



รายงานการประเมินตนเอง (Service Profile)
สำหรับหน่วยงาน (หน่วยงานทางคลินิก หน่วยงานสนับสนุน และสำนักงานภาควิชา)
การเยี่ยมสำรวจภายใน ประจำปี 2565 คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

(ข้อมูลแสดงถึง ลักษณะหน่วยงาน หน้าที่ วัตถุประสงค์ ผลการดำเนินการ และแนวทางการพัฒนา : เราทำอะไร ทำไปเพื่ออะไร ทำได้ดีหรือไม่ อย่างไร และจะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร)

วัตถุประสงค์ของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ดังนี้

1. ทบทวน วิเคราะห์ และค้นหาโอกาสพัฒนาในระบบ/กระบวนการทำงาน โดยประยุกต์ใช้มาตรฐานให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานและคณะฯ ได้แก่ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA), HA และแสดงผลลัพธ์การดำเนินการให้สอดคล้องในทิศทางเดียวกันกับคณะฯ ด้วยแนวคิด 3P-PDCA (Purpose-Process-Performance, Plan-Do-Check-Act) และ ADLI-LeTCI (Approach-Deploy-Learning-Integration, Level-Trend-Comparison-Integration) เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศสำคัญ (Fact management)
2. รวบรวมข้อมูลสำคัญของหน่วยงาน เพื่อเป็นสินทรัพย์ความรู้ (knowledge assets) และใช้สื่อสารแก่
 - บุคลากรภายในหน่วยงานได้รับรู้ เข้าใจ ในระบบ/กระบวนการงาน เป้าหมายและตัวชี้วัด ที่หน่วยงานกำหนด เพื่อจะได้ร่วมกันปฏิบัติ เรียนรู้ และพัฒนาในทิศทางเดียวกันอย่างสอดคล้องและบูรณาการ สู่การบรรลุวิสัยทัศน์/วัตถุประสงค์
 - ผู้เยี่ยมสำรวจจากภายนอกที่จะมาตรวจประเมิน ได้เข้าใจระบบ/กระบวนการงาน และประเมินประสิทธิภาพด้วยผลลัพธ์การดำเนินการ ทำให้สามารถสะท้อนและให้ข้อมูลป้อนกลับทั้งที่เป็นจุดแข็งและโอกาสพัฒนาได้อย่างถูกต้อง ตรงประเด็น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการของหน่วยงาน และคณะฯ

สามารถศึกษาข้อมูล มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (สรพ.) และเกณฑ์ TQA ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติที่ website งานพัฒนาคุณภาพ

วันที่สรุปแบบประเมินตนเอง 20...../.....มิถุนายน...../2565

ชื่อหน่วยงาน.....งานหอสมุดศิริราช.....สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.....

สถานที่ตั้ง/เบอร์ติดต่อของหน่วยงาน ..อาคารหอสมุดศิริราช เลขที่ 2 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700 โทร. 024197634-40 E-mail : .lisi@mahidol.ac.th

ผู้ประสานงาน.....นาย อนุช.....ใจประดับ..... เบอร์โทร..... 024197635.....

ส่วนที่ 1

1. บริบท (Context) ลักษณะของหน่วยงาน ประกอบด้วย

- **หน้าที่หลักและเป้าหมายที่สำคัญ (Purpose)** หน่วยงานมีหน้าที่หลักที่สำคัญอะไร ทำไปเพื่ออะไร (มีเป้าหมายอย่างไร)

1. การจัดหา/ซื้อ บอกรับ ทรัพยากรสารสนเทศ

จัดหา/ซื้อ บอกรับ ขอรับบริจาค ทรัพยากรประเภทสิ่งพิมพ์ ให้แก่ภาควิชา/หน่วยงาน ภายในคณะ แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

การบอกรับทรัพยากร E-Resource ตามหลักสูตรการเรียนการสอนของคณะ ได้แก่ E-Book, E-Journal, E-Database

2. การจัดการรายการ การสร้างฐานข้อมูล การเตรียมตัวเล่ม การสำรวจคัดแยกและจำหน่าย การนำเสนอสารสนเทศบนเว็บไซต์ Siriraj Digital Archive

การจัดทำรายการบรรณานุกรมของทรัพยากร บันทึกลงฐานข้อมูล เพื่อการสืบค้น, การจัดทำตัวเล่มหนังสือ เพื่อระบุตัวเล่ม การจัดเรียงบนชั้นหนังสือและการยืม

การสำรวจและคัดแยกทรัพยากรเสื่อมสภาพ ซ้ำซ้อน เนื้อหาล้าสมัย และการจัดทำรายชื่อนำเสนอในฐานข้อมูล Siriraj Digital Archive

3. การบริการรูปแบบ Onsite Walk In และ Online

การบริการรูปแบบ Onsite / Walk In ได้แก่ พื้นที่อ่านหนังสือ, ห้องศึกษากลุ่ม, Computer Zone, Notebook Zone, 3D Anatomy Desk, Self Service Scan A4 และบริการยืม-คืน

การบริการรูปแบบ Online การนำเทคโนโลยีอำนวยความสะดวกในการเข้าถึง E-Resource ของห้องสมุดได้สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย ด้วยอุปกรณ์ทุกชนิดด้วย Responsive Website “<https://medlib.si.mahidol.ac.th>” การใช้ระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ E-Resource SFX Link Resolver เพื่อให้สามารถสืบค้น E-books, E-Journal, E-Database ทุกฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับด้วยเมนูเดียว “SFX-Find it!”, บริการตอบข้อซักถามผ่าน Live Chat และช่องทาง Facebook, Twitter, E-mail

ขอบเขตการให้บริการ ข.1 ข้อมูลสถิติการให้บริการที่สอดคล้องกับหน้าที่หลัก (สำหรับหน่วยงานสนับสนุน/สง.ภาควิชา)

ประเภทการบริการสำคัญ	จำนวน (%) ปริมาณงาน ปี พ.ศ.			
	2561	2562	2563	2564
การจัดหา/ซื้อ บอกรับทรัพยากรสารสนเทศ				
1. การจัดซื้อหนังสือให้แก่ภาควิชา/หน่วยงานต่าง ๆ ของคณะฯ จัดซื้อ : รายการเสนอซื้อ (รายการ) ร้อยละของการดำเนินการได้สำเร็จ	165 : 188 87.76%	116 : 133 87.22%	128 : 158 81.01%	231 : 236 97.88%
2. การบอกรับ E-Resource (รายการซื้อ : รายการที่ขอซื้อ)				
2.1 E-Book	2	2	2	2
2.2 E-Journal	81	124	125	125
2.4 E-Database	17	17	18	18
การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ				
1. เพิ่มรายการบรรณานุกรมในฐานข้อมูล ทะเบียน และจัดทำตัวเล่ม				
1.1 เพิ่มรายชื่อหนังสือใหม่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (รายการ/เล่ม)	833/1,691	306/625	268/506	600/1,138
1.2 แก้ไขรายการหนังสือคัดออก/จำหน่าย	---	---	31,701	65,516
2. การคัดออก/จำหน่ายทรัพยากร (สิ่งพิมพ์/เล่ม)	---	31,701	65,516	34,190
ร้อยละความสำเร็จของการจำหน่ายทรัพยากร (150,000 เล่ม)		21.13%	64.81%	87.6%
การบริการรูปแบบ Onside/Walk In และรูปแบบ Online				
1. การบริการ Onside Walk In				
1.1 บริการพื้นที่อ่านหนังสือ (ราย)	73,277	50,631	41,918	45,194
1.2 บริการยืม/ส่งคืนทรัพยากร (เล่ม)	10,963	7,509	5,712	6,844
1.3 บริการห้องศึกษากลุ่ม/ห้องประชุม (ครั้ง)	2,505	4,083	3,436	1,670
1.4 บริการพื้นที่ถ่ายทำรายการ (ครั้ง)	60	42	45	40
1.5 บริการแนะนำการใช้ห้องสมุดและส่งเสริมความรู้สารสนเทศ พ.ศ.2563-2564 เป็นรูปแบบ Online Zoom Meeting (ครั้ง)	41/803	32/943	23/710	15/449
1.6 งานทะเบียนสมาชิกใหม่ ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ	536	656	655	827
2. การบริการ Online Research Support				
2.1 อบรมการใช้ฐานข้อมูล, ตรวจสอบบรรณานุกรม, และโปรแกรม Endnote, โปรแกรม Turnitin (ครั้ง)	297	870	485	350
2.2 บทความวารสาร Full Text (คำขอ)	7,849	2,637	2,372	2,792

ค. ความต้องการของกลุ่มผู้รับผลงานและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญทั้งภายนอก/ภายใน และประสิทธิภาพของการตอบสนอง (ควรมีกระบวนการหาข้อมูลอย่างเป็นระบบ)

ผู้รับผลงานภายใน	ความต้องการที่ตอบสนองได้ดี (สรุปข้อมูลการตอบสนองและผลลัพธ์)	ความต้องการที่ยังตอบสนองได้ไม่ดี (สาเหตุและแผนพัฒนา)
<ul style="list-style-type: none"> • นักศึกษา • บุคลากร • ภาควิชา/หน่วยงานภายในคณะฯ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ขยายเวลาให้บริการ 8:00-24:00 น. (16 ชม.) 2. เพิ่มพื้นที่อ่านหนังสือ 100 ที่นั่ง (เดิม 30 ที่นั่ง) 3. การแต่งกายสุภาพแทนการสวมเครื่องแบบ <p>ข้อมูล : แบบสำรวจความต้องการและสรุปที่ประชุม สโมสรนักศึกษาแพทย์ฯ</p> <p>ผลลัพธ์ : ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารคณะฯ เพื่อดำเนินการด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และค่าตอบแทน เปิดให้บริการวันจันทร์-วันอาทิตย์</p>	<p>เปิดบริการ 24 ชม. และรับประทานอาหารภายในห้องสมุด</p> <p>สาเหตุ : ความปลอดภัย ผู้ปฏิบัติงานเวลา และสุขภาพของนักศึกษา</p> <p>แผนพัฒนา : <u>แผนการจัดหาพื้นที่บริการใหม่</u> ผู้บริหารคณะมีแผนปรับปรุงอาคารรังสีรักษา เป็นพื้นที่ Learning Space Co-working Space (24/7) สำหรับนักศึกษา</p>
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ	ความต้องการที่ตอบสนองได้ดี (สรุปข้อมูลการตอบสนองและผลลัพธ์)	ความต้องการที่ยังตอบสนองได้ไม่ดี (สาเหตุและแผนพัฒนา)
<ul style="list-style-type: none"> • กิจการนักศึกษา • ผู้บริหารคณะฯ • ฝ่ายการศึกษา • ภาควิชา/หน่วยงานต่าง ๆ ภายในคณะฯ 	<p>จัดหา/ซื้อ บอกรับทรัพยากรสารสนเทศ ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และ E-Resource ได้ตรงตามความต้องการ</p> <p>ข้อมูล : แบบยืนยันการใช้วารสารฐานข้อมูลเดิม และแบบเสนอซื้อวารสารฐานข้อมูลใหม่ ประจำปี ภาควิชา/หน่วยงานเป็นคณะกรรมการพิจารณา บอกรับ E-Resource การประชุมพิจารณาประจำปี ระดับคณะ และมหาวิทยาลัย</p> <p>ผลลัพธ์ : กำหนดเกณฑ์การใช้วิธี Cost per Use น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 บาทต่อ 1 บทความ, การเลือก Journals Ranking Q1 เป็นลำดับต้น ๆ การใช้ระบบ EZproxy นับจำนวนผู้ใช้งานร่วมกับสถิติการใช้งานจากบริษัทผู้จำหน่ายฐานข้อมูล</p>	<p>ไม่สามารถดำเนินการจัดหา/ซื้อ บอกรับทรัพยากรสารสนเทศ ได้ตรงตามความต้องการ 100%</p> <p>สาเหตุ : งบประมาณ และรายการที่เสนอซื้อไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา วารสารไม่ได้คุณภาพ การใช้งานต่ำกว่าเกณฑ์</p> <p>แผนพัฒนา : <u>แผนจัดหาแหล่งบริการบทความฉบับเต็ม บริการขอบทความวารสารระหว่างห้องสมุดโรงเรียนแพทย์ ในราคา 20 บาทต่อ 1 บทความ</u></p>
ผู้รับผลงานภายนอก	ความต้องการที่ตอบสนองได้ดี (สรุปข้อมูลการตอบสนองและผลลัพธ์)	ความต้องการที่ยังตอบสนองได้ไม่ดี (สาเหตุและแผนพัฒนา)
<p>ผู้ส่งมอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> • บริษัท/ร้านค้า • ห้องสมุดเครือข่าย • โรงเรียนแพทย์ 	<ul style="list-style-type: none"> • การตรวจรับมอบสินค้ารวดเร็ว ครบถ้วน สมบูรณ์ • การดำเนินงานตรงตามกำหนด • การไม่เรียกร้องของตอบแทน/ของกำนัล <p>ความร่วมมือการยืมทรัพยากร และบริการอื่น ๆ</p> <p>ข้อมูล : บันทึกการติดตามสินค้า, บันทึกขอแก้ไขปรับปรุงรายการสินค้า</p> <p>ผลลัพธ์ : กำหนดการตรวจสอบรับสินค้าตามเกณฑ์พัสดุ 5 วันหลังได้รับสินค้า</p>	<p>การชำระเงินได้รวดเร็ว ไม่ล่าช้า</p> <p>ความรวดเร็ว การส่งมอบบริการ</p> <p>สาเหตุ : การตรวจรับสินค้าใช้เวลานาน การขนส่งช่วงสถานการณ์โรคระบาด Covid-19</p> <p>แผนพัฒนา : <u>แผนพัฒนาระบบการทำงาน</u> เพิ่มความรวดเร็วในการส่งมอบงาน</p>

ง. ความเสี่ยงสำคัญและมาตรการป้องกันในรอบ 2 ปี ที่ผ่านมา (ให้สอดคล้องกับ risk profile และแผนบริหารความเสี่ยง)

ความเสี่ยงสำคัญ	มาตรการป้องกัน (ระบุจุดควบคุมสำคัญ*)
1. การให้บริการในสถานการณ์โรคระบาด Covid-19	<ul style="list-style-type: none"> • งดบริการพื้นที่แออัด จำกัดผู้ใช้ 50 ที่นั่งต่อ 1 ชั้น (เดิม 100 ที่นั่ง) • เพิ่มจุดคัดกรองโดยวัดอุณหภูมิร่างกาย จุดจ่ายแอลกอฮอล์เจล • จัดโต๊ะนั่งอ่านหนังสือเว้นระยะห่าง 6 ฟุต • การขยายระยะเวลากำหนดส่งคืน 3 เดือน • Pick Up Book by Staff บริการหยิบหนังสือตามสั่ง ลดจุดสัมผัสร่วม • แบ่งบุคลากรเป็น 2 ทีม สลับกันให้บริการและ Work From Home
2. บุคลากรขาดทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานและขาดความพร้อมในการให้บริการ ที่จะทำให้องค์กรบรรลุพันธกิจและเป้าหมาย	<ul style="list-style-type: none"> • วางแผนวิเคราะห์หัตถการกำลัง • จัดระบบการถ่ายทอด/สอนงาน • จัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงาน ให้ครอบคลุม มีตัวชี้วัดชัดเจน ตรวจสอบได้ • จัดระบบหมุนเวียนงาน
3. งบประมาณการจัดซื้อ E-Resource	<ul style="list-style-type: none"> • การทบทวนรายชื่อวารสาร ฐานข้อมูลที่สั่งซื้อแล้ว และการยืนยันการใช้งาน • การคำนวณความคุ้มค่าจากปริมาณการใช้งาน / ราคาค่าบอกรับรายปี ให้อยู่ในราคาบาทความละ ≤ 100 บาท และเป็นวารสารที่มีความน่าเชื่อถืออยู่ในเกณฑ์ Q1 ของวารสารในสาขานั้น ๆ (Journal Quartile Score / Top position highest 25% of data)

*จุดควบคุมสำคัญ หมายถึง กลไก/ขั้นตอนการทำงาน ที่ออกแบบเพื่อตรวจจับและป้องกันการเกิดข้อผิดพลาด

จ. ทรัพยากร (คน เทคโนโลยี เครื่องมือ) ที่สำคัญของหน่วยงาน

ข้อมูลเทคโนโลยีและเครื่องมือสำคัญ

ประเภท/เครื่องมือที่สำคัญ (จัดกลุ่ม)	ระบบการดูแลรักษา	แผนพัฒนา
ครุภัณฑ์ไฟฟ้า และคอมพิวเตอร์ <ul style="list-style-type: none"> • ชั้นหนังสือวางเครื่องไฟฟ้า • ตู้ควบคุมระบบจ่ายไฟฟ้า • ลิฟท์โดยสาร/ลิฟท์หนังสือ • ชุดตรวจจับสัญญาณแม่เหล็กไฟฟ้า • เครื่องคอมพิวเตอร์ และ Notebook • เครื่องพิมพ์, เครื่องพิมพ์ฉลาก (Label) • เครื่องสแกนเอกสาร • ชุดควบคุมทางเข้าออก (Gate) 	ครุภัณฑ์ไฟฟ้า บริษัทผู้รับจ้าง บริการดูแลรักษา ระบบปีละ 2 ครั้ง เปลี่ยนอะไหล่ และตรวจสอบสภาพให้พร้อมใช้งาน ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ -ฝ่ายสารสนเทศดูแลรักษา	ฝ่ายสารสนเทศ แผนการเข้าใช้แผนการจัดหา/ซื้อ พ.ศ.2565 เริ่มดำเนินการกับเครื่องพิมพ์ฉลาก, และเครื่องพิมพ์ A4 เพื่อลดปริมาณการสำรองหมึก
สิ่งพิมพ์ และสื่อทัศนวัสดุ <ul style="list-style-type: none"> • หนังสือตำราและสารคดี • หนังสือบันเทิงคดี • วารสารเย็บเล่มฉบับย้อนหลัง 	สำรองสภาพเป็นประจำทุก 6 เดือน จำหน่ายสิ่งพิมพ์ ตามประกาศคณะฯ เรื่องหลักเกณฑ์การจำหน่ายฯ พ.ศ. 2564	จัดซื้อทรัพยากรประเภท E-Resource เพิ่มขึ้น
ทรัพยากรอิเล็กทรอนิกส์ E-Resource E-Books, E-Journal, E-Database และ Software Tools ต่าง ๆ	ระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ E-Resource SFX Link Resolver	ระบบ EZProxy ระบุตัวผู้ใช้ เพื่อประเมินความคุ้มค่าในการใช้งาน

ข้อมูลบุคลากร (เฉพาะบุคลากรที่ดูแลรับผิดชอบ/บริหารจัดการโดยหน่วยงาน)

ข้อมูลบุคลากร	บุคลากรทั้งหมด	สายสนับสนุนวิชาชีพเฉพาะ		เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	สายสนับสนุนทั่วไปช่วยปฏิบัติงาน		
		บรรณารักษ์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์		พนักงานผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	พนักงานทั่วไป
จำนวน (...%)	18	22.22%	5.55%	5.55%	50%	5.5%	11.11%
เพศ ชาย :	5	-	1	1	2	1	-
หญิง :	13	4	-	-	7	-	2
อายุเฉลี่ย (ปี)	47	51	-	-	45	-	-
จำนวนบุคลากรอายุ > 55 ปี (คน)	6						
อายุงานเฉลี่ย (ปี)	21						
จำนวนบุคลากรอายุงาน < 5 ปี (คน)	-						
จำนวนบุคลากรอายุงาน 5-10 ปี (คน)	5	1	1				3
วุฒិการศึกษา ปริญญาโท	2	2	-	-	-	-	-
ปริญญาตรี	7	2	1	1	3	-	-
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส)	3	-	-	-	2	1	-
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช)	4	-	-	-	4	-	-
มัธยมศึกษาปีที่ 3	2	-	-	-	-	-	2
อื่นๆ (เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสำคัญ เช่น อัตรากำลัง (parttime) วันจันทร์-วันอาทิตย์ เวลา 16.00 – 24.00 น. ปฏิบัติหน้าที่ดูแลอาคารหอสมุดศิริราช ชั้น 1 + ชั้น 2 พื้นที่อ่านหนังสือ 100 ที่นั่ง ห้องศึกษากลุ่ม 6 ห้อง และคอมพิวเตอร์ 50 เครื่อง				2	บุคลากรจากหน่วยงานภายในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล		

ฉ. ประเด็นการสร้างความเสริมสุขภาพที่สำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับบริบทของหน่วยงาน และครอบคลุมกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

- ผู้รับผลงาน.....-
- ชุมชน (กรณีที่เกี่ยวข้อง).....-
- บุคลากรในหน่วยงาน.....การตรวจสุขภาพประจำปี./ การตรวจสุขภาพเพิ่มเติมสำหรับผู้มีอายุ > 50 ปี.....

2. กระบวนการทำงานหลักที่สำคัญ (Key Processes & support process) และตัวชี้วัด/ตัววัดสำคัญที่ตอบสนองหน้าที่หลักและเป้าหมายสำคัญโดยเน้นผู้รับผลงานเป็นศูนย์กลาง (สอดคล้องกับ Logic Model ของหน่วยงาน)

2.1 การวิเคราะห์กระบวนการและตัวชี้วัด/ตัววัดสำคัญ

กลุ่มกระบวนการสำคัญ (Key Process)	ข้อกำหนดสำคัญ (Key Process Requirement)	ความเสี่ยงสำคัญ (Key Risk)	ตัววัดกระบวนการสำคัญ (Key Process Indicator: P1) ^{2, 3}	ตัวชี้วัดสำคัญ (Outcome KPI) ^{3, 4}
การจัดซื้อ/บอกรับทรัพยากรสารสนเทศ การจัดซื้อหนังสือให้ภาควิชา/หน่วยงาน การบอกรับ E-Resource	ตรงตามความต้องการของ ภาควิชา/หน่วยงาน และ หลักสูตรการเรียนการสอน ของคณะฯ	ซื้อ/บอกรับไม่ได้ ไม่มีการผลิต	<ul style="list-style-type: none"> ● การตรวจสอบ/ยืนยัน รายชื่อหนังสือ, วารสาร และ ฐานข้อมูล จากภาควิชา/หน่วยงาน เป็นประจำทุกปี ● การตรวจสอบร่วมกับคณะอื่น ๆ ม.มหิดล การ ดำเนินการบอกรับ E-Resource ร่วมกัน 	การบอกรับ E-Resource เป็นการ พิจารณาร่วมกันของอาจารย์ผู้สอน จาก คณะแพทยศาสตร์ศิริราช พยาบาลและคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี
การจัดการ รายการหนังสือใหม่ เพิ่มในฐานข้อมูล การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ทรัพยากรที่จัดซื้อ	คุณภาพของรายการ บรรณานุกรม และเนื้อหา ถูกต้อง	เกิดความผิดพลาด พิมพ์ผิด เนื้อหาผิด	<ul style="list-style-type: none"> ● ผู้ปฏิบัติงานบริการ ตรวจสอบก่อนนำขึ้นชั้นหนังสือ เมื่อพบความผิดพลาด ส่งแก้ไขก่อนให้บริการแก่ผู้ใช้ 	ผู้ใช้บริการสืบค้นข้อมูล และเข้าถึง ตัวเล่มหนังสือได้ถูกต้อง ผู้ใช้บริการเข้าใช้ฐานข้อมูลตาม ความต้องการได้
การให้บริการ บริการ Onside พื้นที่อ่านหนังสือ, คอมพิวเตอร์, ห้องศึกษากลุ่ม, การยืมทรัพยากร บริการ Online การขอ Document Delivery, การอบรม	ความพึงพอใจในการให้บริการ	เกิดเหตุขัดข้องทำให้ไม่ สามารถให้บริการได้	<ul style="list-style-type: none"> ● การตรวจสอบความพร้อมอุปกรณ์ สถานที่ ● ผู้ปฏิบัติงานบริการ ให้ความช่วยเหลือทันทีที่มีการ ร้องขอ ● เพิ่มช่องทางการขอรับบริการ Online ● เพิ่มเวลาให้บริการ จาก 8 ชั่วโมงเป็น 16 ชั่วโมง 	ผู้ใช้บริการสามารถเลือกรับบริการ ได้ทั้งแบบ Onside และ Online ตามความต้องการ ทุกวัน ทั้งในและ นอกเวลาราชการ

² ระบุตัววัดที่ใช้ควบคุมกระบวนการสำคัญ (critical process) เพื่อให้มั่นใจว่าในที่สุดจะทำให้กระบวนการเกิดประสิทธิผล ซึ่งต้องสอดคล้องกับ Outcome KPI

³ ระบุสถาบันและค่าเทียบเคียงตัวชี้วัด/ตัววัดสำคัญ

⁴ ระบุตัวชี้วัดสำคัญที่แสดงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของกระบวนการ (Outcome KPI) ตามบริบทของหน่วยงานและตอบสนองวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดที่คณะฯ/หน่วยงานต้นสังกัดกำหนด

2.2 การวิเคราะห์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน (อาจค้นหาและวิเคราะห์กระบวนการโดยใช้แนวคิด Lean: DOWNTIME และกิจกรรมทบทวนคุณภาพคุณภาพ)

2.2.1 การทบทวนกระบวนการด้วยแนวคิด Lean : DOWNTIME

DOWNTIME (ไปรตระบุ)	ผลการวิเคราะห์ทบทวนกระบวนการที่พัฒนาด้วยแนวคิด Lean ในรอบ 2 ปีที่ผ่านมา	สรุปแนวทางการปรับปรุงกระบวนการ & ผลลัพธ์
Overproduction การผลิตมากเกินไป จำเป็น	การตัดแยกหนังสือเก่ากว่า 20 ปี ออกจากชั้นบริการ	การเก็บสิ่งพิมพ์ปีพิมพ์ต่ำกว่า ค.ศ. 2000 และเป็นฉบับซ้ำ ออกจากชั้นหนังสือ ผลลัพธ์ : <ul style="list-style-type: none"> • ผู้ใช้บริการได้ใช้หนังสือที่มีปีพิมพ์ที่ทันสมัย • ชั้นหนังสือแออัด สามารถระบายอากาศได้
Inventory วัสดุคงคลัง	การคัดออกหนังสือทั่วไป ฉบับซ้ำ และสภาพชำรุด	การดำเนินการตามประกาศคณะฯ เรื่องหลักเกณฑ์การพิจารณาเพื่อจำหน่ายออกทรัพยากร หอสมุดศิริราช พ.ศ. 2564 ผลลัพธ์ : <ul style="list-style-type: none"> • สามารถดำเนินการจำหน่ายทรัพยากรชำรุด ซ้ำ ล้าสมัย ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ 87% • ส่งมอบพื้นที่คลังหนังสือสยามินทร์และคลังทรัพยากรไทยให้คณะฯ ดูแลต่อไป
Motion การเคลื่อนที่	การจัดชั้นหนังสือใหม่ เพื่อลดการเคลื่อนที่ ย้ายจุดให้บริการ และ เคาน์เตอร์บริการยืม-คืน ที่ชั้น 3 จุดเดียว	การจัดชั้นหนังสือทั่วไป และตำรา ที่ชั้น 3 ผลลัพธ์ : <ul style="list-style-type: none"> • เพิ่มความเร็วในการจัดชั้นหนังสือ • ผู้ใช้ค้นหาหนังสือและยืมได้ ณ จุดเดียว

หมายเหตุ : แนวคิด Lean : DOWNTIME

<u>D</u> efect	ข้อบกพร่องที่ต้องทำงานซ้ำเพื่อแก้ไข	<u>T</u> ransportation	การเดินทางและการเคลื่อนย้าย
<u>O</u> verproduction	การผลิตหรือให้บริการมากเกินไป	<u>I</u> nventory	วัสดุคงคลัง
<u>W</u> aiting	การรอคอย	<u>M</u> otion	การเคลื่อนที่หรือการเดินทางของเจ้าหน้าที่
<u>N</u> ot Using Staff Talent	ความรู้ความสามารถไม่ถูกใช้อย่างเต็มที่	<u>E</u> xcessive Processing	ชั้น 9 ตอนที่ยาวเกินไป

3. ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด (Performance Indicator) : *ครอบคลุมมิติคุณภาพ Quality, Cost, Delivery, Safety, Engagement*

ตัวชี้วัด/ตัววัด	เป้าหมาย*	2562	2563	2564
1. อัตราการดำเนินการตามแผนการ แผนการจัดซื้อหนังสือภาควิชา/หน่วยงาน แผนการบอกรับ E-Resource	ม.ค./พ.ค. ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค./พ.ค. ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค./พ.ค. ต.ค.-ธ.ค.	ม.ค./พ.ค. ต.ค.-ธ.ค.
2. อัตราการจัดซื้อได้ตรงกับความต้องการผู้ใช้ (*1)	100%	87.22%	81.61%	97.88%
3. อัตราการจัดหาร้านค้าผู้เสนอราคา	> 3 ร้านค้า	> 3 ร้านค้า	> 3 ร้านค้า	> 3 ร้านค้า
4. จำนวนวันที่หนังสือมีสภาพสมบูรณ์พร้อมให้บริการ	3 วัน	2 วัน	2 วัน	2 วัน
5. อัตราความถูกต้องของการจัดทำรายชื้อหนังสือใหม่ (a)	100%	100%	100%	100%
6. อัตราของการติดตามทรัพยากร (b)	100%	100%	100%	100%
7. อัตราการจำหน่ายออกทรัพยากร 150,000 เล่ม (*2)	100%	21.13%	64.81%	87.60%
8. อัตราความพึงพอใจในระดับ > 4	> 4.5	4.3	4.6	4.67
9. จำนวนคอมพิวเตอร์ที่พร้อมใช้งาน (*3)	100 เครื่อง	100 เครื่อง	88 เครื่อง	88 เครื่อง
10. ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้บริการ	5 นาที	3 นาที	3 นาที	3 นาที
11. จำนวนข้อร้องเรียน เรื่องสื่อ ปชส มีเนื้อหาผิดพลาด	≤ 1	0	0	1
12. การจัดนิทรรศการ online	4 เรื่อง	-	4 เรื่อง	4 เรื่อง
13. อัตราบุคลากรเป้าหมายเข้าอบรมหลักสูตร Soft Skill (c)	100%	100%	100%	100%
14. จำนวนระเบียบ/ ประกาศ/ คู่มือ/ หลักเกณฑ์/ กิจกรรมพัฒนา งาน/โครงการปรับปรุง	1	-	-	1

(*1) การดำเนินการจัดซื้อไม่สามารถดำเนินการได้ 100 % เนื่องจากรายการเสนอซื้อบางรายการไม่มีการจัดพิมพ์/เลิกผลิต, มีการเปลี่ยนแปลงเป็น Online และบางรายการอยู่ระหว่างการตีพิมพ์

(*2) การดำเนินการจำหน่ายทรัพยากรไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เนื่องจากมีการร้องเรียน เป็นเหตุให้มีการทบทวนขั้นตอนการดำเนินงาน การสร้างหลักเกณฑ์การพิจารณา และการประกาศใช้หลักเกณฑ์ เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณาเพื่อจำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศ งานหอสมุดศิริราช พ.ศ.2564

(*3) การจัดทรัพยากรประเภทคอมพิวเตอร์ให้บริการ เมื่อมีการชำรุดไม่สามารถซ่อมแซมและหาทดแทนได้

(a) การจัดทำรายชื้อหนังสือใหม่ มีการตรวจสอบโดยหน่วยบริการก่อนให้บริการยืม หากมีผิดพลาดส่งหน่วยจัดการทรัพยากรแก้ไขก่อนให้บริการผู้ใช้

(b) การติดตามทรัพยากร ในระยะเวลา 2 ปีมีการดำเนินการยกเว้นค่าปรับ และการขยายระยะเวลากำหนดส่งคืนทรัพยากร เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการ ในสถานการณ์ Covid-19

(c) การเข้าอบรมหลักสูตร Soft Skill บุคลากรหอสมุดศิริราชเข้าร่วมครบทุกคน ทุกหลักสูตร เนื่องจากมีการติดตามและแจ้งเตือน ประกอบกับการทำ Work From Home ทำให้มีเวลาศึกษาเรียนรู้

4. การดำเนินการพัฒนาคุณภาพในรอบ 2 ปีที่ผ่านมา

ประเด็นปัญหาคุณภาพ/ความเสี่ยง /ความท้าทายที่สำคัญ	เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตอบสนองตัวชี้วัด ของหน่วยงาน (ชื่อตัวชี้วัด)	กิจกรรม/โครงการพัฒนา & ผลลัพธ์
<p>1.การสร้างหลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน เพื่อจัดทำเป็น “ประกาศคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล” ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> • ประกาศคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณาเพื่อรับบริจาคทรัพยากรสารสนเทศ งานหอสมุดศิริราช • ประกาศคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณาเพื่อจำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศ งานหอสมุดศิริราช 	<ul style="list-style-type: none"> • เป็นหลักในการปฏิบัติงาน • สร้างความน่าเชื่อถือ การยอมรับทุกฝ่าย • ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความลังเลในการดำเนินการ 	<p>อัตราการจำหน่ายออกทรัพยากร 150,000 เล่ม</p>	<p>การเชิญผู้เชี่ยวชาญจากหอจดหมายเหตุแห่งชาติ และ หอสมุดแห่งชาติ มาให้ความรู้ในการดำเนินการคัดเลือกและตัดออกทรัพยากร</p> <p>ผลลัพธ์ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • สามารถดำเนินการออกประกาศหลักเกณฑ์ได้ • เจ้าหน้าที่สามารถใช้ประกาศ ในการทำงาน ขอรับบริจาค และการจำหน่าย ได้โดยไม่ต้องปรึกษาบรรณารักษ์ หรือผู้เชี่ยวชาญอื่น ๆ
<p>2.การสร้างหลักเกณฑ์ในการพิจารณาบอกรับทรัพยากรสารสนเทศ E-Resource</p>	<ul style="list-style-type: none"> • เป็นหลักในการปฏิบัติงาน • สร้างความน่าเชื่อถือ การยอมรับทุกฝ่าย • ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความลังเลในการดำเนินการ 	<p>อัตราการจัดซื้อได้ตรงกับความต้องการผู้ใช้</p>	<p>การประชุมของคณะกรรมการพิจารณาบอกรับ หนังสือ วารสาร ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ออกหลักเกณฑ์ วิธีพิจารณาหาความคุ้มค่า และความต้องการทรัพยากร</p> <p>ผลลัพธ์ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • แจ็งเวียนรายการหนังสือ วารสาร ฐานข้อมูลเดิมที่ต้องการใช้งาน • กำหนดเกณฑ์การใช้ Cost per Use ≤ 100 บาทต่อ 1 บทความ, การเลือก Journals Ranking Q1 เป็นลำดับต้น ๆ

5. ผลงานที่ภาคภูมิใจ

ชื่อผลงาน	สรุปการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานที่ยังใช้ถึงปัจจุบัน พร้อมระบุผลลัพธ์ที่ชัดเจน	เริ่มดำเนินการเมื่อ	การขยายผล
<p>1. การสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ให้เป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน</p> <p>1.1 ประกาศคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง หลักเกณฑ์การพิจารณาเพื่อจำหน่ายทรัพยากรสารสนเทศ งานหอสมุดศิริราช พ.ศ.2564</p> <p>1.2 ประกาศคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่องหลักเกณฑ์การพิจารณาเพื่อรับบริจาคทรัพยากรสารสนเทศ งานหอสมุดศิริราช พ.ศ. 2565</p>	<p>หอสมุดศิริราชดำเนินงานมากกว่า 54 ปี ไม่มีการสำรวจทรัพยากรและการจำหน่ายทรัพยากรที่เสื่อมสภาพ รายการซ้ำ และมีเนื้อหาล้าสมัย ไม่ตรงตามหลักสูตรการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล</p> <p>การจัดทำประกาศทั้ง 2 ฉบับนี้ เพื่อให้การดำเนินงานหอสมุดศิริราช ได้มาตรฐาน มีหลักการรองรับการทำงาน สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ปฏิบัติงาน สามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง</p>	<p>มกราคม 2563 - กรกฎาคม 2564</p> <p>ธันวาคม 2564 - มีนาคม 2565</p>	<ul style="list-style-type: none"> นำมาวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากร สิ่งพิมพ์ สื่อบันทึก ครุภัณฑ์ และพื้นที่จัดเก็บ สามารถใช้เป็นแนวทางปฏิบัติให้แก่หน่วยงานอื่น ๆ ที่มีทรัพยากรรูปแบบเดียวกัน
<p>2. พัฒนาเว็บไซต์ใหม่ งานหอสมุดศิริราช</p> <p>https://medlib.si.mahidol.ac.th</p> <p>การใช้เครื่องมือใหม่ ๆ เช่น Google Analytic เก็บข้อมูลเข้าใช้งานเว็บไซต์</p>	<p>Responsive Web Design สามารถรองรับทุกอุปกรณ์ ได้แก่ PC, Tablet และ Mobile</p> <p>Google Analytic วิเคราะห์ข้อมูลการเข้าใช้งานเว็บไซต์แบบ Real Time ส่งผลให้สามารถนำเสนอสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน และสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว</p>	<p>16 ตุลาคม 2563 – 1 ตุลาคม 2564</p>	<ul style="list-style-type: none"> นำ Google Analytic มาวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งาน ความสนใจของผู้ใช้ ระยะเวลาที่ผู้ใช้เข้าอ่านเว็บไซต์ กำหนดทิศทางความต้องการ และวางแผนการนำเสนอเนื้อหาบนเว็บไซต์ในอนาคต

6. แผนพัฒนาต่อเนื่อง⁵ สอดคล้องกับการวิเคราะห์ผลลัพธ์ข้อ 3

ประเด็นปัญหาคุณภาพ/ ความท้าทาย/ความเสี่ยงสำคัญ	ชื่อโครงการ/กิจกรรม	เป้าหมาย/ วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
จำนวนระเบียบ/ ประกาศ/ คู่มือ/ หลักเกณฑ์/กิจกรรมพัฒนางาน/ โครงการปรับปรุง	การจัดทำหลักเกณฑ์การพิจารณาเพื่อเผยแพร่ หนังสือ บทความวารสาร ผลงานอาจารย์ บนเว็บ ไซต์หอสมุดศิริราช และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ	เป็นมาตรฐานในการ ดำเนินงาน	ประกาศของคณะฯ อย่างเป็นทางการ 1 เรื่อง	พ.ค. – ธ.ค. 65	คณะกรรมการบูรณาการและ เผยแพร่ข้อมูลประวัติศาสตร์ ความเป็นมาของศิริราช
พัฒนาสมรรถนะบุคลากร Function Competency และ ทักษะบุคลากรในทศวรรษที่ 21 st	พัฒนาสมรรถนะรายบุคคลตามสายอาชีพ	ผ่านการทดสอบ	อัตราผู้สอบผ่านการอบรม 100%	ต.ค. 65 – ก.ย. 66	บุคลากรงานหอสมุดศิริราช

⁵ อาจระบุเพื่อเป็นทิศทางของการพัฒนาโครงการสำคัญที่วางแผนไว้ (วัตถุประสงค์ กรอบเวลา ข้อมูลที่จะใช้ติดตามกำกับ)