LIB-SOP-A07-2570.md



Add new file
jeerapol kumkeam authored just now

LIB-SOP-A07-2570.md 28.27 KiB

เอกสารมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ฉบับเต็ม

รหัสเอกสาร: LIB-SOP-A07-2570
ชื่อเอกสาร: การให้บริการห้องสมุดสาขาและวิทยาเขต (Branch Library Service Management)
เวอร์ชัน: 1.0
วันที่บังคับใช้: 1 ตุลาคม 2569
วันที่ทบทวนถัดไป: 1 ตุลาคม 2570 (หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบาย/โครงสร้างสาขา)
Process Owner: หัวหน้าห้องสมุดสาขาปราจีนบุรี (นางสาวสุพัตรา) และ หัวหน้าห้องสมุดสาขาระยอง (นายธนัช) ภายใต้การกำกับของ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง (รศ.ดร.พยุง มีสัจ)
เชื่อมโยงยุทธศาสตร์: Library 5.0 • ยุทธศาสตร์ที่ 1 (Efficient Management) และที่ 2 (Excellence Service) • TQA หมวด 6.1, 6.2, 7.2 • One Library One Goal • ค่านิยม SMART (Together for Organization Development)

1. วัตถุประสงค์ (Outcome-Based Objective)

เพื่อให้ห้องสมุดสาขาและวิทยาเขต (ปราจีนบุรี, ระยอง, ศูนย์เรียนรู้เพื่อการออกแบบ) ให้บริการด้วย **มาตรฐานเดียวกับสำนักงานใหญ่ (One Library One Standard)** โดยผู้ใช้บริการทุกวิทยาเขตได้รับประสบการณ์ **EASY • FAST • ANYWHERE • FRIENDLY • SAFE • RELEVANT** เช่นกัน มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่วัดได้ ได้แก่ **การเชื่อมโยงข้อมูล 100%, ทรัพยากร Green ≥100 ชื่อเรื่อง, กิจกรรม ≥4 ครั้ง/ปี, รายงานตรงเวลา 100%, และบุคลากรอบรม ≥20 ชม./คน/ปี** สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ "ห้องสมุดดิจิทัลอัจฉริยะ มุ่งเน้นประสบการณ์ผู้ใช้ สู่การบริการที่เป็นเลิศ"

2. ขอบเขต (Scope)

ครอบคลุมการให้บริการและการบริหารจัดการห้องสมุดสาขาทั้ง 3 แห่ง:

สาขา	พื้นที่ให้บริการ	กลุ่มผู้ใช้หลัก
วิทยาเขตปราจีนบุรี	อาคารเรียนรวม/หอพัก	นักศึกษา ป.ตรี โท เอก คณะวิศวกรรมศาสตร์/วิทยาศาสตร์ประยุกต์
วิทยาเขตระยอง	อาคารเรียนรวม	นักศึกษา ป.ตรี โท คณะวิศวกรรมศาสตร์/เทคโนโลยี
ศูนย์เรียนรู้เพื่อการออกแบบ	อาคารศูนย์ออกแบบ	นักศึกษา/บุคลากรด้านการออกแบบและสถาปัตยกรรม

ครอบคลุมบริการ: ยืม-คืน, Smart Room, AI Jinny X, Smart Payment, OpenAthens, SmartTutor, Library Tour, Information Literacy, Research Support, Green Corner, Book Share

3. คำจำกัดความ (Definitions)

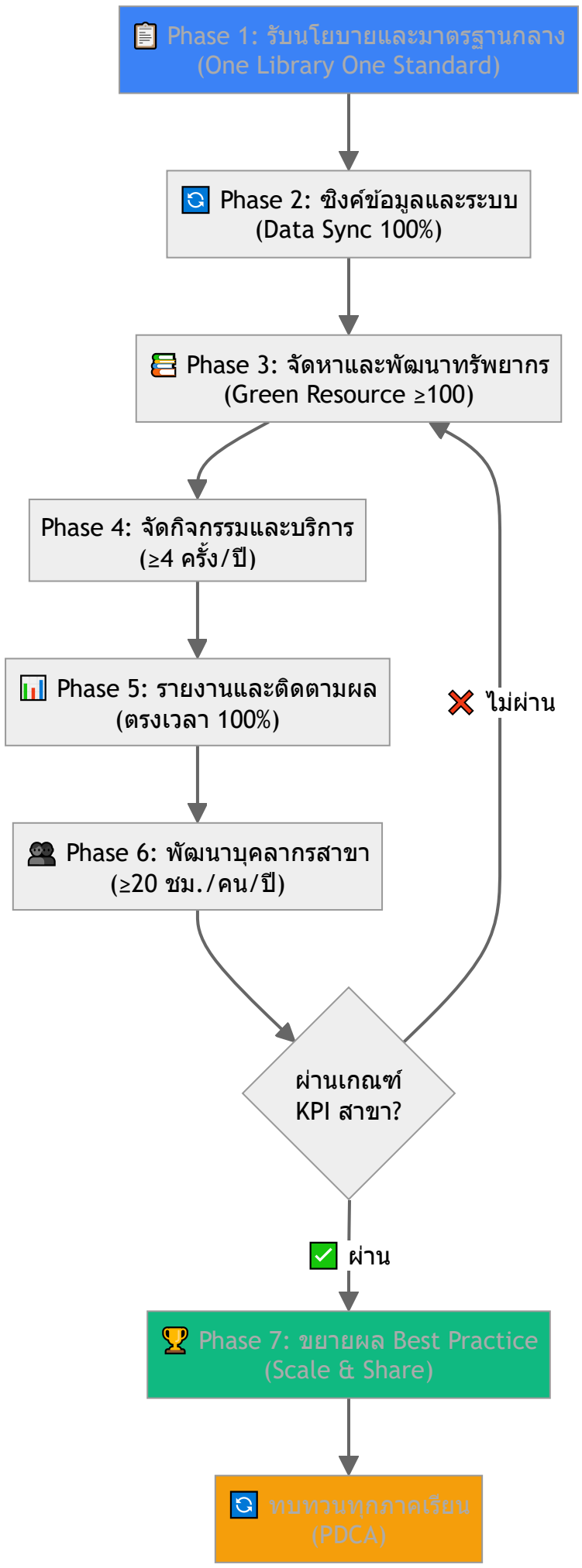
คำศัพท์	นิยาม
One Library One Standard	มาตรฐานการบริการ กระบวนการ และ KPI เดียวกันทุกวิทยาเขต
Data Sync	การเชื่อมโยงและซิงค์ข้อมูลระหว่างสาขาและสำนักงานใหญ่แบบ Real-time
Branch Dashboard	Dashboard แสดงสถิติและ KPI ของแต่ละสาขา
Green Resource	ทรัพยากรสารสนเทศด้านสิ่งแวดล้อม/ความยั่งยืน
Cross-Campus Service	บริการที่ผู้ใช้สาขาหนึ่งสามารถใช้บริการของอีกสาขาได้
Dynamic Staffing	การจัดอัตรากำลังตาม Heatmap การใช้งานของแต่ละสาขา

4. บทบาทและหน้าที่ (Roles & Responsibilities)

บทบาท	หน้าที่ความรับผิดชอบ
Process Owner (หน.ห้องสมุดสาขา)	บริหารจัดการบริการสาขา ติดตาม KPI รายงานผล และทบทวน SOP

บทบาท	หน้าที่ความรับผิดชอบ
สำนักงานผู้อำนวยการ	กำกับมาตรฐานกลาง สนับสนุนทรัพยากร และทบทวนประสิทธิภาพสาขา
ฝ่ายบริการสารสนเทศ (ส่วนกลาง)	สนับสนุนมาตรฐานบริการ อบรม และ Customer Journey กลาง
ฝ่ายวิเคราะห์ฯ (ส่วนกลาง)	สนับสนุน Metadata, Smart Curriculum Connect, Green Resource
ฝ่าย IT (ส่วนกลาง)	สนับสนุนระบบดิจิทัล Smart Room, AI Jinny X, Dashboard
บุคลากรสาขา	ให้บริการ รวบรวม VOC ปฏิบัติตาม SOP และรายงานผล

5. ขั้นตอนการดำเนินงาน (Procedure)



Phase 1: รับนโยบายและมาตรฐานกลาง (One Library One Standard)

1. รับ SOP กลางทุกฉบับ (A01-A06, B01-B05, C01-C03) จากสำนักงานผู้อำนวยการ
2. ประชุมชี้แจงมาตรฐานกับบุคลากรสาขาทุกต้นปีการศึกษา
3. ปรับปรุงกระบวนการสาขาให้สอดคล้องกับมาตรฐานกลางภายใน 30 วัน
4. ติดตั้งป้าย/สื่อ One Library One Goal ในทุกสาขา

Phase 2: ชิงค์ข้อมูลและระบบ (Data Sync 100%)

1. เชื่อมต่อระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (Sierra/WALAI) กับส่วนกลางแบบ Real-time
2. ใช้ SmartAccessControl, Smart Payment, AI Jinny X, OpenAthens, SmartTutor ร่วมกับส่วนกลาง
3. ตรวจสอบ Data Sync ทุกสัปดาห์ (Catalog, Member, Transaction, Statistics)
4. รายงานปัญหา Data Sync ภายใน 24 ชม.

Phase 3: จัดหาและพัฒนาทรัพยากร (Green Resource ≥100)

1. วิเคราะห์ความต้องการเฉพาะสาขา (Faculty-specific Needs)
2. เสนอรายการจัดซื้อผ่านระบบกลาง (One Procurement)
3. ตรวจสอบ Green Resource ≥100 ชื่อเรื่อง/ปี
4. ลงรายการ Metadata ≥95% Accuracy ภายใน 3 วัน
5. เชื่อมโยง Smart Curriculum Connect กับรายวิชาของสาขา

Phase 4: จัดกิจกรรมและบริการ (≥4 ครั้ง/ปี)

1. จัด Library Tour สำหรับนักศึกษาใหม่ทุกสาขา
2. จัดอบรม Information Literacy ≥2 ครั้ง/ปี
3. จัดกิจกรรม Green Library/Book Share ≥1 ครั้ง/ปี
4. จัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน/วิจัย ≥1 ครั้ง/ปี
5. ให้บริการ Research Support/Clinic ตามความเหมาะสม

Phase 5: รายงานและติดตามผล (ตรงเวลา 100%)

1. ส่งรายงานสถิติรายเดือนภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
2. ส่งรายงาน KPI รายไตรมาสตามปฏิทินกลาง
3. อัปเดต Branch Dashboard แบบ Real-time
4. เข้าร่วมประชุมทบทวนผลสาขาทุกไตรมาส

Phase 6: พัฒนาบุคลากรสาขา (≥20 ชม./คน/ปี)

1. ประเมิน Capability Gap รายบุคคล
2. จัดทำ IDP สอดคล้องกับยุทธศาสตร์
3. เข้าอบรมกลาง (Online/On-site) ≥20 ชม./คน/ปี
4. เข้าร่วม Knowledge Sharing Day ของสำนักฯ
5. จัดทำ OPL/Best Practice ≥1 เรื่อง/คน/ปี

Phase 7: ขยายผล Best Practice (Scale & Share)

1. ถอดบทเรียนจากกิจกรรม/บริการที่สำเร็จ
2. นำเสนอใน Knowledge Sharing Day
3. ขยายผล Best Practice ระหว่างสาขา
4. บันทึกใน SmartKM และ ONE Improvement Portfolio

6. ตัวชี้วัดกระบวนการ (Process KPIs) - LeTCI Framework

KPI Name	นิยาม (Definition)	สูตรคำนวณ (Formula)	ค่าเป้าหมาย (Target)	แหล่งข้อมูล (Data Source)	ความถี่
Data Sync Rate	ร้อยละการซิงค์ข้อมูลกับส่วนกลางสำเร็จ	(Sync สำเร็จ / ทั้งหมด) × 100	**100%**	System Log	รายสัปดาห์
Green Resource	จำนวนทรัพยากร Green ในสาขา	นับจำนวนชื่อเรื่อง	**≥100 ชื่อเรื่อง/ปี**	Catalog	รายปี
Branch Activities	จำนวนกิจกรรมที่จัดในสาขา	นับจำนวนกิจกรรม	**≥4 ครั้ง/ปี**	Activity Log	รายปี
Report Timeliness	ร้อยละการส่งรายงานตรงเวลา	(ส่งตรงเวลา / ทั้งหมด) × 100	**100%**	Submission Log	รายเดือน
Staff Training Hours	ชั่วโมงอบรมต่อบุคลากรสาขา	รวมชั่วโมงอบรม / จำนวนบุคลากร	**≥20 ชม./คน/ปี**	Training Log	รายปี
Branch User Satisfaction	ความพึงพอใจผู้ใช้บริการสาขา	ค่าเฉลี่ยคะแนน (1-5)	**≥4.00/5.00**	Survey	รายภาคเรียน
Smart Room Utilization	อัตราการใช้ Smart Room สาขา	(ชั่วโมงใช้จริง / ชั่วโมงเปิด) × 100	**≥60%**	SmartAccessControl	รายเดือน

KPI Name	นิยาม (Definition)	สูตรคำนวณ (Formula)	ค่าเป้าหมาย (Target)	แหล่งข้อมูล (Data Source)	ความถี่
Cross-Campus Service	จำนวนบริการข้ามวิทยาเขต	นับจำนวนรายการ	**เพิ่มขึ้น ≥10%/ปี**	System Log	รายปี
OPL per Staff	จำนวน OPL ที่บุคลากรสาขาจัดทำ	นับจำนวนเรื่อง / จำนวนบุคลากร	**≥1 เรื่อง/คน/ปี**	SmartKM	รายปี
VOC Closure Rate	ร้อยละ VOC สาขาที่ปิดประเด็น	(ปิดได้ / ทั้งหมด) × 100	**≥80%**	VOC Log	รายไตรมาส

7. การบริหารความเสี่ยง (Risk Management)

ความเสี่ยง (Risk)	ผลกระทบ (Impact)	มาตรการควบคุม (Control Measure)
มาตรฐานบริการไม่สม่ำเสมอระหว่างสาขา	ผู้ใช้บริการได้รับประสบการณ์ต่างกัน, เสียภาพลักษณ์ One Library	**One Library One Standard SOP + Branch Audit ราย 6 เดือน + Mystery User Survey**
Data Sync ล้มเหลว/ล่าช้า	ข้อมูลไม่ตรงกัน, บริการขัดข้อง	**Real-time Monitoring + Auto-alert + SLA แก้ไข ≤2 ชม.**
บุคลากรสาขาขาดทักษะ/การอบรม	บริการไม่มีคุณภาพ, KPI ไม่บรรลุ	**Capability Matrix + IDP + Cross-training กับส่วนกลาง ≥20 ชม./ปี**
ทรัพยากรไม่ตรงกับความต้องการเฉพาะสาขา	Usage ต่ำ, ผู้ใช้ไม่พึงพอใจ	**Faculty-specific Needs Analysis + Smart Curriculum Connect**
กิจกรรมสาขาน้อย/ไม่มีคุณภาพ	ไม่บรรลุ KPI ≥4 ครั้ง/ปี	**Annual Activity Plan + ส่วนกลางสนับสนุนวิทยากร/งบประมาณ**
Cybersecurity/Data Privacy ในสาขา	ข้อมูลรั่วไหล, ผิด PDPA	**Same Security Standard as Main + PDPA Training + Access Control**
Smart Room/IoT สาขาขัดข้อง	ผู้ใช้เข้าห้องไม่ได้, ร้องเรียน	**Remote Monitoring + SLA ≤30 นาที + Manual Backup Plan**

8. เอกสารและบันทึกที่เกี่ยวข้อง (Documents & Records)

รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร	หน้าที่จัดเก็บ	ระยะเวลาจัดเก็บ
LIB-FM-BR-001	แบบฟอร์มรายงานสถิติรายเดือนสาขา	ห้องสมุดสาขา	3 ปี
LIB-FM-BR-002	แบบฟอร์มแผนกิจกรรมประจำปีสาขา	ห้องสมุดสาขา	3 ปี
LIB-FM-BR-003	แบบฟอร์ม Branch Audit Checklist	สำนักงาน ผอ.	5 ปี
LIB-FM-BR-004	แบบฟอร์ม Data Sync Issue Report	ฝ่าย IT	3 ปี
LIB-FM-BR-005	แบบฟอร์ม Cross-Campus Service Request	ห้องสมุดสาขา	3 ปี
LIB-RPT-BR-001	รายงาน KPI สาขา รายไตรมาส	สำนักงาน ผอ.	5 ปี
LIB-RPT-BR-002	รายงาน Branch Audit ราย 6 เดือน	สำนักงาน ผอ.	5 ปี
LIB-POL-BR-001	นโยบาย One Library One Standard	สำนักงาน ผอ.	ตลอดอายุ

9. ประวัติการแก้ไข (Revision History)

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

💡 คำแนะนำสำหรับ Process Owner (หน.ห้องสมุดสาขา) ในการนำ SOP นี้ไปใช้จริง:

1. **One Library ไม่ใช่ Same Library:** มาตรฐานต้องเหมือนกัน แต่กิจกรรมและทรัพยากรต้อง **ตอบโจทย์บริบทเฉพาะสาขา** (เช่น สาขาวิศวกรรมเน้นทรัพยากรเทคนิค, สาขาออกแบบเน้น Visual Resources)

2. **ใช้ Dashboard นำทาง:** เปิด Branch Dashboard ทุกเช้า เพื่อดู Data Sync, Smart Room Usage, และ KPI อื่นๆ แบบ Real-time
3. **Cross-Training คือหัวใจ:** ส่งบุคลากรสาขาไปฝึกงานที่สำนักงานใหญ่อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี และเชิญบุคลากรส่วนกลางมาแลกเปลี่ยนที่สาขา
4. **VOC สาขาต้องถูกได้ยิน:** อย่าให้ VOC ของสาขา "จมน้ำ" ใน VOC รวมของสำนักฯ ต้องมี Branch VOC Report แยก และ escalate ปัญหาเฉพาะสาขาได้เร็ว
5. **Green Branch = Green Library เหรียญทอง:** ทุกสาขาต้องร่วมสะสมคะแนน Green Library (Green Resource, Book Share, Energy Saving) ไม่ใช่แค่ส่วนกลางทำ

🎯 การเชื่อมโยงกับเกณฑ์ TQA และห้องสมุดดีเด่น (Evidence Packaging)

TQA Band 3

- **หมวด 6.1 (การออกแบบกระบวนการ):** SOP นี้แสดงถึง One Library One Standard, Branch Audit, Data Sync
- **หมวด 6.2 (การปฏิบัติการ):** KPI เรื่อง Data Sync, Report Timeliness, Staff Training คือหลักฐานเชิงประจักษ์
- **หมวด 7.2 (ผลลัพธ์ด้านบริการ):** Branch User Satisfaction ≥4.00, Cross-Campus Service Growth

ห้องสมุดดีเด่น 2569 (ตัวชี้วัด 1.3, 2.2, 2.3)

- **Green Resource ≥100 ชื่อเรื่อง/สาขา**
- **กิจกรรม ≥4 ครั้ง/ปี/สาขา**
- **Book Share ขยายผลสู่สาขา**
- **Evidence:** Branch Activity Log, Green Resource Catalog, Cross-Campus Service Report

Green Library เหรียญทอง

- **หมวด 3 (ทรัพยากร):** Green Resource ≥100 ชื่อเรื่อง/สาขา
- **หมวด 4 (ส่งเสริมการเรียนรู้):** กิจกรรม Green ≥1 ครั้ง/ปี/สาขา
- **หมวด 5 (เครือข่าย):** Book Share ระหว่างสาขา

Library 5.0

- **Seamless Experience:** Cross-Campus Service, One Data One Truth
- **One Data, One Truth:** Data Sync 100%, Branch Dashboard
- **Sustainable & Resilient:** Green Branch, Dynamic Staffing

---

🖇️ การเชื่อมโยงกับ SOP อื่น

SOP ที่เชื่อมโยง	ลักษณะการเชื่อมโยง
SOP-A01 (Service Design)	สาขาต้องออกแบบบริการจาก Branch User Journey
SOP-A02 (Resource Management)	ทรัพยากรสาขาอยู่ภายใต้ Domain 1 ของ SOP-A02
SOP-A03 (Digital System)	Smart Room, AI Jinny X, Smart Payment ในสาขาอยู่ภายใต้ Domain 2-3
SOP-A04 (Facilities)	พื้นที่สาขาต้องผ่านมาตรฐาน Green/Safety เดียวกัน
SOP-A05 (Research Support)	สาขาให้บริการ Research Support ตามมาตรฐานกลาง
SOP-A06 (Network)	สาขาเป็นจุดขยายเครือข่ายสู่ชุมชนท้องถิ่น
SOP-B01 (One Data)	Data Sync ต้องสอดคล้องกับ KPI Dictionary กลาง
SOP-B02 (KM)	OPL/Best Practice จากสาขาเข้า SmartKM กลาง

📊 ตัวอย่าง Dashboard สำหรับติดตาม SOP-A07

```
┌──────────────────────────────────────────────────────────────┐
│ BRANCH LIBRARY DASHBOARD                                     │
│ สำนักหอสมุดกลาง มจพ. | One Library One Standard              │
├──────────────────────────────────────────────────────────────┤
│ 📊 Data Sync Rate: 100% ✅ (Target 100%)                     │
│  Green Resource: 112 ชื่อเรื่อง ✅ (Target ≥100)              │
│  Branch Activities: 5 ครั้ง ✅ (Target ≥4)                   │
│ 📝 Report Timeliness: 100% ✅ (Target 100%)                  │
│ 👥 Staff Training: 24 ชม./คน ✅ (Target ≥20)                 │
│ 😊 Branch User Satisfaction: 4.15/5.00 ✅ (Target ≥4.00)     │
│ 🚪 Smart Room Utilization: 68% ✅ (Target ≥60%)              │
```

```
│  🔄 Cross-Campus Service: +15% ✅ (Target ≥10%)                  │
│  📚 OPL per Staff: 1.2 เรื่อง/คน ✅ (Target ≥1)                  │
│  ✅ VOC Closure Rate: 85% ✅ (Target ≥80%)                       │
└──────────────────────────────────────────────────────────────────┘
```

🏆 Branch Excellence Model (แบบอย่างสาขาดีเด่น)

เพื่อสร้างแรงจูงใจและขยายผลดี สำนักฯ จะจัด **Branch Excellence Award** รายปี โดยพิจารณาจาก:

มิติ	น้ำหนัก	เกณฑ์
KPI Achievement	40%	บรรลุ KPI ≥90%
Innovation	20%	มีนวัตกรรม/Best Practice ใหม่
User Satisfaction	20%	≥4.20/5.00
Green Performance	10%	Green Resource + กิจกรรม Green
Cross-Campus Collaboration	10%	ร่วมมือกับสาขาอื่น/ส่วนกลาง

> **เอกสารนี้จัดทำในรูปแบบ Markdown รองรับ GitLab Native Rendering**
> **เวอร์ชัน:** 1.0 (Branch Library Service Management SOP) | **วันที่:** 28 กันยายน 2569
> **ผู้จัดทำ:** คณะทำงานยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง มจพ.
> **Process Owner:** นางสาวสุพัตรา (ปราจีนบุรี) + นายธนัช (ระยอง)
> **ผู้อนุมัติ:** รศ.ดร.พยุง มีสัจ (ผู้อำนวยการ)
> **การทบทวนถัดไป:** 1 ตุลาคม 2570

🎯 ข้อความปิดท้าย

> *"ห้องสมุดสาขาไม่ใช่ 'ห้องสมุดย่อย' แต่คือ 'แขนขาของ One Library' ที่ขยายการเข้าถึงความรู้สู่ทุกวิทยาเขต ด้วยมาตรฐานเดียวกัน ข้อมูลเดียวกัน และประสบการณ์เดียวกัน นี่คือหัวใจของ One Library One Goal ที่แท้จริง"*

✅ สรุปชุด SOP ครบ 7 กระบวนการหลัก (A01-A07)

รหัส	ชื่อ SOP	Process Owner
LIB-SOP-A01-2570	การออกแบบและปรับปรุงบริการจากมุมมองผู้ใช้	นางธนิญา ธรรมกิจ
LIB-SOP-A02-2570	การบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศอัจฉริยะ	น.ส.กนกพรรณ ทองรัศมี
LIB-SOP-A03-2570	การพัฒนาและบริหารระบบดิจิทัล	นายจีระพล คุ่มเคี่ยม
LIB-SOP-A04-2570	การบริหารพื้นที่การเรียนรู้และสิ่งแวดล้อม	นางธนิญา + นายสรณ์พงษ์
LIB-SOP-A05-2570	การสนับสนุนการวิจัยและการเรียนรู้	น.ส.กนกพรรณ + นางธนิญา
LIB-SOP-A06-2570	การบริหารจัดการเครือข่ายและความร่วมมือ	นางจันทร์เพ็ญ กัลยาวงษ์
LIB-SOP-A07-2570	การให้บริการห้องสมุดสาขาและวิทยาเขต	น.ส.สุพัตรา + นายธนัช

หากท่านต้องการให้ผมจัดทำ **SOP หมวด B (Support Processes: B01-B05)** หรือ **SOP หมวด C (Measurement & Improvement: C01-C03)** ต่อเพื่อครบชุด 15 SOP แจ้งได้เลยครับ! 📚