LIB-SOP-A05-2570.md



Add new file
jeerapol kumkeam authored just now

LIB-SOP-A05-2570.md 29.29 KiB

เอกสารมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ฉบับเต็ม

รหัสเอกสาร: LIB-SOP-A05-2570
ชื่อเอกสาร: การสนับสนุนการวิจัยและการเรียนรู้ (Research & Learning Support)
เวอร์ชัน: 1.0
วันที่บังคับใช้: 1 ตุลาคม 2569
วันที่ทบทวนถัดไป: 1 ตุลาคม 2570 (หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายสนับสนุนการวิจัยของมหาวิทยาลัย)
Process Owner: หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (นางสาวกนกพรรณ ทองรัศมี) ร่วมมือกับ หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ (นางธนิญา ธรรมกิจ)
เชื่อมโยงยุทธศาสตร์: Library 5.0 • ยุทธศาสตร์ที่ 2 (Excellence Service) และที่ 3 (Smart Technology) • TQA หมวด 3, 6.1, 7.1 • พันธกิจข้อ 1, 2, 4

---

1. วัตถุประสงค์ (Outcome-Based Objective)

เพื่อสนับสนุนนักวิจัย อาจารย์ และนักศึกษา ให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ ใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะในการสืบค้นและวิเคราะห์ข้อมูล และได้รับการสนับสนุนตลอดวงจรการวิจัย (Research Lifecycle) ตั้งแต่การค้นคว้า การตีพิมพ์ ไปจนถึงการจัดการข้อมูลการวิจัย (Research Data Management) โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่วัดได้ ได้แก่ **ความพึงพอใจ ≥4.50, จำนวนผลงานวิชาการที่ได้รับการเผยแพร่เพิ่มขึ้น, และทักษะการรู้สารสนเทศของผู้เรียนที่สูงขึ้น** สอดคล้องกับอัตลักษณ์ "การคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการอย่างต่อเนื่อง" และค่านิยม SMART

---

2. ขอบเขต (Scope)

ครอบคลุมบริการและกระบวนการสนับสนุนการวิจัยและการเรียนรู้ทั้งหมดของสำนักหอสมุดกลาง ทั้ง 4 วิทยาเขต (บางซื่อ, ปราจีนบุรี, ระยอง, ศูนย์เรียนรู้เพื่อการออกแบบ) ได้แก่:

มิติบริการ	ตัวอย่าง
Research Discovery	Smart Curriculum Connect, AI Jinny X, Semantic Search, Recommendation System
Research Access	OpenAthens, ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์, E-Journal, E-Book, TDC, UCTAL
Research Support	คลินิกโปรเจ็ค, คลินิกผลงานวิชาการ, Bibliometrics, Citation Analysis, Research Data Management (RDM)
Research Publishing	บริการช่วยเผยแพร่เอกสารวิชาการ, Open Access Support, Journal Selection
Learning Support	SmartTutor, Library Tour, Information Literacy Training, Lifelong Learning Space
Knowledge Sharing	Book Share, Green Resource, คลังปัญญามหาวิทยาลัย, มรดกทางวัฒนธรรม

---

3. คำจำกัดความ (Definitions)

คำศัพท์	นิยาม
Research Lifecycle	วงจรชีวิตการวิจัย 5 ระยะ: Discovery → Access → Analysis → Publishing → Preservation
Research Support	บริการที่ช่วยให้นักวิจัยทำงานวิจัยได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ครอบคลุมตั้งแต่การค้นคว้าจนถึงการตีพิมพ์
Bibliometrics	การวิเคราะห์เชิงสถิติของสิ่งพิมพ์วิชาการ (Citation, h-index, Impact Factor) เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ
OpenAthens	ระบบยืนยันตัวตนแบบ Federated Access ที่อนุญาตให้ผู้ใช้เข้าถึงฐานข้อมูลจากภายนอกมหาวิทยาลัย
SmartTutor	ระบบสนับสนุนการเรียนรู้ดิจิทัลที่รวม SmartTutor Studio, Learner Dashboard และ Library50
Information Literacy	ทักษะการรู้สารสนเทศ 5 ด้าน: ระบุความต้องการ, ค้นหา, ประเมิน, ใช้, และสื่อสารสารสนเทศอย่างมีจริยธรรม
Research Data Management (RDM)	การจัดการข้อมูลการวิจัยตลอดวงจรชีวิต ตั้งแต่การวางแผน การเก็บรักษา ไปจนถึงการเปิดเผย (Open Data)
Smart Curriculum Connect	การเชื่อมโยงทรัพยากรสารสนเทศเข้ากับรายวิชา/หลักสูตรอย่างเป็นระบบผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

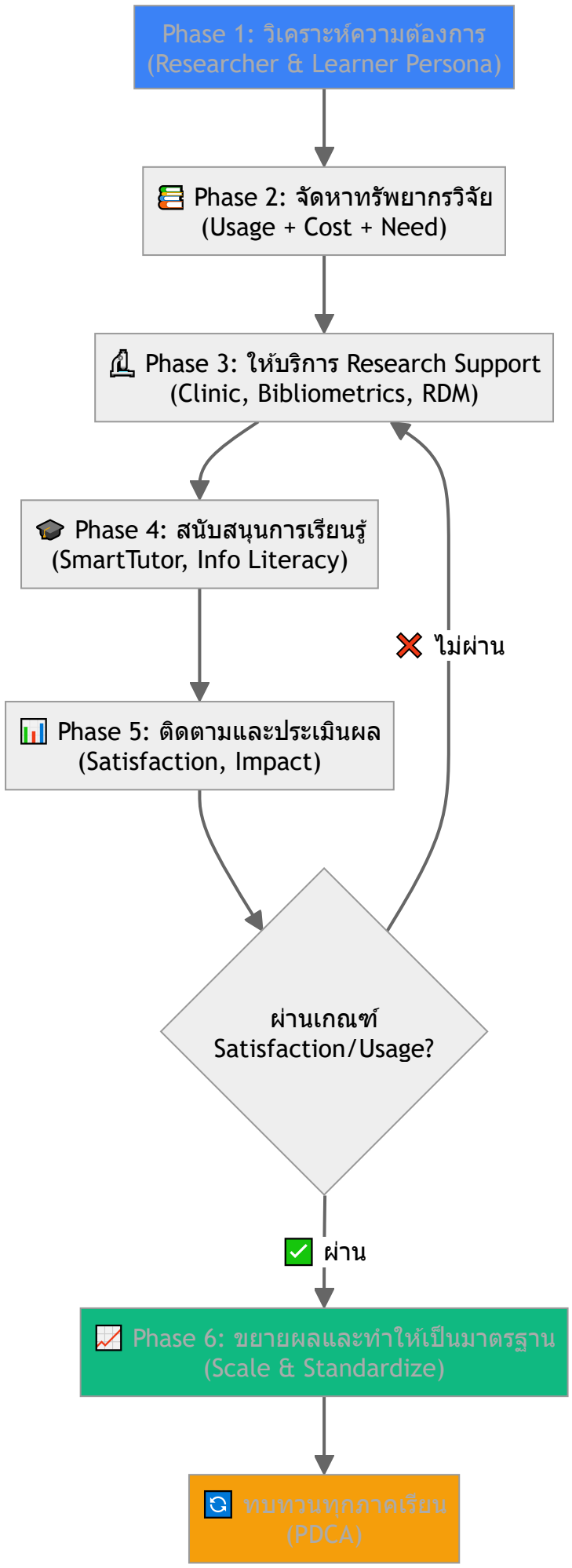
---

4. บทบาทและหน้าที่ (Roles & Responsibilities)

บทบาท	หน้าที่ความรับผิดชอบ
Process Owner (หน.ฝ่ายวิเคราะห์ฯ + หน.ฝ่ายบริการ)	อนุมัติแผนบริการวิจัย ติดตาม KPI ทบทวน SOP และตัดสินใจเชิงยุทธศาสตร์
Subject Librarian / Research Liaison	ประสานกับคณะ/อาจารย์ วิเคราะห์ความต้องการ จัดทำ Reading List และ Resource Guide
Research Support Specialist	ให้บริการคลินิกโปรเจ็ค คลินิกผลงานวิชาการ Bibliometrics และ RDM
Information Literacy Instructor	ออกแบบและจัดอบรมการรู้สารสนเทศ Library Tour และ SmartTutor
Cataloging & Metadata Specialist	ลงรายการทรัพยากร ตรวจสอบ Metadata ≥95% นำส่ง TDC ภายใน 7 วัน
Data Analyst (ฝ่าย IT/แผนงาน)	ดึงข้อมูลจาก SmartSierraStatistic, SmartAccessControl วิเคราะห์ Usage + Cost + Need
SmartTutor Administrator	ดูแลระบบ SmartTutor ติดตาม Learner Dashboard และประเมินผล Pre/Post-test

---

5. ขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedure)



Phase 1: วิเคราะห์ความต้องการ (Researcher & Learner Persona)

1. **สำรวจความต้องการนักวิจัย:** สัมภาษณ์อาจารย์/นักวิจัยทุกคณะ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
2. **วิเคราะห์หลักสูตร:** ทบทวน Smart Curriculum Connect ≥50 หลักสูตร ทุกภาคเรียน
3. **สร้าง Persona:** จัดกลุ่มผู้ใช้เป็น 4 กลุ่มหลัก
   - **Undergraduate Researcher:** นักศึกษา ป.ตรี ทำโปรเจ็ค/วิทยานิพนธ์
   - **Graduate Researcher:** นักศึกษา ป.โท/เอก ทำวิทยานิพนธ์/ดุษฎีนิพนธ์
   - **Faculty Researcher:** อาจารย์/นักวิจัย ตีพิมพ์ผลงาน
   - **Lifelong Learner:** บุคคลภายนอก/ชุมชน/ผู้สูงอายุ
4. **รวบรวม VOC:** จาก Smart Feedback System, LINE OA, เคาน์เตอร์บริการ

Phase 2: จัดหาทรัพยากรวิจัย (Usage + Cost + Need)

1. **วิเคราะห์ข้อมูล:** ดึง Usage Data จาก SmartSierraStatistic + Cost + Need จากอาจารย์
2. **จัดทำข้อเสนอ:** เสนอคณะกรรมการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ทุกไตรมาส
3. **Green Procurement:** ตรวจสอบเกณฑ์ Green Resource ≥40% ของมูลค่าการจัดหา
4. **Cataloging & Metadata:** ลงรายการด้วย MARC21/Dublin Core QA ≥95%
5. **Smart Curriculum Connect:** เชื่อมโยงทรัพยากรกับรายวิชาในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
6. **TDC/UCTAL:** นำส่งวิทยานิพนธ์เข้า TDC ภายใน 7 วัน, ส่งข้อมูลเข้า UCTAL ทุกเดือน

Phase 3: ให้บริการ Research Support

1. **คลินิกโปรเจ็ค:** ให้คำปรึกษานักศึกษา ป.ตรี (เป้าหมาย ≥30 คน/ปี)
2. **คลินิกผลงานวิชาการ:** ให้คำปรึกษาบุคลากรสายสนับสนุน (เป้าหมาย ≥10 คน/ปี)
3. **Bibliometrics Service:** วิเคราะห์ Citation, h-index, Journal Impact Factor
4. **Research Data Management (RDM):** ให้คำปรึกษาการจัดการข้อมูลวิจัย
5. **Open Access Support:** ช่วยเลือก Journal, ตรวจสอบ Predatory Journal
6. **ช่วยเผยแพร่เอกสารวิชาการ:** เป้าหมาย ≥400 เล่ม/ปี (จาก 395 เล่มในปี 2568)

Phase 4: สนับสนุนการเรียนรู้ (Learning Support)

1. **SmartTutor:**
   - เปิดใช้ ≥5 รายวิชา/ปี
   - ผู้เรียน Active ≥1,200 คน
   - Post-test สูงกว่า Pre-test เฉลี่ย ≥25%
2. **Information Literacy Training:**
   - อบรม ≥1,000 คน/ปี
   - พึงพอใจ ≥4.70/5.00
   - หลักสูตรตามระดับชั้นปี (ปี 1-4 และ บัณฑิตศึกษา)
3. **Library Tour:** ≥2,500 คน/ปี
4. **Lifelong Learning Space:** พื้นที่ชั้น 6 รองรับทุกวัย

Phase 5: ติดตามและประเมินผล

1. **วัด KPI รายเดือน:** Usage, Satisfaction, Publication Count
2. **Dashboard Real-time:** Library Dashboard แสดงสถิติบริการวิจัย
3. **Pre/Post-test:** สำหรับ SmartTutor และ Info Literacy Training
4. **Impact Assessment:** ติดตามว่าผู้ใช้ นำทรัพยากรไปใช้ประโยชน์อย่างไร (Citation, Grade, Publication)

Phase 6: ขยายผลและทำให้เป็นมาตรฐาน

1. **OPL/Best Practice:** ถอดบทเรียน ≥5 เรื่อง/ปี
2. **Scale to Campuses:** ขยายผล SmartTutor และ Research Support ไปยังวิทยาเขตปราจีนบุรี/ระยอง
3. **Knowledge Sharing Day:** นำเสนอผลงานวิจัยที่ห้องสมุดสนับสนุน
4. **ONE Improvement Portfolio:** บันทึก OFI และปิดประเด็น

---

6. ตัวชี้วัดกระบวนการ (Process KPIs) - LeTCI Framework

KPI Name	นิยาม (Definition)	สูตรคำนวณ (Formula)	ค่าเป้าหมาย (Target)	แหล่งข้อมูล (Data Source)	ความถี่
Research Support Satisfaction	ความพึงพอใจต่อบริการสนับสนุนการวิจัย	ค่าเฉลี่ยคะแนน (1-5)	**≥4.50**	Survey / Smart Feedback	รายภาคเรียน
SmartTutor Active Learners	จำนวนผู้เรียนที่มีกิจกรรมจริง (ไม่นับบัญชีทดลอง)	นับ Unique Learner ID	**≥1,200 คน/ปี**	SmartTutor Dashboard	รายปี
SmartTutor Learning Gain	ผลพัฒนาการหลังเรียน	((Post-test - Pre-test) / Pre-test) × 100	**≥25%**	SmartTutor Assessment	รายภาคเรียน

KPI Name	นิยาม (Definition)	สูตรคำนวณ (Formula)	ค่าเป้าหมาย (Target)	แหล่งข้อมูล (Data Source)	ความถี่
Info Literacy Training Satisfaction	ความพึงพอใจการอบรมการรู้สารสนเทศ	ค่าเฉลี่ยคะแนน (1-5)	**≥4.70**	Post-training Survey	ทุกครั้ง
Academic Publications Supported	จำนวนเอกสารวิชาการที่ช่วยเผยแพร่	นับจำนวนเล่ม/เรื่อง	**≥400 เล่ม/ปี**	Transaction Log	รายปี
Smart Curriculum Connect	จำนวนหลักสูตร/รายวิชาที่เชื่อมโยงทรัพยากร	นับ Course ID ที่ Active	**≥50 หลักสูตร**	Sierra / LMS Log	รายภาคเรียน
OpenAthens Usage Growth	อัตราการเติบโตของการใช้ OpenAthens	((Current - Previous) / Previous) × 100	**≥10%/ปี**	OpenAthens Log	รายปี
TDC Submission Timeliness	ร้อยละการนำส่ง TDC ภายใน 7 วัน	(นำส่งทันเวลา / ทั้งหมด) × 100	**100%**	TDC Log	รายเดือน
Metadata Accuracy	ความถูกต้องของ Metadata	(ระเบียนถูกต้อง / สุ่มตรวจ) × 100	**≥95%**	QA Report	รายไตรมาส
Search Success Rate	ร้อยละที่ผู้ใช้ค้นหาเจอและตรงความต้องการ	(สำเร็จ / ทั้งหมด) × 100	**≥85%**	User Survey	ราย 6 เดือน

7. การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)

ความเสี่ยง (Risk)	ผลกระทบ (Impact)	มาตรการควบคุม (Control Measure)
นักวิจัย/อาจารย์ไม่มาใช้บริการ	บริการไม่มี Impact, งบประมาณสูญเปล่า	**Proactive Outreach:** Subject Librarian ไปพบอาจารย์ถึงคณะ, ทำ Resource Guide เฉพาะรายวิชา
ทรัพยากรวิจัยล้าสมัย/ไม่ตรงความต้องการ	Search Success Rate ต่ำ, ผู้ใช้ไม่พึงพอใจ	**Data-Driven Acquisition:** ใช้ Usage + Cost + Need Analysis ทุกไตรมาส + Digital Portfolio Review
SmartTutor ไม่มีผู้เรียน Active	ระบบไม่เกิด Impact, เสียทรัพยากร	**Gamification + LMS Integration:** เชื่อมกับระบบลงทะเบียน, มี Badge/Certificate, ติดตาม Learner Dashboard
บุคลากรขาดทักษะ Research Support	บริการไม่มีคุณภาพ, นักวิจัยไม่เชื่อมั่น	**Capability Matrix + IDP:** อบรม Bibliometrics, RDM, Open Science ≥20 ชม./คน/ปี
ข้อมูลการวิจัยสูญหาย/ละเมิด PDPA	เสียชื่อเสียง, ความรับผิดชอบทางกฎหมาย	**RDM Policy + Data Governance:** Backup 3-2-1, Access Control, PDPA Compliance Check
Predatory Journal หลอกนักวิจัย	ผลงานไม่มีคุณภาพ, เสียชื่อเสียง มจพ.	**Journal Selection Service:** ตรวจสอบ Beall's List, Scopus/WoS Indexed, อบรม Academic Integrity

8. เอกสารและบันทึกที่เกี่ยวข้อง (Documents & Records)

รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร	หน้าที่จัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ
LIB-FM-RS-001	แบบฟอร์มขอใช้บริการ Research Support	ฝ่ายวิเคราะห์ฯ	3 ปี
LIB-FM-RS-002	แบบบันทึกคลินิกโปรเจ็ค/คลินิกผลงานวิชาการ	ฝ่ายวิเคราะห์ฯ	5 ปี
LIB-FM-RS-003	แบบประเมิน Pre/Post-test SmartTutor	ฝ่ายบริการฯ	3 ปี
LIB-FM-RS-004	แบบสำรวจความพึงพอใจบริการวิจัย	ฝ่ายบริการฯ	3 ปี
LIB-FM-RS-005	แบบฟอร์มขอเชื่อมโยงทรัพยากรเข้ารายวิชา (Smart Curriculum)	ฝ่ายวิเคราะห์ฯ	3 ปี
LIB-RPT-RS-001	รายงานสถิติบริการวิจัยรายภาคเรียน	ฝ่ายวิเคราะห์ฯ	5 ปี
LIB-RPT-RS-002	รายงาน Impact Assessment งานวิจัยที่ห้องสมุดสนับสนุน	ฝ่ายวิเคราะห์ฯ	5 ปี
LIB-POL-RS-001	นโยบาย Research Data Management (RDM)	ฝ่ายวิเคราะห์ฯ	ตลอดอายุ

9. ประวัติการแก้ไข (Revision History)

เวอร์ชัน	วันที่	รายละเอียดการแก้ไข	ผู้จัดทำ	ผู้อนุมัติ
1.0	01/10/2569	จัดทำฉบับแรก เพื่อรองรับ Library 5.0, SmartTutor, Research Support และ TQC 2570	คณะทำงานยุทธศาสตร์	รศ.ดร.พยุง มีสัจ

💡 คำแนะนำสำหรับ Process Owner (น.ส.กนกพรรณ / นางธนิญา) ในการนำ SOP นี้ไปใช้จริง:

1. **เปลี่ยนจาก "รอให้มาขอ" เป็น "ออกไปหา":** Subject Librarian ต้องออกไปพบนักวิจัยถึงคณะ/แล็บ อย่างน้อยภาคเรียนละ 1 ครั้ง ไม่ใช่รอให้มาที่เคาน์เตอร์
2. **ใช้ Data นำทาง:** ในการประชุมจัดหาทรัพยากร ต้องมีข้อมูล Usage + Cost + Need จาก Dashboard เสมอ ห้ามใช้ความรู้สึก ("我觉得ฐานนี้ดี")
3. **SmartTutor คือ Game Changer:** ต้อง integrate กับ LMS ของมหาวิทยาลัย และใช้ Gamification (Badge, Certificate, Leaderboard) เพื่อดึงดูดผู้เรียน
4. **วัด Impact ไม่ใช่แค่ Output:** ไม่ใช่แค่ "อบรมกี่คน" แต่ต้องวัดว่า "หลังอบรมแล้ว เกรด/ผลงานวิจัย/ทักษะ ดีขึ้นแค่ไหน" (Pre/Post-test)
5. **RDM คืออนาคต:** นักวิจัย มจพ. เริ่มมีข้อกำหนดจากทุนวิจัย (NRCT, TRF) ให้มี Data Management Plan ห้องสมุดต้องพร้อมให้บริการนี้
6. **เชื่อมโยงกับ PA/IDP:** นำ KPI ในข้อ 6 ไปกำหนดใน PA รายบุคคลของบุคลากรฝ่ายวิเคราะห์ฯ และฝ่ายบริการ

🎯 การเชื่อมโยงกับเกณฑ์ TQA และห้องสมุดดีเด่น (Evidence Packaging)

TQA Band 3

- **หมวด 3 (ลูกค้า):** Research Support Satisfaction ≥4.50, VOC → Improvement
- **หมวด 6.1 (การออกแบบกระบวนการ):** SOP นี้แสดงถึง Process Owner, SIPOC, SLA ชัดเจน
- **หมวด 6.2 (การปฏิบัติการ):** KPI เรื่อง SmartTutor, Bibliometrics, RDM คือหลักฐานเชิงประจักษ์
- **หมวด 7.1 (ผลลัพธ์ด้านบริการ):** Publications Supported ≥400, Learning Gain ≥25%

ห้องสมุดดีเด่น 2569

- **ตัวชี้วัด 2.2 (พัฒนาทรัพยากร):** Smart Curriculum Connect ≥50 หลักสูตร, Green Resource ≥100 เรื่อง, Book Share ≥3,000 เล่ม
- **ตัวชี้วัด 2.3 (ให้การศึกษา):** Library Tour ≥2,500 คน, Info Literacy ≥1,000 คน, พึงพอใจ ≥4.70
- **ตัวชี้วัด 3.2 (วิจัยและพัฒนา):** OpenAthens, SmartTutor, Research Support

Green Library เหรียญทอง

- **หมวด 3 (ทรัพยากร):** Green Resource ≥100 ชื่อเรื่อง/ปี
- **หมวด 4 (ส่งเสริมการเรียนรู้):** กิจกรรม ≥6 ครั้ง/ปี, SmartTutor ≥5 รายวิชา

Library 5.0

- **Smart & AI-Driven:** AI Jinny X, Semantic Search, Recommendation System
- **Seamless Experience:** OpenAthens (Anywhere), SmartTutor (Anytime)
- **One Data, One Truth:** Dashboard Real-time, Usage + Cost + Need Analysis
- **Sustainable & Resilient:** Green Resource, RDM, Open Access

---

🔗 การเชื่อมโยงกับ SOP อื่น

SOP ที่เชื่อมโยง	ลักษณะการเชื่อมโยง
SOP-A01 (Service Design)	บริการวิจัยต้องออกแบบจาก Researcher Persona และ Customer Journey
SOP-A02 (Resource Management)	ทรัพยากรวิจัยอยู่ภายใต้ Domain 1 ของ SOP-A02
SOP-A03 (Digital System)	SmartTutor, OpenAthens, AI Jinny X อยู่ภายใต้ Domain 3
SOP-A04 (Facilities)	Lifelong Learning Space (ชั้น 6) รองรับ Research Support
SOP-B01 (One Data)	Usage Data จาก SmartSierraStatistic ต้องสอดคล้องกับ KPI Dictionary
SOP-B02 (KM)	OPL/Best Practice จาก Research Support เข้า SmartKM

ตัวอย่าง Dashboard สำหรับติดตาม SOP-A05

```
┌─────────────────────────────────────────────────────────────┐
│  RESEARCH & LEARNING SUPPORT DASHBOARD                      │
│  สำนักหอสมุดกลาง มจพ. | Library 5.0                         │
└─────────────────────────────────────────────────────────────┘
```

```
┌──────────────────────────────────────────────────────────┐
│ 📚 Research Support Satisfaction: 4.52/5.00 ✅ (Target ≥4.50) │
│ SmartTutor Active Learners: 1,247 คน ✅ (Target ≥1,200)    │
│ SmartTutor Learning Gain: +27% ✅ (Target ≥25%)           │
│ Publications Supported: 412 เล่ม ✅ (Target ≥400)         │
│ 🔗 Smart Curriculum Connect: 52 หลักสูตร ✅ (Target ≥50)    │
│ 🌐 OpenAthens Usage Growth: +12% ✅ (Target ≥10%)         │
│ 📊 TDC Submission Timeliness: 100% ✅ (Target 100%)       │
│ 🔍 Search Success Rate: 86.5% ✅ (Target ≥85%)            │
└──────────────────────────────────────────────────────────┘
```

> **เอกสารนี้จัดทำในรูปแบบ Markdown รองรับ GitLab Native Rendering**
> **เวอร์ชัน:** 1.0 (Research & Learning Support SOP) | **วันที่:** 28 กันยายน 2569
> **ผู้จัดทำ:** คณะทำงานยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง มจพ.
> **Process Owner:** นางสาวกนกพรรณ ทองรัศมี + นางธนิญา ธรรมกิจ
> **ผู้อนุมัติ:** รศ.ดร.พยุง มีสัจ (ผู้อำนวยการ)
> **การทบทวนถัดไป:** 1 ตุลาคม 2570

🎯 ข้อความปิดท้าย

> *"การสนับสนุนการวิจัยและการเรียนรู้ไม่ใช่แค่การ 'ให้ยืมหนังสือ' แต่คือการ 'ร่วมเดินทาง' กับนักวิจัยและ ผู้เรียนตลอดวงจรชีวิตของการสร้างความรู้ ตั้งแต่การค้นพบ การเข้าถึง การวิเคราะห์ การตีพิมพ์ ไปจนถึงการอนุรักษ์ และแบ่งปัน นี่คือหัวใจของ Library 5.0 ที่แท้จริง"*

หากท่านต้องการให้ผมจัดทำ **แบบฟอร์มบริการ Research Support**, **SmartTutor Assessment Template**, หรือ **SOP ฉบับถัดไป (A06-A07, B01-B05, C01-C03)** แจ้งได้เลยครับ! 🎯📚