

## สรุปรายงานการประชุมคณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด

ครั้งที่ 3/2556 ระหว่างวันที่ 16-18 ตุลาคม 2556

ณ หน่วยประสานงาน มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ อาคารเอสเอ็ม ทาวเวอร์ ชั้น 19 กรุงเทพมหานคร

เป็นการประชุมเพื่อพิจารณาและจัดทำเกณฑ์คุณภาพและตัวชี้วัด (KPI) ของกระบวนการหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process) โดยใช้ SIPOC Model ซึ่งมีกระบวนการหลักทั้งหมด 23 กระบวนการคือ

### กระบวนการหลัก (Core Process)

#### CP1 กระบวนการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

CP1.1 กระบวนการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วยกระบวนการจัดซื้อหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อทัศนวัสดุ

CP1.2 กระบวนการวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วยกระบวนการวิเคราะห์หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่อทัศนวัสดุ

CP1.3 กระบวนการบำรุงรักษาและจำหน่ายออกทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วย กระบวนการการบำรุงรักษาและจำหน่ายออกหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่อทัศนวัสดุ

CP1.4 กระบวนการสำรวจทรัพยากรสารสนเทศ

#### CP2 กระบวนการให้บริการของห้องสมุด

CP2.1 กระบวนการบริการผู้ใช้ ประกอบด้วย

CP2.1.1 กระบวนการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วยกระบวนการให้ยืมหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่อทัศนวัสดุ

CP2.1.2 กระบวนการรับคืนทรัพยากรสารสนเทศ ) ประกอบด้วยกระบวนการรับคืนหนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่อทัศนวัสดุ

CP2.1.3 กระบวนการหนังสือสำรอง

CP2.1.4 กระบวนการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า

CP2.1.5 กระบวนการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Lending)

CP2.1.6 กระบวนการจัดชั้น/อ่านชั้น/ ค้นหาทรัพยากรสารสนเทศจากชั้น (

CP2.2 การให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ (user education) **ประกอบด้วย**

CP 2.2.1 กระบวนการแนะนำการใช้ห้องสมุด

CP2.2.2 กระบวนการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ (Information literacy)

CP2.3 กระบวนการบริการวิชาการแก่ชุมชน ประกอบด้วย การบริการวิชาการภายนอกห้องสมุด (outreach) และภายในห้องสมุด

ซึ่งแต่ละกระบวนการจะมีตัวบ่งชี้ที่เป็นเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จำนวนทั้งหมด 216 ตัวบ่งชี้ และกำลังอยู่ระหว่างการดำเนินการตามรูปแบบเดียวกัน และจะนำเสนอคณะกรรมการอำนวยการฯ ครั้งที่ 4/2556 ในวันที่ 6-7 พฤศจิกายน 2556 ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต

อาภรณ์ ไชยสุวรรณ