



เพิ่มประสิทธิภาพงานประกันฯ จาก 3 สถาบันต้นแบบ : มทส, มมส, มข จากโครงการ

“การศึกษาดูงานเพิ่มประสิทธิภาพ งานประกันคุณภาพการศึกษา”

โดย คณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร 2556



เพิ่มประสิทธิภาพงานประกันฯ จาก 3 สถาบันต้นแบบ : มทส, มมส, มข

ในปัจจุบันการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรต่างมุ่งเน้นถึงศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จทั้งปริมาณและคุณภาพจากปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ทำให้สำนักหอสมุดกลางต้องปรับตัวเองอยู่ตลอดเวลาให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ และพัฒนาองค์กรให้เป็้องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงเพื่อให้เป็นไปตามพันธกิจและเป้าหมายของสำนักหอสมุดกลาง สิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือ การพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากรเพราะบุคลากรเป็นทรัพยากรที่เป็นพเนียงสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร ให้บรรลุสู่เป้าหมายที่วางไว้

สำนักหอสมุดกลาง ให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานโดยเฉพาะงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งถือได้ว่าเป็นภารกิจหนึ่งของหน่วยงาน ที่จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง จึงจัดโครงการ “การศึกษาดูงานเพิ่มประสิทธิภาพงานประกันคุณภาพการศึกษา” ซึ่งเป็น การศึกษาดูงาน แลกเปลี่ยนและการจัดการองค์ความรู้ด้านประกันคุณภาพ ณ ศูนย์บรรณสารและ สื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (มทส.), สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (มมส.) และสำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น (มข.) ระหว่างวันที่ 20 ถึง วันศุกร์ที่ 22 พฤศจิกายน 2556 เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบ การณ และหาแนวปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป

จากการศึกษาข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในเบื้องต้นของศูนย์บรรณสารและ สื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และสำนักวิทย บริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่ามีผลการประเมินคุณภาพ การศึกษาระดับดีมากติดต่อกันหลายปี ทั้งยังมีจุดเด่นหลายๆ ด้าน ที่ควรให้ศึกษา นอกจากนี้ทั้ง 3 สถาบัน ยังมีโปรแกรมสำหรับฐานข้อมูลการประกันคุณภาพที่พัฒนาโดยมหาวิทยาลัยโดยตรง ทำให้สามารถ ติดตามการรายงานผล และหน่วยงานสามารถนำเสนอความคืบหน้าของการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา สะดวก ใช้ง่ายและมีประสิทธิภาพ มีปัญหาขัดข้องอย่างไร สามารถติดต่อกับผู้ดูแลระบบได้ทันที [สำหรับฐานข้อมูล งานประกันคุณภาพของ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ใช้ของ สกอ. ถึงแม้จะนำมาติดตั้งบน Server ของสำนักหอสมุดกลางแล้วก็ตาม การลงข้อมูลและการอัปเดตข้อมูลต่าง ๆ บางครั้งยังมีปัญหา] สำหรับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่ขอรับการประเมินของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารี จำนวน 7 องค์ประกอบ 29 ตัวบ่งชี้ และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวนตัวบ่งชี้ที่ขอรับการประเมิน 8 องค์ประกอบ 31 ตัวบ่งชี้ นับว่ามีจำนวนตัวบ่งชี้ที่มาก ทำให้เกิดข้อ สงสัยว่าทำอย่างไรถึงได้รับผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในในระดับดีมากติดต่อกันหลายปีที่ผ่านมา [สำหรับสำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น กำลังจะ ปรับเปลี่ยนการประเมินคุณภาพภายใน (ตามเกณฑ์ EdPEX)]

งานประกันคุณภาพของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทั้ง 2 สถาบันน่าจะเป็นต้นแบบที่ดีที่จะนำมาใช้ในการเพิ่ม ประสิทธิภาพงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นประโยชน์ต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรที่ ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และนำไปสู่การนำประสบการณ์ที่ได้รับมาถ่ายทอดเพื่อปรับใช้ในการ ดำเนินงานของหอสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ด้านประกันคุณภาพการศึกษาในการแลกเปลี่ยนข้อมูล ขาวสารประสบการณ์ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการ ประสานงานระหว่างห้องสมุดต่อไป

บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการเป็นคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรจาก สำนักงานเลขานุการ, หอสมุดสาขา วังท่าพระ, หอสมุด พระราชวังสนามจันทร์, หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี และจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย ศิลปากร จำนวนทั้งสิ้น 9 คน ประกอบด้วย รองผู้อำนวยการฝ่ายยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ อาจารย์ ดร. สายสุดา เตียเจริญ, นางเอกอนงค์ ดวงจักร์, นางพัชรี เวชการ, นางจันทร์ฉาย แสงทองศรี, นางสาว อินทรา อินทร์ตามา, นางสาวภาษิณี ปานน้อย, นางสาวสุภมาศ ศรีโนนม่วง, นางณัชชา มณีวงศ์ และนาง วิไลรักษ์ แก้ววิไล ระยะเวลาศึกษาดูงานทั้งสิ้น 3 วัน ดังนี้

วันพุธที่ 20 พฤศจิกายน 2556 ศึกษาดูงาน ณ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



เวลา 06.30 น. ออกเดินทางจากมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ พร้อมแวะรับผู้เข้าร่วมโครงการจากหอสมุดสาขา วังท่าพระ จากนั้นเดินทางสู่ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อศึกษาดูงาน ในช่วงบ่าย [ช่วงเวลาศึกษาดูงาน 13.15 - 16.30 น.] โดยมี อาจารย์ ดร. ณีฎฐญา เผือกผ่อง ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา, คุณสุภาภักษ์ เมินกระโทก หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ, คุณจันทร์เพ็ญ จุ้ยจรงค์ บรรณรักษ์ผู้ดูแลหอประวัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และ คุณจักรี รังคะวัต เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เป็นผู้ให้การต้อนรับและแลกเปลี่ยนประสบการณ์



ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เป็นอาคาร 4 ชั้น ทำหน้าที่ให้บริการห้องสมุดเพียงแห่งเดียวของมหาวิทยาลัย โดยดำเนินการจัดหา บริการทรัพยากรสารสนเทศทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ เพื่อสนับสนุนการเรียน การสอน การวิจัย และกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

ปรัชญา แหล่งความรู้ล้ำเลิศ ก่อเกิดปัญญา พัฒนางานวิจัย

ปณิธาน พร้อมใช้ พร้อมบริการ ทันเวลา ทันความต้องการ

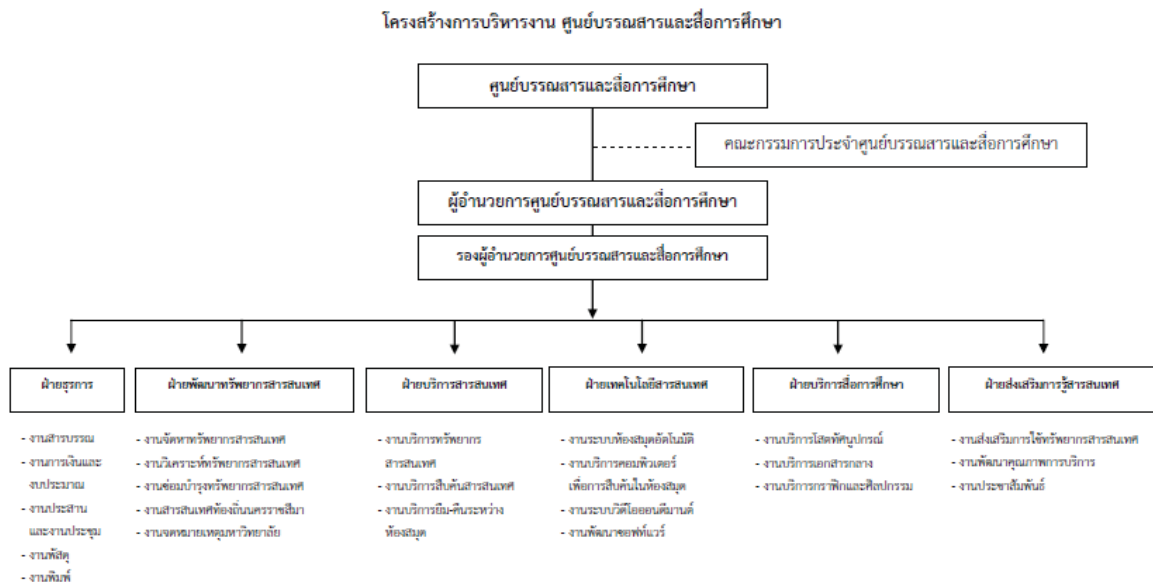
วิสัยทัศน์ เป็นแหล่งสารสนเทศและเทคโนโลยีการศึกษาชั้นนำระดับชาติ เพื่อสนับสนุนความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัย

พันธกิจ

- พัฒนา จัดทำ จัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ
- บริการและส่งเสริมการรู้สารสนเทศแก่ชุมชนมหาวิทยาลัยและสังคมโลก
- บริการและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีการศึกษา เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และกิจกรรมของมหาวิทยาลัย
- พัฒนา จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

โดยมีโครงสร้างและการบริหารงานดังนี้

โครงสร้าง



การบริหารงาน

มีการบริหารจัดการที่ใช้ระบบบริหารแบบ "รวมบริการ ประสานภารกิจ" ที่มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ลดขั้นตอนการทำงานหรือลดระยะเวลาในการทำงาน (ประสิทธิภาพ)
2. ความประหยัด คุ่มค่า (ประหยัด)
3. เกิดประโยชน์สูงสุด (ประสิทธิผล)

โดยมีคณะกรรมการประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา กำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน และนโยบายที่กำหนดไว้

บุคลากร

จำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 57 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2556)

จำนวนบุคลากร	รวม	วุฒิการศึกษา			
		ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก
ฝ่ายธุรการ	4	1	3	-	-
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	11	5	4	2	-
ฝ่ายบริการสารสนเทศ	11	8	3	-	-
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	4	1	3	-	-
ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	23	21	2	-	-
ฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ	4	-	3	1	-
รวม	57	35	19	3	-

งบประมาณ

ได้รับจัดสรรงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2555 จำนวน 67,035,974 บาท

การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า ตัวบ่งชี้ที่ขอรับการประเมินใน 7 องค์ประกอบ จำนวน 29 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 12 การบริหารและการบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จำนวน 19 ตัวบ่งชี้

ผลการประเมินฯ จากคณะกรรมการ คณะณเฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ได้ 4.58 (ระดับดีมาก) โดยมี

จุดเด่น เกี่ยวกับ

1. บุคลากร มี Service mind จัดสถานที่ได้สวยงาม เหมาะสมกับการใช้งาน และปรับปรุงแบบการให้บริการยืดหยุ่นตามยุคสมัย เช่น ให้อิสระกับผู้ใช้บริการ การจัดให้บริการที่หลากหลาย เป็นต้น
2. มีการปรับช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การเพิ่มบริการเชิงรุกจาก 8 บริการ เป็น 25 บริการ และ เพิ่มจำนวนบริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว จาก 5 บริการ เป็น 19 บริการภายในปีเดียว
3. การเข้าร่วมในเครือข่าย PULINET ส่งผลให้พัฒนาการให้บริการสู่มาตรฐานและความเป็นเลิศ

ซึ่งผลของงานประกันคุณภาพจะออกมาดีหรือไม่คืออย่างไร ย่อมเกิดมาจากการร่วมมือ ร่วมใจของบุคลากรภายในหน่วยงานที่จะปฏิบัติ และคิดสร้างสรรค์กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเป็นเลิศที่จะตอบสนองนโยบายของมหาวิทยาลัยในด้านความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแบบ “รวมบริการ ประสานภารกิจ” ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จะตระหนักถึงการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทั้งที่เป็นฉบับพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ จำนวน 114,335 เล่ม วารสาร จำนวน 458 ชื่อเรื่อง และอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปของ e-Books จำนวน 5,513 ชื่อเรื่อง / e-Journals จำนวน 4,301 ชื่อเรื่อง / ฐานข้อมูล จำนวน 42 ฐาน / สื่อโสตทัศน์ จำนวน 4,934 ชื่อเรื่อง โดยจัดบริการต่าง ๆ ได้แก่

- STI Corner : ให้บริการหนังสือ ตำรา ซีดีรอม ฐานข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จากกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- SET Corner : ให้บริการหนังสือ ตำรา วารสาร จุลสาร ฐานข้อมูลออนไลน์ทางด้านการออมและการลงทุนจากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
- บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาบอกรับ ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัยผ่านระบบเครือข่ายเสมือน (Virtual Private Network - VPN) ได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- หอประวัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี : รวบรวมและจัดแสดงข้อมูล เอกสาร หลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

* แนวคิดที่น่าสนใจคือตั้งอยู่บริเวณชั้น 2 ของอาคาร เป็นส่วนที่เข้าถึงได้ง่าย ด้วยบริบทของงานแล้ว คนจะเข้าถึงข้อมูลส่วนนี้มีจำนวนน้อยถ้าจัดตั้งไว้ในที่เข้าถึงยาก จะยิ่งทำให้ส่วนนี้ไม่น่าเข้าใช้ ทางศูนย์ฯ จึงมีแนวคิดที่ว่าในส่วนนี้ควรอยู่ในที่ที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ถึงแม้ว่าจะไม่มาใช้บริการก็ตามก็ยังเป็นส่วนหนึ่งของโซนนั่งอ่านได้ ทำให้ดูว่าบรรยากาศเหมือนมีคนมาใช้บริการ ไม่เงียบเหงา คู่มือชีวิตชีวา

- จัดให้มีที่นั่งอ่านทั้งภายในและภายนอกอาคาร ด้วยที่นั่งที่หลากหลายรูปแบบ
- ระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูล การค้นหา การยืม-คืนหนังสือด้วยตนเอง โดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ RFID

* ศูนย์ฯ จะเน้นให้นักศึกษายืมหนังสือด้วยตนเอง (Self-Checkout) ณ บริเวณ ชั้น 1 ของอาคาร และนักศึกษาสามารถคืนหนังสือด้วยตนเอง (Book Return) ตลอด 24 ชั่วโมง ได้ที่ตู้รับคืนจำนวน 8 จุด ทั่วมหาวิทยาลัย ซึ่งในการยืม-คืนแต่ละครั้งระบบจะบันทึก จัดเก็บข้อมูลภาพถ่ายไว้เป็นหลักฐาน 7 วัน จึงจะล้างข้อมูลออก

- บริการจองหนังสือ ผู้ใช้บริการสามารถทำการจองหนังสือด้วยตนเองผ่านหน้าจอ Opac
- บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า
- บริการยืมระหว่างห้องสมุด
- บริการสืบค้นสารสนเทศและเตรียมเอกสารประกอบการเรียนการสอน โดยจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้บริการ 150 เครื่องพร้อมบริการพิมพ์ผลการสืบค้น
- Ask a Librarian เป็นช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการกับบรรณารักษ์ สามารถพูดคุยและมองเห็นหน้าซึ่งกันและกัน กว่า 6 จุด

* ผู้ใช้บริการสะดวกในการติดต่อบรรณารักษ์ได้ทันทีที่ประสบปัญหา เนื่องจากเป็นอาคาร 4 ชั้น ทำให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันใจ [เครื่อง Yealink]

- บริการ Video on Demand ให้บริการรับชมภาพยนตร์ สารคดี และเทปบันทึกการเรียนการสอนโดยผู้ใช้บริการสามารถสืบค้นและรับชมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสำหรับภาพยนตร์ สารคดีสามารถรับชมได้เฉพาะที่ศูนย์บรรณสารฯ ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต กรณีเทปบันทึกการเรียนการสอนสามารถรับชมได้ภายในมหาวิทยาลัย ตลอด 24 ชั่วโมง
- บริการ Music on Demand รวบรวมเพลงที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจัดซื้อมาอยู่ในรูปแบบฐานข้อมูล สามารถรับฟังได้เฉพาะภายในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
- บริการ One Stop Service : เพียงจุดเดียว จะได้ทุกอย่างที่ต้องการ เป็นการให้บริการแบบเคาน์เตอร์เดียว ให้บริการทุกประเภท
- การให้บริการโทรศัพท์ขอยืมหนังสือ หรือแจ้งผ่าน e-mail และบริการส่งตัวเล่มถึงตัวอาจารย์ โดยใช้สมุดบันทึกเซ็นรับหนังสือ

สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่

- ห้องค้นคว้าเดี่ยว ห้องค้นคว้ากลุ่ม โดยผ่านระบบการจองห้องค้นคว้า ของศูนย์ฯ
- เครื่องฉายภาพโปรเจคเตอร์
- iPod สำหรับฟังเพลงและและภาพยนตร์

- Quicktionary พจนานุกรมแปลคำศัพท์แบบพกพาทุกสาขาวิชา
- eBook Reader เก็บหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มากกว่า 3,500 เล่ม
- iPad 2 สำหรับสืบค้นสารสนเทศผ่านเครือข่าย Internet
- CyberDict 8 plus เครื่องแปลคำศัพท์จากพจนานุกรม 60 เล่มออกเสียงคำศัพท์ได้ 4 ภาษา

กิจกรรมดี ๆ ที่น่าสนใจ ได้แก่

- การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการยืมทรัพยากรสารสนเทศ เช่น สลิกการยืมหนังสือจากเครื่องยืมอัตโนมัติ จัปฉลากลื่นรางวัล / Champ นักอ่านประจำภาคการศึกษา เป็นต้น
- ศบส : เคาะประตูบ้าน เป็นกิจกรรมที่บรรณารักษ์จะเข้าถึงอาจารย์ผู้สอนโดยจะสอบถามเกี่ยวกับความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของอาจารย์แต่ละท่านที่ต้องการให้ศูนย์ฯ จัดหาเข้ามาไว้บริการ
- Chat & Share : เพื่อบอกเล่า เรื่องราวต่างๆ ภายในหน่วยงาน

จุดเด่นที่น่าสนใจ จาก ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

1. มีระบบฐานข้อมูลประกันคุณภาพมาจากส่วนกลางของมหาวิทยาลัย
2. คณะกรรมการประกันคุณภาพ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ประกอบด้วยผู้บริหารเป็นหลัก ได้แก่ รอง ผอ. หัวหน้าฝ่าย/งาน และบุคคลที่แต่งตั้งเพิ่มเติม รวมเป็น 14 คน
3. การเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานทำให้ห้องสมุดเป็นศูนย์กลางในการให้บริการต่าง ๆ สามารถจะจำกัดกระบวนการต่าง ๆ ได้ เช่น การทำบัตรนักศึกษา บัตรห้องสมุด จะประสานงานกับงานทะเบียน นักศึกษาทุกคนจะทำบัตรได้ต้องผ่านการอบรมการใช้ห้องสมุดเสียก่อนจึงจะสามารถทำบัตรได้ ทำให้นักศึกษามีความรู้เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดเป็นพื้นฐาน
4. มีการแจกกระเป๋าพร้อมด้วยเอกสารแนะนำบริการของหอสมุด สำหรับนักศึกษาใหม่
5. มีการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานของแต่ละคณะวิชาเรื่องการรับอาจารย์ใหม่ จะแจ้งรายชื่อมาที่ห้องสมุด จากนั้นห้องสมุดจะเข้าไปแนะนำบริการต่าง ๆ ให้อาจารย์ใหม่ได้รับทราบ
6. อาจารย์ผู้สอนให้ความสำคัญในการแนะนำให้นักศึกษามาใช้ห้องสมุดในการศึกษาค้นคว้า จากนั้นห้องสมุดจะจัดอบรมให้อีกรอบ โดยจะมาเป็นกลุ่ม หรือเดี่ยว ห้องสมุดก็จัดอบรมให้
7. การพัฒนาบุคลากร ทางศูนย์ฯ จะคำนึงถึงตำแหน่งและสายงานว่า ควรให้ไปพัฒนาตนเองเพิ่มเติมหรือไม่ อย่างไร อย่างเช่น การขอลาศึกษาต่อในระดับปริญญาเอก จะดูว่าตำแหน่งนั้นมีความจำเป็นหรือไม่
8. ช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ได้แก่ e-Mail / Facebook / Twitter / You tube
9. หอประวัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ตั้งอยู่บริเวณที่เข้าถึงได้ง่าย ด้วยบริบทของงานแล้ว ผู้ใช้บริการจะเข้าถึงข้อมูลส่วนนี้มีจำนวนน้อย ยิ่งจัดตั้งไว้ในที่เข้าถึงยาก ยิ่งทำให้ส่วนนี้ไม่น่าเข้าใช้ ทาง

ศูนย์ฯ จึงมีแนวคิดที่ว่าในส่วนนี้ควรอยู่ในที่ที่คนเข้าถึงได้ง่าย ถึงแม้ว่าจะไม่มาใช้บริการก็ตามก็ยังเป็นส่วนหนึ่งของโซนนั่งอ่านได้ ทำให้ดูว่าบรรยากาศมีคนมาใช้บริการ ไม่เงียบเหงา

10. มุม ASEAN Corner เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประเทศอาเซียน ประกอบด้วยหนังสือและรายการโทรทัศน์ถ่ายทอดเรื่องราวความรู้เกี่ยวกับอาเซียน

11. ห้อง Information Commons 24 hrs. จำนวน 1 ห้องเปิดบริการ 24 ชั่วโมง

12. Bookstore สำหรับบริการจำหน่ายเอกสารประกอบการเรียนการสอน

13. จุดบริการ Term paper resources corner ให้บริการอุปกรณ์สำหรับการทำรายงาน เช่น ปกรายงาน ไม้บรรทัด กรรไกร คัตเตอร์ อุปกรณ์เย็บกระดาษ เป็นต้น

14. ชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น ได้แก่ เครื่องวัดอุณหภูมิ เจลล้างมือ และหน้ากากอนามัย เป็นต้น

15. การทำวิจัยสถาบัน เพื่อดูแนวโน้มความต้องการของผู้ใช้ห้องสมุด และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในแต่ละบริการ และภาพรวม วิธีการประเมินใช้ทั้งระบบ online และถามถึงตัว

เวลา 17.00 น. ออกจากศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา เพื่อเดินทางเข้าที่พักในจังหวัดขอนแก่น เตรียมตัวให้พร้อมสำหรับการศึกษาดูงานวันรุ่งขึ้น ณ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามต่อไป

วันพฤหัสบดีที่ 21 พฤศจิกายน 2556 ศึกษาดูงาน ณ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม

เวลา 08.30 น. เดินทางจากโรงแรมบุษราคัม จังหวัดขอนแก่น สู่นักวิทยบริการ มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม [ช่วงเวลาดูงาน 09.30 - 16.00 น.] ถึงสำนักวิทยบริการ ได้รับการต้อนรับอย่างดีจาก
คุณพรพิมล มโนชัย รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและประกันคุณภาพ [รักษาการผู้อำนวยการสำนักวิทย
บริการ] พร้อมบุคลากรของสำนักฯ ให้การต้อนรับและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการประกันคุณภาพ
ในช่วงเช้าด้วยช่วงบ่ายอีก 1 ชั่วโมง จากนั้นเป็นการเยี่ยมชมสำนักวิทยบริการ จนกระทั่งเวลา 16.00 น.

สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นอาคาร 4 ชั้น เป็นศูนย์บริการทรัพยากรการ
เรียนรู้ โดยจัดหา วิเคราะห์ จัดการ และให้บริการสารสนเทศที่ครอบคลุมทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนการ
เรียนการสอน การวิจัย การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริการชุมชนตามภารกิจของมหาวิทยาลัย
ให้มีคุณภาพสูงสุดในทุก ๆ ด้าน

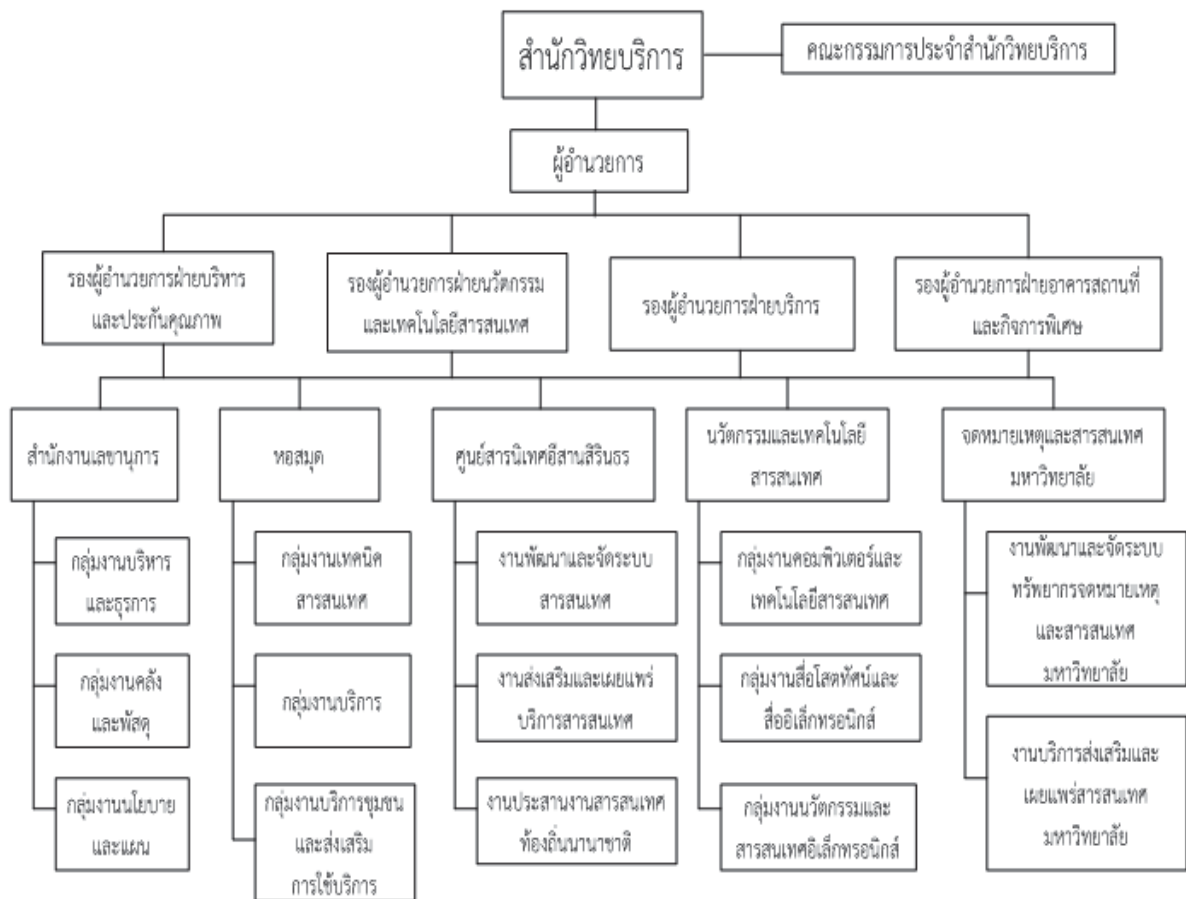


- ปรัชญา** แหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต เสริมความรู้ ความคิด ภูมิปัญญา
- ปณิธาน** มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการบริการสารสนเทศ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วย
จิตสำนึกที่ดีและเทคโนโลยีที่ทันสมัย
- วิสัยทัศน์** สำนักวิทยบริการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ชั้นนำในการสนับสนุนการเรียนการสอน การ
วิจัย และการบริการวิชาการชุมชนเพื่อผลักดันให้มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้รับการจัด
อันดับ 1 ใน 10 ของประเทศ และเป็นมหาวิทยาลัยเพื่อชุมชนอันดับ 1 ของภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือ

- พันธกิจ**
- พัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ที่หลากหลาย ครอบคลุม
 - พัฒนารูปแบบการให้บริการด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย
 - พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความเป็นเลิศ
 - ส่งเสริมบริการวิชาการแก่สังคมให้พึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน
 - จัดทำ จัดระบบ บริการ อนุรักษ์ เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมอีสาน
 - เสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างห้องสมุด

ค่านิยม จิตบริการ (Service Mind) บริหารโปร่งใส (Transparency) ก้าวไกลด้วยเทคโนโลยี (Technology) มีความร่วมมือ (Cooperation) ยึดถือการเรียนรู้สู่ทีมคุณภาพ (Continuous Learning and Quality Improvement Teamwork)

โครงสร้างของสำนักวิทยบริการ



พื้นที่การให้บริการ

ที่ตั้งขามเรียง อาคารวิทยบริการ A



ที่ตั้งหน่วยบริการศรีสวัสดิ์ (พื้นที่ในเมือง)



ศูนย์สุนทรียภาพและพื้นที่เรียนรู้



พื้นที่เรียนรู้สร้างสรรค์บ้านสีเขียว พื้นที่ในเมือง



ปีงบประมาณ 2556-2557 ขยายพื้นที่ให้บริการ ณ อาคารวิทยบริการ B ชั้น 1-2



อาคารวิทยพัฒนา คณะศึกษาศาสตร์ ชั้น 1 และ 2 (พิธีเปิดเป็นทางการในวันที่ 22 พ.ย. 56)



ทรัพยากรสารสนเทศ (ข้อมูล ณ 23 ส.ค. 56)

• หนังสือ	448,803	เล่ม
• หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-book)	306,773	รายการ
• วารสาร	2,240	รายชื่อ
• วารสารออนไลน์ (E-journal)	74,000	รายการ
• สื่อโสตทัศน์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์	45,160	รายการ
• เอกสารจดหมายเหตุ	4,552	รายการ
• หนังสือพิมพ์	24	รายชื่อ
(ฐานข้อมูลออนไลน์)	22	ฐาน
รวม	881,552	รายการ

สถิติการให้บริการ ปีงบประมาณ 2555

- สมาชิกห้องสมุด 40,830 คน
- การเข้าใช้บริการ 563,052 คน (เฉลี่ยเดือนละ 46,921 คน / วันละ 1,564 คน)
- บริการยืม-คืน 334,123 รายการ (เฉลี่ยเดือนละ 27,843 รายการ / วันละ 928 รายการ)

สถิติการใช้งานอิเล็กทรอนิกส์ (ปีงบประมาณ 2556)

- การเข้าใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ 20 ฐาน จำนวน 692,806 ครั้ง (ยังรอผล MEDLINE, Acta Horticulture)
- การเข้าใช้ E-book จำนวน 13,736 ครั้ง
- การสืบค้นข้อมูล INNOPAC จำนวน 2,674,181 ครั้ง

หลักการดำเนินงานของสำนักวิทยบริการ

- ยึดผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง บริการเชิงรุกและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- ทำงานให้ได้คุณภาพและมาตรฐานตามหลักวิชาการ
- ทำงานเป็นทีม ยอมรับนับถือ ร่วมมือแบ่งปัน สร้างสรรค์ด้วยปัญญา
- ยึดหลักความพอเพียง หลักธรรมะ โปร่งใส ตรวจสอบได้
- กันไว้ดีกว่าแก้ บริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ให้ความร่วมมือและสร้างเครือข่ายใช้ทรัพยากรร่วมกัน แบ่งปันความรู้ พัฒนาภูมิทัศน์ จัดให้ สะอาดสวยงาม ปลอดภัย น่ารัก น่าดู น่าเรียนรู้ตลอดชีวิต

กิจกรรม/โครงการ

- โครงการต้อนรับเปิดเทอมใหม่กับสำนักวิทยบริการ
- โครงการ Self Check มอบโชค / โครงการยอดนักยืม
- อบรมการสืบค้นฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และการคัดเลือกวารสารเพื่อการตีพิมพ์ผลงานในระดับนานาชาติ
- AREC Ambassador ช่วงเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน นิสิตใหม่ตรี โท เอก และนิสิตที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 38,357 คน ผลการประเมิน ป. ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56)
- การจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูล ให้แก่อาจารย์ นิสิต และบุคลากร
- โครงการสอนการรู้สารสนเทศและทักษะการใช้ห้องสมุด (Information Literacy)
- โครงการห้องสมุดพบเพื่อนเรียนรู้ (ณ คณะต่างๆ)
- โครงการ Proactive Information Service
- โครงการสัปดาห์ห้องสมุด : พิพิธอาเซียน (ปี 56)
- โครงการเยี่ยมเยียนประชาชนร่วมกับจังหวัดมหาสารคาม
- โครงการอบรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ULibM
- โครงการค่ายห้องสมุดภาคฤดูร้อน
- โครงการบรรณอาทร (โรงเรียนบ้านมะกอก) / (โรงเรียนบ้านไคร่นุ่น) /
- โครงการจัดตั้งห้องสมุดวัดอภิสิทธิ์ 3-4 เมษายน 2556 / โครงการจัดตั้งห้องสมุดวัดศรีสวรรค์ 31 สิงหาคม 2556 / โครงการจัดตั้งห้องสมุดวัดขุนพรหมดำริ
- โครงการเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดมหาสารคาม (MALINET : Mahasarakham Library Network) ความร่วมมือด้านห้องสมุด 7 สถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดมหาสารคาม
- โครงการห้องสมุดส่งเสริมสุขภาพ
- โครงการดนตรีเที่ยงวัน
- โครงการพัฒนาสมรรถนะบรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ และนักวิชาการโสตทัศนศึกษา

เทคโนโลยีที่พัฒนาเพื่อให้บริการ

- ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ UlibM [<http://www.ulibm.net>]
- หอสมุดเบญญาลัย [<http://www.benyalai.in.th/web/>]

- ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ [<http://eds.msu.ac.th>]
- ฐานข้อมูลห้องสมุดกิจกรรม มมส [<http://news.msu.ac.th>]
- ชายคาสำนักร [<http://ilib.msu.ac.th>]
- พัฒนาเว็บไซต์บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย [<http://metal.msu.ac.th/wrs/index.php>]

สถิติการต้อนรับคณะผู้เข้าเยี่ยมชมและศึกษาดูงาน

ปีงบประมาณ 2556 สำนักวิทยบริการ ให้การต้อนรับคณะผู้เยี่ยมชมและศึกษาดูงาน 42 ครั้ง จำนวน 1,303 คน

การบริหารจัดการ Digital library

- e-Office สารบรรณออนไลน์ TOR online
- ประชุมออนไลน์ Intranet
- KM COP ชายคาสำนักร
- ฐานข้อมูลบุคลากร การเงิน
- e-Services Lib Automation, e-Web board, e-Information literacy, e-Archive, e-Media library, e-Thesis & Dissertation, e-Isan clipping, Isan web collection, Union Cat,

การจัดการความรู้ของสำนักวิทยบริการ

- COP ชายคาสำนักร
- พบกันวันศุกร์ พบกันวันพุธ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งปัน
- Morning KM, Lunch KM, Afternoon KM, Travelling KM
- ประชุมประจำเดือน ประจำภาคเรียน และประชุมปฏิบัติการเพื่อพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากร
- ร่วมกัน วิเคราะห์ ตนเอง วิเคราะห์งาน และวิเคราะห์องค์กร SWOT วิเคราะห์ Fish bone diagram วิเคราะห์ความเสี่ยง ปรับเปลี่ยนและพัฒนาต่อเนื่อง

การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการ

งานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิทยบริการ โดยกำหนดองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินจากคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) และคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายใน วงรอบปีการศึกษา 2555 มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ในองค์ประกอบที่ 10 อัตลักษณ์ของหน่วยงาน และได้นำตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ที่คณะทำงานพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หน่วยงาน

ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ได้พัฒนาขึ้น นำมาปรับใช้เพื่อให้มีกรอบแนวทางในการพัฒนาระดับคุณภาพ โดยตัวบ่งชี้ที่ขอรับการประเมิน 8 องค์ประกอบ 31 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1	ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงาน	จำนวน 1 ตัวบ่งชี้
องค์ประกอบที่ 2	การผลิตบัณฑิต	จำนวน 2 ตัวบ่งชี้
องค์ประกอบที่ 5	การบริการทางวิชาการแก่สังคม	จำนวน 3 ตัวบ่งชี้
องค์ประกอบที่ 6	การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	จำนวน 2 ตัวบ่งชี้
องค์ประกอบที่ 7	การบริหารและการจัดการ	จำนวน 4 ตัวบ่งชี้
องค์ประกอบที่ 8	การเงินและงบประมาณ	จำนวน 1 ตัวบ่งชี้
องค์ประกอบที่ 9	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	จำนวน 1 ตัวบ่งชี้
องค์ประกอบที่ 10	อัตลักษณ์ของสำนักวิทยบริการ	จำนวน 17 ตัวบ่งชี้

ผลการประเมินฯ จากคณะกรรมการการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน คะแนนเฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ได้ 4.9989 (ระดับดีมาก)

จุดเด่นที่น่าสนใจ จาก สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1. การมีนโยบายการประกันคุณภาพที่ชัดเจน มีการทำความเข้าใจตัวบ่งชี้ร่วมกัน ประชุม กำกับ ติดตาม แก้ปัญหาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ที่สำคัญคือ การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน ทุกฝ่ายงาน และจะต้องมีการพัฒนาการประกันคุณภาพให้อยู่ในเนื้อหา **ทำประกันคุณภาพให้เป็นการพัฒนางาน ไม่ใช่เป็นการระงับเพิ่มจากงานประจำ**

2. มีระบบออนไลน์เพื่อสื่อสารกันในระหว่างบุคลากร และมีระบบให้ผู้บริหารสามารถติดตามความคืบหน้าของการปฏิบัติงานของบุคลากรว่า เป็นไปตามแผนหรือไม่

3. ได้รับการสนับสนุนและความร่วมมือจากผู้บริหารมหาวิทยาลัยทุก ๆ ด้าน

4. มีความร่วมมือกันเป็นอย่างดีของบุคลากรทุกคนในอันที่จะนำพาห้องสมุดไปสู่ความสำเร็จ

5. ผู้บริหารมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทำอย่างไรให้ขบวนการและผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของแต่ละภารกิจเป็นไปตามปัจจัยชีวิตในการประกันคุณภาพ และให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเป็นการทำงานไม่ได้เป็นภาระงานเพิ่มเติม

6. บริการสารสนเทศเพื่อการวิจัย เป็นบริการที่ให้ความช่วยเหลือแก่อาจารย์ นักวิจัยและนิสิตในระดับปริญญาโทและปริญญาเอก ในการศึกษาค้นคว้า

- บริการตรวจสอบค่า Impact Factor เป็นการวัดค่าความถี่ของการอ้างอิงบทความวารสาร ในแต่ละปี หรือหมายถึง ความถี่ที่บทความในวารสารนั้น จะได้รับการอ้างอิง หรือถูกนำไปใช้ Impact Factor จึงเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่ง ที่ช่วยในการประเมินคุณภาพ เปรียบเทียบ และจัดอันดับ

วารสาร ช่วยประกอบการพิจารณาตัดสินใจ ในการจัดหาและบอกรับวารสารของห้องสมุด นอกจากนี้ และยังสามารถใช้ประเมินคุณภาพ ของสถาบันการศึกษาได้อีกด้วย เนื่องจากค่า Impact Factor สามารถใช้ในการบ่งบอกถึง คุณภาพของบทความวิจัย ที่ตีพิมพ์โดยบรรดานักวิจัย ภายในสถาบันนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี

- บริการตรวจสอบการอ้างอิง (Cited Reference)
- บริการแนะนำการเขียนบรรณานุกรม
- บริการแนะนำการใช้ โปรแกรม Endnote
- บริการ Information Literacy

7. การสอบถามความพึงพอใจบริการของห้องสมุดในรายบริการ โดยแจกให้ผู้ใช้บริการที่มาใช้จริง และมอบของที่ระลึก และมีการสำรวจความต้องการของผู้ใช้ผ่าน Post it ข้อเสนอแนะที่ได้จากการตอบ แบบสอบถามปลายเปิด จะนำมาจัดเป็นบริการเชิงรุก โดยเรียงตามลำดับความสำคัญ

8. การถอดบทเรียนจากประสบการณ์ในการทำงาน โดยมีบรรณารักษ์ไปอบรมเรื่องการถอดบทเรียน และนำมาใช้ในการจัดการความรู้ของหน่วยงาน โดยให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละงานเมื่อปฏิบัติงานแล้ว นำเข้าสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำรายงานเสนอ และมีการปรับปรุงการทำงานให้เห็นเชิงประจักษ์ ซึ่งจะเป็นการพัฒนาในส่วนการบูรณาการกับการปฏิบัติงาน

9. ศูนย์สารนิเทศอีสานสิรินธร ที่เก็บข้อมูลเกี่ยวกับภาคอีสานในทุกด้านและทุกรูปแบบ ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการศึกษา ค้นคว้า วิจัยของภูมิภาคอีสาน การจัดพื้นที่ในห้องศูนย์ฯ มีการจัดการพื้นที่ได้อย่าง น่าสนใจ มีเสน่ห์ตามแบบฉบับของภาคอีสาน ทำให้เกิดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ได้อย่างดียิ่ง

10. เกร็ดความรู้เกี่ยวผลไม้ประจำฤดู โดยจัดหาผลไม้ประจำฤดูมาจัดวางไว้ให้ผู้ใช้บริการได้ชิมรส เช่น มะยม สมอ มะกอก เป็นต้น พร้อมสาระเกี่ยวกับผลไม้แต่ละชนิดเป็นการให้ความรู้ได้เป็นอย่างดี

เยี่ยมชมสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จนกระทั่งเวลา 16.00 น. เดินทางกลับที่พัก ในจังหวัดขอนแก่น เพื่อศึกษาดูงาน ณ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในวันต่อไป

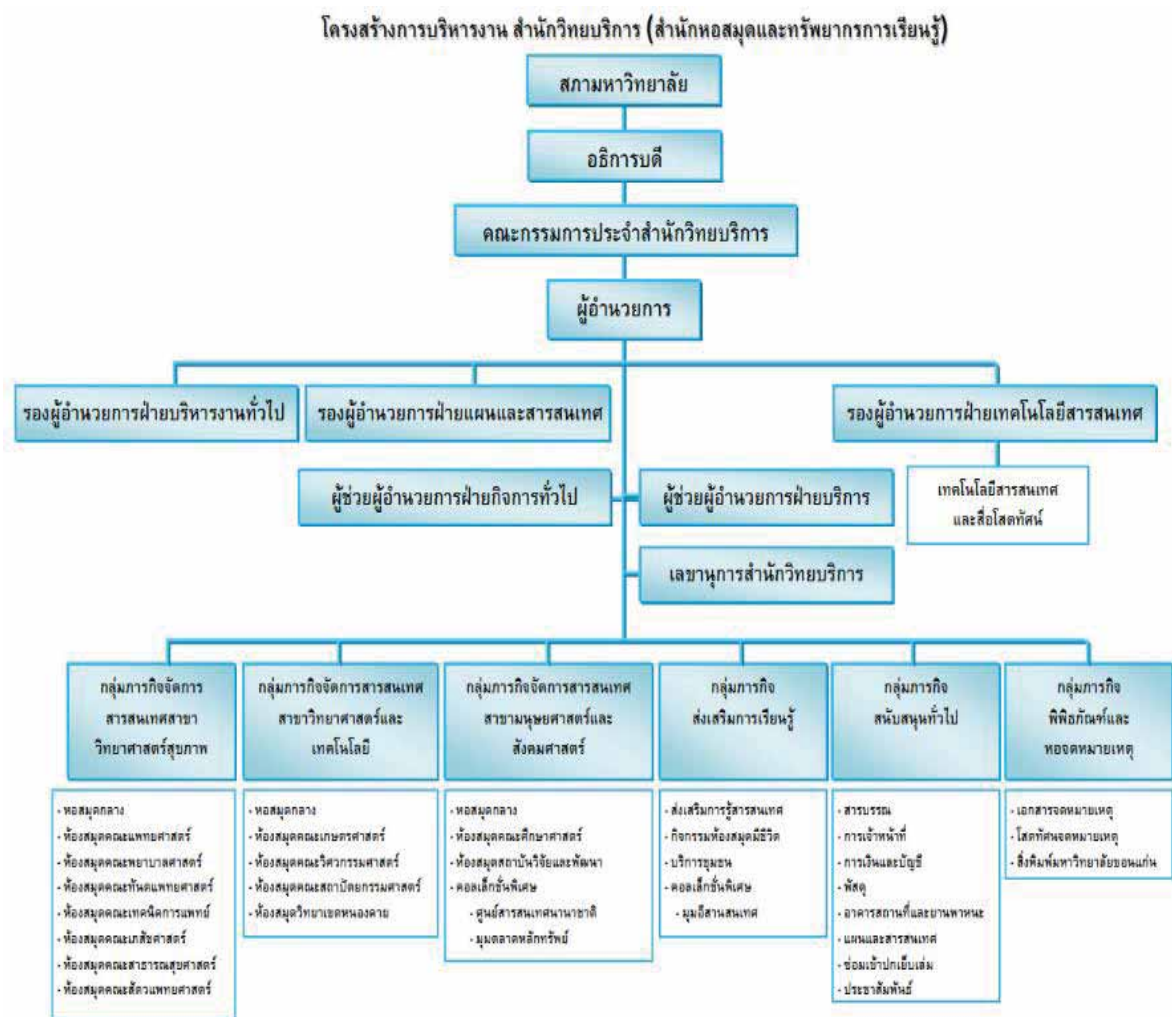
วันศุกร์ที่ 22 พฤศจิกายน 2556 ศึกษาดูงาน ณ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาขอนแก่น

เวลา 9.00 น. เดินทางจากโรงแรมบุษราคัม จังหวัดขอนแก่น สู่ สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ช่วงเวลาศึกษาดูงาน 09.30 - 11.30 น.] ถึงสำนักวิทยบริการ ได้รับการต้อนรับอย่างดีจาก มี อ.พญ. เสาวนันท บำเรอราญ รองผู้อำนวยการฝ่ายบริการวิชาการ กล่าวต้อนรับและนางวลัยลักษณ์ แสงวรรณกุล หัวหน้าห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์ ให้ข้อมูลด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และให้ข้อมูลด้านพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ โดยนายวันชาติ ภูมิ

สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น (Academic Resources Center : ARC) เป็นอาคาร 6 ชั้น



โครงสร้างการบริหารงาน



วิสัยทัศน์

เป็นแหล่งเรียนรู้ชั้นเลิศ (Excellent Resources Center) เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลก

สมรรถนะ (Core competency)

การจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

พันธกิจ

1. เป็นแหล่งเรียนรู้ของคนยุคใหม่ ที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศ ความรู้ และได้รับการบริการได้อย่างเสมอภาค ทุกเวลา และทุกสถานที่ (Education)
2. เป็นแหล่งรวบรวมข่าวสารที่ทันสมัย ที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ง่าย (Information)
3. เป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศและความรู้เพื่อสนับสนุนการทำวิจัยเพื่อความเป็นเลิศ (Research)
4. เป็นศูนย์กลางการศึกษาเพื่อความบันเทิง และการพัฒนาตนเอง (Inspiration)
5. เป็นแหล่งรวบรวมความรู้ทรัพย์สินทางปัญญาของมหาวิทยาลัยทุกรูปแบบ (Intellectual Property)

ค่านิยม (Values)

1. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ
2. การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละบุคคล
3. การเห็นคุณค่าของบุคลากรและคู่ความร่วมมือ
4. ความคล่องตัว
5. การจัดการเพื่อนวัตกรรม
6. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
7. การมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า

วัฒนธรรมองค์กร (Organization Cultures) = SERVICE

- จิตบริการ (S-Service Mind)
- กระตือรือร้น (E-Energetic)
- รับผิดชอบต่องานในหน้าที่และสังคม (R-Responsibility)
- มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่สร้างคุณค่า (V-Value)
- สร้างนวัตกรรมในการทำงาน (I-Innovation)
- สื่อสารทั่วถึง (C-Communication)
- มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (E-Excellence)

กระบวนการหลักขององค์กร

กระบวนการจัดหา : ตรงตามความต้องการของผู้ใช้

กระบวนการจัดเก็บ: ความสะดวกในการเข้าใช้ / นวัตกรรมที่ต้องนำมาใช้

การให้บริการ : ทำอย่างไรให้ผู้ใช้บริการกับสารสนเทศที่ต้องการ

การบริหารจัดการ : ระบบการสนับสนุนที่เอื้อให้กระบวนการทั้ง 3 ระบบ บรรลุวัตถุประสงค์

การให้บริการด้านต่าง ๆ

- บริการยืม-คืนทรัพยากรห้องสมุด ทั้งที่ยืม-คืนกับเจ้าหน้าที่ และยืม ด้วยเครื่องอัตโนมัติและตู้รับคืนหนังสือ

- บริการสารสนเทศเพื่อการอ้างอิงและวิจัย

- บริการ Document Delivery เป็นบริการจัดส่งสารสนเทศให้กับอาจารย์ตามคณะวิชาต่างๆ ผ่านห้องสมุดคณะ

- บริการขอเลข ISBN และ การทำ CIP

- บริการยืมระหว่างห้องสมุด

- บริการสำเนาบทความวารสาร

- บริการเสนอแนะสิ่งพิมพ์เข้าห้องสมุด

- บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นบริการสืบค้นสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและบริการพิมพ์ผลข้อมูล

- บริการห้องศึกษาค้นคว้าและวิจัย

- บริการสารสนเทศมุมมองความรู้ตลาดทุน

- บริการโสตทัศนศึกษา

- บริการ International Information Center เป็นจุดบริการที่เด่น เข้าประตูก็จะพบจุดบริการที่พร้อมให้ข้อมูลต่าง ๆ ได้ทันที

- บริการรายชื่อนี้ใหม่และบทความแยกตามสาขาวิชา

- มีแอปพลิเคชันผ่าน Smart Phone ช่วยให้การเข้าถึงห้องสมุดได้ง่าย

- มีบริการสารสนเทศเลือกสรร ผ่านออนไลน์ที่จะช่วยรวบรวมรายการหรือแหล่งสารสนเทศที่ทันสมัย ให้ผู้ใช้บริการ โดยบรรณารักษ์จะติดตามเลือกสรรจากฐานข้อมูลต่าง ๆ

- มีระบบรักษาความปลอดภัย โดยมี รปภ. จากส่วนกลางของมหาวิทยาลัย มาทำหน้าที่ประจำอยู่หน้าประตูทางเข้าห้องสมุด ตลอด 24 ชั่วโมง ในโซนที่เปิดบริการ 24 ชม. [บริเวณนี้จะเปิดเฉพาะให้เป็นที่นั่งอ่านเท่านั้น]

หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น

เป็นหน่วยงานที่จัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น สารสนเทศที่ให้บริการ ได้แก่ เอกสารจดหมายเหตุ โสตทัศนวัสดุ และสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย

เอกสารจดหมายเหตุ (เอกสารราชการที่มีอายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป) 240 ชุด

- เอกสารการประชุมสภามหาวิทยาลัย

- เอกสารการประชุมคณบดี
- กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่งแต่งตั้ง หนังสือราชการต่างๆ ที่สำคัญของมหาวิทยาลัย

สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 8,688 เล่ม

- รายงานประจำปี
- คู่มือปฏิบัติงาน
- หลักสูตรการศึกษา
- หนังสือที่ระลึก
- ข่าวมหาวิทยาลัยขอนแก่น ข่าวคณะต่างๆ
- แผ่นพับ โปสเตอร์
- เอกสารที่เกี่ยวกับประวัติความเป็นมา แผนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานต่างๆ

โสตทัศนจดหมายเหตุ จำนวน 23,053 รายการ

- ภาพถ่าย (เกี่ยวกับบุคคล สถานที่ กิจกรรมต่างๆ)
- ฟิล์ม
- วิดีทัศน์
- สไลด์

ผลการดำเนินงานของปีที่ผ่านมา

โครงการตามแผนยุทธศาสตร์

- โครงการประวัติศาสตร์จากคำบอกเล่า (KKU Oral History)
- Online Exhibition "รับน้องใหม่ มข.ในอดีต"
- โครงการ Digital Archives : สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย 254 รายการ / เอกสารจดหมายเหตุ 1,425 รายการ
- โครงการ KKU E-Rare Book

จุดเด่นที่น่าสนใจ จาก สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1. ผู้บริหารห้องสมุดที่มาจากหลายสาขาวิชา ต่างดูแลงานตามความชำนาญที่มีอยู่ มาวางแผนดำเนินการ และพัฒนาได้มาก เช่น นำความต้องการเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในห้องสมุด เปิดโอกาสให้นักศึกษาทำเป็นงานวิจัย ได้แก่ ผศ.ดร. ศุภสิทธิ์ คนใหญ่ รองผู้อำนวยการฝ่ายแผนและสารสนเทศ จากคณะวิศวกรรมศาสตร์ เปิดโอกาสให้นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ร่วมมือกับสำนักวิทยบริการเกี่ยวกับการนำ QR Code มาติดกับตัวเล่มหนังสือ เพื่อให้การเข้าถึงตัวเล่มสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น การทำ Smart Poster ซึ่งทั้ง 2 โครงการอยู่ระหว่างการทดลอง ถ้าได้ผลสรุปที่ดีจะนำมาปรับใช้ทั้งห้องสมุดต่อไป

2. การรวบรวม Full text ผลงานวิจัยของอาจารย์และนักวิจัยในมหาวิทยาลัย ก็สามารถทำได้โดย อาจารย์ท่านหนึ่งมีหน้าที่ในการ monitor งานวิจัยของมหาวิทยาลัย เพื่อผลงานการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ของประเทศอยู่แล้ว อีกทั้งการตื่นตัวของอาจารย์และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยในการทำวิจัย หาข้อมูล ผ่านห้องสมุดซึ่งมีข้อมูลพร้อม จึงทำให้ห้องสมุดมีความสำคัญมากขึ้น

3. มหาวิทยาลัยเองก็มีงบประมาณในการสนับสนุนฐานข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็น

4. ในส่วนของงานบริการและการบริหารงานภายในแต่ละภารกิจที่เป็นงานบรรณารักษ์ จึงมอบให้ เป็นหน้าที่ของวิชาชีพบรรณารักษ์

5. การพัฒนาบุคลากร จะคำนึงถึงผลกระทบต่อกระบวนการปฏิบัติ จะพิจารณาการเชื่อมโยงกับ ตำแหน่งสายงานในเชิงยุทธศาสตร์ว่ามีความจำเป็น ความต้องการมากน้อยแค่ไหน เพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบต่อกระบวนการต่างๆ เช่น ในตำแหน่งบรรณารักษ์ มีความจำเป็นเพียงใดในการพัฒนาตนเองให้ถึงในระดับ ปริญญาเอก เพราะการลาศึกษาต่อย่อมส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานภายในหน่วยงานอย่างแน่นอน

6. KRU Library BLOG เป็นการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) โดยงาน คอมพิวเตอร์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นหน่วยงานที่จัดทำเว็บไซต์เพื่อตอบสนองให้ เกิดการรวบรวม แลกเปลี่ยน และถ่ายทอดองค์ความรู้ร่วมกัน เป็นฐานแห่งการสร้างวัฒนธรรมใหม่ใน รูปแบบออนไลน์ขององค์กรเพื่อให้บุคลากรมีเวทีในการนำเสนอข่าวสาร ข้อมูล บทความเชิงวิชาการต่างๆ แก่สังคมได้มากขึ้น และทันต่อการก้าวไปของเทคโนโลยี

ช่วงเวลาในการศึกษาดูงาน ณ สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นช่วงระยะเวลาสั้นๆ ประมาณ 2 ชั่วโมง (9.30 -11.30 น.) จึงไม่ได้เจาะลึกถึง ข้อมูลการประกันคุณภาพของสำนักวิทยบริการมากนัก เป็นเพียงการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในภาพรวมๆ เท่านั้น การเยี่ยมชมจะเป็นการเยี่ยมชมหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่นกับห้องบริการต่างๆ ที่เดิน ผ่านเท่านั้น เนื่องด้วยมีข้อจำกัดด้วยเวลา

เวลา 11.45 น. เดินทางออกจาก สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อเดินทางกลับและถึง สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร จังหวัดนครปฐม เวลาประมาณ 19.30 น.

ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากการศึกษาดูงาน

1. การได้รับการสนับสนุนและเห็นความสำคัญจากผู้บริหาร และการได้รับความร่วมมือจากคณะวิชาต่าง ๆ มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จในการดำเนินกิจการบริการของห้องสมุด

มหาวิทยาลัยศิลปากรไม่ได้เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการวิจัย และโดยบริบทของบุคลากรมีความเป็นเลิศในศาสตร์ (ทั้งวิทยาศาสตร์ และ ศิลปะ) ที่มีความแตกต่างกันมาก อาจทำให้ห้องสมุดซึ่งต้องให้บริการประชาคมทุกฝ่ายอย่างทัดเทียมกันทำให้ไม่สามารถเข้าถึงความต้องการของทุกฝ่ายได้อย่างที่ทุกฝ่ายต้องการ และเนื่องจากงบประมาณที่ไม่มากเหมือนมหาวิทยาลัยอื่น เป็นข้อจำกัดในการจัดหา สิ่งอำนวยความสะดวก หรือทรัพยากรสารสนเทศให้ได้ตรงและมากพอ เช่น ฐานข้อมูลออนไลน์ เราไม่มีฐานข้อมูลที่ใหญ่ และจำนวนมากพอ สำหรับผู้ใช้บริการทางสายวิทยาศาสตร์จะใช้ได้จนพึงพอใจ (บางครั้งอาจบอกว่าผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการของห้องสมุดของไปตามสถาบันอื่น ๆ ได้ก็จริง แต่ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการค้นหาด้วยตนเอง ณ เวลาที่ต้องการ และบางส่วนไม่ต้องการเสียค่าใช้จ่ายสำหรับค่ากระบวนการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการ) แต่ความต้องการของผู้ใช้บริการสายวิทยาศาสตร์ ก็มีไม่มากพอที่จะทำให้ผู้บริหารเกิดความรู้สึกคุ้มค่า ต่อการต้องจัดซื้อฐานข้อมูลราคาแพง

ในส่วนของการเรียนการสอนด้านศิลปะ ไม่ค่อยมีการใช้ฐานข้อมูลทางด้านศิลปะมากนัก เนื่องจาก การที่จะเกิดแรงบันดาลใจในการสร้างงานศิลปะ ไม่ใช่เป็นศาสตร์ที่เฉพาะเจาะจงแน่นอนตายตัว บางครั้ง อาจต้องใช้เวลาในการสะสมข้อมูลเพื่อให้เกิดแรงบันดาลใจ ดังนั้นตัวเล่มหนังสือยังมีความสำคัญมากกว่า การใช้ฐานข้อมูลเพราะไม่ต้องเร่งรีบ แต่ถ้ามีจุดมุ่งหมายสำหรับการค้นหาข้อมูล ฐานข้อมูลทางด้านศิลปะ สามารถช่วยให้ได้ข้อมูลที่ต้องการได้ทันที ตรงนี้คงต้องพิจารณาว่าเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าหรือไม่

2. การมีห้องศึกษากลุ่มที่สะดวกและมากพอต่อความต้องการ จากการศึกษา ดูงาน ณ ศูนย์บรรณสาร และสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทุกแห่งล้วนมีห้องศึกษากลุ่มที่เพียงพอ ทันสมัย และมีความสะดวกในการเข้าใช้งาน ได้แก่ การจองห้องในระบบออนไลน์ และการมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์, ไวท์บอร์ด เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้บริการมุ่งไปใช้บริการ

ในส่วนของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร มีข้อจำกัดมากมาย แต่ถ้าดูจากผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของหอสมุดแล้ว พบว่าเป็นความต้องการของนักศึกษาโดยมีความต้องการมากทั้งในระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา ถ้าเราสามารถมีห้องศึกษากลุ่มและเดี่ยว อาจมีเพียง 4-5 ห้อง ที่สามารถเก็บเสียงได้ มี Wi-Fi ในห้อง มีเพียงปลั๊กไฟ, เครื่องปรับอากาศ, โต๊ะ, เก้าอี้ และไวท์บอร์ด พร้อมปากกาก็น่าจะเป็นบริการหนึ่งที่ชักจูงนักศึกษาให้มาใช้ได้มากเช่นกัน

3. สภาพแวดล้อมของมหาวิทยาลัยแต่ละมหาวิทยาลัยที่ไปทุกแห่งล้วนแต่บอกว่า มหาวิทยาลัยของตัวเองมีบรรยากาศของการเป็นนักวิจัย อาจทั้งโดยภาระหน้าที่ของอาจารย์เอง หรืออาจโดยเป็นข้อกำหนดของมหาวิทยาลัยที่อาจารย์จะต้องทำงานวิจัย จึงทำให้มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาข้อมูล ซึ่งความต้องการของประชาคมย่อมส่งแรงกระตุ้นไปยังผู้บริหารส่งผลย้อนสู่แนวทางการดำเนินงานของห้องสมุดเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาคมด้วยภาระอันยิ่งใหญ่คือ “การให้บริการ”

4. ในการบูรณาการกิจการของห้องสมุดกับการเรียนการสอนนั้น เห็นแนวทางได้ชัดในการดำเนินงานที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น เช่น การดำเนินงานบางอย่างที่ห้องสมุดต้องการพัฒนาบนระบบคอมพิวเตอร์ไปให้นักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นผู้คิด วิจัยและพัฒนา ทดลองการใช้งาน ประเมินผลงานและปรับปรุง หรือการสั่งงานของอาจารย์ให้นักศึกษารู้จักการค้นคว้าข้อมูลเพื่อประกอบการทำรายงาน ทำ Project จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่นในฐานข้อมูลออนไลน์ ใน Web OPAC ในส่วนนี้จะเชื่อมโยงบูรณาการกันได้นั้นอาจมาจากผู้บริหารมาจากคณะวิชาที่สามารถนำความรู้จากการเรียนการสอนของนักศึกษามาบูรณาการกับงานห้องสมุด

ในส่วนของหอสมุดฯ สามารถทำได้โดยการเอื้อให้บุคลากรไปสอนการสืบค้นข้อมูล, การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์, การใช้โปรแกรม EndNote มีส่วนร่วมในการสอนรายวิชา Scientific Publications ของคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ฯ ในการสอนนอกจากจะมีเนื้อหาในเชิงข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศต่าง ๆ และการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเหล่านั้นในการทำรายงาน ทำวิจัย การอ้างอิง เป็นต้น แล้ว ผู้สอนก็ได้มอบหมายภาระงานให้นักศึกษาทำเพื่อให้นักศึกษาได้ศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับเว็บไซต์ของหอสมุดฯ, การสืบค้นข้อมูลจาก WebOPAC, การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ในการหา e-Book หรือ Article เพื่อการทำ Review literature, การอ้างอิงโดยการใช้โปรแกรม EndNote ซึ่งนักศึกษาจะต้องเข้ามาใช้ข้อมูลให้ห้องสมุดฯ ทั้งมาที่ห้องสมุด และใช้ผ่านเว็บไซต์

5. ในเรื่องของการสอบถามเพื่อสำรวจความพึงพอใจผ่านการส่งแบบสอบถามนั้น ประเด็นที่ถามและระยะเวลาที่แจกแบบสอบถามมีผลอย่างมากต่อความพึงพอใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ห้องสมุดแต่ละวิทยาเขตมีจุดอ่อนที่แตกต่างกันไป ส่วนการสอบถามผ่าน Post it ซึ่งหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์เคยทำมาเท่าที่สังเกตของ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ลักษณะประเด็นที่ผู้ใช้บริการเขียนลง Post it แล้วแปะไว้ที่บอร์ด ก็มีข้อมูลคล้ายกับของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ คือ บ่นเรื่องเรียน เรื่องเพื่อน ผูกข้าวบอกเพื่อนคนอื่น สำหรับเรื่องสร้างสรรค์การปรับปรุงการบริการของห้องสมุดมีน้อยมาก

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของห้องสมุด นอกจากจะมีแบบสอบถามที่ถามในภาพรวมทุกหัวข้อแล้ว ในแต่ละจุดบริการจะมีแบบสำรวจแบบสั้นๆ มีคำถามให้ตอบ

เพียงไม่กี่ข้อ ให้ผู้ใช้บริการได้ตอบ จุดนี้จะได้คำตอบเกี่ยวกับการใช้บริการของจุดนั้นโดยตรง นั่นคือ ใช้จริง-
ตอบจริง ทำให้ห้องสมุดได้รับข้อมูลที่แท้จริงจากผู้ใช้บริการ

6. หน้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นหนึ่งเดียว โดยต้องมีการดูแล ทั้งระบบการสืบค้น, ระบบฐานข้อมูล, การ link ไปยังฐานข้อมูลออนไลน์, การ update ข้อมูลต่างๆ, การนำเสนอข่าวสารของหอสมุดแต่ละวิทยาเขตฯ ทั้งนี้สืบเนื่องจากปัญหาที่พบจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ คือ

- โดยพื้นฐานเมื่อนึกถึงเว็บไซต์ของห้องสมุดของแต่ละมหาวิทยาลัย ผู้ใช้จะรู้สึกเคยชินที่จะใส่ .lib ลงไปหน้า ชื่อมหาวิทยาลัย ทำให้ผู้ใช้บริการจะเข้าใช้ที่ หน้าเว็บของสำนักหอสมุดกลางเป็นหลัก เมื่อต้องมีการพูดคุยกับผู้ใช้บริการผ่านโทรศัพท์ก็จะต้องทำความเข้าใจกันก่อนเสมอว่า ตอนนี้อยู่ที่หน้าไหน

- หากจะบอกให้ผู้ใช้บริการ key ชื่อห้องสมุดผ่าน Google ชื่อห้องสมุดของเราแต่ละวิทยาเขตก็จำยากทุกวิทยาเขต หรือจะบอกให้ผู้ใช้สังเกตชื่อห้องสมุดที่มี link อยู่บนหน้าเว็บของสำนักฯ แล้ว click ไปยังห้องสมุดที่ตนเองต้องการนั้น ตามประสบการณ์การให้บริการและการแนะนำผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการไม่เคยสังเกตเห็น เพราะจุดประสงค์หลักของผู้ใช้ฯ คือ การค้นข้อมูล ผู้ใช้จึงมุ่งที่จะหาช่อง key คำที่ต้องการก่อนเสมอ

- การที่จะประชาสัมพันธ์บริการต่าง ๆ หรือข้อมูลที่ห้องสมุดมีอยู่ทั้งหมด ให้รู้สึกง่ายต่อการเข้าถึง

- มีการประสานงานกับเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย ในการนำเสนอบริการต่างๆ เช่น การสืบค้น Reference Database จากหน้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับการให้บริการจริงๆ เนื่องจากมีผู้ใช้บริการไปใช้ฐานฯ ผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยแล้ว จึงคิดเอาเองว่า หากใช้วิธี link มาที่ห้องสมุดจะดีกว่า ทั้งชัดเจนและเพิ่มจำนวนผู้เข้าใช้ด้วย

7. ความสะดวกและประสิทธิภาพของการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความแม่นยำและรวดเร็ว เช่น ความสะดวกในการเข้าใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัย (เหมือนของ มทส. ที่ให้นักศึกษาเข้าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างอิสระ และลดภาระของเจ้าหน้าที่ด้วยการให้ปิดอัตโนมัติตามเวลา) หรือ การมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูง ในการให้บริการสืบค้นข้อมูล ที่จะเป็นเครื่องมือที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น เพราะบรรณารักษ์สามารถค้นข้อมูลให้ได้ทันที แม้ว่าข้อมูลที่ใช้บริการต้องการจะไม่มีในสำนักหอสมุดฯ แต่ก็จะสามารถตอบคำถามและแจ้งผู้ใช้ได้ทันทีว่า จะได้รับข้อมูลที่ต้องการด้วยวิธีใด (ปัจจุบัน ต้องให้ผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะ เป็นอาจารย์หรือนักศึกษา ส่งเมล หรือจดเรื่องที่ต้องการ พร้อม Email และ หมายเลขโทรศัพท์ไว้ให้เพื่อแจ้งความคืบหน้าภายหลัง เพราะในช่วงบ่ายประสิทธิภาพของเครือข่ายมหาวิทยาลัยก็จะลดลงมากด้วย)

จากการศึกษาดูงานจาก 3 สถาบันต้นแบบ ได้แก่ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และสำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทำให้ได้รับความรู้ ประสบการณ์อย่างมากมาย เป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี (Best Practice) ด้านประกันคุณภาพการศึกษา ก่อให้เกิดความร่วมมือและเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำงาน อีกทั้งสามารถนำผลการศึกษาดูงานมาปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ด้านประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากรต่อไป

ท้ายที่สุดนี้ ขอขอบคุณ 3 สถาบันต้นแบบ : ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และสำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำหรับการต้อนรับอย่างอบอุ่นและเป็นกันเอง ไว้ ณ โอกาสนี้

โครงการศึกษาดูงานเพิ่มประสิทธิภาพงานประกันคุณภาพการศึกษา

1. ชื่อโครงการ โครงการศึกษาดูงานเพิ่มประสิทธิภาพงานประกันคุณภาพการศึกษา

2. หลักการและเหตุผล

การศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคนให้มีความเจริญงอกงามและมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ ในขณะเดียวกันสิ่งที่ต้องทำควบคู่กันไปก็คือการสร้างระบบและกระบวนการทางการศึกษา เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการศึกษาให้มีประสิทธิภาพซึ่งจะสามารถพัฒนาคนได้เป็นอย่างดี ระบบการศึกษาตลอดจนกระบวนการจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ เราคงไม่สามารถรู้ได้ถ้าไม่มีการวัดและการประเมิน งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่สามารถตอบโจทย์ถึงคุณภาพการศึกษาได้เป็นอย่างดีเพราะมีกระบวนการในการวัดและการประเมินอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดตัวชี้วัดที่เป็นมาตรฐาน ผลจากการประเมินที่ได้จะทำให้เราทราบว่า ขณะนี้ระบบการศึกษาของเราอยู่ในระดับใด จุดอ่อน จุดแข็ง ของระบบและกระบวนการ เป็นอย่างไร ฝ่ายงานใดในหน่วยงานเราที่จะต้องพัฒนาหรือเพิ่มศักยภาพ ที่สำคัญสามารถนำมาซึ่งทิศทางการพัฒนา ปรับปรุง หรือเพิ่มศักยภาพระบบการศึกษาของเราได้เป็นอย่างดี เป็นการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทั้งระบบ ยิ่งในปัจจุบันระบบการศึกษากำลังเข้าสู่ประชาคมอาเซียนยิ่งต้องมีการพัฒนาสูงขึ้น เพื่อให้ได้มาตรฐาน ก้าวทันประเทศในอาเซียน

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ของมหาวิทยาลัยศิลปากร ถือเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่เป็นหัวใจสำคัญของมหาวิทยาลัยศิลปากรเพราะเป็น ศูนย์กลางแห่งการเรียนรู้ หากสำนักหอสมุดไม่มีมาตรฐาน ระบบงานไม่ดี การบริการไม่มีประสิทธิภาพ ก็จะ นำพาให้ผู้ให้บริการ อาจารย์ นักศึกษา ได้รับบริการที่ไม่ตรงตามความต้องการ ไม่ทันเวลา และไม่สามารถ ใช้ประโยชน์ได้ ทำให้การเรียนการสอน และงานขัดข้องเสียหาย งานประกันคุณภาพการศึกษาจึงมีความสำคัญอย่างมากในการวัดและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาระบบ การศึกษาเพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีคุณสมบัติตามที่พึงประสงค์ จากความสำคัญดังกล่าวงานประกันคุณภาพ การศึกษาของสำนักหอสมุดกลางเห็นความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาการให้บริการของสำนักหอสมุดให้มี ประสิทธิภาพและคุณภาพตามมาตรฐาน จึงเห็นควรจัดโครงการศึกษาดูงานเพิ่มประสิทธิภาพงาน ทั้งนี้เพื่อ พัฒนางานการดำเนินการด้านประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป อีกทั้งยังช่วยพัฒนาประสิทธิภาพ การทำงานของบุคลากรเพื่อนำเอาองค์ความรู้ที่ได้จากการดูงานไปพัฒนาตนเอง และหน่วยงานให้มีคุณภาพ เพิ่มขึ้นต่อไป

3. วัตถุประสงค์

3.1 เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี (Best Practice) ด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานที่เยี่ยมชมซึ่งเป็นแม่แบบที่ดี

3.2 เพื่อสร้างความร่วมมือและเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานที่เยี่ยมชม

3.3 เพื่อนำผลการศึกษาดูงานมาปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา

4. ตอบสนองยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : การพัฒนาบุคลากรเพื่อความเป็นเลิศของสำนักหอสมุดกลาง

กลยุทธ์ที่ 4.3 : การเพิ่มพูนประสบการณ์ของบุคลากร

มาตรการ 4.3.1: พัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยสนับสนุนให้เข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา ศึกษาดูงานในประเทศ/ต่างประเทศ

5. ผู้รับผิดชอบโครงการ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา หอสมุดกลาง จำนวน 9 คน

6. เป้าหมาย คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 9 คน

7. วิธีการดำเนินการและแผนการดำเนินงาน

วิธีการดำเนินการ

7.1 เขียนโครงการ

7.2 ขออนุมัติโครงการ

7.3 แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

7.4 ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ

7.5 ติดต่อหน่วยงาน

7.6 จัดเตรียมเอกสาร

7.7 ดำเนินการ

7.8 ประเมินผลการจัดโครงการ

แผนการดำเนินงาน				
	ส.ค.	ก.ย.	พ.ย.	ธ.ค.
1. ขออนุมัติโครงการ	/			
2. ติดต่อหน่วยงาน		/		
3. ดำเนินการโครงการ			/	
4. ประเมินผลการจัดโครงการ				/

8. ระยะเวลาโครงการ

สถานที่	กำหนดวัน	ระยะเวลา(วัน)
1. ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	วันพุธที่ 20 พ.ย. 56 (13.30-16.30 น.)	0.5 วัน
2. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	วันพฤหัสบดี ที่ 21 พ.ย. 56 (9.30-16.00 น.)	1 วัน
3 .สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น	วันศุกร์ ที่ 22 พ.ย. 56 (9.00-11.00 น.)	0.5 วัน

9. คณะทำงาน

1. อาจารย์ ดร.สายสุตา เตียเจริญ
2. นางเอกอนงค์ ดวงจักร์
3. นางพัชรี เวชการ
4. นางจันทร์ฉาย แสงทองศรี
5. นางสาวอินทรา อินทร์ตมา
6. นางสาวภาชิณี ปานน้อย
7. นางสาวสุภมาศ ศรีโนนม่วง
8. นางวิไลรักษ์ แก้ววิไล
9. นางณัชชา มณีวงศ์

10. สถานที่

- 10.1 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- 10.2 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- 10.3 สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

11. งบประมาณ

งบประมาณดำเนินการทั้งสิ้น 27,720 บาท จากงบประมาณรายจ่ายจากเงินรายได้ ปี 2557 ใน ส่วนของสำนักงานเลขานุการ สำนักหอสมุดกลาง ดังนี้

11.1 ค่าใช้สอย

- ค่าเบี้ยเลี้ยงพนักงานขับรถ 3 วัน ๆ ละ 240 บาท จำนวน 2 คน เป็นเงิน	1,440 บาท
- ค่าเบี้ยเลี้ยงบุคลากร 3 วัน ๆ ละ 240 บาท จำนวน 9 คน เป็นเงิน	6,480 บาท
- ค่าที่พัก 2 คืน คืนละ 900 บาท จำนวน 6 ห้อง รวมเป็นจำนวนเงิน	10,800 บาท
- ค่าของที่ระลึก 3 ชิ้น ๆ ละ 1,000 บาท รวมเป็นจำนวนเงิน	3,000 บาท

11.2 ค่าวัสดุ

- ค่าน้ำมันเชื้อเพลิง	5,000 บาท
- ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ	1,000 บาท
รวมเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น	27,720 บาท

หมายเหตุ- ขอถัวจ่ายทุกรายการ

12. ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการ

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย
ผลผลิต		
ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ		
- จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ	คน	9
ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ		
- ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับมาก
ผลลัพธ์		
- ผู้เข้าร่วมโครงการได้นำความรู้ไปใช้ประโยชน์	ค่าเฉลี่ย	ระดับมาก

13. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการได้รับความรู้ ประสบการณ์ และแนวทางในการพัฒนางาน อย่างมีประสิทธิภาพ

กำหนดการศึกษาดูงานเพิ่มประสิทธิภาพงานประกันคุณภาพการศึกษา
ของคณะกรรมการการประกันคุณภาพ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร
ระหว่างวันที่ 20-22 พฤศจิกายน 2556

วันที่ 20 พฤศจิกายน 2556

- 06.30 น. รถออกจากสำนักหอสมุดกลาง นครปฐม
- 08.00 น. รับบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง วังท่าพระ และออกเดินทาง
- 11.00 น. รับประทานอาหารกลางวัน
- 13.30 น. ศึกษาดูงานศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- 16.30 น. ออกเดินทางไปจังหวัดขอนแก่น
- 18.00 น. เข้าที่พักจังหวัดขอนแก่น

วันที่ 21 พฤศจิกายน 2556

- 07.00-08.00 น. รับประทานอาหารเช้า
- 08.30 น. ออกเดินทางไปจังหวัดมหาสารคาม
- 09.30 น. ศึกษาดูงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- 12.00 น. รับประทานอาหารกลางวัน
- 13.00 น. (ต่อ) ศึกษาดูงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- 16.00 น. ออกเดินทางไปจังหวัดขอนแก่น
- 18.30 น. เข้าที่พักจังหวัดขอนแก่น

วันที่ 22 พฤศจิกายน 2556

- 07.30-08.30 น. รับประทานอาหารเช้า
- 09.00 น. ศึกษาดูงานสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 11.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน
- 12.00 น. ออกเดินทางกลับกรุงเทพฯ
- 17.30 น. เดินทางถึงกรุงเทพฯ
- 18.30 น. เดินทางถึงนครปฐม

รายชื่อบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ

สำนักงานเลขาธิการ

อาจารย์ ดร.สายสุตา	เตี้ยเจริญ	รองผู้อำนวยการฝ่ายยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ
นางณัชชา	มณีวงศ์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ

หอสมุดพระราชวังสนามจันทร์

นางพัชรี	เวชการ	บรรณารักษ์ชำนาญการ
นางเอกอนงค์	ดวงจักร์	บรรณารักษ์ชำนาญการ

หอสมุดสาขา วังท่าพระ

นางจันทร์ฉาย	แสงทองศรี	บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ
นางสาวสุภมาศ	ศรีโนนม่วง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ

หอสมุดวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

นางสาวภาณี	ปานน้อย	บรรณารักษ์ปฏิบัติการ
------------	---------	----------------------

หอจดหมายเหตุฯ

นางวิไลรักษ์	แก้ววิไล	บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ
นางสาวอินทรา	อินทร์ตามา	นักบริหารงานทั่วไปปฏิบัติงาน