูปแบบ ต่าง ๆ เช่น ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำสหบรรณานุกรมเพื่อการสืบค้น ซึ่งสามารถ สืบค้นสารสนเทศในรูปของเอกสารฉบับเต็ม และให้ดาวน์โหลดเอกสารฉบับเต็มของบทความ วิทยานิพนธ์ เป็นต้น

ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร (Organization Profile)

P.1 ลักษณะองค์กร

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

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (1) บริการของสำนักหอสมุด การจัดบริการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย และการบริการวิชาการแก่ชุมชน ประกอบด้วย 1. บริการสารสนเทศ 2. บริการสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย 3. บริการวิชาการแก่ชุมชน ดังตารางที่ OP1-1

ตารางที่ OP1-1 บริการที่สำคัญและวิธีการให้บริการ

บริการที่สำคัญ	ความสำคัญต่อความสำเร็จองค์กร	แนวทางและวิธีการให้บริการ
1. บริการสารสนเทศ	ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1	เป็นการจัดการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ 1. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ 2. บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan) 3. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
2. บริการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย	ความสำคัญเป็นอันดับที่ 2	บริการที่สนับสนุนการเรียนการสอนและการทำวิจัยของคณาจารย์ นิสิตและบุคลากร ได้แก่ 1. บริการตอบคำถาม ช่วยค้นคว้าและวิจัย 2. บริการฝึกอบรมทักษะการรู้สารสนเทศ และเครื่องมือในการจัดการสารสนเทศ 3. บริการบทเรียนออนไลน์ Buu MOOCs 4. บริการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการเข้าสู่คลังปัญญามหาวิทยาลัยบูรพา (Buu IR)
3. บริการวิชาการแก่ชุมชน	ความสำคัญเป็นอันดับที่ 3	บริการที่นำความรู้ความเชี่ยวชาญของบุคลากร เพื่อสร้างประโยชน์และความเข้มแข็งแก่ชุมชน โดยการจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน ในการส่งเสริมการรักการอ่าน การเรียนรู้ตลอดชีวิต อนุรักษ์วัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

หมายเหตุ การจัดลำดับความสำคัญของบริการที่สำคัญ พิจารณาจากจำนวนผู้ใช้บริการที่เข้าใช้บริการ

(2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์กร

ตารางที่ OP1-2 พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม สมรรถนะหลัก และวัฒนธรรมองค์กร

พันธกิจ	M1 สนับสนุนด้านการจัดการศึกษา การวิจัย และให้บริการวิชาการ เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต M2 การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้ และตรงตามความต้องการ
วิสัยทัศน์	ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้สำหรับพลเมืองดิจิทัล (Library for Digital Citizenship) ตัววัดวิสัยทัศน์ VG1 คะแนนการประเมินคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ EdPEX 280 คะแนน VG2 กิจกรรมบริการวิชาการและงานวิจัยสอดคล้องกับการพัฒนาที่ยั่งยืนตามแนวทางของ Quality Education VG3 โครงการพัฒนาบุคลากรที่เป็นไปตามแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักหอสมุด 3 โครงการ VG4 การดำเนินการด้านสารสนเทศดิจิทัลเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน 1 ระบบ ความหมาย ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้ : เทคโนโลยี: การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในกระบวนการการเรียนรู้ เช่น การใช้แพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์, การใช้แอปพลิเคชัน, และเทคโนโลยีที่สนับสนุนการเรียนรู้อื่น ๆ การเรียนรู้แบบปฏิสัมพันธ์: การสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนมีโอกาสดำเนินงานร่วมกับผู้อื่น ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์

	การสร้างสถานที่ที่สนับสนุนการเรียนรู้: สภาพแวดล้อมที่สร้างสรรค์, สะดวกสบายและเป็นกันเอง <u>ความหมาย พลเมืองดิจิทัล :</u> ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาพลเมืองดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการเสริมสร้างองค์ประกอบสำคัญ 5 ด้าน ได้แก่ 1. การเข้าถึงดิจิทัล: สนับสนุนการเข้าถึงเทคโนโลยีและข้อมูลอย่างเท่าเทียม 2. การสื่อสารดิจิทัล: ส่งเสริมการใช้สื่อดิจิทัลในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม 3. การรู้เท่าทันดิจิทัล: พัฒนาทักษะการวิเคราะห์ ประเมิน และใช้เทคโนโลยีอย่างมีวิจารณญาณ 4. ความปลอดภัยดิจิทัล: ให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองและข้อมูลในโลกออนไลน์ 5. จริยธรรมดิจิทัล: ปลูกฝังความรับผิดชอบและมารยาทในการใช้เทคโนโลยี ผ่านกระบวนการในการจัดหาทรัพยากร กิจกรรม และบริการที่ครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และทำให้ผู้ใช้บริการพัฒนาตนเองสู่การเป็นพลเมืองดิจิทัลที่มีความรู้ ความสามารถ และความรับผิดชอบต่อการใช้เทคโนโลยีเพื่อประโยชน์ของตนเองและสังคม
คำนิยาม	LIBRARY L = Lifelong Learning (พัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิต) I = Innovation (สร้างนวัตกรรมนวัตกรรม) B = Bridging Communities (นำพาสังคมแห่งการเรียนรู้) R = Reinvent (มุ่งสู่การเปลี่ยนแปลงใหม่) A = Attitude for Services (ใส่ใจบริการ) R = Reskill & Upskill (พัฒนางาน พัฒนาคน) Y = Yes to all responsibility (รักษาตัวตนไว้ในคำนิยาม)
สมรรถนะหลักขององค์กร	CC การบริการสารสนเทศและเป็นห้องสมุดแห่งการเรียนรู้สำหรับพลเมืองดิจิทัล (สนับสนุนพันธกิจ M1 และ M2)
วัฒนธรรมองค์กร	จิตบริการ (Service Mind)

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

สำนักหอสมุดมีผู้บริหารและบุคลากร รวมทั้งสิ้น 51 คน (รวมผู้อำนวยการ 1 คน) โดยแบ่งบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มเชี่ยวชาญเฉพาะ จำนวน 26 คน กลุ่มปฏิบัติงาน จำนวน 24 คน ดังตารางที่ OP1-3 ตารางที่ OP1-3 ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

จำแนกตามกลุ่ม	ตำแหน่งความก้าวหน้าทางวิชาชีพ				จำแนกตามอายุงาน				จำแนกตามอายุคน				จำแนกตามสถานภาพ			
	ลูกจ้างต่ำกว่าป.ตรี	ระดับปฏิบัติ	ระดับชนก.	ระดับชนก.พิเศษ	น้อยกว่า 10 ปี	10-20 ปี	21-30 ปี	มากกว่า 30 ปี	น้อยกว่า 30 ปี	30-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี	ขรก.	พ.เงินแผ่นดิน	พ.เงินรายได้	ลูกจ้างประจำ
กลุ่มเชี่ยวชาญเฉพาะ	-	9	13	4	4	6	11	5	2	2	12	10	2	21	3	-
กลุ่มปฏิบัติงาน	24	-	-	-	4	6	10	4	1	6	8	9	-	2	20	2
รวม	24	9	13	4	8	12	21	9	3	8	20	19	2	23	23	2
					อายุงานเฉลี่ย 21.38				อายุคนเฉลี่ย 47.96							

ตารางที่ OP1-3.1 การเกษียณอายุของบุคลากรในระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2568 - 2570)

กลุ่มงาน	การเกษียณอายุ (ปีงบประมาณ)				
	2568	2569	2570	2571	2572
เชี่ยวชาญเฉพาะ	2	1	3	-	-
ชำนาญการพิเศษ	-	1	1	-	-
ชำนาญการ	2	-	1	-	-
ปฏิบัติการ	-	-	1	-	-
ปฏิบัติงาน	3	3	-	-	-
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	3	-	-	-
รวม	5	4	3	-	-

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของบุคลากร คือ การเกษียณอายุของบุคลากรในระยะ 5 ปี จำนวนรวม 12 คน จึงได้มีการวางแผนสำหรับการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร โดยเน้นบริหารจัดการอัตรากำลังบุคลากร ทั้งการเสนอขอรับการจัดสรรกรอบอัตราพนักงาน การจัดสรรทดแทนตำแหน่งที่ส่งเสริมและพัฒนาสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัล

หมายเหตุ ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2568

กลุ่มเชี่ยวชาญเฉพาะ : ประกอบด้วย บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป บุคลากร นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการศึกษา นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักเอกสารสนเทศ กลุ่มปฏิบัติงาน : ประกอบด้วย ผู้ช่วยปฏิบัติงานบริหาร ผู้ปฏิบัติงานบริหาร พนักงานขับรถยนต์ ผู้ปฏิบัติงานช่าง ผู้ปฏิบัติงานโสตทัศนศึกษา ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด พนักงานเข้าและเย็บเล่ม แม่บ้าน ชนก. : ข้าราชการ, ป. : ปริญญา, ขรก. : ข้าราชการ, พ. : พนักงาน

จากการสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม ดังตารางที่ OP1-4

ตารางที่ OP1-4 ปัจจัยความผูกพันของบุคลากร

ปัจจัยความผูกพัน	กลุ่มเชี่ยวชาญเฉพาะ (ลำดับ)	กลุ่มปฏิบัติงาน (ลำดับ)
1. ได้แสดงความสามารถ และยินดีทำงานที่ได้รับมอบหมาย	3 (2.75)	3 (3.00)
2. ได้รับโอกาสในการพัฒนาและการเรียนรู้ในการทำงาน	6 (3.35)	2 (3.28)
3. การได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน	4 (3.65)	5 (3.00)
4. มีเพื่อนร่วมงานที่ดี และมีความร่วมมือในการทำงาน	5 (3.45)	4 (3.00)
5. มีสถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	2 (3.80)	6 (2.61)
6. มีค่าตอบแทน สวัสดิการ	1 (3.95)	1 (3.72)

ตารางที่ OP1-5 ข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัย

ข้อกำหนด	รายละเอียด
ด้านสุขภาพ	สำนักหอสมุดมอบสิทธิและสวัสดิการให้แก่บุคลากรทุกกลุ่มตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ได้แก่ ค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัย ตรวจสอบสุขภาพประจำปี การทำประกันสุขภาพกลุ่ม ประกันอุบัติเหตุ ค่าทำฟัน ค่าเล่าเรียนบุตร
ด้านความปลอดภัย	สำนักหอสมุดทำประกันภัยพิบัติอาคาร และมีการซ้อมแผนอพยพหนีไฟเป็นประจำทุกปี มีคณะทำงานห้องสมุดสีเขียว และคณะทำงานสำนักงานสีเขียว ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งตรวจสอบ/ดูแลสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นประจำทุกเดือน มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดดูแลทั้งภายในและภายนอก และมีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีการอบรมให้ความรู้ PDPA และความปลอดภัยทางไซเบอร์

(4) สินทรัพย์

ตารางที่ OP1-6 สินทรัพย์ที่สำคัญ

ประเภท	รายละเอียด	จำนวน	หน่วยนับ
อาคารสถานที่	ประกอบด้วยอาคาร 2 หลัง พื้นทั้งหมด 13,900 ตารางเมตร ได้แก่ อาคารเทพรตราชสุตาฯ ขนาด 7 ชั้น มีพื้นที่การเรียนรู้ ประกอบด้วย ห้องศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องผลิตสื่อการเรียนการสอนออนไลน์ และอาคารลานรมณีย์ ขนาด 3 ชั้น เชื่อมกับอาคารเทพรตราชสุตาฯ รวมถึงร้านอาหารและร้าน café@Library	2	หลัง
ระบบสารสนเทศและทรัพยากรสารสนเทศ	1. ระบบการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศด้วยคลื่นความถี่ระบบ UHF RFID	1	ระบบ
	2. ระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด Walai AutoLib	1	ระบบ
	3. หนังสือ/วารสาร(สื่อสิ่งพิมพ์)	321,209	เล่ม
	4. หนังสือ/วารสาร(สื่ออิเล็กทรอนิกส์)	230,233	ชื่อ
	5. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (จัดซื้อ)	12	ฐาน
	6. ฐานข้อมูลสารสนเทศดิจิทัล (พัฒนาขึ้นเอง)	3	ฐาน
อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ	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. ระบบสำรองข้อมูล	1	ระบบ

(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

ตารางที่ OP1-7 กฎระเบียบ ข้อบังคับด้านต่าง ๆ

ด้าน	กฎระเบียบ ข้อบังคับ	ผลลัพธ์
การบริหารจัดการ	1. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2550 2. พระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ 3. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ 4. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 5. พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์	7.4ก(3)-2.1
การบริหารบุคลากร	1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย 2. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยจรรยาบรรณและการดำเนินการทางจรรยาบรรณของพนักงานและลูกจ้างในมหาวิทยาลัยบูรพา 3. จรรยาบรรณบรรณารักษ์ ของสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี	7.4ก(3)-2.2
การจัดการห้องสมุด	1. ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการใช้บริการสำนักหอสมุด 2. ข้อตกลงว่าด้วยการบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 3. ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยอัตราค่าธรรมเนียมสมาชิกห้องสมุดข่ายงานห้องสมุด มหาวิทยาลัย ส่วนภูมิภาค (PULINET)	7.4ก(3)-2.3
การเงิน บัญชีและพัสดุ	1. มาตรฐานการบัญชีภาครัฐและนโยบายการบัญชีภาครัฐ 2. ระเบียบกระทรวงการคลัง พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ 3. ข้อบังคับว่าด้วยการบริหารการเงินและทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยบูรพา	7.4ก(3)-2.4
การวิจัย	1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการบริหารงานวิจัยและนวัตกรรม 2. ประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา เรื่องหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการบริหารจัดการงานวิจัยและนวัตกรรม 3. ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยข้อกำหนดและแนวทางการดำเนินการด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	7.4ก(3)-2.5
อาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม	1. พระราชบัญญัติ ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน 2. มาตรฐานห้องสมุดสีเขียว 3. มาตรฐานสำนักงานสีเขียว	7.4ก(3)-2.6
การบริการวิชาการ	ระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการบริหารเงินรายได้โครงการบริการวิชาการ	7.4ก(3)-2.7

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

ผู้นำระดับสูง	ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และหัวหน้าฝ่าย โดยผู้อำนวยการมีวาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และหัวหน้าฝ่าย วาระตามผู้อำนวยการและปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้อำนวยการมอบหมาย
การกำกับดูแล	สำนักหอสมุดดำเนินการภายใต้ พรบ. มหาวิทยาลัยบูรพา พ.ศ. 2550 ผู้อำนวยการเป็นผู้นำสูงสุด มอบหมายรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย ดูแลงานด้านต่าง ๆ โครงสร้างองค์กรของสำนักหอสมุด แบ่งออกเป็น 4 ฝ่าย ได้แก่ 1. สำนักงานผู้อำนวยการ 2. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล 3. ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและคลังปัญญา 4. ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้ โดยสภามหาวิทยาลัยและอธิการบดีกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการได้รับการประเมินจากคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนงานและหัวหน้าส่วนงาน ปีละ 1 ครั้ง รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และหัวหน้าฝ่าย ได้รับการประเมินสมรรถนะทางการบริหารจากบุคลากรสำนักหอสมุด ปีละ 1 ครั้ง โดยมี คคป. ทำหน้าที่วางนโยบายให้คำปรึกษาแนะนำและพิจารณาผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด และ คคป. ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย สื่อสารบริหารจัดการ กำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด ซึ่งมีการประชุม คคป. ทุกเดือน และ คคป. ทุก 2 เดือน หรือตามวาระที่จำเป็นต้องพิจารณา

(2) ผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักหอสมุดกำหนดกลุ่มผู้ใช้บริการ ลูกค้าย่อยอื่น กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนตลาด โดยคำนึงถึงความครอบคลุมตามพันธกิจ โดยดำเนินการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม โดยมีผลการเรียงลำดับความต้องการและความคาดหวังจากมากไปน้อย ดังตารางที่ OP1-8 ตารางที่ OP1-8 กลุ่มผู้ใช้บริการ ลูกค้าย่อยอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความต้องการและความคาดหวัง

กลุ่มผู้ใช้บริการ	ความต้องการและความคาดหวัง	ผลลัพธ์
1. กลุ่มบุคลากร		
1.1 อาจารย์/นักวิจัย	1. สถานที่สะอาด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้	7.2ก(1)-3.4
	2. บุคลากรบริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	7.2ก(1)-3.3
	3. ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชา	7.2ก(1)-3.1
1.2 บุคลากรสายสนับสนุน	1. บุคลากรบริการด้วยความสุภาพ มีจิตบริการ	7.2ก(1)-4.3
	2. สถานที่สะอาด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้	7.2ก(1)-4.4
	3. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	7.2ก(1)-4.2
2. กลุ่มนิสิต		
2.1 ปริญญาตรี	1. สถานที่ตั้งสะดวกในการใช้บริการ	7.2ก(1)-5.4
	2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	7.2ก(1)-5.2
	3. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	7.2ก(1)-5.3
2.2 บัณฑิตศึกษา	1. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	7.2ก(1)-6.2
	2. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	7.2ก(1)-6.3
	3. สื่อประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน น่าสนใจ	7.2ก(1)-6.5
ลูกค้าย่อยอื่น		
1. บุคคลทั่วไป (นักเรียน/ นักศึกษาจากสถาบัน อื่น/ประชาชนทั่วไป)	1. สถานที่สะอาด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้	7.2ก(1)-7.4
	2. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และเข้าใจความต้องการของผู้ใช้บริการ	7.2ก(1)-7.3
	3. มีการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์	7.2ก(1)-7.5
2. สมาชิกสมทบ	1. สถานที่ตั้งสะดวกในการใช้บริการ	7.2ก(1)-8.4
	2. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	7.2ก(1)-8.2
	3. บุคลากรบริการด้วยความสุภาพ มีจิตบริการ	7.2ก(1)-8.3
3. ผู้รับบริการวิชาการ	ต้องการให้มีการจัดกิจกรรมบริการวิชาการอย่างต่อเนื่องทุกปี	7.4ก(5)-1 ถึง 7.4ก(5)-4
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย บูรพา (คณะ/ วิทยาลัย/ สถาบัน/ สำนัก)	ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับหลักสูตรการเรียนการสอนและการวิจัย	7.1ข(1)-1
	ต้องการให้แนะนำการใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ เช่น การอบรมการใช้ ฐานข้อมูล	

ตารางที่ OP1-9 ส่วนตลาดที่สำคัญจำแนกตามพันธกิจ และความต้องการความคาดหวัง

พันธกิจ	ส่วนตลาด	ความต้องการความคาดหวัง
สนับสนุนด้านการจัดการศึกษา และ การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	บุคคลทั่วไปที่สนใจเข้ารับบริการสารสนเทศ ของสำนักหอสมุด	1. บุคลากรมีจิตบริการ ให้คำแนะนำในการใช้บริการ 2. สถานที่สะอาด สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ 3. ได้รับทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอและตรงตาม ต้องการ
สนับสนุนด้านการวิจัย	บุคคลทั่วไปที่สนใจรับบริการด้านการวิจัย	1. การบริการมีความชัดเจน เหมาะสม สะดวก รวดเร็ว 2. การช่วยเหลือในการทำวิจัย 3. ได้รับทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายและ เพียงพอ

พันธกิจ	ส่วนตลาด	ความต้องการความคาดหวัง
ด้านบริการวิชาการ	1. กลุ่มนักเรียน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสในชุมชนภาคตะวันออก 2. กลุ่มบุคลากรในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC)	1. ได้รับการส่งเสริมการเรียนรู้ 2. ได้รับแรงบันดาลใจในการประกอบอาชีพ และทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม 3. ได้รับทรัพยากรสารสนเทศด้าน EEC

(3) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่สำคัญ สำนักหอสมุดมีผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญ บทบาทและข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน ดังตารางที่ OP1-10

ตารางที่ OP1-10 ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้อง	ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	กลไกการสื่อสาร
ผู้ส่งมอบ (ระดับกลยุทธ์)			
1. บริษัท / ห้างร้าน/ตัวแทน/ จำหน่ายหนังสือและสื่ออิเล็กทรอนิกส์/จำหน่ายวัสดุ/ครุภัณฑ์	1. จัดซื้อ/จัดจ้าง/ เสนอผลิตภัณฑ์/บริการใหม่ๆ ในการเทคโนโลยีสารสนเทศให้ห้องสมุดได้รับทราบ ทันต่อความก้าวหน้า 2. จัดฝึกอบรมการใช้บริการ/ฐานข้อมูล/เทคโนโลยีใหม่ๆ ให้กับผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการ	-วัสดุหรืองานจ้างเป็นไปตามขอบเขตที่กำหนดไว้ -การส่งมอบตรงเวลา ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ และบริการหลังการขายที่ดี	1. หนังสือราชการ 2. การประชุม 3. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 4. โทรศัพท์ 5. การสื่อสารออนไลน์ 6. เว็บไซต์สำนักหอสมุด
2. ศูนย์ความเป็นเลิศด้านนวัตกรรมสารสนเทศ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	ดูแลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai Autolib (ระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด) เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ	-สัญญาในการบำรุงรักษาระบบ -ดูแลและแก้ไขข้อผิดพลาดการทำงานของระบบห้องสมุด ให้มีประสิทธิภาพ	การประชุมสัมมนา / การให้คำปรึกษา/ การบำรุงรักษาระบบ
ผู้ส่งมอบ (ระดับปฏิบัติการ)			
บริษัทรับเหมาจ้างช่วง ได้แก่ บริษัททำความสะอาด/รักษาความปลอดภัย/บำรุงรักษาลิฟต์/เครื่องปรับอากาศ	ดูแลความปลอดภัย และสุขอนามัยของบุคลากรและผู้ใช้บริการ	การบริการเป็นไปตามสัญญาจ้างและข้อตกลง	โทรศัพท์/ การสื่อสารออนไลน์
คู่ความร่วมมือ			
1. ช่างงาน/เครือข่ายห้องสมุด/สมาคมห้องสมุด 1.1 PULINET 1.2 PULINET PLUS 1.3 ThaiLIS 1.4 AUNIO	1. ความร่วมมือกันในการศึกษาหาความรู้วิชาการให้บริการแก่ผู้ใช้ เช่น ฐานข้อมูล/ซอฟต์แวร์/บริการใหม่ๆ 2. การเปรียบเทียบข้อมูลดำเนินงาน 3. ภาควิชาความร่วมมือในการจัดซื้อฐานข้อมูล 4. สนับสนุนการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน โดยการยืมระหว่างห้องสมุดทั้งในประเทศและต่างประเทศ	มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและสถานที่ร่วมกัน ภายใต้ข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ	ประชุมสัมมนา/ การประชุมทางวิชาการ/ บันทึกข้อตกลง
2. ฝ่ายบริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)	ความร่วมมือทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรด้านเทคโนโลยี และส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน	1. มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและสถานที่ร่วมกัน ภายใต้ข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ 2. การพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรของสำนักหอสมุดด้านเทคโนโลยี	ประชุมสัมมนา/ การประชุมทางวิชาการ/บันทึกข้อตกลง

ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ	บทบาทที่เกี่ยวข้อง	ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน	กลไกการสื่อสาร
		3. ให้การสนับสนุนการดำเนินการด้านบริการวิชาการแก่ชุมชนร่วมกัน	
3. สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจสร้างสรรค์ (องค์การมหาชน) (CEA)	ได้รับการสนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการออกแบบ	สนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศ	ประชุมสัมมนา/ การประชุมทาง วิชาการ/บันทึกข้อตกลง
4. สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA)	ร่วมกันจัดกิจกรรมหรือดำเนินการเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการด้านธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในพื้นที่ภาคตะวันออก	ร่วมกันจัดหาและสนับสนุนทรัพยากร เช่น บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ สำหรับใช้ในการดำเนินงาน	ประชุมสัมมนา/ การประชุมทาง วิชาการ/บันทึกข้อตกลง
5. ห้องสมุดศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)	ร่วมเป็นเครือข่ายความร่วมมือเพื่อให้เกิดการสร้างสรรค์ แบ่งปัน เผยแพร่ข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการทำงานร่วมกัน	มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและสถานที่ร่วมกัน ภายใต้ข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการ	ประชุมสัมมนา/ การประชุมทาง วิชาการ/บันทึกข้อตกลง

P.2 สถานการณ์ขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(1) ตำแหน่งการแข่งขัน สำนักหอสมุดเป็นห้องสมุดของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐและมีขนาดใหญ่ที่สุดในภาคตะวันออก ในช่วง 3-5 ปีที่ผ่านมา ได้แสดงให้เห็นถึงการเติบโตอย่างต่อเนื่องในหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้บริการสารสนเทศและจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งเป็นด้านหลักที่ใช้ในการเทียบเคียงผลการดำเนินงานกับห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น โดยด้านผู้ใช้บริการมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สะท้อนถึงความสำเร็จในการดึงดูดและรักษฐานผู้ใช้บริการ สำหรับด้านงบประมาณได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง ช่วยให้สามารถพัฒนาการบริการและทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงด้านบริการที่มีการขยายและพัฒนาบริการใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของผู้ใช้ โดยเฉพาะในยุคดิจิทัล นอกจากนี้ในด้านทรัพยากรสารสนเทศมีการเพิ่มขึ้นทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ครอบคลุมทั้งทรัพยากรแบบดั้งเดิมและดิจิทัลการเติบโตนี้สะท้อนให้เห็นผ่านตัวชี้วัดสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงพัฒนาการที่แข็งแกร่งเมื่อเทียบกับคู่เทียบดังตารางที่ OP2-1 โดยผลเทียบเคียงปรากฏว่า 1) อัตราส่วนการยืมหนังสือของนิสิตโดยเฉลี่ยเทียบกับจำนวนนิสิต 1 คน 2) ร้อยละของการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น 3) ร้อยละของการใช้ฐานข้อมูลที่เพิ่มขึ้น 4) ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อสำนักหอสมุด และ 5) ร้อยละของจำนวนผู้เข้าอบรมการรู้สารสนเทศ เทียบกับจำนวนนิสิต/ปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา จัดอยู่ในอันดับ 1

ตารางที่ OP2-1 ตัวชี้วัดที่สำคัญของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา และคู่เทียบ

หัวข้อ	ชื่อตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ปีการศึกษา				
			2564	2565	2566	2567	อันดับ
7.1n-14	อัตราส่วนการยืมหนังสือของนิสิตโดยเฉลี่ยเทียบกับจำนวนนิสิต 1 คน (สำนักหอสมุด ม.บูรพา)	อัตราส่วนจำนวนครั้งการยืมต่อ นิสิต 1 คน	นิสิต 1 คน มีการยืมโดยเฉลี่ย 2 ครั้ง	นิสิต 1 คน มีการยืมโดยเฉลี่ย 3 ครั้ง	นิสิต 1 คน มีการยืมโดยเฉลี่ย 3 ครั้ง	นิสิต 1 คน มีการยืมโดยเฉลี่ย 3 ครั้ง	1
	(สำนักหอสมุด ม.เชียงใหม่)		1 คน : การยืมโดยเฉลี่ย 4 ครั้ง	1 คน : การยืมโดยเฉลี่ย 5 ครั้ง	1 คน : การยืมโดยเฉลี่ย 3 ครั้ง	1 คน : การยืมโดยเฉลี่ย 2 ครั้ง	2
	(สำนักหอสมุดกลาง ม.เทคโนโลยีพระจอมพระนครเหนือ)		1 คน : การยืมโดยเฉลี่ย 1 ครั้ง	1 คน : การยืมโดยเฉลี่ย 1 ครั้ง	1 คน : การยืมโดยเฉลี่ย 1 ครั้ง	1 คน : การยืมโดยเฉลี่ย 1 ครั้ง	3
7.1n-16	อัตราส่วนการเข้าใช้บริการห้องสมุด (Walk in) โดยเฉลี่ย เทียบ กับจำนวนนิสิต 1 คน (สำนักหอสมุด ม.บูรพา)	อัตราส่วนการเข้าใช้บริการ ห้องสมุดต่อ นิสิต 1 คน	นิสิต 1 คน ใช้บริการห้องสมุด โดยเฉลี่ย 2 ครั้ง	นิสิต 1 คน ใช้บริการห้องสมุด โดยเฉลี่ย 9 ครั้ง	นิสิต 1 คน ใช้บริการห้องสมุด โดยเฉลี่ย 12 ครั้ง	นิสิต 1 คน ใช้บริการห้องสมุด โดยเฉลี่ย 20 ครั้ง	2
	(สำนักหอสมุด ม.เชียงใหม่)		1 คน : ใช้บริการห้องสมุด 9 ครั้ง	1 คน : ใช้บริการห้องสมุด 28 ครั้ง	1 คน : ใช้บริการห้องสมุด 31 ครั้ง	1 คน : ใช้บริการห้องสมุด 44 ครั้ง	1
	(สำนักหอสมุดกลาง ม.เทคโนโลยีพระจอมพระนครเหนือ)		1 คน : ใช้บริการห้องสมุด 1 ครั้ง	1 คน : ใช้บริการห้องสมุด 4 ครั้ง	1 คน : ใช้บริการห้องสมุด 8 ครั้ง	1 คน : ใช้บริการห้องสมุด 14 ครั้ง	3
7.1n-18	จำนวนการให้บริการทางเว็บไซต์ (สำนักหอสมุด ม.บูรพา)	ครั้ง	238,177	293,769	287,964	300,812	2
	(สำนักหอสมุด ม.เชียงใหม่)		1,939,440	4,440,058	3,396,001	4,452,054	1
	(สำนักหอสมุดกลาง ม.เทคโนโลยีพระจอมพระนครเหนือ)		35,080	42,432	31,987	117,479	3
7.1ข(1)-5	ร้อยละของการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น (ม.บูรพา)	ร้อยละ	-2.20	44.73	26.22	10.25	1
	(สำนักหอสมุด ม.เชียงใหม่)		0.82	-0.73	-18.84	-0.15	2
7.1ข(1)-6	ร้อยละของการใช้ฐานข้อมูลที่เพิ่มขึ้น (สำนักหอสมุด ม.บูรพา)	ร้อยละ	35.47	15.55	68.93	35.07	1
	(สำนักหอสมุด ม.เชียงใหม่)		67.08	3.41	47	-15.01	3
	(สำนักหอสมุดกลาง ม.เทคโนโลยีพระจอมพระนครเหนือ)		31.54	39.55	25.65	24.61	2
7.2n(1)-2	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ (ม.บูรพา)	ค่าเฉลี่ย	4.27	4.20	4.44	4.40	2
	(สำนักหอสมุด ม.เชียงใหม่)		4.49	4.44	4.48	4.54	1
	(สำนักหอสมุดกลาง ม.เทคโนโลยีพระจอมพระนครเหนือ)		4.36	4.51	4.67	4.54	1
7.2n(2)-1	ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อสำนักหอสมุด (ม.บูรพา)	ค่าเฉลี่ย	4.39	4.42	4.69	4.55	1
	(สำนักหอสมุดกลาง ม.เทคโนโลยีพระจอมพระนครเหนือ)		4.40	4.40	4.74	4.34	2
7.1n-19	ร้อยละของจำนวนผู้อบรมการรู้สารสนเทศ เทียบกับจำนวน นิสิต/ปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา	ร้อยละ	ระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 14.01 ระดับปริญญาตรีร้อยละ 13.78	ร้อยละ 16.26	ระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 29.85 ระดับปริญญาตรีร้อยละ 11.92	ระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 41.53 ระดับปริญญาตรีร้อยละ 7.99	1
	(สำนักหอสมุด ม.เชียงใหม่)		ร้อยละ 7.93	ร้อยละ 22.29	ร้อยละ 12.08	ร้อยละ 5.14	3
	(สำนักหอสมุดกลาง ม.เทคโนโลยีพระจอมพระนครเหนือ)		ระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 14.01 ระดับปริญญาตรีร้อยละ 13.78	ระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 14.01 ระดับปริญญาตรีร้อยละ 13.78	ระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 14.01 ระดับปริญญาตรีร้อยละ 13.78	ระดับบัณฑิตศึกษา ร้อยละ 14.01 ระดับปริญญาตรีร้อยละ 13.78	2
7.1n-15	จำนวนนวัตกรรมสนับสนุนการบริการ	จำนวน	2	6	7	6	2
	(สำนักหอสมุด ม.เชียงใหม่)		10	6	6	8	1
	(สำนักหอสมุดกลาง ม.เทคโนโลยีพระจอมพระนครเหนือ)			2	2	2	3

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อสถานการณ์การแข่งขันของสำนักหอสมุด คือ 1) การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี การแข่งขันด้านเศรษฐกิจ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำให้เกิด ความผันผวน (Volatility) ความไม่แน่นอน (Uncertainty) ความสลับซับซ้อน (Complexity) ความคลุมเครือ (Ambiguity) หรือที่เรียกว่า VUCA World ทำให้พฤติกรรมของผู้ใช้บริการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก สำนักหอสมุดจะต้องปรับตัวให้สามารถรองรับการใช้บริการในรูปแบบใหม่เพิ่มมากขึ้น 2) ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศแบบ Open Access ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีทางเลือกในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น สำนักหอสมุดต้องปรับตัวในเรื่องของการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น และแสวงหาทรัพยากรสารสนเทศแบบ Open Access มาให้บริการเพิ่มมากขึ้นด้วย 3) นโยบายสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม สนับสนุนงบประมาณในการบอกรับฐานข้อมูลไม่ต่อเนื่องและลดลง 4) อัตราการเข้าศึกษาระดับอุดมศึกษาน้อยลง ส่งผลต่อการบริหารจัดการงบประมาณของห้องสมุด และต้องหาแนวทางในการจัดหารายได้เพิ่มเติม พร้อมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญในการสร้างศักยภาพในการทำงาน เพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ

(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ ได้แก่ ข้อมูลการให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านการบริการสารสนเทศ จากสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ได้ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการเทียบเคียงเพื่อหาตัววัดที่เหมาะสมร่วมกัน

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ สำนักหอสมุดดำเนินการทำ SWOT และได้ผลลัพธ์โอกาสเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ดังตารางที่ OP2-2

ตารางที่ OP2-2 โอกาสเชิงกลยุทธ์ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์

โอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunity)	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenges)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantages)
ด้านบริการ SO1 : พัฒนาเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานในพื้นที่ EEC (SA1,O1) SO2 : ขยายกลุ่มลูกค้าและเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาใช้บริการพื้นที่ห้องสมุด (SA5,O6) SO3 : การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดนวัตกรรมการให้บริการ (SA3,O2,O4)	SC1: ประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลที่ให้บริการเพื่อให้มีการเข้าใช้มากขึ้น (T1)	SA1: มีเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทำให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (S8, O5) SA2: มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบ และเข้าถึงได้หลากหลายช่องทาง ทำให้ผู้ใช้เข้าถึงได้สะดวกรวดเร็ว (S4, O2)
ด้านปฏิบัติการ SO4 : มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร (SA4,O4)	SC2: เพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ให้แก่บุคลากร (W2,T2) SC3 : การบริหารจัดการงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ (T1,T3,T4,T5)	SA3: มีการพัฒนานวัตกรรมรูปแบบการให้บริการแก่ผู้ใช้ (S7,O4)
ด้านบุคลากร SO5 : มีการสนับสนุนศักยภาพบุคลากร เพื่อรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) (SA4,O1)	SC4: สนับสนุนบุคลากรในการทำผลงานวิจัย/ผลงานทางวิชาการเพิ่มขึ้น (W4)	SA4: บุคลากรมีความชำนาญ ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน และมีความพร้อมที่จะพัฒนาและก้าวทันเทคโนโลยี (S6)

โอกาสเชิงกลยุทธ์ (Strategic Opportunity)	ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenges)	ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantages)
	SC5: การพัฒนาระบบบริหารจัดการ แผนพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้น (W1)	
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม SO6 : พัฒนาร่วมมือด้านบริการวิชาการ วิจัย กับชุมชนอย่างต่อเนื่อง (SA5,O6)	SC6: ชุมชนมีการพัฒนาต่อยอด ภายหลัง จากการจัดบริการแก่ชุมชน	SA5: มีเครือข่ายความร่วมมือในการจัดบริการ วิชาการร่วมกับชุมชน (S8, O6)

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

สำนักหอสมุดมีระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการที่เรียกว่า "BUULib Improvement Model" ดังภาพที่ OP2-1 ซึ่งเป็นแนวทางการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยมีองค์ประกอบสำคัญ คือ การใช้วงจร PDCA และเกณฑ์ EdPEX เป็นพื้นฐานในการบริหารจัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงาน นวัตกรรม "Voice for Change" ที่มุ่งเน้นการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการ (Customer Focus) เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการแบบทันทั่วทั้งที่มีระบบการจัดการความรู้ (KM) เพื่อส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนากระบวนการทำงานภายในองค์กร การบริหารความเสี่ยงเชิงรุก (Risk Management) เพื่อป้องกันและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับการดำเนินงาน การเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) กับห้องสมุดมหาวิทยาลัยชั้นนำ เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการ การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการ ระบบนี้ช่วยให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของ



ผู้ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม และพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ การเป็น "ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้สำหรับพลเมืองดิจิทัล" ได้อย่างยั่งยืน

ภาพที่ OP2-1 BUULib Improvement Model

ส่วนที่ 2 หมวดกระบวนการและหมวดผลลัพธ์

หมวด 1 การนำองค์กร

1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง

ก. พันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม (1) กำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์และค่านิยม

ผู้นำระดับสูงกำหนดและทบทวนพันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม โดยใช้ระบบการนำองค์กร LIB BUU Leadership System ดังภาพที่ 1.1-1 **ขั้นตอนที่ 1 กระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และแผนกลยุทธ์** ในการกำหนดพันธกิจดำเนินการตามประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานภายใน ซึ่งกำหนดให้สำนักหอสมุดดำเนินพันธกิจ ดังตารางที่ OP1-2 ในการกำหนดวิสัยทัศน์ ผู้นำระดับสูงใช้ข้อมูลเสียงจากผู้ให้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ และบุคลากร เป็นข้อมูล และนำมาวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายในและภายนอก การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ความท้าทาย โอกาส และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ ดังตารางที่ OP2-2 โดยใช้เครื่องมือวิเคราะห์ SWOT เพื่อทบทวนวิสัยทัศน์และกำหนดกลยุทธ์สำคัญผ่านการสัมมนาบุคลากรประจำปี ได้ผลการทบทวน SWOT ดังตารางที่ 1.1-1 มีจุดแข็งและโอกาสที่สนับสนุนวิสัยทัศน์ ดังภาพที่ 1.1-2 และมีการเชื่อมโยงพันธกิจกับประเด็น SWOT ดังตารางที่ 1.1-2 ส่งผลให้เกิดกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ ดังตารางที่ 1.1-3 และในการกำหนดค่านิยม ผู้นำระดับสูงจัดประชุมบุคลากรเพื่อระดมความคิดเห็นเพื่อกำหนดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้ได้ค่านิยมที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักหอสมุด ดังภาพที่ 1.1-3 **ขั้นตอนที่ 2 กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์** ภายหลังจากได้กลยุทธ์ ผู้นำระดับสูงเปิดโอกาสให้บุคลากรได้ร่วมกำหนดประเด็นแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ ตัวชี้วัดที่สำคัญ และค่าเป้าหมายไว้เป็นกรอบการดำเนินงาน ตามกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning Process: SPP) ดังภาพที่ 2.1-1 มีการประชุม คกบ. มอบหมายให้ดำเนินการทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ และนำเสนอ คกบ. เพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะ **ขั้นตอนที่ 3 การสื่อสารและนำไปปฏิบัติ** ผู้นำระดับสูงมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และนำค่านิยมไปสู่



การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงและบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ดังตารางที่ 1.1-4 และสื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ไปยังผู้ให้บริการ ลูกค้ายกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ เว็บไซต์ จดหมายข่าวออนไลน์ป้ายประชาสัมพันธ์ตลอดจนสื่อสังคมออนไลน์อื่น ๆ ดังตารางที่ 1.1-5 และถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ให้กับบุคลากร โดยการประชุมบุคลากรเพื่อนำไปจัดทำแผนปฏิบัติการ ดังตารางที่ 2.2-1 **ขั้นตอนที่ 4 การติดตามและประเมินผล** มีการประเมินติดตามผลและสรุปผลการดำเนินงาน โดยรอง

ภาพที่ 1.1-1 ระบบการนำองค์กร (LIB BUU Leadership System) ผู้อำนวยการฝ่ายแผนยุทธศาสตร์และพัฒนานองค์กร เพื่อนำเสนอต่อคกบ. และ คกบ. เป็นรายไตรมาส **ขั้นตอนที่ 5 การปรับปรุงและพัฒนา** มีการนำข้อเสนอแนะจากที่ประชุม คกบ. และ คกบ. และผลการดำเนินงานตามระบบการนำองค์กรมาพิจารณาปรับปรุงผลการดำเนินการในการดำเนินงานครั้งต่อไป

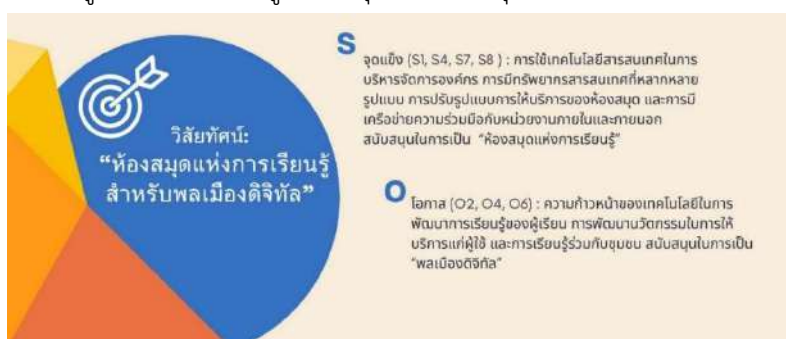
ในปีการศึกษา 2567 ได้มีการทบทวนจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม (SWOT) จากการประชุมทบทวน SWOT ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 1.1-1 จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weakness)
S1 มีการพัฒนาระบบโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการองค์กรและสนับสนุนการปฏิบัติงาน S2 มีการบริหารจัดการองค์กรโดยการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น S3 มีการบริหารจัดการด้านงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ S4 มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบ และเข้าถึงได้หลากหลายช่องทาง S5 มีระบบบริหารจัดการที่เน้นการมีส่วนร่วมและเน้นการทำงานเป็นทีม S6 บุคลากรมีความชำนาญ ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงาน และมีความพร้อมที่จะพัฒนาและก้าวทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง S7 ห้องสมุดปรับรูปแบบการให้บริการให้ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน S8 มีเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอก S9 ระบบเครือข่ายในสำนักหอสมุดมีศักยภาพในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว และมีจำนวนฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีเพียงพอสำหรับงานพื้นฐาน	W1 ขาดระบบบริหารจัดการแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน W2 บุคลากรมีข้อจำกัดทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศ และด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว W3 ขาดบุคลากรที่จำเป็นในการบริหารจัดการในด้านต่างๆ เช่น ด้านการสนับสนุนงานบริการวิชาการและวิจัย W4 งานวิจัย/ผลงานทางวิชาการ และงานวิจัยสถาบันยังมีน้อย W5 ที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ อาจส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในการเข้าใช้บริการ
โอกาส (Opportunities)	ภาวะคุกคาม (Threats)
O1 มหาวิทยาลัยมีนโยบายพัฒนาการจัดการเรียนการสอนที่รองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) O2 ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเป็นโอกาสในการพัฒนาการเรียนรู้ที่หลากหลายตามความต้องการของผู้เรียน โดยไม่มีขีดจำกัดด้านสถานที่และเวลาในการศึกษา O3 มหาวิทยาลัยมีสถานที่ตั้ง ที่มีสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการเรียนรู้ และเป็นที่น่าสนใจในการเข้าศึกษา O4 ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้เกิดการพัฒนานวัตกรรม ในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ O5 มีเครือข่ายห้องสมุด ทำให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน O6 การเรียนรู้และสร้างความสัมพันธ์ร่วมกับชุมชน ทำให้เกิดการพัฒนายอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน O7 สำนักหอสมุดรับการตรวจประเมินห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานด้านมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University)	T1 นโยบาย อว. ที่สนับสนุนงบประมาณในการรองรับฐานข้อมูลไม่ต่อเนื่องและลดลง ส่งผลต่อการบริหารจัดการงบประมาณของห้องสมุด T2 การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ทำให้ห้องสมุดต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการให้ทันต่อเทคโนโลยี T3 อัตราการเกิดของประชากรลดน้อยลง ทำให้เกิดผลกระทบจำนวนของนิสิตเข้ามาศึกษาลดลง T4 อัตราการเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษาน้อยลงส่งผลให้ห้องสมุด ได้รับงบประมาณลดลง T5 อัตราการแลกเปลี่ยนมีความผันผวนส่งผลกระทบต่อประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด T6 โรคอุบัติใหม่ในอนาคตที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ T7 ความเสี่ยงจากภัยธรรมชาติ

จากประเด็น SWOT นำมาสู่วิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุด “ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้สำหรับพลเมืองดิจิทัล” คือ

- จุดแข็ง (S1, S4, S7, S8) : การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการองค์กร การมีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายรูปแบบ การปรับรูปแบบการให้บริการของห้องสมุด และการมีเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอก สนับสนุนในการเป็น “ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้”
- โอกาส (O2, O4, O6) : ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน การพัฒนานวัตกรรมในการให้บริการแก่ผู้ใช้ และการเรียนรู้ร่วมกับชุมชน สนับสนุนในการเป็น “พลเมืองดิจิทัล”



ภาพที่ 1.1-2 การทบทวนวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุด

ตารางที่ 1.1-2 การเชื่อมโยงของพันธกิจกับประเด็น SWOT

พันธกิจ	ประเด็น SWOT ที่สนับสนุน
สนับสนุนด้านการจัดการศึกษา การวิจัย และให้บริการวิชาการ เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต	S3 การบริหารจัดการด้านงบประมาณ S4 มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบ และเข้าถึงได้หลากหลายช่องทาง S6 บุคลากรมีความชำนาญ ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงาน และมีความพร้อมที่จะพัฒนาและก้าวทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง S7 ห้องสมุดปรับรูปแบบการให้บริการให้ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน S8 มีเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอก W4 งานวิจัยสถาบันน้อย (ต้องพัฒนา) O2 ไม่มีขีดจำกัดด้านสถานที่และเวลาในการศึกษา O6 สร้างความสัมพันธ์ร่วมกับชุมชน
การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้ และตรงตามความต้องการ	S1 ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการองค์กร S4 มีทรัพยากรสารสนเทศหลากหลายรูปแบบ S7 ปรับรูปแบบการให้บริการ S8 มีเครือข่ายความร่วมมือทั้งภายในและภายนอก O2 ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเป็นโอกาสในการพัฒนาการเรียนรู้ที่หลากหลายตามความต้องการของผู้เรียน โดยไม่มีขีดจำกัดด้านสถานที่ และเวลาในการศึกษา O5 เครือข่ายห้องสมุดทั้งระดับภูมิภาคและระดับประเทศ T2 การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

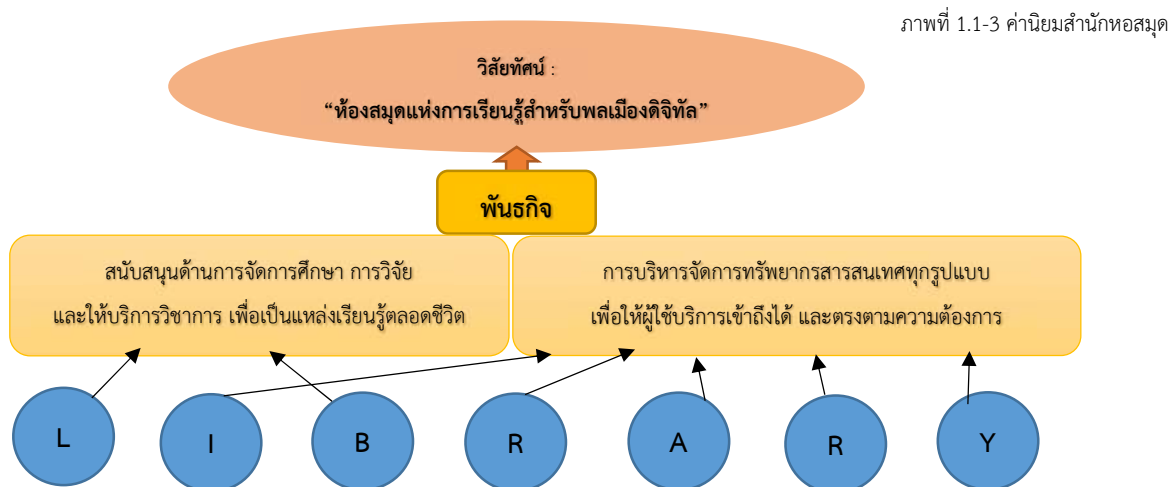
จากตารางแสดงให้เห็นว่าวิสัยทัศน์และพันธกิจได้พิจารณาถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคามที่สำคัญ โดยมุ่งเน้นการใช้จุดแข็งและโอกาสที่มีในการพัฒนาองค์กร เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายในการเป็นห้องสมุดแห่งการเรียนรู้สำหรับพลเมืองดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 1.1-3 การเชื่อมโยงพันธกิจกับกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด

พันธกิจ	กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง
สนับสนุนด้านการจัดการศึกษา การวิจัย และให้บริการวิชาการ เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต	กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพด้วยเกณฑ์คุณภาพ กลยุทธ์ที่ 1.3 พัฒนาทักษะและสมรรถนะบุคลากรพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง กลยุทธ์ที่ 2.2 สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาด้านวิจัยและนวัตกรรม กลยุทธ์ที่ 3.3 การบริหารงานบุคลากรเพื่อมุ่งเน้นความเป็นเลิศและความสุขในการทำงาน
การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้ และตรงตามความต้องการ	กลยุทธ์ที่ 1.2 พัฒนาบริการที่ทันสมัยด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม กลยุทธ์ที่ 2.1 พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและนิเวศการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต กลยุทธ์ที่ 2.3 พัฒนาระบบการปฏิบัติงานสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัล กลยุทธ์ที่ 3.1 สร้างภาคีเครือข่ายความร่วมมือและบริการวิชาการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน กลยุทธ์ที่ 3.2 การบริหารจัดการของสำนักหอสมุดเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ค่านิยมของสำนักหอสมุด

ค่านิยม “LIBRARY” เกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากร โดยการประชุมระดมความคิดเห็นร่วมกันนำความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ของปีที่ผ่านมา เพื่อทบทวนค่านิยมอันจะนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ และสื่อสารการนำค่านิยมสู่การปฏิบัติงาน รวมถึงกำหนดให้ค่านิยมเป็นส่วนหนึ่งของโครงการ/กิจกรรมภายใต้แผนยุทธศาสตร์ในขั้นตอนที่ 1 ของภาพที่ 1.1-1



ตารางที่ 1.1-4 การปฏิบัติตนของผู้ในระดับสูงและบุคลากร ในการนำค่านิยมไปปฏิบัติ

ค่านิยม	พฤติกรรมที่พึงประสงค์	แนวทางการปฏิบัติ	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
L : Lifelong Learning (พัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิต)	มีการเรียนรู้ตลอดเวลา	-ผู้ในระดับสูงส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองในสายอาชีพ -บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาทักษะวิชาชีพตลอดการปฏิบัติงาน	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับ การพัฒนาความรู้	7.3ก(4)-1	งานบุคคล
I : Innovation (สร้างแนวคิดนวัตกรรม)	การใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการบริการ	-ผู้ในระดับสูงส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาตนเอง และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการสร้างนวัตกรรม -บุคลากรมีส่วนร่วมในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสำหรับในการสร้างนวัตกรรมรูปแบบใหม่	จำนวนนวัตกรรมสนับสนุนการบริการ	7.1ก-15	หัวหน้าฝ่ายบริการฯ
B : Bridging Communities (นำพาสังคมแห่งการเรียนรู้)	เชื่อมโยงองค์ความรู้กับชุมชน	-ผู้ในระดับสูงมุ่งเน้นให้เกิดกิจกรรมที่ให้บริการวิชาการส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับชุมชน ผู้ด้อยโอกาสในภาคตะวันออก และมีส่วนร่วมในกิจกรรมตามโอกาสที่เหมาะสม -บุคลากรนำสมรรถนะหลักและองค์ความรู้ จัดบริการวิชาการแก่ชุมชน	จำนวนโครงการ/กิจกรรมบริการวิชาการแก่ชุมชน	7.4ก(5)-4	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
R : Reinvent (มุ่งสู่การเปลี่ยนแปลงใหม่)	การทำให้ใหม่ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง	-ผู้ในระดับสูงมุ่งเน้นให้เกิดการปรับเปลี่ยนการให้บริการ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง -บุคลากรพร้อมปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเป็นรูปแบบที่ทันสมัย	จำนวนนวัตกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ	7.1ก-26	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายยกระดับคุณภาพฯ
A : Attitude for Services (ใส่ใจบริการ)	การให้บริการที่เป็นเลิศและมีจิตบริการ	-ผู้ในระดับสูงส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตบริการ -บุคลากรยินดีให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ อ่อนโยน มีความพร้อมในการให้บริการทุกเวลา	ความพึงพอใจในการให้บริการ	7.2ก(1)-10 7.2ก(1)-10.1 7.2ก(1)-11	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายยกระดับคุณภาพฯ
R : Reskill & Upskill (พัฒนางานพัฒนาคน)	บุคลากรพัฒนาทักษะทางวิชาชีพและทักษะด้านเทคโนโลยีที่นำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน	-ผู้ในระดับสูงเรียนรู้ทักษะใหม่ และส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาทักษะของตนเองในการปฏิบัติงาน -ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาทักษะอาชีพ และทักษะทางด้านเทคโนโลยี เพื่อประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	1. จำนวนโครงการที่ได้รับการอบรมพัฒนาทักษะวิชาชีพ และทักษะใหม่ 2. จำนวนเทคโนโลยีที่นำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	7.3ก(1)-5 7.3ก(4)-4	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
Y : Yes to all responsibility (รักษาคำมั่นไว้ในค่านิยม)	การนำค่านิยม มาปรับใช้กับการปฏิบัติงาน	-ผู้ในระดับสูงมีการถ่ายทอด และทบทวนค่านิยมผ่านการประชุมบุคลากร และกิจกรรมการจัดกิจกรรมความรู้ -บุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตนตามค่านิยม ผ่านกิจกรรมภายใต้แผนยุทธศาสตร์	ร้อยละของบุคลากรที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมของสำนักหอสมุด	7.3ก(4)-7 7.4ก(1)-1 7.4ก(1)-2	งานบุคคล

ค่านิยม “LIBRARY” ยังสะท้อนถึงวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการพัฒนา การปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และสนับสนุนพันธกิจของสำนักหอสมุด โดยมีการทบทวนวัฒนธรรมองค์กร ในคราวอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่องการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เมื่อวันที่ 18-19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2567 โดยได้มีการปรับวัฒนธรรมองค์กร จากเดิม “การทำงานเป็นทีม” เป็น “จิตบริการ (Service Mind)” เนื่องจากบุคลากรมีการทำงานเป็นทีมเป็นพื้นฐานการทำงาน แต่สิ่งที่จะทำให้บรรลุวิสัยทัศน์ได้ สิ่งสำคัญหนึ่งนอกเหนือจากการทำงานเป็นทีม และมีทักษะในการให้บริการเป็นอย่างดี คือ การมีจิตบริการ ซึ่งอยู่ในขั้นตอนที่ 1 ของ LIB BUU Leadership system ดังภาพที่ 1.1-1 และจากการวิเคราะห์ Feedback report และ Gap Analysis ได้เพิ่มการกำหนดบทบาทของผู้ในระดับสูงเพื่อแสดงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมองค์กร ดังตารางที่ 1.1-4

ตารางที่ 1.1-5 วิธีถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของสำนักหอสมุด

วิธีการถ่ายทอด	กลุ่มเป้าหมาย		ผู้ส่งมอบและ คู่ความ ร่วมมือ	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ผู้รับผิดชอบ	ความถี่
	บุคลากร สำนักหอสมุด	ผู้ใช้บริการ				
1. การประชุมบุคลากร	✓	-	-	-	ผู้อำนวยการ	6 ครั้ง/ปี
2. การบรรยายในกิจกรรมของห้องสมุด	✓	-	-	-	ผู้รับผิดชอบในกิจกรรมและผู้นำ ระดับสูง	2 ครั้ง/ปี
3. การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์	✓	✓	✓	✓	-ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ภาพลักษณ์องค์กร -ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและ นวัตกรรมดิจิทัล	ตลอดปี
4. การประชาสัมพันธ์บนจอ LED	✓	✓	✓	✓		
5. การประชาสัมพันธ์หน้าลิฟต์	✓	✓	✓	✓		
6. การเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์และ Facebook ของสำนักหอสมุด	✓	✓	✓	✓		
7. การกำหนดและถ่ายทอด ผ่านตัวชี้วัดรายบุคคล/งาน/ฝ่าย	✓	-	-	-	ผู้นำระดับสูง	1 ครั้ง/ปี

(2) การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม ผู้นำระดับสูงบริหารงานโดยนำหลักธรรมาภิบาลมากำกับดูแลการดำเนินงานให้เกิดความเป็นธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานร่วมกับมหาวิทยาลัย โดยดำเนินการผ่านขั้นตอน 4 ขั้นตอน และทบทวนทุกปี ดังนี้ 1) การกำหนดนโยบาย 2) การนำนโยบายถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ 3) การกำกับติดตามและประเมินผลผ่านตัววัดสำคัญ 4) การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ ตัวอย่างการปฏิบัติด้วยตนเองของผู้นำระดับสูง เช่น ปฏิบัติตามนโยบายงดรับและงดให้ของขวัญของกำนัล และผลประโยชน์ต่างตอบแทนทั้งก่อนและหลังการปฏิบัติหน้าที่ (No gift policy) ตามมาตรการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ITA) โดยประเมินผ่านระบบออนไลน์ (7.4ก(2)-5) การบริหารจัดการภายในให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับด้านต่าง ๆ ดังตารางที่ OP1-7 การถ่ายทอดความรู้ด้านกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น ข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยจรรยาบรรณและการดำเนินการทางจรรยาบรรณของพนักงานและลูกจ้างในมหาวิทยาลัยบูรพา พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เป็นต้น โดยทั้งดำเนินการถ่ายทอดความรู้ด้วยตนเอง และเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมาให้ความรู้กับบุคลากรและผู้สนใจทั่วไป โดยสอดแทรกไปในการประชุมบุคลากรทุกไตรมาส และในการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ การดำเนินงานดังกล่าวส่งผลให้ผลลัพธ์ด้านการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมที่ผ่านมาไม่เกิดการประพฤติผิดกฎระเบียบ ข้อบังคับ (7.4ก(3)-2.1 ถึง 7.4ก(3)-2.7)

ข. การสื่อสาร ผู้นำระดับสูงให้ความสำคัญต่อการสื่อสาร และสร้างความผูกพันกับบุคลากร คู่ความร่วมมือ ผู้รับบริการ และลูกค้ากลุ่มอื่น ตาม LIB-Communication 7 ขั้นตอน ดังนี้ 1) กำหนดประเด็นในการสื่อสารและสร้างความผูกพัน 2) กำหนดกลุ่มที่ต้องการสื่อสารและสร้างความผูกพัน 3) กำหนดวิธีการสื่อสารข้อมูล 4) กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ 5) กำหนดผู้รับผิดชอบ 6) การกำหนดตัววัดและการประเมินประสิทธิผลของการสื่อสาร 7) การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ ดังตารางที่ 1.1-6 โดยมีการสื่อสารผ่านช่องทางที่หลากหลาย เน้นช่องทางการสื่อสารแบบสองทิศทางเพื่อกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมา รวมทั้งการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในรูปแบบที่เป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ นอกจากนี้มีการสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้ใช้บริการ และลูกค้ากลุ่มอื่น ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ดังตารางที่ 1.1-7

ตารางที่ 1.1-6 วิธีการสื่อสารของผู้นำระดับสูง LIB-Communication

กลุ่มผู้รับสาร	ประเด็นการสื่อสาร					รูปแบบการสื่อสาร	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
	วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม	นโยบาย แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติงาน ผลการดำเนินงาน	กฎ ข้อบังคับ แนวปฏิบัติ จริยธรรม จรรยาบรรณ	การมุ่งเน้นผู้รับบริการ	สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม				
บุคลากร สำนักหอสมุด	✓	✓	✓	✓	✓	-ประชุมบุคลากร -สัมมนาบุคลากร - โพสต์เตอร์, จดหมายข่าว, e-document, Line, email,บันทึกข้อความ	-6 ครั้ง/ปี -1 ครั้ง/ปี -ตลอดเวลา	-ผู้อำนวยการ -รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนฯ -ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย บริหารภาพลักษณ์องค์กร /หัวหน้าสำนักงาน ผู้อำนวยการ	7.4ก(1)-1 7.4ก(1)-2
กลุ่มบุคลากร ได้แก่ อาจารย์/นักวิจัย/ บุคลากร สายสนับสนุน	✓	-	✓	✓	-	บันทึกข้อความ, โพสต์เตอร์, จดหมายข่าว, e- document, Line, email, YouTube, เว็บไซต์, Facebook	ตลอดเวลา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ยกระดับคุณภาพการบริการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย บริหารภาพลักษณ์องค์กร	7.2ก(1)-3.5 7.2ก(1)-4.5
กลุ่มนิสิต ได้แก่ นิสิตปริญญาตรี/ นิสิตบัณฑิตศึกษา	✓	-	✓	✓	-	โพสต์เตอร์, จดหมายข่าว, Line, email, YouTube, เว็บไซต์, Facebook	ตลอดเวลา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ยกระดับคุณภาพการบริการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย บริหารภาพลักษณ์องค์กร	7.2ก(1)-5.5 7.2ก(1)-6.5
ลูกค้ากลุ่มอื่น ได้แก่ บุคคลทั่วไป/ สมาชิก สมทบ/ ผู้รับบริการ วิชาการ	✓	-	✓	✓	✓	โพสต์เตอร์, จดหมายข่าว, e-document, Line, email, YouTube, เว็บไซต์, Facebook, รายการวิทยุ (สวท.ชลบุรี)	ตลอดเวลา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ยกระดับคุณภาพการบริการ/ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ภาพลักษณ์องค์กร/หัวหน้า สำนักงานผู้อำนวยการ	7.2ก(1)-7.5 7.2ก(1)-8.5
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	-	-	✓	✓	บันทึกข้อความ, โพสต์เตอร์, จดหมายข่าว, e-document, Line, email, YouTube, เว็บไซต์, Facebook, รายการวิทยุ (สวท.ชลบุรี)	ตลอดเวลา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ภาพลักษณ์องค์กร/หัวหน้า สำนักงานผู้อำนวยการ	7.2ก(1)-13
ผู้ส่งมอบ และ คู่ความร่วมมือ	✓	-	✓	✓	✓	บันทึกข้อความ, โพสต์เตอร์, จดหมายข่าว, Line, email, YouTube, เว็บไซต์, Facebook, รายการวิทยุ (สวท.ชลบุรี)	ตลอดเวลา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ภาพลักษณ์องค์กร/หัวหน้า สำนักงานผู้อำนวยการ	7.2ก(1)-13

ตารางที่ 1.1-7 การสื่อสารเพื่อสร้างความผูกพันกับบุคลากร ผู้ให้บริการ ลูกค้าย่อยอื่น

ช่องทาง/วิธีการสื่อสาร	กลุ่มเป้าหมาย	วัตถุประสงค์	ความถี่	ลักษณะการสื่อสาร		ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
				สร้างความผูกพัน	สร้างแรงจูงใจ		
บริการสารสนเทศ							
สนับสนุนอาหารและเครื่องดื่มในกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ Exam party	นิสิต	1. เพื่อสร้างกำลังใจและส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา 2. เพื่อประชาสัมพันธ์การบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา	ช่วงสอบปลายภาค	✓	-	7.2ก (1)-15	หัวหน้าฝ่ายบริการฯ
มอบรางวัลในกิจกรรมตอบคำถามชิงรางวัล ผ่าน Facebook สำนักหอสมุด	อาจารย์ บุคลากร และนิสิต	เพื่อให้อาจารย์ บุคลากร และนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ	ทุกเดือน	✓	✓	ผู้ใช้บริการเข้าร่วมทุกครั้ง	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริหารภาพลักษณ์ฯ
เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการคัดเลือกหนังสือเข้าห้องสมุดในโครงการบูรพาบุ๊คแพร์ และโครงการอ่านหนังสือให้โดนใจต้องไปเลือกเอง	อาจารย์ บุคลากร และนิสิต	เพื่อให้อาจารย์ บุคลากร และนิสิตมหาวิทยาลัยบูรพา ได้คัดเลือกหนังสือได้ตรงตามความต้องการ และสอดคล้องกับการเรียนการสอน	1 ครั้ง/ปี และ 2 ครั้ง/ปี	✓	✓	7.2ก (1)-14 7.2ก (1)-16	หัวหน้าฝ่ายฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรฯ
บริการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย							
1. มอบทุนอุดหนุนการวิจัยและทุนพัฒนานวัตกรรม 2. มอบเงินรางวัลสนับสนุนการตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการทั้งในและต่างประเทศ	บุคลากรสำนักหอสมุด	ส่งเสริมให้บุคลากรสำนักหอสมุดพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อพัฒนางานบริการ	ตลอดปีงบประมาณ	✓	✓	ดำเนินการเป็นประจำทุกปี	ผู้อำนวยการ
บริการวิชาการแก่ชุมชน							
จัดโครงการบริการวิชาการร่วมกับชุมชนต่าง ๆ	ผู้รับบริการวิชาการ	เพื่อนำความรู้และทักษะด้านวิชาชีพ ส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่ชุมชน	ตามกำหนดระยะเวลาของโครงการ	✓	-	ดำเนินการทุกปี	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ

ผลการทบทวนประสิทธิผลของการสื่อสารในด้านบริการสารสนเทศ โดยในปีการศึกษา 2566 ผู้นำระดับสูงได้สื่อสารด้านบริการสารสนเทศโดยตรงกับผู้ให้บริการกลุ่มนิสิต ซึ่งยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มผู้ให้บริการ โดยเฉพาะกลุ่มอาจารย์และบุคลากร ในปีการศึกษา 2567 จึงได้จัดกิจกรรมในรูปแบบ walk to talk ผ่านโครงการ “ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้ยุคใหม่ สานสายใยรวมพลัง” โดยผู้อำนวยการร่วมกับบุคลากรฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้ เข้าพบปะผู้บริหารและคณาจารย์ของคณะต่าง ๆ เพื่อนำเสนอบริการใหม่หรือสารสนเทศที่สำนักหอสมุดให้บริการ รวมถึงเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวังสารสนเทศจากผู้ให้บริการโดยตรง เป็นการสร้างความผูกพันต่อสำนักหอสมุด และนำมาปรับปรุงการให้บริการ

ค. การมุ่งเน้นผลการดำเนินการของสถาบัน

(1) การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ ผู้นำระดับสูงมีการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อความสำเร็จ โดยใช้ระบบการนำองค์กร ดังภาพที่ 1.1-1 และมีขั้นตอนการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดความสำเร็จ ดังนี้ 1) วิเคราะห์ความต้องการทรัพยากรต่าง ๆ โดยพิจารณาจากโครงการ/กิจกรรมภายใต้แผนยุทธศาสตร์ รวมถึงการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของบุคลากร 2) จัดสรรทรัพยากรด้านงบประมาณ และบุคลากรไปยังโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ รวมถึงการสนับสนุนงบประมาณในการปฏิบัติงาน เช่น ค่าวัสดุ ครุภัณฑ์ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน 3) การส่งเสริมให้เกิดการนำวัฒนธรรมองค์กรไปใช้เพื่อการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และการปฏิบัติงาน ผ่านการประชุมการจัดการความรู้ 4) จัดโครงการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะวิชาชีพและทักษะดิจิทัล ทั้งรูปแบบของการอบรม ณ ที่ตั้ง และอบรมผ่านระบบออนไลน์ตามความเหมาะสมของกลุ่มบุคลากร โดยผู้นำระดับสูงมุ่งเน้นให้บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะวิชาชีพ และนำทักษะ

ดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการบริการและการบริการวิชาการแก่ชุมชน ด้วยการนำวัฒนธรรมองค์กร “จิตบริการ (Service Mind)” มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จทั้งในปัจจุบันและอนาคต และสร้างความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการ 5) ควบคุมความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ให้สอดคล้องกับประเด็นความเสี่ยงและควบคุมภายในในทุกกิจกรรมและการปฏิบัติงานให้เกิดความเหมาะสม โดยมีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของสำนักหอสมุด ประเมินและจัดการความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ และ 6) ประเมินสภาพแวดล้อมเพื่อใช้ในการปรับปรุงสำหรับปีงบประมาณถัดไป รวมถึงมีการกระจายอำนาจจากผู้นำระดับสูงลงสู่ระดับฝ่าย กำหนดแนวทางการดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม ทั้งในรูปแบบคณะกรรมการ และทีมงาน เพื่อให้แผนการดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมาย โดยมุ่งดำเนินการ 5 องค์ประกอบสำคัญ ตามแนวทางเกณฑ์ EdPEX โดยผู้นำระดับสูงคำนึงถึงปัจจัยภายในและภายนอก ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และนำระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ BUULib Improvement Model ดังภาพที่ OP2-1 เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร ดังตารางที่ 1.1-8

ตารางที่ 1.1-8 องค์ประกอบในการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จ

องค์ประกอบ	วิธีการ	บทบาทของผู้นำระดับสูง	รอบระยะเวลา	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
1. มุ่งบรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจ	1. กำหนดกลยุทธ์ 2. จัดทำตัวชี้วัดรายบุคคล และคู่มือประเมินผลการปฏิบัติงาน	1. กำหนดกลยุทธ์ ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย วิสัยทัศน์ และพันธกิจของสำนักหอสมุด 2. กำหนด Performance KPI และ Competency ในระดับต่าง ๆ ให้กับบุคลากร มีการติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด	1. ไตรมาสที่ 1 2. ไตรมาสที่ 2,4	7.5ข-1 7.5ข-2	-ผู้อำนวยการ -รองผู้อำนวยการ ฝ่ายแผนฯ -หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ
2. มุ่งเสริมสร้างความผูกพันในองค์กรและความผูกพันของผู้ใช้บริการ	1. จัดโครงการ/กิจกรรมที่มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมให้กับบุคลากรและส่งเสริมความผูกพันกับผู้ใช้บริการ 2. นำทักษะความเชี่ยวชาญของบุคลากรไปใช้ประโยชน์ในการบริการและการบริการวิชาการแก่ชุมชน เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร “จิตบริการ (Service Mind)” 3. จัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเข้าใช้บริการ	1. สนับสนุนงบประมาณ ทรัพยากร ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ กิจกรรม Big Cleaning Day, กิจกรรม 7ส 2. ส่งเสริมความผูกพันกับผู้ใช้บริการโดยจัดกิจกรรมให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วม ในส่วนของอาจารย์ บุคลากร และนิสิต ได้แก่ โครงการบูรพาบุ๊คแฟร์, สัปดาห์ห้องสมุด, โครงการอ่านหนังสือโดนใจ ต้องไปเลือกเอง, กิจกรรม Exam party, โครงการ “ขยริโซเคิลแลกของ (แยกที่บ้าน ส่งต่อหอสมุด)”, โครงการ “Lib Leng รักโลก for Net Zero Emission” ในโครงการห้องสมุดสีเขียว 3. จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ทางลาด ลิฟต์ ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ	1. ปีละ 1 ครั้ง 2. ไตรมาส 1-4	7.2ก(2)-1 7.3ก(3)-1 7.3ก(3)-2 7.3ก(3)-3	-รองผู้อำนวยการ ฝ่ายแผนฯ -หัวหน้าสำนักงานฯ
3. มุ่งเพิ่มคล่องตัวในการบริหารจัดการ	1. จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในสำนักหอสมุด	ร่วมพิจารณามาตรการที่ใช้ในการจัดการความเสี่ยงและควบคุมภายใน รายงานต่อมหาวิทยาลัยได้ตามกำหนดเวลา พร้อมรับมือกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น	รายไตรมาส	7.4ก(2)-7	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาคุณภาพฯ
	2. นำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหารจัดการงาน ภายในสำนักหอสมุด	1. สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ระบบการเงินบัญชีและพัสดุแบบอิเล็กทรอนิกส์ ในการเสนอขออนุมัติ และขอความเห็นชอบจากผู้อำนวยการ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว 2. ส่งเสริมให้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) เพื่อใช้ในการสื่อสารข่าวสารภายในสำนักหอสมุด, ระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-meeting) เพื่อใช้ในการประชุม และระบบลงนามอิเล็กทรอนิกส์ (e-signature) ลงนามในเอกสารราชการ เว้นเฉพาะเอกสารทางการเงินหรือเอกสารสำคัญที่ยังคงต้องใช้การลงนามในเอกสาร	ตลอดปี	7.4ก(1)-4	หัวหน้าสำนักงานฯ

องค์ประกอบ	วิธีการ	บทบาทของผู้มีระดับสูง	รอบระยะเวลา	ผลลัพธ์	ผู้รับผิดชอบ
4. มุ่งพัฒนาภาวะผู้นำ	จัดกิจกรรมส่งเสริมการพัฒนาภาวะผู้นำ ทั้งที่จัดขึ้นโดยสำนักหอสมุดและจากหน่วยงานภายนอก	1. สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีศักยภาพในการทำงาน มีความก้าวหน้าในสายการบริหาร 2. สนับสนุนทรัพยากร และเข้าร่วมการเรียนรู้ด้วยตนเอง	ตลอดปี	7.3n(4)-2	ผู้อำนวยการ
5. วางแผนการทดแทนตำแหน่งเกษียณ และตำแหน่งผู้นำระดับสูง	สำรวจและวิเคราะห์ศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานแทนตำแหน่งเกษียณและผู้บริหารที่สามารถสืบทอดตำแหน่งในอนาคต	วางแผนการบริหารจัดการแผนการสืบทอดตำแหน่ง เข้ามามีส่วนร่วมในการคัดเลือกสื่อนงาน และประเมินผลด้วยตนเอง ผ่านตารางการวิเคราะห์ภาระงานรายบุคคล	ตลอดปี	แผนการสืบทอดตำแหน่ง	ผู้อำนวยการ

(2) การทำให้เกิดการปฏิบัติการอย่างจริงจัง ผู้มีระดับสูงกำหนดขั้นตอนและแนวทางการบริหารผลการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด เพื่อมุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่ทำให้บรรลุพันธกิจ และวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุด โดยการบริหารผลการปฏิบัติงาน 2 ระดับ คือ ระดับส่วนงาน และระดับบุคคล รวมถึงการบริหารสมรรถนะในการจัดการ โดยมุ่งให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน โดยมีคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน จัดทำคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงาน และกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน รวมถึงมีการประเมินสาขาขาดแคลน การพิจารณาปรับตำแหน่งให้สูงขึ้น เพื่อรองรับพันธกิจของสำนักหอสมุด มีการชี้แจงผ่านการประชุมบุคลากร และประกาศเป็นลายลักษณ์อักษร โดยรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ และหัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบ เป็นผู้กำกับติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผน นอกจากนั้นมีการเสริมสร้างนวัตกรรม และมอบขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร ตามแนวทางการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Buu library excellence performance) ดังภาพที่ 1.1-4 และมีการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ ดังภาพที่ 2.1-1 มีการติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเป็นรายไตรมาส เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการดำเนินงาน มีการจัดตั้งกลุ่ม Line คณะกรรมการชุดต่าง ๆ เพื่อการสื่อสาร ประสานงาน ติดตามความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ยังมีการจัดประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) เพื่อแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดประสบการณ์ของการปฏิบัติงาน กรณีพบปัญหา อุปสรรคของการดำเนินงาน ผู้มีระดับสูงและ คกก. จะร่วมกันพิจารณาหาแนวทางในการแก้ไขเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้มีระดับสูงร่วมพิจารณาจัดลำดับความสำคัญเรื่องที่จำเป็นต้องดำเนินการ ในการประชุมการจัดสรรงบประมาณประจำปี โดยให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการและสิ่งที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ทั้งในการให้บริการและการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความสะดวกเร็วในการปฏิบัติงาน รวมถึงลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เป็นการส่งเสริมการเป็นห้องสมุดแห่งการเรียนรู้สำหรับพลเมืองดิจิทัล ตามที่กำหนดไว้ในวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุด



ภาพที่ 1.1-4 แนวทางการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Buu library excellence performance)

1.2 การกำกับดูแลองค์กรและการสร้างประโยชน์ให้สังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

(1) ระบบการกำกับดูแลองค์กร ผู้นำระดับสูง มีการกำกับดูแลองค์กรให้ดำเนินงานอย่างเป็นระบบภายใต้กฎระเบียบ 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) ด้านบริการวิชาการ 3) ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา 4) ด้านบริการสารสนเทศ 5) ด้านการสื่อสาร ซึ่งแต่ละคนได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่วางแผน กำกับดูแล และบริหารจัดการงานในแต่ละด้าน และมีหัวหน้าฝ่ายดำเนินงานในแต่ละฝ่าย โดยแบ่งออกเป็น 4 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและคลังปัญญา ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล และสำนักงานผู้อำนวยการ มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผน ปฏิบัติการประจำปีทุกไตรมาส โดยกำหนดให้มีการประชุม คกก. ทุกเดือน และ คกก. ทุก 2 เดือน หรือตามวาระที่จำเป็นต้องพิจารณาและนำเสนอต่อมหาวิทยาลัย นอกจากนี้การกำกับดูแลการบริหารงานภายในสำนักหอสมุด ผู้อำนวยการใช้หลักธรรมาภิบาลเป็นหลักในการบริหารจัดการ ดังภาพที่ 1.2-1 โดยได้กำหนดภาระหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการกำกับดูแลองค์กร ดังตารางที่ 1.2-1



ภาพที่ 1.2-1 ระบบการกำกับองค์กร (Lib Buu Governance)

ตารางที่ 1.2-1 การกำกับดูแลองค์กรของสำนักหอสมุด

ประเด็นการกำกับดูแล	วิธีการกำกับดูแล	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์/ เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1. ความรับผิดชอบในการกระทำของผู้นำระดับสูง	1. รายงานผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุดต่อ คกก. 2. ประชุมคกก. เพื่อกำกับติดตาม ให้ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในเรื่องต่าง ๆ	ทุก 2 เดือน ทุกเดือน	ผู้อำนวยการ	7.4ก(1)-3 7.4ก(2)-1 7.4ก(2)-3
2. ความรับผิดชอบต่อแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี	ติดตามผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี และรายงานผลการดำเนินงานที่รับเป้าหมายต่อมหาวิทยาลัย	รายไตรมาส	รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนยุทธศาสตร์และพัฒนางานองค์กร	7.5ข-1 7.5ข-2
3. ความรับผิดชอบด้านการเงิน	- รายงานฐานะเงินทอนจ่ายต่อมหาวิทยาลัย - มหาวิทยาลัยบูรพาได้กำหนดให้ทุกส่วนงานใช้ระบบบัญชี SAP เพื่อการบริหารจัดการเงินและบัญชี แทนระบบบัญชี 3 มิติ ที่ทำให้ผู้บริหารและฝ่ายการเงินสามารถเข้าถึงข้อมูลด้านการเงินได้แบบเวลาจริง (Real time)	ทุกเดือน	ผู้อำนวยการ และฝ่ายการเงิน	7.4ก(2)-6

ประเด็นการกำกับดูแล	วิธีการกำกับดูแล	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์/ เอกสารที่เกี่ยวข้อง
4. ความโปร่งใสในการดำเนินการ	มีระบบการตรวจสอบเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริต และได้รับการตรวจสอบจากหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย	ตามรอบระยะเวลา	ผู้อำนวยการ	7.4ก(2)-4
5. การคัดเลือกคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กร (คกป.)	สำนักหอสมุดเสนอรายชื่อผู้ดำรงตำแหน่ง คกป. ต่อมหาวิทยาลัย ตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้	ตามวาระการดำรงตำแหน่งที่กำหนดไว้	ผู้อำนวยการ	เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยคณะกรรมการประจำส่วนงาน
6. ความเป็นอิสระและมีประสิทธิผลของการตรวจสอบภายในและภายนอก	สำนักหอสมุดปฏิบัติตามกฎบัตรการตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา โดยได้รับการตรวจสอบภายในจากหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย สำหรับการตรวจสอบภายนอก ดำเนินการโดยสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จะรับการตรวจสอบในระดับมหาวิทยาลัย และอาจได้รับการสุ่มตรวจมาอย่างต่อเนื่องในส่วนงานในบางกรณี	ตามรอบระยะเวลา	ผู้อำนวยการ และฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	-กฎบัตรการตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยบูรพา -บันทึกข้อความจากหน่วยตรวจสอบภายใน
7. การปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. มีการบริหารความเสี่ยงและการจัดการข้อร้องเรียน 2. นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับระเบียบ ประกาศบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด	ตลอดเวลา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษา และผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายยกระดับคุณภาพการบริการ	ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
8. การวางแผนสืบทอดตำแหน่งสำหรับผู้บริหารระดับสูง	มีการพิจารณา/ทบทวน ประเมินคุณสมบัติทักษะ สมรรถนะของบุคลากรที่มีความสามารถเชิงบริหาร และส่งฝึกอบรมตามความจำเป็นของแต่ละบุคคล	ตามระยะเวลาที่มีการฝึกอบรม	ผู้อำนวยการ	7.3ก(4)-2

ตั้งแต่ปีการศึกษา 2565-2566 ผู้อำนวยการเห็นแนวโน้มของงบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอกับรายจ่ายที่สูงขึ้นในอนาคต ในปีการศึกษา 2567 จึงได้ดำเนินการเสนอการขึ้นค่าบำรุงห้องสมุด โดยรวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องด้านการเงิน และวิเคราะห์อัตราค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม เสนอต่อมหาวิทยาลัย โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ซึ่งจะส่งให้สภาพล่งทางด้านการเงินของสำนักหอสมุดมีแนวโน้มดีขึ้น และสามารถพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและบริการให้สอดคล้องกับการให้บริการในปัจจุบัน

(2) การประเมินผลการดำเนินงาน ผู้อำนวยการได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากทางมหาวิทยาลัย และจากบุคลากรสำนักหอสมุด สำหรับการประเมินจากทางมหาวิทยาลัยประเมินตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน และการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน โดยผู้อำนวยการจัดทำข้อตกลง ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัดที่รับการถ่ายทอดมาจากแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย รวมถึงตัวชี้วัดแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด และค่าเป้าหมายเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย และรับการประเมินโดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน ที่สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้งทุกปีงบประมาณ แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้ 1) ผลการดำเนินงานของส่วนงาน 2) ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน (7.4ก(2)-1) มีการแปลผลคะแนน ดังนี้ ร้อยละ 80 ขึ้นไป ดีมาก/ ร้อยละ 70-79 ดี/ร้อยละ 60-69 พอใช้/ร้อยละ 50-59 ต้องปรับปรุง/คะแนนน้อยกว่าร้อยละ 50 ไม่ผ่านการประเมิน สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานจากบุคลากรสำนักหอสมุด ผู้อำนวยการจะได้รับการประเมินพร้อมกับรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย โดยประเมินสมรรถนะทางการบริหาร ได้แก่ สภาวะผู้นำ (Leadership) (7.4ก(1)-3) วิสัยทัศน์ (Visioning) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (Change Leadership) และการควบคุมตนเอง (Self-Control) นอกจากนี้ตำแหน่งรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วย

ผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย ยังได้รับการประเมินจากคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด โดยมีผู้อำนวยการเป็นประธาน ทุกปีงบประมาณ โดยประเมินจากผลการปฏิบัติงานตามงานที่ได้รับมอบหมายและตามตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicator : KPI) ตามคู่มือการปฏิบัติงานสำนักหอสมุด ซึ่งได้กำหนดองค์ประกอบ การประเมินผลการปฏิบัติงานไว้ 2 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ องค์ประกอบผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน ในสัดส่วนร้อยละ 80 ประกอบด้วยงานตามแผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการประจำปี งานตามภาระหน้าที่ งานบริหาร (สำหรับตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย ผู้ช่วยผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ) งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย และองค์ประกอบพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ในสัดส่วนร้อยละ 20 ประกอบด้วยสมรรถนะหลัก และสมรรถนะประจำสายงาน มีการแปลผลคะแนน ดังนี้ ระดับคะแนน 90.00 – 100.00 ดีเด่น/80.00 – 89.99 ดีมาก/70.00 – 79.99 ดี/60.00 – 69.99 พอใช้/ต่ำกว่า 60.00 ต้องปรับปรุง โดยรับการประเมินผลการปฏิบัติงานผ่านระบบ KPI ออนไลน์ (<https://kpionline.buu.ac.th>) สำหรับ คกป. ประเมินผลการดำเนินงานผ่านแบบประเมินตนเองแบบออนไลน์ ดังตารางที่ 1.2-2

ตารางที่ 1.2-2 วิธีการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารระดับสูง

ผู้รับการประเมิน	ผู้ประเมิน	รอบการประเมิน	วิธีประเมิน	การนำผลประเมินไปใช้ประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
ผู้อำนวยการ	-ผู้ให้บริการสำนักหอสมุด ทุกกลุ่ม และบุคลากรสำนักหอสมุด -คกป.	ปีละ 1 ครั้ง	-ประเมินตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน และการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน -แบบประเมินตามรูปแบบของมหาวิทยาลัย	- ปรับปรุงการบริหารงาน - การกำหนดค่าตอบแทนโดยการเลื่อนขั้นเงินเดือน	สภามหาวิทยาลัย	7.4ก(2)-1
ผู้อำนวยการ	-บุคลากรสำนักหอสมุด	ปีละ 1 ครั้ง	-แบบประเมินตามรูปแบบของสำนักหอสมุด	- ปรับปรุงการบริหารงาน	-สำนักงานผู้อำนวยการ	7.4ก(2)-3
-รอง/ผู้ช่วยผู้อำนวยการ -หัวหน้าฝ่าย	-บุคลากรสำนักหอสมุด -คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด		-แบบประเมินตามรูปแบบของสำนักหอสมุด -ประเมินผ่านระบบ kpionline	- การกำหนดค่าตอบแทนโดยการเลื่อนขั้นเงินเดือน	-คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด	
คกป.	ตนเอง	ปีละ 1 ครั้ง	แบบประเมินตนเองของ คกป. -ส่วนที่ 1 ผลการดำเนินงานตามบทบาทตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพาว่าด้วยคณะกรรมการประจำส่วนงาน -ส่วนที่ 2 ประเมินตามหลักธรรมาภิบาล	มอบหมายงานกำกับดูแลที่เหมาะสม และพิจารณาส่วนที่ยังไม่ได้ดำเนินการ	เลขา คกป.	7.4ก(2)-2

(3) ผลการดำเนินการของสถาบัน ผู้นำระดับสูงกำหนดให้มีการติดตามผลการดำเนินงานตามรายไตรมาส ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยหัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายรวบรวมผลการปฏิบัติงานเป็นรายเดือน โดยข้อมูลสารสนเทศที่รวบรวมได้มาจากระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาสำนักหอสมุด ดังตารางที่ 4.1-2 สำหรับตัวชี้วัดระดับส่วนงาน ดังตารางที่ 2.2-1 และตัวชี้วัดระดับบุคคล ดังตารางที่ 4.1-1 ผู้รับผิดชอบดำเนินการกรอกข้อมูลผลการดำเนินการผ่าน Application ของ Google และในระบบติดตามการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา (<https://spms.buu.ac.th>) หากผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จะมีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุเพื่อทำการแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนแผนงานเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงาน และนำเสนอผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ ต่อ คกป. รายไตรมาส เพื่อขอคำแนะนำในการดำเนินงานต่อไป

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม

(1) การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และการรับรองคุณภาพ คกป. มุ่งมั่นต่อการส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และจริยธรรม โดยการประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติตามกฎหมาย และจริยธรรม และ

เน้นย้ำว่าในการดำเนินการใด ๆ ให้ยึดตามหลักกฎหมาย ข้อบังคับ ประกาศและนโยบายของมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด ตามกฎระเบียบ ข้อบังคับด้านต่าง ๆ ทั้ง 7 ด้าน ดังตารางที่ OP1-7 โดยมีมอบหมายรองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่ายที่รับผิดชอบ ดำเนินการ 1) สื่อสารและสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติตามประกาศ ข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้าใจถึงแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง 2) กำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนแล้วประกาศให้ทราบทั่วกัน เช่น การจัดการ ข้อร้องเรียน 3) จัดทำแผนงานสนับสนุนการจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรด้านคุณธรรมจริยธรรม เผยแพร่แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบผ่านช่องทางเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด 4) จัดสรรงบประมาณสำหรับการซื้อโปรแกรมที่ถูกลิขสิทธิ์เพื่อใช้ในองค์กรและการให้บริการ สนับสนุนการเพิ่มพูนทักษะการแสวงหาสารสนเทศตามหลักสูตร (Information Literacy Programs) ได้แก่ การใช้โปรแกรมตรวจการคัดลอก CopyLeak เป็นต้น โดยในปีที่ผ่านมาไม่พบข้อร้องเรียนและรายงานการประพฤติปฏิบัติที่ผิดจริยธรรม (7.4ก(3)-2.1) และในเรื่องของพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 มีการกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายดิจิทัล ทั้งนี้สำนักหอสมุดมีนโยบายในการใช้ซอฟต์แวร์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งมีความตระหนักถึงการคาดการณ์ล่วงหน้าต่อความกังวลของสาธารณะที่มีต่อบริการและการปฏิบัติการในอนาคต ประเด็นเรื่องการละเมิดลิขสิทธิ์ด้านการใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูล รูปภาพ หรือการใช้ซอฟต์แวร์ การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ต่าง ๆ

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

ตารางที่ 1.2-3 แนวทางปฏิบัติตามกฎหมายและการมีจริยธรรม

รายการ	การปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์
การดำเนินการทางด้านการเงินและพัสดุ	ดำเนินการตามระเบียบของมหาวิทยาลัย บัญชี 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	- ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายยกระดับคุณภาพการบริการ - หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (ด้านการจัดการห้องสมุด)	7.4ก(3)-2.3

(2) การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม คกบ. ส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าปฏิสัมพันธ์ทุกด้านของสำนักหอสมุด เป็นไปอย่างมีจริยธรรม โดยปฏิบัติต่อผู้รับบริการทุกกลุ่มอย่างเสมอภาค ยึดถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ดังตารางที่ OP1-7 รวมถึงการพิจารณาคัดเลือกผู้ส่งมอบ ต้องไม่เป็นผู้มีรายชื่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ได้รับการปฏิเสธจากกลุ่มสังคม (black list) โดยมีการดำเนินการต่าง ๆ ดังตารางที่ 1.2-4 ดังนี้ 1) การสื่อสารและสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติตามประกาศมหาวิทยาลัย และระเบียบต่าง ๆ ผ่านการประชุม/สัมมนา เพื่อสร้างความเข้าใจถึงแนวปฏิบัติที่ถูกต้อง 2) ผู้นำระดับสูงสื่อสารในเรื่องพฤติกรรมที่มีจริยธรรมผ่านการประชุมในวาระต่าง ๆ เพื่อย้ำความสำคัญของ

การยึดมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณ 3) มีการสื่อสารในเรื่องจริยธรรมที่เกี่ยวข้องให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้ส่งมอบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านการอบรมให้ความรู้ และผ่านช่องทางเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด 4) การจัดสรรงบประมาณ สำหรับการซื้อโปรแกรมที่ถูกลิขสิทธิ์เพื่อใช้ในองค์กร โดยในปีที่ผ่านมาไม่พบรายงานการประพฤติปฏิบัติที่ผิดจริยธรรม (7.4ก(3)-2.1) การดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้สำนักหอสมุดไม่พบข้อร้องเรียนทั้งด้านจริยธรรมจากผู้ส่งมอบ (7.4ก(4)-1) และจำนวนการทำผิดจริยธรรมการวิจัยของบุคลากร (7.4ก(4)-3) นอกจากนี้สำนักหอสมุดยังได้ร่วมกับฝ่ายบริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สวทช. พัฒนาเว็บไซต์คลังทรัพยากรการศึกษาแบบเปิด (<https://oer.lib.buu.ac.th>) เพื่อเป็นคลังความรู้ให้กับนักเรียน นักศึกษา ครู อาจารย์ และประชาชนทั่วไป สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้โดยไม่ผิดลิขสิทธิ์ (7.4ก(3)-3) รวมถึงมีการอบรมการใช้โปรแกรมการตรวจสอบการคัดลอกผลงานให้กับนิสิตและบุคลากรมาอย่างต่อเนื่อง (7.4ก(3)-4)

ตารางที่ 1.2-4 การสร้างพฤติกรรมที่ถูกกฎหมายและมีจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

ด้าน	ปฏิสัมพันธ์	กิจกรรม	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์
การประพฤติอย่างมีจริยธรรม	บุคลากร	สื่อสารเรื่องข้อบังคับมหาวิทยาลัยบูรพาด้วยจรรยาบรรณ	-จำนวนกิจกรรมส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมาย	7.4ก(3)-1
	ผู้ให้บริการ ลูกคากลุ่มอื่น คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. แจ้งให้ทราบและทำความเข้าใจเกี่ยวกับจรรยาบรรณ 2. จัดอบรมและให้คำแนะนำการใช้ข้อมูลและการอ้างอิงที่มาของข้อมูลอย่างเป็นสากลให้กับผู้ให้บริการ	-จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมของบุคลากร	7.4ก(4)-2
การรับฟังข้อร้องเรียน การประพฤติดิจจริยธรรม	ผู้ให้บริการ ลูกคากลุ่มอื่น คู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตามช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน ได้แก่ โทรศัพท์, Facebook, Line, E-mail		

ค. การสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) **ความผาสุกของสังคม** การคำนึงถึงความผาสุกและผลประโยชน์ของสังคม เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ ดังตารางที่ 2.1-1 ในขั้นตอนที่ 1 การรวบรวมข้อมูล และขั้นตอนที่ 4 กำหนดแผนกลยุทธ์ ในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม นอกจากการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับเนื้อหาหลักสูตรที่มีต่อการเรียนการสอน การศึกษาค้นคว้า และสนับสนุนการวิจัยของมหาวิทยาลัยแล้ว ยังคำนึงถึงเรื่องความผาสุกของชุมชนและประโยชน์ของสังคมใน 4 ด้านหลัก ๆ คือด้านสิ่งแวดล้อม ด้านบริการวิชาการแก่ชุมชน ด้านศิลปวัฒนธรรม และด้านเศรษฐกิจ โดยด้านสิ่งแวดล้อมกำหนดให้อยู่ในแผนยุทธศาสตร์ เพื่อส่งเสริมการเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว (Green University) โดยสำนักหอสมุดได้บริหารจัดการสำนักหอสมุดสู่การเป็นห้องสมุดสีเขียว (Green Library) และได้รับการรับรองตามเกณฑ์ห้องสมุดสีเขียวจากสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ เมื่อปี พ.ศ. 2565 และตั้งแต่ปี พ.ศ. 2566 เริ่มดำเนินการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในการบริหารจัดการสำนักงานสีเขียว (Green office) สำหรับด้านบริการวิชาการแก่ชุมชน ด้านศิลปวัฒนธรรม และด้านเศรษฐกิจ กำหนดให้อยู่ในยุทธศาสตร์เพื่อการบริหารวิชาการแก่ชุมชนและส่งเสริมการทำงานบูรณาการศิลปวัฒนธรรม โดยมีการติดตามผลการดำเนินงาน ดังตารางที่ 1.2-5

ตารางที่ 1.2-5 กิจกรรมการสร้างความผาสุกของสังคม

กิจกรรม	การดำเนินงาน	ความผาสุก	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
ด้านสิ่งแวดล้อม	ได้รับการตรวจประเมินห้องสมุดสีเขียว มีการจัดกิจกรรมการด้านพลังงาน และสิ่งแวดล้อม รมรณรงค์การใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก มีการจัดการขยะโดยวิธีการคัดแยกขยะรีไซเคิลและขยะทั่วไป และมีการติดตั้งโซลาเซลล์	- ความยั่งยืนด้าน SDGs - การเป็นห้องสมุดสีเขียว	คณะกรรมการโครงการห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว	7.4ก(5)-6
ด้านบริการวิชาการแก่ชุมชน	จัดโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน และเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด	- ส่งเสริมการรักการอ่านและการเรียนรู้ตลอดชีวิต - มีเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ	ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม	7.4ก(5)-1 ถึง 7.4ก(5)-5

กิจกรรม	การดำเนินงาน	ความผาสุก	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
	เป็นแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้การบริหารจัดการและการจัดให้บริการสำหรับห้องสมุดอื่นๆ	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายยกระดับคุณภาพการบริการ	7.4ก(5)-5
ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	จัดโครงการลานรมณีย์ดนตรีไทย และการเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาและวัฒนธรรม	การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษา และสำนักงานผู้อำนวยการ	บันทึกการแสดงทุกครั้งและเผยแพร่ด้วยสื่อดิจิทัล
ด้านเศรษฐกิจ	การอบรมให้ความรู้เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เสริมความสามารถของผู้ประกอบการในชุมชน	การพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ	ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถใช้งานสมาร์ตโฟนและแอปพลิเคชันพื้นฐานในการสื่อสารและเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ในการดำเนินธุรกิจได้

ในปีการศึกษา 2567 สำนักหอสมุดได้ตระหนักถึงผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว จึงได้จัดการอบรม เรื่อง “ห้องสมุดสีเขียวกับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร” ซึ่งภายหลังการอบรมได้มีการบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งด้านบุคลากรและผู้ใช้บริการเพื่อวิเคราะห์ผลและลดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม

(2) การสนับสนุนชุมชน สมรรถนะหลักของสำนักหอสมุด คือ “การบริการสารสนเทศและเป็นห้องสมุดแห่งการเรียนรู้สำหรับพลเมืองดิจิทัล” ผู้นำระดับสูงจึงให้ความสำคัญกับเรื่องการสนับสนุนชุมชนด้วย โดยแต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนโครงการบริการวิชาการ ประกอบด้วยผู้นำระดับสูง และตัวแทนบุคลากรที่รับผิดชอบโครงการบริการวิชาการ เพื่อผลักดันและขับเคลื่อนโครงการบริการวิชาการ โดยคณะกรรมการฯ ได้ร่วมทบทวนเพื่อปรับปรุงขบวนการสนับสนุนชุมชน 5 ขั้นตอนตามแผนภาพที่ 1.2-2 เริ่มจาก 1) การทบทวนปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานที่ผ่านมา 2) กำหนดประเด็นหรือเรื่องที่ทำให้บริการวิชาการ กำหนดชุมชนที่สำคัญ 3) สำรวจความต้องการ/ความคาดหวังของชุมชน ด้วยการลงพื้นที่ประชุมกับผู้นำชุมชน สัมภาษณ์เชิงลึก สัมภาษณ์กลุ่ม 4) จัดทำแผนเพื่อจัดทำโครงการ/กิจกรรม นำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและดำเนินการตามแผน 5) ติดตามผลการดำเนินงานและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับชุมชน สำหรับการสนับสนุนชุมชน โดยใช้สมรรถนะหลักของสำนักหอสมุด และส่งเสริมค่านิยม L (Lifelong Learning) พัฒนาการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน รวมถึงกิจกรรมที่ส่งเสริมหรือสร้างการตระหนักรู้เกี่ยวกับปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อม มีการกำหนดพื้นที่และชุมชนเป้าหมาย ที่เป็นชุมชน โรงเรียน หน่วยงาน ที่มีการดำเนินงานสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การบริการวิชาการของมหาวิทยาลัย เป็นชุมชนที่อยู่โดยรอบมหาวิทยาลัยบูรพาหรืออยู่ในพื้นที่ภาคตะวันออก และมีระยะทางจากสำนักหอสมุดไปถึงชุมชนระยะทางไม่เกิน 150 กิโลเมตร รวมถึงเป็นชุมชน หน่วยงาน โรงเรียน ที่มีการสนับสนุนการดำเนินงานที่สำคัญ เช่น การพัฒนาเด็ก ผู้สูงอายุ การพัฒนาแหล่งเรียนรู้หรือพิพิธภัณฑ์ และมีการนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน/หน่วยงาน

โครงการบริการวิชาการที่สำนักหอสมุดจัดขึ้น เป็นโครงการบริการที่ใช้ความรู้ความสามารถที่เป็นสมรรถนะหลักของบุคลากรและเครือข่าย ถ่ายทอดองค์ความรู้แก่ชุมชนโดยไม่แสวงหากำไร เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน สังคม ขณะเดียวกันถือเป็นโอกาสในการขยายฐานการตลาดไปยังกลุ่มลูกค้าในอนาคต ดังตารางที่ 1.2-6



ภาพที่ 1.2-2 การสนับสนุนชุมชนของสำนักหอสมุด

ตารางที่ 1.2-6 การสนับสนุนชุมชนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน

โครงการ	พื้นที่	ชุมชน	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการ	ผลลัพธ์
โครงการ Lifelong Learning for Society	อำเภอเมือง	ณ ศูนย์พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุเทศบาลเมืองแสนสุข	1. จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ 2. ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ≥ 4.00	จัดมูมห้องสมุดเพื่อส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ห้องสมุดของศูนย์พัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุ และจัดกิจกรรม 2 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรม “สมุดโน้ตง่าย ๆ ทำได้ด้วยมือคุณ” และกิจกรรม “บาสโลบ เพื่อสุขภาพ”	ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด (4.56)
โครงการพัฒนาระบบคลังความรู้ดิจิทัลหนังสือ ธรรมะและเอกสารโบราณทางพระพุทธศาสนา วัดเขาบางทราย โดยใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Mylib	อำเภอเมือง	วัดเขาบางทราย	1. จำนวนระบบ 2. จำนวนหนังสือ ธรรมะและเอกสารโบราณทางพระพุทธศาสนา	ประกอบด้วยกิจกรรม จำนวน 2 กิจกรรม ดังนี้ 1. มอบระบบห้องสมุดอัตโนมัติวัดเขาบางทราย 1 ระบบ 2. การจัดการห้องสมุดวัดเขาบางทราย	1. พัฒนาระบบ จำนวน 1 ระบบ 2. จำนวนหนังสือธรรมะและเอกสารโบราณทางพระพุทธศาสนา จำนวน 863 รายการ
โครงการ Sharing Book ป็นสุขด้วยหนังสือ	อำเภอเมือง	1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเหมือง 2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเสม็ด 3. ชุมชนหน้าเทศบาล 4. ชุมชนมณีแก้ว	1. จำนวนครั้งที่การจัดโครงการ 2. ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ≥ 4.00	เป็นโครงการสนับสนุนการพัฒนาห้องสมุดชุมชนและการบริการวิชาการแก่สังคมและชุมชนตามแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน สอดคล้องกับ SDG4 และ SDG17 ครั้งที่ 1 ได้คัดเลือกหนังสือที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน จำนวน 361 เล่ม หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 4 เล่ม และจัดหาชั้นวางหนังสือ จำนวน 4 ชั้น เพื่อนำไปจัดทำมุมหนังสือบริจาคในการส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำนวน 2 แห่ง ดังนี้ 1. มอบหนังสือ จำนวน 180 เล่ม หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 4 เล่ม ชั้นวางหนังสือ จำนวน 2 ชั้น ให้กับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเหมือง 2. มอบหนังสือ จำนวน 181 เล่ม หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 4 เล่ม ชั้นวางหนังสือ จำนวน 2 ชั้น ให้กับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเสม็ด ครั้งที่ 2 ได้คัดเลือกหนังสือที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน จำนวน 332 เล่ม หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 4 เล่ม และจัดหาชั้นวางหนังสือ จำนวน 4 ชั้น เพื่อนำไปจัดทำมุมหนังสือบริจาคในการส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำนวน 2 แห่ง ดังนี้ 1. มอบหนังสือ จำนวน 160 เล่ม หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 4 เล่ม ชั้นวางหนังสือ จำนวน 2 ชั้น ให้กับชุมชนหน้าเทศบาล 2. มอบหนังสือ จำนวน 160 เล่ม หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 4 เล่ม ชั้นวางหนังสือ จำนวน 2 ชั้น ให้กับชุมชนมณีแก้ว	-ครั้งที่ 1 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก (4.71) -ครั้งที่ 2 ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก (4.78)

โครงการ	พื้นที่	ชุมชน	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินการ	ผลลัพธ์
โครงการส่งต่อความรู้สู่ผู้พิการทางสายตา	อำเภอ บางละมุง	โรงเรียนสอนคนตาบอดพระมหาไถ่พัทยา	1. จำนวนหนังสือที่อ่านในโครงการส่งต่อความรู้สู่ผู้พิการทางสายตา 2. จำนวนหนังสือเสียง หนังสืออักษรเบรลล์	จัดส่งไฟล์หนังสือเสียงอุปกรณ์สำหรับการฟัง กระดาษขนาด A4 และกระดาษหน้าเดียว มอบให้กับ จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านเพื่อปลูกฝังนิสัยรักการอ่านให้กับนักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรม	พิมพ์หนังสือ อักษรเบรลล์ 25 เล่ม/หนังสือเสียง 20 เล่ม
โครงการเปิดโลกใบใหม่ด้วยการอ่าน	อำเภอเมือง	ทัศนสถาน ห้างชลบุรี	ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ≥ 4.00	จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับผู้ต้องขังหญิง	7.4ก(5)-2
โครงการสูงวัยใจดิจิทัล: เรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อชีวิตที่ทันสมัยและปลอดภัย	-อบต. วัฒนธนา -อบต. วัฒนธนา	-ผู้สูงอายุ ตำบลวัด หลวง -ผู้สูงอายุ ตำบลวัดโบสถ์	1. ผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโครงการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 สามารถใช้งานสมาร์ทโฟนและแอปพลิเคชันพื้นฐานในการสื่อสารและเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ในการดำเนินธุรกิจได้ 2. ผู้สูงอายุตระหนักรู้ถึงภัยออนไลน์เบื้องต้น	จัดกิจกรรมให้กับผู้สูงอายุ เพื่อให้ได้เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ รู้เท่าทันภัยออนไลน์เบื้องต้น	ผู้สูงอายุให้ความสนใจและให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมเป็นอย่างดี

หมวด 2 กลยุทธ์

2.1 การจัดทำกลยุทธ์

ก. กระบวนการจัดทำกลยุทธ์

(1) กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ สำนักหอสมุดมีกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อดำเนินงานให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจตามเป้าหมายการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว ตามกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning Process: SPP) ดังภาพที่ 2.1-1 โดยกำหนดให้มีการทบทวนและจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี (Action Plan) ซึ่งเป็นการนำแผนลงสู่การปฏิบัติ ใช้กระบวนการวงจรคุณภาพ PDCA ในการปรับปรุงกระบวนการและผลการดำเนินงาน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรและ คกก. ร่วมกันจัดทำแผนกลยุทธ์ ซึ่งกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดมีขั้นตอนดังภาพที่ 2.1-1



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

ในกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ เพื่อให้มั่นใจว่าทิศทางของการวางแผนกลยุทธ์มีความเหมาะสม และดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมาย ผู้นำระดับสูงมีการประชุมถ่ายทอดยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด และ

เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการและมีการติดตามผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาส ดังตารางที่ 2.1-1

ตารางที่ 2.1-1 กระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี

กระบวนการ	วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ช่วงเวลา
1. รวบรวมข้อมูล	รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนฯ รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายยกระดับฯ รวบรวมความต้องการของผู้ใช้บริการ และนำเข้าประชุม คกก. เพื่อสรุปผลการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการปีที่ผ่านมา ตามโครงการ/กิจกรรม เป้าหมาย ตัวชี้วัด	รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนฯ และ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายยกระดับฯ	กันยายน
2. ทบทวนวิสัยทัศน์และค่านิยม	ผู้อำนวยการประชุมบุคลากร เพื่อกำหนดทิศทางขององค์กรมีการทบทวนวิสัยทัศน์และค่านิยม เพื่อให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์ ของสำนักหอสมุด	ผู้อำนวยการ	กันยายน-ตุลาคม
3. วิเคราะห์ปัจจัย	ผู้อำนวยการและบุคลากร ร่วมกันวางแผนกลยุทธ์ โดยวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก/ ปัจจัยภายใน/ SWOT Analysis	ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนฯ	กันยายน-ตุลาคม
4. กำหนดแผนกลยุทธ์ และแผนยุทธศาสตร์	ผู้อำนวยการประชุม คกก. เพื่อกำหนดประเด็นแผนยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย และมอบหมายผู้รับผิดชอบ	ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนฯ / คกก.	ตุลาคม
5. จัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ	ผู้อำนวยการประชุมบุคลากรเพื่อถ่ายทอดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย ของแผนกลยุทธ์และแผนยุทธศาสตร์ ให้บุคลากรร่วมกันระดมความคิดในการจัดทำโครงการ/ กิจกรรม ภายใต้แผนกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ และมอบหมายผู้รับผิดชอบ	ผู้อำนวยการ/ รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนฯ	ตุลาคม-พฤศจิกายน
6. ติดตามและประเมินผล	รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนฯ ติดตามผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดของโครงการ/กิจกรรม เป็นรายไตรมาส (ทุก 3 เดือน) เสนอต่อ คกก. และคกก. พร้อมวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของโครงการให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนฯ	รายไตรมาส

สำนักหอสมุดมีการทบทวนแผนกลยุทธ์เป็นประจำทุกปี และปีการศึกษา 2567 สำนักหอสมุดได้ดำเนินการกำหนดแผนกลยุทธ์ประจำปีงบประมาณ 2568 แต่ในระหว่างการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยมีการสรรหาอธิการบดี จึงมีผลให้ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมีการปรับเปลี่ยน สำนักหอสมุดจึงได้มีการประชุม คกก. เพื่อทบทวนและปรับแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย โดยปรับจากเดิม 4 ยุทธศาสตร์ เป็น 3 ยุทธศาสตร์ ตามภาพที่ 2.1-3

(2) การวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ ผู้อำนวยการและ คกก. ได้กำหนดปัจจัยที่นำมาวิเคราะห์กลยุทธ์ ในขั้นตอนที่ 3 ของกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ดังตารางที่ 2.1-1 โดยพิจารณาความสมดุลความต้องการ สมรรถนะหลัก ข้อกำหนดคู่ความร่วมมือ ผู้ส่งมอบ ความได้เปรียบ/ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และสถานการณ์เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน มาเป็นองค์ประกอบสำคัญกำหนดกลยุทธ์ ผ่านการระดมความคิดเห็นการมีส่วนร่วมของ คกก. และบุคลากร และดำเนินการกำหนดแผนกลยุทธ์ และแผนยุทธศาสตร์ ในขั้นตอนที่ 4 ของกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ดังตารางที่ 2.1-1 เพื่อนำไปปฏิบัติได้จริงและบรรลุผล ดังตารางที่ 2.1-2

ตารางที่ 2.1-2 ปัจจัย วิธีรวบรวมข้อมูลนำเข้า เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลในการจัดทำกลยุทธ์

ปัจจัยที่นำมาประกอบการวางแผน	วิธีรวบรวมและเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูล	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
ตอบสนอง SC/ SA/ SO/ Core Competency			
ผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการทุกพันธกิจ และสมรรถนะหลักขององค์กร	รวบรวมข้อมูล: เครื่องมือวิเคราะห์โดยใช้ SWOT Analysis/ SO/SC/SA ระบบสารสนเทศ: ระบบ spms ของมหาวิทยาลัย	รายไตรมาส/ ปีละ 1 ครั้ง	คกก.
ข้อมูลป้อนกลับจากการประเมิน SAR	รวบรวมข้อมูล: ผล feedback report /การประชุม คกก. / การประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ระบบสารสนเทศ: ระบบ cheqa online	ปีละ 1 ครั้ง	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษา
ตอบสนองความเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยงจากสภาพแวดล้อมภายนอก/ กฎ ระเบียบ/ ข้อบังคับ/ เกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ			
การเปลี่ยนแปลงด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี	รวบรวมข้อมูล: แผน/นโยบายชาติ การวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก	ปีละ 1 ครั้ง	คกก.
เกณฑ์มาตรฐาน EdPEX/ ข้อกำหนดกับคู่ความร่วมมือ	รวบรวมข้อมูล: หนังสือ/ เอกสาร/ คู่มือเกณฑ์มาตรฐาน/ ข้อกำหนด ข้อตกลง ความร่วมมือ MOU	ปีละ 1 ครั้ง	คกก.

ปัจจัยที่นำมาประกอบการวางแผน	วิธีรวบรวมและเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูล	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
ภัยคุกคาม สินค้า บริการ สภาวะการแข่งขัน	รวบรวมข้อมูล: กระบวนการระดมความคิดเห็นและการมีส่วนร่วมของ คกบ. บุคลากร คู่ความร่วมมือ ผู้ใช้บริการ ระบบสารสนเทศ: ERP:SAP	ปีละ 1 ครั้ง	คกบ.
ตอบสนองความได้เปรียบในการแข่งขัน (SA) และการหลบเลี่ยงจุดอ่อน (Weakness) ที่เกิดจากปัจจัยภายใน			
โครงสร้างองค์กร กลยุทธ์การบริหารองค์กร สมรรถนะขีดความสามารถ อัตราค่าจ้างบุคลากร	รวบรวมข้อมูล: ข้อมูลของสำนักหอสมุด ตัวชี้วัด แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ และผลการดำเนินงานที่ผ่านมา /SIPOC ระบบสารสนเทศ: ระบบบุคลากรอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัย https://buu-person.buu.ac.th/ ระบบฐานข้อมูลบุคลากร สำนักหอสมุด (ไฟล์ Microsoft Excel)	ปีละ 1 ครั้ง	-คกบ. -งานบุคคล
จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค	ระดมความคิดเห็นการมีส่วนร่วมของ คกบ. บุคลากร ด้วยวิธีการ SWOT Analysis	ปีละ 1 ครั้ง	คกบ.
กำหนดกลยุทธ์	กำหนดกลยุทธ์ของแต่ละเป้าประสงค์และตัวชี้วัด โดยใช้เทคนิค TOWS Matrix	ปีละ 1 ครั้ง	คกบ.
การจัดลำดับความสำคัญ	กำหนดให้ WT เป็นความท้าทายเชิงกลยุทธ์	ปีละ 1 ครั้ง	คกบ.
วิเคราะห์ความเสี่ยงด้านการเงินและงบประมาณ ลูกค้า การตลาด การบริหารจัดการภายใน	- การบริหารจัดการความเสี่ยง ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของการจัดการความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ระบบสารสนเทศ: ปี 65-ปัจจุบัน นำ COSO:ERM มาใช้ในการบริหารความเสี่ยง โดยบันทึกข้อมูลการบริหารความเสี่ยงผ่าน link ทีมมหาวิทยาลัยกำหนดทุกไตรมาส - การควบคุมภายใน มีระบบกำกับติดตามจากคณะกรรมการควบคุมภายในระดับสำนักและมหาวิทยาลัย ระบบสารสนเทศ: ปี 65-ปัจจุบัน มีการรายงานผลผ่านระบบสารสนเทศการควบคุมภายใน www.buu-icarm.buu.ac.th	-ปีละ 4 ครั้ง -ปีละ 2 ครั้ง	คณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยงและควบคุมภายใน

(3) โอกาสเชิงกลยุทธ์และโอกาสที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียของความเสี่ยงอย่างรอบด้าน ผู้อำนวยการและ คกบ. วิเคราะห์โอกาสเชิงกลยุทธ์ที่ได้จากการทำ SWOT โดยนำโอกาส ภาวะคุกคาม มาพิจารณาร่วมกับปัจจัยภายใน จากนั้น นำ Strategic Opportunity : SO มาพิจารณาว่า SO ใดเป็นความเสี่ยงที่นำลงทุน หรือเป็น Strategic Challenge : SC ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ด้านบริการ ด้านปฏิบัติการ ด้านบุคลากร และด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ดังตารางที่ OP2-2 แล้วนำกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ดังภาพที่ 2.1-1 โดยดูผลกระทบหรือผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น และกำหนดกลยุทธ์ ดังตารางที่ 2.1-3 และให้ความสำคัญกับการสร้างนวัตกรรม โดยนำโอกาสเชิงกลยุทธ์ในด้านบริการ และด้านปฏิบัติการ ได้แก่ SO3 : การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดนวัตกรรมการให้บริการ และ SO4 : มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ดังตารางที่ OP2-2 สนับสนุนให้เกิดเป็นนวัตกรรมในการบริการและบริหารจัดการ จำนวน 6 นวัตกรรม ได้แก่ 1) ระบบปฏิทินองค์กร 2) บทเรียนออนไลน์ BUU MOOCs (แนะนำการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม (Endnote)) 3) ฐานข้อมูลหนังสือเสียง เพื่อผู้บกพร่องทางการมองเห็น 4) ระบบการให้บริการผ่านเทคโนโลยี RFID 5) การให้บริการยืม-คืน ผ่านอุปกรณ์พกพา และ 6) ระบบเผยแพร่เอกสารรูปแบบออนไลน์ (docshare) ดังตารางที่ 2.1-4

ตารางที่ 2.1-3 การกำหนดกลยุทธ์

SO/SA/SC	กลยุทธ์	ผลกระทบ/ผลประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
SO3/SC2/SA2	พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ด้วยเกณฑ์คุณภาพ	พัฒนาทักษะกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ	หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย
SO3/SC2/SA2	พัฒนาบริการที่ทันสมัยด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม	พัฒนาบริการเพื่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ให้แก่ ผู้ใช้บริการ	-หัวหน้าฝ่ายบริการฯ -ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย กระดาษคุณภาพฯ
SO5/SC5/SA4	พัฒนาทักษะและสมรรถนะบุคลากรพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง	พัฒนาทักษะและความเชี่ยวชาญของบุคลากร	งานบุคคล
SO4/SC1/SA2	พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและนิเวศการเรียนรู้เพื่อ สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต	พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้มีหลากหลายและเข้าถึงได้หลากหลายช่องทาง	-ฝ่ายบริหารจัดการฯ -ฝ่ายบริการสารสนเทศฯ -ฝ่ายเทคโนโลยีฯ

SO/SA/SC	กลยุทธ์	ผลกระทบ/ผลประโยชน์	ผู้รับผิดชอบ
SC4	สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาด้านวิจัยและนวัตกรรม	สนับสนุนบุคลากรในการทำวิจัยเพิ่มขึ้น	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
SO4/SC2	พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัล	พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการ	-ผู้อำนวยการ -ฝ่ายเทคโนโลยีฯ
SO6/SC6/SA1	สร้างภาคีเครือข่ายความร่วมมือและบริการวิชาการเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานและชุมชนอย่างต่อเนื่อง	-รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
SO4/SC5	การบริหารจัดการของสำนักหอสมุดเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ	-ผู้อำนวยการ -ฝ่ายเทคโนโลยีฯ
SO5/SC4/SA4	การบริหารงานบุคลากรเพื่อมุ่งเน้นความเป็นเลิศและความสุขในการทำงาน	สนับสนุนบุคลากรให้มีการพัฒนาทักษะและก้าวหน้าต่อเทคโนโลยี	งานบุคคล

ตารางที่ 2.1-4 กลยุทธ์และการสร้างนวัตกรรม

ประเด็น	SO	SC	SA	นวัตกรรม	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
ความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	SO3	SC6	SA3	1. บทเรียนออนไลน์ BUU MOOCs (แนะนำการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม (Endnote)) 2. ฐานข้อมูลหนังสือเสียง เพื่อผู้บกพร่องทางการมองเห็น 3. ระบบการให้บริการผ่านเทคโนโลยี RFID 4. การให้บริการยืม-คืน ผ่านอุปกรณ์พกพา	ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้/ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล	7.1ก-15
ความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด	SO4	SC2	SA4	1. ระบบปฏิทินองค์กร 2. ระบบเผยแพร่เอกสารรูปแบบออนไลน์ (docshare)	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล	

(4) การจัดจ้างคนภายนอก และสมรรถนะหลักของสถาบัน ผู้นำระดับสูงตัดสินใจเรื่องระบบงานในการจัดทำกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์พิจารณาจาก 6M ได้แก่ Man, Money, Material, Machine, Management, Morale และคำนึงถึงแนวคิดการออกแบบระบบของ SIPOC Model และใช้วิธีพิจารณาหากไม่ใช่พันธกิจหลักและไม่ใช้สมรรถนะหลักของสำนักหอสมุด จะใช้ Outsource หรือผู้อื่นมาดำเนินการให้ โดยมีวิธีการจัดการเครือข่ายอุปทาน ดังตารางที่ 6.2-3 วิธีการในการตัดสินใจที่จะจัดจ้างให้ดำเนินการโดยผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ มีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้ 1. การวิเคราะห์ความต้องการและสมรรถนะหลัก เช่น การประเมินความสามารถในการพัฒนาทักษะภายในองค์กรเทียบกับการจัดจ้างภายนอก 2. การกำหนดเกณฑ์การคัดเลือก เช่น ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ความสามารถในการปรับตัว 3. การประเมินศักยภาพของผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ เช่น จัดให้มีการนำเสนอแนวคิดและวิธีการทำงาน การตรวจสอบประวัติและผลงานที่ผ่านมา สำนักหอสมุดออกแบบระบบงาน ดังภาพที่ 2.1-2 และมีกระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุน และกระบวนการจัดการ ดังตารางที่ 2.1-5



ภาพที่ 2.1-2 ระบบงาน กระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุนของสำนักหอสมุด

ตารางที่ 2.1-5 ระบบงานหลัก กระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุน

ระบบงาน	กระบวนการหลัก (Core Process)	กระบวนการสนับสนุน (Support Process)	
		ดำเนินการเอง	จ้างเหมา
การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	CP1 กระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ CP1.1 กระบวนการจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ CP1.2 กระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล	SP1 กระบวนการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ SP2 กระบวนการด้านการเงินและพัสดุ	SP5 กระบวนการจ้างเหมาบริการ -ดูแล/ซ่อมบำรุงลิฟต์
การให้บริการของห้องสมุด	CP2 กระบวนการให้บริการของห้องสมุด CP2.1 กระบวนการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ CP2.1.1 ยืม-คืนด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์บริการ CP2.1.2 บริการส่งหนังสือผ่านล็อกเกอร์นอกเวลาทำการ (Books in Boxes) CP2.1.3 สำนักบทความวารสารผ่านระบบ RD (Resource Delivery) CP2.1.4 บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery Services : DDS) CP2.2 บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan) CP2.3 บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	SP3 กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล SP4 กระบวนการด้านงานอาคารสถานที่ ความปลอดภัย และยานพาหนะ	-ดูแล/ซ่อมบำรุงเครื่องปรับอากาศ -ทำความสะอาด -รักษาความปลอดภัย
การบริการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย	CP3 กระบวนการบริการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย CP3.1 บริการฝึกอบรมทักษะการรู้สารสนเทศ และเครื่องมือในการจัดการสารสนเทศ CP3.2 บริการบทเรียนออนไลน์ Buu MOOCs CP3.3 บริการตอบคำถาม ช่วยค้นคว้าและวิจัย CP3.4 บริการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการเข้าสู่คลังปัญญามหาวิทยาลัยบูรพา (Buu IR)		
การบริหารจัดการ	M1 การวางแผนและจัดทำกลยุทธ์ M2 การบริหารความเสี่ยง/ควบคุมภายใน M3 การบริหารการเงินและงบประมาณ M4 การบริหารงานบุคคล M5 การบริหารภาพลักษณ์องค์กร		

ข. วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

(1) วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ คกบ. กำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ในแผนกลยุทธ์ ตามกระบวนการจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ดังตารางที่ 2.1-1 ในปีการศึกษา 2567 มีวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ 13 ประการ คกบ. พิจารณาและกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์สำคัญ โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามพันธกิจ ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ทำ SWOT Matrix ผลการบรรลุ KPIs ของมหาวิทยาลัยตามที่สำคัญหอสมุดได้รับมา ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้เสีย การมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้แผนกลยุทธ์เกิดจากกระบวนการมีส่วนร่วมอันนำไปสู่การปฏิบัติได้จริง และบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ตามประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยบูรพา ดังภาพที่ 2.1-3 และดังตารางที่ 2.2-1



ภาพที่ 2.1-3 ความสอดคล้องของยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยและยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด

(2) การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ คกบ. พิจารณาวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ โดยใช้ TOWS Matrix ภายใต้อนพันธกิจ วิสัยทัศน์ สมรรถนะหลัก ความท้าทาย ความได้เปรียบ โอกาสเชิงกลยุทธ์ มากำหนดวัตถุประสงค์เป้าประสงค์ให้ครอบคลุมด้านการบริการ ลูกค้า การตลาด ผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือและด้านปฏิบัติการทุกพันธกิจของสำนักหอสมุด โดยยึดความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์เป็นหลักสำคัญ รวมถึงจากการวิเคราะห์ความต้องการและ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การทบทวน ปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ กระบวนการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ ผู้มีส่วนได้เสีย และคู่ความร่วมมือ โดยกำหนดกรอบระยะเวลาทั้งระยะสั้นและระยะยาว กำหนดผู้รับผิดชอบ ในการประเมินผลกระบวนการพิจารณา วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

(1) **แผนปฏิบัติการ** สำนักหอสมุดกำหนดแผนปฏิบัติการระยะสั้น 1 ปี และระยะยาว 4 ปี โดยมีคำเป้าหมาย ความสำเร็จของตัวชี้วัดเพื่อการกำกับติดตามผลการดำเนินงานที่มุ่งบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ดังตารางที่ 2.2-1 จากนั้นนำกลยุทธ์ถ่ายทอดไปสู่แผนปฏิบัติการ โดยผู้อำนวยการถ่ายทอดและสื่อสารทิศทางของสำนักหอสมุดผ่าน โครงการทบทวนแผนทบทวนแผนกลยุทธ์และกำหนดแผนปฏิบัติการ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร โดยจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการเพื่อกำหนดทิศทางที่ชัดเจนในการ บริหารงาน โดยให้แต่ละฝ่ายเสนอแผนงาน โครงการ กิจกรรม ตัวชี้วัด คำเป้าหมาย งบประมาณ ระยะเวลาดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ เสนอเป็นแผนปฏิบัติการ เพื่อให้ คกก.พิจารณาความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ และค่านิยม โดยรองผู้อำนวยการฝ่ายแผนฯ รับผิดชอบ นำแผนปฏิบัติการที่แต่ละฝ่ายเสนอไปดำเนินการสรุปและนำเสนอต่อ คกก. และผู้อำนวยการนำแผนปฏิบัติการถ่ายทอดให้บุคลากรเพื่อนำไปดำเนินการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีการกำกับติดตาม ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้เสนอต่อ คกก. รายไตรมาส และเสนอต่อ คกก. ทุก 6 เดือน มีการวิเคราะห์ ข้อมูลเพื่อทบทวนและสรุปผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงในปีถัดไป

ตารางที่ 2.2-1 แผนยุทธศาสตร์ เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ ผู้รับผิดชอบ ของแผนระยะยาว 4 ปี (พ.ศ. 2568-2571) และแผนระยะสั้น 1 ปี (พ.ศ. 2568)

เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ (Goal)	กลยุทธ์ (Strategy)	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives : SO)	ตัวชี้วัดกลยุทธ์	ปี 68	เป้าหมาย ปี 2568-2571			แผนปฏิบัติการ (กิจกรรม/โครงการ)	ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ	เป้าหมาย ปี 68	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
					69	70	71					
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาความเป็นเลิศด้านบริการด้วยมาตรฐานสากล												
มีกระบวนการบริหารจัดการในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานการบริการเพื่อให้สำนักหอสมุดมีประสิทธิภาพมากขึ้น	กลยุทธ์ที่ 1.1 พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพด้วยเกณฑ์คุณภาพ	SO1 : เพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้มีความสอดคล้องตามเกณฑ์คุณภาพ EdPEX	KPI 1 ผลการประเมินตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ	280	290	300	320	โครงการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานด้วยเกณฑ์คุณภาพ EdPEX งบประมาณ : 5,200 บาท	ผลการประเมินตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (รับเข้ามหาวิทยาลัย KPI C29)	280	ต.ค.67-ก.ย. 68	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาคุณภาพฯ
	กลยุทธ์ที่ 1.2 การพัฒนาบริการที่ทันสมัยด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม	SO2: เพื่อเพิ่มจำนวนนวัตกรรมด้านการให้บริการโดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการมากขึ้น	KPI 2 จำนวนนวัตกรรมด้านการให้บริการ	1	2	3	3	โครงการพัฒนา Web Application บริหารจัดการจองห้อง งบประมาณ : 16,200 บาท	จำนวนโครงการ	1	ต.ค.67-ก.ย. 68	-ผู้อำนวยการ -รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
	กลยุทธ์ที่ 1.3 พัฒนาทักษะและสมรรถนะบุคลากรพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง	SO3: เพิ่มทักษะดิจิทัลในการรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี	KPI 3 จำนวนโครงการ/กิจกรรม ในการพัฒนาทักษะดิจิทัลและทักษะอาชีพสำหรับบุคลากร	5	5	5	5	1. โครงการพัฒนาทักษะด้านภาษา 2. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การลงรายการทรัพยากรสารสนเทศตามมาตรฐาน RDA (Resource Description and Access) งบประมาณ : 37,000 บาท 3. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง (ISAD)G มาตรฐานสากล สำหรับการบรรยายเอกสารจดหมายเหตุ งบประมาณ : 15,250 บาท 4. โครงการการพัฒนาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) สำหรับรับงานบริการห้องสมุด งบประมาณ : 15,350 บาท 5. โครงการอบรม "การพัฒนาทักษะการใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลจากฐานข้อมูลวิชาการออนไลน์ที่สำนักหอสมุดบอกรับ" งบประมาณ : 14,650 บาท	จำนวนโครงการ/กิจกรรม	5	ต.ค.67-ก.ย. 68	-รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ -ฝ่ายบริหารจัดการฯ - ฝ่ายบริการฯ

เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ (Goal)	กลยุทธ์ (Strategy)	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives : SO)	ตัวชี้วัดกลยุทธ์	ปี 68	เป้าหมาย ปี 2568-2571			แผนปฏิบัติการ (กิจกรรม/โครงการ)	ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ	เป้าหมาย ปี 68	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
					69	70	71					
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและนิเวศการเรียนรู้สำหรับพลเมืองดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต												
1. จัดหาทรัพยากรสารสนเทศแบบเปิด (Open Access) ให้สอดคล้องกับหลักสูตรของมหาวิทยาลัย รวมทั้งด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals-SDGs) ความยั่งยืนทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม (Bio- Circular-Green Economy-BCG) และเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) 2. พัฒนานิเวศการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต	กลยุทธ์ที่ 2.1 พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและนิเวศการเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต	SO4: จัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการวิจัย	KPI 4 ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบเปิด (Open Access) สอดคล้องกับหลักสูตรของมหาวิทยาลัยเทียบกับปีที่ผ่านมา	20	20	20	20	โครงการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบเปิด (Open Access) ให้สอดคล้องตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัย และจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ด้าน SDG, BCG,EEC	ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ	ร้อยละ 20	ต.ค. 67 – ก.ย. 68	ฝ่ายบริหารจัดการฯ
		SO5: พัฒนานิเวศการเรียนรู้สำหรับพลเมืองดิจิทัล	KPI 5 จำนวนพื้นที่ที่ปรับปรุงเพื่อพัฒนานิเวศการเรียนรู้	2	2	2	2	โครงการพัฒนานิเวศการเรียนรู้ จดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยบูรพา งบประมาณ : 16,800 บาท	จำนวนพื้นที่	2	ม.ค. – ก.ย. 68	-รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ -หัวหน้าฝ่ายบริการฯ
			KPI 6 จำนวนหลักสูตรประกาศนียบัตร (Non-degree) เพื่อพัฒนาทักษะ Re-skill/Up-skill()	2	2	2	2	1. โครงการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น เรื่อง “CPR เครื่องมือกู้ชีพงานวิจัยให้ Success” 2. โครงการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น เรื่อง ทักษะการรู้สารสนเทศดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต	จำนวนหลักสูตร	2	ม.ค.– ก.ย. 68	-ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายยกระดับคุณภาพฯ -ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริหารภาพลักษณ์ฯ
	กลยุทธ์ที่ 2.2 สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาด้านวิจัยและนวัตกรรม	SO6: ส่งเสริมด้านการวิจัยและนวัตกรรม	KPI 7 จำนวนคณะที่เข้าร่วมการบริการวิเคราะห์สารสนเทศเชิงลึก	5	5	5	5	โครงการให้บริการวิเคราะห์สารสนเทศเชิงลึก	จำนวนคณะ	5	ม.ค.– ก.ย. 68	-หัวหน้าฝ่ายบริการฯ -ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายยกระดับคุณภาพฯ -ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริหารภาพลักษณ์ฯ
	กลยุทธ์ที่ 2.3 พัฒนากระบวนการปฏิบัติงานสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัล	SO7: เพื่อพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน	KPI 8 จำนวนรายวิชา MOOC ที่เพิ่มขึ้น	1	1	1	1	บทเรียน MOOC	จำนวนรายวิชา	1	ม.ค.– ก.ย. 68	-ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายยกระดับคุณภาพฯ -ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริหารภาพลักษณ์ฯ
			KPI 9 จำนวนบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารเครือข่ายและสาขาที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด	1	1	1	1	บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารเครือข่ายและสาขาที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด	จำนวนบทความ	1	ม.ค.– ก.ย. 68	-ผู้อำนวยการ -รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริการวิชาการ ชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน												
1. การให้บริการวิชาการแก่ชุมชน 2. การพัฒนาอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย อนุรักษ์	กลยุทธ์ที่ 3.1 สร้างภาคีเครือข่ายความร่วมมือและบริการวิชาการเพื่อการพัฒนา	SO8: เพื่อสร้างเครือข่ายความร่วมมือและบริการวิชาการ	KPI 10 จำนวนโครงการบริการวิชาการเพื่อแสวงหารายได้	3	3	3	3	1. โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศบริหารจัดการสัญญา 2. โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง ซ่อมได้ เสริมได้ สมุดโน้ต Handmade by yourself	จำนวนโครงการบริการวิชาการ	3	ม.ค.– ก.ย. 68	-ผู้อำนวยการ -ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริหารภาพลักษณ์ฯ -ฝ่ายบริหารฯ

เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ (Goal)	กลยุทธ์ (Strategy)	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives : SO)	ตัวชี้วัดกลยุทธ์	ปี 68	เป้าหมาย ปี 2568-2571			แผนปฏิบัติการ (กิจกรรม/โครงการ)	ตัวชี้วัด แผนปฏิบัติการ	เป้าหมาย ปี 68	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
					69	70	71					
ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมภาคตะวันออกเฉียง 3. การบริหารจัดการและพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน	อย่างยั่งยืน							3. โครงการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้น เรื่อง “CPR เครื่องมือกู้ชีพงานวิจัยให้ Success”				
			KPI 11 จำนวนโครงการบริการวิชาการเพื่อชุมชนสอดคล้องกับผลลัพธ์ด้าน Quality Education KPI 12 จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ก่อให้เกิดผลกระทบการพัฒนาอย่างยั่งยืน (SDG related)	5	5	5	5	1. โครงการ Lifelong Learning for Society งบประมาณ : 13,500 บาท 2. โครงการ Sharing Book ปีนสุด้วยหนังสือ งบประมาณ : 15,000 บาท 3. โครงการส่งต่อความรู้สู่ผู้พิการทางสายตา งบประมาณ:5,000บาท 4. โครงการ “เปิดโลกใบใหม่ด้วยการอ่าน” งบประมาณ : 15,000 บาท 5. โครงการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ OpenBiblio รุ่น MyLib	จำนวนโครงการบริการวิชาการ	5	ม.ค.–ก.ย. 68	- รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
			KPI 13 จำนวนกิจกรรมที่สอดคล้องกับ SDGs และมีกรนำเสนอเป็นภาษาอังกฤษบนเว็บไซต์ sustainability.buu.ac.th	3	4	5	5	1. โครงการ Lifelong Learning for Society 2. โครงการ BUU Green Library For Sustainability 3. โครงการปลูกป่าชายเลน	จำนวนกิจกรรม	3	ม.ค.–ก.ย. 68	- รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนฯ
	กลยุทธ์ที่ 3.2 การบริหารจัดการของสำนักหอสมุดเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	SO9: เพื่อการบริหารจัดการห้องสมุดเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน	KPI 14 จำนวนกิจกรรม/โครงการของการบริหารจัดการของสำนักหอสมุดเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	2	2	2	2	1. โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ 2. โครงการกิจกรรมสร้างแรงบันดาลใจเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืน : Passion of Love...จาก Passion สู่มูลค่าของงานศิลป์	จำนวนกิจกรรม/โครงการ	2	ม.ค.–ก.ย. 68	-ผู้อำนวยการ - ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายยกระดับคุณภาพฯ
		SO10: เพื่อส่งเสริมการบริหารจัดการห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว	KPI 15 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่สอดคล้องกับห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว	7	8	9	10	1. โครงการห้องสมุดสีเขียวกับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร งบประมาณ : 5,650 บาท 2. โครงการ “ขยะรีไซเคิลแลกของ (แยกที่บ้าน ส่งต่อหอสมุด)” งบประมาณ : 6,000 บาท	จำนวนกิจกรรม/โครงการ	7	ต.ค. 67–ก.ย. 68	- รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนฯ -หัวหน้าสำนักงาน

เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ (Goal)	กลยุทธ์ (Strategy)	วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives : SO)	ตัวชี้วัดกลยุทธ์	ปี 68	เป้าหมาย ปี 2568-2571			แผนปฏิบัติการ (กิจกรรม/โครงการ)	ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ	เป้าหมาย ปี 68	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
					69	70	71					
								3. โครงการ “Lib Leng รักโลก For Net Zero Emission” งบประมาณ : 3,000 บาท 4. โครงการ BUU Green Library (รักทะเล รักบางแสน) งบประมาณ : 4,500 บาท 5. โครงการปลูกป่าชายเลน งบประมาณ : 5,000 บาท 6. โครงการพัฒนาคุณภาพงานด้วยกิจกรรม 7ส งบประมาณ: 12,450 บาท 7. โครงการฝึกซ้อมดับเพลิงและอพยพหนีไฟ งบประมาณ : 35,600 บาท				
		SO11: เพื่อพัฒนาอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมภาคตะวันออก	KPI 16 จำนวนสื่อที่เผยแพร่ในการพัฒนาอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมภาคตะวันออก	10	10	10	10	โครงการ “เรื่องเล่าชาวเทาทอง” งบประมาณ : 54,223 บาท	จำนวนสื่อที่เพิ่มขึ้น	ร้อยละ 10	ม.ค.-ก.ย. 68	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
			KPI 17 จำนวนสื่อที่เผยแพร่ในฐานข้อมูลแหล่งเรียนรู้ออนไลน์ในการพัฒนาอัตลักษณ์ด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมภาคตะวันออก	10	10	10	10	โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูลคลังสื่อดิจิทัล	จำนวนสื่อที่เพิ่มขึ้น	ร้อยละ 10	ม.ค.-ส.ค. 68	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
	กลยุทธ์ที่ 3.3 การบริหารงานบุคลากรเพื่อมุ่งเน้นความเป็นเลิศและความสุขในการทำงาน	SO12 : เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ของบุคลากรใกล้เคียงวัย SO13 : เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจและความสุขในการทำงานของบุคลากร	KPI 18 จำนวนโครงการ/กิจกรรม การสร้างแรงจูงใจและความสุขในการทำงานของบุคลากร	4	4	5	5	1. โครงการเสริมสร้างสุขภาพดี: ท่างไกลออฟฟิศซินโดรม 2. โครงการ Happy Health Happy Body : สุขภาพดีชีวิตรมสุข 3.โครงการ Mentor Meพี่สอนน้อง 4. โครงการ Mental Health Training: การจัดการความเครียดเพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการอย่างเข้าถึงและเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย งบประมาณ : 40,800 บาท	จำนวนโครงการ/กิจกรรม	4	ม.ค.-ส.ค. 68	-ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริหารภาพลักษณ์ฯ -หัวหน้าสำนักงาน

(2) **การนำแผนปฏิบัติการไปใช้** ผู้นำระดับสูงถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กรตามขั้นตอน ดังภาพที่ 1.1-4 โดยนำ KPI มาจัดทำเป็นข้อตกลงการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ผู้นำระดับสูงถ่ายทอดสู่บุคลากร จัดทำเป็นข้อตกลงในการปฏิบัติงาน กำหนด KPI รายบุคคล โดยผู้อำนวยการชี้แจงและถ่ายทอดข้อมูลให้บุคลากรทราบทั่วทั้งองค์กร ปฏิบัติเป็นทิศทางเดียวกัน ผ่านเอกสารบันทึกข้อความ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) และนำเผยแพร่ผ่านระบบสารสนเทศของสำนักหอสมุด (<https://docshare.lib.buu.ac.th>) เพื่อให้ดำเนินการตามแผนงาน ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กร มีการติดตามผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาส โดยใช้การบริหารจัดการผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และทางไลน์

(3) **การจัดสรรทรัพยากร** คกบ. จัดสรรทรัพยากรตามแนวทาง ดังตารางที่ 2.2-2 โดยใช้แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ สมรรถนะหลัก SO SA SC เสียจากลูกค้า เป็นกรอบวางแผนงบประมาณ เพื่อให้มั่นใจว่าทรัพยากรด้านการเงินทั้งงบประมาณเงินรายได้ และงบประมาณเงินแผ่นดิน และด้านอื่น ๆ มีความพร้อมในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนสำเร็จและสามารถบรรลุตามเป้าหมายได้ ซึ่งผู้รับผิดชอบโครงการจะดำเนินการจัดทำงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม โดยวิเคราะห์ผลประกอบการที่ผ่านมาทั้งแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ และเสนอต่อ คกบ. ได้ร่วมกันพิจารณากลับกรอง โดยผ่านความเห็นชอบของ คกบ. และดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติงานตามขั้นตอนให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ และหากโครงการมีการขออนุมัติงบประมาณเพิ่ม หรือเพิ่มโครงการใหม่ ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยการอนุมัติ พิจารณาเหตุผลความจำเป็นที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และกำลังคน โดยพิจารณาให้มีความสำคัญกับแผนยุทธศาสตร์ก่อนแผนปฏิบัติการประจำวัน (routine)

ตารางที่ 2.2-2 วิธีการจัดสรรทรัพยากร

ลำดับ	วิธีการ	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	ตรวจสอบสถานะทางการเงินของสำนักหอสมุด และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานผ่านระบบ BUU-ERP	เพื่อประเมินสถานะทางการเงินของสำนักหอสมุด	ตลอดเวลา	-ผู้อำนวยการ -ฝ่ายการเงิน
2	จัดทำประมาณการรายรับ	เพื่อคาดการณ์รายรับและระบุเป้าหมายด้านการเงินนำเข้า คกบ.	พฤษภาคม	-ผู้อำนวยการ -ฝ่ายการเงิน -หัวหน้าสำนักงาน
3	วิเคราะห์และจัดทำประมาณการรายจ่าย และค่าใช้จ่ายที่ผ่านมา	เพื่อจัดทำประมาณการรายจ่ายให้มีความเหมาะสม และตอบสนองความต้องการของสำนักหอสมุด	มิถุนายน	-ผู้อำนวยการ -ฝ่ายการเงิน -หัวหน้าสำนักงาน
4	ระบุค่าใช้จ่ายต่าง ๆ สัมพันธ์กับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ	เพื่อประมาณการค่าใช้จ่ายให้เหมาะสมและครอบคลุมเรื่องที่สำคัญ	สิงหาคม-กันยายน	-ผู้อำนวยการ -ฝ่ายการเงิน -หัวหน้าสำนักงาน
5	จัดสรรทรัพยากร และกำหนดระยะเวลาตามแผน	เพื่อจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมและครอบคลุม	กันยายน	คกบ.

(4) **แผนด้านบุคลากร** สำนักหอสมุดจัดทำแผนด้านบุคลากรเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยจัดสรรงบประมาณ และพิจารณาสมรรถนะหลักของบุคลากรที่รับผิดชอบในแต่ละโครงการ/กิจกรรม ดังตารางที่ 2.2-1 และสำหรับในปีการศึกษา 2567 ได้วางแผนด้านบุคลากรให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ SO5 : มีการสนับสนุนศักยภาพบุคลากร เพื่อรองรับเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) อาทิ การสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการอบรมให้ความรู้ทั้งจากภายในสำนักหอสมุด และองค์กรภายนอก ให้มีความรู้เชี่ยวชาญมากขึ้นในด้านทักษะทางภาษา และทักษะทางดิจิทัล รวมถึงจัดโครงการให้ทุนเพื่อศึกษาต่อในระดับปริญญาโท และสอดคล้องกับความสำเร็จเชิงกลยุทธ์ SC4: การสนับสนุนบุคลากรในการทำผลงานวิจัย/ผลงานทางวิชาการเพิ่มขึ้น โดยสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมอบรมการทำงานประจำสู่งานวิจัยที่ทางมหาวิทยาลัยจัดขึ้น เพื่อให้มีความก้าวหน้าทางวิชาชีพ ได้เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยมอบหมายให้งานบุคคลรับผิดชอบในการสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาศักยภาพของตนเอง

ในบุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มเชี่ยวชาญเฉพาะ : ประกอบด้วย บรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป บุคลากร นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการศึกษา นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และนักเอกสารสนเทศ 2) กลุ่มปฏิบัติงาน : ประกอบด้วย ผู้ช่วยปฏิบัติงานบริหาร ผู้ปฏิบัติงานบริหาร พนักงานขับรถยนต์ ผู้ปฏิบัติงานช่าง ผู้ปฏิบัติงานโสตทัศนศึกษา ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด พนักงานเข้าและเย็บเล่ม และแม่บ้าน โดยผู้นาระดับสูง ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรทุกกลุ่ม ทุกระดับ โดยรับการพัฒนาทั้งความรู้ ความสามารถทางวิชาชีพ ประสิทธิภาพในการให้บริการที่ดี ความเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งทักษะความรู้จำเป็นเพื่อการปฏิบัติงาน เช่น การบริการ ภาษาต่างประเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบคุณภาพต่าง ๆ รวมถึงส่งเสริมการวิจัยให้กับบุคลากร (7.5ก(1)-10) เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพ และเพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ดังตารางที่ 2.2-3

ตารางที่ 2.2-3 แผนพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์

แผนพัฒนาบุคลากร	ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อบุคลากรและการเปลี่ยนแปลง
1. แผนพัฒนาบุคลากร ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมทางวิชาชีพ อบรมเกี่ยวกับการกิจทั่วไปของห้องสมุด ส่งเสริมการทำวิจัยและนวัตกรรม รวมถึงการเข้าร่วมประชุม สัมมนา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการศึกษาดูงาน รวมถึงการสร้างความรู้ความผูกพันของบุคลากร	ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความชำนาญ มีทักษะด้านวิชาชีพ พัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำส่วนงาน ให้ความรู้ พร้อมในการปฏิบัติงานด้านห้องสมุด มีความรู้ด้านการบริหารจัดการเพื่อการทำงานเป็นทีม เพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เป็นการเพิ่มศักยภาพการทำงานของบุคลากร และเพิ่มคุณภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยการเสริมสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน สร้างแรงจูงใจขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จัดระบบสวัสดิการที่เหมาะสม ส่งเสริมให้ปฏิบัติงานอย่างมีความสุข
2. แผนด้านอัตราค่าจ้าง	มีการกำหนดภาระงาน และถ่ายทอดความรู้สู่เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้ผู้จะเกษียณ และผู้ที่ปฏิบัติงานได้ถ่ายทอดความรู้ร่วมกัน บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เป็นการสร้างศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มขึ้น

(5) **ตัววัดผลการดำเนินการ** ผู้นาระดับสูงมีแนวทางกำหนดและติดตามตัววัดผลการดำเนินการ ดังแผนภาพที่ 4.1-1 ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และแผนยุทธศาสตร์ โดยต้องเป็นตัววัดที่สามารถวัดได้ และเกิดประสิทธิผล ได้กำหนดตัววัดผลสำคัญที่แสดงถึงความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ ดังตารางที่ OP1-2 ตัววัดสำคัญที่ใช้เทียบเคียงกับคู่เทียบ ดังตารางที่ OP2-1 และตัววัดผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการทั้งระยะสั้นและระยะยาว ดังตารางที่ 2.2-1 โดยตัววัดเหล่านี้ถูกกำหนดในขั้นตอนที่ 4 การกำหนดแผนกลยุทธ์ ตารางที่ 2.1-1 โดยประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ระดับ คือ 1) ตัวชี้วัดระดับส่วนงาน จากแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดและการรับเป้าหมายจากมหาวิทยาลัย ดังตารางที่ 2.2-1 และ 2) ตัวชี้วัดรายบุคคล ที่กำหนดร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายและบุคลากรตามงานที่ได้รับมอบหมาย และฝ่าย ดังตารางที่ 4.1-2 มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเป็นรายไตรมาส หากผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายจะมีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุเพื่อทำการแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนแผนงาน เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงาน และมีการทบทวนตัวชี้วัดเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพต่อเนื่องทุกปี (7.5ข-1 และ 7.5ข-2)

(6) **การคาดการณ์ผลการดำเนินการ** คคบ. คาดการณ์ตามกรอบเวลาทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยวิเคราะห์จากผลงานที่ผ่านมา การจัดสรรงบประมาณ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการสารสนเทศเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ และหากพบปัญหาจะพิจารณาปรับแผนหรือเป้าหมายตามความเหมาะสม โดยวิธีการคาดการณ์ดังนี้ 1) การคาดการณ์ผลก่อนการดำเนินงาน ใช้วิธีศึกษาข้อมูลและสารสนเทศที่มีอยู่เดิมมาใช้เตรียมการและวางแผนดำเนินการ โดยการพูดคุยและสอบถามบุคลากรถึงปัญหา อุปสรรค แนวทางการแก้ไขและการป้องกันปัญหาที่ยังไม่เกิดหรือเกิดซ้ำ 2) การคาดการณ์ขณะดำเนินการ คคบ.ประชุมร่วมกันเพื่อตรวจสอบการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ ให้ได้ข้อมูลที่สามารถคาดการณ์ความเป็นไปได้ของผลการดำเนินงาน สามารถแก้ไขปัญหาระหว่างดำเนินงานได้อย่างทันที่ 3) คาดการณ์ผลหลังการดำเนินงาน คคบ.สรุปและรายงานผล จุดอ่อน จุดแข็ง ปัญหา อุปสรรค และร่วมกันหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข พัฒนาการดำเนินงาน โดยทบทวนทุก 1 ปี และมีการติดตามผลการดำเนินงานทุก 3 เดือน จากการ

วิเคราะห์แนวโน้มการใช้ฐานข้อมูลในปีที่ผ่านมาไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้ สำนักหอสมุดจึงปรับกิจกรรมและแผนการประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการเข้าใช้ฐานข้อมูลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การให้รางวัลผ่านกิจกรรมอบรมการใช้ฐานข้อมูล การประชาสัมพันธ์การใช้ฐานข้อมูลผ่านโครงการ BUU Library Research Support เป็นต้น ส่งผลให้ผลลัพธ์ด้านร้อยละของการใช้ฐานข้อมูลมีค่าเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา (7.1ข(1)-6)

ข. การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ โดย คคบ. นำผลการดำเนินงานที่ได้ดำเนินการติดตามทุกไตรมาส โดยมีวิธีการดังนี้ 1) กำหนดระดับการเปลี่ยนแปลงที่ผู้รับผิดชอบแผนปฏิบัติสามารถปรับเองได้ เช่น การบริหารโครงการ การจัดซื้อจัดจ้างในแผนปฏิบัติการ 2) กำหนดระดับการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการที่ต้องขออนุมัติ เช่น การขอเพิ่มหรือลดงบประมาณ การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก 3) หากเป็นสถานการณ์ที่สำคัญ ผู้อำนวยการจะดำเนินการชี้แจงด้วยตนเองเพื่อแสดงถึงความสำคัญของการปรับแผนและสร้างความเข้าใจผู้ปฏิบัติงาน 4) กำหนดรอบระยะเวลาประเมินผลเป็นรายไตรมาส เพื่อทบทวนและติดตาม พิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของแผน เปิดโอกาสให้ผู้รับผิดชอบสามารถปรับเปลี่ยนแผนโครงการ/กิจกรรมได้เมื่อพบปัญหา อุปสรรค หรือมีสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ซึ่งจะส่งผลให้โครงการ/กิจกรรมในแผนปฏิบัติการบรรลุเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดีขึ้น

หมวด 3 ลูกค้ำ

3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ

ก. การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น

(1) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน (2) ผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี สำนักหอสมุดมีกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้ำและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นผู้ใช้บริการ ดังภาพที่ 3.1-1 เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศนำไปใช้ในการปรับปรุงบริการของสำนักหอสมุดที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ำกลุ่มต่าง ๆ โดยแบ่งกระบวนการออกเป็น 6 ขั้นตอน คือ

1. คคบ. จำแนกกลุ่มผู้ใช้บริการตามพันธกิจของสำนักหอสมุด ที่สนับสนุนด้านการจัดการศึกษา การวิจัย และให้บริการวิชาการ รวมถึงการสำรวจความต้องการและความคาดหวัง โดยจำแนกกลุ่มผู้ใช้บริการออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มบุคลากร ประกอบด้วย 1) อาจารย์/นักวิจัย 2) บุคลากรสายสนับสนุน 2. กลุ่มนิสิต ประกอบด้วย 1) ปริญญาตรี 2) บัณฑิตศึกษา

2. คคบ. กำหนดช่องทางการรับฟังเสียงลูกค้ำ โดยแบ่งช่องทางการสื่อสารออกเป็น 4 ช่องทางหลัก ได้แก่ 1) การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจโดยใช้แบบประเมิน และการสัมภาษณ์ 2) ติดต่อด้วยตนเอง/ โทรศัพท์ 3) กิจกรรมที่สำนักหอสมุดจัดขึ้น และ 4) ผ่านทางช่องทางออนไลน์/ อีเมล/ โซเชียลมีเดีย เพื่อรับฟังเสียงของลูกค้ำ

3. คคบ. มอบหมายผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายยกระดับคุณภาพการบริการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กร รับฟังเสียงลูกค้ำ โดยกำหนดวิธีการรับฟังเสียงลูกค้ำในปัจจุบันและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมี ดังตารางที่ 3.1-1 โดยในปีการศึกษา 2567 คคบ. ได้ร่วมทบทวนแบบสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ให้ครอบคลุมเรื่องของการประเมินความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ จึงได้ทำการปรับปรุงแบบประเมินและนำไปใช้ในการรับฟังเสียงลูกค้ำ

4. ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายยกระดับคุณภาพการบริการ และผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริหารภาพลักษณ์องค์กร รวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า ได้แก่ ความต้องการและความคาดหวัง ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และข้อร้องเรียน



ภาพที่ 3.1-1 กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า และลูกค้ากลุ่มอื่น (voice of customer)

5. นำสารสนเทศที่ได้เสนอต่อ คคป. วางแผนพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน ได้แก่ ปรับปรุงการบริการและสารสนเทศที่ให้บริการ จัดการความสัมพันธ์ จัดการ ข้อร้องเรียน

6. คคป. ทบทวนประสิทธิภาพของกระบวนการและปรับปรุงกระบวนการสำนักหอสมุดมีกลุ่มผู้ใช้บริการในปัจจุบันและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี ดังตารางที่ OP1-8 และดำเนินการรับฟังเสียงปฏิสัมพันธ์ สังเกต และรวบรวมสารสนเทศจากกลุ่มผู้ใช้บริการในปัจจุบันและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี ดังตารางที่ 3.1-1

ตารางที่ 3.1-1 วิธีการรับฟังเสียง ปฏิสัมพันธ์ สังเกต และรวบรวมสารสนเทศจากกลุ่มผู้ใช้บริการในปัจจุบันและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

กลุ่มลูกค้า	วิธีการ	ความถี่*	ผู้รับผิดชอบ	การนำสารสนเทศไปใช้
ลูกค้าปัจจุบัน				
ผู้ใช้บริการ				
	พบปะที่หน่วยงานผ่านโครงการ Buu Research Support	B	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายยกระดับคุณภาพการบริการ	เพื่อใช้ในการติดต่อประสานงาน แจ้งข่าวสาร
	Facebook, E-mail, Line	24H	บรรณารักษ์ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้	แจ้งข่าวสาร รับฟังความคิดเห็น รับฟังความต้องการ ความคาดหวัง
	ติดต่อด้วยตนเอง, โทรศัพท์	LIBhours	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้	รับฟังความคิดเห็น รับฟังความต้องการความคาดหวัง เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการและสารสนเทศ
	การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ โดยใช้แบบประเมิน และการสัมภาษณ์	S	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายยกระดับคุณภาพการบริการ	ปรับปรุงตามข้อร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการและสารสนเทศ
2. กลุ่มนิสิต 2.1 ปริญญาตรี 2.2 บัณฑิตศึกษา	กิจกรรมสนับสนุนการเรียนรู้	M	บรรณารักษ์ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้	เพื่อสร้างความผูกพัน
	การสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ โดยใช้แบบประเมิน และการสัมภาษณ์	S	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายยกระดับคุณภาพการบริการ	เพื่อรับฟังประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ เพื่อหาข้อมูลป้อนกลับมาปรับปรุง
	Facebook, E-mail, Line	24H	บรรณารักษ์ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้	เพื่อประชาสัมพันธ์บริการ รับฟังความคิดเห็น รับฟังความต้องการความคาดหวัง
	ติดต่อด้วยตนเอง, โทรศัพท์	LIBhours	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้	รับฟังความคิดเห็น รับฟังความต้องการความคาดหวัง เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการ
ลูกค้ากลุ่มอื่น				
1. บุคคลทั่วไป (นักเรียน/ นักศึกษา	Facebook, E-mail, Line	24H	บรรณารักษ์ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้	เพื่อแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ ค้นหาข้อมูลป้อนกลับมาปรับปรุงแก้ไข

กลุ่มลูกค้า	วิธีการ	ความถี่*	ผู้รับผิดชอบ	การนำเสนอเทคโนโลยี
จากสถาบันอื่น/ ประชาชนทั่วไป)	ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์	LIBhours	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการ สารสนเทศและนวัตกรรม การเรียนรู้	เพื่อประชาสัมพันธ์บริการ รับฟังความคิดเห็น รับฟัง ความต้องการความคาดหวัง
2. สมาชิกสมทบ				
3. ผู้รับบริการ วิชาการ	การสำรวจความต้องการ ความ คาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่ พึงพอใจ โดยใช้แบบประเมิน และการสัมภาษณ์	S	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ยกระดับคุณภาพการบริการ	เพื่อรับฟังประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ เพื่อหา ข้อมูลป้อนกลับมาปรับปรุง
ลูกค้าในอนาคต				
1. บุคคลทั่วไปที่ สนใจเข้ารับบริการ สารสนเทศของ สำนักหอสมุด	Facebook, E-mail, Line	24H	บรรณารักษ์ฝ่ายบริการ สารสนเทศและนวัตกรรม การเรียนรู้	เพื่อแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ ค้นหาข้อมูลป้อนกลับ มาปรับปรุงแก้ไข
2. บุคคลทั่วไปที่ สนใจรับบริการด้าน การวิจัย	ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์	LIBhours	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการ สารสนเทศและนวัตกรรม การเรียนรู้	เพื่อประชาสัมพันธ์บริการ รับฟังความคิดเห็น รับฟัง ความต้องการความคาดหวัง
3. กลุ่มนักเรียน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสในชุมชน ภาคตะวันออก	การสำรวจความต้องการ ความ คาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่ พึงพอใจ โดยใช้แบบประเมิน และการสัมภาษณ์	B	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ยกระดับคุณภาพการบริการ	เพื่อรับฟังประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ เพื่อหา ข้อมูลป้อนกลับมาปรับปรุง
4. กลุ่มบุคลากรใน เขตพัฒนาพิเศษภาค ตะวันออก (EEC)				

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

สำหรับการรับฟังเสียงผู้ให้บริการ ช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook จะเป็นช่องทางที่สามารถ
สื่อสารได้ทุกกลุ่มลูกค้า สำหรับช่องทาง line จะเน้นด้านการให้บริการตอบคำถามมากกว่าการประชาสัมพันธ์ โดยมีการ
ปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้ 1) ปีการศึกษา 2566 ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้ ได้นำข้อเสนอแนะ
จากนิสิตเกี่ยวกับจำนวนนิสิตที่สามารถเข้าใช้บริการห้องศึกษากลุ่ม จากเดิมนิสิตต้องขอเข้าใช้บริการ 5 คน จึงจะเข้าใช้
บริการได้ ปรับลดเหลือเพียง 3 คน เพื่อส่งเสริมให้นิสิตเข้าใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น 2) ปีการศึกษา 2567 ผู้ให้บริการมี
ความต้องการให้มีการเปิดให้บริการที่ยาวนาน คกบ. จึงได้ร่วมประชุมและมีมติให้ขยายเวลาเปิดบริการจากเวลา 18.30
น. เป็น 20.30 น. ในภาคเรียนปกติ และขยายเวลาเปิดบริการในช่วงสอบจากเวลา 20.30 น. เป็น 22.30 น.

ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการจัดบริการฯ

(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น สำนักหอสมุดกำหนดกลุ่มผู้ให้บริการโดยจำแนกตามบริการ
ของสำนักหอสมุด ดังตารางที่ OP1-8 โดยใช้เกณฑ์ในการจำแนกลูกค้าจากความต้องการที่แตกต่างกัน และมีการจำแนก
ลูกค้าตามบริการหลักของสำนักหอสมุด เพื่อให้ลูกค้าได้รับสารสนเทศและบริการที่ตรงความต้องการ ดังตารางที่ 3.1-2
ตารางที่ 3.1-2 การจำแนกลูกค้าตามบริการของสำนักหอสมุด

พันธกิจ	บริการ	บุคลากร		นิสิต		ลูกค้ากลุ่มอื่น			ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย
		อาจารย์/ นักวิจัย	บุคลากร สาย สนับสนุน	นิสิต ปริญญาตรี	บัณฑิต ศึกษา	บุคคล ทั่วไป	สมาชิก สมทบ	ผู้รับ บริการ วิชาการ	
สนับสนุนการ จัดการศึกษา	1. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	-	✓	-	✓
	2. บริการยืมระหว่างห้องสมุด	✓	✓	✓	✓	-	-	-	✓
	3. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	✓	✓	✓	✓	-	✓	-	✓
สนับสนุนการ วิจัย	1. บริการตอบคำถามช่วยค้นคว้าและวิจัย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	2. บริการฝึกอบรมทักษะการรู้สารสนเทศ และเครื่องมือในการจัดการสารสนเทศ	✓	✓	✓	✓	-	-	-	✓
	3. บริการบทเรียนออนไลน์ Buu MOOCs	✓	✓	✓	✓	-	-	-	-
	4. บริการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการเข้าสู่ คลังปัญญามหาวิทยาลัยบูรพา (Buu IR)	✓	✓	-	-	-	-	-	-

พันธกิจ	บริการ	บุคลากร		นิสิต		ลูกค้ากลุ่มอื่น			ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		อาจารย์/นักวิจัย	บุคลากรสายสนับสนุน	นิสิตปริญญาตรี	บัณฑิตศึกษา	บุคคลทั่วไป	สมาชิกสมทบ	ผู้รับบริการวิชาการ	
บริการวิชาการแก่ชุมชน	บริการนำชมและศึกษาดูงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	แหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพด้านบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์แก่นักศึกษาจากหน่วยงานอื่น ๆ	-	-	✓	-	-	-	-	-
	จัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน ในการส่งเสริมการรักการอ่าน การเรียนรู้ตลอดชีวิต	-	-	-	-	-	-	✓	-

(2) การจัดการศึกษา และบริการฯ สำนักหอสมุดมีกระบวนการกำหนดการบริการตามพันธกิจหลัก โดยมีการออกแบบบริการจากการรับฟังเสียงของลูกค้าดังภาพที่ 3.1-1 และตารางที่ 3.1-1 และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญ และวางแผนในการให้บริการ นำไปพิจารณาในการประชุมฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้ นำเสนอต่อที่ประชุม คกบ. และ คคป. โดยฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้ จะรายงานผลการดำเนินการให้บริการสารสนเทศต่อ คคป. ปีละ 1 ครั้ง เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะในการปรับปรุง และกำหนดรูปแบบการให้บริการต่อไป โดยแสดงบริการที่ถูกกำหนดตามกลุ่มลูกค้าของสำนักหอสมุด ดังตารางที่ 3.1-3

ตารางที่ 3.1-3 บริการและลักษณะของการบริการที่ให้บริการตามกลุ่มลูกค้า

บริการ	บริการย่อย	ลูกค้า (ตามตาราง OP1-8)	ลักษณะของการให้บริการ	การให้บริการที่เหนือความคาดหว้ง	เวลาให้บริการ	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
บริการสารสนเทศ	1. บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	- กลุ่มบุคลากร - กลุ่มนิสิต - สมาชิกสมทบ	1. ให้บริการยืมและรับคืนทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย วารสาร สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ 2. มีระบบการจอง การยืมต่อ โดยอัตโนมัติผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด 3. มีการระบบการแจ้งเตือนการคืนหนังสือก่อนถึงวันกำหนดส่งไปยัง e-mail ของผู้ใช้บริการ 4. มีระบบการทวงหนังสือเมื่อหนังสือเกินกำหนดส่งไปยัง e-mail ของผู้ใช้บริการ	มีการนำส่งหนังสือถึงมือผู้รับ โดยตรงด้วยบริการดังต่อไปนี้ 1. บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery Services : DDS) เป็นการนำส่งหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศให้กับผู้รับโดยตรง โดยรับที่หน่วยงานหรือรับที่פקอ้ายภายในมหาวิทยาลัยบูรพา 2. Books in Boxes บริการรับหนังสือนอกเวลาทำการ โดยผู้ใช้กรอกรายการยืมมาทาง E-Form เจ้าหน้าที่ดำเนินการ และส่งรหัสเพื่อเปิดล็อกเกอร์ไปให้ แล้วผู้ใช้บริการมารับหนังสือจากล็อกเกอร์นอกเวลาทำการของสำนักหอสมุดที่ตั้งไว้ ณ จุดบริการลานจอดรถของสำนักหอสมุด 3. สำเนาบทความวารสารผ่านระบบ RD (Resource Delivery) โดยผู้ใช้บริการสามารถร้องขอสำเนาบทความวารสารหรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบระบบ RD (Resource Delivery)	ตลอดเวลาทำการของสำนักหอสมุด	ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้	7.1ก-1 7.1ก-1.1 7.1ก-2 7.1ก-3 7.1ก-4 7.1ก-14 7.1ก-23
	2. บริการยืมระหว่างห้องสมุด	- กลุ่มบุคลากร - กลุ่มนิสิต	1. เป็นบริการทรัพยากรสารสนเทศ ที่ไม่มีในสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา โดยการติดต่อยืมจากเครือข่ายที่มีความร่วมมือทั้งในและต่างประเทศ และนำมาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการที่ร้องขอ 2. ให้บริการทั้งในรูปแบบตัว	มุ่งเน้นการให้บริการโดยไม่มีค่าใช้จ่ายแก่ผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก	ตลอดเวลาทำการของสำนักหอสมุด	หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้	7.1ก-24

บริการ	บริการย่อย	ลูกค้า (ตามตาราง OP1-8)	ลักษณะของการให้บริการ	การให้บริการที่เหนือความ คาดหวัง	เวลา ให้บริการ	ผู้รับ ผิดชอบ	ผลลัพธ์
			เล่ม และไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ 3. มีการประเมินความ พึงพอใจหลังการรับบริการ				
	3. บริการ ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์	- กลุ่มบุคลากร - กลุ่มนิสิต	ให้บริการสารสนเทศในรูปแบบออนไลน์จาก ฐานข้อมูลออนไลน์โดย ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ ผ่านเว็บไซต์ของ สำนักหอสมุด ภายใน เครือข่ายของมหาวิทยาลัย	นิสิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัย บูรพา สามารถเข้าถึงได้จากนอก เครือข่ายผ่านโปรแกรม OpenAthens ที่สำนักหอสมุด จัดเตรียมไว้ให้	ทั้งในและ นอกเวลา ทำการ ของ สำนัก หอสมุด	ฝ่ายบริการ สารสนเทศ และ นวัตกรรม การเรียนรู้	
บริการ สนับสนุน การเรียน การสอน และการ วิจัย	1. บริการ ตอบคำถาม และช่วยการ ค้นคว้า	- กลุ่มบุคลากร - กลุ่มนิสิต - สมาชิกสมทบ	ให้บริการตอบคำถามและ ช่วยการค้นคว้าสารสนเทศ ต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการ สำนักหอสมุด	มีการตอบคำถามและช่วยการ ค้นคว้าหลากหลายช่องทางทั้งตอบ คำถาม ณ ที่ตั้ง โทรศัพท์ เฟสบุ๊ก ไลน์	ทั้งในและ นอกเวลา ทำการ ของ สำนัก หอสมุด	บรรณารักษ์ ฝ่ายบริการ สารสนเทศ และนวัตกรรม การเรียนรู้	7.1ก-5 7.1ก-5.1
	2. บริการ ฝึกอบรม ทักษะการรู้ สารสนเทศ และเครื่องมือ ในการจัดการ สารสนเทศ	- กลุ่มบุคลากร - กลุ่มนิสิต	ฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ ทักษะการรู้สารสนเทศโดย แบ่งเป็น 3 หลักสูตร 1. ทักษะการรู้สารสนเทศ สำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษา มีเนื้อหาเกี่ยวกับการสืบค้น สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ภาษาไทยและ ภาษาต่างประเทศ รวมถึง การใช้โปรแกรมการจัดการ บรรณานุกรมและการ ตรวจสอบการคัดลอกผลงาน 2. ทักษะการรู้ สารสนเทศสำหรับนิสิต ปริญญาตรี มีเนื้อหาเกี่ยวกับ การสืบค้นสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ภาษาไทยและ ภาษาต่างประเทศ รวมถึง การใช้โปรแกรมการจัดการ บรรณานุกรมเบื้องต้น 3. การใช้โปรแกรมการ จัดการบรรณานุกรมและการ ตรวจสอบการคัดลอกผลงาน มีเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้ โปรแกรม Endnote เพื่อการ จัดการบรรณานุกรม และ การใช้โปรแกรมอักษราวิสุทธิ และ CopyLeak เพื่อการ ตรวจสอบการคัดลอกผลงาน 3.1 มีการทดสอบเพื่อ ประเมินความรู้หลังการอบรม 3.2 มีการประเมิน ความพึงพอใจหลังการอบรม	การฝึกอบรมด้วยบทเรียนออนไลน์ และได้รับวุฒิบัตรออนไลน์สำหรับ หลักสูตรทักษะการรู้สารสนเทศ สำหรับนิสิตบัณฑิตศึกษา	ตลอดเวลา ทำการ ของสำนัก หอสมุด	ผู้ช่วย ผู้อำนวยการ ฝ่ายยกระดับ ฯ	7.1ก-9
	3. บริการ บทเรียน ออนไลน์ Buu MOOCs	- กลุ่มบุคลากร - กลุ่มนิสิต	ให้บริการฝึกอบรมด้วย บทเรียนออนไลน์ในรูปแบบ Buu MOOCs โดย ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ ผ่านเว็บไซต์ของ	การฝึกอบรมด้วยบทเรียนออนไลน์ และได้รับวุฒิบัตรออนไลน์	ทั้งในและ นอกเวลา ทำการ ของสำนัก หอสมุด	-ฝ่ายบริการ สารสนเทศ และ นวัตกรรม การเรียนรู้	7.1ก-11

บริการ	บริการย่อย	ลูกค้า (ตามตาราง OP1-8)	ลักษณะของการให้บริการ	การให้บริการที่เหนือความ คาดหวัง	เวลา ให้บริการ	ผู้รับ ผิดชอบ	ผลลัพธ์
			สำนักหอสมุด หรือเว็บไซต์ ของมหาวิทยาลัย				
	4. บริการ เผยแพร่ ผลงานทาง วิชาการเข้าสู่ คลังปัญญามหาวิทยาลัย บูรพา (Buur IR)	- กลุ่มบุคลากร	บริการเผยแพร่ผลงานทาง วิชาการให้แก่อาจารย์ บุคลากร เพื่อประโยชน์ใน ด้านการทำผลงานวิชาการ และด้านอื่น ๆ	ผู้ใช้บริการเพียงนำผลงานวิชาการ ในรูปแบบตัวเล่มหรือไฟล์ อิเล็กทรอนิกส์มามอบให้และ สำนักหอสมุดจะเป็นผู้เผยแพร่ ผลงานไปยังห้องสมุดอื่น ๆ ใน เครือข่าย	ทั้งในและ นอกเวลา ทำการ ของสำนัก หอสมุด	-ฝ่ายบริการ สารสนเทศ และ นวัตกรรม การเรียนรู้	7.1ก-10
บริการ วิชาการแก่ ชุมชน	บริการนำชม และศึกษา ดูงาน	- กลุ่มบุคลากร - กลุ่มนิสิต - ลูกค้ากลุ่มอื่น	1. ให้การต้อนรับและให้ ความรู้เกี่ยวกับการบริการ รวมถึงการบริหารงาน ห้องสมุด 2. นำชมสถานที่การ ปฏิบัติงานและแนะนำบริการ ของสำนักหอสมุด	ให้การต้อนรับและนำชมแก่บุคคล ทั้งภายในมหาวิทยาลัยและ ภายนอกมหาวิทยาลัย ครอบคลุม หน่วยงานที่มีบุคลากรทุกระดับ การศึกษา ตั้งแต่ระดับโรงเรียน ปฐมวัยจนถึงระดับมหาวิทยาลัยใน ระดับนานาชาติทั้งในและ ต่างประเทศ	ตลอดเวลา ทำการ ของสำนัก หอสมุด	-ฝ่ายบริการ สารสนเทศ และ นวัตกรรม การเรียนรู้	7.1ก-25
	แหล่งฝึก ประสบการณ์ วิชาชีพด้าน บรรณารักษ ศาสตร์และ สารสนเทศ ศาสตร์ แก่ นักศึกษาจาก หน่วยงานอื่น	- กลุ่มบุคลากร - กลุ่มนิสิต	ให้นำแนะนำ ฝึกสอนการ ปฏิบัติงานห้องสมุดแก่นิสิต นักศึกษาในสาขา บรรณารักษศาสตร์และ สารสนเทศศาสตร์ โดยฝึก ปฏิบัติงาน ณ ฝ่ายต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด	ให้นำแนะนำ ฝึกสอนการ ปฏิบัติงานห้องสมุดแก่นิสิต นักศึกษาในสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากสาขา บรรณารักษศาสตร์ เช่น ศึกษาศาสตร์, วิทยาการสารสนเทศ	ตลอดเวลา ทำการ ของสำนัก หอสมุด	ผู้ช่วย ผู้อำนวยการ ฝ่ายยกระดับ คุณภาพการ บริการ	7.4ก(5)- 5
	จัดกิจกรรม ร่วมกับชุมชน ในการ ส่งเสริมการ รักการอ่าน การเรียนรู้ ตลอดชีวิต	- กลุ่มบุคลากร - กลุ่มนิสิต - ลูกค้ากลุ่มอื่น	จัดโครงการบริการวิชาการ แก่ชุมชน และเปิดโอกาสให้ บุคคลภายนอกเข้าร่วม โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ	เสริมกิจกรรมที่พัฒนาทั้งด้าน ความรู้ สุขภาพกายและจิตใจอย่าง ต่อเนื่อง เช่น มีการพัฒนาไฟล์ หนังสือเสียงให้กับผู้บกพร่อง ทางการมองเห็นนอกเหนือจาก ภาษาไทย / นำการแสดงดนตรี โดยนิสิต เพื่อสร้างความบันเทิง จรรโลงใจ ให้กับผู้ที่ต้องชังเหงา เป็น ต้น	ตาม กำหนด ระยะเวลา การจัด กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ โครงการ/ กิจกรรม	-7.4ก (5)-3 -7.4ก (5)-4

สำหรับในปีการศึกษา 2567 ได้มีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ ดังนี้ 1) การจัดหาฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการ จากเดิมที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการเสนอแนะฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักหอสมุดจะพิจารณาบอกรับตามความเหมาะสม มีการปรับปรุงแบบเพิ่มเติมโดยให้ผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วมเข้าฟังพิจารณาฐานข้อมูลการศึกษา เพื่อประกอบการพิจารณาบอกรับฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้ตรงกับความต้องการมากที่สุด 2) บริการ books in boxes ที่ผู้ใช้บริการมารับหนังสือผ่านตู้ล็อกเกอร์นอกเวลาให้บริการ ที่ผ่านมาจะเป็นตู้ล็อกเกอร์แบบหมุนรหัส 4 หลัก ซึ่งอาจเกิดข้อผิดพลาดจากการแจ้งรหัสที่คลาดเคลื่อนของเจ้าหน้าที่ และข้อผิดพลาดจากการหมุนรหัส เนื่องจากสภาพตู้ล็อกเกอร์ที่ผ่านการใช้งานมาพอสมควร ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการแก้ไขหลายครั้ง ปัจจุบันได้มีการนำ Smart Locker ซึ่งสามารถควบคุมการใช้งานผ่านออนไลน์เข้ามาให้บริการแทน ทำให้ลดปัญหาดังกล่าวได้

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

ก. ประสิทธิภาพของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ (1) การจัดการความสัมพันธ์สำนักหอสมุดมีการจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และรักษาลูกค้า อันได้แก่ผู้ใช้บริการในแต่

ละกลุ่ม ตามขั้นตอนดังนี้ คือ 1. จำแนกกลุ่มลูกค้า 2. ค้นหาและวิเคราะห์ความต้องการ 3. กำหนดวิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์ 4. กำหนดแนวทางการดำเนินงาน 5. ติดตามและประเมินผลเพื่อการพัฒนาปรับปรุง โดยมีการดำเนินการและผู้รับผิดชอบ ดังตารางที่ 3.2-1

ตารางที่ 3.2-1 การจัดการความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการ ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์	วัตถุประสงค์					ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
		ได้ลูกค้าใหม่	สร้างภาพลักษณ์	รักษาลูกค้า	ตอบสนองความต้องการ	เพิ่มความผูกพัน		
กลุ่มบุคลากร								
อาจารย์/นักวิจัย	-บริการตอบคำถาม	-	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายบริการฯ
	-โครงการ BUU Library 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
	-บริการฝึกอบรมทักษะการรู้สารสนเทศ	-	✓	✓	✓	✓	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
	-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
		-	✓	✓	✓	✓		
ลูกค้ากลุ่มอื่น								
บุคคลทั่วไป (นักเรียน/ นักศึกษาจาก สถาบันอื่น/ประชาชนทั่วไป)	-จัดพื้นที่และสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ ทั้งภายในอาคาร ได้แก่ บริการมุม Book Showrooms, Nap Zone, มุมหนังสือ	✓	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายบริการฯ ฝ่ายเทคโนโลยีฯ
	การดูหนังสือ, Café@library	✓	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	
สมาชิกสมทบ	-เว็บไซต์สำนักหอสมุด							
ผู้รับบริการวิชาการ	-เว็บไซต์สำนักหอสมุด	✓	-	-	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายเทคโนโลยีฯ
	-Facebook /Line/E-mail	✓	-	-	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายบริการฯ
	-การจัดกิจกรรมบริการวิชาการ	✓	-	-	✓	✓	ตลอดปี	คณะทำงานฯ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา	-บริการตอบคำถาม	-	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายบริการฯ
	-เว็บไซต์สำนักหอสมุด	-	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายเทคโนโลยีฯ
	-Facebook /Line/E-mail	-	✓	✓	✓	✓	ตลอดปี	ฝ่ายบริการฯ
	-งาน Burapha Bookfair/สัปดาห์ห้องสมุด	-	✓	✓	✓	✓	1 ครั้ง/ปี	ฝ่ายพัฒนาฯ

ผู้ให้บริการ ลูกค้าย่อยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วิธีการสร้างและจัดการความสัมพันธ์	วัตถุประสงค์					ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
		ได้ลูกค้าใหม่	สร้างภาพลักษณ์	รักษาลูกค้า	ตอบสนองความต้องการ	เพิ่มความผูกพัน		
	-กิจกรรมอ่านหนังสือโดนใจต้องไปเลือกเอง	-	✓	✓	✓	✓	2 ครั้ง/ปี	ฝ่ายพัฒนาฯ
ส่วนตลาด								
-บุคคลทั่วไปที่สนใจเข้ารับ บริการสารสนเทศของ สำนักหอสมุด -บุคคลทั่วไปที่สนใจรับ บริการด้านการวิจัย -กลุ่มนักเรียน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสในชุมชนภาค ตะวันออก - กลุ่มบุคลากรในเขตพัฒนา พิเศษภาคตะวันออก (EEC)	- กิจกรรม Open house -เว็บไซต์สำนักหอสมุด -Facebook /Line/E-mail	✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓	- - -	- - -	- - -	1 ครั้ง/ปี ตลอดปี ตลอดปี	ฝ่ายบริการฯ ฝ่ายเทคโนโลยีฯ ฝ่ายบริการฯ

สำนักหอสมุดได้มีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ดังนี้ 1) ปีการศึกษา 2565 มีการรับฟังเสียงของลูกค้าย่อยผ่านทาง Line ,Facebook ในเรื่องการเปิดบริการห้องคาราโอเกะ (Libraoke) ที่งดให้บริการเนื่องจากเกิดเสียงรบกวน ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้ จึงนำเข้าไปประชุมฝ่ายเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเปิดให้บริการ และเสนอต่อ คกก. เพื่อดำเนินการปรับปรุงห้อง Libraoke ให้สามารถเก็บเสียงได้ดีขึ้น และออกแบบการให้บริการโดยนำเข้าระบบจองห้องออนไลน์ โดยเปิดให้บริการทุกวัน ยกเว้นวันอังคารและวันหยุดพัสดุ ซึ่งเป็นวันที่มีการให้บริการห้อง Mini Studio สำหรับอาจารย์และบุคลากร เพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดเสียงรบกวนขณะใช้บริการ 2) ตั้งแต่ปีการศึกษา 2565 ได้จัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการในช่วงสอบปลายภาค ผ่านโครงการ Exam party โดยเตรียมอาหารและเครื่องดื่มสำหรับบริการให้นิสิตบริเวณห้องโถงชั้น 1 ซึ่งได้นำรูปแบบกิจกรรมมาจากห้องสมุดสถาบันเครือข่าย และจากการจัดกิจกรรมพบว่านิสิตตอบรับที่ดี นิสิตต้องการให้จัดกิจกรรมทุกปี จึงได้มีการจัดต่อเนื่องมาถึงปัจจุบัน

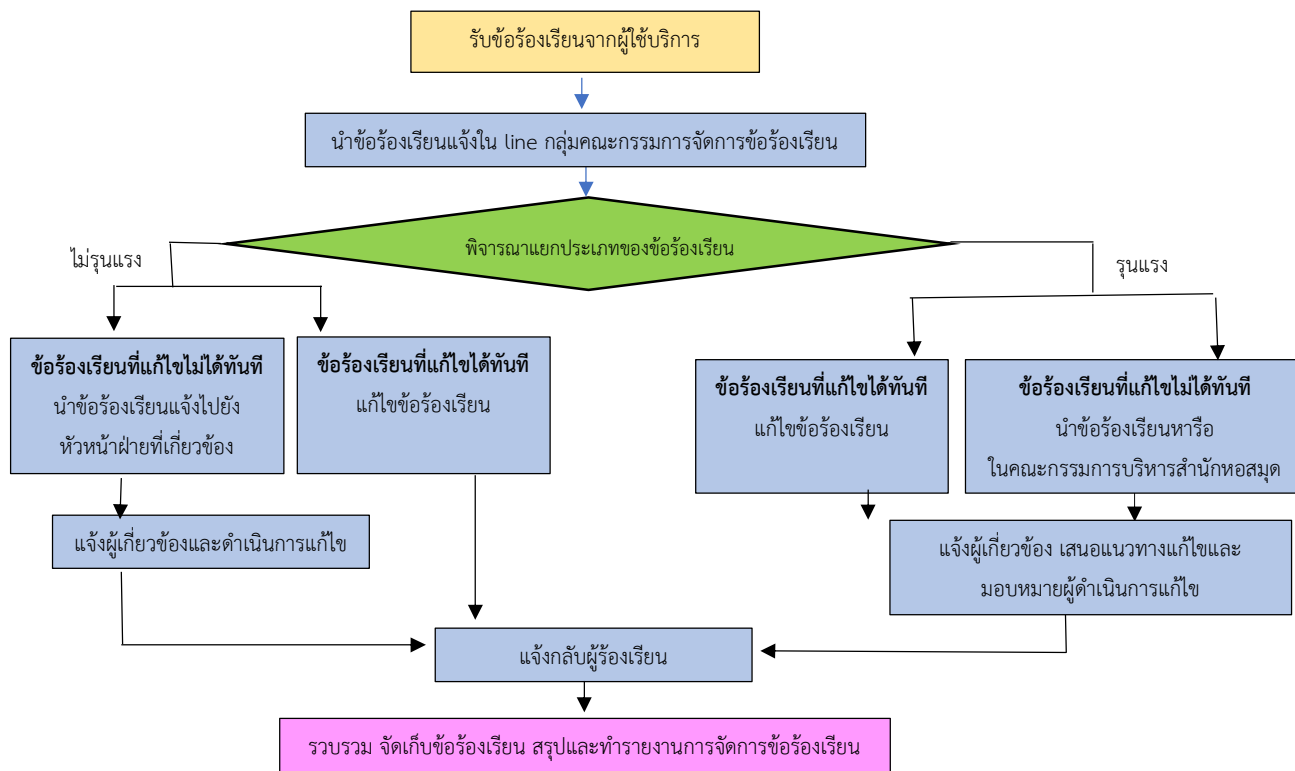
(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น จากกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า และลูกค้าย่อยอื่น ดังภาพที่ 3.1-1 และตารางที่ 3.1-1 สำนักหอสมุดได้จัดเตรียมสารสนเทศและช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศ และรับการสนับสนุนจากสำนักหอสมุด ในช่องทางที่แตกต่างกันตามกลุ่มผู้ให้บริการ ดังตารางที่ 3.2-2

ตารางที่ 3.2-2 สิ่งสนับสนุนและช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศ

ผู้ให้บริการ ลูกค้าย่อยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนตลาด	สิ่งสนับสนุน	ช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศ	ผู้รับผิดชอบ
อาจารย์/นักวิจัย บุคลากรสายสนับสนุน นิสิตระดับปริญญาตรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา	-ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและจัดการข้อมูล สมาชิก รวมถึงให้คำแนะนำและช่วยการค้นหายืม-คืน สารสนเทศ -ตอบคำถามและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ การใช้เครื่องมือในการทำวิจัย และบริการ ต่างๆ ของสำนักหอสมุด -พื้นที่การเรียนรู้ -ทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดจัดไว้บริการ	-เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน -Research Zone -Books in Boxes -เว็บไซต์สำนักหอสมุด (http://www.lib.buu.ac.th) -เครือข่ายสังคมออนไลน์ (https://www.facebook.com/BUULibraryFanpage/) และ (ID Line : @buulibrary) -ระบบสมาชิกห้องสมุด (OPAC)	ฝ่ายบริหารฯ ฝ่ายบริการฯ ฝ่ายเทคโนโลยีฯ
บุคคลทั่วไป (นักเรียน/ นักศึกษาจาก สถาบันอื่น/ประชาชน ทั่วไป)	-พื้นที่การเรียนรู้ -ทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดจัดไว้บริการ	-ใช้สารสนเทศภายในสำนักหอสมุด -เว็บไซต์สำนักหอสมุด (http://www.lib.buu.ac.th) -เครือข่ายสังคมออนไลน์	ฝ่ายบริหารฯ ฝ่ายบริการฯ ฝ่ายเทคโนโลยีฯ

ผู้ให้บริการ ลูกค้าย่อยอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ส่วนตลาด	สิ่งสนับสนุน	ช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศ	ผู้รับผิดชอบ
		(https://www.facebook.com/BUULibraryFanpage/) และ (ID Line : @buulibrary)	
สมาชิกสมทบ	-ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและจัดการข้อมูลสมาชิก รวมถึงให้คำแนะนำและช่วยการค้นหายืมทรัพยากรสารสนเทศ -พื้นที่การเรียนรู้ -ทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดจัดไว้บริการ	-เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน -ให้บริการพื้นที่การเรียนรู้ -เว็บไซต์สำนักหอสมุด (http://www.lib.buu.ac.th) -เครือข่ายสังคมออนไลน์ (https://www.facebook.com/BUULibraryFanpage/) และ (ID Line : @buulibrary) -ระบบสมาชิกห้องสมุด (OPAC)	ฝ่ายบริหารฯ ฝ่ายบริการฯ ฝ่ายเทคโนโลยีฯ
ผู้รับบริการวิชาการ	-กิจกรรมบริการวิชาการ -ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดสรรในกิจกรรมบริการวิชาการ	-เว็บไซต์สำนักหอสมุด (http://www.lib.buu.ac.th) -เครือข่ายสังคมออนไลน์ (https://www.facebook.com/BUULibraryFanpage/) และ (ID Line : @buulibrary) /โทรศัพท์	-รองผู้อำนวยการฝ่าย วิชาการ
หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา	-ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศและจัดการข้อมูลสมาชิก รวมถึงให้คำแนะนำและช่วยการค้นหายืมทรัพยากรสารสนเทศ -ตอบคำถามและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และบริการต่างๆ ของสำนักหอสมุด -พื้นที่การเรียนรู้ -ทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดจัดไว้บริการ	-เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน -Research Zone -Books in Boxes -เว็บไซต์สำนักหอสมุด (http://www.lib.buu.ac.th) -เครือข่ายสังคมออนไลน์ (https://www.facebook.com/BUULibraryFanpage/) และ (ID Line : @buulibrary) -ระบบสมาชิกห้องสมุด (OPAC)	ฝ่ายบริหารฯ ฝ่ายบริการฯ ฝ่ายเทคโนโลยีฯ
-บุคคลทั่วไปที่สนใจเข้ารับ บริการสารสนเทศของ สำนักหอสมุด -บุคคลทั่วไปที่สนใจรับ บริการด้านการวิจัย -กลุ่มนักเรียน ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสในชุมชนภาค ตะวันออก -กลุ่มบุคลากรในเขต EEC	-บริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ -พื้นที่การเรียนรู้ -ทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดจัดไว้บริการ	-เว็บไซต์สำนักหอสมุด (http://www.lib.buu.ac.th) -เครือข่ายสังคมออนไลน์ (https://www.facebook.com/BUULibraryFanpage/) และ (ID Line : @buulibrary)	ฝ่ายบริหารฯ ฝ่ายบริการฯ ฝ่ายเทคโนโลยีฯ

(3) การจัดการข้อร้องเรียน สำนักหอสมุดมีการจัดการข้อร้องเรียน โดยผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการสื่อสาร ดังตารางที่ 3.1-1 มีการจัดตั้ง Line Group คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อรับทราบข้อร้องเรียน โดยมีผู้อำนวยการทำหน้าที่เป็นประธาน มีกรรมการประกอบด้วย รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ และหัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้ มีหน้าที่ 1) พิจารณาข้อร้องเรียน และดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง 2) แจ้งผู้เกี่ยวข้องผ่านหัวหน้าฝ่ายเพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน 3) กำกับติดตามการดำเนินการข้อร้องเรียน 4) รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน 5) แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียน โดยแบ่งประเภทของข้อร้องเรียนไว้ 2 ประเภท คือ 1) ข้อร้องเรียนระดับรุนแรง และ 2) ข้อร้องเรียนระดับไม่รุนแรง และได้เตรียมขั้นตอนสำหรับการจัดการข้อร้องเรียนไว้ ดังภาพที่ 3.2-2 และตารางที่ 3.2-3 เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะสามารถจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 3.2-2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

ตารางที่ 3.2-3 ประเภทของข้อร้องเรียนและเวลาในการแก้ไข

ประเภทของข้อร้องเรียน	รายละเอียด	ช่วงเวลาการแก้ไข
1. ไม่รุนแรง 1.1 แก้ได้ทันที 1.2 แก้ไม่ได้ทันที	- เกิดผลกระทบกับผู้ใช้บริการไม่รุนแรง ประสานงานแก้ไขได้ทันที - เกิดผลกระทบกับผู้ใช้บริการไม่รุนแรง แต่ต้องประสานงานแจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข	- ภายใน 1 วัน - ภายใน 7 วัน
2. รุนแรง 2.1 แก้ได้ทันที 2.2 แก้ไม่ได้ทันที	- เกิดผลกระทบกับผู้ใช้บริการในวงกว้าง ประสานงานแก้ไขได้ทันที - เกิดผลกระทบกับผู้ใช้บริการในวงกว้าง ต้องหารือในคกก. เพื่อแก้ปัญหาในระยะยาว	- ภายใน 1 วัน - ภายใน 7 วัน

ในปีการศึกษา 2566 พบข้อร้องเรียน 7 รายการ ซึ่งเป็นข้อร้องเรียนประเภทไม่รุนแรง สามารถแก้ไขได้ทันที 6 รายการ และแก้ไขไม่ได้ทันที 2 รายการย่อย คือ 1) เรื่อง ความสะอาดของตู้กดน้ำ ที่ได้ดำเนินการให้พนักงานทำความสะอาดดำเนินการทำความสะอาดให้ใช้งานได้ในเบื้องต้น และได้ดำเนินการจัดซื้อตู้กดน้ำดื่มใหม่ทุกพื้นที่ 2) ใช้เวลาในการสแกนบัตรเพื่อเข้าใช้บริการค่อนข้างนาน คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนได้หารือร่วมกัน มอบผู้รับผิดชอบหาข้อมูลจำนวนครั้งและช่วงเวลาที่เกิดปัญหา และประสานงานกับบริษัทที่ดูแลรักษาเครื่อง โดยสามารถแก้ไขให้ใช้งานได้ตามปกติ สำหรับปีการศึกษา 2567 มีข้อร้องเรียนในเรื่องของพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ของพนักงานรักษาความปลอดภัย คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนได้ดำเนินการประสานงานกับมหาวิทยาลัยในการปรับเปลี่ยนพนักงานรักษาความปลอดภัยมาปฏิบัติหน้าที่แทน เพื่อเป็นการรักษาภาพลักษณ์ของสำนักหอสมุด

(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม สำนักหอสมุดให้บริการตามระเบียบมหาวิทยาลัยบูรพา ว่าด้วยการใช้บริการสำนักหอสมุด ดังตารางที่ OP1-7 โดยให้บริการอย่างเป็นธรรม พิจารณาจากค่าธรรมเนียมการเข้าใช้บริการ ภาระหน้าที่ที่ผ่านการพิจารณาจาก คกก. และ คคป. ตามกลุ่มผู้ใช้บริการ ลูกค้ำกลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังตารางที่ OP1-8

รายละเอียด ดังตารางที่ 3.2-4 จากการดำเนินการดังกล่าว ทำให้ไม่พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ (ด้านการจัดการห้องสมุด) (7.4ก(3)-2.3)

ตารางที่ 3.2-4 การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ตามกลุ่มผู้ให้บริการ

กลุ่มผู้ให้บริการ	ความเป็นธรรม		ความเท่าเทียม			ค่าธรรมเนียม การเข้าใช้บริการ
	สิทธิการยืม/วัน	บริการสนับสนุน	ระยะเวลาเข้า ใช้บริการ	การยืมต่อ	ค่าปรับ	
1. กลุ่มบุคลากร						
1.1 อาจารย์/ นักวิจัย	30 เล่ม/30 วัน	ห้องค้นคว้าสำหรับอาจารย์/ บริการ DDS/บริการ Research support	ตามเวลาเปิด ให้บริการ	1 ครั้ง	5 บาท/เล่ม/วัน	-
1.2 บุคลากรสาย สนับสนุน	15 เล่ม/10 วัน	บริการ DDS/บริการ Research support	ตามเวลาเปิด ให้บริการ	1 ครั้ง	5 บาท/เล่ม/วัน	-
2. กลุ่มนิสิต						
2.1 ปริญญาตรี	15 เล่ม/10 วัน	อบรมทักษะการรู้สารสนเทศ	ตามเวลาเปิด ให้บริการ	1 ครั้ง	5 บาท/เล่ม/วัน	ภาคเรียนละ 500 บาท
2.2 บัณฑิตศึกษา	30 เล่ม/10 วัน	- ห้องบัณฑิตศึกษา - ให้คำแนะนำด้านการใช้ โปรแกรมการจัดการ บรรณานุกรม การตรวจสอบ การคัดลอกผลงาน และการใช้ ฐานข้อมูลต่าง ๆ	ตามเวลาเปิด ให้บริการ	1 ครั้ง	5 บาท/เล่ม/วัน	ภาคเรียนละ 1,000 บาท
ลูกค้ากลุ่มอื่น						
1. บุคคลทั่วไป (นักเรียน/ นักศึกษา จากสถาบันอื่น/ ประชาชนทั่วไป)	ไม่สามารถยืมได้	บริการพื้นที่อ่านหนังสือ/ วารสาร	ตามเวลาเปิด ให้บริการ	-	-	นักเรียน 5 บาท/วัน นักศึกษา 10 บาท/วัน ประชาชนทั่วไป 20 บาท/วัน
2. สมาชิกสมทบ	3 เล่ม/10 วัน	-	ตามเวลาเปิด ให้บริการ	1 ครั้ง	5 บาท/เล่ม/วัน	ประชาชน 1,500 บาท/ปี นักเรียนสาธิตฯ 600 บาท/ปี
3. ผู้รับบริการวิชาการ	ไม่สามารถยืมได้	-บริการพื้นที่อ่านหนังสือ/ วารสาร - การเข้าร่วมโครงการบริการ วิชาการต่าง ๆ	เข้าใช้บริการ พื้นที่ตาม ระยะเวลาที่ สำนักหอสมุดจัด กิจกรรม	-	-	-
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยบูรพา (คณะ/วิทยาลัย/ สถาบัน/ สำนัก)	ได้รับสิทธิตามกลุ่มผู้ให้บริการ					

ข. การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ความต้องการความคาดหวังผู้ให้บริการผ่านระบบการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ปีละ 2 ครั้ง โดยเน้นการใช้แบบประเมินออนไลน์ และสื่อสารผ่านการพูดคุยด้วยตนเอง การสังเกต โดยแบ่งวิธีการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้ใช้บริการห้องสมุด ดังตารางที่ 3.2-5

ตารางที่ 3.2-5 การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน และการนำสารสนเทศไปใช้

ผู้ให้บริการ	วิธีการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน	การพัฒนาคุณภาพการบริการ	ผลลัพธ์
อาจารย์/นักวิจัย	แบบประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ การสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ การพูดคุยด้วยตนเอง การสังเกต การจัดกิจกรรมที่สำนักหอสมุดจัดขึ้นทั้งแบบออนไลน์ และ ณ สำนักหอสมุด	จากการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของอาจารย์และนักวิจัย พบว่ามีความคาดหวังสูงสุดในด้านสถานที่สะอาด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้มากที่สุดนั้น สำนักหอสมุดได้ดำเนินงานห้องสมุดสีเขียวที่เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างบรรยากาศให้ดูร่มรื่นจากการจัดกิจกรรม Big Cleaning Day ที่บุคลากรช่วยกันปลูกต้นไม้ จัดเก็บอุปกรณ์เครื่องมือให้เป็นระเบียบ ทำความสะอาดพื้นที่โดยรอบอาคาร มีการตรวจวัดคุณภาพแสงสว่าง มีการทำกิจกรรม 7ส ที่มุ่งเน้นให้พื้นที่การทำงานและการให้บริการมีความสะอาด	-7.2ก(1)-2 ถึง 7.2ก(1)-8 -7.2ก(2)-1 ถึง 7.2ก(2)-7

ผู้ให้บริการ	วิธีการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน	การพัฒนาคุณภาพการบริการ	ผลลัพธ์
		มีการดำเนินการจัดทำตารางการทำความสะอาดและประเมินด้านความสะอาดของพนักงานทำความสะอาดเป็นประจำทุกเดือน นอกจากนี้สำนักหอสมุดยังได้จัดบริการห้องค้นคว้าสำหรับกลุ่มอาจารย์/นักวิจัย โดยเฉพาะ เพื่อให้สามารถทำงานหรือวิจัยได้อย่างสะดวก และเอื้อต่อการเรียนรู้เป็นอย่างมาก	-7.2n(1)-3.1 ถึง 7.2n(1)-3.5 -7.2n(1)-4.1
บุคลากร สาย สนับสนุน		จากการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจบุคลากรสายสนับสนุน พบว่ามีความคาดหวังสูงสุดในด้านบุคลากรบริการด้วยความสุภาพ มีจิตบริการมากที่สุดนั้น ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้ ที่เป็นฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการการให้บริการได้ส่งบุคลากรเข้าศึกษาดูงานด้านการบริการ ณ หอสมุดปรีดี พนมยงค์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ นอกจากนี้ยังได้มีการจัดทำตัวชี้วัดรายบุคคล (KPI) ทางด้านความถูกต้องในการปฏิบัติงานและทางด้านการให้บริการ เพื่อมุ่งเน้นให้บุคลากรให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด	ถึง 7.2n(1)-4.5 -7.2n(1)-5.1 ถึง 7.2n(1)-5.5 -7.2n(1)-6.1 ถึง
นิสิตระดับ ปริญญาตรี		จากการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของนิสิตระดับปริญญาตรี พบว่ามีความคาดหวังสูงสุดในสถานที่ตั้งสะดวกในการใช้บริการมากที่สุดนั้น สำนักหอสมุดได้ประเมินจากการเดินทางของนิสิตโดยส่วนใหญ่พบว่าเดินทางมาสำนักหอสมุดโดยรถจักรยานยนต์ จึงได้มีการขยายและปรับปรุงพื้นที่จอดรถจักรยานยนต์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย รวมถึงมีผู้รักษาความปลอดภัยช่วยดูแลตลอดเวลา ทำให้นิสิตสามารถเข้ามาใช้บริการสำนักหอสมุดได้อย่างสะดวกและปลอดภัยจากการสูญหายของรถจักรยานยนต์	7.2n(1)-6.5 -7.2n(1)-7.1 ถึง 7.2n(1)-7.5 -7.2n(1)-8.1 ถึง
นิสิตระดับ บัณฑิต ศึกษา		จากการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา พบว่า มีความคาดหวังสูงสุดในขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนมากที่สุดนั้น สำนักหอสมุดได้ดำเนินการจัดทำขั้นตอนการเข้าใช้บทเรียนออนไลน์ คู่มือการใช้งานข้อมูล การให้บริการ Books in Boxes การใช้ Smart Locker ไว้บนเว็บไซต์สำนักหอสมุด รวมถึงการทำ Clip VDO แนะนำการเข้าใช้บริการใหม่ ๆ เช่น การใช้ตู้ยืมหนังสืออัตโนมัติ ตู้รับคืนหนังสืออัตโนมัติ และ การใช้ Smart Locker เป็นต้น แล้วนำคลิปดังกล่าวเผยแพร่ผ่านทางทางติดต่อติดต่อสื่อสารทางโซเชียลมีเดีย ได้แก่ Facebook และ Line ของสำนักหอสมุด นอกจากนี้ ยังได้จัดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าทั้ง ณ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม และช่วยการค้นคว้า ทางโทรศัพท์ ทางอีเมล Facebook และ Line เพื่อให้บริการและช่วยเหลือผู้ให้บริการให้ได้รับบริการที่ถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น	7.2n(1)-8.5
บุคคลทั่วไป (นักเรียน/ นักศึกษา จากสถาบัน อื่น/ ประชาชน ทั่วไป)	แบบประเมินความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ การสื่อสารผ่านสื่อ ต่าง ๆ การพูดคุยด้วยตนเอง การสังเกต	จากการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจกลุ่มบุคคลทั่วไปมีความคาดหวังด้านสถานที่สะอาด มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้มากที่สุดนั้น นอกจากการดำเนินงานห้องสมุดสีเขียว และจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุดสีเขียวแล้ว เนื่องจากกลุ่มบุคคลทั่วไป (นักเรียน/ นักศึกษาจากสถาบันอื่น) จะเน้นเข้าใช้บริการค้นหาและอ่านหนังสือเป็นหลัก สำนักหอสมุดได้มีการปรับปรุงพื้นที่โซนบริการนั่งอ่านให้เพียงพอ มีเต้าเสียบปลั๊กไฟบริเวณบนโต๊ะอ่าน และติดตั้งโดยรอบ เพื่อให้สะดวกกับผู้ใช้บริการที่นำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ประกอบการเรียน การศึกษาค้นคว้า ส่วนพื้นที่ห้องโถง ชั้น 1 ที่เป็นพื้นที่ให้บริการ 24 ชั่วโมงได้มีการจัดหาเก้าอี้ใหม่มาทดแทนของเดิมที่ชำรุด มีบริการพัดลมติดผนัง พัดลมเคลื่อนที่ หอน้ำ ไฟฟ้า มีร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มที่มีทั้งโต๊ะ เก้าอีนั่งอ่าน และสวนต้นไม้บริเวณโดยรอบ ทำให้เกิดบรรยากาศที่ร่มรื่นและที่เอื้อต่อการเรียนรู้เป็นอย่างมาก	
สมาชิก สมทบ		จากการสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของสมาชิกสมทบ พบว่ามีความคาดหวังสูงสุดในด้านสถานที่ตั้งสะดวกในการใช้บริการมากที่สุดนั้น สำนักหอสมุดดำเนินการด้านสถานที่โดยการปรับปรุงพื้นที่จอดรถยนต์ให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้ามาจอดได้โดยมีพนักงานรักษาความปลอดภัยคอยช่วยอำนวยความสะดวกให้ นอกจากนี้ทางด้านการบริการยังเปิดโอกาสให้สมาชิกสมทบสามารถสมัครสมาชิกทางออนไลน์ ใช้บริการยืม-คืนทางไปรษณีย์ได้ สามารถใช้บริการยืมต่อและชำระค่าปรับ หรือสอบถามการบริการทางออนไลน์ได้ ทำให้เกิดความคล่องตัวและสะดวกในการใช้บริการสำนักหอสมุดเป็นอย่างมาก	

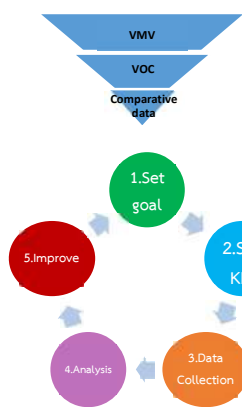
ในปีการศึกษา 2567 มีการทบทวนการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันของผู้ใช้บริการ เนื่องจากไม่มีการประเมินความไม่พึงพอใจโดยตรง ประกอบกับผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์มีจำนวนน้อยมาก หลังจากที่มีการทบทวนโดย คคบ. ได้ปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความครบถ้วน และกระชับ สะดวกต่อการตอบของผู้ใช้บริการ และขยายช่วงเวลาของการตอบแบบสอบถาม เพื่อเพิ่มจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามให้มากขึ้น สำหรับผลการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบใน 3 เรื่อง คือ 1) ต้องการให้เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งสำนักหอสมุดได้เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง บริเวณห้องโถงชั้น 1 ขยายเวลาเปิดบริการจากเวลา 18.30 น. เป็น 20.30 น. ในภาคเรียนปกติ และขยายเวลาเปิดบริการในช่วงสอบจากเวลา 20.30 น. เป็น 22.30 น. 2) เครื่องปรับอากาศไม่เย็น และไม่พึงพอใจกับช่วงเวลาเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศ ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงเครื่องปรับอากาศเรียบร้อยแล้ว และแจ้งเวลาปิด-เปิด เครื่องปรับอากาศในแต่ละพื้นที่

ให้ผู้ใช้บริการได้ทราบ 3) บอร์ดเกมชำรุด เนื่องจากมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ได้ดำเนินการสำรวจและนำมาซ่อมแซม รวมทั้งจัดหา บอร์ดเกมมาทดแทนที่ชำรุดหากซ่อมไม่ได้

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

ก. การวัดผลการดำเนินการ



(1) ตัววัดผลการดำเนินการ สำนักหอสมุดมีแนวทางในการติดตามการดำเนินการประจำวัน โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดของกระบวนการหลักของสำนักหอสมุด ดังตารางที่ 6.1-1 และตัวชี้วัดกระบวนการสนับสนุนของสำนักหอสมุด ดังตารางที่ 6.1-3 รวมทั้งมีการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ดังภาพที่ 4.1-1 โดยแบ่งเป็นขั้นตอน ดังนี้ 1) ผู้นำระดับสูงกำหนดเป้าหมายหลักของสำนักหอสมุด ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด และความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้บริการ 2) เลือกและทบทวนตัวชี้วัดการดำเนินการต่าง ๆ ตามแผนยุทธศาสตร์ประจำปี ในที่ประชุม คกก. เพื่อกำหนดตัววัดที่สำคัญตามขั้นตอนที่ 4 ดังภาพที่ 2.1-1 ทั้งนี้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดแต่ละโครงการ/กิจกรรมอย่างชัดเจน ดังตารางที่

2.2-1 3) รวบรวมและติดตามผลการดำเนินงานจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยมีหัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายรวบรวมผลการปฏิบัติงานเป็นรายเดือน โดยข้อมูลสารสนเทศที่รวบรวมได้มาจากระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาสำนักหอสมุด ดังตารางที่ 4.1-2 สำหรับตัวชี้วัดระดับส่วนงาน ดังตารางที่ 2.2-1 และตัวชี้วัดระดับบุคคล ดังตารางที่ 4.1-1 ผู้รับผิดชอบดำเนินการกรอกข้อมูลผลการดำเนินการผ่าน Application ของ Google และในระบบติดตามการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา (<https://spms.buu.ac.th>) 4) วิเคราะห์ และประเมินผลการดำเนินงานในส่วนของโครงการ/ กิจกรรมตามยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด เป็นรายไตรมาส โดยรองผู้อำนวยการฝ่ายแผนยุทธศาสตร์และพัฒนองค์กร และรายงานผลต่อคกก. เพื่อทบทวนผลการดำเนินงานที่ส่งผลต่อเป้าหมาย ตัวชี้วัด หากผลการดำเนินงานไม่สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ แจ้งผู้รับผิดชอบทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งผลที่ได้จะนำเสนอในคกก. และคกก. 5) ทบทวน ปรับปรุงผลการดำเนินงานในปีถัดไป

ภาพที่ 4.1-1 ระบบการกำหนดและติดตาม ตัววัดผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด

สำนักหอสมุดมีการวัดผลการดำเนินการ ดังภาพที่ 4.1-2 ประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ระดับคือ 1) ตัวชี้วัดระดับส่วนงาน จากแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดและการรับเป้าหมายจากมหาวิทยาลัย ดังตารางที่ 2.1-1 สำหรับตัววัดสำคัญด้านการเงิน แสดงใน 7.5ก(1)-1 ถึง 7.5ก(1)-9 และ 2) ตัวชี้วัดรายบุคคล ที่กำหนดร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายและบุคลากรตามงานที่ได้รับมอบหมายในและฝ่าย ดังตารางที่ 4.1-1



ภาพที่ 4.1-2 การวัด วิเคราะห์ ผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด

การดำเนินงานตามตัวชี้วัดในแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด จะสอดคล้องกับค่านิยม LIBRARY เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบ ค่าเป้าหมาย และระยะเวลา การดำเนินการ และมีการติดตามผลการดำเนินงานเป็นรายไตรมาส ดังตารางที่ 2.1-1

ตารางที่ 4.1-1 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. ประชุมหารือร่วมกันเพื่อกำหนดแนวทาง ดำเนินงาน 3. ติดตามแผนปฏิบัติการของโครงการ/กิจกรรม	1. ติดตามการดำเนินงานผ่าน รายงานการปฏิบัติงานประจำวัน 2. ประเมินผลการปฏิบัติตาม ตัวชี้วัดรอบ 6 เดือนและ 12 เดือน

สำหรับตัววัดผลการดำเนินงานด้านการเงินและงบประมาณนั้น งานการเงินและบัญชีเป็นผู้รับผิดชอบ มีการจัดทำรายงานฐานะเงินท่ตรงจ่ายเสนอหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ/ ผู้อำนวยการ/ มหาวิทยาลัย (หน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย) เป็นประจำทุกเดือน และมีการนำระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาสำนักหอสมุด ดังตารางที่ 4.1-2

ตารางที่ 4.1-2 ระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาสำนักหอสมุด

สารสนเทศ	ระบบสารสนเทศ	ประโยชน์ของสารสนเทศ	ความถี่ในการจัดการ	ผู้รับผิดชอบ
ด้านการบริหาร	1. ระบบบัญชี SAP	จัดการระบบการเงินจ่าย การเงินรับ จัดซื้อบริหารสินทรัพย์ งบประมาณ บัญชี ให้เกิดความถูกต้องตามระเบียบการเงินของมหาวิทยาลัย	ทุกวัน	งานการเงินและบัญชี
	2. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเอกสาร (e-document)	ระบบรับ-ส่งเอกสารภายในและภายนอกสำนักหอสมุดแบบออนไลน์ ทำให้ลดการใช้กระดาษ และสามารถสืบค้นเอกสารได้สะดวกและรวดเร็ว	ทุกวัน	งานสารบรรณ
	3. ระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-meeting)	ระบบสำหรับใช้ในการประชุม ช่วยลดการสิ้นเปลืองทรัพยากรในการจัดการประชุม และสามารถสืบค้นเอกสารได้สะดวก และรวดเร็ว	ตามกำหนดการประชุม	เลขานุการคณะกรรมการชุดต่าง ๆ
ด้านการบริหารงานบุคคล	1. ระบบลาออนไลน์ (e-leave) 2. ระบบประเมินผลการปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยบูรพา (KPI Online) 3. ระบบปฏิบัติงานนอกเวลา (OT) 4. ระบบ Work From Home 5. ระบบ BUU e-signature	ระบบสนับสนุนการบริหารจัดการด้านบุคลากร	ตามกำหนดการของงานนั้นๆ	- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ - งานบุคคล

สารสนเทศ	ระบบสารสนเทศ	ประโยชน์ของสารสนเทศ	ความถี่ในการจัดการ	ผู้รับผิดชอบ
ด้านการจัดการความรู้	ระบบการจัดการความรู้ (KM)	รวบรวมองค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานห้องสมุด	ตลอดปี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ด้านบริหารจัดการห้องสมุด	1. ระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศด้วยคลื่นความถี่วิทยุ UHF RFID	ระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด ด้านการจัดการ การบริการ ความปลอดภัยของทรัพยากรสารสนเทศ ที่สนับสนุนการใช้บริการห้องสมุด self service เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ช่วยลดขั้นตอนการให้บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ ให้มีความคล่องตัว สะดวกในการตรวจสอบรายการทรัพยากรสารสนเทศ	ตลอดปี	- รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ - นักวิชาการคอมพิวเตอร์
	2. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai Autolib Ultimate	ระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด เริ่มจากการคัดเลือก จัดหา จัดหมวดหมู่ ระบบสมาชิก และการให้บริการ		
	3. ระบบการจัดการสารสนเทศดิจิทัล	ออกแบบ พัฒนา รวบรวม จัดเก็บและเผยแพร่สารสนเทศที่สำนักหอสมุดพัฒนาขึ้น ซึ่งได้แก่ จดหมายเหตุมหาวิทยาลัยบูรพา คลังปัญญา และข้อมูลท้องถิ่นในรูปแบบดิจิทัล		
ด้านการบริการห้องสมุด	1. ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศออนไลน์สำนักหอสมุด (OPAC)	สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการในสำนักหอสมุด และจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้บริการยืม และนำส่งทรัพยากรสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการ	ตลอดปี	- ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายยกระดับคุณภาพการบริการ - นักวิชาการคอมพิวเตอร์
	2. ระบบ Resource Delivery (RD)			
	3. ระบบยืนยันตัวตน (OpenAthen)	ผู้ใช้บริการยืนยันตัวตนเพียงครั้งเดียว เพื่อสามารถเข้าใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักหอสมุด		
	4. ระบบการอบรมการใช้ห้องสมุดออนไลน์	อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการในการเข้าอบรมการใช้ห้องสมุดได้ด้วยตนเอง พร้อมรับใบรับรองผ่านการอบรมแบบออนไลน์		
ด้านการบริการวิชาการ	5. ระบบการจองห้องศึกษากลุ่ม	อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการในการใช้ห้องศึกษากลุ่ม	ตามกำหนดเวลาการส่งข้อมูล	-รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
	1. ระบบสารสนเทศโครงการบริการวิชาการ (e-project) 2. ระบบ e-Research BUU	-บริหารจัดการโครงการบริการวิชาการให้ดำเนินการตามกำหนดเวลา -บริหารจัดการงานวิจัย		

การจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี ตามกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด มีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน การกำหนดผู้รับผิดชอบ KPI ของแต่ละงาน เพื่อรับผิดชอบตัวชี้วัดให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ยังมีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อควบคุมและกำกับดูแลนโยบายและการดำเนินการ เช่น คกก. คกก. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการดำเนินงานตามระบบการจัดการความรู้ คณะกรรมการขับเคลื่อนโครงการบริการวิชาการ เป็นต้น หากมีเรื่องเร่งด่วน ส่งผลกระทบหรือความเสียหายต่อสำนักหอสมุด จะมีการประชุม คกก. เป็นวาระพิเศษทันที และเมื่อเกิดกรณีที่ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม ต้องการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองตามการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี การแข่งขัน เศรษฐกิจ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

นอกจากนี้รูปแบบและช่องทางการติดต่อสื่อสารที่มีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้สำนักหอสมุดมีช่องทางให้บุคลากรทุกกลุ่มเข้าถึงผู้บริหารได้สะดวก ทั้งสามารถรายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหา และอุปสรรค ได้ทางวาจาและการใช้สื่อออนไลน์ เช่น Line และการประชุม คกก. ทำให้เกิดความคล่องตัวในการรายงานผลการดำเนินการสามารถปรับแก้โครงการหรือกิจกรรมในแผนต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้ โดยมีการนำผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ปรับปรุงตัววัดผลการดำเนินงาน ดังนี้ 1) ปีการศึกษา 2566 พบว่าระบบการวัดความพึงพอใจผู้ใช้บริการนำเสนอในภาพรวม จึงได้นำเสนอผลความพึงพอใจผู้ใช้บริการแยกตามบริการที่สำคัญด้วย 2) ปีการศึกษา 2567 ได้ดำเนินการแสดงผลลัพธ์ในส่วน of ความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

(2) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ สำนักหอสมุดเลือกข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ โดยการนำตัวชี้วัดการดำเนินการที่สำคัญที่ส่งผลกระทบต่อการบรรลุพันธกิจมาพิจารณาและหาข้อมูลของมหาวิทยาลัยที่มีหน่วยงานสนับสนุนซึ่งมีพันธกิจใกล้เคียงกัน โดยได้ดำเนินการเทียบเคียง (Benchmarking) กับสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ โดยได้ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการเทียบเคียงข้อมูลเพื่อหาตัววัดที่ใช้เปรียบเทียบร่วมกัน รวมทั้งคำอธิบายตัววัด ระยะเวลาที่เก็บข้อมูลให้ตรงกัน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ และด้านการให้บริการสารสนเทศ ทั้งนี้เป็นการสร้างโอกาสในการพัฒนาสำนักหอสมุดให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีผลของการปรับปรุงพัฒนาที่ได้จากการเทียบเคียงข้อมูล ดังตารางที่ 4.1-4 และมีตัวชี้วัดที่สำคัญดังตารางที่ OP2-1

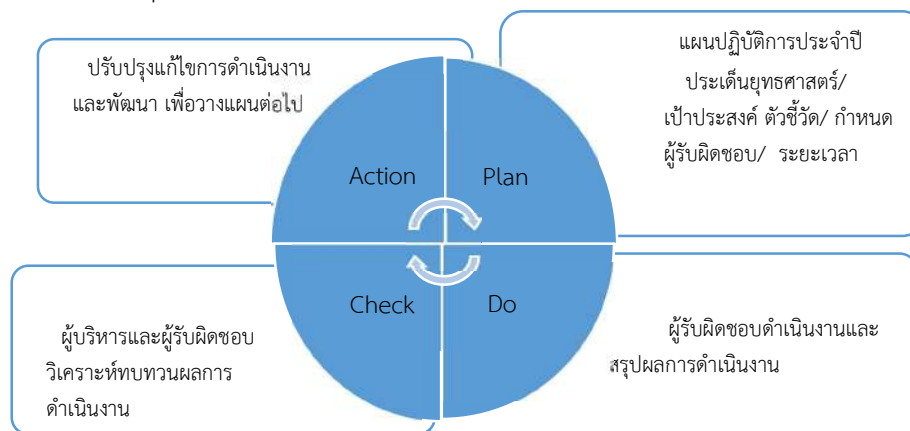
ตารางที่ 4.1-4 ผลของการปรับปรุงพัฒนาที่ได้จากการเทียบเคียงข้อมูล

ปีการศึกษา	ด้าน	ตัวชี้วัด	การปรับปรุง	ผู้รับผิดชอบ
2566	การให้บริการสารสนเทศ	อัตราส่วนการยืมหนังสือของนิสิตโดยเฉลี่ยเทียบกับจำนวนนิสิต 1 คน	ผลการดำเนินงานมีแนวโน้มสูงกว่าคู่เทียบ แต่ยังคงเรื่องของการประชาสัมพันธ์กิจกรรมเชิงรุกในการส่งเสริมการยืมหนังสือให้กับผู้ใช้บริการ เช่น การยืมยวณาน การประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่ประจำเดือน การจัดอบรมการสืบค้นและการใช้สารสนเทศ เป็นต้น	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายฝ่ายยกระดับคุณภาพการบริการ/หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้
2567	การให้บริการสารสนเทศ	จำนวนนวัตกรรม	กำหนดแนวทางในการนับจำนวนนวัตกรรมร่วมกัน ให้มีความชัดเจนมากขึ้น	คคป.
	ด้านการบริหารจัดการ		ในการเทียบเคียงในปีการศึกษา 2568 อาจเพิ่มเติมในประเด็นเทียบเคียงของการบริหารจัดการ	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

(1) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถขององค์กร

สำนักหอสมุดมีแนวทางในการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ และขีดความสามารถในการดำเนินการ โดยนำปัจจัยภายนอกจากตารางที่ OP2-2 เป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ และใช้กระบวนการ PDCA โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) Plan มีแผนปฏิบัติการ ระยะยาว 4 ปี และระยะสั้น 1 ปี 2) Do มีการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนดไว้ 3) Check มีการติดตามการดำเนินงานรายไตรมาส มีการรวบรวมผลการดำเนินงาน 4) Action นำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน พัฒนาระบบเพื่อสร้างนวัตกรรมการให้บริการ ดังภาพที่ 4.1-3



ภาพที่ 4.1-3 การวิเคราะห์และการทบทวนผลการดำเนินงาน

คคป. ร่วมกันวิเคราะห์แนวโน้มของผลการดำเนินการ เพื่อกำหนดค่าคาดการณ์ของตัววัดผลการดำเนินการ โดยใช้แหล่งข้อมูลภายใน คู่เทียบ และทิศทางของโลก (Global Trends) และมีการดำเนินการดังนี้ 1) พิจารณาผลการ

ดำเนินการย้อนหลัง 3 ปี ในการคาดการณ์ผลการดำเนินการในปีถัดไป 2) สำหรับตัวชี้วัดที่ต่ำกว่าค่าเป้าหมาย มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบพิจารณาหาสาเหตุ เสนอแนวทางการปรับปรุง เพื่อเสนอ คกก. พิจารณา 3) ผลลัพธ์ที่บรรลุเป้าหมาย มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบพัฒนาให้ดีขึ้นต่อไป

(2) องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการนำผลการทบทวนผลการดำเนินการ ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และระบุโอกาสในการสร้างนวัตกรรม คกก. นำผลการดำเนินงานมาทบทวน และจัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุง โดยพิจารณาจาก 1) ความสำคัญของปัญหา 2) ความเร่งด่วน 3) ผลกระทบของปัญหา และ 4) ความพร้อมของทรัพยากร เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุด “ห้องสมุดแห่งการเรียนรู้สำหรับพลเมืองดิจิทัล” และมีกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ OP2-1 BUULib Improvement Model มีรายละเอียดการปรับปรุง ดังนี้

ปีการศึกษา	การปรับปรุง
2566	ผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ไม่บรรลุ ในยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและสนับสนุนสังคมแห่งการเรียนรู้และการวิจัย หัวข้อโครงการส่งเสริมคุณภาพการบริการสารสนเทศด้วยงานวิจัยและนวัตกรรม จึงนำผลการดำเนินงานที่ไม่บรรลุเข้าที่ประชุม คกก. เพื่อพิจารณาปรับปรุงแผนการดำเนินงาน จึงจัดให้มีกิจกรรมสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสในการพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม ได้แก่ การจัดโครงการ Research Coaching จัดหาทุนวิจัยที่เสี่ยงมาสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม โดยมีบุคลากรยื่นข้อเสนอโครงการวิจัยเพื่อขอทุนสนับสนุนการทำวิจัยอย่างต่อเนื่องทุกปี (7.3ก(1)-3)
2567	จากความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ที่ต้องเพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ให้แก่บุคลากร (SC2) สำนักหอสมุด ดำเนินการ ดังนี้ 1. พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานของสำนักหอสมุด เพื่อรองรับการเป็นห้องสมุดแห่งการเรียนรู้สำหรับพลเมืองดิจิทัล 2. จัดโครงการเพื่อเสริมทักษะด้านดิจิทัล และเพิ่มโอกาสในการสร้างนวัตกรรมให้กับบุคลากร โดยมีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ข้อมูลดังตารางที่ 2.1-1 ดังนี้ 2.1 โครงการการพัฒนาเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) สำหรับรับงานบริการห้องสมุด 2.2 โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การลงรายการทรัพยากรสารสนเทศตามมาตรฐาน RDA (Resource Description and Access) 2.3 โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง ISAD(G) มาตรฐานสากลสำหรับการบรรยายเอกสารจดหมายเหตุ 2.4 โครงการอบรม "การพัฒนาทักษะการใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลจากฐานข้อมูลวิชาการออนไลน์ที่สำนักหอสมุดขอรับ" 3. จัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการสารสนเทศดิจิทัล 4. สนับสนุนให้บุคลากรได้ศึกษาดูงานการจัดการสื่อดิจิทัลและจดหมายเหตุ จากหน่วยงานภายนอก เพื่อเป็นแนวทางการจัดการสื่อดิจิทัลและจดหมายเหตุของสำนักหอสมุด

4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้

ก. ข้อมูลและสารสนเทศ

(1) คุณภาพ ผู้อำนวยการและผู้นำระดับสูงให้ความสำคัญในการบริหารจัดการข้อมูลและสารสนเทศ โดยมอบให้ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล จัดการข้อมูลและสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ได้สารสนเทศที่แม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ พร้อมใช้งาน และปลอดภัยต่อการคุกคามในรูปแบบต่าง ๆ ด้วยการพัฒนาและดูแลระบบสารสนเทศ การสำรองข้อมูล กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้งาน โดยมีกระบวนการจัดการคุณภาพข้อมูลและสารสนเทศ ดังตารางที่ 4.2-1 สำหรับการดูแลเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ มีคณะกรรมการปรับปรุงเว็บไซต์ ทำหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่เผยแพร่บนเว็บไซต์

ตารางที่ 4.2-1 กระบวนการจัดการคุณภาพข้อมูลและสารสนเทศ

ลักษณะข้อมูล/ตัวชี้วัด	ด้านห้องสมุด	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ด้านการบริหารจัดการ	วิธีการจัดการข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
ความแม่นยำ	-ระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (OPAC) -ระบบ walai autolib dashboard (https://virtual.lib.buu)	ระบบการยืนยันตัวตน	ระบบการบริหารงบประมาณการเงิน	- มีการกำหนดเงื่อนไขการบันทึกข้อมูล - มีการฝึกอบรมผู้บันทึกข้อมูล ผู้ดูแลระบบ - มีการบันทึกตามเงื่อนไขตามมาตรฐาน	- นักวิชาการคอมพิวเตอร์ - บรรณารักษ์ฝ่ายบริหารจัดการฯ และฝ่ายบริการฯ

ลักษณะข้อมูล/ตัวชี้วัด	ด้านห้องสมุด	ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ด้านการบริหารจัดการ	วิธีการจัดการข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ
	ac.th/librarydashboard/home)				
ถูกต้อง เชื่อถือได้	ระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (OPAC)	ระบบการบริหารงบประมาณการเงิน	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	มีระบบเพื่อป้องกันการกรอกข้อมูลผิดพลาด	- บรรณารักษ์ฝ่ายบริหารจัดการฯ -เจ้าหน้าที่การเงิน -เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
เป็นปัจจุบัน	ระบบการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด (OPAC)	ระบบการบริหารจัดการเว็บไซต์	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	- บันทึกข้อมูลเข้าระบบ - ผู้ดูแลระบบตรวจสอบข้อมูล	- บรรณารักษ์ฝ่ายบริหารจัดการฯ - นักวิชาการคอมพิวเตอร์ -เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ความปลอดภัย	- ระบบการยืนยันตัวตน - ระบบสำรองข้อมูล	- ระบบการยืนยันตัวตน - ระบบสำรองข้อมูล	- ระบบการยืนยันตัวตน - ระบบสำรองข้อมูล	มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการ	- นักวิชาการคอมพิวเตอร์

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

(2) ความพร้อมใช้ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล ควบคุมดูแลระบบข้อมูลและสารสนเทศ ให้มีความพร้อมใช้งาน ใช้งานง่าย สำหรับผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลสารสนเทศ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในทุกระบบงานรวมทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ต่าง ๆ มีประสิทธิภาพและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ 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) และหัวเรื่องหนังสือภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	ทุกวันทำการ	บรรณารักษ์ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศฯ
	1.2 จากนั้นลงรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศตามหลักเกณฑ์การลงรายการมาตรฐานแบบ MARC21 ในโปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai AutoLIB ให้บริการอยู่บนเว็บไซต์ https://www.opac.lib.buu.ac.th ประกอบด้วยโมดูลทำงาน 7 โมดูล ได้แก่ 1) System 2) Administration Module 3) Acquisition Module 4) Cataloging Module 5) Serial Control Module 6) Circulation Module 7) OPAC Module	ทุกวันทำการ	
	2. ข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศแบบดิจิทัล มีขั้นตอนนำเข้าข้อมูลดังนี้ 2.1 พัฒนาระบบคลังข้อมูลดิจิทัล ดังนี้ - คลังปัญญามหาวิทยาลัยบูรพา (BUUIR) https://buuir.buu.ac.th - จัดหมายเหตุมหาวิทยาลัยบูรพา - ข้อมูลท้องถิ่นภาคตะวันออก 2.2 วิเคราะห์ข้อมูลของทรัพยากรตามมาตรฐานเมตาดาตา (Metadata) ของ Dublin Core ซึ่งเป็นระบบมาตรฐานที่นิยมใช้กับสำหรับคลังข้อมูลดิจิทัลในงานวิจัยระดับชาติและระดับสากล เช่น ThaiLIS เป็นต้น	ทุกวันทำการ	บรรณารักษ์ที่รับผิดชอบด้านคลังข้อมูลดิจิทัล
การรักษาความลับ	1. กำหนดชั้นความลับและสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ได้แก่ การกำหนดรหัสผ่านเพื่อเข้ารหัสและควบคุมการเข้าถึงข้อมูลในแฟ้มข้อมูล การยืนยันตัว	3 เดือน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์

การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	วิธีการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	บุคคล (Authentication) และการกำหนดสิทธิ์ (Authorization) ในการเข้าถึงเพื่อเปลี่ยนแปลงข้อมูลกับงานระบบฐานข้อมูล		
	2. วางระบบป้องกันการแก้ไขข้อมูลโดยผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง/ไม่ได้รับอนุญาต/บุคคลภายนอก ได้แก่การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดผ่านการใช้งาน VPN เพื่อป้องกันการเข้าถึงเครื่องแม่ข่ายภายนอกมหาวิทยาลัยบูรพา	3 เดือน	
	3. การใช้งานโปรโตคอลที่มีความมั่นคงปลอดภัย (HTTPS, FTPS) ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล	1 ปี	
	4. ติดตั้งโปรแกรม Anti-virus และการสำรองข้อมูล	Updateอัตโนมัติ	
	5. ใช้งาน Integrity Checking โดยใช้ในการเปรียบเทียบค่า Hash สำหรับข้อมูลที่แลกเปลี่ยนและการจัดเก็บข้อมูลประเภทรหัสผ่านในฐานข้อมูล	ทุกวัน	
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	ข้อมูลในส่วนของทรัพยากรสารสนเทศจะมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยบรรณารักษ์ระดับชำนาญการ เพื่อให้ข้อมูลสำหรับให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	ทุกวันทำการ	บรรณารักษ์ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศฯ
ความเป็นปัจจุบัน	กำหนดขั้นตอนการส่งต่อข้อมูลเมื่อมีการปรับปรุงไปยังผู้บันทึกและเผยแพร่ข้อมูลในช่องทางต่าง ๆ ระบุวันที่ทำการปรับปรุงข้อมูล และกำหนดรอบการตรวจสอบก่อนถึงเวลานำไปใช้	ทุกวัน	นักวิชาการคอมพิวเตอร์และบรรณารักษ์ที่เกี่ยวข้อง

(3) ความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ สำนักหอสมุดจัดการความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญ รวมถึงฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ให้มีความปลอดภัย ตามตารางที่ 4.2-3 ดังนี้

ตารางที่ 4.2-3 ความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัยของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

ด้าน	วิธีการทำให้ปลอดภัย	ผู้รับผิดชอบ
ฮาร์ดแวร์/เครือข่าย	-ตรวจสอบระบบเครือข่าย และ update package บนเครื่องแม่ข่าย -ตรวจสอบบำรุงรักษาเครื่องที่เสื่อมสภาพ -มีระบบไฟฟ้าสำรอง -ติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Security Firewall) เพื่อป้องกันการบุกรุกและการโจมตีทางไซเบอร์ร่วมกับสำนักคอมพิวเตอร์ -ทำ VLAN แยกแต่ละฝ่ายและแต่ละส่วนงาน -สแกนช่องโหว่ทั้งภายในและภายนอก เพื่อระบุจุดอ่อนที่อาจถูกใช้เป็นช่องทางในการโจมตีทางไซเบอร์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ซอฟต์แวร์	-ฝึกอบรมด้านความปลอดภัยไซเบอร์ให้กับบุคลากรทุกระดับ -กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ/การเข้าแก้ไขข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด -ใช้โปรแกรม OpenAthens มีการกำหนดให้ยืนยันตัวตนทุกครั้ง -ใช้ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ -สำเนาฐานข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง และการสำเนาข้อมูลของระบบสารสนเทศอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ระบบที่ใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ต (application/web site/e-learning)	-จัดเก็บไฟล์เอกสารต่างๆ ของบุคลากร โดยใช้ Cloud Storage และการแชร์ไฟล์ผ่าน Cloud Storage เพื่อการใช้ไฟล์ร่วมกัน และป้องกันข้อมูลเสียหายจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์ -ใช้โปรโตคอลที่ปลอดภัย เช่น HTTPS เพื่อเข้ารหัสการสื่อสาร มีการอัปเดตซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ แอปพลิเคชันต่าง ๆ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ข้อมูลอ่อนไหว (ข้อมูลด้านการเงิน/ข้อมูลส่วนตัวผู้ใช้บริการ)	-กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงในระบบรายงานการเงิน -จัดเก็บข้อมูลตาม พรบ.ข้อมูลส่วนบุคคล ปี พ.ศ. 2562	นักวิชาการคอมพิวเตอร์

ข. ความรู้ขององค์กร

(1) การจัดการความรู้ สำนักหอสมุดมีระบบการจัดการความรู้ที่ส่งเสริมสมรรถนะหลักขององค์กร มีการทบทวนและวางแผนการจัดการความรู้ กำหนดประเด็นความรู้ และคัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็น เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจและงานตามแผนยุทธศาสตร์ให้บรรลุวิสัยทัศน์ มีคณะกรรมการจัดการความรู้ร่วมกัน ทบทวน

วางแผนการจัดการความรู้เป็นประจำทุกปี ตามระบบการจัดการความรู้ดังภาพที่ 4.2-1 และขั้นตอนในตารางที่ 4.2-4 โดยมีกระบวนการจัดการความรู้ ดังตารางที่ 4.2-5



ภาพที่ 4.2-1 ระบบและกลไกการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด (BUU Library KM)

ตารางที่ 4.2-4 ขั้นตอนการดำเนินการด้านจัดการความรู้

ขั้นตอน	รายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.ทบทวนและกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของ KM	1.แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ -กำหนดนโยบาย ประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ -ทบทวนและจัดทำแผนการดำเนินงานการจัดการความรู้ 2. แต่งตั้งคณะอนุกรรมการจัดการความรู้ เพื่อดำเนินการตามแผนจัดการความรู้	ไตรมาส 1	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
2.วิเคราะห์ยุทธศาสตร์และกำหนดความรู้ที่จำเป็นต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด	1. ประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้ 2. วิเคราะห์แผนกลยุทธ์ 3. กำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และครอบคลุมพันธกิจของสำนักหอสมุด ต่อ คคป. ให้ความเห็นชอบ 4. จัดทำโครงการสนับสนุนการจัดการความรู้และร่างแผนการดำเนินงานการจัดการความรู้	ไตรมาส 2	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ/คณะกรรมการจัดการความรู้
3.เสนอแผนการจัดการความรู้	1. เสนอร่างแผนการจัดการความรู้ต่อ คคป. 2. ประชุมชี้แจงให้บุคลากรทุกคนรับทราบและเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรม KM 3. เผยแพร่แผนการจัดการความรู้	ไตรมาส 2	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
4.ดำเนินการตามแผน	1. สร้างและแสวงหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ และผู้เชี่ยวชาญโดยตรง 2. รวบรวมความรู้ที่ได้จากตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา 3. จัดองค์ความรู้ให้เป็นหมวดหมู่ 4. ประมวลและกลั่นกรองความรู้เกี่ยวกับงานต่างๆ โดยจัดทำเอกสารให้มีเนื้อหาที่สมบูรณ์ 5. นำองค์ความรู้มาเผยแพร่ให้บุคลากรทราบในเว็บไซต์การจัดการความรู้ 6. ดำเนินการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ โดยจัดเวทีประชุมเพื่อแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้มีความรู้ทักษะและประสบการณ์ตรง 7. นำความรู้ไปใช้ให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อเนื่อง โดยส่งเสริมให้บุคลากรนำองค์ความรู้ไปใช้ในการพัฒนางานบริการ การวิจัย หรืองานอื่นๆ	ไตรมาส 2,3	คณะอนุกรรมการจัดการความรู้
5.กำกับติดตามการดำเนินงานและสรุปผลการดำเนินงานตามแผน	1. สรุปผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ 2. เสนอผลการดำเนินการต่อคณะกรรมการจัดการความรู้	ไตรมาส 4	คณะกรรมการจัดการความรู้
6.นำผลการสรุปมาปรับปรุงแก้ไข	1. ประชุมคณะกรรมการการจัดการความรู้ร่วมกันพิจารณา วิเคราะห์ผลงาน 2. สรุปและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานการจัดการความรู้เพื่อใช้ในการปรับปรุงแผนการดำเนินงานของปีถัดไป	ไตรมาส 4	คณะกรรมการจัดการความรู้

ตารางที่ 4.2-5 กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการจัดการความรู้	ระบบและกลไก	ระยะเวลา	กลุ่มเป้าหมาย/ ผู้เข้าร่วมกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
1. การบ่งชี้ความรู้	แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ (KM)	ไตรมาส 1	คณะกรรมการจัดการความรู้	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
	ทบทวนและกำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของสำนักหอสมุด และองค์ความรู้ต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด	ไตรมาส 2	คณะกรรมการจัดการความรู้	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
	ประชุมระดมความคิดเห็นของคณะกรรมการจัดการความรู้ (KM) เพื่อกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้			
2. การแสวงหาความรู้	1. รวบรวม ค้นคว้าและแสวงหาความรู้ 2. จัดอบรม สัมมนา 3. จัดเวทีถอดองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ 4. เรื่องเล่า /ประสบการณ์และแสวงหาความรู้ให้ครอบคลุมประเด็นความรู้	ไตรมาส 2-3	คณะอนุกรรมการจัดการความรู้ที่ได้รับมอบหมาย	คณะกรรมการจัดการความรู้/อนุกรรมการจัดการความรู้
3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ				
	ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ (KM) เพื่อจัดระบบและหมวดหมู่องค์ความรู้ที่กำหนด	ไตรมาส 2-3	คณะอนุกรรมการจัดการความรู้	คณะอนุกรรมการจัดการความรู้
4. ประมวลและกลั่นกรองความรู้				
	ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานการจัดการความรู้ (KM) เพื่อประมวลและกลั่นกรองความรู้ที่กำหนด	ไตรมาส 2-3	คณะอนุกรรมการจัดการความรู้	คณะอนุกรรมการจัดการความรู้
5. การเข้าถึงความรู้				
	การจัดเก็บและเผยแพร่ความรู้	ไตรมาส 2-3	บุคลากรสำนักหอสมุด	คณะอนุกรรมการจัดการความรู้
6. การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้				
6.1 กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Library Talk) เพื่อเป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถ่ายทอดประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญของบุคลากร และค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี ในการให้บริการสารสนเทศห้องสมุด	ไตรมาส 2-4	บุคลากรสำนักหอสมุด	คณะอนุกรรมการจัดการความรู้
6.2 การเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ	การส่งผลงานเพื่อตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการหรือ proceeding	ไตรมาส 2-4	บุคลากรสำนักหอสมุด	สำนักงานผู้อำนวยการ/คณะทำงานจัดการความรู้
7. การเรียนรู้	นำองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น	ไตรมาส 2-3	บุคลากรสำนักหอสมุด	บุคลากรสำนักหอสมุด

สำนักหอสมุดดำเนินการจัดการความรู้ เพื่อนำความรู้มาใช้พัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้ได้มากที่สุด โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ และคณะอนุกรรมการส่งเสริมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งมีหน้าที่บริหารจัดการการดำเนินงานของระบบการจัดการความรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ มีกระบวนการในการสรรหาความรู้เพื่อถ่ายทอดและแบ่งปันไปยังบุคลากรเป้าหมายได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยมีการทบทวนและประกาศนโยบายการจัดการความรู้ในสำนักหอสมุด เพื่อให้บุคลากรได้มีแนวทางปฏิบัติเดียวกันทั่วทั้งองค์กร และส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ในระดับองค์กร โดยมีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

1. มีการรวบรวมความรู้ที่เกิดจากการฝึกฝน การปฏิบัติงานจนเกิดทักษะและกลายเป็นความชำนาญ เชี่ยวชาญที่เป็นประสบการณ์และเทคนิคเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลของบุคลากรมาจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน หรือการถอดองค์ความรู้จากบุคลากรที่จะเกษียณอายุราชการเพื่อถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งเป็นความรู้ที่ฝังลึกอยู่

ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) ให้ออกมาเป็นความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เช่น ทักษะการซ่อมและสวกรักษาหนังสือ ซึ่งเป็นทักษะพิเศษเฉพาะด้านที่บุคลากรในองค์กรมีความเชี่ยวชาญแท้จริง และนำมาจัดเก็บลงในระบบการจัดการความรู้ (BUU Library KM)

2. การรวบรวมองค์ความรู้จากภายนอก ผ่านทางกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดอบรม

3. การเผยแพร่เอกสารความรู้ต่าง ๆ การถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ระหว่างสถาบันกับผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์อื่น ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการผ่านประกาศ เว็บไซต์ของสำนักหอสมุดในระบบการจัดการความรู้ (BUU Library KM) เพื่อเป็นการรวบรวมและการจัดเก็บความรู้ และเปิดโอกาสให้หน่วยงานและชุมชนได้ใช้ความรู้ที่จัดเก็บไปต่อยอด เพื่อสร้างนวัตกรรมในเรื่องที่สนใจต่อไปอีกด้วย

สำนักหอสมุดจัดให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยเน้นเรื่องของการปรับปรุงการบริการและการปฏิบัติงานร่วมกัน ดังนี้ 1) ปีการศึกษา 2566 จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Library Talk จำนวน 3 ครั้ง โดยครั้งที่ 1 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่อง การยกระดับการให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (กลุ่มบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศ) เพื่อสอบถามปัญหาการให้บริการ และนำมาจัดทำเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกัน รวมถึงจัดตั้งกลุ่มไลน์บรรณารักษ์บริการตอบคำถามเพื่อสื่อสารข้อมูลหรือสอบถามข้อมูลในกรณีที่ไม่สามารถตอบได้ด้วยตนเอง ทำให้โดยบรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือกับผู้ใช้บริการได้ทุกกลุ่มเป้าหมาย สำหรับกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Library Talk ครั้งที่ 2 และ 3 จะเป็นการนำปัญหาจากการปฏิบัติงานจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ Walai Autolib (ระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด) และปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะจากการจัดโครงการสัปดาห์ห้องสมุด ประจำปี 2567 ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว ช่วยลดปัญหาการให้บริการ และการวางแผนการดำเนินโครงการบริการวิชาการของสำนักหอสมุด 2) ปีการศึกษา 2567 จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Library Talk ครั้งที่ 1 เรื่อง LIBBUU EdPEX Assessor Sharing เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจประเมินและนำประโยชน์ที่ได้รับมาปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักหอสมุด และในการจัด Library Talk ครั้งถัดไปกำหนดจัดในเรื่องของการจัดการบริการห้องสมุดด้วยเทคโนโลยี RFID เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้ปฏิบัติงานในการนำเทคโนโลยี RFID มาให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

(2) **วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ** การค้นหาการปฏิบัติการที่โดดเด่นผ่านเวทีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ Library talk ในที่ประชุมระดมความคิดเห็นของคณะกรรมการจัดการความรู้ และผ่านการเทียบเคียงกับสถาบันภายนอก เพื่อให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในขั้นตอนที่ 6 การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของตารางที่ 4.2-5 กระบวนการจัดการความรู้ และนำไปสู่การค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีของสำนักหอสมุด จากการดำเนินงานดังกล่าว ส่งผลให้บุคลากรได้ส่งผลงานวิชาการเข้าร่วมและได้รับรางวัลในเวทีการประชุมวิชาการอย่างต่อเนื่อง สำหรับวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศที่โดดเด่นของสำนักหอสมุดที่ได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปีการศึกษา 2563 คือ บุคลากรสำนักหอสมุดเป็นผู้พัฒนาโปรแกรมในการรับ-ส่งผลงานวิชาการ PULINET วิชาการ ทำให้สถาบันในข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคสามารถดำเนินการดังกล่าวได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยใน ปีการศึกษา 2565 บุคลากร จำนวน 4 คน ร่วมเสนอผลงานการประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 13 และได้รับรางวัลระดับ "ดีเด่น" จากผลงานประเภทบรรยายกลุ่มบริหารการจัดการองค์กร (OM) เรื่อง "บทบาทของสำนักหอสมุดกับการพัฒนาความยั่งยืนทางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม (BCG Tourism): กรณีศึกษาพิพิธภัณฑ์ชุมชนวัดแก้วน้อย และพิพิธภัณฑ์อุทกมรดกท้องถิ่น อำเภอพนัส

นิคม จังหวัดชลบุรี" และในปีการศึกษา 2567 บุคลากรได้นำเสนอผลงานการประชุมวิชาการระดับชาติ PULINET ครั้งที่ 15 จำนวน 1 เรื่อง ได้แก่ “ส่งต่อความรู้สู่กลุ่มเปราะบาง สร้างงาน สานปัญญา พัฒนาอย่างยั่งยืน”

ค. การมุ่งสร้างนวัตกรรม คกบ. ได้ส่งเสริมให้แต่ละฝ่ายนำโอกาสเชิงกลยุทธ์ SO3 : การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดนวัตกรรมการให้บริการ ทำให้สามารถสร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ ๆ โดยฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้ และฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล ได้จัดร่วมกันนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาให้เกิดนวัตกรรมการให้บริการ ได้แก่ 1) บทเรียนออนไลน์ BUU MOOCs (แนะนำการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม (Endnote)) 2) ฐานข้อมูลหนังสือเสียง เพื่อผู้บกพร่องทางการมองเห็น 3) ระบบการให้บริการผ่านเทคโนโลยี RFID และ 4) การให้บริการยืม-คืน ผ่านอุปกรณ์พกพา ดังตารางที่ 2.1-4 และผู้นำระดับสูงดำเนินการสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมของสำนักหอสมุดด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้ 1. สื่อสารกับบุคลากรเข้าใจถึงโครงสร้างของนวัตกรรม การตีความของนวัตกรรม ที่คำนึงถึงคุณค่า การเป็นสิ่งใหม่ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือบริการ 2. จัดสรรทุนเพื่อส่งเสริมการวิจัยและนวัตกรรม 3. สนับสนุนบุคลากรนำเสนอผลงานทางวิชาการในเวทีต่าง ๆ

ในกระบวนการของการจัดการความรู้ในขั้นตอนที่ 6 และ 7 ของตารางที่ 4.2-5 กระบวนการจัดการความรู้ได้มีการแลกเปลี่ยนประเด็นปัญหาจากการปฏิบัติงาน พบว่าปัญหาจากการที่นำระบบสารสนเทศดิจิทัลมาเพื่อใช้ในการให้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดการถูกโจมตีทางไซเบอร์อย่างบ่อยครั้ง จึงได้เชิญผู้เชี่ยวชาญจากสำนักคอมพิวเตอร์มาอบรมเครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการบริหารจัดการเครื่องแม่ข่าย และได้พัฒนาระบบบริหารจัดการเครื่องแม่ข่ายใหม่ โดยใช้เทคโนโลยี Open Source ที่ใช้ในการบริหารจัดการ จนนำไปสู่นวัตกรรมการบริหารจัดการเครื่องแม่ข่ายที่สามารถตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการในการประชุมวิชาการ PULINET ครั้งที่ 15 ได้อีก 1 เรื่อง ได้แก่ ผลงานทางวิชาการ เรื่อง “Proxmox ในองค์กร: สู่การบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานไอทีอย่างมีประสิทธิภาพ” และสำนักหอสมุดหลายที่ให้ความสนใจนำไปสู่โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ “การใช้งานซอฟต์แวร์ Open Source สำหรับการบริหารจัดการเครื่องแม่ข่ายและการป้องกันความปลอดภัยทางไซเบอร์” โดยสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นเจ้าภาพในการจัดอบรม ซึ่งถือเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเป็นการเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีระหว่างห้องสมุดในหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค

ในด้านการจัดสรรทุนเพื่อส่งเสริมการวิจัยและนวัตกรรมให้กับบุคลากรนั้น ได้นำร่างประกาศการจัดสรรทุนขอความเห็นชอบจาก คกบ. และคกป. ทุกครั้ง เพื่อเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสเสนอผลงานและเป็นการส่งเสริมการใช้ความคิดสร้างสรรค์ พัฒนางานบริการให้ผู้ใช้บริการต่อไป สำหรับผลงานที่นำเสนอในเวทีประชุมวิชาการนั้น ต้องผ่านการนำเสนอในกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สำนักหอสมุดจัดขึ้น และนำองค์ความรู้ที่ได้เข้าสู่ระบบการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดทุกครั้ง

หมวด 5 บุคลากร

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

(1) **ความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง** งานบุคคล ดำเนินการประเมินขีดความสามารถวิเคราะห์ภาระงานและอัตรากำลังบุคลากรตามโครงสร้างองค์กร ดังภาพที่ OP1-1 และตารางที่ OP1-3 ผู้อำนวยการมอบหมายให้งานบุคคลกำกับดูแลการบริหารจัดการขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรให้บรรลุวิสัยทัศน์แผนยุทธศาสตร์ตามเป้าหมายที่กำหนด โดยประเมินอัตรากำลังซึ่งพิจารณาจากอัตรากำลังเกษียณอายุราชการและภาระงานตามโอกาสเชิง กลยุทธ์ เพื่อตอบสนองการบรรลุพันธกิจ วิสัยทัศน์ ภายใต้อัตราความสามารถตามคุณลักษณะกำหนด

ตำแหน่งของพนักงานสนับสนุนวิชาการ ตามกลุ่มบุคลากรด้านเชี่ยวชาญเฉพาะและด้านปฏิบัติงาน ประกอบด้วยภาระงานประจำ งานตามแผนยุทธศาสตร์ และงานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากทางมหาวิทยาลัย มีการทบทวนแนวทางการวิเคราะห์อัตราค่าจ้าง ความต้องการอัตราค่าจ้างที่สอดคล้องกับภาวะเบี้ยและสภาพท้าทายเชิงกลยุทธ์ทุกปี การกำหนดอัตราค่าจ้างบุคลากรเป็นไปตามประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยบูรพาที่ 0013/2556 เรื่อง



หลักเกณฑ์และวิธีการกำหนดกรอบอัตราค่าจ้างและวงเงินที่จะพึงใช้เพื่อค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร พ.ศ. 2556 ข้อ 7(2) โดยมีการวิเคราะห์ความต้องการ ด้านขีดความสามารถและอัตราค่าจ้าง พร้อมระบุเหตุผลความจำเป็นโดยดำเนินการวิเคราะห์งาน ประเมินค่างาน โดยงานบุคคลจัดทำแผนกรอบอัตราค่าจ้างเพื่อเสนอมหาวิทยาลัยขอกรอบอัตราเพิ่ม นอกจากนี้สำนักหอสมุดยังมีการขอกรอบอัตราค่าจ้างของบุคลากร ผู้เกษียณอายุราชการซึ่งจ้างด้วยเงินอุดหนุนรัฐบาล มาทดแทนอัตราค่าจ้างของพนักงานซึ่งจ้างด้วยเงินรายได้ส่วนงานอีกด้วย ทั้งนี้ สำนักหอสมุดมีการพิจารณาจากระดับค่าความคาดหวังสมรรถนะตามสมรรถนะหลัก

(Core competency) ที่มหาวิทยาลัยกำหนด และตามสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติงาน (Functional competency) โดยใช้เป็นเครื่องมือประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรตามข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ที่จัดทำไว้ และได้พิจารณาจาก Job Description และการวิเคราะห์ภาระงาน เพื่อให้สามารถพัฒนาบุคลากรได้ตรงตามความต้องการ ซึ่งการวิเคราะห์อัตราค่าจ้างเป็นส่วนหนึ่งของระบบการบริหารงานบุคคลของสำนักหอสมุด ดังภาพที่ 5.1-1 และรายละเอียดดังตารางที่ 5.1-1 เพื่อให้สามารถบริหารงานได้ตรงตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์

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.การวางแผนอัตราค่าจ้าง	พิจารณาจากข้อมูลอัตราค่าจ้างในปัจจุบันของสำนักหอสมุด และนำข้อมูลผู้ใกล้ชิดเกษียณอายุราชการมาพิจารณาเพื่อเตรียมพัฒนาบุคลากรเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพต่อไป	แผนอัตราค่าจ้าง และแผนพัฒนาบุคลากร	กรกฎาคม-กันยายน	คกบ.
3.การสรรหาคัดเลือก	ดำเนินการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่มหาวิทยาลัยกำหนด	บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง	หลังจากได้รับความเห็นชอบในการดำเนินการสรรหาจากมหาวิทยาลัย	คณะกรรมการคัดเลือกบุคคลฯ
4.การบริหารสมรรถนะบุคลากร	ส่งเสริมบุคลากรให้ได้รับการพัฒนาวิชาชีพทั้งจากภายในและภายนอกสำนักหอสมุด	บุคลากรมีสมรรถนะตามสาขาวิชาชีพเพิ่มมากขึ้น	ตลอดปีงบประมาณ	คกบ.
5.การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน	จัดทำคู่มือประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรสามารถพัฒนาการปฏิบัติงานของตนเอง ตามคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยสำนักหอสมุดดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานผ่านระบบ KPI Online	บุคลากรมีแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ตรงตามที่สำนักหอสมุดกำหนดไว้ และนำผลไปประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน	รอบการประเมินกันยายน – สิงหาคม	คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน
6.ความก้าวหน้าในสายงาน	ส่งเสริมให้บุคลากรที่มีคุณสมบัติตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ได้เข้าสู่ตำแหน่งที่	สำนักหอสมุดมีบุคลากรที่เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความก้าวหน้าทางวิชาชีพ	ตลอดปีงบประมาณ	- คณะกรรมการประเมินค่าจ้าง

ผังขั้นตอน	ขั้นตอนการปฏิบัติ	ผลที่ได้	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	สูงขึ้น โดยการจัดทำผลงานทางวิชาการเพื่อประกอบการขอตำแหน่งที่สูงขึ้น			- คณะกรรมการประเมิน เพื่อแต่งตั้ง

ตั้งแต่ปีการศึกษา 2564 สำนักหอสมุดมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและพัฒนางานด้านต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัย โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในหลากหลายด้านให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด งานด้านการเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรและการประชาสัมพันธ์มีความซับซ้อนและต้องการความเชี่ยวชาญเฉพาะทางโดยเฉพาะในยุคที่การสื่อสารและเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ในปัจจุบันตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานโสตทัศนศึกษา ได้รับมอบหมายภาระงานเพิ่มขึ้น จึงดำเนินการขอรอบอัตราพนักงานตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ เพื่อปฏิบัติงานด้านการเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรและประชาสัมพันธ์

สำหรับงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านบรรณารักษ์ มีบุคลากรเกษียณอายุราชการในปีงบประมาณ 2565 จำนวน 4 อัตรา และเกษียณอายุราชการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 2 อัตรา และกำลังจะเกษียณอายุราชการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 จำนวน 2 อัตรา ทำให้บุคลากรตำแหน่งบรรณารักษ์ลดลงอย่างต่อเนื่อง และมีผลทำให้บรรณารักษ์ที่ปฏิบัติงานอยู่มีภาระงานเพิ่มขึ้น งานบุคคลได้ดำเนินการวิเคราะห์กรอบอัตรากำลังของงานด้านบรรณารักษ์ จึงได้ดำเนินการขอรอบอัตราตำแหน่งบรรณารักษ์กลับคืน จำนวน 3 อัตรา

(2) **บุคลากรใหม่** คกบ. พิจารณากรอบอัตรากำลังและดำเนินการสรรหา คัดเลือก และบรรจุ ตามระเบียบของมหาวิทยาลัยและให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด โดยเปิดโอกาสให้ผู้สมัครที่เหมาะสมกับตำแหน่งเข้าสู่กระบวนการสรรหา โดยมีกระบวนการสรรหาตามขั้นตอน และระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย เริ่มจาก 1) วิเคราะห์ความต้องการกำลังคน โดยพิจารณาจากอัตรากำลังในปัจจุบัน และอัตรากำลังที่จะเกษียณอายุราชการในอนาคต 2) กำหนด Job Description และสมรรถนะหลักที่ต้องการ 3) ดำเนินการสรรหาบุคลากรที่มีคุณลักษณะและทักษะตรงตาม Job Description คำนึงถึงภาระงานที่สอดคล้องกับพันธกิจและยุทธศาสตร์ รวมถึงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร โดยคำนึงถึงความ เท่าเทียมทางเพศ เชื้อชาติ ศาสนา และวัฒนธรรม มีขั้นตอนในการสรรหาคัดเลือก บรรจุ และรักษาไว้ซึ่งบุคลากรใหม่ ดังตารางที่ 5.1-2

ตารางที่ 5.1-2 กระบวนการสรรหา คัดเลือก บรรจุ และรักษาไว้ซึ่งบุคลากรใหม่

กระบวนการ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
1. การสรรหา	1. ขออนุมัติดำเนินการสรรหาหรือคัดเลือกบุคคลเพื่อบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย 2. เสนออธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกบุคคลเพื่อบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยประกอบด้วย ผู้แทนจากส่วน จำนวน 3 คน ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกส่วนงาน จำนวน 2 คน และ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านบุคคลของส่วนงาน เป็นเลขานุการ 3. ประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อกำหนดรายละเอียดของตำแหน่งนั้น ๆ และกำหนดวิธีการสรรหาหรือคัดเลือกและดำเนินการคัดเลือกตามความเหมาะสม 4. ดำเนินการประกาศรับสมัคร และประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยแจ้งอัตราค่าจ้าง รายละเอียดคุณสมบัติทั่วไป ตามระเบียบ ข้อบังคับ คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งที่กำหนด คะแนนข้อเขียน และคะแนนภาษาอังกฤษ วิธีการคัดเลือก	-งานบุคคล -คณะกรรมการคัดเลือกบุคคลฯ
2. การคัดเลือก	คณะกรรมการคัดเลือกบุคคลฯ มีหน้าที่ดำเนินการจัดสอบความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งฯ รวมทั้งกำหนดวิธีการคัดเลือกและดำเนินการคัดเลือกตามความเหมาะสม	-งานบุคคล -คณะกรรมการคัดเลือกบุคคลฯ
3. การบรรจุและแต่งตั้งเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย	ให้ผู้ได้รับการคัดเลือกมารายงานตัว และทำสัญญาตามแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยสัญญาจ้างฯ ประกอบด้วย สัญญา จำนวน 4 ระยะ คือ ระยะที่ 1 สัญญาทดลองการปฏิบัติงาน มีกำหนดไม่เกิน 6 เดือน และสัญญาจ้างการปฏิบัติงาน มีกำหนดไม่เกิน 3 ปี 5 ปี และกำหนดสิ้นสุดเมื่อพ้นสภาพการเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ตามลำดับ	-งานบุคคล
4. การรักษาไว้ซึ่งบุคลากรใหม่	เจ้าหน้าที่บุคคลของสำนักหอสมุด จะเป็นผู้ให้คำแนะนำถึงสวัสดิการ สิทธิประโยชน์ และการปฏิบัติตนของบุคลากรใหม่ รวมถึงการได้รับคำแนะนำการปฏิบัติงานจากหัวหน้างาน มีการมอบหมายภาระงานให้เป็นไปตามข้อตกลงการปฏิบัติงาน โดยกำหนดให้ต้องเข้าอบรมและผ่านหลักสูตรการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ของมหาวิทยาลัย ภายใน	-งานบุคคล

กระบวนการ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
	ระยะเวลา 1 ปี นับตั้งแต่วันเริ่มทดลองปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และวัฒนธรรมองค์กรของ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย นอกจากนี้สำนักหอสมุดสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาด้านในสายวิชาชีพ และจัดสรร ทุนการศึกษาในระดับปริญญาโท ปีละ 2 ทุน	

จากการที่สำนักหอสมุดดำเนินการกระบวนการรักษาไว้ซึ่งบุคลากรใหม่ ส่งผลให้ที่ผ่านมาบุคลากรใหม่ทุกคน ได้รับการพิจารณาให้ผ่านการทดลองงาน (7.3ก(1)-4) และไม่มีอัตราการลาออกบุคลากร (7.3ก(3)-7) และจากที่ สำนักหอสมุดสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับปริญญาโทอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญใน ตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย สามารถเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานและเป็นประโยชน์ต่อสำนักหอสมุดและมหาวิทยาลัย ต่อไป

(3) การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร ผู้อำนวยการและผู้นำระดับสูงเตรียมพร้อมต่อสถานการณ์การ เปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร โดยจัดทำข้อมูลการเกษียณอายุของบุคลากรในระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2568 - 2570) ดังตารางที่ OP1-3.1 และวิเคราะห์ข้อมูลในด้านต่าง ๆ ดังตารางที่ 5.1-3

ตารางที่ 5.1-3 การเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงบุคลากร

การเปลี่ยนแปลง	ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์	มาตรการเตรียมความพร้อม	รอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
การขาดแคลนบุคลากร				
การเกษียณอายุ ราชการ	อัตรากำลัง/ข้อมูลการเงิน และงบประมาณ/ สมรรถนะหลัก	วิเคราะห์กรอบอัตรากำลังกรอบทดแทนตำแหน่ง เกษียณ/การขออนุมัติกรอบทดแทนให้/KM/จัดทำ ผังกระบวนการทำงาน (Flow chart) หรือคู่มือการ ปฏิบัติงาน/วางแผนสืบทอดตำแหน่ง/การสอนงาน/ ส่งเสริมให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น/ ส่งเสริมให้บุคลากรก้าวเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น/ สนับสนุนให้บุคลากรได้รับการพัฒนาในสายวิชาชีพ	ไตรมาสที่ 2-3	-งานบุคคล -คกบ.
การเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ				
ด้านการบริการสารสนเทศ				
การปรับเปลี่ยนการ ให้บริการสารสนเทศ ให้รองรับพฤติกรรม ของผู้ใช้ที่ เปลี่ยนแปลงไป	แผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด/SO/SC/SA	1.พัฒนาระบบการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของ สำนักหอสมุดให้มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น 2.ส่งเสริมให้บุคลากรได้นำเสนอบริการเชิงรุก ที่เพิ่ม ความสะดวกในการใช้บริการ	รายไตรมาส	-ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ฝ่ายยกระดับฯ -หัวหน้าฝ่ายบริการ สารสนเทศฯ -คกบ.
ด้านบริการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย				
ส่งเสริมงานวิจัยและ นวัตกรรม	แผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด/ SO/SC/SA	จัด KM ที่เล็งนักวิจัย โดยให้บุคลากรหรือวิทยากร ที่มีประสบการณ์การทำวิจัย ได้มาแนะนำและ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อพัฒนาบุคลากรรุ่นใหม่ที่จะ เสนองงานวิจัย หรือเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้การทำวิจัย ได้ต่อไป	รายไตรมาส	-รองผู้อำนวยการ ฝ่ายวิชาการ
ด้านบริการวิชาการแก่ชุมชน				
การเปิดอบรม หลักสูตรระยะสั้น ให้แก่บุคลากรในเขต พัฒนาพิเศษภาค ตะวันออก (EEC)	แผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด/งบประมาณที่ได้รับจัดสรร/สมรรถนะหลัก/ บริการที่มุ่งเน้นลูกค้า	วิเคราะห์ความต้องการ/เตรียมพร้อมวิทยากรจาก ภายนอก หรือพัฒนาบุคลากรให้สามารถเป็น วิทยากร/ประชาสัมพันธ์หลักสูตร/	ตามงบประมาณที่ได้รับ จัดสรร	-รองผู้อำนวยการ ฝ่ายวิชาการ -คกบ.

เมื่อพิจารณาจากอายุของบุคลากรในภาพรวมพบว่า มีอายุประมาณ 48 ปี ดังตารางที่ OP1-3 โดยบุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเชี่ยวชาญเฉพาะ และกลุ่มปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีอายุ 41 - มากกว่า 50 ปี ประกอบกับมีบุคลากรใกล้ เกษียณอายุในระยะ 5 ปี ข้างหน้า จำนวน 12 คน ดังตารางที่ OP1-3.1 สำนักหอสมุดตระหนักถึงสถานการณ์กำลังคนที่จะ เกิดขึ้นในอนาคต จึงได้เตรียมให้มีการมอบหมายงานของบุคลากรภายในฝ่าย และส่งเสริมให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับ ที่สูงขึ้นทุกปี พร้อมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการเลื่อนตำแหน่งทางวิชาชีพ และตั้งแต่ปีการศึกษา 2566 งานบุคคลได้ จัดทำ โครงการ “Mentor Me พี่สอนน้อง” เพื่อให้บุคลากรใหม่ได้รับคำแนะนำ การสอนงาน และการสนับสนุนจาก บุคลากรรุ่นพี่ที่มีประสบการณ์ และเรียนรู้เกี่ยวกับงานในหน่วยงานของฝ่ายต่าง ๆ

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลกระทบต่อสถานการณ์การแข่งขันของสำนักหอสมุด คือ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงไป สำนักหอสมุดจึงมุ่งเน้นให้บุคลากรมีทักษะทางด้านดิจิทัล ผ่านการอบรมจากทั้งภายในมหาวิทยาลัย ภายนอกมหาวิทยาลัย และโครงการ/กิจกรรมที่สำนักหอสมุดจัดขึ้น เช่น การอบรมเชิงปฏิบัติการ “การพัฒนาระบบสารสนเทศเครื่องแม่ข่ายเว็บไซต์ เพื่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและป้องกันความปลอดภัยทางไซเบอร์” การอบรมเชิงปฏิบัติการ Lifelong Learning for Library Staff ให้กับบุคลากร เพื่อให้ความรู้ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ และการสำรองข้อมูลบน storage ภายในองค์กรเป็นต้น โดยกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาห้องสมุดดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต ดังตารางที่ 2.2-1

(4) การทำงานให้บรรลุผล การจัดระบบการทำงานเพื่อให้บรรลุผลและประสบความสำเร็จตามผลการดำเนินงานที่กำหนดไว้ โดยใช้แนวทางในการดำเนินการดังนี้

- 1) **การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี** มีการกำกับดูแลจากผู้นาระดับสูง ดังตารางที่ 2.2-1 และพิจารณากระบวนการหลัก กระบวนการสนับสนุน ดังตารางที่ 2.1-5 ซึ่งในปีการศึกษา 2567 ได้นำผลการดำเนินงานของปีการศึกษาที่ผ่านมา ในการพิจารณาตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายของโครงการ/กิจกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานในปีปัจจุบัน
- 2) **ถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร** ดังตารางที่ 1.1-6
- 3) **มอบหมายไปยังบุคลากรที่รับผิดชอบตามสมรรถนะหลักของบุคลากร** และกำหนดการวัดผลการดำเนินการ ประกอบด้วยตัวชี้วัด 2 ระดับคือ 1. ตัวชี้วัดระดับส่วนงาน จากแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุดและการรับเป้าหมายจากมหาวิทยาลัย ดังตารางที่ 2.2-1 2. ตัวชี้วัดรายบุคคล ที่กำหนดร่วมกันระหว่างหัวหน้าฝ่ายและบุคลากรตามงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละฝ่าย ดังตารางที่ 4.1-1
- 4) **มีกระบวนการติดตามตัววัดผลการดำเนินงาน** ดังภาพที่ 4.1-1 และดำเนินการตามกระบวนการทำงานที่สำคัญและข้อกำหนดที่สำคัญของสำนักหอสมุด ดังตารางที่ 6.1-1
- 5) **มีกระบวนการทบทวนผลการดำเนินการ** ตามภาพที่ OP2-1 นอกจากนี้ได้มุ่งเน้นการทำงานให้บรรลุผล โดยกำหนดให้มีการทำงานในรูปแบบของคณะกรรมการชุดต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินโครงการ/กิจกรรมเกิดการประสานงานการทำงานของบุคลากร โดยมีผู้อำนวยการเป็นผู้กำกับดูแล สำนักหอสมุดได้จัดสรรและบริหารงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร (7.3ก(4)-3) การและเน้นส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ (7.3ก(4)-6) และจากการสำรวจปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันต่อสำนักหอสมุด ส่งผลให้บุคลากรทำงานให้บรรลุผล ของกลุ่มเชี่ยวชาญเฉพาะ สูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ปัจจัยด้านมีค่าตอบแทนสวัสดิการ, มีเพื่อนร่วมงานและมีความร่วมมือในการทำงาน และการได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน สำหรับกลุ่มปฏิบัติงาน สูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ ปัจจัยด้านมีค่าตอบแทนสวัสดิการ, ได้รับโอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ในการทำงาน และได้แสดงความสามารถและยินดีทำงานที่ได้รับมอบหมาย จากผลดังกล่าวงานบุคคลจึงเน้นการสื่อสารและติดตามเกี่ยวกับสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่บุคลากรควรได้รับ รวมถึงมีกิจกรรมส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การสนับสนุนการได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาตามสายวิชาชีพ

จากการดำเนินงานดังกล่าวส่งผลให้สำนักหอสมุดมีการดำเนินงานสำคัญที่บรรลุผล คือ เมื่อปีการศึกษา 2565 บุคลากรร่วมเตรียมความพร้อมในการประเมินคุณภาพห้องสมุดสีเขียว ซึ่งจัดโดยสมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และสามารถผ่านเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสีเขียว และในปีการศึกษา 2567 นี้ บุคลากรเตรียมความพร้อมในการต่ออายุใบรับรองการประเมินคุณภาพห้องสมุดสีเขียว และสำนักงานสีเขียว โดยส่งเสริมให้บุคลากรได้ร่วมอบรมและศึกษาดูงานด้านห้องสมุดสีเขียว ที่จัดโดย

สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ และจัดโครงการห้องสมุดสีเขียวเกี่ยวกับการประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ขององค์กร ให้กับบุคลากรสำนักหอสมุด

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

(1) **สภาวะแวดล้อมของการทำงาน** สำนักหอสมุดดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานที่ทำงานมีสภาวะ มีความปลอดภัย และมีความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากร รายละเอียดการดำเนินการ ดังตารางที่ 5.1-5

ตารางที่ 5.1-5 การจัดการและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีสภาวะ ความปลอดภัยและ

ความสะดวกในการเข้าทำงานของบุคลากรสำนักหอสมุด

การปรับปรุงสภาพแวดล้อม	วิธีดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	รอบเวลา	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์
ด้านสภาวะ					
การตรวจสอบสุขภาพประจำปี	ประชาสัมพันธ์สิทธิและโปรแกรมในการเข้ารับการตรวจสุขภาพประจำปีแก่บุคลากรตามที่โรงพยาบาลเสนอ	งานบุคคล	ปีละ 1 ครั้ง	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับ การตรวจสุขภาพ	7.3ก(2)-1
การทำประกันอุบัติเหตุกลุ่ม	จัดส่งข้อมูลบุคลากรเข้าร่วมการทำประกันอุบัติเหตุกลุ่ม/แจ้งผลประโยชน์เกี่ยวกับความคุ้มครองให้บุคลากรทราบ	งานบุคคล	ปีละ 1 ครั้ง	-	เป็นสวัสดิการที่จัดให้บุคลากรทุกคน
การทำประกันกลุ่มสวัสดิการ	จัดส่งข้อมูลบุคลากรเพื่อทำประกันสุขภาพกลุ่มสวัสดิการให้มหาวิทยาลัย/แจ้งผลประโยชน์เงื่อนไขความคุ้มครองให้บุคลากรทราบ/อำนวยความสะดวกการส่งเคลมประกัน	งานบุคคล	ปีละ 1 ครั้ง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร(ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ)	7.3ก(2)-12 7.3ก(2)-14 7.3ก(2)-15
การจัดสถานที่ออกกำลังกาย/ห้องพักรักบุคลากร (Staff room)	จัดอุปกรณ์สำหรับให้บุคลากรและผู้ให้บริการออกกำลังกาย โดยตั้งอุปกรณ์ไว้บริเวณด้านนอกอาคารสำนักหอสมุด และจัดให้มีห้องพักรักบุคลากร (Staff room) สำหรับให้บุคลากรได้พักผ่อนในช่วงพักจากการปฏิบัติหน้าที่	หัวหน้าสำนักงาน ผู้อำนวยการ	บำรุงรักษาอุปกรณ์ปีละ 1 ครั้ง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร(ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ)	7.3ก(2)-12 7.3ก(2)-14 7.3ก(2)-15
การเข้าร่วมโครงการห้องสมุดสีเขียว	จัดทำโครงการห้องสมุดสีเขียวเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรและผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม และมีการกำหนดนโยบายห้องสมุดสีเขียว ดังภาพที่ 5.1-3/รับการตรวจประเมิน/พัฒนาปรับปรุง	คณะกรรมการดำเนินงานกิจกรรมโครงการห้องสมุดสีเขียว	ตลอดปี	จำนวนกิจกรรม	7.4ก(5)-6
การเข้าร่วมโครงการ Big cleaning day/ กิจกรรม 7ส	จัดทำโครงการ Big cleaning day เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายนอกสำนักหอสมุด และจัดกิจกรรม 7ส เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	คณะทำงานโครงการ Big cleaning day/ กิจกรรม 7ส	ปีละ 1 ครั้ง	ผลการประเมินโครงการ Big cleaning day	ค่าเฉลี่ย 4.74
ด้านความปลอดภัย					
การจัดระบบรักษาความปลอดภัย	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง ติดตั้งกล้องวงจรปิดประจำ ณ จุดบริการชั้นต่าง ๆ และโดยรอบอาคาร	หัวหน้าสำนักงาน ผู้อำนวยการ/ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศฯ	ทุกเดือน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร(ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก)	7.3ก(2)-9
การเตรียมพร้อมรับสถานการณ์ฉุกเฉิน	การติดตั้งถังดับเพลิง การอบรมดับเพลิงขั้นต้นและซ้อมแผนอพยพหนีไฟให้บุคลากร มีระบบสัญญาณการเตือนภัยเมื่อเกิดเหตุในภาวะฉุกเฉิน มีการจัดหน่วยรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีการทำประกันภัยพิบัติอาคารเป็นประจำทุกปี	คณะทำงานตรวจสอบอุปกรณ์ระบบเหตุฉุกเฉินทุกเดือน/ซ้อมแผนอพยพหนีไฟปีละ 1 ครั้ง	ตรวจสอบอุปกรณ์ระบบเหตุฉุกเฉินทุกเดือน/ซ้อมแผนอพยพหนีไฟปีละ 1 ครั้ง	การเกิดเหตุการณ์อัคคีภัย	7.1ข(2)-1
ด้านความสะดวกในการเข้าทำงาน					
สถานที่จอดรถ	จัดให้มีสถานที่จอดรถรถบุคลากร /จัดระบบความปลอดภัยไม่มีกั้นและใช้ keycard เข้าถึงที่จอดรถของบุคลากร	หัวหน้าสำนักงาน ผู้อำนวยการ	บำรุงรักษาอุปกรณ์ให้	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร(ด้าน	7.3ก(2)-9

การปรับปรุงสภาพแวดล้อม	วิธีดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	รอบเวลา	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์
			พร้อมใช้งานทุกเดือน	สภาพแวดล้อมในการทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวก	
หอพักบุคลากร	จัดให้มีสวัสดิการอาคารชุด สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีเคหสถานของตนเองหรือของคู่สมรสอยู่ในรัศมีระยะทางไม่น้อยกว่า 20 กิโลเมตร จากมหาวิทยาลัยตามเส้นทางสัญจรปกติ ซึ่งมีระบบการพิจารณาผู้เข้าพักโดยคณะกรรมการพิจารณาสิทธิการเข้าพักอาศัย โดยมีค่าใช้จ่ายในอัตราบุคลากร	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ	ปีละ 1 ครั้ง	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร(ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ)	7.3ก(2)-12 7.3ก(2)-14 7.3ก(2)-15

ในปีการศึกษา 2567 ได้สำรวจและจัดสรรคอมพิวเตอร์ที่มีคุณลักษณะที่สูงขึ้นให้กับบุคลากรที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์อายุใช้งานนาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 20 เครื่อง พร้อมจัดหาเก้าอี้ปฏิบัติงานทดแทนของเดิมที่เก่าและชำรุด เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

(2) นโยบาย และสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร งานบุคคลดำเนินนโยบายและสิทธิประโยชน์ตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัยบูรพา โดยมหาวิทยาลัยบูรพาได้มีการดำเนินการบริหารจัดการด้านสวัสดิการรวมทั้งมหาวิทยาลัย เพื่อการดำเนินการที่เป็นเอกภาพ ตามประกาศคณะกรรมการสวัสดิการมหาวิทยาลัยบูรพา เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายเงินกองทุนสวัสดิการมหาวิทยาลัยบูรพา สำหรับการจัดสวัสดิการนอกเหนือจากที่มหาวิทยาลัยจัดให้ ดำเนินการ 5 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ฝ่ายบุคคลสำรวจความต้องการสวัสดิการ 2) วิเคราะห์และเสนองบประมาณเพื่อพิจารณาอนุมัติจาก คกบ. 3) ประชาสัมพันธ์สวัสดิการที่สำนักหอสมุดจัดให้แก่บุคลากรผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ 4) ประเมินความพึงพอใจสวัสดิการ 5) ทบทวนผลการจัดสวัสดิการ โดยมีรายละเอียดสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของบุคลากร ดังตารางที่ 5.1-6

ตารางที่ 5.1-6 สิทธิประโยชน์และสวัสดิการของบุคลากรสำนักหอสมุด

นโยบาย สิทธิประโยชน์ สวัสดิการ	กลุ่มบุคลากร	
	เชี่ยวชาญเฉพาะ	ปฏิบัติการ
สวัสดิการรวมทั้งมหาวิทยาลัย		
1. การตรวจสุขภาพประจำปี	✓	✓
2. ประกันสังคม	✓*	✓
3. ค่าทำฟัน	✓	✓
4. การทำประกันอุบัติเหตุกลุ่ม	✓	✓
5. การทำประกันสุขภาพกลุ่ม	✓	✓
6. ทุนการศึกษาต่อ	✓	-
7. เงินรางวัลตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการ	✓	-
8. สวัสดิการที่พักอาศัยอาคารชุดสำหรับบุคลากร	✓	✓
9. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	✓	✓
10. กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ	✓**	-
11. ลาป่วย ลาคลอด ลาช่วยภรรยาเลี้ยงบุตร ลาภิก ลาพักผ่อน ลาอุปสมบท	✓	✓
12. เงินช่วยเหลือการสมรส อุปสมบท และงานศพ	✓	✓
13. สวัสดิการค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ	✓	✓
14. ค่าเล่าเรียนและค่าธรรมเนียมการศึกษาบุตร	✓	✓
15. ค่าชดเชยตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	✓	✓
16. เงินพิเศษแก่ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสำหรับตำแหน่งที่มีเหตุพิเศษ กรณีคุณวุฒิในสาขาวิชาขาดแคลนและสาขาวิชาหายาก	นักวิชาการเงินและบัญชี /นักวิชาการพัสดุ/นักวิชาการคอมพิวเตอร์	
สวัสดิการที่สำนักหอสมุดจัดให้		
1. เลือทีม	✓	✓
2. สถานที่จอดรถ	✓	✓
3. สวัสดิการงานเลี้ยงสังสรรค์ และโอกาสพิเศษ	✓	✓
4. ค่าตอบแทนนอกเวลาทำงานปกติ	✓	✓
5. กิจกรรมการออกกำลังกาย เพื่อส่งเสริมสุขภาพที่ดี	✓	✓

หมายเหตุ * ยกเว้นข้าราชการและข้าราชการเปลี่ยนสถานภาพ ** สำหรับข้าราชการและข้าราชการเปลี่ยนสถานภาพ

ซึ่งการดำเนินการเบิกจ่ายสวัสดิการจากระเบียบข้อบังคับมหาวิทยาลัย งานบุคคลจะประสานงานกับฝ่ายการเงินและบัญชีของสำนักหอสมุด ในการเบิกจ่ายให้ถูกต้องตามระเบียบ และนอกเหนือจากสวัสดิการที่พึงได้รับตามระเบียบของทางราชการและมหาวิทยาลัยนั้น สำนักหอสมุดได้จัดสวัสดิการพิเศษให้บุคลากร ได้แก่ ทุนการเสนอผลงานวิจัยและนวัตกรรม รวมทั้งการสนับสนุนสวัสดิการอื่น ๆ เช่น การจัดสรรเสื้อทีมเพื่อใช้ในการทำกิจกรรมร่วมกัน ปีละ 2 ชุด หรืออาจเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม การสนับสนุนให้บุคลากรได้รับความรู้ ข้อมูลข่าวสารด้านสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน จากวิทยากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จากการดำเนินการดังกล่าวส่งผลให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร (ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ) (7.3ก(2)-12) และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร แยกตามกลุ่มบุคลากร (7.3ก(2)-14 และ 7.3ก(2)-15) มีค่าสูงกว่าเป้าหมาย ในปีการศึกษา 2567 มีการดำเนินการส่งเสริมด้านสวัสดิการให้กับบุคลากร ดังนี้ 1) เนื่องจากค่าตอบแทนนอกเวลาทำงานปกติ ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์เงินในปัจจุบัน ผู้อำนวยการจึงเสนอต่อ คคป. และมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอนุมัติ ส่งผลให้มหาวิทยาลัยได้มีการปรับค่าตอบแทนนอกเวลาทำงานปกติเพิ่มขึ้น 2) สืบเนื่องจากการทำแผนยุทธศาสตร์ประจำปี บุคลากรได้มีข้อเสนอแนะให้มีการกำหนดเวลาพักสำหรับผู้ปฏิบัติงานนอกเวลา และเพื่อเป็นการผ่อนปรนให้บุคลากรได้มีเวลาพักก่อนการเริ่มการปฏิบัติงานนอกเวลา จึงได้มีการกำหนดเวลาพักสำหรับผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาขึ้น

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

(1) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน สำนักหอสมุดมีวิธีการในการค้นหาปัจจัยความผูกพันตามหลัก **Say Stay Strive** (Say- พูดถึงองค์กร งาน และเพื่อนร่วมงานของตัวเองในทางบวก Stay- อยู่ทำงานด้วยความรัก และเป็นหนึ่งในองค์กรนี้ Strive- ทำงานเต็มความรู้ ความสามารถ และมีความเสียสละ ช่วยเหลือผู้อื่น เพื่อพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น) และดำเนินการดังนี้ 1) จัดทำแบบประเมินความผูกพันของบุคลากรโดยจัดทำแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการดำเนินการสำรวจความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากร โดยมอบหมายให้งานบุคคลดำเนินการสำรวจแบบออนไลน์ ปีละ 1 ครั้ง 2) วิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน รวมถึงข้อเสนอแนะที่ได้รับ 3) นำเสนอ คคป. เพื่อพิจารณากิจกรรม/โครงการที่จะส่งเสริมความผูกพัน 4) ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ และ 5) ประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจภายหลังจัดกิจกรรม เพื่อปรับปรุงการเสริมสร้างความผูกพันให้ดีขึ้นต่อไป ตั้งแต่ปีการศึกษา 2565 ฝ่ายบุคคลได้นำแบบสอบถามความผูกพันของบุคลากรต่อมหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งจัดทำโดยกองบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยบูรพา มาปรับใช้เป็นแบบสำรวจความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรสำนักหอสมุด โดยพิจารณาข้อคำถามให้ตรงกับบริบทของสำนักหอสมุด ซึ่งผลการสำรวจในปีการศึกษา 2567 พบว่า 1) ระดับความสุขของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (7.3ก(2)-2 ถึง 7.3ก(2)-4) 2) ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (7.3ก(2)-5 ถึง 7.3ก(2)-13) และ 3) ปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน พบว่า บุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเชี่ยวชาญเฉพาะ และกลุ่มปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นอันดับแรก อันดับรองลงมาคือมีเพื่อนร่วมงานและมีความร่วมมือในการทำงาน และการได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน สำหรับกลุ่มเชี่ยวชาญเฉพาะ และสำหรับกลุ่มปฏิบัติงาน อันดับรองลงมาคือได้รับโอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ในการทำงาน และได้แสดงความสามารถและยินดีทำงานที่ได้รับมอบหมาย จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวงานบุคคลจึงเน้นการสื่อสารเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ในด้าน ๆ ที่บุคลากรได้รับ และให้

ความสำคัญในการจัดโครงการ/กิจกรรมที่เสริมสร้างการทำงานเป็นทีม เช่น โครงการ Big Cleaning Day “ร่วมแรง ร่วมใจ รักษาสิ่งแวดล้อม” ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณโดยรอบสำนักหอสมุดให้มีความร่มรื่น สวยงาม มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้, กิจกรรมปลูกป่า และกิจกรรม 7ส เป็นต้น และมีกิจกรรมส่งเสริมให้บุคลากรมีความผูกพันในองค์กร และมีความสุขในการปฏิบัติงานในโอกาสต่าง ๆ เช่น กิจกรรมวันขึ้นปีใหม่ การทำบุญครบรอบวันคล้ายวันสถาปนา การร่วมกิจกรรมแสดงมุทิตาจิตแก่ผู้ปฏิบัติงานที่จะเกษียณอายุราชการ เป็นต้น ในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้งได้มีการปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานเพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพันและความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น และในปีการศึกษา 2567 นี้ ผู้นำระดับสูงได้ค้นหาปัจจัยความผูกพันของบุคลากร ผ่านโครงการ Mental Health Training: การจัดการความเครียดเพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการอย่างเข้าถึงและเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย เมื่อวันที่ 13 - 14 มีนาคม พ.ศ. 2568 ซึ่งบุคลากรทุกคนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นถึงความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อสำนักหอสมุด และงานบุคคลนำข้อมูลปัจจัยความผูกพันที่ได้ มาจัดลำดับความสำคัญ พร้อมหาระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร (7.3ก(3)-4) และพบว่าบุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม ความพึงพอใจใน 3 อันดับแรกมีปัจจัยที่เหมือนกัน 2 ปัจจัย คือ การได้แสดงความสามารถ และยินดีทำงานที่ได้รับมอบหมาย และค่าตอบแทนสวัสดิการ สำหรับด้านการได้แสดงความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย มีผลจากการที่บุคลากรได้มีส่วนร่วมในแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี สำหรับด้านสวัสดิการ งานบุคคลได้ให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์ ติดตามและดูแลรักษาสวัสดิการของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และหากพิจารณาระดับความพึงพอใจของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร แยกตามกลุ่มบุคลากรพบว่ากลุ่มเชี่ยวชาญเฉพาะ จะมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มปฏิบัติงาน ซึ่งงานบุคคลจะนำไปเสนอต่อ คกบ. เพื่อพิจารณาต่อไป (7.3ก(3)-5 ถึง 7.3ก(3)-6)

(2) การประเมินความผูกพัน งานบุคคลสำรวจความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากร ตั้งแต่ปีการศึกษา 2562 มีการประเมินความผูกพันของบุคลากรทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยแบบเป็นทางการจะจัดทำแบบประเมินเพื่อวัดความสุข ความพึงพอใจ ความผูกพัน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน และความพึงพอใจของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร ปีละ 1 ครั้ง ดังตารางที่ 5.2-1 ซึ่งมีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ 1) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ 2) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 3) ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสำนักหอสมุด 4) ด้านภาวะผู้นำและวัฒนธรรมองค์กรในสำนักหอสมุด 5) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และ 6) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าส่วนการประเมินแบบไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุย ปฐกษาททางโทรศัพท์ และพิจารณาจากอัตราการลาออก (7.3ก(3)-7) และผลการปฏิบัติงานโครงการ/กิจกรรมที่บรรลุตามแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด (7.5ข-1 และ 7.5ข-2) ในปีการศึกษา 2567 นี้พบว่าบุคลากรมีระดับความสุข (7.3ก(2)-2) ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน (7.3ก(2)-5) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักหอสมุด (7.3ก(3)-1) อยู่ในระดับมากที่สุด ผลความพึงพอใจมีทั้งสิ่งที่เหมือนกันและแตกต่างกันระหว่างบุคลากรแต่ละกลุ่ม งานบุคคลจะนำสรุปผลเสนอต่อ คกบ. เพื่อพิจารณากิจกรรม หรือการดำเนินการเพื่อเสริมสร้างความสุขและความผูกพันในสำนักหอสมุดต่อไป

ตารางที่ 5.2-1 ระดับความสุข ความพึงพอใจ ความผูกพัน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร

ปัจจัย	กลุ่มเชี่ยวชาญเฉพาะ (ลำดับ)	กลุ่มปฏิบัติงาน (ลำดับ)
ระดับความสุขของบุคลากร	4.67	4.67
ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.65	4.53
ความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักหอสมุด	4.65	4.56

ปัจจัย	กลุ่มเชี่ยวชาญเฉพาะ (ลำดับ)	กลุ่มปฏิบัติงาน (ลำดับ)
ปัจจัยที่ส่งต่อความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักหอสมุด		
1. ได้แสดงความสามารถ และยินดีทำงานที่ได้รับมอบหมาย	3 (2.75)	3 (3.00)
2. ได้รับโอกาสในการพัฒนาและการเรียนรู้ในการทำงาน	6 (3.35)	2 (3.28)
3. การได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน	4 (3.65)	5 (3.00)
4. มีเพื่อนร่วมงานที่ดี และมีความร่วมมือในการทำงาน	5 (3.45)	4 (3.00)
5. มีสถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	2 (3.80)	6 (2.61)
6. มีค่าตอบแทน สวัสดิการ	1 (3.95)	1 (3.72)
ความพึงพอใจของบุคลากรด้านปัจจัยที่ส่งต่อความผูกพันของบุคลากร		
1. ได้แสดงความสามารถและยินดีทำงานที่ได้รับมอบหมาย	1 (4.80)	2 (4.56)
2. ได้รับโอกาสในการพัฒนาและเรียนรู้ในการทำงาน	2 (4.70)	(4.17)
3. การได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน	(4.50)	(4.06)
4. มีสถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน	(4.60)	1 (4.61)
5. มีเพื่อนร่วมงานและมีความร่วมมือในการทำงาน	(4.50)	(4.39)
6. มีค่าตอบแทนสวัสดิการ	2 (4.70)	3 (4.50)

ข. วัฒนธรรมองค์กร

ผู้นำระดับสูงเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร “จิตบริการ” (Service Mind) ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งทั้งองค์กร ดังตารางที่ 1.1-6 โดยวัฒนธรรมองค์กรนี้มีส่วนสนับสนุนพันธกิจและการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุดให้บรรลุผลสำเร็จ นอกจากนี้ผู้นำระดับสูงได้ปลูกฝังวัฒนธรรม “จิตบริการ” (Service Mind) ผ่านค่านิยม A = Attitude for Services (ใส่ใจบริการ) จากค่านิยม “LIBRARY” ดังตารางที่ 1.1-4 การปฏิบัติตนของผู้นำระดับสูงและบุคลากร ในการนำค่านิยมไปปฏิบัติ ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด เช่น การประชุมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การประชุมบุคลากร กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสำนักหอสมุด ซึ่งบุคลากรได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่หลากหลายของบุคลากรแต่ละรุ่นวัย โดยผู้นำระดับสูงได้นำความคิดที่หลากหลายมุมมองไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการสารสนเทศให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จากการดำเนินการส่งเสริม เรื่องจิตบริการ ที่บุคลากรได้ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเต็มใจ ยังส่งผลให้บุคลากรมีระดับความสุข (7.3ก(2)-2) และความผูกพันของบุคลากรต่อสำนักหอสมุด (7.3ก(3)-1) อยู่ในระดับมากที่สุด

ในด้านการสนับสนุนให้เกิดผลการดำเนินการที่โดดเด่นและสร้างความผูกพันกับบุคลากร โดยผู้นำระดับสูงสื่อสารให้เกิดความเข้าใจถึงการสร้างคุณค่าให้กับผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งสร้างบรรยากาศในการเปิดโอกาสให้บุคลากรนำเสนอความคิดใหม่ๆ ในการพัฒนางาน ในการประชุมคณะกรรมการชุดต่าง ๆ รวมถึงการให้รางวัลการยกย่องชมเชย และสิ่งจูงใจแก่บุคลากรที่สร้างคุณประโยชน์ เช่น มีการยกย่องชมเชยในโอกาสที่บุคลากรได้รับตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น หรือได้รับรางวัลจากการนำเสนอผลงานวิชาการ เป็นต้น

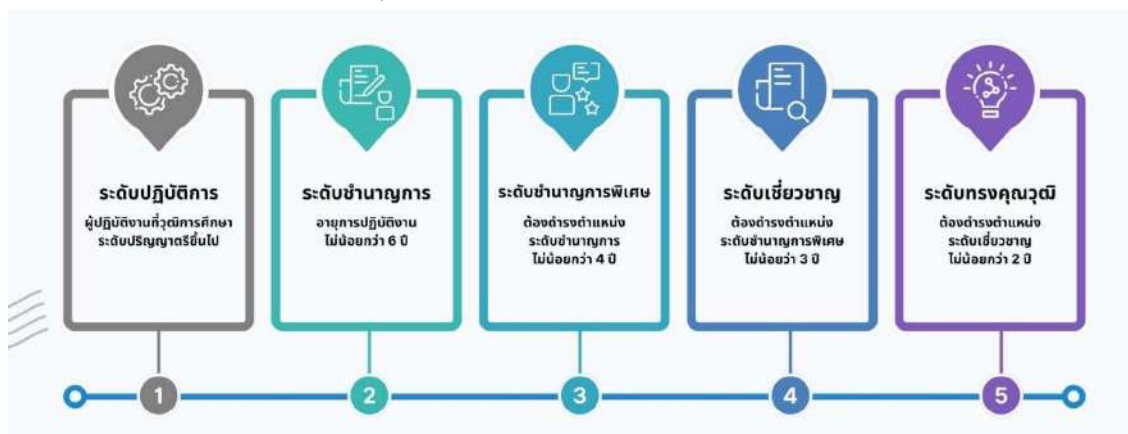
ค. การจัดการผลการปฏิบัติงานและการพัฒนา

(1) **การจัดการผลการปฏิบัติงาน** สำนักหอสมุดมีระบบจัดการผลการดำเนินงานของบุคลากรเพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมาย ดังภาพที่ 1.1-2 มีการบริหารค่าตอบแทนจากผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน 80% และจากสมรรถนะรายบุคคล 20% โดยมีขั้นตอน ดังนี้ 1) สรรหาคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของสำนักหอสมุด โดยองค์ประกอบของคณะกรรมการฯ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการเป็นประธานกรรมการ ผู้รักษาการแทนหัวหน้าฝ่าย 4 ฝ่าย จำนวน 4 คน ผู้แทนผู้บริหารซึ่งมิใช่ผู้รักษาการแทนหัวหน้าฝ่าย จำนวน 1 คน พนักงานมหาวิทยาลัยซึ่งมิใช่ผู้บริหารหรือผู้รักษาการแทนหัวหน้าฝ่าย จำนวน 2 คน เป็นกรรมการ และผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งบุคลากร จำนวน 1 คน เป็นเลขานุการ โดยดำเนินการให้บุคลากรลงคะแนนเสนอรายชื่อคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีด้วยตนเอง 2) คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี ร่วมพิจารณาคู่มือประเมินผลการปฏิบัติงานของ

สำนักหอสมุด 3) ผู้อำนวยการและงานบุคคลชี้แจงคู่มือประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้บุคลากรรับทราบและเข้าใจ 4) บุคลากรทุกคนทำข้อตกลงการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ผ่านระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยบูรพา (KPI Online) 5) การประเมินผลการปฏิบัติงานผ่านระบบ KPI Online ซึ่งหัวหน้าฝ่ายจะเป็นผู้กลั่นกรองภาระงาน และให้คำแนะนำตัวชี้วัดรายบุคคลของบุคลากรในฝ่าย ทำให้ตัวชี้วัดรายบุคคลในฝ่ายมีความเหมาะสมกับงานในหน้าที่ก่อนนำเข้าพิจารณาผลการปฏิบัติงานในที่ประชุมคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของสำนักหอสมุด โดยคณะกรรมการพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานทั้งงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุดและงานที่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (Performance) พร้อมทั้งการประเมินสมรรถนะรายบุคคล (Competency) เพื่อนำผลการประเมินประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนต่อไป โดยผู้ปฏิบัติงานที่มีสิทธิ์ได้รับการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนต้องมีผลการประเมินการปฏิบัติงานประจำปีอยู่ในระดับที่ไม่ต่ำกว่าพอใช้ 6) ผู้อำนวยการให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อผู้ปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล ซึ่งบุคลากรสามารถสอบถามหรืออุทธรณ์ผลได้ โดยงานบุคลากรจะนำข้อมูลเหล่านั้น เสนอต่อคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของสำนักหอสมุด เพื่อจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล และพัฒนาผลการปฏิบัติงานต่อไป สำหรับปีการศึกษา 2567 คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานได้นำผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะของบุคลากรจากระบบ KPI Online มาดำเนินการให้เกิดประโยชน์ 1) ผู้ปฏิบัติงานช่าง ได้เสนอขอพื้นที่ในการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เนื่องจากพื้นที่เดิมไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน สำนักหอสมุดจึงได้จัดพื้นที่บริเวณชั้น 1 เป็นพื้นที่สำหรับการปฏิบัติงาน 2) การประชาสัมพันธ์งานตามภาระหน้าที่ของผู้ปฏิบัติหน้าที่บรรณารักษ์ ได้แก่ การบริการเผยแพร่ผลงานวิชาการให้กับอาจารย์และนักวิจัย ให้แต่ละส่วนงานได้รับทราบ เป็นการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัยให้กับบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา 3) บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาตนเองในด้านภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร จึงได้จัดโครงการอบรมพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษและภาษาจีน โดยนักเอกสารสนเทศของสำนักหอสมุด

(2) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน สำนักหอสมุดมีการจัดระบบการเรียนรู้หลายรูปแบบ มีทั้งการฝึกอบรม การประชุม การบรรยาย การส่งบุคลากรไปอบรมตามที่มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานอื่นเป็นผู้จัด และที่สำนักหอสมุดจัดขึ้น โดยมุ่งเน้นส่งเสริมสมรรถนะหลัก คือ “การบริการสารสนเทศและเป็นห้องสมุดแห่งการเรียนรู้สำหรับพลเมืองดิจิทัล” และให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการให้เท่าทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง นอกจากนี้มีการจัดการอบรมภาษาอังกฤษและภาษาจีนสำหรับงานบริการสำนักหอสมุด อบรมโดยนักเอกสารสนเทศของสำนักหอสมุด (7.3ก(4)-5) พร้อมทั้งมีเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อนำเสนอประเด็นปัญหาจากงานบริการ แนวปฏิบัติที่ดี หรือนวัตกรรม (7.3ก(1)-1 ถึง 7.3ก(1)-2) ซึ่งเป็นกิจกรรมการจัดการความรู้ในองค์กรและเผยแพร่ความรู้เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรพัฒนาตัวเองและพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่อง มีการประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการพัฒนาบุคลากร โดยมอบงานบุคคลเป็นผู้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลการได้รับการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร ซึ่งภายหลังที่บุคลากรได้ผ่านการเรียนรู้และพัฒนาแล้ว กำหนดให้มีการรายงานการฝึกอบรม โดยเสนอผ่านหัวหน้าฝ่ายและผู้อำนวยการตามลำดับ ทั้งนี้หัวหน้าฝ่ายจะเป็นผู้ประเมินความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของบุคลากรที่เปลี่ยนแปลงก่อนและหลังการได้รับการพัฒนา สำนักหอสมุดมีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนรู้ ในหลากหลายช่องทาง เช่น การสนับสนุนทุนการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทเป็นประจำทุกปี สนับสนุนให้บุคลากรเสนองานวิจัยและนวัตกรรม รวมถึงส่งเสริมการเข้ารับการอบรมเพื่อเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดความรู้ผูกพันกับองค์กร

(3) การพัฒนาอาชีพการงานและการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง คคบ. กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในหน้าที่การงานสำหรับบุคลากร เริ่มจากระดับปฏิบัติการ ระดับชำนาญการ ระดับชำนาญการพิเศษ ระดับเชี่ยวชาญ และทรงคุณวุฒิ ตามลำดับ ดังภาพที่ 5.2-1 และสนับสนุนให้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความก้าวหน้าตามสายวิชาชีพ เพื่อให้สามารถรองรับการบริหารงานในอนาคต โดยใช้ตำแหน่งงานที่มีมาตรฐานกำหนดตำแหน่งและมีบทบาท/ภาระงานที่รับผิดชอบตามพันธกิจหลักและสนับสนุนพันธกิจหลักที่สำคัญของสำนักหอสมุด และใช้สมรรถนะหลัก (Core competency) และสมรรถนะตามกลุ่มงาน (Functional competency) เป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะด้านการบริหารจัดการ เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรที่กำลังจะก้าวสู่ตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น โดยสนับสนุนให้มีการทำผลงานวิชาการเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ และเชี่ยวชาญ สำหรับในปีการศึกษา 2567 คคบ. ได้มีการปรับกลุ่มบุคลากรจากเดิม 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มวิชาชีพห้องสมุด : ประกอบด้วย บรรณารักษ์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิชาการคอมพิวเตอร์ นักเอกสารสนเทศ กลุ่มสนับสนุนงานบริการ : ประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงานโสตทัศนศึกษา ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด พนักงานเข้าและเย็บเล่ม ผู้ช่วยปฏิบัติงานบริหาร แม่บ้าน และ กลุ่มสนับสนุนงานบริหาร : ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ นักวิชาการศึกษา พนักงานขับรถยนต์ ผู้ปฏิบัติงานช่าง บุคลากร เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเชี่ยวชาญเฉพาะ และกลุ่มปฏิบัติงาน ดังตารางที่ OP1-3 เนื่องจากการแบ่งกลุ่มแบบเดิมทำให้กระบวนการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรยังไม่ชัดเจน และเพื่อให้เป็นไปตามแนบท้ายประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา ที่ 0548/2565 เรื่อง มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ของพนักงานมหาวิทยาลัย ประเภทสนับสนุนวิชาการ นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความก้าวหน้าทางวิชาชีพ เช่น การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “เทคนิคการเขียนงานวิจัย (R2R) และงานเชิงวิเคราะห์/สังเคราะห์จากงานประจำ” ที่จัดโดยมหาวิทยาลัย ให้กับกลุ่มเชี่ยวชาญเฉพาะ ระดับชำนาญการ



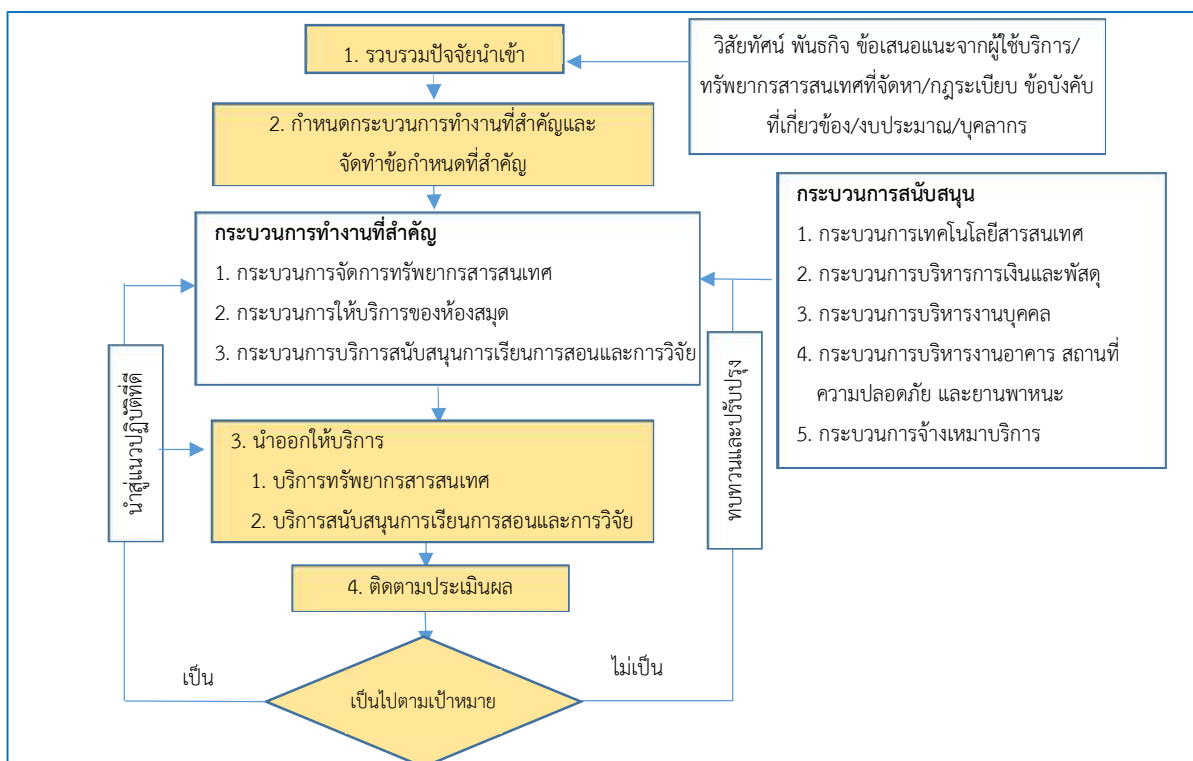
ภาพที่ 5.2-1 ความก้าวหน้าในสายวิชาชีพของบุคลากรสำนักหอสมุด

(4) ความเสมอภาคและการให้เข้ามามีส่วนร่วม สำนักหอสมุดส่งเสริมความเสมอภาคภายในองค์กร ทั้งในด้านการพัฒนาผลงาน เช่น ด้านการส่งเสริมนวัตกรรม เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับสามารถเสนอผลงานเพื่อรับทุนวิจัยและนวัตกรรม และด้านการจัดการผลการปฏิบัติงาน และมีแนวคิดในการจัดองค์ประกอบของคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของสำนักหอสมุด ให้พนักงานมหาวิทยาลัยซึ่งมิใช่ผู้บริหารหรือผู้รักษาการแทนหัวหน้าฝ่าย ที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สามารถมีสิทธิเข้ามาร่วมเป็นคณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของสำนักหอสมุดได้ และในด้านความก้าวหน้าทางอาชีพ เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี มีความก้าวหน้าในสายงาน

หมวด 6 การปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบการบริการฯ และกระบวนการ (1) **ข้อกำหนดการบริการฯ** คกบ. ประชุมเพื่อกำหนดกระบวนการหลัก โดยคำนึงถึงกลุ่มผู้ให้บริการ ลูกค้ากลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนตลาด จากกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้า ดังภาพที่ 3.1-1 และการจำแนกลูกค้าตามพันธกิจและบริการของสำนักหอสมุด ดังตารางที่ 3.1-2 และถึงมีวิธีการในการระบุข้อกำหนดที่สำคัญของการบริการและกระบวนการหลักในการทำงานตามพันธกิจหลักและสมรรถนะหลักของสำนักหอสมุด ดังภาพที่ 6.1-1 ดังนี้ 1) รวบรวมข้อมูลและปัจจัยนำเข้า ต่าง ๆ เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ สมรรถนะหลัก ความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทบทวนตามกรอบ “L-U-C-S” เมื่อ L คือ กฎหมาย กฎระเบียบ/ข้อบังคับ (Laws and regulations) U คือ นโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและสำนักหอสมุด (University policy and strategy) C คือ ความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Customer expectations) และ S คือ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Expectations) 2) กำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญ ระบุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดยคกบ. มอบหมายให้ฝ่ายที่รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาในขั้นแรก และนำข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการทำงานที่สำคัญมาพิจารณาร่วมกันอีกครั้ง 3) นำทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการ 4) ติดตามและประเมินผลการให้บริการ



ภาพที่ 6.1-1 การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ

(2) **การออกแบบการบริการฯ** สำนักหอสมุดออกแบบการบริการ ให้เป็นไปตามการจำแนกลูกค้าตามพันธกิจและบริการของสำนักหอสมุด ดังตารางที่ 3.1-2 การบริการและลักษณะของการบริการตามกลุ่มลูกค้า ดังตารางที่ 3.1-3 โดยคำนึงถึงข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงานที่สำคัญ ดังตารางที่ 6.1-1 ในปีการศึกษา 2566 สำนักหอสมุดได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการสอนของวิชาทักษะการรู้สารสนเทศ สำหรับบัณฑิตศึกษา และระดับปริญญาตรี เป็น

บทเรียนออนไลน์ (BUU-MOOCs) เพื่อให้นิสิตเข้าถึงการเรียนรู้ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น และในปีการศึกษา 2567 ได้จัดทำบทเรียนออนไลน์ (BUU-MOOCs) เพิ่มเติมอีก 1 บทเรียน คือ แนะนำการใช้โปรแกรมจัดการบรรณานุกรม (Endnote)

(3) ข้อกำหนดของกระบวนการ กระบวนการทำงานที่สำคัญ (Core Process) ของสำนักหอสมุด

ประกอบด้วย 3 กระบวนการ คือ 1) กระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ 2) กระบวนการให้บริการของห้องสมุด เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดให้บริการ และ 3) กระบวนการบริการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย โดยมีหัวหน้าฝ่ายรับผิดชอบดูแลการดำเนินงานกระบวนการย่อยของกระบวนการหลัก ดังตารางที่ 6.1-1

ตารางที่ 6.1-1 กระบวนการทำงานที่สำคัญและข้อกำหนดที่สำคัญของสำนักหอสมุด

กระบวนการหลัก (Core Process)	กระบวนการทำงานย่อย	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ผลลัพธ์	รอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
CP1 การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	CP1.1 กระบวนการจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	1. ทรัพยากรสารสนเทศที่จัดหา มีความสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน และการวิจัย และความต้องการของผู้ใช้บริการ 2. การปฏิบัติตามกระบวนการทำงาน โดยการวิเคราะห์และลงรายการบรรณานุกรม ตามมาตรฐานสากล 3. การจัดสรรงบประมาณ ที่เพียงพอต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	1. ร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศที่จัดซื้อ สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน 2. ร้อยละของการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น 3. ร้อยละของจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์แบบเปิด (Open Access) ที่เพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับหลักสูตรของมหาวิทยาลัย 4. จำนวนระเบียบในฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	7.1ข(1)-1 7.1ข(1)-5 7.1ข(1)-8 7.1ข(1)-9 7.2ก(1)-9	ตลอดปีการศึกษา	หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและคลังปัญญา
	CP1.2 กระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล	ดำเนินงานตามมาตรการการลงรายการ Dublin Core Metadata	จำนวนระเบียบทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล	7.1ข(1)-11	ตลอดปีการศึกษา	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ / คุณอุฬาริน
CP2 การให้บริการของห้องสมุด	CP2.1 กระบวนการให้ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	1. ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ 2. ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ	-ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ -ความผูกพันผู้ให้บริการ	7.2ก(1)-10 7.2ก(1)-2	ตลอดปีการศึกษา	-ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายยกระดับคุณภาพการบริการ -หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้
	CP2.1.1 ยืม-คืนด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์บริการ	1. ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ 2. ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจของการยืม-คืนด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์บริการ	7.2ก(1)-10.1		
	CP2.1.2 บริการส่งหนังสือผ่านล็อกเกอร์นอกเวลาทำการ (Books in Boxes)	1. ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ 2. ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจของการบริการส่งหนังสือผ่านล็อกเกอร์นอกเวลาทำการ (Books in Boxes)	7.2ก(1)-10.1		
	CP2.1.3 สำนับบทความวารสารผ่านระบบ RD (Resource Delivery)	1. ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ 2. ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจของการสำเนาบทความวารสารผ่านระบบ RD (Resource Delivery)	7.2ก(1)-10.1		
	CP2.1.4 บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery Services : DDS)	1. ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ 2. ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจของการบริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery Services : DDS)	7.2ก(1)-10.1		

กระบวนการหลัก (Core Process)	กระบวนการ ทำงานย่อย	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ผลลัพธ์	รอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
	CP2.2 บริการยืม ระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan)	1. ผู้ใช้บริการได้รับ ทรัพยากรสารสนเทศตรง ตามความต้องการ 2. ผู้ใช้บริการได้รับความ พึงพอใจในการใช้บริการ	-สถิติจำนวนการยืมระหว่าง ห้องสมุด -ระดับความพึงพอใจของ การบริการยืมระหว่าง ห้องสมุด (Interlibrary Loan)	7.1ก-24 7.2ก(1)-10.1		หัวหน้าฝ่ายบริการ สารสนเทศและ นวัตกรรมการเรียนรู้
	CP2.3 บริการ ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์	การใช้ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ที่จัดซื้อ	ร้อยละของการใช้ฐานข้อมูล ที่เพิ่มขึ้น	7.1ข(1)-6	ตลอดปี การศึกษา	ฝ่ายบริหารจัดการ ทรัพยากรสารสนเทศ และคลังปัญญา
CP3 การบริการ สนับสนุนการ เรียนการสอน และการวิจัย	CP3.1 บริการ ฝึกอบรมทักษะการรู้ สารสนเทศ และ เครื่องมือในการ จัดการสารสนเทศ	ผู้ให้บริการได้รับการพัฒนา ทักษะการรู้สารสนเทศตรง ตามกำหนดเวลาและ ตารางที่กำหนดไว้	ความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการหลังจากเข้ารับ การอบรม	7.2ก(1)-1	ตลอดปี การศึกษา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ฝ่ายยกระดับฯ/ผู้ช่วย ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ภาพลักษณ์ฯ
	CP3.2 บริการ บทเรียนออนไลน์ Buu MOOCs	การจัดทำเนื้อหาบทเรียน ออนไลน์ BUU MOOC	จำนวนการเข้าใช้บริการ บทเรียนออนไลน์ Buu MOOCs	7.1ก-11	ตลอดปี การศึกษา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ยกระดับคุณภาพการ บริการ
	CP3.3 บริการตอบ คำถาม ช่วยค้นคว้า และวิจัย	สนับสนุนและส่งเสริมการ วิจัยให้แต่ละกลุ่มเป้าหมาย	-ระดับความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการด้านกระบวนการ ให้บริการ -ระดับความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการ -ความผูกพันผู้ให้บริการ	7.2ก(1)-10 7.2ก(1)-10.1 7.2ก(2)-1	ตลอดปี การศึกษา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ฝ่ายบริหารภาพลักษณ์ องค์กร
	CP3.4 บริการ เผยแพร่ผลงานทาง วิชาการเข้าสู่คลัง ปัญญามหาวิทยาลัย บูรพา (Buu IR)	การรวบรวมและเผยแพร่ ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล ในระบบคลังปัญญา คลังจดหมายเหตุ และ ฐานข้อมูลท้องถิ่น ภาคตะวันออก	-จำนวนรายการเผยแพร่ ผลงานทางวิชาการเข้าสู่คลัง ปัญญามหาวิทยาลัยบูรพา (Buu IR) -จำนวนระเบียบทรัพยากร สารสนเทศดิจิทัล	7.1ก-10 7.1ข(1)-11	ตลอดปี การศึกษา	ฝ่ายบริการสารสนเทศ และนวัตกรรมการ เรียนรู้/ฝ่ายเทคโนโลยี สารสนเทศและ นวัตกรรมการดิจิทัล

(4) การออกแบบกระบวนการ สำนักหอสมุดออกแบบกระบวนการ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญตาม ตารางที่ 6.1-1 โดยยึดแนวทางของ SIPOC Model ดังภาพที่ 6.1-2 โดยคัดเลือกตัวบ่งชี้ผลการดำเนินการจากมาตรฐาน การปฏิบัติงานและตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกระบวนการหลัก ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งคณะทำงานพัฒนา คุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค โดยการออกแบบกระบวนการหลัก ของสำนักหอสมุด คำนึงถึงความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ลูกค้ายกลุ่มอื่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง แผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ดังตารางที่ 6.1-2



ภาพที่ 6.1-2 โครงสร้างกระบวนการหลักของห้องสมุดตามกรอบกระบวนการ SIPOC

ตารางที่ 6.1-2 การออกแบบกระบวนการหลักของสำนักหอสมุด ตามแนวทางของ SIPOC Model

Stakeholder (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต/บริการ)	Customer (ผู้ให้บริการ)	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์
การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ						
กระบวนการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ						
1. ผู้ปฏิบัติงานจัดซื้อ 2. งานพัสดุ 3. งานการเงินและบัญชี 4. ร้านค้า/ตัวแทนจำหน่าย 5. ผู้เสนอแนะรายการหนังสือ	1. นโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ 2. งบประมาณการใช้จ่ายงบประมาณ 3. ระเบียบการเงินและพัสดุ 4. ร้านค้า/ตัวแทนจำหน่าย 5. รายชื่อหนังสือที่ต้องการจัดหา 6. หลักสูตรการเรียนการสอน 7. ข้อมูลความต้องการของผู้ใช้ 8. ฐานข้อมูลบรรณานุกรมของห้องสมุด 9. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	1. คัดเลือกรายการที่ต้องการซื้อ 2. ตรวจสอบความซ้ำซ้อนของหนังสือกับฐานข้อมูล 3. พิจารณารายการและจำนวนหนังสือที่จัดซื้อ 4. ขอใบเสนอราคาจากตัวแทน/ร้านค้า 5. จัดซื้อตามระเบียบพัสดุ 6. ตรวจสอบหนังสือให้ตรงกับใบส่งของ 7. ลงทะเบียน, ประทับตราห้องสมุดและสแกนปกหนังสือ 8. บันทึกข้อมูลลงในระบบห้องสมุดอัตโนมัติเพื่อหักงบประมาณการจัดซื้อ	1. หนังสือที่จัดซื้อ 2. ข้อมูลหนังสือ Pre-Cataloging ในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	1. ผู้เสนอแนะรายการ หนังสือ 2. บรรณารักษ์/ผู้ปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากร สารสนเทศและคลังปัญญา	-ร้อยละของทรัพยากร สารสนเทศที่จัดซื้อ สอดคล้องกับหลักสูตร การเรียนการสอน	7.1ข(1)-1 ถึง 7.1ข(1)-4
กระบวนการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ						
1. ผู้ปฏิบัติงานบริการยืม ทรัพยากรสารสนเทศ 2. ผู้ให้บริการ	1. หนังสือที่ผ่านกระบวนการจัดซื้อ 2. ฐานข้อมูลหัวเรื่องออนไลน์ 3. ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ 4. คู่มือปฏิบัติงาน	1. บันทึกข้อมูลลงในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ 2. วิเคราะห์หมวดหมู่และกำหนดหัวเรื่อง 3. บันทึกทะเบียนสมบูรณ์ลงในฐานข้อมูลบรรณานุกรม 4. เขียนรายละเอียดในตัวเล่ม ได้แก่ เลขเรียกหนังสือ, หมายเลขทะเบียนบรรณานุกรม (Bib Record) 5. เตรียมความพร้อมของตัวเล่ม โดยการเสริมปกแข็ง และติดสันหนังสือ 6. นำหนังสือนำเสนอฝ่ายบริการสารสนเทศฯ	1. ตรวจสอบได้ครบถ้วนตามจำนวน ที่ส่งมาใช้เวลา 1 ชั่วโมง 2. บันทึกลงฐานข้อมูลครบถ้วน ใช้เวลา 10 นาที /เล่ม 2. วิเคราะห์หมวดหมู่ใช้เวลา 10 นาที / เล่ม 3. จัดทำลาเบลหนังสือและติดสัน ใช้เวลา 5 นาที/เล่ม 4. ส่งออกให้บริการได้ภายใน 1 วัน หลังจากเสร็จสิ้นทุกกระบวนการ วิเคราะห์	1. ฝ่ายบริการสารสนเทศ และนวัตกรรมการเรียนรู้ 2. ผู้ให้บริการ	จำนวนระเบียบใน ฐานข้อมูลทรัพยากร สารสนเทศในระบบ ห้องสมุดอัตโนมัติที่ เพิ่มขึ้น	7.1ข(1)-9
กระบวนการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล						
1. ผู้ให้บริการ 2. หน่วยงานในมหาวิทยาลัย	1.สารสนเทศที่เป็นลิขสิทธิ์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยประเภทงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และ คู่มือการปฏิบัติงาน 2. เอกสารจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยบูรพา 3. สารสนเทศภูมิปัญญา ท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงใต้ 4.เครื่องสแกน 5.โปรแกรม Adobe 6.มาตรฐาน Dublin Core Metadata 7.โปรแกรม Dspace	1.คัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศ 2.แปลงข้อมูลให้เป็น Digital File 3.ลงรายการตามมาตรฐาน Dublin Core Metadata 4.เผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัลในระบบคลังปัญญา คลังจดหมายเหตุ และฐานข้อมูล ท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงใต้	สารสนเทศดิจิทัล	ผู้ให้บริการ	จำนวนระเบียบ ทรัพยากรสารสนเทศ ดิจิทัล	7.1ข(1)-11

Stakeholder (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต/บริการ)	Customer (ผู้ให้บริการ)	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์
การให้บริการของห้องสมุด						
กระบวนการให้ยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ						
1.ผู้ปฏิบัติงานบริการยืม ทรัพยากรสารสนเทศ 2. ผู้ใช้บริการ	1.บัตรสมาชิก 2.ทรัพยากรสารสนเทศที่จะยืม 3.เครื่องคอมพิวเตอร์ 4.สัญญาณอินเทอร์เน็ต 5.โปรแกรมยืมทรัพยากรสารสนเทศ 6.แท่นหมักประทับตรา 7.ตารางวันที่ 8.เครื่องลบสัญญาณ 9.เครื่องพิมพ์รายการยืม 10.กระดาษ 11.เครื่องสแกนบาร์โค้ด	กระบวนการยืม-คืนด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์บริการ 1. สแกนบัตรสมาชิกเข้าระบบห้องสมุดอัตโนมัติ 2. สแกนทรัพยากรที่ยืมเข้าระบบ 3. ประทับตราวันกำหนดส่ง 4. บันทึกข้อมูลในฐาน 5. ลบสัญญาณทรัพยากรที่ยืม	ผู้ให้บริการได้รับทรัพยากร สารสนเทศตรงตามความต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ	7.2n(1)-10 7.2n(1)-10.1
	1.ทรัพยากรสารสนเทศที่จะยืม 2.เครื่องคอมพิวเตอร์ 3.สัญญาณอินเทอร์เน็ต 4.โปรแกรมยืมทรัพยากรสารสนเทศ 5.แท่นหมักประทับตรา 6.ตารางวันที่ 7.เครื่องลบสัญญาณ 8.เครื่องพิมพ์รายการยืม 9.กระดาษ 10.เครื่องสแกนบาร์โค้ด	กระบวนการบริการส่งหนังสือผ่านล็อกเกอร์นอกเวลาทำการ (Books in Boxes) 1. เปิด โปรแกรม ResourceDelivery (RD) เพื่อตรวจสอบคำขอรับบริการ 2. รับคำขอในระบบ 3. ดำเนินการค้นหาทรัพยากรที่ขึ้น 4. ดำเนินการยืมทรัพยากรให้ระบบ 5. นำทรัพยากรที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้วไปใส่ใน Locker เพื่อให้ผู้ใช้บริการ	ผู้ให้บริการได้รับทรัพยากร สารสนเทศตรงตามความต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ	7.2n(1)-10 7.2n(1)-10.1
1. ผู้ปฏิบัติงานบริการคำขอ บทความวารสาร 2. ผู้ใช้บริการ	1. คำขอบทความวารสาร 2.เครื่องคอมพิวเตอร์ 3. สัญญาณอินเทอร์เน็ต 4.โปรแกรม MS word 5. บทความวารสาร 6. โปรแกรมสแกน 7. โปรแกรม Resource Delivery (RD) 8. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 9. เว็บไซต์วารสาร	กระบวนการขอสำเนาบทความวารสารผ่านระบบ RD (Resource Delivery) 1. เปิด โปรแกรม ResourceDelivery (RD) เพื่อตรวจสอบคำขอรับบริการ 2. รับคำขอในระบบ 3. ดำเนินการค้นหาทรัพยากรที่ขึ้น 4. ดำเนินการสแกนบทความตาม ความต้องการผู้รับบริการ 5. ส่งไฟล์เอกสารให้ผู้รับบริการทาง ResourceDelivery (RD) และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ไฟล์บทความวารสาร	ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ	7.2n(1)-10
	1.ทรัพยากรสารสนเทศที่จะยืม 2.เครื่องคอมพิวเตอร์ 3.สัญญาณอินเทอร์เน็ต 4.โปรแกรมยืมทรัพยากรสารสนเทศ 5.แท่นหมักประทับตรา 6.ตารางวันที่ 7.เครื่องลบสัญญาณ 8.เครื่องพิมพ์รายการยืม 9.กระดาษ 10.เครื่องสแกนบาร์โค้ด	กระบวนการบริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery Services : DDS) 1. เปิด โปรแกรม ResourceDelivery (RD) เพื่อตรวจสอบคำขอรับบริการ 2. รับคำขอในระบบ 3. ดำเนินการค้นหาทรัพยากรที่ขึ้น 4. ดำเนินการยืมทรัพยากรให้ระบบ 5. นำทรัพยากรที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้วไปส่งให้ผู้ให้บริการตามคณะ	ผู้ให้บริการได้รับทรัพยากร สารสนเทศตรงตามความต้องการ	ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ	7.2n(1)-10 7.2n(1)-10.1
กระบวนการบริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan)						
1. บรรณารักษ์ 2. เครือข่ายห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา	1. แบบฟอร์มออนไลน์ 2. ไฟล์เอกสาร 3. ตัวเล่มหนังสือ	- ขอรับบริการจากห้องสมุดอื่นๆ 1. รับคำขอจากผู้ให้บริการทางแบบฟอร์มออนไลน์ 2. ตรวจสอบข้อมูลการขอยืม และส่งคำ ขอยืมทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 3. ส่งไฟล์เอกสารให้ผู้ใช้ หรือ แจ้งผู้ให้บริการรับตัวเล่ม หนังสือ 4. ส่งตัวเล่มคืนห้องสมุดผู้ให้บริการ - ให้บริการห้องสมุดอื่นๆ 1. รับคำขอทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และตรวจสอบเอกสาร 2. หากขอตัวเล่มดำเนินการ ยืมในระบบยืม คืน และส่งทางไปรษณีย์ หรือ เป็นบทความ สแกนเป็นไฟล์ส่งทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ 3. รับคืนตัวเล่มจากห้องสมุดผู้ขอใช้บริการ	ตัวเล่มหนังสือ/ ไฟล์เอกสาร	ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ	7.2n(1)-10 7.2n(1)-10.1

Stakeholder (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต/บริการ)	Customer (ผู้ให้บริการ)	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์
กระบวนการบริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์						
1. บรรณารักษ์ 2. ตัวแทนจำหน่าย	1. ฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับ	1. นำฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับเข้าสู่ระบบ Open Athens 2. ประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลที่บอกรับ 3. จัดอบรมการใช้ฐานข้อมูล 4. แนะนำการใช้ฐานข้อมูลในช่องทางต่างๆ ได้แก่ เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม/เฟสบุ๊ก/Line/โทรศัพท์	ผู้ให้บริการเข้าใช้ฐานข้อมูล	ผู้ให้บริการ	ร้อยละของการใช้ฐานข้อมูลที่เพิ่มขึ้น	7.1ข(1)-6
การบริการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย						
กระบวนการบริการฝึกอบรมทักษะการรู้สารสนเทศ และเครื่องมือในการจัดการสารสนเทศ						
1. บรรณารักษ์	1. หลักสูตรการอบรม 2. เนื้อหาการอบรม 3. สไลด์สำหรับนำเสนอ 4. ฐานข้อมูลที่แนะนำการใช้บริการ 5. โปรแกรมการจัดการบรรณานุกรม 6. โปรแกรมตรวจสอบการคัดลอกผลงาน 7. เครื่องคอมพิวเตอร์	1. จัดทำเนื้อหาหลักสูตร บทเรียนออนไลน์ คู่มือการใช้ฐานข้อมูล Presentation นำเสนอในการอบรม 2. จัดตารางการอบรม 3. รับเรื่องลงทะเบียนอบรม 4. ดำเนินการอบรม 5. ประเมินผลการอบรม	ผู้เข้าอบรมผ่านการอบรม และมีความพึงพอใจต่อการอบรม	ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม	7.2ก(1)-1
กระบวนการบริการบทเรียนออนไลน์ Buu MOOCs						
1. บรรณารักษ์ 2. นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	1. หลักสูตรที่จัดทำบทเรียนออนไลน์ 2. เนื้อหาบทเรียนออนไลน์ 3. เอกสารประกอบการเรียน 4. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และโปรแกรมสนับสนุนการทำวิจัย 5. หลักสูตรการเรียนการสอนออนไลน์แบบเปิด(BUU MOOCs) 6. แบบทดสอบออนไลน์ 7. วุฒิบัตรออนไลน์ 8. แบบประเมินออนไลน์ 9. เครื่องคอมพิวเตอร์ 10. โปรแกรมบันทึกและตัดต่อวิดีโอ	1. จัดทำหลักสูตร เนื้อหาบทเรียนออนไลน์ เอกสารประกอบการเรียน แบบทดสอบ และแบบประเมินออนไลน์ 2. บันทึกวิดีโอสำหรับทำบทเรียนออนไลน์ 3. ประชาสัมพันธ์หลักสูตรออนไลน์ 4. ให้คำแนะนำ/ปรึกษาการเรียนผ่านบทเรียนออนไลน์ของสำนักหอสมุด 5. จัดเก็บสถิติการเข้าถึงบทเรียนออนไลน์และความพึงพอใจ	ผู้เข้ารับการอบรมจากบทเรียนออนไลน์ผ่านการอบรม	บรรณารักษ์ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	จำนวนการเข้าใช้บริการบทเรียนออนไลน์ Buu MOOCs	7.1ก-11
กระบวนการบริการตอบคำถาม ช่วยค้นหาและวิจัย						
1. บรรณารักษ์ 2. นักเอกสารสนเทศ	1. เครื่องคอมพิวเตอร์/ iPad/ โทรศัพท์เคลื่อนที่ 2. สัญญาณอินเทอร์เน็ต 3. แอปพลิเคชันไลน์/ เฟซบุ๊ก/ อีเมล 4. โปรแกรมสนับสนุนการทำวิจัย 5. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 6. ระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ 7. เอกสารการบันทึกรายการคำถาม 8. แบบประเมินความพึงพอใจ	1. รับคำถามจากผู้ให้บริการผ่านช่องทางเคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม/ โทรศัพท์/ facebook / line@ และอีเมล 2. แจ้งคำตอบ/ ให้ความช่วยเหลือกับผู้ใช้บริการ 3. บันทึกข้อมูลการให้บริการตอบคำถามลงในสมุด "บริการตอบคำถาม" 4. จัดเก็บสถิติบริการตอบคำถามและช่วยการค้นหา	ผู้ขอรับบริการตอบคำถามและช่วยการค้นหาได้รับข้อมูล สารสนเทศที่ถูกต้อง และมีความพึงพอใจ	นิสิต อาจารย์ บุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา และบุคคลทั่วไป	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	7.2ก(1)-10 7.2ก(1)-10.1
กระบวนการบริการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการเข้าสู่คลังปัญญามหาวิทยาลัยบูรพา (Buu IR)						
1. บรรณารักษ์ฝ่ายบริหารฯ 2. บรรณารักษ์ฝ่ายเทคโนโลยีฯ 3. ผู้ให้บริการ	1. วิทยานิพนธ์ 2. งานวิจัย 3. เอกสารการเรียนการสอน 4. คู่มือปฏิบัติงาน	1. รับแผ่นซีดีงานวิจัย 2. ตรวจสอบไฟล์งานวิจัย 3. จัดการไฟล์ แปลงไฟล์ 4. ลงรายการในฐาน 6. ตรวจสอบความถูกต้อง	สารสนเทศดิจิทัล	อาจารย์ บุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา	จำนวนระเบียบวิทยากรสารสนเทศดิจิทัล	7.1ข(1)-11

สำนักหอสมุดกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีได้เป็นผู้ส่งมอบบริการให้แก่ผู้ใช้บริการโดยตรง ซึ่งกระบวนการสนับสนุนเหล่านี้ ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการหลัก และเพื่อให้การปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการสนับสนุนตอบสนองต่อกระบวนการหลัก ได้มีการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบ และรอบเวลาการประเมินอย่างชัดเจน โดยกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ 5 กระบวนการ ได้แก่ 1) กระบวนการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) กระบวนการด้านการเงินและพัสดุ 3) กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล 4) กระบวนการด้านงานอาคารสถานที่ ความปลอดภัย และยานพาหนะ และ 5) กระบวนการจ้างเหมาบริการ ดังตารางที่ 6.1-3

ตารางที่ 6.1-3 กระบวนการสนับสนุนของสำนักหอสมุด

กระบวนการสนับสนุน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัด	ผลลัพธ์	รอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ
SP1 กระบวนการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. ความปลอดภัยของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 2. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	1. จำนวนครั้ง Down time 2. จำนวนครั้งเกิดการโจมตีในระบบคอมพิวเตอร์	7.1ข(1)-12 7.1ข(1)-13	ทุกวัน	หัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมดิจิทัล
SP2 กระบวนการด้านการเงินและพัสดุ	การปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1. ระเบียบกระทรวงการคลัง พ.ร.บ.การจัดซื้อ จัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ 2. ข้อบังคับว่าด้วยการบริหารการเงินและทรัพย์สินของม.บูรพา 3. งบประมาณที่ได้รับจัดสรร	1. ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	7.5ก(1)-11	รายไตรมาส	หัวหน้างานการเงินและบัญชี
		2. ร้อยละของการส่งมอบวัสดุ ครุภัณฑ์ที่ตรงเวลา	7.1ค(1)-1	ทุกเดือน	งานพัสดุ
SP3 กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล	1. ระเบียบบริหารงานบุคคล 2. ความต้องการและคาดหวังของบุคลากร 3. สวัสดิการ สิทธิประโยชน์	1. ค่าเฉลี่ยความสุขของบุคลากร 2. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของบุคลากร	7.3ก(2)-2, 7.3ก(2)-3 7.3ก(2)-4, 7.3ก(2)-5 7.3ก(2)-6, 7.3ก(2)-7	ปีละ 1 ครั้ง	งานบุคคล
		3. ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา	7.3ก(4)-1	ตลอดปีงบประมาณ	
SP4 กระบวนการด้านงานอาคารสถานที่ ความปลอดภัย และยานพาหนะ	1. พรบ.กรรมการขนส่งทางบก 2. แนวปฏิบัติด้านอาคารสถานที่ ความปลอดภัยและยานพาหนะ	1. จำนวนครั้งการเกิดเหตุการณ์อัคคีภัย 2. จำนวนครั้งการเกิดทรัพย์สินสูญหาย 3. จำนวนครั้งการเกิดอุบัติเหตุทางรถยนต์	7.1ข(2)-1 7.1ข(2)-2 7.1ข(2)-3	ทุกเดือน	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ
SP5 กระบวนการจ้างเหมาบริการ เช่น จ้างเหมาซ่อมบำรุงลิฟต์, เครื่องปรับอากาศ, จ้างเหมาทำความสะอาด, รักษาความปลอดภัย	1. ข้อตกลงการจ้างเหมา (TOR) 2. ระเบียบข้อบังคับการจัดซื้อจัดจ้าง	1. ร้อยละของการส่งมอบวัสดุ ครุภัณฑ์ที่ตรงเวลา 2. ร้อยละของความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา 3. ร้อยละการปฏิบัติตามข้อตกลงการจ้างเหมา (TOR)	7.1ค(1)-1 7.1ค(1)-2 7.1ค(1)-3	ทุกเดือน	งานพัสดุ

ข. การจัดการและการปรับปรุงกระบวนการ

(1) การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ ผู้อำนวยการมอบหมายให้หัวหน้าฝ่ายเป็นผู้กำกับ ติดตามการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากรในฝ่าย มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบหลักตามกระบวนการที่กำหนดไว้ ให้เป็นไปตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ ดังตารางที่ 2.2-1 และตามตัวชี้วัดของกระบวนการทำงานที่สำคัญ ดังตารางที่ 6.1-1 และ ตารางที่ 6.1-2 สำนักหอสมุดมีการพัฒนาระบบลงสถิติการปฏิบัติงาน เพื่อให้แต่ละฝ่ายกรอกข้อมูลการปฏิบัติงานของฝ่าย นอกจากนี้มีวิธีการตรวจสอบคุณภาพแบบไขว้โดยเพื่อนร่วมงาน เช่น การตรวจสอบการลงรายการบรรณานุกรมของหนังสือในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ เป็นต้น หากเกิดปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานจะปรึกษาหารือกันภายในฝ่ายและฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อตกลงและหาแนวปฏิบัติร่วมกันให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

(2) การปรับปรุงกระบวนการ หัวหน้าฝ่ายและผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินงานในกระบวนการที่สำคัญ กระบวนการสนับสนุน ตามพันธกิจโดยมีผู้รับผิดชอบ มีขั้นตอนการปฏิบัติตามตัวชี้วัดและเป้าหมายเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามที่

กำหนดไว้และมีการปรับปรุงผลการดำเนินการโดยใช้เครื่องมือ BUULib Improvement Model ดังภาพที่ OP2-1 ตามขั้นตอนการทำงาน ข้อกำหนดที่สำคัญ ตัวชี้วัด ในแต่ละกระบวนการอย่างชัดเจน ดังตารางที่ 6.1-1 ตารางที่ 6.1-2 และตารางที่ 6.1-3 โดยผู้รับผิดชอบในกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน มีการติดตามความก้าวหน้าของตัวชี้วัดกระบวนการ เพื่อนำผลการดำเนินการไปปรับปรุง ซึ่ง คกบ. สนับสนุนให้กระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง โดยในปีการศึกษา 2567 สำนักหอสมุดได้จัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “การทบทวนโครงสร้างองค์กรและกระบวนการทำงานสำคัญ” เมื่อวันพุธที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2567 บุคลากรได้ร่วมทบทวนโครงสร้างองค์กร และแต่ละฝ่ายได้นำเสนอกระบวนการทำงานสำคัญ ทำให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยในปีการศึกษา 2566-2567 ได้ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ตามตารางที่ 6.1-4

ตารางที่ 6.1.4 การปรับปรุงกระบวนการสำคัญ

ปีการศึกษา	กิจกรรม/โครงการ	กระบวนการเดิม	กระบวนการใหม่	ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
2566	การเรียนรู้ e-learning	1. นิสิตต้องเข้ามาเรียนในช่วงเวลาที่สำนักหอสมุดกำหนดเท่านั้น ทำให้บางคนที่ลงทะเบียนเรียนไม่ทันต้องไปเรียนในเดือนถัดไป 2. การได้รับวุฒิบัตรการเรียนต้องรอการตรวจสอบและอนุมัติจากบรรณารักษ์	1. มีการปรับหลักสูตรและนำเข้าสู่ระบบ BUU MOOCs ทำให้ผู้เรียนสามารถเข้ารับการอบรมได้ทุกที่ทุกเวลา 2. เมื่อสอบผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้เรียนสามารถดาวน์โหลดวุฒิบัตรออนไลน์ได้ด้วยตนเอง	จำนวนการเข้าใช้บริการบทเรียนออนไลน์ Buu MOOCs	ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้
2567	กระบวนการรับ-ส่งหนังสือ Book showroom หรือ BS (นำหนังสือออกให้บริการก่อนการวิเคราะห์หมวดหมู่ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้อ่านหนังสือออกใหม่)	ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ -ขั้นตอนที่ 1 การรับหนังสือ BS -ขั้นตอนที่ 2 ส่งหนังสือไปวิเคราะห์หมวดหมู่ -ขั้นตอนที่ 3 นำหนังสือ BS ที่วิเคราะห์หมวดหมู่แล้วออกให้บริการเป็นหนังสือทั่วไป	เนื่องจากในปัจจุบันมีการจัดซื้อหนังสือลดลง จึงปรับกระบวนการใหม่ ให้ฝ่ายบริหาร วิเคราะห์หมวดหมู่มาให้เรียบร้อย จึงเหลือเพียงขั้นตอนการรับหนังสือ BS ในขั้นตอนที่ 1 เท่านั้น ทำให้ลดกระบวนการทำงาน	สามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อนำหนังสือออกให้บริการ	ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและคลังปัญญา /ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

ก. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติการ

การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการทำงานที่สำคัญตามตัวชี้วัดผ่านระบบการรายงานผลการปฏิบัติงาน เสนอแนวทางเพื่อนำไปพัฒนากระบวนการและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีการควบคุมต้นทุนของกระบวนการและการจัดทำแผนงบประมาณการประจำปี เพื่อเกิดการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่าและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน ดังตารางที่ 6.2-1 ดังนี้

ตารางที่ 6.2-1 การควบคุมกระบวนการในกระบวนการทำงานที่สำคัญ

กระบวนการหลัก	กระบวนการทำงานย่อย	ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการ	การควบคุมกระบวนการ	รอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
1. การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	1. กระบวนการจัดหาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	1. งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ 2. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้มีความสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน และการวิจัย	1. มีการวางแผนการใช้งบประมาณโดยให้นำข้อมูลเดิมและรายละเอียดของวัสดุ มีการเทียบเคียงร้านค้าเพื่อให้ได้ร้านค้าที่มีราคาที่เหมาะสมและคุ้มค่า เพื่อเป็นการควบคุมต้นทุน และให้สามารถใช้งบประมาณดำเนินงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ด้วยงบประมาณและทรัพยากรที่เหมาะสม 2. การลดต้นทุนด้านการจัดหาฐานข้อมูลออนไลน์ จากการทำงานที่มีความร่วมมือกับสมาชิกงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค การร่วมมือกันระหว่างห้องสมุดสมาชิก ทำให้มีโอกาสในการต่อรองราคาในการจัดซื้อฐานข้อมูลออนไลน์กับบริษัทตัวแทนจำหน่ายฐานข้อมูลออนไลน์ หรือการตัดสินใจขอรับฐานข้อมูลออนไลน์นั้น ๆ เพื่อให้ฐานข้อมูลที่มีประโยชน์กับผู้ใช้บริการและคุ้มค่าต่อการใช้จ่ายเงินงบประมาณ	ตลอดปีการศึกษา	หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศและคลังปัญญา	7.1ข(1)-1 ถึง 7.1ข(1)-4 7.5ก(1)-11

กระบวนการหลัก	กระบวนการทำงานย่อย	ปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการ	การควบคุมกระบวนการ	รอบเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
			3. การควบคุมงบประมาณดำเนินการผ่านระบบ SAP ของมหาวิทยาลัย ซึ่งสามารถเรียกดูข้อมูลได้แบบเวลาจริง ทำให้ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจด้านงบประมาณได้			
2. การบริการสารสนเทศ	1. การยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ	1.จำนวนผู้ใช้บริการ 2. จำนวนการยืมตามสิทธิของประเภทสมาชิก	1. ผู้ใช้บริการได้รับทรัพยากรสารสนเทศตรงตามความต้องการ 2. พัฒนาศักยภาพใหม่เพื่อให้ตรงกับความต้องการการใช้บริการ ได้แก่ ระบบการให้บริการผ่านเทคโนโลยี RFID 3. การเชื่อมต่อเพื่อตรวจสอบผู้ใช้บริการแบบเวลาจริง (Real time)	ตลอดปีการศึกษา	ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้	7.2ก(1)-10.1
	2. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์การใช้ฐานข้อมูล	นำสถิติการเข้าถึงฐานข้อมูลมาวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการใช้ฐานข้อมูลได้ และส่งเสริมให้มีการใช้ฐานข้อมูลเพิ่มขึ้น	ตลอดปีการศึกษา	ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้	7.1-ข(1)-6
3. บริการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย	1. กระบวนการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ	1. การจัดทำเนื้อหาของบทเรียน 2. ความสะดวกในการเข้าถึงบทเรียน	การสร้างบทเรียนออนไลน์ทักษะการรู้สารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการรู้สารสนเทศของนิสิต ทำให้เข้าถึงการเรียนรู้ได้สะดวก รวดเร็ว ทำให้ลดข้อจำกัดในเรื่องของเวลาในการอบรม	ตลอดปีการศึกษา	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายยกระดับคุณภาพการบริการ/หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้	7.2ก(1)-1

จากการรับฟังเสียงของผู้ใช้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565-2566 ที่ผ่านมา พบว่าผู้ใช้บริการต้องการใช้บริการด้วยตนเองเพิ่มมากขึ้น รวมถึงพบปัญหาในส่วนของการตรวจสอบผู้ใช้บริการได้แบบเวลาจริง (Real time) จึงได้นำเสียงของผู้ใช้บริการมาดำเนินการปรับปรุงการควบคุมการทำงานใน 2 เรื่อง ดังนี้ 1) พัฒนาระบบการให้บริการสารสนเทศด้วยเทคโนโลยี RFID เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการด้วยตนเองได้ และนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมการให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศผ่านอุปกรณ์พกพาได้อีกด้วย 2) ขอความอนุเคราะห์สำนักคอมพิวเตอร์ในการพัฒนาส่วนเชื่อมต่อโปรแกรม (Application Programming Interface) เพื่อเชื่อมต่อข้อมูลของนิสิตแบบเวลาจริง (Real time) ทำให้สามารถแก้ปัญหาด้านการตรวจสอบข้อมูลของนิสิตที่มีสถานะพ้นสภาพ สถานะลาพักการศึกษาได้แบบเวลาจริง ทำให้สามารถควบคุมในเรื่องของการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างถูกต้อง

ข. การจัดการเครือข่ายอุปทาน

การจัดการเครือข่ายอุปทาน โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) สรรหาผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ ตามวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และพันธกิจ 2) คัดเลือกผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือจากความสามารถ ความเชี่ยวชาญของผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ 3) ตรวจสอบย้อนหลังจากผลงานหรือผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ 4) จัดทำข้อตกลง สัญญากับผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ 5) สร้างความผูกพันระยะยาวต่อผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ มีผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือตามตารางที่ OP1-10 โดยมีข้อกำหนดในการปฏิบัติงานร่วมกัน รวมถึงการพัฒนาความสามารถและสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาว พร้อมดำเนินการสื่อสารกับผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือหลายช่องทาง ทั้งการติดต่อแบบตัวต่อตัว, ทางโทรศัพท์, E-mail และสื่อสังคมออนไลน์ โดยมีการจัดการเครือข่ายอุปทานด้านการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุ ดังตาราง 6.2-2 และมีการจัดการเครือข่ายอุปทานด้านผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ ดังตารางที่ 6.2-3 นอกจากนี้ยังมีการจัดการเครือข่ายอุปทานที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจ ดังนี้ **ด้านการจัดการศึกษา** และการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ได้ส่งมอบทรัพยากรสารสนเทศให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ รับฟังข้อเสนอแนะและความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อนำไปวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการต่อไป **ด้านการสนับสนุนการวิจัย** มีบริการฝึกอบรมทักษะการรู้สารสนเทศรูปแบบออนไลน์ โดยจัดทำบริการบทเรียนออนไลน์ Buu MOOCs เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก และมี

บรรณารักษ์ให้คำแนะนำในการใช้เครื่องมือในการจัดการสารสนเทศ **ด้านบริการวิชาการ** มีการจัดโครงการบริการร่วมกับชุมชนและหน่วยงานภายนอกทั้งแบบให้เปล่าและแสวงหารายได้

ตารางที่ 6.2-2 การจัดการเครือข่ายอุทยานด้านการจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุ

ขั้นตอนการจัดการผู้ส่งมอบ	วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ
1. การคัดเลือก	1. สำนักหอสมุดคัดเลือกผู้ขาย/ผู้รับจ้างด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม และโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ดังนี้ 1.1 วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป ได้แก่ การจัดซื้อจัดจ้างโดยการเชิญชวนผู้ประกอบการทั่วไปที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่หน่วยงานของรัฐกำหนดให้เข้ายื่นข้อเสนอ 1.2 วิธีคัดเลือก ได้แก่ การจัดซื้อจัดจ้างโดยการเชิญชวนเฉพาะผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่หน่วยงานของรัฐกำหนด ซึ่งต้องไม่น้อยกว่าสามรายให้เข้ายื่นข้อเสนอ เว้นแต่ในงานนั้นมีผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามที่กำหนดน้อยกว่าสามราย 1.3 วิธีเฉพาะเจาะจง ได้แก่ การจัดซื้อจัดจ้างโดยการเชิญชวนผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตรงตามเงื่อนไขที่หน่วยงานของรัฐกำหนดรายใดรายหนึ่งให้เข้ายื่นข้อเสนอ หรือให้เข้าเจรจาต่อรองราคารวมทั้งการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุกับผู้ประกอบการโดยตรงในวงเงินเล็กน้อยตามที่กำหนดในกฎกระทรวง 2. สำนักหอสมุดคัดเลือกผู้ขาย/ผู้รับจ้าง โดยพิจารณาจากคุณสมบัติและเป็นผู้ยื่นข้อเสนอตรงตามที่กำหนด และเสนอราคาต่ำสุด	งานพัสดุ
2. การวัดและประเมินผลการดำเนินการ	หลังจากมีการคัดเลือกผู้ขาย/ผู้รับจ้างเรียบร้อยแล้ว สำนักหอสมุดจะดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับเพื่อทำการตรวจรับวัสดุ/ครุภัณฑ์/บริการ โดยพิจารณาคุณภาพของวัสดุ/ครุภัณฑ์/บริการ ให้ถูกต้อง ครบถ้วนตรงตามการสั่งซื้อ/สั่งจ้าง ก่อนการเบิกจ่ายเงินให้ผู้ขาย/ผู้รับจ้าง	-คณะกรรมการตรวจรับ -งานพัสดุ
3. การจัดการผู้ส่งมอบด้านบริการหลังการขาย	หากวัสดุ/ครุภัณฑ์/บริการ เกิดปัญหาหลังการขาย จะดำเนินการติดต่อประสานงาน แจ้งผู้ส่งมอบให้รับทราบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพสินค้า/บริการ เพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุง	งานพัสดุ

ตารางที่ 6.2-3 การจัดการเครือข่ายอุทยานด้านผู้ส่งมอบ คู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	การจัดการ/วิธีการ	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
ผู้ส่งมอบ			
1. บริษัท / ห้างร้าน/ ตัวแทน/ จำหน่ายหนังสือและสื่ออิเล็กทรอนิกส์/ จำหน่ายวัสดุ/ครุภัณฑ์ บริษัทรับเหมาจ้างช่วง	มีการสื่อสารกับผู้ส่งมอบในหลากหลายช่องทาง เพื่อให้สำนักหอสมุดได้ทราบความก้าวหน้าของผลิตภัณท์ที่เกี่ยวข้องในแต่ละกระบวนการทำงาน เช่น การแนะนำและทดลองใช้ฐานข้อมูลในช่วงเวลาที่กำหนด เป็นต้น สำหรับบริษัทรับเหมาจ้างช่วง มีคณะกรรมการตรวจรับที่ทำหน้าที่ตรวจสอบการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน	การส่งมอบตรงเวลา ผลิตภัณท์มีคุณภาพ และบริการหลังการขาย	-ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง -งานพัสดุ
2. ศูนย์ความเป็นเลิศด้านนวัตกรรมสารสนเทศ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	ทีมงานจากศูนย์ความเป็นเลิศฯ ให้การอบรมแนะนำวิธีใช้และคำปรึกษาในการใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ 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 มีการติดต่อสื่อสารกันหลายช่องทาง ได้แก่ การประชุม คณะทำงานฝ่ายต่างๆ เช่น คณะทำงานฝ่ายบริการสารสนเทศ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และหาแนวทางการแก้ปัญหาร่วมกัน การนำเสนอผลงานในการจัดประชุมวิชาการ เช่น การประชุม PULINET วิชาการ การสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบัน	-การใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน -การแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ผู้บริหารและฝ่ายทุกฝ่าย
2. ฝ่ายบริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)	สำนักหอสมุดจัดทำข้อตกลงความร่วมมือกับ สวทช. 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/ปีการศึกษา 2. ฐานข้อมูลออนไลน์ด้านการออกแบบ ศิลปะ และ	การสนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน	ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมสารสนเทศและเรียนรู้

ผู้ส่งมอบ/คู่ความร่วมมือ	การจัดการ/วิธีการ	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
	การตลาดที่ออฟเทคจากทั่วโลก 3. การถ่ายทอดสดการบรรยาย สัมมนา และเสวนาที่จัดขึ้น 4. สิทธิเข้าร่วมกิจกรรมที่ช่วยสร้างเสริมประสบการณ์และต่อยอดความรู้ เช่น งาน Creativities Unfold มีการติดต่อสื่อสารกันหลายช่องทาง ได้แก่ การติดต่อ สื่อสารทางไปรษณีย์ สื่อสารทางอีเมล สื่อสารทางโซเชียล (Line, Facebook) และเข้ามายังพื้นที่สำนักหอสมุด		
4. สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA)	สำนักหอสมุดจัดทำข้อตกลงความร่วมมือกับ ETDA โดยร่วมกันจัดกิจกรรมหรือดำเนินการเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการด้านธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในพื้นที่ภาคตะวันออก	สนับสนุนการดำเนินการทางวิชาการ	ผู้บริหารและฝ่ายทุกฝ่าย
5. ห้องสมุดศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน) หรือ คมส.	สำนักหอสมุดจัดทำข้อตกลงความร่วมมือกับ คมส. โดยร่วมมือเพื่อให้เกิดการสร้างสรรค์ แบ่งปัน แลกเปลี่ยนข้อมูลและทรัพยากรสารสนเทศ และส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานของบุคลากรและนิสิตของทั้งสองฝ่าย	การสนับสนุนทรัพยากรสารสนเทศและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน	ฝ่ายบริการสารสนเทศและนวัตกรรมการเรียนรู้

ค. ความปลอดภัย ความต่อเนื่องทางธุรกิจ ความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็วและการบริหารความเสี่ยง

(1) ความปลอดภัย ผู้นำระดับสูงเห็นความสำคัญของความปลอดภัยในทรัพย์สินของสำนักหอสมุดและผู้ใช้บริการ มีการกำกับดูแลความปลอดภัย วิเคราะห์สาเหตุของความเสี่ยงด้านต่าง ๆ โดยได้มีการดำเนินการด้านความปลอดภัย ดังนี้ 1) วิเคราะห์ปัจจัยเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้นในสำนักหอสมุด 2) มอบหมายผู้รับผิดชอบวางแผนจัดโครงการ/กิจกรรมรองรับ เพื่อป้องกันการเกิดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น และมาตรการรองรับหากเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้น 3) ดำเนินการตามแผนที่ได้วางไว้ และ 4) วิเคราะห์ผลการดำเนินการ เพื่อปรับปรุงการดำเนินการป้องกันเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยดำเนินงานตามระบบความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย ตามตารางที่ 6.2-4

ตารางที่ 6.2-4 ระบบความปลอดภัยและการรักษาความปลอดภัย

ด้าน	การจัดการด้านความปลอดภัย		ความถี่	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
	การป้องกัน	การตรวจสอบ			
ชีวิต/ทรัพย์สิน/สารสนเทศ	จ้างเหมาผู้ให้บริการภายนอกเข้ามาทำการรักษาความปลอดภัยของพื้นที่บริเวณสำนักหอสมุด รวมถึงปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่สำนักหอสมุดมอบหมาย มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจำนวน 2 คน แบ่งเป็นช่วงเวลากลางวัน 1 คน และกลางคืน 1 คน	สำหรับการรายงานเหตุการณ์ฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะรายงานตรงต่อผู้อำนวยการและผู้บริหารห้องสมุด	ทุกวัน	สำนักงานผู้อำนวยการ	7.1ข(2)-2
	ติดตั้งกล้องวงจรปิดจำนวน 172 ตัว ประจำ จุดบริการชั้นต่าง ๆ และภายในอาคาร เพื่อเพิ่มความปลอดภัยและสามารถตรวจสอบภาพย้อนหลังได้	ตรวจสอบความเรียบร้อยของพื้นที่ให้บริการจากกล้องวงจรปิด	ทุกวัน	ฝ่ายเทคโนโลยี/ผู้ปฏิบัติงานที่ประจำเคาน์เตอร์บริการ	7.1ข(2)-2
อัคคีภัย	ทำประกันภัยพิบัติของอาคารเป็นประจำทุกปี	เสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาการทำประกันภัยพิบัติของอาคาร เมื่อใกล้หมดกรรมธรรม์ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง	ทุกปี	สำนักงานผู้อำนวยการ	7.1ข(2)-1
	จัดกิจกรรมซ้อมแผนอพยพหนีไฟ โดยเชิญวิทยากรมาให้ความรู้เบื้องต้นของเชื้อเพลิง การใช้อุปกรณ์ดับเพลิง รวมถึงทบทวนแผนอพยพหนีไฟให้กับบุคลากร	ตรวจสอบ/ดูแลสถานที่และอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัย ซ้อมแผนอพยพหนีไฟ	เดือนละ 1 ครั้ง ปีละ 1 ครั้ง	คณะทำงานห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว	7.1ข(2)-1
กายภาพ/อาคาร	ดูแลสภาพแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานของสำนักหอสมุด	ตรวจสอบ/ดูแลสถานที่และอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นประจำทุกเดือน	เดือนละ 1 ครั้ง	คณะทำงานห้องสมุดสีเขียวและสำนักงานสีเขียว	
	แผนการตรวจเช็คและบำรุงรักษาลิฟต์	บริษัทรับเหมาจ้างช่วง เข้ามาตรวจเช็คและบำรุงรักษาลิฟต์ตามกำหนดเวลา	เดือนละ 1 ครั้ง	สำนักงานผู้อำนวยการ	7.1ข(2)-4

(2) ความต่อเนื่องทางธุรกิจ และความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว

จากการประเมินความน่าจะเป็นสำหรับการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลพบว่า ในช่วง 2-3 ปี ที่ผ่านมา ระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการถูกโจมตีทางไซเบอร์อยู่บ่อยครั้ง แม้ว่าจะมีการนำแนวทางรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามมาตรฐาน ISO-27001 และมีแนวทางการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ดังตารางที่ 6.2-5

ตารางที่ 6.2-5 ภาวะฉุกเฉินที่สำคัญและแนวทางการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ภาวะฉุกเฉิน	แนวทางการเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	การกู้คืนสู่สภาพเดิม	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
ระบบฮาร์ดแวร์				
1. เครือข่ายเซิร์ฟเวอร์ไม่สามารถใช้งานได้	1. จัดหาอุปกรณ์เครือข่ายหลัก (Core Switch) สำรองและสามารถนำมาทดแทนได้ทันที 2. มีประกันและพร้อมเปลี่ยนอุปกรณ์	ติดต่อบริษัทเพื่อขอเปลี่ยนอุปกรณ์โดยบริษัทเข้ามาเปลี่ยนอุปกรณ์หรือแก้ไขอุปกรณ์ โดยมี นักวิชาการคอมพิวเตอร์เป็นผู้ดูแลการดำเนินการ	เป็นไปตามการดำเนินการของบริษัท	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
2. การชำรุดของฮาร์ดแวร์	มีการใช้อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ที่ได้มาตรฐานและทันสมัยโดยจะทำการประกันไว้ที่ 3 ปี หากมีการชำรุดจะมีการทดแทนเปลี่ยนใหม่ทันทีโดยการตรวจสอบจาก Service Tag แบบออนไลน์ที่ติดมากับเครื่อง หากเลยประกันไปแล้วจะจัดซื้ออุปกรณ์ทดแทนเป็นชิ้น โดยตรวจสอบว่ามีความคุ้มค่าในการซื้อหรือไม่	ติดต่อบริษัทเพื่อขอเปลี่ยนอุปกรณ์โดยบริษัทเข้ามาเปลี่ยนอุปกรณ์หรือแก้ไขอุปกรณ์ โดยมี นักวิชาการคอมพิวเตอร์เป็นผู้ดูแลการดำเนินการ	เป็นไปตามการดำเนินการของบริษัท	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
3. ระบบจัดการข้อมูล	มีระบบสำรองข้อมูลและนำข้อมูลกลับคืนได้	มีระบบสำรองข้อมูล (PBS) สำรองข้อมูลใน Storage Server ทุกวัน โดยระบบสามารถกู้คืนข้อมูลย้อนหลังได้ผ่านระบบสำรองข้อมูล (PBS) หากข้อมูลหรือเครื่องมีปัญหา	ภายใน 1 วันทำการ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ระบบซอฟต์แวร์				
ซอฟต์แวร์ไม่สามารถทำงานได้	มีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ดูแลการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ	การแก้ปัญหาส่วนซอฟต์แวร์โดยการปรึกษากับทางบริษัทผู้พัฒนาซอฟต์แวร์	เป็นไปตามการดำเนินการของบริษัท	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
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 4. มีโปรแกรมสำรองข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ และระบบสารสนเทศดิจิทัล 5. มีนักวิชาการคอมพิวเตอร์ดูแลระบบเครือข่ายและสังเกตความเปลี่ยนแปลงของระบบต่าง ๆ	กู้คืนข้อมูลย้อนหลังได้ผ่านระบบสำรองข้อมูล (PBS) หากเครื่องแม่ข่ายหรือข้อมูลมีปัญหา	กรณีเป็นกู้คืนระบบข้อมูลที่อยู่ใน Virtual machine สามารถกู้คืนภายใน 1 วันทำการ	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
สาธารณูปโภค				
ไฟฟ้าดับ	ติดตั้งระบบเครื่องปั่นกระแสไฟฟ้าขนาด 150 KW สำหรับเครื่องแม่ข่าย ระบบเครือข่ายและเครื่องลูกข่ายบริเวณเคาน์เตอร์บริการ	ดำเนินการบำรุงรักษาเครื่องปั่นกระแสไฟฟ้าให้พร้อมใช้อยู่เสมอ	ระบบเครื่องปั่นกระแสไฟฟ้าจะทำงานทันทีหลังไฟฟ้าดับ 5 วินาที	-นักวิชาการคอมพิวเตอร์ -ผู้ปฏิบัติงานช่าง
น้ำไม่ไหล	-จัดหาน้ำสำรองขึ้นดาดฟ้า ขนาด 1,500 ลิตร จำนวน 12 ถัง, ถังน้ำสำรองชั้น 1 นอกอาคาร ขนาด 2,000 ลิตร จำนวน 4 ถัง -จัดหาข้อมูลติดต่อกรณีซื้อน้ำดื่มถังเก็บน้ำสำรอง	-มีการตรวจสอบถังเก็บน้ำสำรองให้มีสภาพสมบูรณ์ -ซื้อน้ำดื่มกรณีที่มีการหยุดจ่ายน้ำประปาในระหว่างเวลานาน	ตรวจสอบทุก 3 เดือน	ผู้ปฏิบัติงานช่าง

(3) การบริหารความเสี่ยง

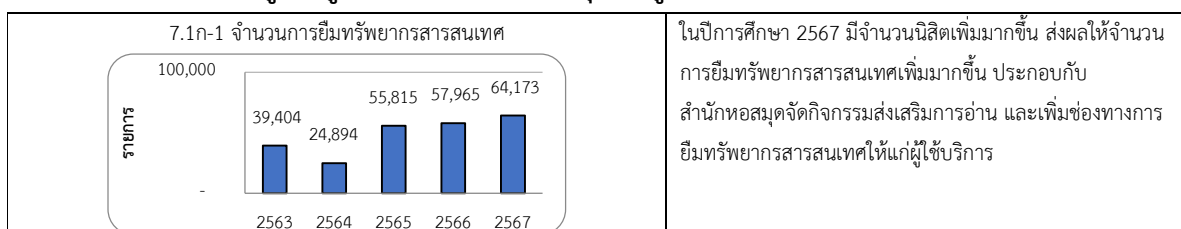
การบริหารความเสี่ยงดำเนินการโดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของสำนักหอสมุด ซึ่งมีหน้าที่กำหนดนโยบายและแนวทางในการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในให้สอดคล้องกับนโยบายและแนวทางในการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของมหาวิทยาลัย โดยอิงกับมาตรฐาน COSO ERM 2017 (The committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission Enterprise Risk Management 2017) จำนวน 5 องค์ประกอบ และ 20 หลักการ มีขั้นตอนและแนวทางการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วย ขั้นตอนที่ 1 การระบุความ

เสี่ยง ขั้นตอนที่ 2 การประเมินความเสี่ยง ขั้นตอนที่ 3 การตอบสนองความเสี่ยง มีการรายงานแผนบริหารความเสี่ยง ในคราวประชุม คกก. และเสนอผลการบริหารความเสี่ยงต่อกองแผนงาน มหาวิทยาลัยบูรพา แบบออนไลน์ เป็นรายไตรมาส โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในของสำนักหอสมุด พิจารณารisks ของสำนักหอสมุดโดยรวมจะเน้นให้ความสำคัญกับชีวิต ทรัพย์สิน ของบุคลากร/ผู้ให้บริการ และข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานและให้บริการจากประเภทความเสี่ยง 5 ด้าน คือ 1) ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ 2) ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ 3) ความเสี่ยงด้านการเงิน 4) ความเสี่ยงด้านกฎหมายและธรรมาภิบาล และ 5) ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และคณะกรรมการฯ ได้วิเคราะห์ประเด็นความเสี่ยงที่สำคัญ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 มีจำนวน 1 ด้าน คือ ความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ใน 2 ประเด็นความเสี่ยง คือ 1) การถูกโจมตีทางไซเบอร์ (cyber attack) และ 2) โครงสร้างพื้นฐานระบบที่สนับสนุนการให้บริการเกิดขัดข้อง (โครงสร้างพื้นฐานระบบ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนการให้บริการ) นอกจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ได้ร่วมกันพิจารณาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นแล้ว ยังมีคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของสำนักหอสมุด ซึ่งประกอบด้วยคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากสำนักคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่ควบคุม กำกับ ติดตาม ดูแลการบริหารจัดการระบบความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติของสำนักหอสมุด และภายหลังจากที่ได้มีการรายงานผลการบริหารความเสี่ยงต่อมหาวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว ผู้นำระดับสูงจะมีการสื่อสารให้บุคลากรทราบถึงความเสี่ยง แนวทางป้องกันความเสี่ยง การป้องกันการเกิดซ้ำในโอกาสต่อไป

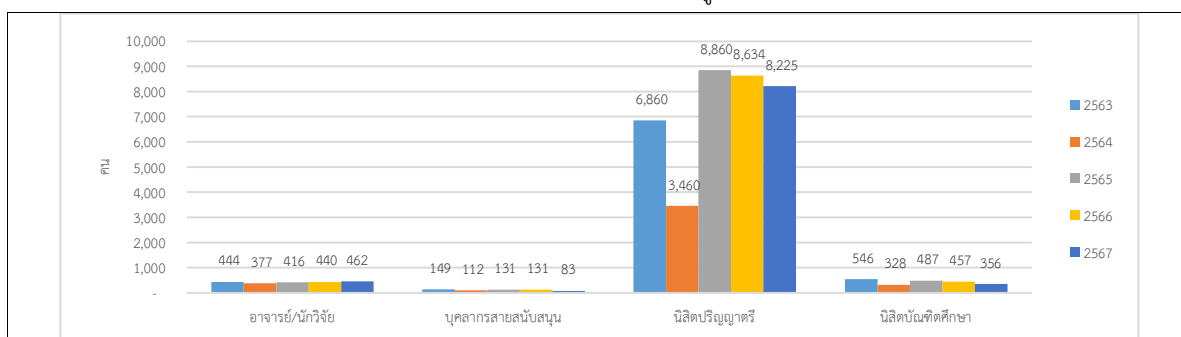
หมวด 7 ผลลัพธ์

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

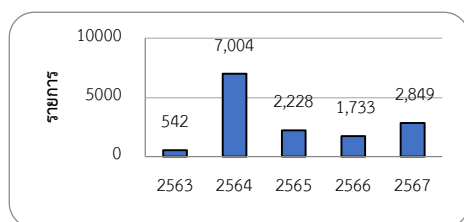
ก. ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านบริการที่มุ่งเน้นลูกค้า



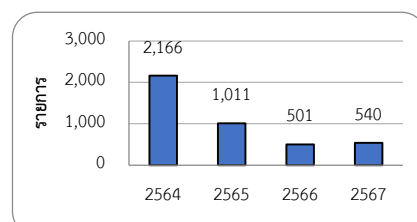
7.1ก-1.1 จำนวนการยืมทรัพยากรสารสนเทศ (แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ)



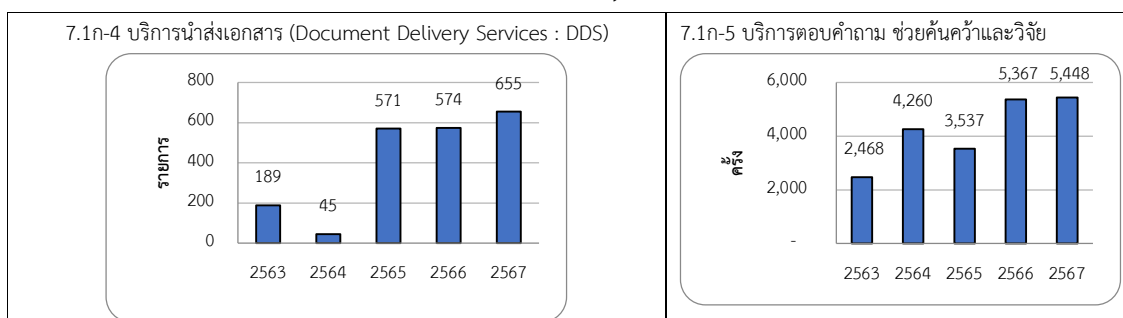
7.1ก-2 บริการส่งหนังสือผ่านล็อกเกอร์นอกเวลาทำการ (Books in Boxes)



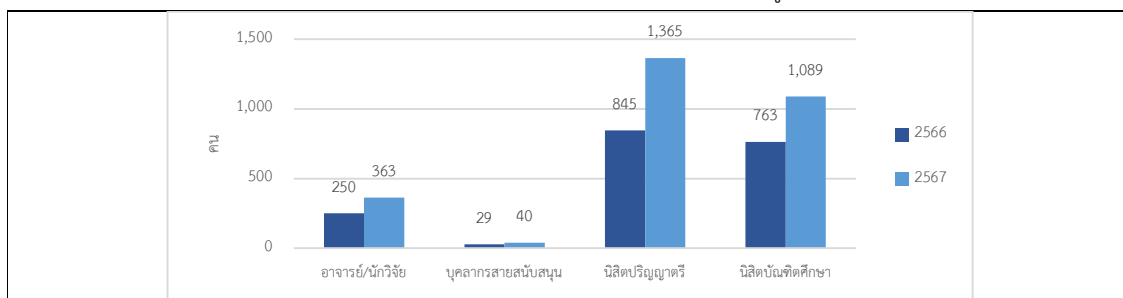
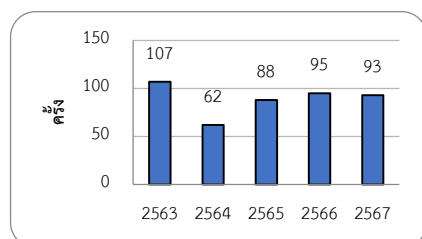
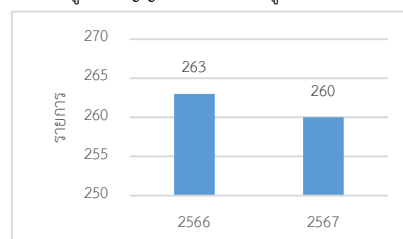
7.1ก-3 สำนับทความวารสารผ่านระบบ RD (Resource Delivery)



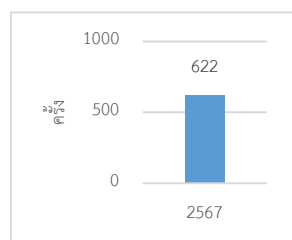
7.1ก-4 บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery Services : DDS)



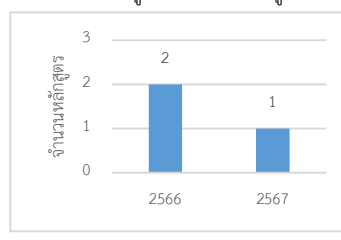
7.1ก-5.1 บริการตอบคำถาม ช่วยค้นคว้าและวิจัย (แยกตามประเภทผู้ใช้บริการ)

7.1ก-9 บริการฝึกอบรมทักษะการรู้สารสนเทศ
และเครื่องมือในการจัดการสารสนเทศ7.1ก-10 บริการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ
เข้าสู่คลังปัญญามหาวิทยาลัยบูรพา (BuU IR)

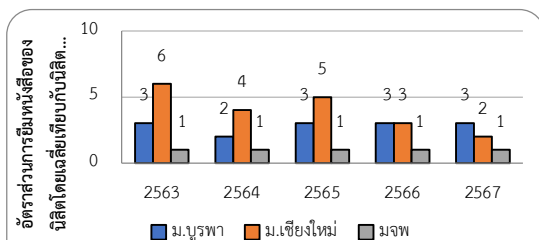
7.1ก-11 จำนวนการเข้าใช้บริการบทเรียนออนไลน์ Buu MOOCs



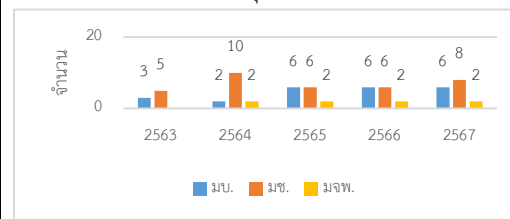
7.1ก-13 จำนวนหลักสูตรที่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการสอน



7.1ก-14 อัตราส่วนการยืมหนังสือของนิสิตโดยเฉลี่ยเทียบกับจำนวนนิสิต 1 คน

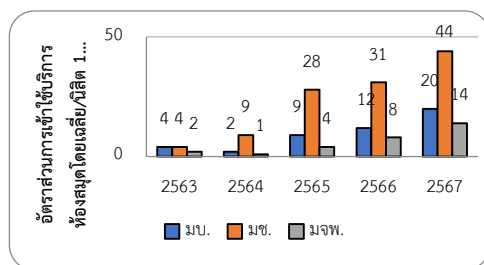


7.1ก-15 จำนวนนวัตกรรมสนับสนุนการบริการ



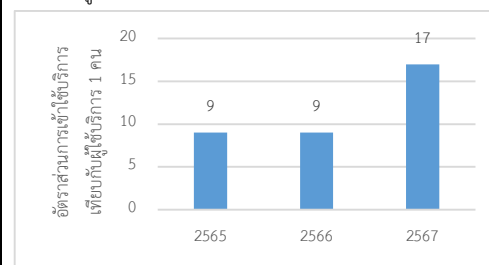
7.1ก-16 อัตราส่วนการเข้าใช้บริการห้องสมุด (Walk in)

โดยเฉลี่ยเทียบกับจำนวนนิสิต 1 คน

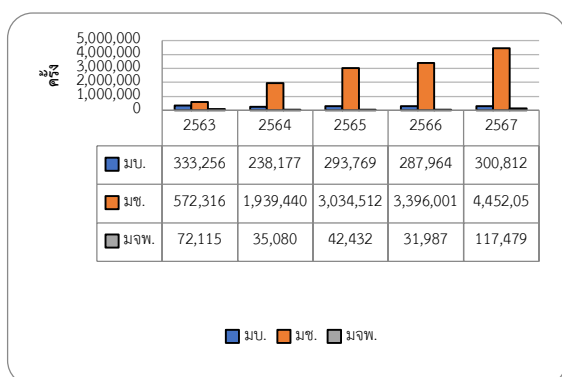


7.1ก-17 อัตราส่วนการเข้าใช้บริการห้องสมุด (Walk in)

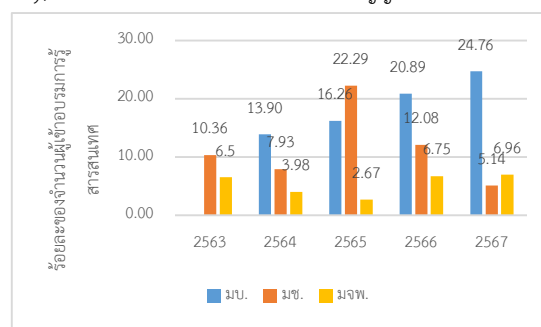
เทียบกับผู้ใช้บริการ 1 คน



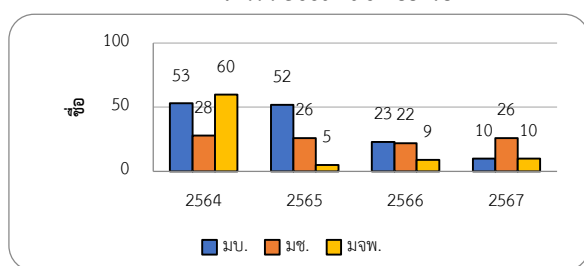
7.1ก-18 จำนวนการใช้บริการทางเว็บไซต์



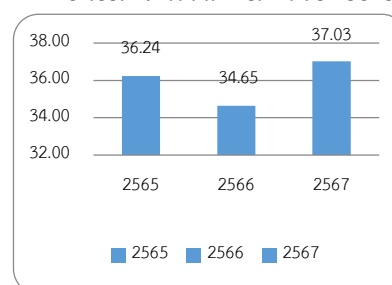
7.1ก-19 ร้อยละของจำนวนผู้เข้าอบรมการรู้สารสนเทศ (Information literacy) เทียบกับจำนวนนิสิต/นักศึกษาในระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา



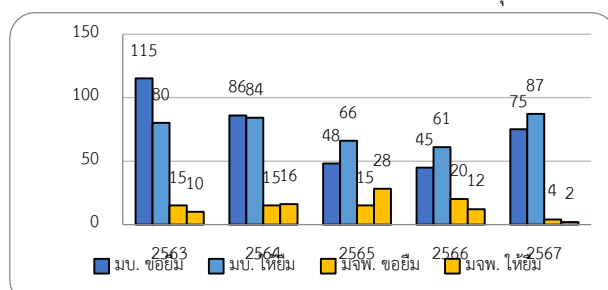
7.1ก-22 จำนวน e-Journals ที่บอกรับ



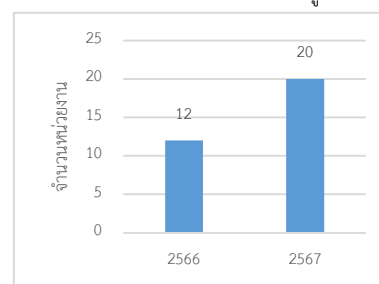
7.1ก-23 ร้อยละจำนวนนิสิตที่ยืมหนังสือเทียบกับจำนวนนิสิตทั้งหมด



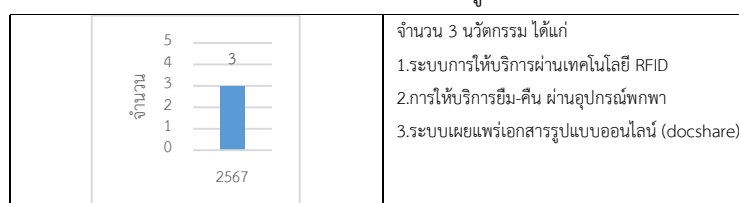
7.1ก-24 สถิติการยืมระหว่างห้องสมุด



7.1ก-25 บริการนำชมและศึกษาดูงาน



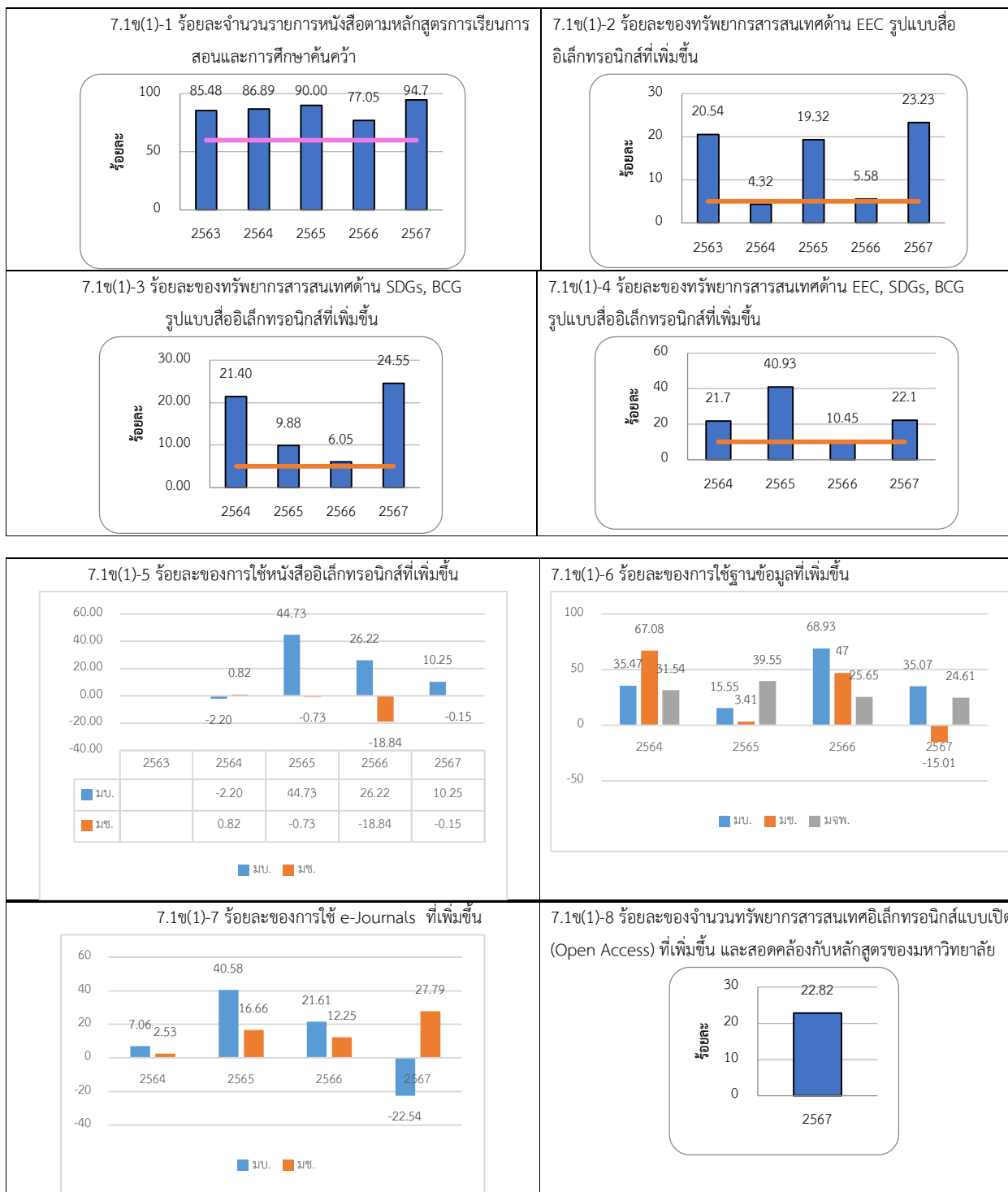
7.1ก-26 จำนวนนวัตกรรมที่มีการเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ

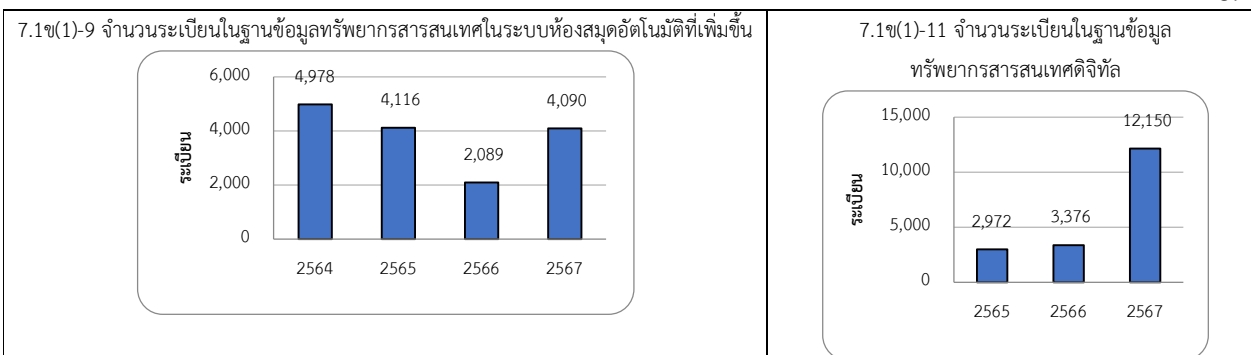


ข. ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการทำงาน

(1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ

ด้านกระบวนการทำงาน





ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลลัพธ์ที่	รายการผลลัพธ์	หน่วยวัด	เป้า	ปีการศึกษา				
				2563	2564	2565	2566	2567
7.1ข(1)-12	จำนวนครั้ง Down time	ครั้ง	0	2	0	0	0	0
7.1ข(1)-13	จำนวนครั้งเกิดการโจมตีในระบบคอมพิวเตอร์	ครั้ง	0	0	0	0	1	0

(2) ความปลอดภัยและการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

ผลลัพธ์ที่	รายการผลลัพธ์	หน่วยวัด	เป้า	ปีการศึกษา				
				2563	2564	2565	2566	2567
7.1ข(2)-1	การเกิดเหตุการณ์อัคคีภัย	ครั้ง	0	0	0	0	0	0
7.1ข(2)-2	การเกิดทรัพย์สินสูญหาย	ครั้ง	0	0	0	0	0	0
7.1ข(2)-3	จำนวนครั้งการเกิดอุบัติเหตุทางรถยนต์	ครั้ง	0	0	0	0	0	0
7.1ข(2)-4	จำนวนลัพท์ขัดข้อง/มีปัญหา	ครั้ง	0	-	-	-	-	2

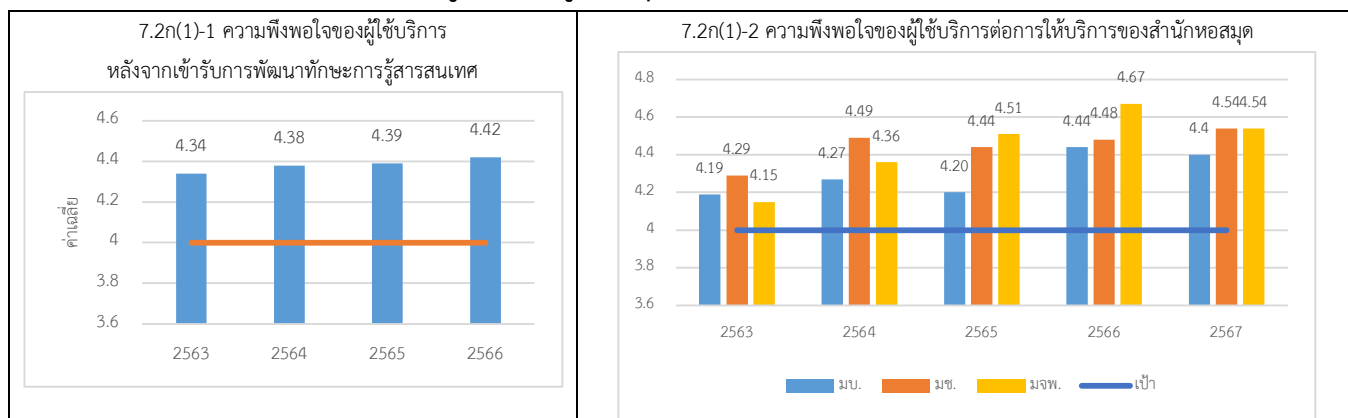
ค. ผลลัพธ์ด้านการจัดการเครือข่ายอุปทาน

ผลลัพธ์ที่	รายการผลลัพธ์	หน่วยวัด	เป้า	ปีการศึกษา				
				2563	2564	2565	2566	2567
7.1ค(1)-1	ร้อยละของการส่งมอบวัสดุครุภัณฑ์ที่ตรงเวลา	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100
7.1ค(1)-2	ร้อยละของความสำเร็จในการแก้ไขปัญหา	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100
7.1ค(1)-3	ร้อยละการปฏิบัติได้ตาม TOR	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

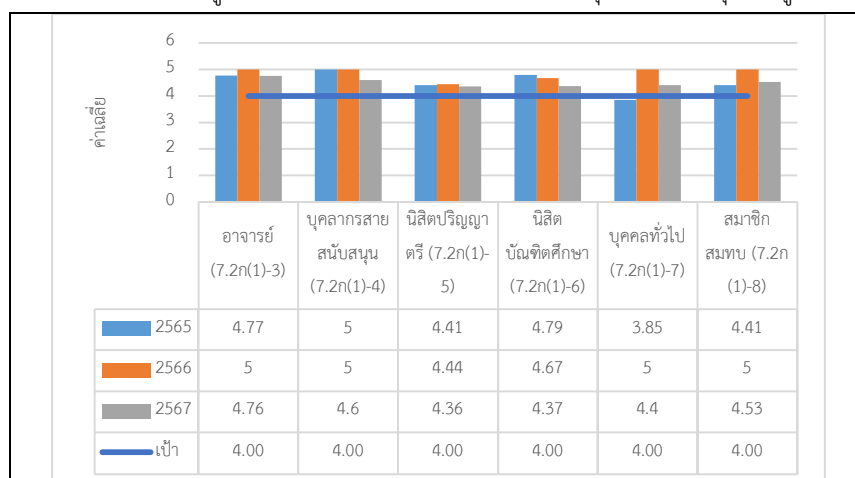
(1) ความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น



โดยได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด แยกตามกลุ่มของผู้ใช้บริการ

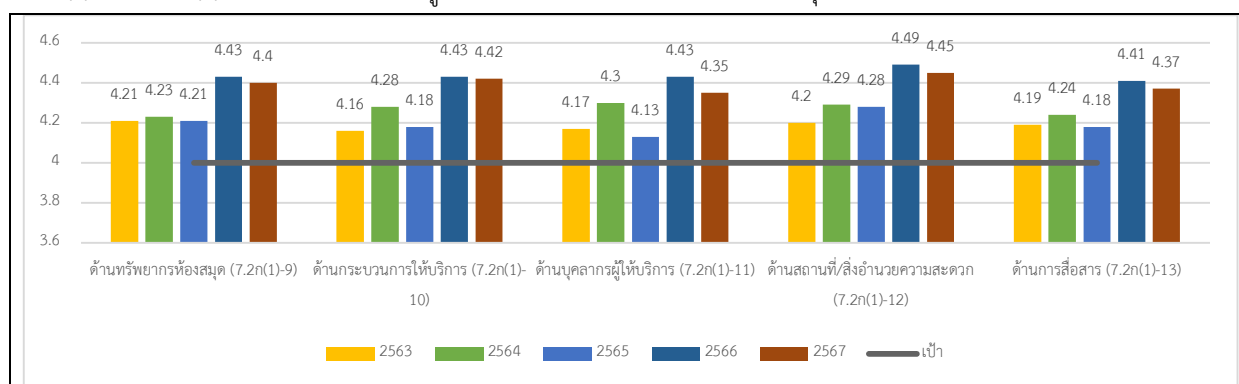
7.2ก(1)-3 ถึง 7.2ก(1)-8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด แยกตามกลุ่มของผู้ใช้บริการ



2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด แยกตามด้าน 5 ด้าน คือ

ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสาร

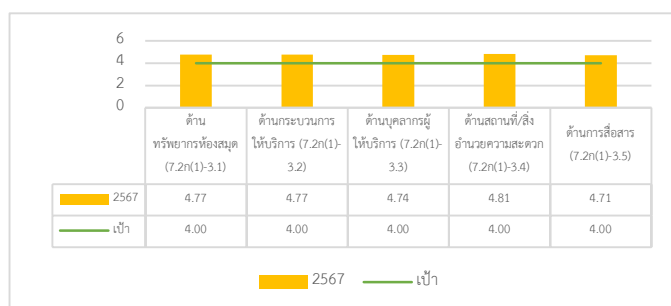
7.2ก(1)-9 ถึง 7.2ก(1)-13 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดแยกตามด้าน 5 ด้าน



3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด แยกตามกลุ่มของผู้ใช้บริการ ในแต่ละด้าน

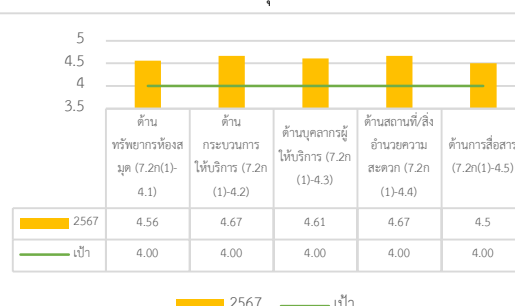
7.2ก(1)-3.1 ถึง 7.2ก(1)-3.5 ความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด

แยกตามด้าน 5 ด้าน



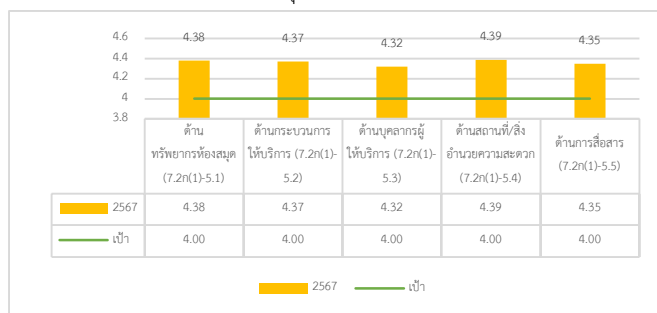
7.2ก(1)-4.1 ถึง 7.2ก(1)-4.5 ความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนต่อการ

ให้บริการของสำนักหอสมุด แยกตามด้าน 5 ด้าน



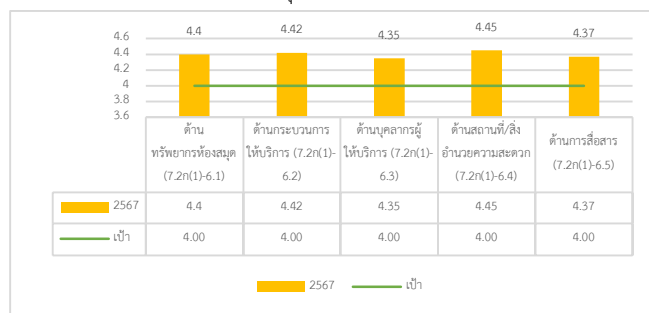
7.2ก(1)-5.1 ถึง 7.2ก(1)-5.5 ความพึงพอใจของนิสิตปริญญาตรีต่อการให้บริการของ

สำนักหอสมุด แยกตามด้าน 5 ด้าน



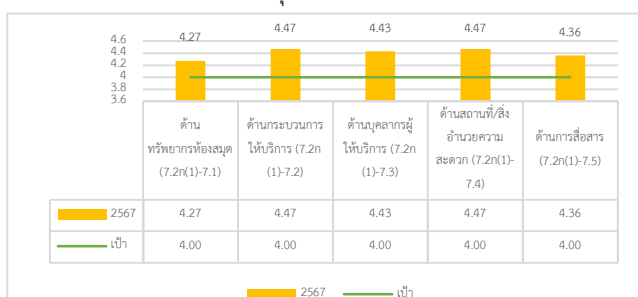
7.2ก(1)-6.1 ถึง 7.2ก(1)-6.5 ความพึงพอใจของบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการของ

สำนักหอสมุด แยกตามด้าน 5 ด้าน



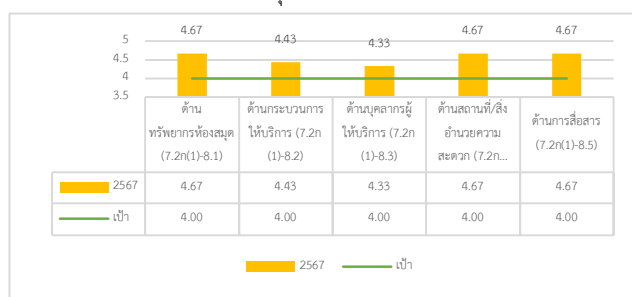
7.2ก(1)-7.1 ถึง 7.2ก(1)-7.5 ความพึงพอใจของบุคคลทั่วไปต่อการให้บริการของ

สำนักหอสมุด แยกตามด้าน 5 ด้าน

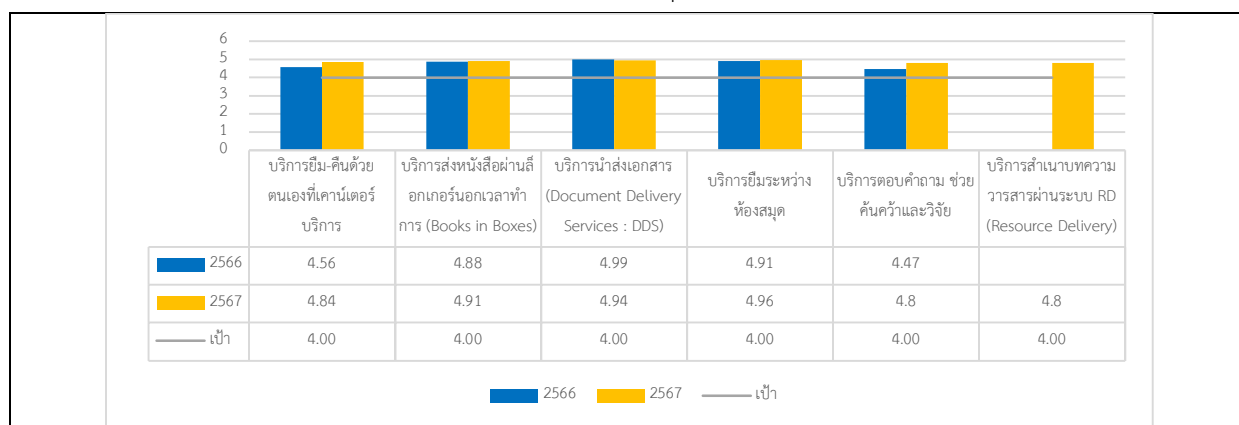


7.2ก(1)-8.1 ถึง 7.2ก(1)-8.5 ความพึงพอใจของสมาชิกสมทบต่อการให้บริการของ

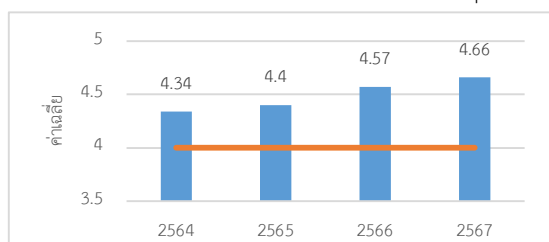
สำนักหอสมุด แยกตามด้าน 5 ด้าน



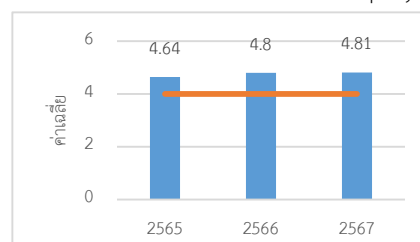
7.2ก(1)-10.1 ระดับความพึงพอใจของบริการประเภทต่าง ๆ



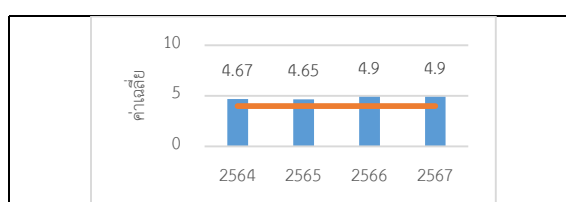
7.2ก(1)-14 ระดับความพึงพอใจของโครงการ Burapha Book Fair



7.2ก(1)-15 ระดับความพึงพอใจของกิจกรรม Exam party

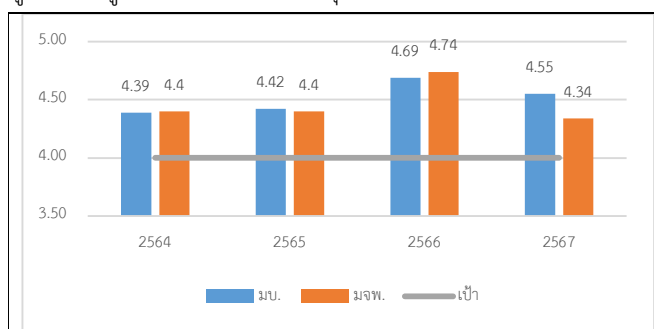


7.2ก(1)-16 ระดับความพึงพอใจของกิจกรรมอ่านหนังสือโดนใจต้องไปเลือกเอง

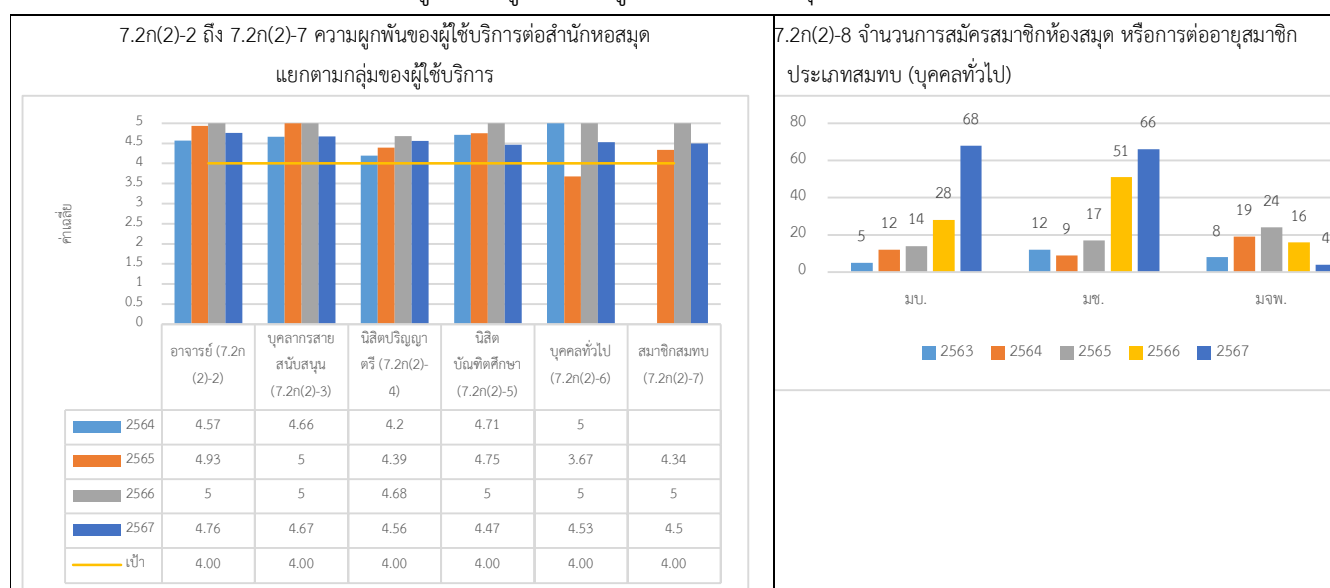


(2) ความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

7.2ก(2)-1 ความผูกพันของผู้ใช้บริการต่อนักหอสมุด



โดยได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลความผูกพันของผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม ดังนี้

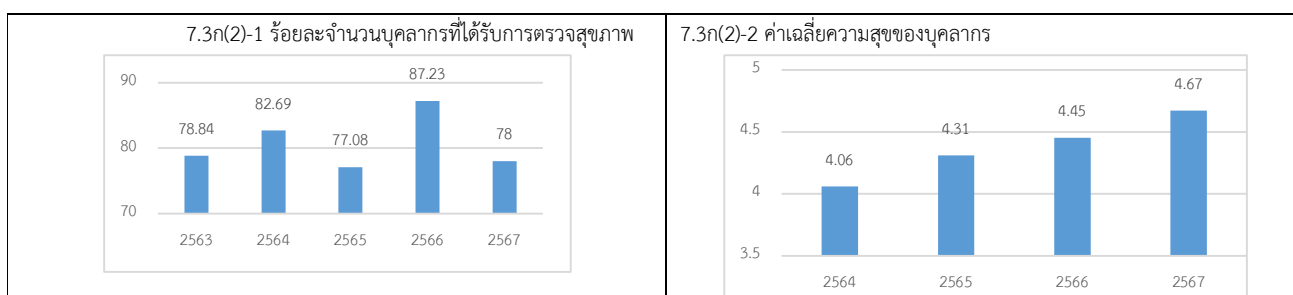


7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

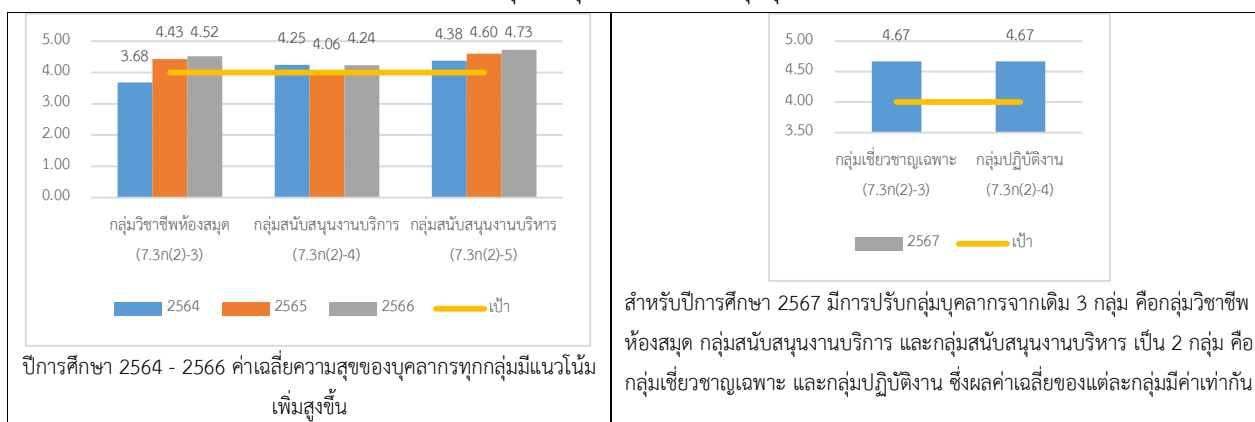
ก. ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร (1) ขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร

ผลลัพธ์ที่	รายการผลลัพธ์	หน่วยวัด	ปีการศึกษา					เป้า
			2563	2564	2565	2566	2567	
7.3ก(1)-1	จำนวนผลงานที่บุคลากรร่วมนำเสนอในเวทีระดับชาติ	ผลงาน	3	2	2	0	2	2
7.3ก(1)-2	จำนวนผลงานที่ได้รับรางวัลในเวทีระดับชาติ	ผลงาน	1	0	1	0	0	1
7.3ก(1)-3	จำนวนงานวิจัยของบุคลากร	เรื่อง	2	2	2	1	0	>=1
7.3ก(1)-4	ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านการทดลองงาน	ร้อยละ	100	NA	100	NA	100	100
7.3ก(1)-5	จำนวนโครงการที่ได้รับการอบรมพัฒนาทักษะวิชาชีพ และทักษะใหม่	จำนวน	-	-	-	3	6	3

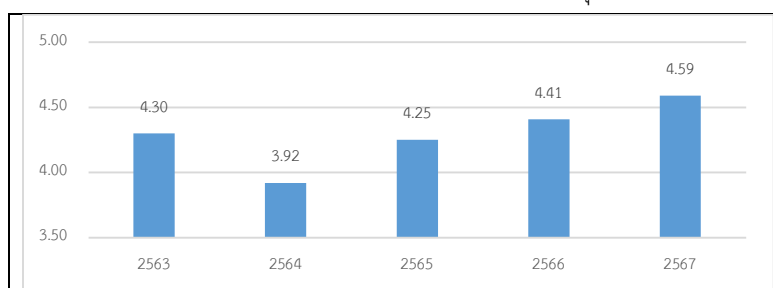
(2) บรรยาการการทำงาน



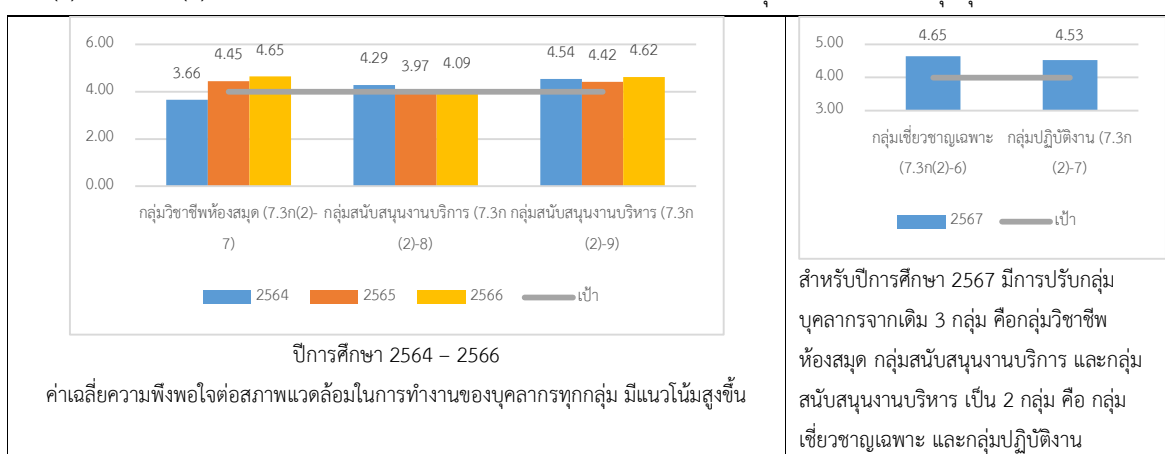
7.3ก(2)-3 ถึง 7.3ก(2)-4 ค่าเฉลี่ยความสุขของบุคลากรแยกตามกลุ่มบุคลากร



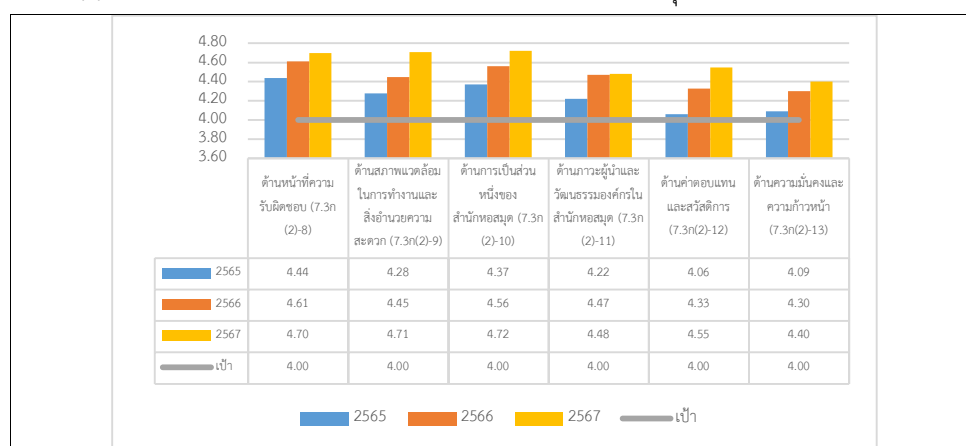
7.3ก(2)-5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร



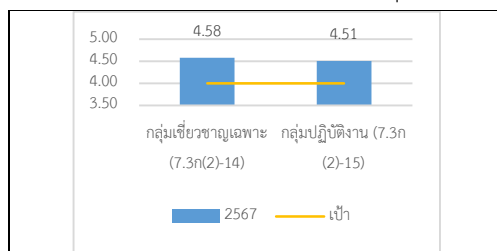
7.3ก(2)-6 ถึง 7.3ก(2)-7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร แยกตามกลุ่มบุคลากร



7.3ก(2)-8 ถึง 7.3ก(2)-13 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร แยกตามด้าน 6 ด้าน

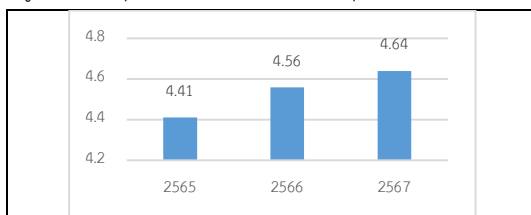


7.3ก(2)-14 ถึง 7.3ก(2)-15 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของบุคลากร แยกตามกลุ่มบุคลากร

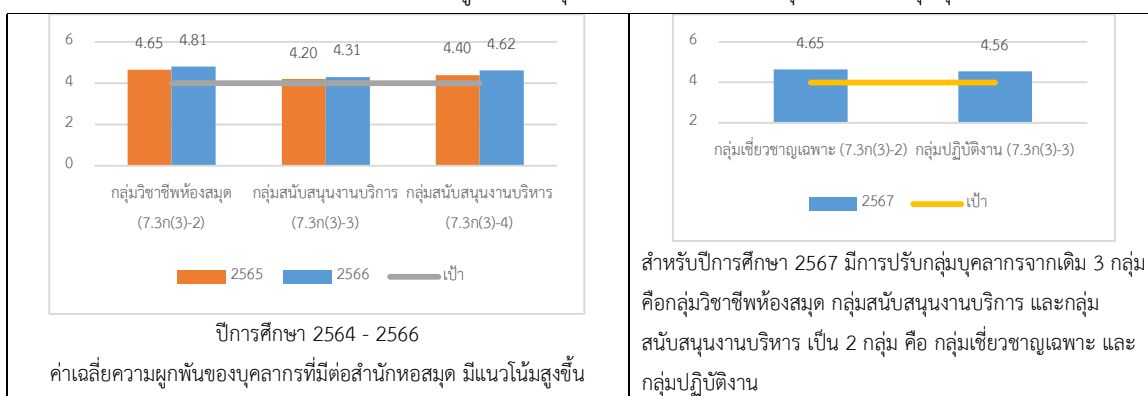


(3) ความผูกพันของบุคลากร

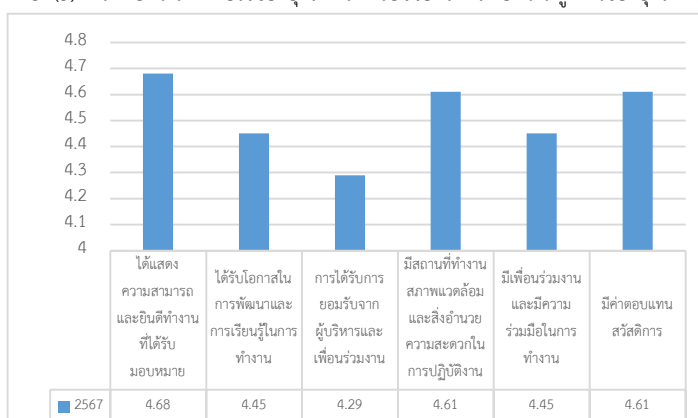
7.3ก(3)-1 ค่าเฉลี่ยความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักหอสมุด



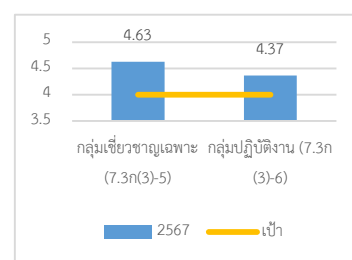
7.3ก(3)-2 ถึง 7.3ก(3)-3 ค่าเฉลี่ยความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อสำนักหอสมุด แยกตามกลุ่มบุคลากร



7.3ก(3)-4 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร



7.3ก(3)-5 ถึง 7.3ก(3)-6 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร แยกตามกลุ่มบุคลากร



ผลลัพธ์ที่	รายการผลลัพธ์	หน่วยวัด	ปีการศึกษา					เป้า
			2563	2564	2565	2566	2567	
7.3ก(3)-7	อัตราการลาออกของบุคลากร	คน	1*	0	0	0	0	0

หมายเหตุ *บุคลากรลาออกเนื่องจากไปประกอบอาชีพที่ภูมิลำเนา

(4) การพัฒนาบุคลากร

ผลลัพธ์ที่	รายการผลลัพธ์	หน่วยวัด	ปีการศึกษา					เป้า
			2563	2564	2565	2566	2567	
7.3ก(4)-1	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้	ร้อยละ	100	100	100	100	100	80
7.3ก(4)-2	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพในตำแหน่งผู้บริหาร	ร้อยละ	54.55	100	100	100	100	100
7.3ก(4)-3	จำนวนงบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากร	บาท	750,000	550,000	600,000	800,000	800,000	-
7.3ก(4)-4	เทคโนโลยีที่นำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	ระบบ	NA	7	11	11	13	-
7.3ก(4)-5	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมภาษาอังกฤษจากนักเอกสารสนเทศของสำนักหอสมุด	ระบบ	82	78.43	77.08	95.56	91.67	70
7.3ก(4)-6	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ร้อยละ	NA	NA	100	100	100	70
7.3ก(4)-7	ร้อยละของบุคลากรที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมของสำนักหอสมุด	ร้อยละ	-	-	-	100	100	80

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

ก. ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร กฎหมาย จริยธรรม และการสร้างประโยชน์ให้สังคม

(1) การนำองค์กร

ผลลัพธ์ที่	รายการผลลัพธ์	หน่วยวัด	ปีการศึกษา					เป้า
			2563	2564	2565	2566	2567	
7.4ก(1)-1	ร้อยละของบุคลากรที่รับรู้วิสัยทัศน์ ค่านิยมพันธกิจ และแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด	ร้อยละ	100	100	86.6	87.6	91.2	100
7.4ก(1)-2	ร้อยละของบุคลากรที่มีความเข้าใจในวิสัยทัศน์ ค่านิยมพันธกิจ และแผนกลยุทธ์ของสำนักหอสมุด	ร้อยละ	NA	NA	87.2	90.4	91.6	80
7.4ก(1)-3	ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการนำองค์กรของผู้บริหาร	ค่าเฉลี่ย	4.18	3.75	4.22	4.47	4.48	4.00
7.4ก(1)-4	จำนวนกระดาษที่ลดได้จากการนำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้	แผ่น	-	-	6,879	19,613	17,377	-

(2) การกำกับดูแลองค์กร

ผลลัพธ์ที่	รายการผลลัพธ์	หน่วยวัด	ปีการศึกษา					เป้า
			2563	2564	2565	2566	2567	
7.4ก(2)-1	ผลการประเมินผลการดำเนินงานของส่วนงาน และผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนงาน โดยคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานฯ	ค่าเฉลี่ย	4.23	ไม่ระบุค่าเฉลี่ย เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ส่วนงาน : ระดับดี หัวหน้าส่วนงาน : ระดับดี (ร้อยละ 70-79)	ส่วนงาน : ระดับดีมาก (ร้อยละ 83.06) หัวหน้าส่วนงาน : ระดับดีมาก (ร้อยละ 84.69)	ส่วนงาน : ระดับดีมาก (ร้อยละ 86.06)	-
7.4ก(2)-2	ผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด	ค่าเฉลี่ย	NA	NA	4.73	4.76	4.86	4.00
7.4ก(2)-3	ผลการประเมินการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง	ค่าเฉลี่ย	NA	3.78	3.93	4.18	4.15	4.00
7.4ก(2)-4	ร้อยละของการแก้ไขตามผลการประเมินการบริหารงานโดยหน่วยตรวจสอบภายใน ม.บูรพา	ร้อยละ	NA	100	100	100	100	100
7.4ก(2)-5	ผลการประเมิน ITA ของมหาวิทยาลัย	ค่าเฉลี่ย	-	-	78.31	89.23	84.52	-
7.4ก(2)-6	ร้อยละการรายงานฐานะการเงินต่องบจ่ายต่อมหาวิทยาลัย	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100
7.4ก(2)-7	ร้อยละการรายงานผลการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในตามกำหนดเวลา	ร้อยละ	100	100	100	100	100	100

(3) กฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ และการรับรองคุณภาพ

ผลลัพธ์ที่	รายการผลลัพธ์	หน่วยวัด	ปีการศึกษา					เป้า
			2563	2564	2565	2566	2567	
7.4n(3)-1	จำนวนกิจกรรมที่ส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับ จริยธรรม สำหรับบุคลากร	ครั้ง	3	2	2	2	2	2
7.4n(3)-2.1	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (ด้านการบริหารจัดการ)	เรื่อง	NA	0	0	0	0	0
7.4n(3)-2.2	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (ด้านบริหารบุคลากร)	เรื่อง	NA	0	0	0	0	0
7.4n(3)-2.3	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (ด้านการจัดการห้องสมุด)	เรื่อง	NA	0	0	0	0	0
7.4n(3)-2.4	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (ด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ)	เรื่อง	NA	0	0	0	0	0
7.4n(3)-2.5	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (ด้านการวิจัย)	เรื่อง	NA	0	0	0	0	0
7.4n(3)-2.6	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (ด้านอาชีวอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม)	เรื่อง	NA	0	0	0	0	0
7.4n(3)-2.7	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ (ด้านบริการวิชาการ)	เรื่อง	NA	0	0	0	0	0
7.4n(3)-3	จำนวนการดาวน์โหลดข้อมูลในคลังทรัพยากร การศึกษาแบบเปิด	ครั้ง	NA	96,384	47,901	112,063	244,718	-
7.4n(3)-4	จำนวนครั้งการอบรมการใช้โปรแกรมการตรวจสอบ การคัดลอกผลงานให้กับนิสิตและบุคลากร	ครั้ง	-	-	-	10	31	-

(4) จริยธรรม

ผลลัพธ์ที่	รายการผลลัพธ์	หน่วยวัด	ปีการศึกษา					เป้า
			2563	2564	2565	2566	2567	
7.4n(4)-1	จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมจากผู้ส่มอบ	เรื่อง	0	0	0	0	0	0
7.4n(4)-2	จำนวนข้อร้องเรียนด้านจริยธรรมของบุคลากร	เรื่อง	0	0	0	0	0	0
7.4n(4)-3	จำนวนการทำผิดจริยธรรมการวิจัยของบุคลากร	เรื่อง	0	0	0	0	0	0

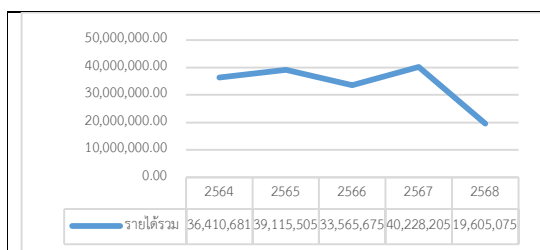
(5) สังคม

ผลลัพธ์ที่	รายการผลลัพธ์	หน่วยวัด	ปีการศึกษา					เป้า
			2563	2564	2565	2566	2567	
7.4n(5)-1	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการโครงการ สืบค้าห้องสมุด	ค่าเฉลี่ย	NA	4.54	4.57	4.68	4.65	4.00
7.4n(5)-2	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการโครงการ เปิดโลกใบใหม่ด้วยการอ่าน	ค่าเฉลี่ย	ไม่ได้จัดเนื่องจากสถานการณ์โควิด			4.84	4.98	4.00
7.4n(5)-3	จำนวนหน่วยงานหรือโรงเรียนที่ เข้าร่วมโครงการบริการวิชาการ	แห่ง	NA	3	5	5	8	≥3
7.4n(5)-4	จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ พัฒนาชุมชนภาคตะวันออก	จำนวน	6	6	7	7	6	5
7.4n(5)-5	จำนวนหน่วยงานที่ส่งนิสิตฝึกงาน	จำนวน	NA	5	5	11	2	≥2
7.4n(5)-6	จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่สร้าง ประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อม	จำนวน	NA	2	4	7	8	2

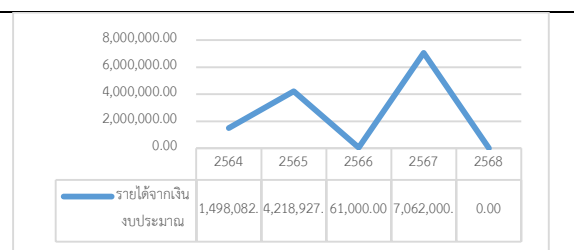
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

ก. ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และตลาด (1) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณและการเงิน

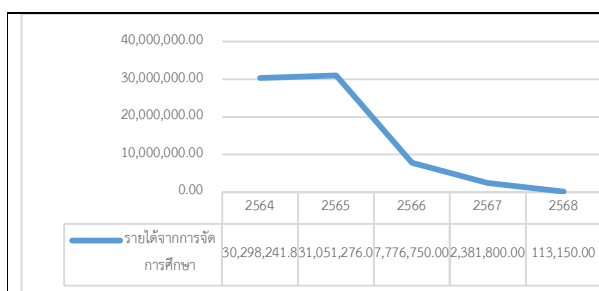
7.5ก(1)-1 รายได้รวม



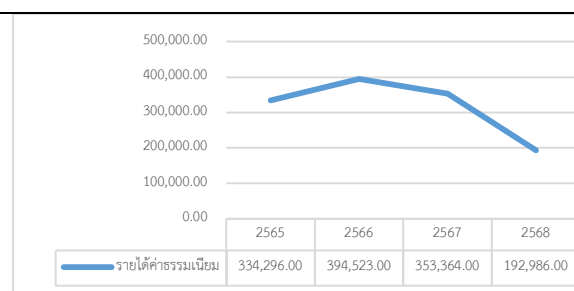
7.5ก(1)-2 รายได้จากเงินงบประมาณ



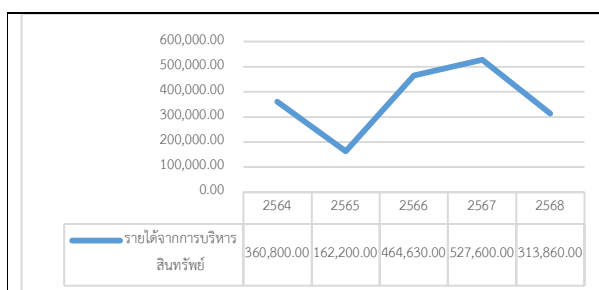
7.5ก(1)-3 รายได้จากการจัดการศึกษา



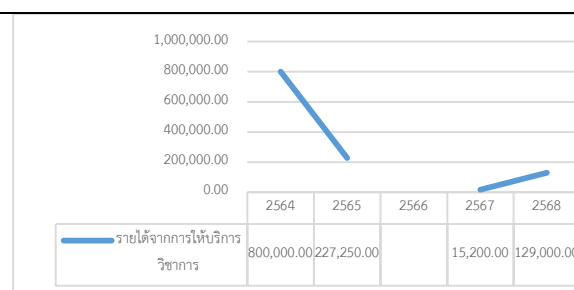
7.5ก(1)-4 รายได้ค่าธรรมเนียม



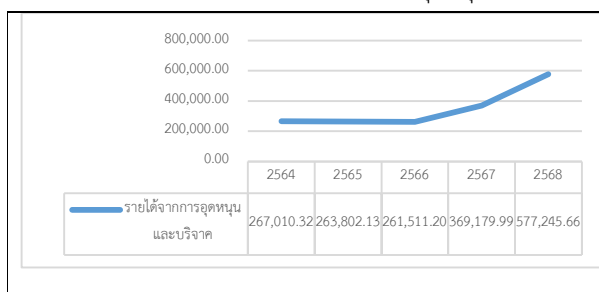
7.5ก(1)-5 รายได้จากการบริหารสินทรัพย์



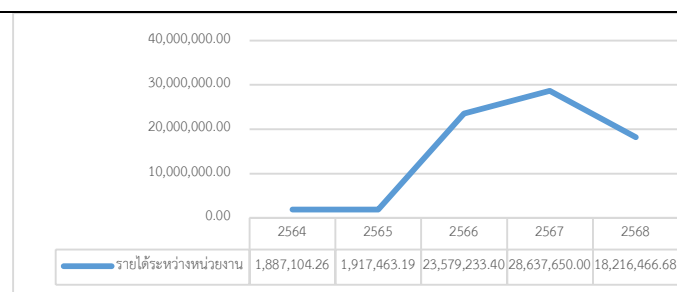
7.5ก(1)-6 รายได้จากการให้บริการวิชาการ



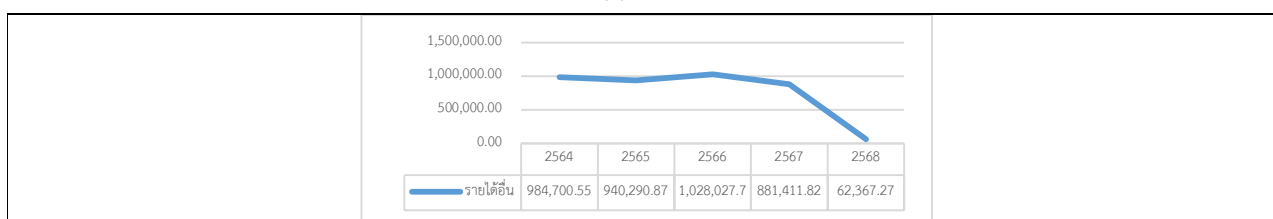
7.5ก(1)-7 รายได้จากการอุดหนุนและบริจาค

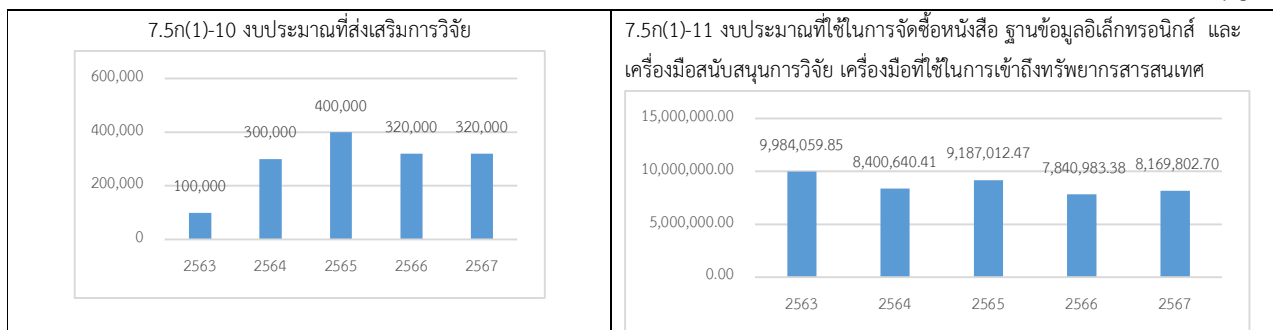


7.5ก(1)-8 รายได้ระหว่างหน่วยงาน



7.5ก(1)-9 รายได้อื่น

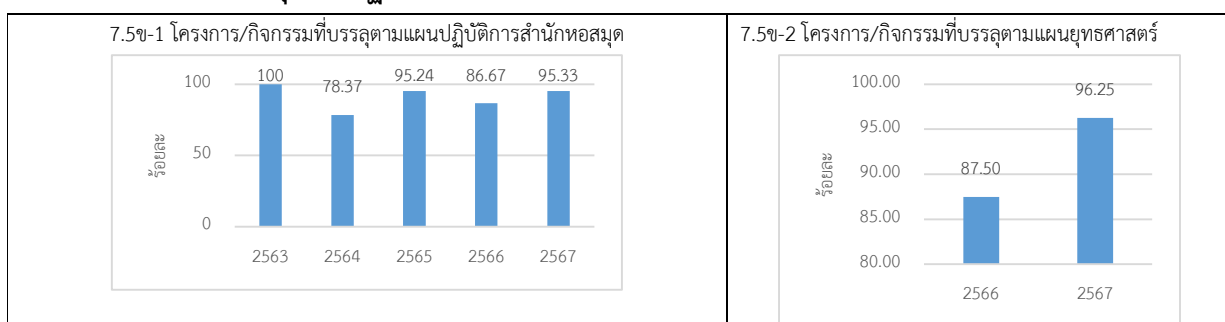




(2) ผลการดำเนินงานด้านการตลาด

ผลลัพธ์ที่	รายการผลลัพธ์	หน่วยวัด	ปีการศึกษา					เป้า
			2563	2564	2565	2566	2567	
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	Facebook 16,740 Line 5,839	Facebook 17,934 Line 6,943	-
7.5ก(2)-2	การสมัครเป็นสมาชิกห้องสมุดของส่วนตลาด	คน	NA	NA	77	94	147	-

ข. ผลลัพธ์ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติและด้านนวัตกรรม





BUU
BURAPHA UNIVERSITY
WISDOM OF THE EAST

LIB
BUU LIBRARY
สำนักหอสมุด

(SELF-ASSESSMENT REPORT)

SAR

สำนักหอสมุด
LIBRARY

รายงานการประเมินตนเอง
2567

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