รายงานสรุปผลการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)
สำหรับระบบ ISO 9001: 2015
ในโครงการพัฒนาคุณภาพด้วยมาตรฐานระดับสากล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
ในวันศุกร์ที่ 11 เมษายน 2568 เวลา 08.30 - 16.00 น.
ณ ห้องประชุม 702 ชั้น 7 สำนักหอสมุดกลาง

---

1. รายงานสรุปผลการดำเนินกิจกรรม

การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review) สำหรับระบบ ISO 9001: 2015 ในโครงการพัฒนาคุณภาพด้วยมาตรฐานระดับสากล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในวันศุกร์ที่ 11 เมษายน 2568 ณ ห้องประชุม 702 ชั้น 7 สำนักหอสมุดกลาง มีคณะกรรมการบริหารงานคุณภาพและการจัดการสิ่งแวดล้อมของสำนักหอสมุดกลาง (ISO 9001 : 2015 & ISO 14001 : 2015) เข้าร่วมจำนวน 24 คน รายละเอียดดังเอกสารประกอบ

2. รายงานการใช้งบประมาณ

ใช้งบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2568 งบเงินอุดหนุน แผนงานยุทธศาสตร์พัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต ผลผลิตผู้สำเร็จการศึกษาด้านสังคมศาสตร์ โดยงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรม ทั้งสิ้น 3,840 บาท (สามพันแปดร้อยสี่สิบบาทถ้วน)

รายงานการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)
ครั้งที่ 1/2568
วันที่ 11 เมษายน 2568 เวลา 09.00 - 14.00 น.
ณ ห้องประชุม 8015 ชั้น 8 สำนักหอสมุดกลาง

ผู้เข้าร่วมประชุม

1.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์วรพล	อร่ามรัศมีกุล	ประธานกรรมการ
2.	อาจารย์ ดร.ชิษณุพงศ์	อินทรเกษม	รองประธานกรรมการ
3.	อาจารย์ ดร.สุทธิพันธ์	อักษรเนียม	รองประธานกรรมการ
4.	นางสาวพัชจรี	รุ่งเรือง	กรรมการ
5.	นางปภาดา	น้อยคำยาง	กรรมการ
6.	นางสาวอัญชลี	ตุ้มทอง	กรรมการ
7.	นายทรงยศ	ขันบุตรศรี	กรรมการ
8.	นางสาวธนภร	พึ่งพาพงศ์	กรรมการ
9.	นายชินกร	น้อยคำยาง	กรรมการ
10.	นางสาวอริสา	วังสันต์	กรรมการ
11.	นายสุรศักดิ์	ธรรมธร	กรรมการ
12.	นายเกียรติศักดิ์	หงษ์อินทร์	กรรมการ
13.	นายสันติ	เกษมพันธุ์	กรรมการ
14.	นางสาวอิสยาห์	พันศิริพัฒน์	กรรมการ
15.	นางสาวศิวพร	ชาติประสพ	กรรมการ
16.	นางสาวนัยรัตน์	เรืองวชิรารัตน์	กรรมการ
17.	นายกิตติศักดิ์	ก้าวกระโทก	กรรมการ
18.	นางสาวชัชชภา	ประทุมศรีขจร	กรรมการ
19.	นางสาวจันทิรา	จีนะวงค์	กรรมการ
20.	นางสาวศุภลักษณ์	ผลแก้ว	กรรมการ
21.	นางสาวอนงค์	คิดชอบ	กรรมการ
22.	นางสาวนันทนา	เศาจวุฒิพงศ์	กรรมการ
23.	นางสาวอุมาพร	นาคะวัจนะ	กรรมการและเลขานุการ
24.	นางสาวมัทนา	บุญประเสริฐ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

เริ่มประชุมเวลา 09.00 น.

1. สถานะของการดำเนินการจากการทบทวนในครั้งที่ผ่านมา

ลำดับ	ประเด็นการทบทวน	สถานะการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1	เพิ่มและปรับปรุงพื้นที่ของสำนักหอสมุดกลางในการเป็น Co-Working Space ของมหาวิทยาลัย	อยู่ระหว่างดำเนินการปรับปรุงพื้นที่ให้บริการชั้น 2 และ 3	งานพัสดุและอาคารสถานที่
2	ปรับปรุงการทำงานให้เป็นมืออาชีพและมี Service Mind ในการให้บริการ	- กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ อภิปรายและฝึกปฏิบัติ เรื่อง “การบริการด้วยใจ : Service Mind” ในวันอังคารที่ 11 มิถุนายน 2567 เวลา 08.30 – 16.00 น. ณ ห้องประชุม 8102 - 8103 ชั้น 8 สำนักหอสมุดกลาง - กิจกรรมการพัฒนา Growth Mindset และการสื่อสารเชิงบวก เพื่อส่งเสริมความสุขและประสิทธิภาพการให้บริการ 22 พฤศจิกายน 2567 - กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ อภิปรายและฝึกปฏิบัติ เรื่อง “ภาวะผู้นำ และแรงบันดาลใจเชิงบวก : เปลี่ยนมุมมอง เปลี่ยนผลลัพธ์” 30 มกราคม 2568	งานบุคคล
3	ปรับห้องสมุดให้เป็นรูปแบบ Digital สมบูรณ์แบบ	- ตั้งงบประมาณในการจัดหาระบบ RFID เพื่อการยืม-คืนอัตโนมัติ - ปรับนโยบายการจัดหาทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ให้มีปริมาณเพิ่มขึ้น - ดำเนินการจัดหาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WMS ทดแทนระบบเดิม - ดำเนินการจัดซื้อ Storage ในการจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติม - ปรับปรุงระบบคลังสถาบัน	หัวหน้าฝ่ายทุกฝ่าย
4	ต้องการงบประมาณเพื่อใช้ในการเพิ่มพื้นที่และทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอต่อการให้บริการ - ระบบยืม-คืนด้วยตนเอง (Self-Check) - เพิ่มปริมาณ E-Book E-Journal และ Online Data Base - เพิ่มระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	- ตั้งงบประมาณในการจัดหาระบบ RFID เพื่อการยืม-คืนอัตโนมัติ - ปรับนโยบายการจัดหาทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ให้มีปริมาณเพิ่มขึ้น - ดำเนินการจัดหาระบบห้องสมุดอัตโนมัติ WMS ทดแทนระบบเดิม - ดำเนินการจัดซื้อ Storage ในการจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติม	ผู้บริหารสำนักหอสมุดกลาง

ลำดับ	ประเด็นการทบทวน	สถานะการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
	- เพิ่มพื้นที่หน่วยความจำในการจัดเก็บข้อมูล Electronics - เพิ่ม Software ลิขสิทธิ์ใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการ	- นำโปรแกรมจัดการเอกสาร Foxit ที่ถูกลิขสิทธิ์จากมหาวิทยาลัยมาใช้งาน	

2. การเปลี่ยนแปลงบริบทภายนอกและภายในที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานคุณภาพ

2.1 ปัจจัยภายนอก

ประเด็น	สถานะการดำเนินการ	กลยุทธ์รองรับความเสี่ยง
1. กฎหมาย	พ.ร.บ.ลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เน้นเรื่องลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ หนังสือ และสื่อดิจิทัล	- ใช้เฉพาะซอฟต์แวร์/หนังสือที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง - ส่งเสริมให้ให้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับลิขสิทธิ์
2. ผู้ใช้บริการ	ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมการใช้บริการเปลี่ยนไป เน้น Co-Working Space และบริการดิจิทัลมากขึ้น	- เพิ่มบริการออนไลน์ - ปรับปรุงระบบยืมคืนอัตโนมัติ - เพิ่มช่องทางสื่อสาร เช่น LINE OA หรือ Chatbot - ปรับปรุงพื้นที่ให้เป็น Co-Working Space เพิ่มขึ้น
	คนรุ่นใหม่ (Gen Z และ Gen Alpha) เริ่มเป็นผู้ใช้บริการหลัก ซึ่งมีความคุ้นชินกับ Digital-first	การออกแบบบริการโดยเน้นประสบการณ์ของผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (User Experience Design) ที่เหมาะกับวัยรุ่น เช่น ระบบค้นหาแบบ One Search, RFID, บอร์ดเกม, บริการมัลติมีเดีย, บริการ Library of things, ห้อง Live Streaming
3. สภาพแวดล้อมสังคม	Carbon Neutrality, Net Zero Emissions, Green Library, Green Office, Climate Change	- การประเมินคาร์บอนฟุตพริ้นท์ของสำนักหอสมุดกลาง - เพิ่มหนังสือ e-Book - พัฒนาระบบ E-Document - ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ - ดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน - จัดการประชุมในรูปแบบผสมผสานมากขึ้น

ประเด็น	สถานะการดำเนินการ	กลยุทธ์รองรับความเสี่ยง
4. เทคโนโลยี	การให้บริการห้องสมุดที่เน้น Digital Library, ระบบความปลอดภัยข้อมูล และการใช้ AI/Automation เช่น Chatbot, Auto-checkout	- พัฒนาระบบ E-Library - จัดหา e-Book เพิ่มขึ้น - ใช้ Cloud Storage และระบบสำรองข้อมูล - จัดหาระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ทันสมัยขึ้น - พัฒนาคลังสถาบันเพื่อจัดเก็บเอกสารเป็นไฟล์ดิจิทัลเพิ่มขึ้น
	เทคโนโลยี AI, Generative AI เช่น ChatGPT, Bing, Copilot เริ่มเข้ามามีบทบาทในวงการการศึกษาและห้องสมุด เช่น การช่วยค้นคว้า, แนะนำหนังสืออัตโนมัติ ฯลฯ	- ทดลองนำ AI มาปรับใช้ในงานบริการ เช่น Chatbot ตอบคำถามอัตโนมัติ - ระบบแนะนำหนังสือจากพฤติกรรมผู้ใช้ - ออกแบบเนื้อหาและสื่อประชาสัมพันธ์
5. เศรษฐกิจ	งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากมหาวิทยาลัยขึ้นอยู่กับจำนวนนิสิต	- ใช้งบประมาณให้คุ้มค่าโดยเน้นบริการดิจิทัลที่เข้าถึงได้มากขึ้น และขอรับทุนสนับสนุนเพิ่มเติมจากแหล่งอื่น เช่น สป.อว. - พัฒนาหลักสูตรอบรม Soft Skill ระยะสั้น

2.2 ปัจจัยภายใน

ประเด็น	สถานะการดำเนินการ	กลยุทธ์รองรับความเสี่ยง
1. ค่านิยมองค์กร	สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัยและนวัตกรรมให้มีคุณภาพและพัฒนาการบริการด้วยธรรมาภิบาล	สื่อสารค่านิยมองค์กร “LIBSWU” ผ่านกิจกรรม ป้าย สื่อสาร โซเชียลมีเดีย การอบรม/สัมมนาบุคลากร
2. วัฒนธรรมองค์กร	การบริการด้วยใจ (Service Mind)	- โครงการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ - โครงการส่งเสริมภาพลักษณ์ของสำนักหอสมุดกลาง - อบรม/สัมมนาบุคลากร
4. องค์ความรู้ด้านการบริหารและพัฒนาองค์กร	การถ่ายทอดองค์ความรู้ในการบริหารและการพัฒนาองค์กรยังไม่เป็นระบบ	พัฒนาการจัดการและการถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในองค์กรให้เป็นระบบ เช่น กิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

ประเด็น	สถานะการดำเนินการ	กลยุทธ์รองรับความเสี่ยง
		เกี่ยวกับการจัดการความรู้ เรื่อง “การพัฒนาทักษะการเป็น Facilitator”
5. วิสัยทัศน์/ยุทธศาสตร์	ขับเคลื่อนสู่ “ห้องสมุดดิจิทัล” และ “ห้องสมุดสีเขียว”	- พัฒนาพื้นที่ เทคโนโลยี บุคลากร และทรัพยากรเพื่อรองรับการเป็นห้องสมุดดิจิทัล - จัดอบรม Green Library - จัดทำแผนแม่บทปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องต่อข้อกำหนดห้องสมุดสีเขียว (Green Library) - จัดหาระบบบริหารจัดการการใช้พลังงานภายในอาคารสำนักหอสมุดกลาง
6. Cyber security	เมื่อข้อมูลห้องสมุดมีการจัดเก็บแบบออนไลน์มากขึ้น ความเสี่ยงจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์ก็เพิ่มขึ้นตาม	- มีแผนการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัย - มีการปฏิบัติตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยของมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด - ส่งบุคลากรที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมอบรมด้านความปลอดภัยไซเบอร์

3. สารสนเทศด้านสมรรถนะและประสิทธิผลของระบบบริหารงานคุณภาพ รวมถึงแนวโน้มต่าง ๆ

3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และข้อมูลตอบกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2567 ต่อบริการของห้องสมุดทั้ง 2 แห่ง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดมี**ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.47)**

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ **ด้านบุคลากรของห้องสมุด ($\bar{X}$ = 4.57)** รองลงมา มีความพึงพอใจเท่ากัน คือ ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ ($\bar{X}$ = 4.50) และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง ($\bar{X}$ = 4.39) รายละเอียดแยกแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ($\bar{X}$ = 4.39) **ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ทรัพยากรสารสนเทศหรือข้อมูลที่ให้บริการตรงกับความต้องการ ($\bar{X}$ = 4.35)** รองลงมาคือ ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย ($\bar{X}$ = 4.30) และระบบสืบค้นข้อมูล **SWU Discovery** ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.29)

2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ($\bar{X}$ = 4.50) **ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการมีความถูกต้อง ($\bar{X}$ = 4.54)** รองลงมาคือ การบริการมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.52) และขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X}$ = 4.45)

3) ด้านบุคลากรห้องสมุด มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ($\bar{X}$ = 4.57) **ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.57)** รองลงมาคือ บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.55) และบุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่กระตือรือร้น ($\bar{X}$ = 4.53)

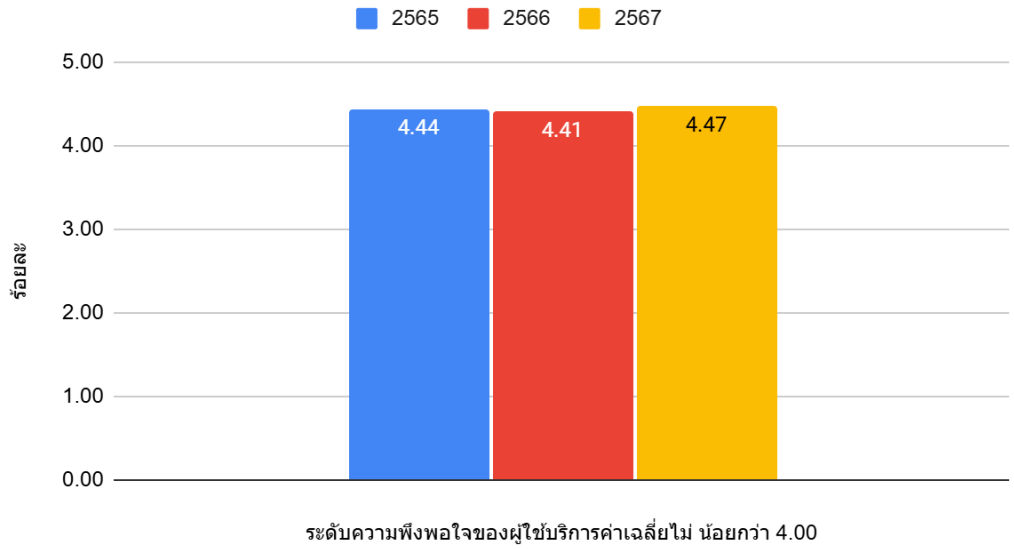
4) ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวม ($\bar{X}$ = 4.50) **ข้อที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}$ = 4.46)** รองลงมา คือ สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีความชัดเจนและน่าสนใจ ($\bar{X}$ = 4.45) และการประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง ($\bar{X}$ = 4.43)

5) ความพึงพอใจต่อห้องสมุดโดยภาพรวมของห้องสมุด ($\bar{X}$ = 4.55) รายละเอียดตามตาราง

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง			
1. ทรัพยากรสารสนเทศหรือข้อมูลที่ให้บริการตรงกับความต้องการ	4.35	1.01	มาก
2. ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	4.30	1.03	มาก
3. ระบบสืบค้นข้อมูล SWU Discovery ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว	4.29	1.11	มาก
4. ความพึงพอใจโดย**ภาพรวม**ด้านทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง	4.39	0.95	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ			
1. ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.45	0.90	มาก
2. การให้บริการมีความถูกต้อง	4.54	0.83	มากที่สุด
3. การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.52	0.84	มากที่สุด
4. การใช้บริการทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน เครือข่ายมหาวิทยาลัยมีความสะดวก	4.40	0.97	มาก
5. ความพึงพอใจโดย**ภาพรวม**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	4.50	0.86	มาก
ด้านบุคลากรของห้องสมุด			
1. บุคลากรให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น	4.53	0.81	มากที่สุด
2. บุคลากรให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการให้บริการ	4.55	0.82	มากที่สุด
3. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	4.57	0.79	มากที่สุด
4. บุคลากรส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมาย	4.50	0.79	มาก
5. ความพึงพอใจโดย**ภาพรวม**ด้านบุคลากรของห้องสมุด	4.57	0.77	มากที่สุด
ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ			

รายการประเมิน	ผลการประเมิน		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. การประชาสัมพันธ์มีหลากหลายช่องทาง	4.43	0.81	มาก
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	4.46	0.85	มาก
3. สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ มีความชัดเจนและน่าสนใจ	4.45	0.85	มาก
4. ความพึงพอใจโดย**ภาพรวม**ด้านการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ	4.50	0.81	มาก
ความพึงพอใจต่อห้องสมุดโดยภาพรวมของห้องสมุด	4.55	0.72	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน	**4.47**	**0.71**	**มาก**

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดโดยรวม (ประสานมิตรและองครักษ์)



ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการค่าเฉลี่ยไม่ น้อยกว่า 4.00

ปีงบประมาณ	ค่าเฉลี่ย
2565	4.44
2566	4.41
2567	**4.47**

3.1.2 ข้อมูลตอบกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แหล่งที่มา	ผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ความเสี่ยง	โอกาส	การตอบสนอง/กลยุทธ์รองรับ
Internal ภายใน	บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	มีงานที่มั่นคง สามารถเลี้ยงดูตนเองและครอบครัวได้	- มีการเลื่อนระดับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น - ได้รับการประเมินผลงานที่เป็นธรรม - มีงานที่มั่นคง - สิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ปลอดภัยและเหมาะสม	- ไม่ได้รับการเลื่อนระดับตามที่คาดหวัง - ไม่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม - เสี่ยงต่อการถูกเลิกจ้าง - เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยของบุคลากรหากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติไม่ปลอดภัยหรือเหมาะสม	ทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของบุคลากร	- มีการส่งเสริมการพัฒนาการเลื่อนระดับในตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากร - มีการกำหนด KPI ในการปฏิบัติงานแต่ละฝ่าย - มีเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนและได้รับการยอมรับจากบุคลากร - มีการกำหนดระเบียบการปฏิบัติงานแต่ละกระบวนงานเพื่อไว้อ้างอิง - มีการตรวจวัดด้านสิ่งแวดล้อมประจำปี เช่น แสง คุณภาพอากาศ เป็นต้น - มีการจัดหาสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม เช่น การเปลี่ยนเก้าอี้และโต๊ะทำงาน - มีการติดตั้งระบบแลกเปลี่ยนอากาศภายในอาคาร - มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน 7ส
Internal ภายใน	ผู้บริหารสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	พัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการที่เป็นมาตรฐานและตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงให้เท่าทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	คาดหวังให้ห้องสมุดก้าวไปสู่การเป็นห้องสมุดดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ	บุคลากรบางส่วนไม่สามารถพัฒนาทักษะให้ทันต่อเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว	- บุคลากรได้เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ - สอดคล้องกับแผนแม่บทมหาวิทยาลัยในการพัฒนาสู่การเป็น Digital University	- กำหนดแผนพัฒนาทักษะของบุคลากร - กำหนดแผนพัฒนาพื้นที่การให้บริการและการทำงาน - พัฒนาโครงการและเทคโนโลยีที่ตอบสนองต่อการเป็นห้องสมุดดิจิทัล

แหล่งที่มา	ผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ความเสี่ยง	โอกาส	การตอบสนอง/กลยุทธ์รองรับ
Internal ภายใน	ผู้บริหารสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ชัดเจน	การบริการด้วยใจ (Service Mind)	บุคลากรบางส่วนขาดบางทักษะในการให้บริการ เช่น การสื่อสาร ความเข้าอกเข้าใจ การจัดการทางอารมณ์ การแก้ไขปัญหา การคิดวิเคราะห์	- บุคลากรได้เรียนรู้การบริการอย่างมืออาชีพ - บุคลากรได้ปรับแนวคิดในการให้บริการและการปฏิบัติงาน - ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น	- จัดโครงการฝึกอบรมและศึกษาดูงาน - จัดกิจกรรมแนะนำการให้บริการจากผู้ปฏิบัติงานที่มีคะแนนความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการสูง
External ภายนอก	ผู้ใช้บริการห้องสมุด	ต้องการทรัพยากรสารสนเทศและพื้นที่ในการใช้บริการ รวมถึงเวลาเปิดให้บริการที่ตรงความต้องการ	- มีความเพียงพอและความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศ - การให้บริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว - ความสะอาดและพร้อมใช้งานของพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวก - เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง	- ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย - ได้รับการบริการที่ล่าช้า ไม่สะดวก ไม่รวดเร็ว - สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดไม่เพียงพอ ไม่สะอาด - เครื่องแม่ข่าย ระบบอินเทอร์เน็ต และระบบห้องสมุดอัตโนมัติไม่สามารถใช้งานได้ - ไม่สามารถเปิดให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องการ	- การสร้างความร่วมมือกับห้องสมุดในเครือข่ายเพื่อแลกเปลี่ยนการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ - การปรับปรุงเครื่องแม่ข่ายและระบบต่าง ๆ ให้พร้อมใช้งาน - มีการปรับปรุงพื้นที่เพื่อรองรับการให้บริการ	- กำหนดนโยบายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ - จัดสรรงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ - จัดสรรงบประมาณในการปรับปรุงพื้นที่ - จัดสรรงบประมาณในการจัดหาหรือจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก

แหล่งที่มา	ผู้มีส่วนได้เสีย	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ความเสี่ยง	โอกาส	การตอบสนอง/กลยุทธ์รองรับ
External ภายนอก	มหาวิทยาลัยฯ และชุมชน	สถานที่สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และการเรียนรู้ตลอดชีวิต	เป็นแหล่งเรียนรู้ของประชาคม มศว และชุมชนอโศกและนครนายก	- ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย - ได้รับการบริการที่ล่าช้า ไม่สะดวก ไม่รวดเร็ว - สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุดไม่เพียงพอ ไม่สะอาด - เครื่องแม่ข่าย ระบบอินเทอร์เน็ต และระบบห้องสมุดอัตโนมัติไม่สามารถใช้งานได้	- สอดคล้องกับแผนแม่บทมหาวิทยาลัยในการพัฒนาสู่การเป็น Digital University - สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย	- กำหนดแผนพัฒนาพื้นที่การให้บริการ - พัฒนาโครงการและเทคโนโลยีที่ตอบสนองต่อการเป็นห้องสมุดดิจิทัล - กำหนดนโยบายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ - จัดสรรงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ - จัดสรรงบประมาณในการปรับปรุงพื้นที่ - จัดสรรงบประมาณในการจัดหาหรือจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก
External ภายนอก	ผู้จัดหาภายนอก (Vendor)	ต้องการเป็นคู่ค้ากับองค์กร	- มีขอบเขตงานและข้อกำหนดการดำเนินงานที่ชัดเจน - ได้รับค่าสินค้าและบริการที่ตรงเวลา	- ความไม่ชัดเจนของขอบเขตงานที่ได้รับ - ความล่าช้าในกระบวนการจ่ายค่าสินค้าและบริการ	ได้มีโอกาสเลือกคู่ค้าที่เหมาะสม	- ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้ความร่วมมือในทุกขั้นตอนอย่างมีประสิทธิภาพ - ปฏิบัติตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี
External ภายนอก	ห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น	ได้รับความร่วมมือในการติดต่อและประสานงานเป็นอย่างดี รวมไปถึงการทำงานร่วมกัน	การแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน	ระเบียบหรือข้อปฏิบัติของแต่ละมหาวิทยาลัยที่แตกต่างกัน	- สร้างความร่วมมือระหว่างห้องสมุด - การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติการให้บริการหรือการดำเนินงาน	- มีส่วนร่วมในการประชุม สัมมนา กับกลุ่มความร่วมมือหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดสัมมนาความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา TLC เป็นต้น - ร่วมเป็นคณะทำงานต่าง ๆ ของกลุ่มความร่วมมือระหว่างห้องสมุดมหาวิทยาลัย - ให้ความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้/ศึกษาดูงาน

3.2 การบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ

ลำดับ	กระบวนงาน	วัตถุประสงค์คุณภาพ	การบรรลุผล	สรุปผล
1	การควบคุมเอกสาร	เอกสารสามารถขึ้นทะเบียน Dar Log ได้ภายใน 3 วันทำการหลังจากหน่วยงานส่งขอแก้ไข ร้อยละ 100	บรรลุ	เอกสารขอขึ้นทะเบียน Dar Log จำนวน 311 รายการ สามารถขึ้นทะเบียนภายใน 3 วันทำการ จำนวน 311 รายการ คิดเป็นร้อยละ 100
2	การตรวจติดตามภายใน (Internal Audit)	1. มีการตรวจติดตามอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง 2. ตรวจประเมินภายในงานต่าง ๆ อย่างน้อย 3 งานต่อปี	บรรลุ	มีการตรวจประเมินภายใน 2 ครั้ง ได้แก่ 1. ISO 9001: 2015 เมื่อวันที่ 4 - 5 มีนาคม 2567 จำนวน 8 งาน 2. ISO 14001: 2015 เมื่อวันที่ 2 - 3 กรกฎาคม 2567 จำนวน 9 งาน
3	การประเมินผู้จัดหาภายนอก	มีการประเมินอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง	บรรลุ	ดำเนินการประเมิน 4 ครั้ง / ปีงบประมาณ ครั้งที่ 1 : ตุลาคม – ธันวาคม 2566 ครั้งที่ 2 : มกราคม – มีนาคม 2567 ครั้งที่ 3 : เมษายน – มิถุนายน 2567 ครั้งที่ 4 : กรกฎาคม – กันยายน 2567
4	การจัดการความรู้	มีแนวปฏิบัติที่เกิดจากกิจกรรมจัดการความรู้ อย่างน้อยปีละ 2 เรื่อง	บรรลุ	ได้แนวปฏิบัติจำนวน 2 เรื่อง ได้แก่ 1. แนวปฏิบัติในการให้บริการบริเวณทางเข้า-ออก 2. แนวปฏิบัติหลักเกณฑ์การพิจารณาหนังสือเปียกน้ำ
สำนักงานผู้อำนวยการ				
5	การรับหนังสือราชการ	มีความถูกต้องด้านเอกสารและความสำเร็จในการดำเนินงาน	บรรลุ	สามารถดำเนินการรับหนังสือในระบบที่มีข้อมูล

ลำดับ	กระบวนงาน	วัตถุประสงค์คุณภาพ	การบรรลุผล	สรุปผล
		ในระบบทันเวลา ได้มากกว่าร้อยละ 95		ครบถ้วนสมบูรณ์ทันเวลาได้ร้อยละ 100 โดยไม่มีเรื่องค้างในระบบ
6	การจัดการข้อร้องเรียน	สามารถจัดการข้อร้องเรียนในระดับที่ 2 ได้ภายใน 3 วันทำการ	บรรลุ	ผู้รับผิดชอบสามารถตอบข้อร้องเรียนระดับ 2 ได้ใน 3 วันทำการ ทุกเรื่อง
7	การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการค่าเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 4.00	บรรลุ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2566 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.41 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดกลาง ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.51
8	การบริหารโครงการ/กิจกรรม	สามารถดำเนินโครงการ/กิจกรรมได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	บรรลุ	ได้รับอนุมัติโครงการทั้งหมด 18 โครงการ และมีกิจกรรมจำนวน 81 กิจกรรม สามารถจัดได้ 79 กิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 97.53
9	การจัดทำคำขอตั้งงบประมาณ	ร้อยละของการตั้งงบประมาณผ่านระบบ SWU-BUDGET ถูกต้อง ครบถ้วน และทันตามกำหนดเวลา ร้อยละ 100	บรรลุ	สามารถดำเนินการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณได้ครบถ้วนและทันตามกำหนดเวลาทั้งงบเงินอุดหนุนจากรัฐและงบประมาณเงินรายได้
10	การพัฒนาบุคลากร	บุคลากรห้องสมุดได้รับการพัฒนาร้อยละ 95	บรรลุ	บุคลากรห้องสมุดได้รับการพัฒนาร้อยละ 100
11	การสรรหาบุคคลเพื่อบรรจุเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย	1. การสรรหาบุคคลเป็นไปตามระเบียบที่มหาวิทยาลัยกำหนด 2. ระยะเวลาการสรรหา ตั้งแต่รับสมัครงานจนถึงการบรรจุเข้าทำงาน ต้องเสร็จสิ้นภายใน 6 เดือน	บรรลุ	1. การสรรหาบุคคลเป็นไปตามระเบียบที่มหาวิทยาลัยกำหนด 2. ระยะเวลาการสรรหาตั้งแต่รับสมัครงานจนถึงการบรรจุเข้าทำงาน ใช้เวลา 4 เดือน

ลำดับ	กระบวนงาน	วัตถุประสงค์คุณภาพ	การบรรลุผล	สรุปผล
12	การรับเงินรายได้ค่าธรรมเนียมการใช้บริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุดกลาง ผ่าน QR Payment (เป๋าตุง)	สามารถควบคุมและจัดการปัญหาได้ภายใน 5 วันทำการ และมากกว่าร้อยละ 90	บรรลุ	ในปี 2567 มีการเกิดปัญหาการดึงรายงานรับเงินจาก APP เป๋าตุง จำนวน 12 ครั้ง สามารถจัดการปัญหาได้ ภายใน 1-2 วันทำการ คิดเป็นร้อยละ 100
13	การเบิก-จ่ายเงินสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัย	ดำเนินการเบิก-จ่ายได้ภายใน 5 วันทำการ และมากกว่าร้อยละ 90	บรรลุ	ในปี 2567 การเบิก-จ่ายเงินสวัสดิการ จำนวนทั้งหมด 265 ครั้ง มีระยะเวลาจ่ายเงินเกิน 5 วันทำการ จำนวน 23 ครั้ง ดังนั้น การเบิก-จ่ายเงินภายใน 5 วันทำการ คิดเป็นร้อยละ 91.32
14	งานจัดการอาคารสถานที่และสาธารณูปโภค	มีการดำเนินงานบำรุงรักษาได้ตามกำหนดเวลา ร้อยละ 100	บรรลุ	สามารถดำเนินงานบำรุงรักษาได้ตามกำหนดเวลา ร้อยละ 100
ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ				
15	การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ : หนังสือภาษาไทย	ระยะเวลาในการรับตัวเล่มจากร้านค้า ส่งสร้างฐาน จนถึงออกให้บริการ สามารถดำเนินการได้ภายใน 7 วันทำการ และดำเนินการได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	ไม่บรรลุ	หนังสือภาษาไทย จำนวน 234 เล่ม สามารถดำเนินการได้ภายใน 7 วันทำการ จำนวน 135 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 57.69
16	การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ : หนังสือต่างประเทศ	ระยะเวลาในการรับตัวเล่มจากร้านค้า ส่งสร้างฐาน จนถึงออกให้บริการ สามารถดำเนินการได้ภายใน 7 วันทำการ และดำเนินการได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	บรรลุ	หนังสือภาษาต่างประเทศ จำนวน 135 เล่ม สามารถดำเนินการได้ภายใน 7 วันทำการ จำนวน 130 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 96.30
17	การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ : วารสาร	1. สามารถต่ออายุสมาชิกวารสารได้ทันตามกำหนด	บรรลุ	ดำเนินการต่ออายุสมาชิก/บอกรับวารสารได้ทันตามกำหนด ดังนี้ - บอกรับวารสารภาษาต่างประเทศ จำนวน 84 ชื่อ เป็นเงิน

ลำดับ	กระบวนงาน	วัตถุประสงค์คุณภาพ	การบรรลุผล	สรุปผล
				2,961,925.73 บาท - บอกรับวารสารภาษาไทย จำนวน 33 ชื่อ เป็นเงิน 63,809 บาท
18	การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ : วารสาร	2. สามารถติดตามทวงถามวารสารได้ทันกำหนด (ไม่มีเล่มที่ขาด สามารถทวงได้รับทุกเล่ม)	บรรลุ	ได้รับวารสารและลงทะเบียนวารสาร จำนวน 41 ชื่อ 341 ฉบับ ไม่มีเล่มที่ขาด
19	การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ : ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์	1. ดำเนินการต่ออายุการบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์เดิม/บอกรับฐานข้อมูลออนไลน์ใหม่ตามรอบเวลาการบอกรับ ร้อยละ 100	บรรลุ	จากฐานข้อมูลออนไลน์/โปรแกรมที่บอกรับในปีงบประมาณ 2567 จำนวน 16 รายการ สามารถดำเนินการต่ออายุ/บอกรับได้ทันตามรอบเวลาครบทั้ง 16 รายการ คิดเป็นร้อยละ 100
20	การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ : ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์	2. ดำเนินการจัดซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ หลังจากวันสั่งซื้อกับสำนักพิมพ์/บริษัทตัวแทน จนถึงวันเปิดให้บริการภายใน 20 วันทำการ และดำเนินการได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85	บรรลุ	จากหนังสือที่จัดซื้อทั้งหมด 104 ชื่อ สามารถดำเนินการสำเร็จภายในเวลาที่กำหนดจำนวน 94 ชื่อ คิดเป็นร้อยละ 90.38 และไม่สามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด จำนวน 10 ชื่อ คิดเป็นร้อยละ 9.62 เนื่องจากมีการเพิ่มขั้นตอนการจัดซื้อจากทางสำนักพิมพ์จำนวน 8 ชื่อ และระบบบริหารจัดการของสำนักพิมพ์มีปัญหา จำนวน 2 ชื่อ
21	การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ : ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์	3. ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง (Cost per Use) ของการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 บาท	ไม่บรรลุ	จากฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับในปีงบประมาณ 2567 จำนวน 14 ฐาน พบว่า มีปริมาณการใช้เฉลี่ยต่อเดือนโดยรวม จำนวน 24,532 ครั้ง และ

ลำดับ	กระบวนงาน	วัตถุประสงค์คุณภาพ	การบรรลุผล	สรุปผล
				ค่าใช้จ่ายต่อครั้งเฉลี่ยต่อเดือนโดยรวมอยู่ที่ 39.63 บาทต่อครั้ง (ข้อมูลถึงสิงหาคม 2567)
22	งานหนังสือบริจาค	ระยะเวลาในการคัดเลือก ตรวจซ้ำ สร้างฐานข้อมูล จนถึงออกให้บริการ สามารถดำเนินการได้ภายใน 10 วันทำการ และดำเนินการได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95	ไม่บรรลุ	หนังสือบริจาค จำนวน 279 เล่ม สามารถดำเนินการได้ภายใน 10 วันทำการ จำนวน 155 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 55.56
23	งานซ่อมบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ	ความสำเร็จของการซ่อมหนังสือเก่าหรือชำรุด ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 ของจำนวนทรัพยากรที่ได้รับทั้งหมด/1 เดือน	บรรลุ	ยอดหนังสือที่ส่งเข้าดำเนินการซ่อมหนังสือเก่าและหนังสือชำรุด จำนวน 654 เล่ม ได้ดำเนินการซ่อมแล้วเสร็จ 606 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 92.66 ของจำนวนหนังสือที่ส่งซ่อมทั้งหมด
24	การประเมินทรัพยากรเพื่อจำหน่ายออก	ดำเนินการพิจารณาตัวเล่มและจัดทำข้อมูลเพื่อจำหน่ายออกทุกปีงบประมาณ	บรรลุ	ในปีงบประมาณ 2567 ดำเนินการพิจารณาจำหน่ายออกหนังสือ โสตทัศนวัสดุ หนังสือพิมพ์และวารสาร ทั้งสิ้น 3 ครั้ง ได้แก่ - ครั้งที่ 1 จำหน่ายออกหนังสือ จำนวน 14,759 เล่ม - ครั้งที่ 2 จำหน่ายออกหนังสือ จำนวน 24,799 เล่ม และโสตทัศนวัสดุ จำนวน 8 รายการ - ครั้งที่ 3 จำหน่ายออกหนังสือพิมพ์และวารสาร จำนวน 842 ชื่อ 57,998 ฉบับ
25	งานสร้างฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรม	1. ความสำเร็จของการสร้างฐานข้อมูลฯ หนังสือทั้งหมด	บรรลุ	จำนวนหนังสือซื้อภาษาไทยและ

ลำดับ	กระบวนงาน	วัตถุประสงค์คุณภาพ	การบรรลุผล	สรุปผล
		ร้อยละ 100 ของจำนวนทรัพยากรที่ได้รับ		ภาษาต่างประเทศที่ได้สร้างฐานข้อมูลฯ ทั้งหมด 369 เล่ม สร้างฐานข้อมูลฯ ครบทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100
26	งานสร้างฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรม	2. ความถูกต้องของการสร้างฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรมไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95	บรรลุ	หนังสือซื้อสร้างฐานข้อมูลทั้งหมด 369 เล่ม มีความถูกต้อง 363 เล่ม คิดเป็น 98.37 %
27	งานวิเคราะห์หมวดหมู่และการกำหนดหัวเรื่อง	1. ความสำเร็จของการวิเคราะห์หมวดหมู่และกำหนดหัวเรื่องหนังสือทั้งหมด ร้อยละ 95 ของจำนวนทรัพยากรที่ได้รับ	บรรลุ	หนังสือซื้อจำนวน 328 เล่ม ดำเนินการเสร็จทั้งหมด 328 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 100
28	งานวิเคราะห์หมวดหมู่และการกำหนดหัวเรื่อง	2. ความถูกต้องของรายการบรรณานุกรมและรายการหลักฐาน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95	บรรลุ	ความถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 99.39
29	งานเตรียมตัวเล่มก่อนออกให้บริการ	ความถูกต้องของตัวเล่มก่อนออกให้บริการ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95	บรรลุ	หนังสือลงบริการ 328 เล่ม มีความถูกต้อง 326 เล่ม คิดเป็น 99.39 %
30	งานดรรชนีวารสาร	1. ความสำเร็จของการลงรายการดรรชนีวารสารไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95 ของจำนวนบทความทั้งหมด	บรรลุ	ลงรายการดรรชนีวารสารทั้งหมด 143 รายการ ครบทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100
31	งานดรรชนีวารสาร	2. ความถูกต้องของรายการบรรณานุกรม ก่อนออกให้บริการ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95	บรรลุ	มีความถูกต้อง 140 รายการ คิดเป็นร้อยละ 97.9
32	การแปลงผันข้อมูล	1. ตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขการแปลงผันข้อมูล ร้อยละ 100 ของจำนวนข้อมูลทั้งหมด	ไม่บรรลุ	ตรวจสอบการแปลงผันเป็นไฟล์ดิจิทัล จำนวน 201 ไฟล์ มีความถูกต้องจำนวน 194 ไฟล์ คิดเป็นร้อยละ 96.52
33	การแปลงผันข้อมูล	2. ความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลในแต่ละฐานข้อมูล รวมทั้งการทำรายการเชื่อมโยงไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95	ไม่บรรลุ	เฉพาะไฟล์ดิจิทัล ที่ดำเนินการก่อน 22 ส.ค. 67 จำนวน 224 ไฟล์ มี

ลำดับ	กระบวนงาน	วัตถุประสงค์คุณภาพ	การบรรลุผล	สรุปผล
				ความถูกต้องจำนวน 224 ไฟล์ คิดเป็นร้อยละ 100
34	IR-iThesis	1. นำเข้าข้อมูลและทำรายการเชื่อมโยงใน ALEPH ร้อยละ 100 ของจำนวนข้อมูลทั้งหมด	บรรลุ	นำเข้าข้อมูลจาก iThesis จำนวน 694 ชื่อเรื่อง และทำรายการเชื่อมโยงครบถ้วนทั้ง 694 ชื่อเรื่อง
35	IR-iThesis	2. ความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลในแต่ละฐานข้อมูล รวมทั้งการทำรายการเชื่อมโยงไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95	บรรลุ	มีการทำรายการเชื่อมโยงครบถ้วน
36	IR SWU	1. นำเข้าข้อมูล ร้อยละ 100 ของจำนวนข้อมูลทั้งหมด	บรรลุ	รับไฟล์ผลงานจากหน่วยงาน 283 ชื่อ ได้นำเข้าคลังสถาบัน มศว ทั้งหมด
37	IR SWU	2. ความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลในแต่ละฐานข้อมูล รวมทั้งการทำรายการเชื่อมโยงไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95	บรรลุ	มีการทำรายการเชื่อมโยงครบถ้วน
38	UC	1. ความสำเร็จของการนำข้อมูลรายการบรรณานุกรมประเภทหนังสือที่สร้างใหม่จากระบบ ALEPH เข้า UC ร้อยละ 100 ของจำนวนข้อมูลใหม่ทั้งหมด	ไม่บรรลุ	หยุดการนำรายการบรรณานุกรม เข้าระบบ UC ชั่วคราว (เนื่องจากอยู่ในกระบวนการเปลี่ยนระบบห้องสมุดใหม่ ข้อมูลเดิมในระบบ UC ต้องนำออกจากระบบ และนำเข้า UC ใหม่ เมื่อระบบห้องสมุดใหม่ มีการใช้งานได้
39	UC	2. ความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลในแต่ละฐานข้อมูล รวมทั้งการทำรายการเชื่อมโยงไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95	ไม่บรรลุ	หยุดการนำรายการบรรณานุกรม เข้าระบบ UC ชั่วคราว (เนื่องจากอยู่ในกระบวนการเปลี่ยนระบบห้องสมุดใหม่ ข้อมูลเดิมในระบบ UC ต้องนำออกจากระบบ และนำเข้า UC ใหม่ เมื่อระบบ

ลำดับ	กระบวนงาน	วัตถุประสงค์คุณภาพ	การบรรลุผล	สรุปผล
				ห้องสมุดใหม่ มีการใช้งานได้
40	ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ประเภทบอกรับ/จัดซื้อ : วารสารอิเล็กทรอนิกส์ที่บอกรับแยกชื่อ	ความสำเร็จในการลงทะเบียนลงทะเบียนเข้า (Activate) หรือยกเลิก (Deactivate) ข้อมูลในระบบ SFX และใน ALEPH ตามรอบการบอกรับ/ยกเลิกการบอกรับ ร้อยละ 100	บรรลุ	ดำเนินการ Active E-journal จำนวน 75 ชื่อ และ Deactive E-journal 10 ชื่อ คิดเป็นร้อยละ 100
41	ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ประเภทบอกรับ/จัดซื้อ : หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ซื้อขาดแยกชื่อ	ความสำเร็จในการลงทะเบียนเข้า (Activate) ข้อมูลในระบบ SFX และใน ALEPH หลังการจัดซื้อและสามารถเข้าใช้งานหนังสือได้ ร้อยละ 100	บรรลุ	จากหนังสือที่จัดซื้อทั้งหมด จำนวน 104 ชื่อ สามารถดำเนินการได้สำเร็จทั้ง 104 ชื่อ คิดเป็นร้อยละ 100 ประกอบด้วย 1. ลงทะเบียนเข้าในระบบ SFX จำนวน 8 Target รวม 65 ชื่อ (ไม่รวมรายชื่อใน CUeLibrary จำนวน 39 ชื่อ เนื่องจากนำเข้าระบบ SFX ไม่ได้) 2. ประสานนำเข้า MARC ในระบบ Aleph จำนวน 104 ชื่อ
ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ				
42	การให้บริการยืม-คืนทรัพยากรห้องสมุด	ความถูกต้องในการให้บริการยืม-คืน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	บรรลุ	จำนวนการยืม-คืนทั้งหมด 70,006 (ยืม 35,250 คืน 34,756) พบข้อผิดพลาดจำนวน 7 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 99.99
43	การติดตามทวงหนังสือเกินกำหนดส่ง	จำนวนผู้ใช้ที่ส่งคืนหนังสือเกินกำหนด มากกว่าร้อยละ 50	ไม่บรรลุ	ข้อมูลค้างส่ง จำนวน 262 เล่ม ดำเนินการทวงได้รับคืน จำนวน 96 เล่ม ยังคงค้างส่ง 166 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 36.64

ลำดับ	กระบวนงาน	วัตถุประสงค์คุณภาพ	การบรรลุผล	สรุปผล
44	การตรวจสอบการจัดเรียงหนังสือ	ความถูกต้องของหนังสือที่จัดเรียง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่บรรลุ	ไม่มีการตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือที่จัดเรียงตามเป้าหมายที่กำหนด
45	การฝึกอบรม สอน และเผยแพร่วิชาการ การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	บรรลุ	มีผู้เข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 543 คน ผ่านเกณฑ์การอบรม 425 คน คิดเป็นร้อยละ 89.47 ไม่ผ่านเกณฑ์การอบรม 50 คน คิดเป็นร้อยละ 10.52
46	การประชาสัมพันธ์	1. ใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ไม่ต่ำกว่า 3 ช่องทาง 2. ประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ไม่น้อยกว่า 120 ครั้ง/ปี	บรรลุ	1. ช่องทางการประชาสัมพันธ์ จำนวน 5 ช่องทาง ได้แก่ Facebook, Instragram, Line official, TikTok, Website 2. ประชาสัมพันธ์ทางออนไลน์ จำนวน 178 ครั้ง/ปี (ต.ค. 66 - ก.ย. 67)
47	การใช้พื้นที่เพื่อการศึกษาค้นคว้า	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่ต่ำกว่า 4.00	บรรลุ	ผลความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก = 4.46 ภาคเรียนที่ 1 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (x = 4.40) ภาคเรียนที่ 2 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (x = 4.52)
ฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด				
48	โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	สามารถดำเนินการตามแผนบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายได้ครบถ้วน ร้อยละ 100	บรรลุ	มีการตรวจสอบและดำเนินการครบถ้วนตามแผน จำนวน 4 ครั้ง
ห้องสมุดองครักษ์				
49	การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ	หนังสือภาษาไทยระยะเวลาในการคัดเลือก	บรรลุ	จำนวนการจัดทำทรัพยากร 267 รายการ

ลำดับ	กระบวนงาน	วัตถุประสงค์คุณภาพ	การบรรลุผล	สรุปผล
		ตรวจซ้ำ สั่งซื้อ สร้างฐานข้อมูล จนถึงออกให้บริการ สามารถดำเนินการได้ภายใน 20 วันทำการ สามารถดำเนินการได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95		- ผ่านเกณฑ์ 267 รายการ เท่ากับร้อยละ 100
50	การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ	กรณีที่เป็นหนังสือที่มีตัวเล่มพร้อมส่งจากร้านค้า ระยะเวลาในการสั่งซื้อและออกให้บริการสามารถดำเนินการได้ภายใน 7 วันทำการ สามารถดำเนินการได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90	บรรลุ	จำนวนการจัดทำทรัพยากร 67 รายการ - ผ่านเกณฑ์ 67 รายการ เท่ากับร้อยละ 100
51	การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ	สามารถติดตามทวงถามวารสารได้ทันกำหนด (ไม่มีเล่มที่ขาด สามารถทวงจนได้รับทุกเล่ม)	บรรลุ	สามารถต่ออายุสมาชิกทันตามกำหนดเวลา จำนวนที่บอกรับ 206 ฉบับ ได้รับ 199 ฉบับ (จำนวน 7 รายการที่ยังไม่ได้รับเนื่องจาก บริษัททำจดหมายแจ้งออกล่าช้า, อยู่ระหว่างจัดพิมพ์ตัวเล่มและเปลี่ยนให้บริการเป็นฉบับออนไลน์)
52	งานสร้างฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรม	ความสำเร็จของระยะเวลาในการจัดทำฐานข้อมูลหนังสือซื้อตามเกณฑ์ที่กำหนด สามารถดำเนินการได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95	ไม่บรรลุ	จำนวนการจัดทำทรัพยากร 434 รายการ - ผ่านเกณฑ์ 369 - ไม่ผ่านเกณฑ์ 65 เท่ากับร้อยละ 85.02 (หมายเหตุ เดือน ต.ค.66 จำนวน เปิดงบประมาณยังไม่สามารถตัดเงินได้ เปลี่ยนระบบการจัดซื้อ / ก.พ.67 นานมีบุ๊คส์ 29 เล่ม จัดซื้อในงานเปิดโลกนักอ่าน / ก.ค.67 บุคลากรสร้างฐานข้อมูลไปอบรม 2 วัน (บุคลิกภาพ, Facilitator) KINO 2 บิล)

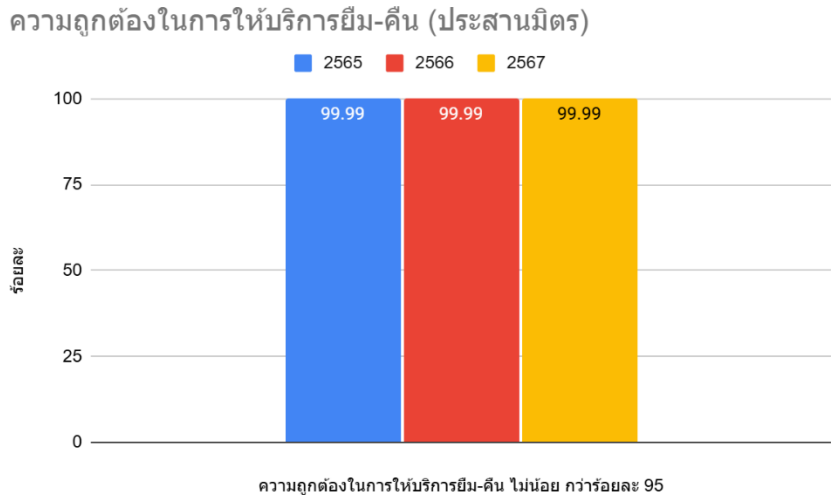
ลำดับ	กระบวนงาน	วัตถุประสงค์คุณภาพ	การบรรลุผล	สรุปผล
53	งานสร้างฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรม	ความถูกต้องของรายการบรรณานุกรม ก่อนออกให้บริการ อย่างน้อยร้อยละ 90	บรรลุ	ตรวจความถูกต้องของบรรณานุกรมทั้งซื้อและบริจาคจำนวน 835 เล่ม ความถูกต้อง = ร้อยละ 93.53 - จำนวนที่ถูก 781 เล่ม - จำนวนที่ผิด 54 เล่ม
54	งานสร้างฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรม	จำนวนความผิดพลาดของงานขั้นตอนสุดท้าย ผิดได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95	บรรลุ	จำนวนทรัพยากรทั้งหมด 2,036 เล่ม ความถูกต้อง = ร้อยละ 99.75 - จำนวนที่ถูก 2,031 เล่ม - จำนวนที่ผิด 5 เล่ม
55	งานหนังสือบริจาค/วารสารบริจาค	ระยะเวลาในการคัดเลือก ตรวจซ้ำ สร้างฐานข้อมูล จนถึงออกให้บริการ สามารถดำเนินการได้ภายใน 10 วันทำการ สามารถดำเนินการได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95	ไม่บรรลุ บรรลุ	ต.ค.66-มี.ค.67 ร้อยละของหนังสือที่ดำเนินการได้ภายใน 7 วันทำการ - ร้อยละ 42.69 เม.ย.67-ก.ย.67 ร้อยละของหนังสือที่ดำเนินการได้ภายใน 10 วันทำการ - ร้อยละ 100
56	งานดรรชนีวารสาร	ความถูกต้องของรายการบรรณานุกรม ก่อนออกให้บริการ อย่างน้อยร้อยละ 90	บรรลุ	จำนวนบทความที่ผ่านการตรวจบรรณานุกรม 1,108 รายการ มีความผิดพลาด 86 รายการ - คิดเป็นร้อยละ 92.24
57	งานซ่อมบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ	ระยะเวลาที่ใช้ในการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศ ตั้งแต่เปลี่ยนสถานะจนถึงนำออกให้บริการภายในเวลา 2 วัน สามารถดำเนินการได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95	บรรลุ	จำนวนการบำรุงรักษาทรัพยากรจำนวนทั้งหมด 322 เล่ม - ผ่านเกณฑ์ 321 เล่ม - ไม่ผ่านเกณฑ์ 1 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 99.69
58	การให้บริการยืม-คืนทรัพยากรห้องสมุด	ความผิดพลาดในการให้บริการยืม - คืน ไม่เกิน 2 ครั้ง/เดือน	บรรลุ	มีความผิดพลาด - เดือนตุลาคม = 1 - เดือนเมษายน = 1 - เดือนมิถุนายน = 1

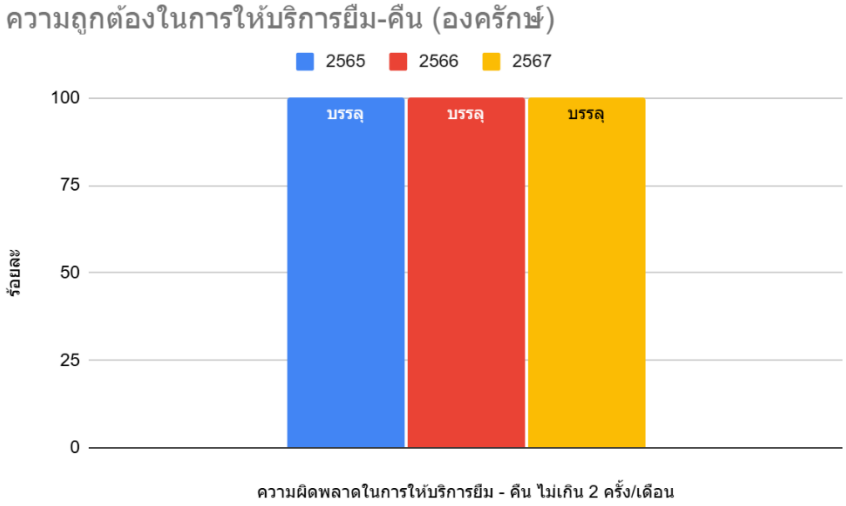
ลำดับ	กระบวนงาน	วัตถุประสงค์คุณภาพ	การบรรลุผล	สรุปผล
59	การติดตามทวงหนังสือเกินกำหนดส่ง	จำนวนผู้ใช้ที่ส่งคืนหนังสือเกินกำหนด มากกว่าร้อยละ 50	บรรลุ	- จำนวนทรัพยากรที่ทวงผ่านระบบ 6,552 รายการ - จำนวนคนที่ดำเนินการทวงผ่านช่องทางต่าง ๆ ของห้องสมุด 1,287 คน ได้รับคืนจำนวน 1,271 คน ไม่ได้คืนจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 98.76
60	ความเรียบร้อยของชั้นหนังสือและความถูกต้องของการจัดเรียง	ความเรียบร้อยและความถูกต้องของการจัดเรียง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	บรรลุ	จำนวนทรัพยากรทั้งหมดที่นำขึ้นชั้น 13,357 เล่ม จำนวนที่จัดผิด 900 เล่ม คิดเป็นร้อยละ 93.26
61	ความเรียบร้อยของชั้นหนังสือและความถูกต้องของการจัดเรียง	มีการอ่านชั้นหนังสืออย่างน้อย 4 ครั้งต่อเดือน เดือนละ 4 ชม.	บรรลุ	เป็นไปตามวัตถุประสงค์คุณภาพ
62	การฝึกอบรม สอน และเผยแพร่วิชาการ การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ	ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	ไม่บรรลุ	มีผู้เข้าร่วมอบรมทั้งสิ้น 339 คน จำนวนผู้ทำแบบทดสอบ 311 คน ผ่านเกณฑ์การอบรม 203 คน คิดเป็นร้อยละ 65.27 ไม่ผ่านเกณฑ์การอบรม 108 คน คิดเป็นร้อยละ 34.73
63	การใช้พื้นที่เพื่อการศึกษาค้นคว้า	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่ต่ำกว่า 4.00	บรรลุ	ผลความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก = 4.43 ภาคเรียนที่ 1 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (x = 4.34) ภาคเรียนที่ 2 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (x = 4.52)
64	งานจัดการอาคารสถานที่และสาธารณูปโภค	มีการดำเนินงานบำรุงรักษาได้ตามกำหนดเวลา สามารถดำเนินการได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95	บรรลุ	- จำนวนการแจ้งซ่อมผ่านระบบ 187 สามารถดำเนินการได้ภายใน 2 วันทำการจำนวน 186 ครั้ง

ลำดับ	กระบวนงาน	วัตถุประสงค์คุณภาพ	การบรรลุผล	สรุปผล
				ไม่ผ่านเกณฑ์จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 99.46

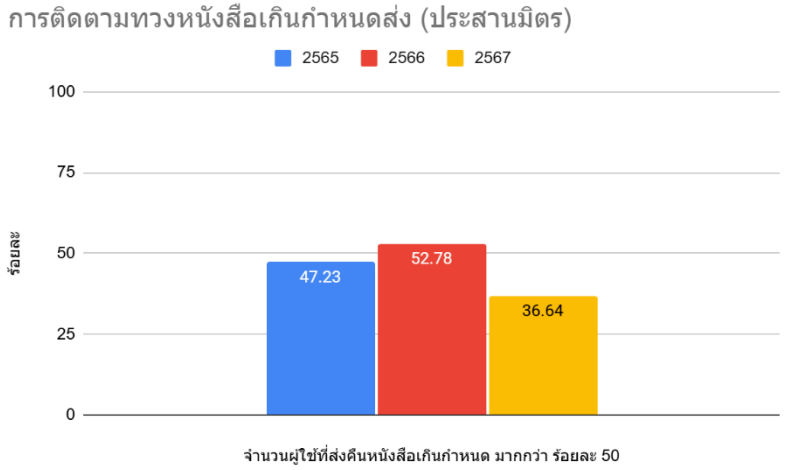
3.3 สมรรถนะของกระบวนการ และความสอดคล้องของบริการ

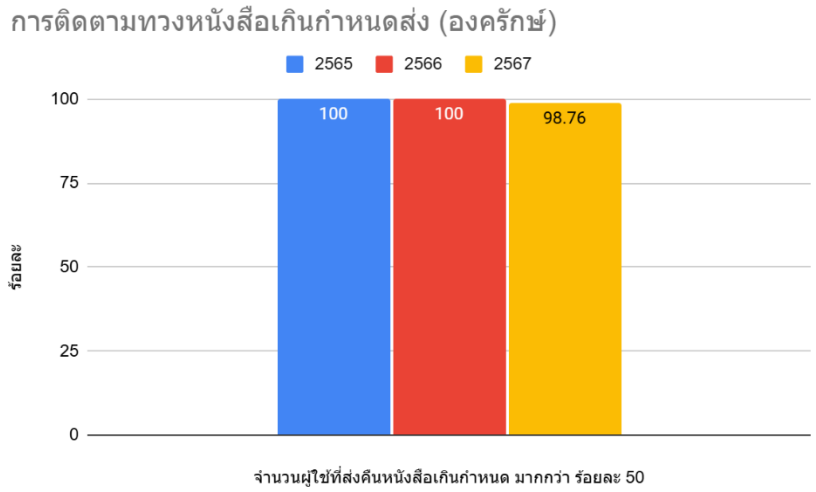
3.3.1 ประสิทธิภาพการยืม-คืนไม่ผิดพลาด



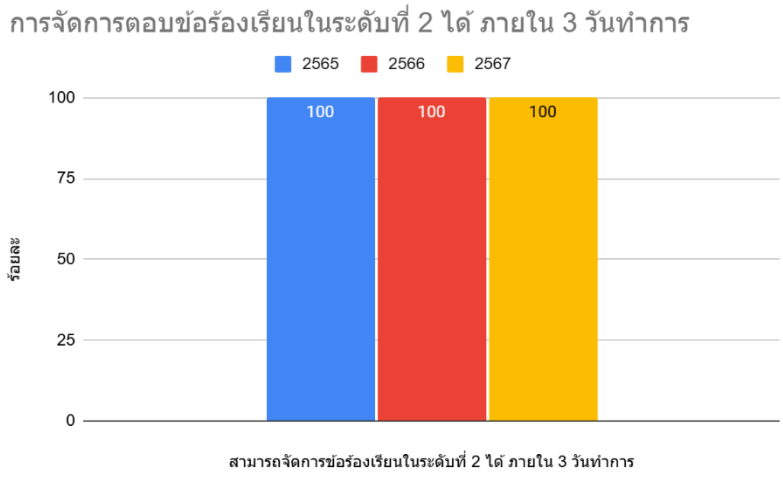


3.3.2 ความสำเร็จในการติดตามทวงหนังสือเกินกำหนดส่ง





3.3.3 การตอบกลับข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน (ประสานมิตรและองครักษ์)



3.4 สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือไม่สอดคล้องและการแก้ไข/ป้องกัน

3.4.1 สำนักหอสมุดกลางรับการตรวจประเมินเพื่อต่ออายุการรับรอง ISO 9001: 2015 (Recertification Audit) เมื่อวันที่ 9 - 10 เมษายน 2567 พบความไม่สอดคล้องจำนวน 3 ประเด็น ดังนี้

ลำดับ	ความไม่สอดคล้อง	การแก้ไขและป้องกัน	ผลการแก้ไข
1	1. ได้ตรวจสอบประสิทธิภาพของการทำงานของประตูป้องกันทรัพยากรสูญหายแบบแถบแม่เหล็กของห้องสมุดองครักษ์ ชั้น 3 พบมีเสียงสัญญาณดัง แต่พบความไม่สอดคล้อง คือ QP-LS-01, Ver.5 date 03/04/2567 (การยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ) ไม่ได้ระบุถึงการทำงานของประตูป้องกันทรัพยากรสูญหายแบบแถบแม่เหล็ก ที่เป็นเครื่องตรวจจับสัญญาณแม่เหล็กในหนังสือ เมื่อนำหนังสือที่ติดแถบแม่เหล็กออกจากห้องสมุดโดยไม่ผ่านระบบการยืมคืน และ QP-LS-01 ไม่ได้เชื่อมโยงถึง WI-LS-CC-01 ที่จัดการเรื่องการนำทรัพยากรสารสนเทศออกไปโดยไม่ผ่านการยืม 2. WI-LS-CC-01, Ver.3 date 1/03/2567 ไม่ระบุถึงการใช้แบบฟอร์ม FR-OK-11 (การนำหนังสือ/วัสดุของสำนักหอสมุดกลางออกจากห้องสมุดโดยไม่ได้ยืม) 3. ไม่พบหลักฐานการตรวจความพร้อมของห้องสมุดก่อนเปิดให้บริการเกี่ยวกับการทวนสอบการใช้งานได้ของระบบต่าง ๆ อาทิ เช่น การทำงานของประตูป้องกันทรัพยากรสูญหายแบบแถบแม่เหล็ก เครื่องอ่านบาร์โค้ด ระบบอำนวยความสะดวกของสถานที่ รวมถึงตรวจสอบด้านความปลอดภัยหลังปิดบริการ 4. WI-0K-CC-08, Ver.3 date 28/02/2567 ไม่ระบุถึงการใช้แบบฟอร์ม	1. จัดทำ QP-OK-06 ขั้นตอนการยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ โดยระบุเนื้อหาให้ครอบคลุมการทำงานของประตูป้องกันทรัพยากรสูญหายแบบแถบแม่เหล็กของห้องสมุดองครักษ์ และแก้ไข QP-LS-01 (การยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ) สำหรับสำนักหอสมุดกลางเพื่อให้ครอบคลุมการทำงานของประตูป้องกันทรัพยากรสูญหาย เพื่อเชื่อมโยงกับเอกสาร WI-LS-CC-01 2. แก้ไข QP-CL-07 การควบคุมเอกสาร ในระหว่างการทบทวนเอกสารที่ขอขึ้นทะเบียนใหม่แบบฟอร์มใหม่หรือขอแก้ไขแบบฟอร์ม เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารต้องตรวจสอบว่าหมายเลขแบบฟอร์มเหล่านั้น มีการเชื่อมโยงกับเอกสาร QP หรือ WI และต้องมีการขอแก้ไขเอกสาร QP หรือ WI ดังกล่าวเพื่ออ้างถึงหมายเลขแบบฟอร์ม (สำหรับแก้ไขข้อ 2 และ ข้อ 4) 3. แก้ไข QP-OK-06 เพิ่มขั้นตอนและเชื่อมโยงแบบฟอร์มการตรวจสอบความพร้อมของห้องสมุดก่อนเปิด-ปิดบริการห้องสมุด ตรวจประตูป้องกันทรัพยากรสูญหายแบบแถบแม่เหล็ก เครื่องอ่านบาร์โค้ด ก่อนเปิดบริการและตรวจสอบด้านความปลอดภัยหลังปิดบริการ	ยอมรับการแก้ไข

ลำดับ	ความไม่สอดคล้อง	การแก้ไขและป้องกัน	ผลการแก้ไข
	FR-OK-12 (แบบนัดหมายหลังจากแจ้งหนังสือหาย) ซึ่งไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด 8.5.1 ของ ISO 9001: 2015	4. ชี้แจง QP-CL-07 (การควบคุมเอกสาร) และ QP-OK-06 (การยืมคืนทรัพยากรสารสนเทศ) ฉบับแก้ไขใหม่ให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบและปฏิบัติตาม	
2	การควบคุมระบบกล้องวงจรปิดในอาคารห้องสมุด พบความไม่สอดคล้อง ดังนี้ 1. ไม่พบระเบียบปฏิบัติงานหรือวิธีการปฏิบัติและหรือคู่มือเกี่ยวกับการใช้งานระบบกล้องวงจรปิด 2. แบบฟอร์มที่ใช้บันทึกข้อมูลไม่ชัดเจน จากการตรวจรายงานผลการดำเนินการตรวจสอบระบบกล้องวงจรปิดที่รายงานประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2567 พบว่าวิธีรายงานไม่ชัดเจนและไม่ครบถ้วน เช่น ในข้อ 1 (ระบบสัญญาณภาพ) ชั้น 1/16 ตัว (ระบบเดิม) รายงานว่า ปกติ 10 ผิดปกติ 6 แต่ไม่ระบุรายละเอียดปัญหาที่พบและการแก้ไข และไม่ชัดเจนว่าการตรวจพบข้อบกพร่องเมื่อวันที่เท่าไหร่ ส่วนการบันทึกในข้อ 2 (การตรวจสอบการบันทึกไฟล์ข้อมูลย้อนหลังทุก 2 สัปดาห์) ก็ไม่ชัดเจน ทำให้สอบกลับไม่ได้ 3. การรายงานในข้อ 2 ยังไม่ครอบคลุมถึงการรายงานเหตุการณ์ โดยการตรวจดูภาพจากกล้องวงจรปิดว่าเหตุการณ์ปกติหรือพบสิ่งที่น่าสงสัยหรือไม่ปกติ ไม่ใช่รายงานเฉพาะว่า กล้องวงจรปิดใช้งานได้หรือไม่ได้ 4. ความถี่ของการตรวจสอบระบบกล้องวงจรปิดเพื่อติดตามด้านความปลอดภัยของผู้มาใช้บริการห้องสมุดต้องเหมาะสม	1. แก้ไข QP-OK-05 (การบริหารงานสาธารณูปโภคพื้นฐาน) เพื่อเพิ่มขั้นตอนการปฏิบัติงานและเชื่อมโยงแบบฟอร์มบันทึกดังต่อไปนี้ - การตรวจสอบการใช้งานกล้องโทรทัศน์วงจรปิดใน Google Sheet ที่ครอบคลุมบันทึกรายงานการใช้งาน - เพิ่มเนื้อหาบันทึกเหตุการณ์จากกล้องวงจรปิดว่าเหตุการณ์ปกติหรือพบสิ่งที่น่าสงสัยหรือไม่ปกติ และให้ระบุข้อมูลที่จำเป็นเพิ่มเติมได้ - เพิ่มเนื้อหากำหนดความถี่ในการตรวจสอบระบบกล้องวงจรปิด 1 ครั้งต่อวัน - เพิ่มเนื้อหากำหนดจำนวนวันที่บันทึกข้อมูลให้สามารถเรียกดูย้อนหลังได้ ไม่เกิน 90 วันสำหรับกล้องที่ติดตั้งใหม่ และเรียกดูย้อนหลังได้ ไม่เกิน 30 วัน สำหรับกล้องรุ่นเก่าซึ่งมีการระบุจำนวนในแบบฟอร์มตรวจสอบการใช้งานกล้องวงจรปิดแต่ละพื้นที่ 2. อบรม QP-OK-05 (การบริหารงานสาธารณูปโภคพื้นฐาน) ฉบับแก้ไขใหม่ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ	ยอมรับการแก้ไข

ลำดับ	ความไม่สอดคล้อง	การแก้ไขและป้องกัน	ผลการแก้ไข
	5. ระบบกล้องวงจรปิดที่ใช้มีมากกว่า 1 ระบบ ประสิทธิภาพการเรียกดูข้อมูลย้อนหลังอาจแตกต่างกัน การกำหนดจำนวนวันที่สามารถเรียกดูข้อมูลย้อนหลังให้ชัดเจนมีความจำเป็นสำหรับการสอบกลับ ซึ่งไม่สอดคล้องตาม ISO 9001: 2015 ข้อกำหนดที่ 8.5.1		
3	พบแบบฟอร์ม FR-RM-12 พบมีการแก้ไขฟอร์มการใช้งานเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2567 ซึ่งพบว่า ฟอร์มดังกล่าวมีการขอแก้ไขเอกสารและอนุมัติใช้เมื่อ 27 มีนาคม 2567 ทำให้มีการใช้งานแบบฟอร์มก่อนการบังคับใช้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ISO 9001: 2015 ข้อกำหนดที่ 7.5.3.2	1. แก้ไข QP-CL-07 (การควบคุมเอกสาร) เพื่อให้มีการบ่งชี้ Version No. ของแบบฟอร์มและกำหนดขั้นตอนการแจกจ่ายเอกสาร โดยระบุให้ผู้ใช้เอกสารที่ขอขึ้นทะเบียนจะสามารถเริ่มใช้เอกสาร Version ใหม่ได้ หลังจากได้รับการแจกจ่ายจากเจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสารก่อนเสมอ 2. ชี้แจง QP-CL-07 (การควบคุมเอกสาร) ฉบับแก้ไขใหม่ให้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและปฏิบัติตามระบบควบคุมเอกสาร	ยอมรับการแก้ไข

3.4.2 ข้อร้องเรียน

สำนักหอสมุดกลาง ได้รับข้อแนะนำและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ จำนวน 31 เรื่อง สามารถแยกประเภทข้อแนะนำและข้อร้องเรียนและผลการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 1 (ข้อเสนอแนะ คำชม สอบถามข้อมูล)	หน้าเว็บไซต์	นิสิตบางกลุ่มที่เข้ามาใช้บริการเสียงดังมาก ๆ ทำให้การเข้ามาอ่านหนังสือในห้องสมุดถูกรบกวนจากกลุ่มคนบางกลุ่ม	อื่นๆ	เรื่องปัญหาการส่งเสียงดัง ทางห้องสมุดได้พยายามหาทางรณรงค์ให้ผู้ใช้ไม่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่นมาตลอด ต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้ หากท่านประสบปัญหา หรือต้องการความช่วยเหลือในเรื่องนี้ เป็นการเร่งด่วน กรุณาติดต่อบรรณารักษ์ที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม ชั้น 2	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 1	แบบสอบถาม	ขอชื่นชมและขอบคุณอย่างสูงสำหรับการบริการและความเอื้ออำนวยที่ได้รับในภาคเรียนที่ผ่านมา ทั้งการช่วยฝึกประสบการณ์วิชาชีพให้กับลูกศิษย์ และการจัดการความรู้เพื่อคอยบริการ ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายๆ และมีประสิทธิภาพ	การให้บริการของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง	ขอบคุณผู้ใช้บริการเช่นเดียวกัน ที่ให้โอกาสทางห้องสมุดได้ดูแลช่วยเหลือนะคะ	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 1	หน้าเว็บไซต์	อยากให้มีรูปและคำโปรยเกี่ยวกับหนังสือที่สืบค้นทุกเล่มค่ะ เพราะบางครั้งเราสนใจเรื่องๆ หนึ่ง แต่อ่านแค่ชื่อหนังสือ แล้วไม่รู้ว่าควรจะเลือกเล่มไหน	การวิเคราะห์เลขหมู่/หัวเรื่อง	ขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการบริการค่ะ ทางสำนักหอสมุดกลางจะนำไปพิจารณาเพื่อหาแนวทางการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นค่ะ	หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 1	กล่องรับฟังความคิดเห็น	อยากให้ทำความสะอาดบนโต๊ะ / เก้าอี้ตามที่นั่งอ่านบ่อย ๆ	สถานที่/การใช้พื้นที่	สำนักหอสมุดกลางได้รับทราบข้อเสนอแนะแล้ว โดยจะแจ้งผู้เกี่ยวข้องให้ประสานงานกับบริษัทฯ ดูแลความสะอาดให้ดำเนินการในเรื่องนี้ต่อไป	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 1	กล่องรับฟังความคิดเห็น	อยากให้ชั้น 1 เปิด 24 ชั่วโมง	สถานที่/การใช้พื้นที่	ขณะนี้สำนักหอสมุดกลาง ยังมีการปรับปรุงพื้นที่บริการในชั้น 2-3 หากดำเนินการปรับปรุงเสร็จแล้ว จะมีพื้นที่นั่งอ่านบริการเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามห้องสมุดยังคง เปิดบริการ 24 ชั่วโมงในพื้นที่ Learning space และบริเวณชั้น 1 ในช่วงสอบกลางภาค และปลายภาค	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2 (ผู้ร้องเรียนเดือดร้อน หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศร่วมแก้ไขกับฝ่ายอื่น)	หน้าเว็บไซต์	Learning Space ที่นั่งไม่เพียงพอ เพราะวางกระเป๋าไว้แต่ไม่เห็นมีใครอยู่ที่โต๊ะ ห้องน้ำ Learning Space มีกลิ่นไม่พึงประสงค์	การให้บริการของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง	ขออภัยในความไม่สะดวก สำหรับเรื่องที่นั่งไม่เพียงพอ ห้องสมุดกำลังดำเนินการจัดหาเพิ่มเติม ในส่วนห้องน้ำมีกลิ่นไม่พึงประสงค์ สำนักหอสมุดกลาง รับทราบปัญหาและกำลังดำเนินการแก้ไขค่ะ	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	ควรเปลี่ยนเก้าอี้แบบไม้เป็นโซฟา หรือเสริมเบาะให้นุ่ม ๆ	สิ่งอำนวยความสะดวก	สำนักหอสมุดกลาง มีแผนในการปรับปรุงพื้นที่ และเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยจะทยอยดำเนินการในแต่ละปีงบประมาณค่ะ	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	ใส่รหัส บัวศรีไอดีแล้วขึ้นว่า Invalid User ID and/or Password. Please re-enter. ทั้งที่ก่อนหน้านี้ได้ใช้บัวศรีไอดี อันนี้ก็ยังสามารถใช้ได้อยู่ แต่ ณ วันที่ 15 เมษายน 2024 ไม่สามารถเข้าได้	บริการของห้องสมุด	ขออภัยในความไม่สะดวกมา ณ โอกาสนี้ ฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด ได้ประสานงานกับสำนักคอมพิวเตอร์เพื่อแก้ไขปัญหาให้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติกลับมาทำงานได้ปกติแล้ว หากพบปัญหาในการใช้งาน ท่านสามารถติดต่อด่วนได้ที่ in box Facebook หรือ โทร. 02-6495446 (สายตรง) ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	เสียงแจ้งเตือนก่อนปิดห้องสมุดค่อนข้างทำให้นิสิตตกใจ หนูอยากเสนอความคิดเห็นว่าให้ใช้เพลงที่ทำให้ตกใจน้อยลง เช่น เพลงร้านซีเอ็ดบุ๊ค	สิ่งอำนวยความสะดวก	ขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะ ห้องสมุดจะพิจารณาแนวทางการแจ้งเตือนก่อนปิดห้องสมุดให้เหมาะสมต่อไป	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	อยากเสนอให้ระบบ SWU Lib Delivery มีบริการส่งบทความวารสารให้ด้วย อาจเป็นการถ่ายเอกสารหรือสแกนก็ได้ครั้ง (อาจมีการคิดค่าบริการเพิ่มเติมได้ครับ) / ชอบที่มีบริการส่งหนังสือให้ทางไปรษณีย์	บริการของห้องสมุด	ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อขอยืมวารสารได้ที่ระบบยืมระหว่างหน่วยงาน Inter Campus Loan (ICL) https://lib.swu.ac.th/icl/ หรือสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ โทร. 02-6495446 (สายตรง) ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	ขออนุญาตแจ้งปัญหาในห้องสมุด Learning Space ในช่วงที่เปิดให้อ่านหนังสือ 24 ชั่วโมง มีคนเสียงดังจำนวนมากเลย ไม่ใช่คุยกันเฉยๆ แต่บางทีตะโกนคุยเหมือนอยู่ข้างนอกเลย เหมือนไม่ใช่ห้องสมุด คิดว่าน่าจะมีหลายคนที่เงียบใช้ห้องสมุดอย่างมีระเบียบและมีมารยาท น่าจะคิดเหมือนกัน อยากให้ห้องสมุดมีเจ้าหน้าที่ที่คอยมาตรวจดูให้อยู่ในความสงบ มีการประกาศว่าห้ามส่งเสียงดังรบกวนคนอื่นไม่เกรงใจคนอื่นเลยค่ะ อาจจะโพสต์ประกาศเตือนในช่องทางต่าง ๆ มีเสียงประชาสัมพันธ์ ห้องสมุดไม่ใช่ที่คุยกันเสียงดัง มีคนจำนวนมากต้องการสมาธิและทุกคนก็มีสิ่งที่ต้องทำเหมือนกัน หรืออีกวิธีคือแบ่งพื้นที่ ใน Learning Space ควรจะเป็น	สถานที่/การใช้พื้นที่	ขอบคุณสำหรับข้อมูลที่แจ้งเข้ามานะคะ จะนำเรื่องนี้ไปหารือกับส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการในการควบคุมดูเรื่องเสียงและปรับปรุงห้องน้ำต่อไป ในเบื้องต้นสำนักหอสมุดกลางได้ทำประชาสัมพันธ์รณรงค์ในเรื่องการใช้เสียง ในช่องทางประชาสัมพันธ์ของห้องสมุด ได้แก่ เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม และป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		ที่ไว้เรียนรู้ หาความสงบ หาที่อ่านหนังสือเงียบๆ ไม่ใช่สถานที่คุยกัน หรือเสียงดังได้ ถ้าเป็นห้องสมุดที่มีแต่คนเสียงดัง ห้องสมุดก็จะไม่ใช่ห้องสมุด ขอบคุณที่รับฟังมาก ๆ หวังว่าจะเห็นฟีดแบคจากทางห้องสมุดนะคะ ปัญหานี้คิดว่ามีหลายวิธีที่สามารถแก้ไขได้ค่ะ ทางห้องสมุดเองมีอำนาจและบทบาทที่จะสามารถสร้างกฎเกณฑ์หรือข้อบังคับได้			
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	ชั้น 6 ห้องมาเรียเสียงดังมากๆๆๆๆ ฝากให้เจ้าหน้าที่ห้องสมุดดูแลด้วยค่ะ เปิดเพลงเสียงดังมาก ไม่เกรงใจเหมือนไม่อยู่ห้องสมุดแล้วค่ะ	สถานที่/การใช้พื้นที่	เรื่องปัญหาการส่งเสียงดัง ทางห้องสมุดได้พยายามหาทางรณรงค์ให้ผู้ใช้ไม่ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่นมาตลอดค่ะ ต้องขออภัยมา ณ โอกาสนี้ หากท่านประสบปัญหา หรือต้องการความช่วยเหลือในเรื่องนี้ เป็นการเร่งด่วน กรุณาติดต่อบรรณารักษ์ที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม ชั้น 2	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	อ่านหนังสือที่ชั้น 5 แต่มีเสียงเปิด วิดีโอ YouTube และพูดคุย รบกวน คิดว่าเป็นเจ้าหน้าที่ที่ดูแล	สถานที่/การใช้พื้นที่	สำนักหอสมุดกลาง ต้องขออภัยเรื่องเสียงรบกวนที่เกิดขึ้น ได้พูดคุยทำความเข้าใจและตักเตือนเจ้าหน้าที่ Outsource บริษัททำความสะอาดเรียบร้อยแล้ว	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	น่าจะมีราวเหล็กไว้ให้จอดล็อคจักรยานก่อนเข้าใช้บริการน่ะครับ เพราะมหาวิทยาลัยกว้างมาก และแดดร้อน ถ้ามีที่จอดล็อคจักรยานจะสะดวกมากๆ	สิ่งอำนวยความสะดวก	สำนักหอสมุดกลาง จะนำข้อเสนอแนะเรื่องราวเหล็กไว้ให้จอดล็อคจักรยาน เพื่อหารือกับผู้บริหารห้องสมุดต่อไป โดยมีข้อมูลเพิ่มเติมการใช้จักรยานภายในมหาวิทยาลัยว่าอนุญาตให้ขับขี่เฉพาะบนถนนเดียวกับรถยนต์และรถจักรยานยนต์เท่านั้น (ไม่อนุญาตให้ขับขี่บนถนนพื้นซีเมนต์ รอบๆ สนามฟุตบอล)	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	หนังสือประเภท “ประวัติศาสตร์” หรือสายมนุษยศาสตร์/สังคมศาสตร์ มีจำนวนน้อยมากและไม่ทันสมัยในวงวิชาหรือเพื่อการสืบค้น/วิจัย ทั้งนี้ ยังมีการจำกัดหรือไม่นำเข้าหนังสือที่คิดว่า “ไม่เหมาะสม” ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ควรเกิดขึ้นในวงวิชาการ หากเห็นว่าไม่สมควรควรถกเถียงด้วยหลักวิชาการ ไม่ใช่กีดกันขนส่งผลกระทบกับนิสิต สถาบันการศึกษาควรสนับสนุนนิสิตในการเรียนรู้ ให้สมกับข้อคิดที่ อ.สาโรช มุ่งหวังให้นิสิตมี ”...ความรู้ประดุจนักปราชญ์...“ หรือคติมหาวิทยาลัยที่ว่า “การศึกษาคือความเจริญงอกงาม” ดังนั้น จึงเห็นควรว่า “สำนักหอสมุดกลาง” และ “มหาวิทยาลัยฯ” ควรสนับสนุนนิสิตโดยการจัดซื้อหนังสือเพิ่มเติม ไม่ว่าจะหนังสือฝ่ายซ้าย ฝ่ายขวาหรือไม่นิยมฝ่ายใดทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ (เช่น สำนักพิมพ์ฟ้าเดียวกัน, มติชน ฯลฯ) เพราะการศึกษาคือการสืบค้น วิเคราะห์และคิดอย่างมีเหตุผล แม้นิสิตจะได้รับข้อมูลด้านใดด้านหนึ่งก็ย่อมมีการวิเคราะห์ก่อนใช้งานอยู่แล้ว จึงไม่อยากให้คณะผู้บริหารมองเพียงว่า “งานบาง	อื่น ๆ	สำนักหอสมุดกลางได้รับข้อเสนอแนะของนิสิตแล้วและจะนำขอเสนอแนะไปปรับปรุงในการจัดหาหนังสือ “ประวัติศาสตร์” หรือสายมนุษยศาสตร์/สังคมศาสตร์ ให้ครอบคลุมกับหลักสูตรการเรียนการสอนต่อไป และขอขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะค่ะ	หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
		กลุ่ม/บางประเภทไม่เหมาะสม ควรเปิดกว้างและเปิดรับความเห็นต่างทางวิชาการมากยิ้งขึ้น เพื่อผลประโยชน์ของมหาวิทยาลัย สะาบันการศึกษา วงวิชาการและนิสิต ท้ายที่สุดนี้ นิสิตคาดหวังว่าจะเห็นการเปลี่ยนแปลงทั้งทัศนะและกายภาพภายใน ”ปีการศึกษาหน้า“ (2567) ของหน่วยงานในทางที่เปิดกว้างกว่าที่เป็น เพราะเราคือสถาบันการศึกษาไม่ใช่สถาบันการเมืองที่กีดกันหรือแบ่งฝักแบ่งฝ่าย หากคำเสนอแนะของนิสิตมีประโยชน์ก็ขอจงนำไปปรับปรุงและจักขอบคุณยิ่ง หรือถ้าหากมีถ้อยคำรุนแรง หยาบคายหรือกระทบกระเทือนต่อบุคคล หน่วยงานและสถานที่ ก็ขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย			

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้ขยายขอบเขตการเป็นสมาชิกวารสารอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากมีหลายวารสารทางด้านพอลิเมอร์ที่ไม่สามารถดาวน์โหลดฉบับเต็ม	เสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศ	ผู้ใช้บริการแจ้งรายชื่อวารสารอิเล็กทรอนิกส์สาขาพอลิเมอร์ที่ต้องการได้ที่ kanyada@g.swu.ac.th หรือทำบันทึกข้อความถึงสำนักหอสมุดกลาง โดยในแต่ละปีงบประมาณสำนักหอสมุดกลางจะสำรวจความต้องการใช้วารสารต่างประเทศของแต่ละหลักสูตรโดยทำบันทึกถึงคณะ/วิทยาลัย/สถาบัน ให้แจ้งรายชื่อวารสารภาษาต่างประเทศที่ต้องการใช้ในการเรียนการสอน	หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้หอสมุด จัดซื้อหนังสือที่เกี่ยวข้องกับงานสถาปัตยกรรมและการออกแบบภายในเพิ่มมากขึ้น เพราะคณะฯ เพิ่งเปิดสาขาวิชาใหม่ ปี 2567	เสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศ	สำนักหอสมุดกลางมีหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอนและความต้องการของนิสิต อาจารย์ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยทางคณะสามารถเสนอซื้อหนังสือดังกล่าวในนามคณะ/วิทยาลัย/สถาบัน/สำนัก ได้	หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้เพิ่มหนังสือหมวดหมู่การ์ตูนมังงะเพิ่มเติม อยากให้มีหนังสือการ์ตูน DC Comics	เสนอซื้อทรัพยากรสารสนเทศ	สามารถเสนอซื้อหนังสือทั่วไปทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ สามารถเสนอซื้อผ่านระบบเสนอซื้อ CLBS (Central Library Book Suggestion) ของสำนักหอสมุดกลางที่ http://clbs.swu.ac.th/bookorder/	หัวหน้าฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	ระบบรีเควสหนังสือ ถ้าเป็นเล่มที่ไม่มีคนรีเควสก่อนหน้า ใช้งานได้ดี มีอีเมลแจ้งเตือนเมื่อถึงวันรับ แต่พอเป็นเล่มที่มีคนรีเควสก่อนหน้า พอถึงวันที่เป็นคิวที่เราจะได้รับ กลับเด้งออกไปเอง ทั้งที่ในอีเมลก็ไม่มีแจ้งเตือนด้วยว่าเป็นคิวที่เราได้รับหนังสือ จึงไม่รู้ว่าเพราะคิวก่อนหน้าไม่คืนตามกำหนดเวลา มันเลยเด้งออกเองเมื่อครบกำหนดวัน หรือระบบมีปัญหาอย่างไร แต่เป็นแบบนี้ 2 ครั้งแล้ว	บริการของห้องสมุด	การจองหนังสือในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Aleph) ได้รับการออกแบบระบบให้ผู้ใช้บริการ เข้าไปตรวจสถานะการยืมปัจจุบันของตนเอง ในเมนู My Library Card ผู้ใช้สามารถเข้าไปตรวจสอบ จำนวนหนังสือที่ยืม สถานะการจอง ฯลฯ หากพบปัญหาในการใช้บริการ ติดต่อสอบถามเพิ่มเติม ได้ที่ เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ทรัพยากรสารสนเทศ ชั้น 4 โทร. 02- 6495000 ต่อ 15387	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้จ้างบุคลากรที่สามารถสอนบอร์ดเกมได้มาประจำที่ห้องสมุด เพื่อสามารถเตรียมสอนบอร์ดเกมที่นิสิตสนใจได้ตลอดเวลา	การให้บริการของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง	ทางห้องสมุดเคยรับสมัครจิตอาสา มาช่วยงานในส่วนนี้ แต่ในช่วงนี้นิสิตบางส่วนจบการศึกษาไปแล้ว อีกประเด็นนึงคือมีเกมใหม่เข้ามาต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเวลาศึกษาเรียนรู้เกมน้อย จึงยังไม่สามารถให้คำแนะนำได้อย่างเชี่ยวชาญ ห้องสมุดจะนำข้อเสนอแนะเพื่อไปพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปค่ะ	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	บุคลากรชั้น 2 ที่ทำหน้าที่ยืม-คืน เพราะเวลาไปยืม-คืน หน้าตาไม่พร้อมที่ทำงาน ไม่พร้อมเป็นมิตร แต่อยากให้มีจิตใจที่บริการด้วย	การให้บริการของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง	ห้องสมุดน้อมรับข้อเสนอแนะ และจะนำข้อคิดเห็นเรื่องจิตบริการ ไปสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไปค่ะ	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้ปรับปรุงที่นั่งชั้น 3 เป็นขึ้นไป ให้มีความทันสมัยพอ ๆ กับชั้น 1 และชั้น 2 เพราะเก้าอี้ไม่เหมาะสมกับการนั่งอ่านหนังสือ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ห้องสมุดกำลังดำเนินการปรับปรุงพื้นที่ชั้น 2 - 3 ให้เป็นพื้นที่การเรียนรู้ และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้นค่ะ	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	น่าจะมีแนะนำหนังสือมากกว่า คิดว่าทางเพจยังสามารถโพสต์ได้มากกว่านี้	บริการของห้องสมุด	ขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะ ห้องสมุดจะพัฒนาการประชาสัมพันธ์บริการแนะนำหนังสือให้ดียิ่งขึ้น	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	อยากให้ห้องสมุดที่เปิดช่วงสอบถึง 22.00 น. หรือ 24 ชั่วโมงเปิดครอบคลุมช่วงสอบของทุกคณะ คณะทันตแพทยศาสตร์ ยังสอบไม่เสร็จแต่ว่าห้องสมุดหมดช่วงขยายเวลาเปิดแล้ว	บริการของห้องสมุด	กรณีนิสิต ต้องการใช้พื้นที่นั่งอ่านในช่วงสอบนอกเหนือจากตารางที่มหาวิทยาลัยกำหนด หรือ ตารางเปิดบริการ 24 ชั่วโมงของห้องสมุด ขอให้แจ้งความประสงค์โดยจัดทำบันทึกผ่านทางคณะ ถึง ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง เพื่อขอใช้บริการพื้นที่นั่งอ่านเป็นกรณีพิเศษ โดยมีเงื่อนไข ต้องมีจำนวนนิสิตอย่างน้อย 50 คนขึ้นไป พร้อมแนบรายชื่อนิสิต และระบุช่วงเวลาที่ต้องการใช้บริการนอกเวลาราชการมาด้วย หากต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม ติดต่อได้ที่ หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ โทร. 02-6495000 ต่อ 11976	หัวหน้าฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 3 (ใช้การพิจารณาของทีมบริหารและแก้ไข)	-	-	-	-	-

ห้องสมุดองครักษ์ ได้รับข้อแนะนำและข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการ จำนวน 4 เรื่อง สามารถแยกประเภทข้อแนะนำและข้อร้องเรียนและผลการปรับปรุงแก้ไขดังนี้

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 1 (ข้อเสนอแนะ คำชม สอบถามข้อมูล)	หน้าเว็บไซต์	อยากให้มีคาราโอเกะมากกว่า 1 ห้อง มากกว่า 1 วัน ชั่วโมงการใช้มากกว่านี้	สิ่งอำนวยความสะดวก	ห้องสมุดจะพิจารณาแผนการเพิ่มห้องให้มากขึ้นสำหรับการปรับปรุงห้องสมุดในโอกาสต่อไป อย่างไรก็ตาม ในส่วนของการเพิ่มเวลาและวันที่เปิดให้ใช้บริการ อาจจะดำเนินการเปิดเพิ่มได้ในปีการศึกษาหน้าค่ะ	หัวหน้าห้องสมุดองครักษ์

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2 (ผู้ร้องเรียนเดือดร้อน หัวหน้าห้องสมุด องครักษ์)	หน้าเว็บไซต์	มีหนังสือที่ไม่ได้ยืมด้วยตนเองจำนวน 3 เล่ม ปรากฏอยู่ในระบบการยืมคืนค่ะ	บริการของห้องสมุด	ห้องสมุดองครักษ์ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการยืมคืนของอาจารย์ล่าสุด ณ วันที่ 3 ส.ค. 67 พบว่าหนังสือที่อาจารย์แจ้งว่าค้างอยู่ในชื่อโดยไม่ได้ยืมนั้น เป็นของสำนักหอสมุดกลาง จึงได้ประสานงานกับหัวหน้าฝ่ายบริการ เพื่อตรวจสอบ และจะแจ้งกลับให้อาจารย์ทราบอีกครั้งค่ะ ขออภัยในความไม่สะดวกค่ะ	หัวหน้าห้องสมุดองครักษ์

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	แบบสอบถาม	1. มีความซับซ้อนในขั้นตอนการขอ full text ใน Google form เนื่องจากขอได้ทีละ 3 เรื่อง แล้ว ต้องกรอกฟอร์มใหม่ 2. บริการยืมระหว่างห้องสมุดก็ขอได้ทีละ 3 เรื่องเช่นกัน ซึ่งน้อยเกินไป เพราะต้องรอคำตอบจากห้องสมุดก่อนว่าหาให้ได้หรือไม่ จึงจะขอรอบถัดไปได้ ทำให้เสียเวลามาก เพราะบางครั้งต้องการ full paper แบบค่อนข้างด่วนสำหรับงานวิจัย 3. อยากให้ปรับปรุงการบริการส่วนนี้ ถ้าไม่สามารถบอกรับ journal เพิ่มได้ ควรให้ส่งรายการ paper ที่จะขอ full text ได้ครั้งละเยอะๆ เพราะถ้าทยอยส่งขอทีละ 3 เรื่อง จะสับสนมาก	บริการของห้องสมุด	ห้องสมุดได้รับทราบข้อเสนอแนะแล้ว และจะนำไปปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสมต่อไปค่ะ อย่างไรก็ตาม ขอชี้แจงกระบวนการขอเอกสารฉบับเต็มดังนี้ 1. การให้ผู้ใช้บริการกรอกข้อมูลใน google form เอง เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับถูกต้อง และสามารถค้นหาเอกสารได้ตรงกับความต้องการ 2. บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่ต้องรอการตอบกลับข้อมูลจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ซึ่งจะมีผู้รับผิดชอบและระยะเวลาการให้บริการ รวมถึงขั้นตอนที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละห้องสมุด ก่อนที่จะตอบกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ว่า มีให้บริการที่ห้องสมุดใด และห้องสมุดเจ้าของทรัพยากรสามารถให้บริการได้หรือไม่ เนื่องจากทรัพยากรบางรายการ ไม่สามารถให้บริการแก่ห้องสมุดอื่นได้ เพราะเหตุผลด้านลิขสิทธิ์และการจัดซื้อค่ะ 3. การกำหนดให้ส่งคำขอครั้งละ 3 เรื่อง เพื่อให้เป็นการยืนยันความต้องการใช้บริการ เพื่อไม่ให้เป็นการขอเอกสารล่วงหน้าแต่ไม่ได้	หัวหน้าห้องสมุดองครักษ์

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
				ใช้งานจริง เนื่องจากบางมหาวิทยาลัยมีการจำกัดจำนวนทรัพยากรที่จะให้มหาวิทยาลัยอื่นยืม ซึ่งต้องขออภัย ณ ที่นี้ หากไม่สะดวกในการใช้งาน อย่างไรก็ตาม หากมีความต้องการใช้งานบทความจำนวนมากและไม่สามารถกรอกข้อมูลทั้งหมดได้ โปรดติดต่อเข้ามาที่อีเมลของห้องสมุด หรือทำบันทึกข้อความผ่านคณบดีของท่านเข้ามา เพื่อดำเนินการตามกระบวนการต่อไปค่ะ	

ระดับของข้อร้องเรียน	ช่องทาง	เนื้อหาที่ร้องเรียน	หัวเรื่อง	ผลการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ
ระดับ 2	หน้าเว็บไซต์	สถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการไม่มี/ไม่เพียงพอ ต้องจอดรถไกลจากหอสมุดมาก อากาศร้อนประกอบกับการยืมหนังสือหลายเล่ม ทำให้ลำบากมากขึ้นเพราะต้องขนหนังสือไกล ควรมีที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	สถานที่/การใช้พื้นที่	ห้องสมุดขออภัยในความไม่สะดวกที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการค่ะ อย่างไรก็ตาม กำลังมีแผนการที่จะปรับปรุงพื้นที่สำหรับจอดรถให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในอนาคต หากท่านเป็นอาจารย์หรือบุคลากรของคณะ และต้องการยืมหนังสือ แต่ไม่สะดวกในการเดินทาง สามารถใช้บริการ Book delivery เพื่อให้ห้องสมุดจัดส่งหนังสือไปที่คณะของท่านได้ เวลา 14.00 น. ของทุกวัน โดยเข้าใช้บริการได้ที่ https://lib.swu.ac.th/index.php/news-events/public-relations/swu-lib-delivery-icl	หัวหน้าห้องสมุดองครักษ์
ระดับ 3 (ใช้การพิจารณาของทีมบริหารและแก้ไข)	-	-	-	-	-

3.4.3 วัตถุประสงค์คุณภาพที่ไม่บรรลุ จำนวน 12 ข้อ

ลำดับ	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สาเหตุของปัญหา	แนวทางการแก้ไขป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดการแก้ไข
1	<u>การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ : หนังสือภาษาไทย</u> - ระยะเวลาในการรับตัวเล่มจากร้านค้า ส่งสร้างฐาน จนถึงออกให้บริการ สามารถดำเนินการได้ภายใน 7 วันทำการ และดำเนินการได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	1. ร้านค้าส่งหนังสือไม่ครบตามเอกสารใบเสนอราคา 2. เอกสารใบเสนอราคาผิด ทำให้ต้องแก้ไขเอกสารและต้องรอเอกสารใหม่ 3. มีหนังสือบางรายการที่คณะระบุว่าให้บริการที่องครักษ์ ต้องใช้เวลาในการคัดแยก และขนย้าย 4. ไม่ได้กำหนดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานให้ชัดเจน	1. หนังสือที่ยังได้รับไม่ครบถ้วน ให้ดำเนินการต่อเล่มที่ได้รับแล้วไปก่อน เพื่อให้รวดเร็วยิ่งขึ้น 2. ติดตามร้านค้าให้จัดส่งหนังสือและเอกสารให้ถูกต้องรวดเร็วมากขึ้น 3. กำหนดระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนให้มีความชัดเจนมากขึ้น	ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	2568
2	<u>การจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ : ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์</u> - 3. ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง (Cost per Use) ของการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 บาท	1. ค่าใช้จ่ายต่อครั้งยังเป็นเพียงค่าเฉลี่ยต่อเดือน ยังไม่ใช่ยอดที่สรุปแน่นอน เนื่องจากยังไม่ครบรอบการบอกรับ 12 เดือน ของแต่ละฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับประจำปีงบประมาณ 2567 2. การกำหนดค่าเป้าหมายมาจากเป้าหมายที่ต้องการอาจจะไม่ได้อยู่บนพื้นฐานของข้อมูลจริงที่ผ่านมา ซึ่งค่าเป้าหมายที่เหมาะสม	1. กำหนดค่าเป้าหมายใหม่โดยคำนวณจากค่าเฉลี่ยของค่าใช้จ่ายต่อครั้งย้อนหลัง 3 ปี 2. จัดทำตารางบันทึกผลรายเดือนและแชร์ให้หน่วยส่งเสริมทรัพยากรสารสนเทศหรือผู้เกี่ยวข้องรับทราบ จากเดิมที่บันทึกผลเฉพาะเดือนล่าสุดและรายงานผลให้ผู้เกี่ยวข้องทราบทุก 3 เดือน (ผ่านเว็บไซต์ อีเมล และการรายงานในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน)	- นางสาวอัมพร ขาวบาง - บรรณารักษ์หน่วยส่งเสริมทรัพยากรสารสนเทศ	2568

ลำดับ	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สาเหตุของปัญหา	แนวทางการแก้ไขป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดการแก้ไข
		ควรจะเป็นการนำค่าใช้จ่ายต่อครั้งของ 3 ปีย้อนหลังมาคิดค่าเฉลี่ยเพื่อกำหนดเป็นค่าเป้าหมาย ซึ่งหากใช้แนวทางดังกล่าวแล้ว ค่าเป้าหมายควรจะอยู่ที่ "น้อยกว่าหรือเท่ากับ 40 หรือ 45 บาท" 3. การส่งเสริมการใช้ที่อาจจะยังทำได้ไม่สม่ำเสมอหรือดำเนินการในเชิงลึกได้เท่าที่ควร	3. ประสานกับหน่วยส่งเสริมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้แนวทางและวางแผนการส่งเสริมการใช้ร่วมกันให้ชัดเจนขึ้น		
3	<u>งานหนังสือบริจาค</u> - ระยะเวลาในการคัดเลือก ตรวจซ้ำ สร้างฐานข้อมูล จนถึงออกให้บริการ สามารถดำเนินการได้ภายใน 10 วันทำการ และดำเนินการได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95	ไม่ได้กำหนดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานให้ชัดเจน	กำหนดระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนให้มีความชัดเจนมากขึ้น	ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	2568
4	<u>การแปลงผันข้อมูล</u> - 1. ตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขการแปลงผันข้อมูล ร้อยละ 100 ของจำนวนข้อมูลทั้งหมด	บริษัท คลีนเอกสารที่แปลงผัน ไม่ครบถ้วน	ติดต่อกลับบริษัท แจ้งให้ดำเนินการแก้ไข	นางปภาดา น้อยคำยาง	2568
5	<u>การแปลงผันข้อมูล</u> - 2. ความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลในแต่ละฐานข้อมูล รวมทั้งการทำรายการ	มีไฟล์ดิจิทัล จำนวน 4 ไฟล์ (ดำเนินการหลังวันที่ 22 ส.ค.67 - ปัจจุบัน ก.ย.67) ไม่ได้ทำรายการเชื่อมโยงในฐานฯ	พิจารณานำไฟล์เข้าระบบคลังสถาบัน มศว (เฉพาะผลงาน บุคลากร มศว)	นางปภาดา น้อยคำยาง	2568

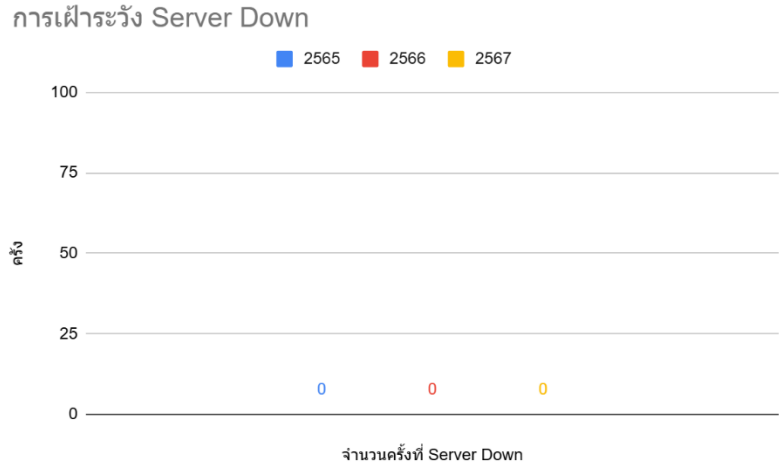
ลำดับ	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สาเหตุของปัญหา	แนวทางการแก้ไขป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดการแก้ไข
	เชื่อมโยง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95	เนื่องจาก อยู่ในช่วงระหว่างเปลี่ยนระบบห้องสมุดอัตโนมัติระบบใหม่			
6	UC - 1. ความสำเร็จของการนำข้อมูลรายการบรรณานุกรมประเภทหนังสือที่สร้างใหม่จากระบบ ALEPH เข้า UC ร้อยละ 100 ของจำนวนข้อมูลใหม่ทั้งหมด	การเปลี่ยนระบบห้องสมุดอัตโนมัติใหม่	ใช้รายการที่มีในระบบ UC และ SWU Discovery ได้ (ข้อมูลจะไม่ Update)	นางปภาดา น้อยคำยาง	2568
7	UC - 2. ความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลในแต่ละฐานข้อมูล รวมทั้งการทำรายการเชื่อมโยง ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95	การเปลี่ยนระบบห้องสมุดอัตโนมัติใหม่	ใช้รายการที่มีในระบบ UC และ SWU Discovery ได้ (ข้อมูลจะไม่ Update)	นางปภาดา น้อยคำยาง	2568
8	การติดตามทวงหนังสือเกินกำหนดส่ง - จำนวนผู้ใช้ที่ส่งคืนหนังสือเกินกำหนดมากกว่าร้อยละ 50	1. ไม่สามารถติดตามทวงถามหนังสือคืนจากผู้ใช้บริการบางท่านได้ เนื่องจากเบอร์โทรศัพท์ติดต่อไม่ได้ 2. ผู้ใช้บริการบางท่านได้รับการติดตามทวงถามหนังสือค้างส่งแล้วแต่ก็ไม่นำหนังสือมาคืน	1. มีวิธีดำเนินการไม่ให้ผู้ใช้บริการที่มีค่าปรับหรือหนังสือค้างส่งสามารถลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาต่อไปจนกว่าจะดำเนินการชำระภาระหนี้สินกับทางห้องสมุดให้เรียบร้อยก่อน 2. มีการติดตามทวงถามโดยการทำบันทึกข้อความไปยังคณะและ/หรือเพิ่มมาตรการในการติดตามทวงถามจากหลากหลายช่องทาง	- งานบริการยืม-คืนทรัพยากรห้องสมุด - นางอรุณรัตน์ พุกพญา	2568

ลำดับ	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สาเหตุของปัญหา	แนวทางการแก้ไขป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดการแก้ไข
9	<u>การตรวจสอบการจัดเรียงหนังสือ</u> - ความถูกต้องของหนังสือที่จัดเรียง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	1. เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีภารกิจในการขนย้ายชั้นหนังสือจึงทำให้ไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือบนชั้นตามเป้าหมายที่กำหนดได้ 2. เลขเรียกหนังสืออาจมีความคล้ายและเลขจุดจำนวนหลายตัว อาจเกิดความผิดพลาดในการวางสลับเล่มได้	1. มีการกำหนดช่วงเวลาในการตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือที่จัดเรียงอย่างเคร่งครัด 2. เจ้าหน้ามีความละเอียดรอบคอบในการจัดเรียงหนังสือมากขึ้น	- งานบริการพื้นที่นั่งอ่านและชั้นหนังสือ - นายกิตติศักดิ์ ก้าวกระโทก	2568
10	<u>งานสร้างฐานข้อมูลรายการบรรณานุกรม</u> - ความสำเร็จของระยะเวลาในการจัดทำฐานข้อมูลหนังสือซื้อตามเกณฑ์ที่กำหนดสามารถดำเนินการได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95	มีการซื้อทรัพยากรจากร้านค้าที่มาขายในงานเปิดโลกนักอ่าน จึงทำให้ทำฐานข้อมูลไม่ทัน และผู้รับผิดชอบในการทำฐานข้อมูลมีการอบรม	เพิ่มแนวปฏิบัติ และเพิ่มบุคลากรในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งมีการตรวจติดตามการทำงานรายเดือน	- นางสาวชัชชภา ประทุมศรีขจร - นางสาวศุภลักษณ์ ผลแก้ว	เมษายน 2567
11	<u>งานหนังสือบริจาค/วารสารบริจาค</u> - ระยะเวลาในการคัดเลือก ตรวจซ้ำ สร้างฐานข้อมูล จนถึงออกให้บริการ สามารถดำเนินการได้ภายใน 10 วันทำการ สามารถดำเนินการได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95	ข้อมูลเดือน ต.ค.66-มี.ค.67 ใช้เกณฑ์ภายใน 7 วันทำการ และยังไม่มีการตรวจติดตามการทำงาน	มีการปรับเกณฑ์การทำงาน พร้อมทั้งมีการตรวจติดตามการทำงานรายเดือน	นางสาวยุภาภรณ์ ไชยสงค์	เมษายน 2567
12	<u>การฝึกอบรม สอน และเผยแพร่วิชาการ การ</u>	1. นิสิตอาจจะไม่ได้ตั้งใจจะมารับการอบรมหรือยังไม่ถึง	1. ให้เวลากับการทบทวนเนื้อหาและทำ	นางสาวอัมพร ขาวบาง	2568

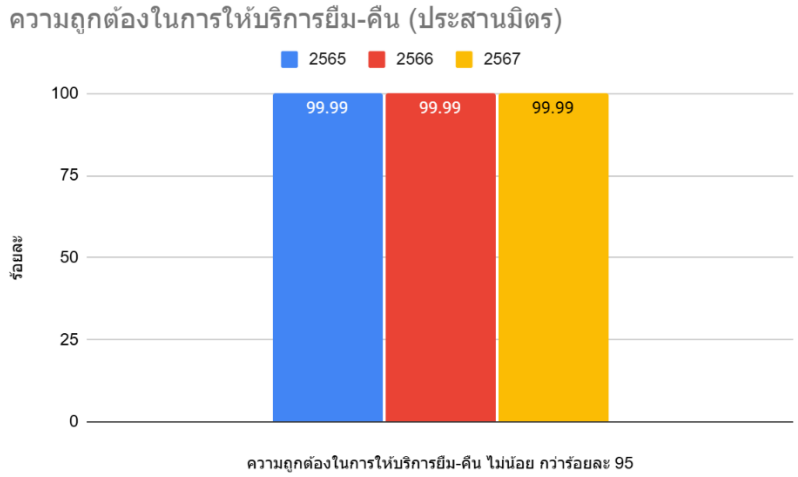
ลำดับ	วัตถุประสงค์คุณภาพ	สาเหตุของปัญหา	แนวทางการแก้ไขป้องกัน	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดการแก้ไข
	<u>สืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ</u> - ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	เวลาจะนำไปใช้งานจริง เนื่องจากทางคณะหรืออาจารย์เป็นคนส่งเข้าอบรมโดยเฉพาะนิสิตปี 1 ที่เข้าปฐมนิเทศการใช้ห้องสมุด 2. ผู้เข้าอบรมมีจำนวนมากเกินไป ซึ่งอาจส่งผลให้ไม่มีสมาธิ 3. นิสิตอาจทำแบบทดสอบไม่ทัน	แบบทดสอบร่วมกันกับผู้เข้าร่วมให้มากขึ้น 2. ซักถามความเข้าใจจากผู้เข้าร่วมเป็นระยะระหว่างการอบรม 3. กรณีเป็นการอบรมที่มีจำนวนผู้เข้าร่วมอบรมจำนวนมาก หรือมีเวลาที่จำกัด ไม่ต้องให้นิสิตทำแบบทดสอบ 4. พิจารณาปรับวิธีการวัดผลการอบรมใหม่		

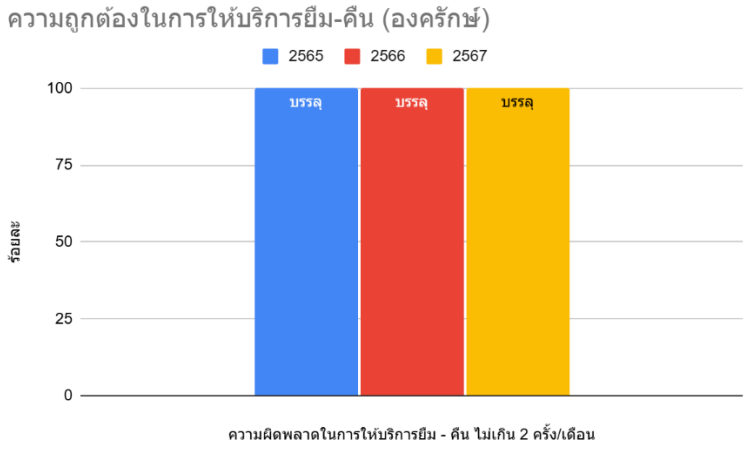
3.5 ผลการเฝ้าติดตามและตรวจวัด

3.5.1 การเฝ้าระวัง Server Down



3.5.2 ความถูกต้องในการให้บริการยืม-คืน





3.5.3 การเฝ้าระวัง การตรวจวัดความเข้มแสงสว่างในพื้นที่ปฏิบัติงาน ปี 2567 (ประสานมิตร)

1) ตรวจวัดแบบเฉพาะจุด จำนวน 99 จุด

- พบวา บริเวณที่มีผลการตรวจวัดนอยกวา 1,000 ลักซ จำนวน 99 จุด พบวา ผลการตรวจวัดมีคาเปนไปตามเกณฑมาตรฐานกำหนด จำนวน 81 จุด และมีคาไมเปนไปตามเกณฑมาตรฐานกำหนด จำนวน 18 จุด และมีการตรวจทานจุดที่ไม่ผ่านทั้งหมด 18 จุด อีกครั้งในวันที่ 15 สิงหาคม 2567 และมีค่าเป็นไปตามเกณฑมาตรฐานกำหนด

2) ตรวจวัดแบบพื้นที่ จำนวน 17 จุด

- พบวา ผลการตรวจวัดมีคาเปนไปตามเกณฑมาตรฐานกำหนดทั้งหมด

3.5.4 การเฝ้าระวัง การตรวจวัดความเข้มแสงสว่างในพื้นที่ปฏิบัติงาน ปี 2567 (องครักษ์)

1) ตรวจวัดแบบเฉพาะจุด จำนวน 150 จุด

- พบวา ผลตรวจวัดที่มีค่าน้อยกวา 1,000 ลักซ์ จำนวน 142 จุด ซึ่งผลตรวจวัดมีค่าเป็นไปตามเกณฑมาตรฐานกำหนดทั้งหมด

- พบวา ผลตรวจวัดที่มีคามากกวา 1,000 ลักซ์ จำนวน 8 จุด ซึ่งผลตรวจวัดมีค่าเป็นไปตามเกณฑมาตรฐานกำหนดทั้งหมด

2) ตรวจวัดแบบพื้นที่จำนวน 1 จุด

- พบวา ผลการตรวจวัดมีค่าเป็นไปตามเกณฑมาตรฐานกำหนด

3.6 ผลการตรวจประเมิน

สำนักหอสมุดกลางดำเนินการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) เมื่อวันที่ 27 – 28 มีนาคม 2568 โดยผลการตรวจมีดังนี้

กระบวนงาน	ความไม่สอดคล้อง				
	Major	Minor	OBS	จำนวนที่ปิด	จำนวนที่ยังไม่ปิด
1. ผู้บริหาร/บริบทองค์กร	-	-	2	-	-
2. สำนักงานผู้อำนวยการ	-	-	3	-	-
3. ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	-	-	1	-	-
4. ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ	-	-	4	-	-
5. ฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด	-	-	1	-	-
6. งานจัดการทรัพยากรห้องสมุด : ห้องสมุดองครักษ์	-	-	2	-	-
7. งานบริการ : ห้องสมุดองครักษ์	-	-	2	-	-
8. งานบริหารและพัฒนาห้องสมุด : ห้องสมุดองครักษ์	-	1	2	1	-
9. งานควบคุมเอกสาร	-	-	1	-	-
รวม	**0**	**1**	**18**	**1**	**0**

3.7 สมรรถนะของผู้จัดหาภายนอก (ผลการประเมินผู้จัดหาภายนอก)

ผลการประเมินผู้จัดหาภายนอกปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ผู้จัดหาภายนอก/ร้านค้า	ค่าเฉลี่ย	สรุปผล
<u>บริษัทรับจ้างทำความสะอาด</u>		
บริษัท พีพีเอ็น 51 จำกัด (ประสานมิตร)	2.55	มาก
บริษัท พีพีเอ็น 51 จำกัด (องครักษ์)	2.85	มาก
<u>ผู้จัดหาภายนอก</u>		
บริษัท อัลกาลาม คอนส์ แอนด์ เซิร์ฟ จำกัด	2.90	มาก
บริษัท ลัคกี้ อินเตอร์เนชั่นแนล(ประเทศไทย) จำกัด	2.55	มาก
บริษัท ว.เกียรติ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	3.00	มาก
บริษัท พีซีไอ (1992) จำกัด	2.50	มาก
บริษัท ดีเฮิร์บ จำกัด	3.00	มาก
ห้างหุ้นส่วนจำกัด เพิ่มกิจ แอร์คอน แอนด์ เซอร์วิส	2.41	ปานกลาง
บริษัท เวอร์ติคัล ทราฟฟิค	3.00	มาก
บริษัท อีลีเซค (ประเทศไทย) จำกัด	3.00	มาก
ศูนย์ถ่ายเอกสารก๊อปปี้ปริ๊นท์	2.80	มาก
ร้านกาแฟ Directory	2.60	มาก
บริษัท ซินโดม อิเลคทรอนิคส์ อินดัสตรี จำกัด	3.00	มาก
<u>ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์</u>		
EBSCO Industries, Inc	3.00	มาก
Elsevier	3.00	มาก
WGSN Limited, Company	3.00	มาก
CEIC Data (Thailand) Co.,Ltd	2.85	มาก
บริษัท นิว โนวเลจ อินฟอร์มเมชั่น จำกัด	3.00	มาก
บริษัท บุ๊ค โปรโมชั่น แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	2.85	มาก
บริษัท บุ๊คเน็ท จำกัด	3.00	มาก

ผู้จัดหาภายนอก/ร้านค้า	ค่าเฉลี่ย	สรุปผล
EBSCO International, Inc	3.00	มาก
ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	3.00	มาก
บริษัท ดาต้าเซ็ต จำกัด	3.00	มาก
ร้านหนังสือฉบับพิมพ์ (ประสานมิตร)		
ศ.ทพ.ดร นิวัตร จันทร์เทวี	2.40	ปานกลาง
ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	3.00	มาก
บริษัท อมรินทร์ บุ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด	3.00	มาก
บริษัท สถาพรบุ๊คส์ จำกัด	2.80	มาก
ร้านทาเล้นท์ไทรฝ์	2.60	มาก
บริษัท คิโนะคูนิยะ บุ๊คสโตร์ จำกัด	3.00	มาก
บริษัท มายบุ๊คสโตร์ จำกัด	3.00	มาก
บริษัท บุ๊คเน็ท จำกัด	2.93	มาก
ร้านหนังสือฉบับพิมพ์ (องครักษ์)		
ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	2.95	มาก
บริษัท บุ๊คเน็ท จำกัด	3.00	มาก
บริษัท คิโนะคูนิยะ บุ๊คสโตร์ จำกัด	2.93	มาก
บริษัท อมรินทร์ บุ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด	3.00	มาก
บริษัท เวิลด์วาย เมดิคอล เซสท์ จำกัด	3.00	มาก

4. ความเพียงพอของทรัพยากร

ทรัพยากรมีความเพียงพอต่อการส่งมอบและบริการ

ลำดับ	รายการ	จำนวน	สรุปผล
1	บุคลากร	67 อัตรา	มีความเพียงพอในการให้บริการ
2	คอมพิวเตอร์ - ประสานมิตร - องครักษ์	 120 เครื่อง 82 เครื่อง	มีความเพียงพอในการให้บริการ
3	โน๊ตบุ๊ค - ประสานมิตร - องครักษ์	 52 เครื่อง 30 เครื่อง	มีความเพียงพอในการให้บริการ

ลำดับ	รายการ	จำนวน	สรุปผล
4	จุดเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต - ประสานมิตร - องครักษ์	 118 จุด 140 จุด	มีความเพียงพอในการให้บริการ
5	จุดบริการมัลติมีเดีย - ประสานมิตร - องครักษ์	 8 จุด 13 จุด	มีความเพียงพอในการให้บริการ
6	iPad - ประสานมิตร - องครักษ์	 10 เครื่อง 10 เครื่อง	ไม่เพียงพอในการให้บริการ - อยู่ในระหว่างการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเพิ่มเติม
7	จุดบริการเครื่องเล่น DVD - องครักษ์ (เครื่องเล่นแผ่นบลูเรย์ดิสก์)	 2 เครื่อง	มีความเพียงพอในการให้บริการ

5. ประสิทธิผลของการจัดการความเสี่ยง

ลำดับ	กระบวนงาน	ประเด็น	กลยุทธ์รองรับความเสี่ยง	ผลจากการจัดการความเสี่ยง	ผลการตัดสินใจของผู้บริหาร
สำนักงานผู้อำนวยการ					
1	การจัดทำคำขอตั้งงบประมาณ	ไม่สามารถตั้งงบประมาณผ่านระบบ SWU-BUDGET ถูกต้อง ครบถ้วน และทันตามกำหนดเวลา	- สำรองข้อมูลในเครื่อง PC - สื่อสารและทำความเข้าใจกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง - เพิ่มความละเอียดรอบคอบในการบันทึกข้อมูลในระบบ SWU-BUDGET และระบบ SWU-SAP	สามารถดำเนินการได้ถูกต้อง ครบถ้วน และทันตามกำหนดเวลา ร้อยละ 100 และไม่พบประเด็นปัญหา	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง
2	การสรรหา คัดเลือก และบรรจุ	มีผู้มาสมัครงานน้อย เนื่องจากจำกัดคุณสมบัติตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งที่มหาวิทยาลัยกำหนด	จากเดิมประชาสัมพันธ์ ผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัยและส่วนงาน ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ตำแหน่งที่เปิดรับให้หลากหลายมากขึ้น	มีการดำเนินการเพิ่มช่องทางหลากหลายมากขึ้น เช่น เฟซบุ๊ก ไลน์ เว็บรับสมัครงานภายนอก โดยมีผู้มาสมัครงานเพิ่มขึ้นจากเดิม	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง
3	การพัฒนาบุคลากร	1. แผนการพัฒนาบุคลากรของส่วนงานยังไม่สอดคล้องกับนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล 2. หลักสูตรการฝึกอบรม/สัมมนายังไม่สอดคล้องกับแผนการพัฒนาบุคลากร	จัดให้มีการทบทวนแผนการพัฒนาบุคลากรและหลักสูตรการฝึกอบรม/สัมมนา ให้สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายของส่วนงานอย่างสม่ำเสมอ	มีการกำหนดประเด็นการพัฒนา และระบุเป้าหมายการพัฒนา ด้านความรู้ ทักษะ สมรรถนะ เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ส่วนงานและมหาวิทยาลัย	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง

ลำดับ	กระบวนงาน	ประเด็น	กลยุทธ์รองรับความเสี่ยง	ผลจากการจัดการความเสี่ยง	ผลการตัดสินใจของผู้บริหาร
4	การรับชำระเงิน ผ่าน App เป๋าตุง	1. การใส่จำนวนเงินไม่ถูกต้อง/ ระบบ App เป๋าตุงเครือข่ายล่ม 2. ตรวจสอบรายชื่อไม่สามารถระบุตัวตนได้ ณ เวลานั้น เนื่องจากให้บุคคลอื่นโอนชำระเงินแทน 3. ไม่ส่งหลักฐานการโอนเงิน หรือไม่ได้ส่งตามช่องทางที่กำหนด 4. ออกใบเสร็จรับเงินไม่ถูกต้อง /ไม่ตรงกับรายงานรับเงิน 5. ระบบ App เป๋าตุงเครือข่ายล่ม ไม่สามารถออกรายงานได้	1. ต้องตรวจสอบความถูกต้องจากReport สรุปยอดรายรับเงินประจำวัน จาก App เป๋าตุง ให้ครบถ้วนตรงกันก่อน จึงออกใบเสร็จรับเงิน 2. รับชำระเงินค่าธรรมเนียมการใช้บริการห้องสมุดเป็นเงินสดแทน 3. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ใช้บริการที่ชำระเงินผ่าน App ส่งหลักฐานการโอนชำระเงินโดยแจ้งชื่อ-นามสกุล รหัสนิสิต/รหัสบุคลากร เพื่อยืนยันตัวตนทุกครั้ง แม้กรณีให้บุคคลอื่นโอนแทน 4. เจ้าหน้าที่การเงินต้องควบคุมกำกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ออกใบเสร็จรับเงินอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนให้ความรู้ในขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติได้ถูกต้อง 5. ใช้งานระบบ Krungthai Corporate Online เพื่อออก statement ตรวจสอบรายงานรับเงินประจำวัน ติดต่อเจ้าหน้าที่กรุงไทย ผ่าน Live chat เพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม	สามารถควบคุมและจัดการปัญหาการรับเงินรายได้ค่าธรรมเนียมการใช้ บริการต่างๆ ของสำนักหอสมุดกลาง ผ่าน App เป๋าตุง ภายใน 5 วันทำการ	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง
5	เบิก - จ่ายเงินสวัสดิการพนักงานมหาวิทยาลัย	1. การใส่จำนวนเงินไม่ถูกต้อง 2. ไม่ได้แนบเอกสารประกอบการเบิก	ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และส่งกลับให้ผู้ขอรับสวัสดิการแก้ไข ให้คำแนะนำในการแนบเอกสารเบิกเงิน	เอกสารการเบิก-จ่ายเงินสวัสดิการฯ มีความถูกต้องครบถ้วน สามารถดำเนินการเบิก-จ่ายเงิน ภายใน 5 วันทำการ	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง

ลำดับ	กระบวนงาน	ประเด็น	กลยุทธ์รองรับความเสี่ยง	ผลจากการจัดการความเสี่ยง	ผลการตัดสินใจของผู้บริหาร
6	การจัดการข้อร้องเรียน	ผู้ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการไม่ได้ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด	ติดตามการตอบข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	สามารถจัดการข้อรองเรียนในระดับที่ 2 ได้ภายใน 3 วัน ทำการ	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง
7	การบริหารโครงการ/กิจกรรม	1. มีความผิดพลาดทางเอกสารในการจัดโครงการ 2. มีความผิดพลาดทางเอกสารราชการ 3. เนื่องจากได้สั่งอาหารในการจัดเลี้ยงไว้แล้ว	ติดตามการเขียนโครงการให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด กำหนดแนวทางในการเบิกจ่ายโครงการ/กิจกรรม	สามารถดำเนินโครงการ/กิจกรรมได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง
ฝ่ายบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ					
1	การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ	ไม่สามารถจัดหาหนังสือตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้	- สอบถามผู้ใช้เพื่อจัดหาหนังสือที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกันมาทดแทน - ชี้แหล่งข้อมูลสารสนเทศอื่น ๆ หรือเสนอทางเลือกให้กับผู้ใช้ในกรณีมีช่องทางเลือกมากกว่า 1 ช่องทาง เช่น แนะนำให้ใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Inter-Campus Loan), บริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา (Interlibrary Loan Service)	ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือได้ตามความต้องการ	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง
2	การสร้างฐานข้อมูลลงรายการบรรณานุกรมหนังสือ	ลงรายการบรรณานุกรมผิดพลาดหรือไม่ครบถ้วน	- มีการทบทวนคู่มือการลงรายการบรรณานุกรมทุก ๆ เดือน - มีการนำข้อผิดพลาดจากการลงรายการบรรณานุกรมมาจัดการความรู้ (KM)	ผลจากการทบทวนคู่มือการลงรายการบรรณานุกรม สามารถแก้ไขปรับปรุงข้อผิดพลาดในการลงรายการบรรณานุกรมได้มากยิ่งขึ้น	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง

ลำดับ	กระบวนงาน	ประเด็น	กลยุทธ์รองรับความเสี่ยง	ผลจากการจัดการความเสี่ยง	ผลการตัดสินใจของผู้บริหาร
3	การซ่อมหนังสือ	เกิดอุบัติเหตุระหว่างปฏิบัติงาน เช่น คัตเตอร์บาด กาวเข้าตา เป็นต้น	- มีมาตรการ การป้องกัน ในการใช้เครื่องมือต่าง ๆ - มีอุปกรณ์ป้องกันระหว่างทำงาน	ผลจากการป้องกัน ระมัดระวัง จัดเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน สามารถลดอุบัติเหตุลงได้	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง
4	การวิเคราะห์หมวดหมู่และให้หัวเรื่องหนังสือ	ให้หมวดหมู่ผิดหรือให้หัวเรื่องไม่ครบถ้วน	- มีการทบทวน ตรวจสอบ เช็คซ้ำ ก่อนการวิเคราะห์หมวดหมู่และให้หัวเรื่อง ในแต่ละครั้งเมื่อมีการปฏิบัติงาน - มีการนำข้อผิดพลาดจากการวิเคราะห์หมวดหมู่และให้หัวเรื่องมาจัดการความรู้ (KM)	ผลจากการทบทวน ตรวจสอบ เช็คซ้ำ และสอบถามผู้ที่มีความรู้ความชำนาญ และการใช้เครื่องมือ เช่น คู่มือการให้เลขหมู่ DDC ediition ที่เป็นปัจจุบัน การใช้ web site ของหัวเรื่องของคณะทำงานกลุ่มวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา การใช้หัวเรื่อง LIBRARY OF CONGRESS SUBJECT HEADINGS คู่มือตารางเลขผู้แต่งหนังสือภาษาไทยสำเร็จรูปของหอสมุดแห่งชาติ และ Cutter Sanborn ทำให้การวิเคราะห์หมวดหมู่และให้หัวเรื่อง ไม่มีความผิดพลาด	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง
5	การเตรียมตัวเล่มหนังสือ	ติด Label ผิดเล่ม	- มีการตรวจสอบความถูกต้องของตัวเล่ม สติกเกอร์ (labeL) ก่อนติดกับตัวเล่ม และตรวจก่อนออกให้บริการ	ผลจากการทวนสอบ ตรวจสอบความถูกต้องของตัวเล่ม สติกเกอร์ (labeL) ก่อนออกให้บริการ มีความผิดพลาดน้อยลงและสามารถควบคุมได้	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง

ลำดับ	กระบวนงาน	ประเด็น	กลยุทธ์รองรับความเสี่ยง	ผลจากการจัดการความเสี่ยง	ผลการตัดสินใจของผู้บริหาร
6	การจัดการคลังสถาบัน	ระบบจัดเก็บข้อมูลคลังสถาบัน ตอบสนองการทำงาน และการใช้งาน ไม่ครบถ้วน	มีการทบทวน ปรับปรุงและพัฒนาระบบ ให้ประสิทธิภาพ	- ผลการทบทวนระบบจัดเก็บข้อมูล ปรับปรุงและพัฒนาระบบ ให้ประสิทธิภาพ	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง
ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ					
1	การยืมทรัพยากรสารสนเทศ	- ประทับตรากำหนดส่งผิด	1. บันทึกปัญหาและข้อผิดพลาดและนำมาทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน 2. แนะนำผู้ใช้บริการเป็นเพื่อนไลน์กับห้องสมุด เพื่อรับการแจ้งเตือนวันกำหนดส่ง	พบข้อผิดพลาดลดลง ผู้ใช้จะได้รับการแจ้งเตือนเพิ่มอีก 1 ช่องทาง	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง
		- ให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศผิดคน	บันทึกปัญหาและข้อผิดพลาดและนำมาทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน	พบข้อผิดพลาดลดลง	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง
		- ยืมทรัพยากรสารสนเทศไม่เข้าระบบ ALEPH Circulation	1. สร้างมาตรฐานในการทำงานอย่างเป็นระบบ และปฏิบัติงานตามขั้นตอน เพื่อลดข้อผิดพลาดการทำงาน 2. บันทึกปัญหาและข้อผิดพลาดและนำมาทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน	พบข้อผิดพลาดลดลง	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง
2	การคืนทรัพยากรสารสนเทศ	- คืนทรัพยากรสารสนเทศไม่เข้าระบบ ALEPH Circulation	1. สร้างมาตรฐานในการทำงานอย่างเป็นระบบ และปฏิบัติงานตามขั้นตอน พื่อลดข้อผิดพลาดการทำงาน 2. บันทึกปัญหาและข้อผิดพลาดและนำมาทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานทุก 6 เดือน	พบข้อผิดพลาดลดลง	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง
		- ผู้ใช้ไม่นำทรัพยากรสารสนเทศมาคืน	-การติดตามทวงค้างส่ง ค้างค่าปรับตามแนวปฏิบัติ -ออกกฎและระเบียบในการยืมทรัพยากรสารสนเทศให้	ได้รับทรัพยากรสารสนเทศคืนเพิ่มขึ้น	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง

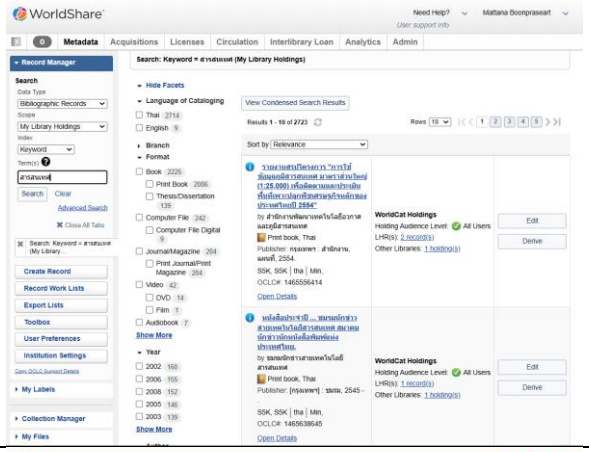
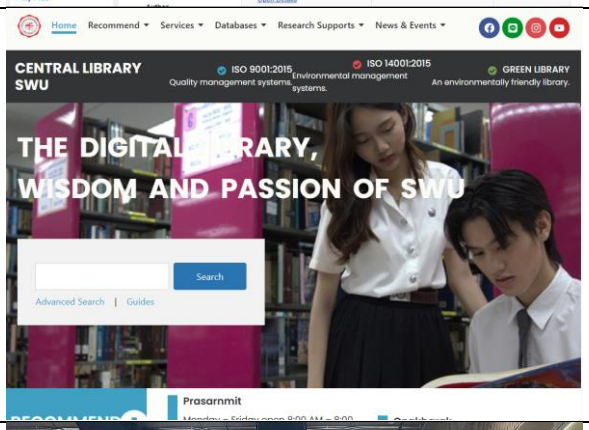
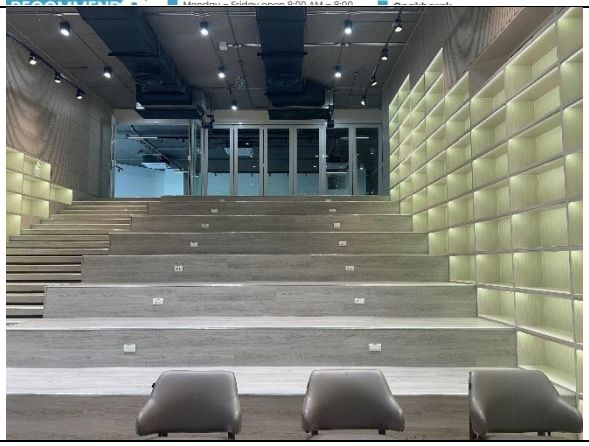
ลำดับ	กระบวนงาน	ประเด็น	กลยุทธ์รองรับความเสี่ยง	ผลจากการจัดการความเสี่ยง	ผลการตัดสินใจของผู้บริหาร
			ชัดเจนและประชาสัมพันธ์ไปยังคณะ/สำนัก/สถาบัน ให้รับทราบ		
3	การจัดการข้อร้องเรียน	ผู้ใช้บริการร้องเรียนเรื่องเสียงดัง	- ประกาศเสียงตามสายเตือนการใช้เสียงทุก 1 ชั่วโมง - บรรณารักษ์/เจ้าหน้าที่ตักเตือนทันทีที่พบการพูดคุยเสียงดัง	อยู่ระหว่างปรับปรุงพื้นที่ชั้น 2-3 เพื่อจัดโซนใช้เสียงให้ชัดเจน (บอร์ดเกม)	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง
ฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุด					
1	กระบวนการด้านเทคโนโลยีห้องสมุด	ระบบฐานข้อมูล ล่ม/เสียหาย	- สำรองข้อมูล (Backup) เว็บแอปพลิเคชันของสำนักหอสมุดกลางและรายงานผลการสำรองข้อมูลทุกเดือน - ทดสอบการกู้คืนข้อมูลและรายงานผลการทดสอบการกู้คืนข้อมูล 2 ครั้งต่อปี	สามารถกู้คืนข้อมูลระบบให้กลับมาใช้งานได้ตามเวลาที่กำหนด	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง
		เครื่องแม่ข่าย (Server) หยุดทำงานเนื่องจากกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ไฟฟ้าดับ แรงดันไฟฟ้าไม่คงที่	จัดหาเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และเครื่องสำรองไฟฟ้า	เครื่องแม่ข่ายสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง
		อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง ไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ	- จัดหาเครื่องและอุปกรณ์สำรองเพื่อให้สามารถใช้ทดแทนชั่วคราว เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ - จัดทำแผนการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ	เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้เป็นปกติ	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง
		ระบบการทำงานของโปรแกรมหลักและซอร์ฟแวร์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานผิดพลาด	อัพเดทโปรแกรมให้ทันสมัยอยู่เสมอ	เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้เป็นปกติ	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง

ลำดับ	กระบวนงาน	ประเด็น	กลยุทธ์รองรับความเสี่ยง	ผลจากการจัดการความเสี่ยง	ผลการตัดสินใจของผู้บริหาร
ห้องสมุดองครักษ์					
1	การใช้บริการห้องประชุมกลุ่มย่อย (Study room)	1. จำนวนนิสิตที่เข้าใช้จริงไม่ตรงกับที่แจ้งตอนขอเข้าใช้ 2. การสแกน QR Code ประจำตัวเพื่อเข้าใช้บริการทำได้ช้า 3. นิสิตไม่ปฏิบัติตามกฎของห้องสมุด 4. จำนวนห้องไม่เพียงพอ 5. อุปกรณ์ที่ให้บริการไม่ทันสมัย	1. มีการตรวจสอบจำนวนผู้เข้าใช้ภายในห้อง หลังจากเริ่มใช้งานแล้ว 15 นาที 2. วางแผนระยะยาว เพื่อติดตั้งระบบระบายอากาศหรือเครื่องฟอกอากาศ 3. ทำการเก็บข้อมูลการพบปัญหาในการสแกน QR Code เพื่อประสานงานกับสำนักคอมพิวเตอร์ในการแก้ไขแอพพลิเคชั่น 4. หากพบกรณีที่การสแกนต้องใช้เวลานาน อาจพิจารณาปรับเปลี่ยนเป็นการเก็บข้อมูลด้วยการคีย์และคัดลอกข้อมูลจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ 5. เจ้าหน้าที่พิจารณาแจ้งเตือนก่อนครบกำหนดเวลาการใช้บริการ 6. เจ้าหน้าที่หมั่นเดินตรวจตราพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ 7. วางแผนระยะยาว เพื่อติดตั้งระบบระบายอากาศหรือเครื่องฟอกอากาศ 8. วางแผนระยะยาว เพื่อจัดหาครุภัณฑ์ประกอบการใช้บริการที่เหมาะสม 9. มีแผนการซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้อุปกรณ์ที่มีอยู่มีคุณภาพดี สามารถใช้งานได้	สามารถควบคุมและจัดการการเข้าใช้บริการห้องประชุมกลุ่มย่อยได้อย่างมีระบบ	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง

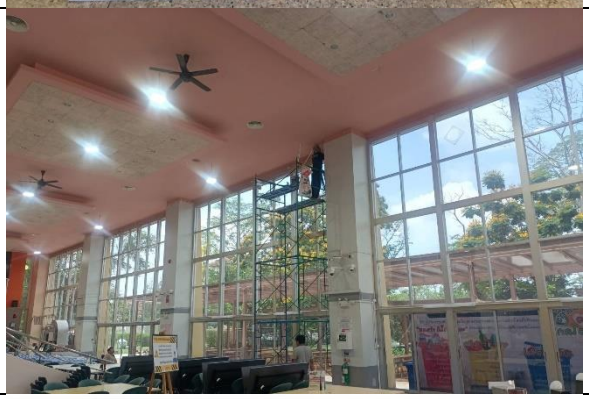
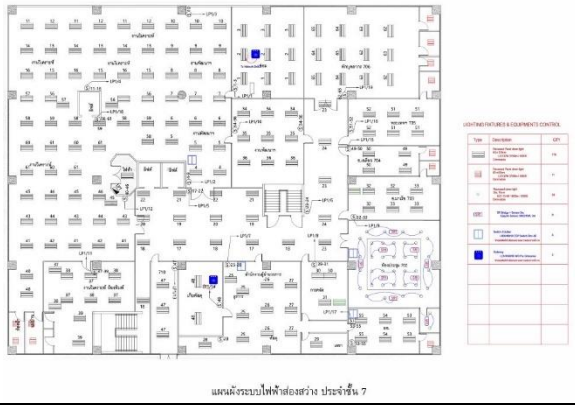
ลำดับ	กระบวนงาน	ประเด็น	กลยุทธ์รองรับความเสี่ยง	ผลจากการจัดการความเสี่ยง	ผลการตัดสินใจของผู้บริหาร
2	การรับคืนหนังสือ	1. หนังสือไม่ผ่านการเช็คคืนเข้าระบบฐานข้อมูลแต่พบหนังสืออยู่บนชั้น 2. ระบบอินเตอร์เน็ต หรือระบบห้องสมุดอัตโนมัติมีปัญหาในช่วงเวลาที่เช็คคืน 3. หนังสือที่รับคืนสภาพไม่เหมือนตอนที่ยืมไป และนิสิตไม่ยอมรับว่าความเสียหายนั้นเกิดจากตัวนิสิต	1. จัดเก็บบันทึกเหตุการณ์ความผิดพลาด กำกับติดตามผลรายเดือน 2. จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานเช็คคืน ติดที่จุดรับคืน และแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด 3. มีมาตรการดำเนินการกับผู้ทำหน้าที่เช็คคืนผิดพลาดโดยการให้รับผิดชอบค่าปรับที่เกิดขึ้นแทนผู้ใช้บริการ 4. ตรวจสอบสภาพหนังสือที่ผู้ใช้นำมายืมก่อนทุกครั้ง พร้อมแจ้งผู้ใช้ให้ทราบ ทำแนวปฏิบัติในการยืมติดที่เคาน์เตอร์ยืมโดยแจ้งให้ผู้ใช้ตรวจสอบสภาพตัวเล่มก่อนยืมออกด้วย 5. หากชำรุด/เปียกน้ำต้อง Add Note ในระบบก่อนยืมให้ผู้ใช้บริการ 6. ทำแนวปฏิบัติในการคืนติดที่ตู้รับคืน พร้อมติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดรับคืน (วางแผนระยะยาว เพื่อจัดหาครุภัณฑ์ประกอบการใช้บริการที่เหมาะสม)	สามารถลดความผิดพลาดที่เกิดจากการเช็คคืนหนังสือได้	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง

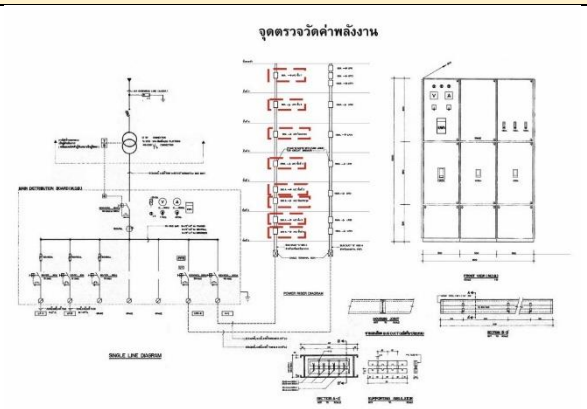
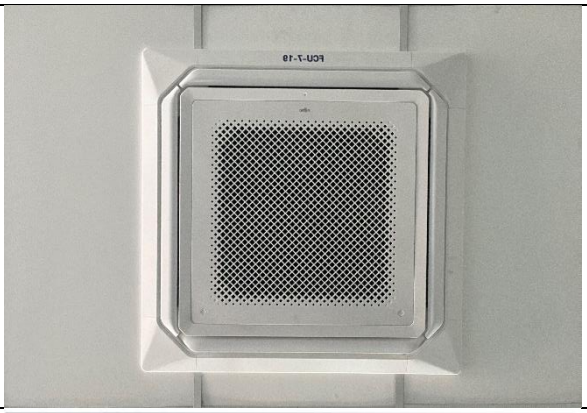
ลำดับ	กระบวนงาน	ประเด็น	กลยุทธ์รองรับความเสี่ยง	ผลจากการจัดการความเสี่ยง	ผลการตัดสินใจของผู้บริหาร
3	การจำหน่ายหนังสือออก	1. จำนวนหนังสือที่รอจำหน่ายออกมีจำนวนมาก 2. พื้นที่ชั้นสำหรับจัดเก็บหนังสือมีความหนาแน่น	1. จัดทำแผนงานจำหน่ายหนังสือออกให้เป็นระบบ 2.ตั้งเกณฑ์แยกหนังสือใช้น้อย / หนังสือจำหน่ายออกเพื่อมาตรฐานในการทำงานจำหน่ายออก 3. ตั้งเกณฑ์การคัดเลือกหนังสือใช้น้อย และทำแผนการจัดการหนังสือใช้น้อยเพื่อจัดเก็บที่ชั้น 6 4. งานพัสดุเร่งจำหน่ายออกหนังสือที่รอจำหน่ายออกเพื่อที่จะได้ จัดการหนังสือเก่าใช้น้อยบนชั้นปกติ ถ่ายโอนไปที่ชั้นเก็บหนังสือใช้น้อย และเพิ่มพื้นที่ชั้นหนังสือปกติให้รองรับกับหนังสือที่เข้ามาใหม่	มีการเร่งรัดรอบการจำหน่ายออก ทรัพยากรที่ได้รับอนุมัติเพื่อรองรับทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะจำหน่ายออก	ให้ยังคงรักษาการควบคุมเพื่อป้องกันความเสี่ยง

6. โอกาสสำหรับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ลำดับ	รายละเอียด	ภาพประกอบ
1	ขับเคลื่อนสู่ “ห้องสมุดสีเขียว”	
2	ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ว่าด้วยการค้นหาข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลรายการทรัพยากร	
3	เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง มศว	
4	ปรับปรุงพื้นที่ให้บริการห้องสมุดชั้น 2 และชั้น 3 สำนักหอสมุดกลาง มศว ประสานมิตร	

ลำดับ	รายละเอียด	ภาพประกอบ
5	ให้บริการ Learning Space ในช่วงวัน จันทร์ - ศุกร์ เวลา 06.00 น. เป็นต้นไป	
6	การใช้ RFID สำหรับการจัดการห้องสมุด	

ลำดับ	รายละเอียด	ภาพประกอบ
7	ปรับปรุงลิฟต์ห้องสมุดองครักษ์	
8	ติดม่านอัตโนมัติชั้น 1 ห้องสมุดองครักษ์	
9	ระบบไฟฟ้าส่องสว่างอัจฉริยะภายในสำนักหอสมุดกลาง	 แผนผังระบบไฟฟ้าส่องสว่าง ประจำชั้น 7

ลำดับ	รายละเอียด	ภาพประกอบ
10	ระบบแจ้งเตือนอัคคีภัยภายในสำนักหอสมุดกลาง	
11	ระบบปรับอากาศชั้น 7	
12	จออัจฉริยะในห้องประชุมกลุ่มย่อยของสำนักหอสมุดกลางและห้องสมุดองครักษ์	

ผลการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

1. โอกาสในการปรับปรุง

ศึกษาแผนแม่บทมหาวิทยาลัยในการพัฒนาสู่การเป็น Digital University เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน

2. ความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารคุณภาพ

1. การปรับปรุงพื้นที่ของสำนักหอสมุดกลางในการเป็น Co-Working Space ของมหาวิทยาลัย
2. พัฒนาบุคลากรเพื่อส่งเสริมการตระหนักถึงวิสัยทัศน์ ค่านิยมและวัฒนธรรมของสำนักหอสมุดกลาง
3. รักษาระบบมาตรฐาน ISO 9001 และ 14001 และเตรียมความพร้อมในการรับการตรวจประเมินปี พ.ศ. 2568
4. เตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่การรับรองห้องสมุดสีเขียว

3. ทรัพยากรที่ต้องการ

1. บุคลากรที่มีทักษะการทำงานที่ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีความพร้อมต่อการทำงานในรูปแบบห้องสมุดดิจิทัล รวมถึงการมี Service Mind ในการให้บริการ
2. งบประมาณเพื่อใช้ในการปรับปรุงและเพิ่มพื้นที่ จัดหาเทคโนโลยี และทรัพยากรสารสนเทศ
   - เพิ่มปริมาณ E-Book E-Journal และ Online Database ให้เพียงพอต่อการให้บริการ
   - เพิ่มซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ในการปฏิบัติงานและการให้บริการ
   - เพิ่มฮาร์ดแวร์ที่รองรับการเป็นห้องสมุดดิจิทัล
   - การปรับปรุงพื้นที่บริเวณชั้น 1 และ ชั้น 4 – 8 ของสำนักหอสมุดกลาง และชั้น 1 – 2 ของห้องสมุดองครักษ์

เลิกประชุมเวลา 14.00 น.

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ วรพล อร่ามรัศมีกุล) **ประธานกรรมการ**	**นางสาวมัทนา บุญประเสริฐ** **กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ** **ผู้บันทึกรายงานการทบทวนฯ**