**C.7 ผลและกระบวนการบริหารจัดการด้านกายภาพ**

|  |  |
| --- | --- |
| **C.7.3 :** | **มีการจัดหา บำรุงรักษา ให้บริการ และประเมินผลการจัดหา บำรุงรักษา และให้บริการทรัพยากรในห้องสมุด เพื่อให้มีความเพียงพอ พร้อมใช้ ทันสมัย และตอบสนองความต้อง****การจำเป็นของการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน** |
| **ปีที่ใช้ในการประเมิน** | **:** | ปีการศึกษา 2564 |
| **ผู้รับผิดชอบ Criteria** | **:** | ฐิติชญาณ์ ก๋าคำ |
| **หน่วยงาน** | **:** | สำนักหอสมุด |

สำนักหอสมุด มีการดำเนินการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตาม[แผนการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ](https://maejo.link?L=QAZ1)และ[นโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ](https://drive.google.com/file/d/1Kchihx68Dmwyo82awzNwSlnWcrgLvyNZ/view?usp=sharing) โดยมีการจัดสรรงบประมาณตามนโยบายการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการศึกษาและการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับหลักสูตรที่มีการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยและสนับสนุนการค้นคว้าวิจัย ซึ่งการจัดสรรงบประมาณมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Resources) และให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาห้องสมุดที่มุ่งสู่การเป็น Smart Library เป็นไปตาม[มติที่ประชุมกรรมการบริหารสำนักหอสมุด](https://maejo.link?L=kJ5f) โดยพิจารณาแนวทางจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศตาม[กระบวนการ SIPOC Model](https://maejo.link?L=3mZT) โดยนำข้อมูลรายชื่อหนังสือมาจากการเสนอซื้อผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอน และการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน ซึ่งผู้รับบริการสามารถเสนอแนะรายชื่อหนังสือที่ต้องการเข้ามายังสำนักหอสมุดผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น [แบบฟอร์มการเสนอซื้อหนังสือ](https://maejo.link?L=2Tnm) จดหมายเสนอซื้อ การเสนอซื้อผ่านการติดต่อเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง และ Social Media เป็นต้น โดยการเสนอซื้อรองรับความต้องการของนักศึกษา อาจารย์ บุคลากรจากทุกคณะและทุกหลักสูตรที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ รวมถึง มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร ด้วย

หลังจากได้ดำเนินการจัดหาทรัพยากรสนเทศเพื่อการให้บริการเรียบร้อยแล้ว สำนักหอสมุดได้มีการประเมินผลการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ โดยได้จัดทำ[[รายงานการศึกษาความคาดหวังและพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2564](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTE0MTUz&method=inline)](https://libmode.mju.ac.th/e-office/doccenter/file/2021/0001215.pdf) ซึ่งผลการศึกษาด้านกระบวนการจัดเตรียมทรัพยากรสารสนเทศและการเข้าถึง หลังรับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\overbar{X}$ = 4.29) ทั้งนี้ สำนักหอสมุดได้มีการนำ[ข้อมูลข้อเสนอแนะ/การแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 6](https://maejo.link?L=0hbD) ข้อ มาดำเนินการตามข้อเสนอแนะ ซึ่งดำเนินการแล้วเสร็จทั้ง 6 ข้อ และนำผลการดำเนินงานดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการพัฒนางาน ตลอดจนปรับปรุงการดำเนินงานด้านการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศในปีต่อไป ทั้งนี้ยังได้เก็บ[สถิติข้อมูลการจัดซื้อทรัพยากรแต่ละประเภท](https://maejo.link?L=nGa0)ของแต่ละปีมาเปรียบเทียบการดำเนินงาน 5 ปีย้อนหลัง เพื่อวิเคราะห์ถึงสัดส่วนการจัดซื้อของทรัพยากรสารสนเทศแต่ละประเภทให้ครอบคลุมให้มากที่สุดและเป็นข้อมูลในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้ทันสมัยและตรงกับความต้องการในปีต่อไป

ในด้านการบำรุงรักษาทรัพยากรในห้องสมุด ได้แก่ หนังสือ และวารสารนั้น สำนักหอสมุดได้ระบุการดำเนินการไว้ในแผนการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และดำเนินการตาม[กระบวนการ SIPOC Model](https://maejo.link?L=bhn2) ซึ่งได้มีการตรวจสอบสภาพหนังสือหลังการใช้งานทุกครั้งโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการฯ หากพบว่าหนังสือ วารสาร ชำรุด เสียหาย ให้ดำเนินการส่งซ่อมโดยทันที เพื่อเป็นการบำรุงรักษาให้คงอยู่ในสภาพที่ดี แข็งแรง มีอายุการใช้งานยาวนานขึ้น และพร้อมให้บริการได้ตามความต้องการของผู้รับบริการ และมีการ[จัดเก็บสถิติการบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศในระบบบันทึกหนังสือส่งซ่อม](https://maejo.link?L=Kh2o)เป็นประจำทุกปีหลังจากการซ่อมบำรุงรักษาหนังสือเรียบร้อยแล้ว อีกทั้งได้ดำเนินการตรวจสอบหนังสือและวารสารอีกครั้งโดยฝ่ายบริการสารสนเทศ เพื่อความถูกต้อง สวยงาม และพร้อมให้บริการ แต่หากไม่สามารถดำเนินการซ่อมได้จะนำเข้าสู่กระบวนการจำหน่ายออกและดำเนินการจัดหาเพื่อทดแทน โดยที่ผ่านมายังไม่พบปัญหาของการซ่อมและการบำรุงรักษาและปริมาณการซ่อมและบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศลดลง เนื่องจากการปิดบริการห้องสมุด นอกจากนี้ สำนักหอสมุดยังได้ติดตั้งเครื่องตรวจจับสัญญาณแม่เหล็กไฟฟ้า เพื่อใช้สำหรับป้องกันหนังสือและวารสารสูญหาย โดยจะทำหน้าที่ตรวจจับและแสดงสัญญาณเตือนการนำหนังสือออกนอกสำนักหอสมุด โดยไม่ได้รับการยืมจากเจ้าหน้าที่และมีการบำรุงรักษาเป็นประจำทุกปี

ในส่วนของการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด ได้จัดทำ[แผนการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศ](https://maejo.link?L=ei5U)ประเภทต่าง ๆ เพื่อการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างพร้อมใช้ และตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน โดย[ทรัพยากรสารสนเทศที่สำนักหอสมุดมีให้บริการ](https://maejo.link?L=0oRn)ในปัจจุบัน ประกอบด้วยหนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน์ โดยแบ่งตามคอลเล็กชั่น เช่น คอลเล็กชั่นหนังสือใหม่ 5 ปี คอลเล็กชั่นหนังสือพยาบาลศาสตร์ คอลเล็กชั่นหนังสือใหม่ 5 ปี [คอลเล็กชั่นสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยแม่โจ้](http://www.archives.mju.ac.th/mjute/) คอลเล็กชั่นหนังสือพ็อกเก็ตบุ๊คส์ คอลเล็กชั่นหนังสือนวนิยาย เป็นต้น ให้บริการยืมและรับคืนหนังสือด้วยระบบ Barcode ผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ALIST ตาม[กระบวนการ SIPOC Model](https://maejo.link?L=gap7) อีกทั้งยังมี[ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์](https://libmode.mju.ac.th/e-office/doccenter/file/2022/0001233.pdf) ได้แก่ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึง [ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และงานวิจัยมหาวิทยาลัยแม่โจ้](https://library.mju.ac.th/mjudc/) ให้บริการสืบค้นสารสนเทศผ่าน [OPAC](http://opac.library.mju.ac.th/opac2/Search_Basic.aspx) โดยมี [Single Search Service](https://bit.ly/3fl8Shz) เป็นเครื่องมือช่วยในการสืบค้นข้อมูลจากหลายแหล่งภายในการค้นครั้งเดียวผ่านระบบออนไลน์ และยังได้รวบรวมผลงานวิชาการของอาจารย์ นักศึกษา นักวิจัย นักวิชาการ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ให้บริการผ่าน[ฐานข้อมูลคลังปัญญา มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (MJUIR)](http://ir.mju.ac.th/dspace/) เพื่อความสะดวกแก่ผู้รับบริการ นอกจากนั้น สำนักหอสมุดยังได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สป.อว.) ในการจัดหา[ฐานข้อมูลออนไลน์](https://maejo.link?L=3niO)เพื่อมาให้บริการ ซึ่งสามารถสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าของผู้ใช้บริการในทุกวิทยาเขตผ่านเครือข่ายของมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังได้[จัดบริการที่สนองต่อความต้องการใช้บริการ](https://libmode.mju.ac.th/2020/online-service/) โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาใช้บริการที่สำนักหอสมุด โดยบริการออนไลน์สามารถให้บริการแก่นักศึกษา อาจารย์ นักวิจัย และบุคลากรในมหาวิทยาลัยแม่โจ้ รวมถึง มหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติและมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพร ด้วย นอกจากนี้ ยังได้จัดซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับจัดทำบรรณานุกรมและสนับสนุนการจัดทำจัดทำผลงานทางวิชาการ จำนวน 3 โปรแกรม ได้แก่ 1) SPSS 2) EndNote20 และ 3) Turnitin เพื่อยกระดับงานวิชาการของมหาวิทยาลัย โดยมี[การจัดอบรมให้ความรู้](https://libraryservices.mju.ac.th/2020/courses-reserve-library-tours/)ในแต่ละโปรแกรมเพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างถูกต้อง รวมถึงการนำเครื่องมือที่เรียกว่า OpenAthens ในการรายงานผลการเข้าถึงสารสนเทศของผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถเข้าใช้ได้จากทุกสถานที่ภายในมหาวิทยาลัย ที่บ้านของบุคลากรมหาวิทยาลัย โดยผ่านการยืนยันตัวตนของกองเทคโนโลยีดิจิทัล ในระบบ Single sign on รวมถึงมหาวิทยาลัยแม่โจ้-แพร่ เฉลิมพระเกียรติ และมหาวิทยาลัยแม่โจ้-ชุมพรด้วย

โดยทางสำนักหอสมุดได้มีการประเมินผลความพึงพอใจด้านการให้บริการโดยมี [การศึกษาความคาดหวังและพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2564](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTE0MTUz&method=inline) เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักหอสมุด ด้านคุณภาพการให้บริการ คะแนนเฉลี่ย 4.40 และด้านบริการต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด คะแนนเฉลี่ย 4.25 โดยมีผลสรุปความพึงพอใจด้านการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.33 ซึ่งเป็นคะแนนประเมินที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี

ทั้งนี้มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด [เปรียบเทียบย้อนหลัง
5 ปี (ปีงบประมาณ 2560-2564)](https://maejo.link/?L=CgDK) พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเรียงลำดับดังนี้ ปีงบประมาณ 2660 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.00 อยู่ในระดับ มาก ปีงบประมาณ 2561 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.99 อยู่ในระดับมาก ปีงบประมาณ 2562 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.01 อยู่ในระดับมาก ปีงบประมาณ 2563 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.15 อยู่ในระดับมาก และ ปี 2564 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.34 อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าสำนักหอสมุดมีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

ในส่วนของ[ด้านกายภาพ อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTIxMjU3&method=inline) สำนักหอสมุดได้มีการบริหารจัดการพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดย ชั้น 1 Business Zone มีการจัดพื้นที่นั่งอ่านและการเรียนรู้ Co-Working Space พร้อมทั้งอุปกรณ์เพื่อการส่งเสริมการเรียนรู้ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ iMac พร้อมโปรแกรม Adobe creative cloud สำหรับการใช้งานด้านการออกแบบ กล่อง Studio box สำหรับถ่ายภาพสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ Smart TV พร้อมอุปกรณ์สำหรับการทำงาน และการประชุม เพื่อสนับสนุน ส่งเสริม และสร้าง Ecosystem ให้นักศึกษาไปสู่การเป็นผู้ประกอบการ นอกจากนี้ยังมีการปรับปรุงห้องเพื่อรองรับความต้องการของนักศึกษา และอาจารย์ โดยมีการปรับปรุง และให้บริการห้อง Smart Class Room สำหรับการเรียนการสอนออนไลน์ และเพิ่มห้อง Study Room เพื่อรองรับความต้องการในการใช้บริการพื้นที่ที่เพิ่มขึ้น สำหรับชั้นที่ 2 (Quiet Zone) ได้จัดให้มีพื้นที่นั่งอ่านโดยรอบชั้นหนังสือเพื่อสะดวกแก่การค้นคว้า ห้อง Study Room พร้อม Smart TV ห้องศึกษาเดี่ยว (Individual Room) ห้องศึกษาค้นคว้าสำหรับอาจารย์ และชุดโฮมเธียเตอร์ สำหรับให้บริการดูภาพยนตร์ ตลอดจนการจัดให้มีพื้นที่ผ่อนคลายโดยจัดให้มีบริการเก้าอี้สำหรับพักผ่อนที่มุม Snap Zone ในส่วนของชั้นที่ 3 (Silent zone) จัดให้เป็นพื้นที่นั่งอ่าน ให้บริการห้อง Study Room พร้อม Smart TV และพื้นที่จัดแสดงนิทรรศการถาวร ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการตามความต้องการโดยแจ้งความประสงค์การใช้งานผ่านระบบออนไลน์หรือติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง

ทั้งนี้ ได้มีการนำผลการประเมินผลความพึงพอใจด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จาก[การศึกษาความคาดหวังและพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย
แม่โจ้ ประจำปีงบประมาณ 2564](https://erp.mju.ac.th/openFile.aspx?id=NTE0MTUz&method=inline) ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 4.33 เพื่อพัฒนาปรับปรุงพื้นที่ให้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้รับบริการ

**ผลการประเมินตนเอง 4 :** Adequate as Expected