

มาตรฐานการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุด สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม



ห้องสมุดสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม

๗๕/๖ ถ. พระราม ๖ เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

โทร. ๐-๒๒๐๒-๔๓๔๙

<http://intra-net.oie.go.th/elibrary>



มาตรฐานการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุด
สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

คำนำ

มาตรฐานการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุด สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรมจัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้าราชการ บุคลากรนักศึกษาและประชาชนทั่วไป ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่สนใจทั่วไปได้ศึกษาหรือนำไปปรับใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ตามความเหมาะสม โดยห้องสมุดสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ได้ดำเนินการตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ ตั้งแต่การกำหนดชื่อกระบวนการ การวิเคราะห์เพื่อกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการ การรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดของกระบวนการ การออกแบบกระบวนการ และการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการ

ดังนั้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น ห้องสมุดสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรมจึงได้จัดทำมาตรฐานการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุด ขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้ศึกษาและเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ห้องสมุดสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

มีนาคม ๒๕๖๒

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ความเป็นมาของห้องสมุด	๑
วัตถุประสงค์ (Objectives).....	๑
ขอบเขต (Scope)	๑
คำจำกัดความ (Definition).....	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities).....	๒
แผนผังกระบวนการ (Work Flow)	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	๓
มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard).....	๔
ระบบติดตามประเมินผล (Monitoring and Evaluation system)	๕
ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของกระบวนการ.....	๖
เอกสารอ้างอิง (Reference Document).....	๖
แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)	๗
ภาคผนวก ก แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ตัวอย่างหนังสือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	๘
ตัวอย่างแบบสำรวจสารสนเทศ	๙
ตัวอย่างรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่เสนอขอจัดซื้อ	๑๐
ตัวอย่างตรวจสอบจากฐานข้อมูลห้องสมุด	๑๑
ตัวอย่างเอกสารใบเสนอราคา/ใบส่งของ	๑๒
ตัวอย่างบันทึกเสนอขออนุมัติจัดซื้อ	๑๓
ตัวอย่างเอกสารใบเสร็จรับเงิน	๑๔
ภาคผนวก ข ตารางการวิเคราะห์วิเคราะห์กระบวนการตารางที่ ๑ - ๙	๑๕
ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์บทบาท ภารกิจ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน	๑๖
ตารางที่ ๒ การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (การวิเคราะห์ SIPOC).....	๑๗
ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ช่องทางการรับฟังความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ...	๑๘
ตารางที่ ๔ การวิเคราะห์ประเภท/ช่องทางการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญ ของกระบวนการหลัก.....	๑๙
ตารางที่ ๕ การวิเคราะห์ข้อมูลในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลัก.....	๒๐
ตารางที่ ๖ การจัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก.....	๒๑
ตารางที่ ๗ ระบบการประเมินผลตัวชี้วัดในกระบวนการ.....	๒๒
ตารางที่ ๘ การออกแบบกระบวนการ.....	๒๓
ตารางที่ ๙ ผังกระบวนการและมาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	๒๔

ความเป็นมาของห้องสมุดสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

ห้องสมุดสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม จัดตั้งเมื่อวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๕๐ ณ บริเวณชั้น ๒ ของ ตึกสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม และต่อมาสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ได้ให้งานห้องสมุดมาอยู่ในสังกัด สำนักงานเลขานุการกรม เปลี่ยนชื่อเป็น "กลุ่มประชาสัมพันธ์และบริการห้องสมุด" ตั้งแต่วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๕๒

วัตถุประสงค์ (Objectives)

๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดฯ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่สนใจทั่วไปได้ศึกษาหรือนำไปปรับใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ตามความเหมาะสม

ขอบเขต (Scope)

กระบวนการการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุด จัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเป็นกระบวนการสรรหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และนโยบายของห้องสมุดซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ๓ ขั้นตอน ตั้งแต่กระบวนการสำรวจความต้องการ การใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด จากนั้นวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ รวบรวมรายชื่อเพื่อเสนอขออนุมัติจัดซื้อ จนกระทั่งดำเนินการจัดซื้อ

คำจำกัดความ (Definition)

“การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ” หมายถึง วิธีการต่างๆ เพื่อให้ได้มาและเพิ่มเติมทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ซึ่งการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดโดยทั่วไปจะกระทำใน ๒ ลักษณะ คือ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นมาตรฐาน และการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในสาขาวิชาต่างๆ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ วิธีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าห้องสมุดเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้นั้นวิธีที่ใช้เป็นส่วนใหญ่มี ๕ วิธี ได้แก่ การจัดซื้อ การขอและรับบริจาค การแลกเปลี่ยน การบอกรับ และการผลิตหรือจัดทำขึ้นเอง ทั้งนี้บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่จัดหาควรติดตามความเคลื่อนไหวของทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตขึ้นมาใหม่อยู่เสมอ และแสวงหาแหล่งที่สามารถขอรับบริจาคทรัพยากรสารสนเทศได้ รวมทั้งการก้าวทันเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีบทบาทอย่างมากต่อการจัดหาในปัจจุบัน ทั้งที่ใช้เป็นเครื่องมือการปฏิบัติงาน และการผลิตหรือจัดทำทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด ห้องสมุดสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรมมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศโดยคำนึงถึงเป้าหมายสำคัญ คือ เพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้ในการศึกษาค้นคว้าอย่างกว้างขวางแก่ ข้าราชการ บุคลากรทางการศึกษา นักศึกษา และประชาชนทั่วไป

“สารสนเทศ (Information)” หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ที่มีการบันทึกและประมวลผลในรูปแบบต่างๆ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

“ทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources)” หมายถึง สารสนเทศประเภทต่าง ๆ ที่มีการบันทึกไว้ในสื่อประเภทต่างๆ โดยนำเสนอด้วยอักษร ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหวอาจเรียกชื่อว่าเป็น ทรัพยากรห้องสมุด (Library resources) หรือวัสดุห้องสมุด (Library materials) ปัจจุบันลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงไปตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี แบ่งออกเป็น ๓ ประเภท คือ

๑. สื่อสิ่งพิมพ์
๒. สื่อโสตทัศน์
๓. สื่ออิเล็กทรอนิกส์

หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

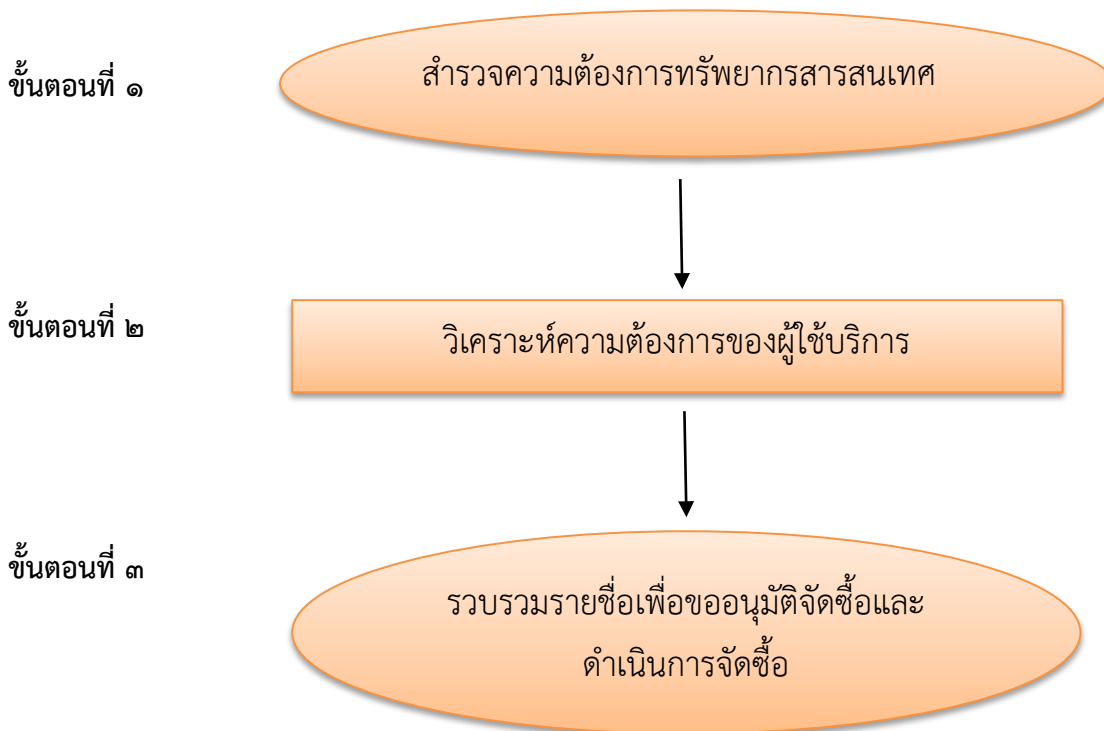
กระบวนการการจัดการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดมีผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องและมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

หัวหน้ากลุ่มประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม : ทำหน้าที่อนุมัติเห็นชอบโครงการ/กิจกรรมของส่วนราชการ

บรรณารักษ์ : ทำหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำแบบสำรวจ, สำรวจและรวบรวมรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้เสนอกับฐานข้อมูลห้องสมุดว่ามีหรือไม่มีเพื่อไม่ให้เกิดการจัดซื้อซ้ำซ้อนสำรวจและศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ รวบรวมรายชื่อเพื่อขออนุมัติจัดซื้อและดำเนินการประสานร้านค้าเพื่อจัดซื้อต่อไป

แผนผังกระบวนการ (Work Flow)

การออกแบบกระบวนการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุด เป็นการดำเนินการตามแนวทางของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยมีการรับฟังความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและตัวชี้วัดกระบวนการแล้วนำข้อกำหนดที่ได้ไปใช้ประกอบการออกแบบผังกระบวนการปฏิบัติงานโดยมีผังกระบวนการปฏิบัติงาน ๓ ขั้นตอน ดังนี้



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

กระบวนการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดตามผังกระบวนการที่ได้นำเสนอข้างต้น ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ จำนวน ๓ ขั้นตอนซึ่งมีรายละเอียดของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ สำรวจความต้องการทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วยขั้นตอนย่อย ดังนี้

๑. จัดทำแบบสำรวจความต้องการด้านการจัดซื้อ/ จัดหา ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด
๒. ประสานข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่ เพื่อขอความร่วมมือในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการให้จัดซื้อ/ จัดหาเข้าห้องสมุด และขอความร่วมมือผู้ใช้บริการในการกรอกแบบฟอร์มการสำรวจความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดเพื่อจะได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยขั้นตอนย่อย ดังนี้

๑. รวบรวมรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการเสนอแนะของข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรมและจากแบบสำรวจความต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการเสนอมาเพื่อจัดซื้อ/ จัดหา

๒. ตรวจสอบข้อมูลทางบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศที่เสนอมาว่าห้องสมุดมีแล้วหรือยังไม่มี และพิจารณาว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ หากยังไม่มีและเหมาะสมก็จะดำเนินการเสนอขอจัดซื้อต่อไป

ขั้นตอนที่ ๓ รวบรวมรายชื่อเพื่อขออนุมัติจัดซื้อ และดำเนินการจัดซื้อ ประกอบด้วย ขั้นตอนย่อย ดังนี้

๑. ทำบันทึกเสนอขออนุมัติจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ
๒. ลสส. พิจารณาอนุมัติ
๓. ดำเนินการจัดซื้อ
๔. ตรวจสอบพัสดุ (ทรัพยากรสารสนเทศ) ที่จัดซื้อ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (๒๕๒๙: ๕๓) ได้ให้ความหมายว่า เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับหนึ่งซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจ หรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานจะเป็นลักษณะข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในงานที่ต้องปฏิบัติ โดยจะมีการรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลาย ๆ ด้านด้วยกัน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลาค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานเนื่องจากมาตรฐานของงานบางประเภทจะออกมาในรูปแบบของปริมาณ ในขณะที่บางประเภทอาจออกมาในรูปของคุณภาพ องค์กรจึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้น ๆ

เพื่อให้การจัดทำมาตรฐานการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุด เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ห้องสมุดสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม จึงได้ดำเนินการตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ (รายละเอียดโปรดศึกษาเพิ่มเติมในภาคผนวก) ตั้งแต่การกำหนดชื่อกระบวนการการวิเคราะห์เพื่อกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการ การรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดของกระบวนการการออกแบบกระบวนการ และการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการ โดยในส่วนของกำหนัดมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น นับเป็นส่วนสำคัญในการควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะเป็แนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถสร้างผลผลิตและผลสัมฤทธิ์ของงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด อันจะนำไปสู่การตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ (รายละเอียดที่มากการวิเคราะห์ตามเอกสารในภาคผนวก)

ในการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุด จะมีการกำหนดจุดควบคุมการปฏิบัติงานในขั้นตอนที่สำคัญให้เป็ไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งแต่ละจุดควบคุมจะมีข้อกำหนดที่สำคัญให้ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตาม และข้อกำหนดเหล่านี้จะถูกกำหนดเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดเหล่านี้จะถูกกำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการ

กระบวนการ การให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการ โดยมีมาตรฐานการปฏิบัติงานดังนี้

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา ดำเนินการ(วัน)	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
๑. สำรวจความต้องการใช้ทรัพยากร สารสนเทศของห้องสมุด	๗	
๒. วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ	๓	
๓. รวบรวมรายชื่อเพื่อเสนอขออนุมัติจัดซื้อ และดำเนินการจัดซื้อต่อไป	๓	-สามารถจัดซื้อ/ จัดหา หนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ได้ตรงความต้องการ ของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ของรายการที่ต้องการทั้งหมดใน แต่ละรอบการจัดซื้อ -มีการตรวจสอบรายการหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ที่จะจัดซื้อ จัดหากับ ของที่มีอยู่เดิมก่อนการจัดซื้อทุกครั้ง
รวม	๑๓	

ระบบติดตามประเมินผล (Monitoring and Evaluation system)

มาตรฐานการปฏิบัติงานการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุดสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรมจัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบกระบวนการนี้ ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และผลสัมฤทธิ์ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ สามารถสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้ ทั้งนี้จะได้ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ที่รับผิดชอบกระบวนการเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดสำคัญและค่าเป้าหมายที่กำหนดเป็นมาตรฐานของกระบวนการโดย

๑. กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบกระบวนการฯ ต้องจัดทำตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ระดับบุคคล โดยต้องวัดผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานเทียบกับ ค่าเป้าหมายตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการ

๒. ให้ผู้ปฏิบัติงานจัดทำสรุปผลการดำเนินงาน เสนอ ลสส. เมื่อดำเนินการสำเร็จครบทุกขั้นตอนของกระบวนการแล้ว

๓. ประเมินผลการปฏิบัติงานเทียบกับมาตรฐานของกระบวนการที่กำหนดไว้ทั้งนี้ กำหนดระบบการประเมินผลตัวชี้วัดของกระบวนการ ดังนี้

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของกระบวนการ : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของห้องสมุด
สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

ตัวชี้วัดภายในกระบวนการ	แนวทางการประเมิน	ความถี่ในการประเมิน	วิธีการประเมิน
ร้อยละของหนังสือ / วารสาร/สื่อฯ ที่จัดซื้อ/ จัดหาได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	พิจารณาจากการดำเนินการของผู้รับผิดชอบสามารถจัดซื้อ/จัดหาหนังสือ / วารสาร/ สื่อฯ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการที่รายการ คิดเทียบเป็นร้อยละจากรายกาความต้องการของผู้รับบริการทั้งหมด	รายปี	ตรวจสอบจากสรุปผลการสำรวจความต้องการเทียบกับรายการหนังสือ/วารสาร/ สื่อฯ ที่จัดซื้อในแต่ละรอบการจัดซื้อ
มีการตรวจสอบรายการหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ที่จะจัดซื้อ จัดหากับของที่มีอยู่เดิมก่อนการจัดซื้อทุกครั้ง	พิจารณาจากการดำเนินการของผู้รับผิดชอบที่มีการตรวจสอบรายการหนังสือ/วารสาร/ สื่อฯ ที่จะจัดซื้อ จัดหากับของที่มีอยู่เดิมก่อนการจัดซื้อทุกครั้งหรือไม่	รายปี	ตรวจสอบจากหลักฐานเชิงประจักษ์ เช่น แบบการตรวจสอบรายการที่จะจัดซื้อ

เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

ธาดาศักดิ์ วุฒิปรีชาพงษ์. การเลือกและจัดหาทรัพยากรห้องสมุด. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ : ศิลปาบรรณาคาร, ๒๕๔๐

ประยงค์ พัฒนกิจจารุณ. การพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด : การเลือก การจัดหาหนังสือและวัสดุ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๔

แมนมาส ขวลิต. คู่มือบรรณารักษ์ (ฉบับปรับปรุงแก้ไข). กรุงเทพฯ : บรรณกิจ, ๒๕๔๓

พวา พันธุ์เมฆา. การแบ่งหมู่หนังสือและแผนการแบ่งหมู่ระบบทศนิยมของดิวอี้. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๓๔

แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)

ภาคผนวก ก

แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ตัวอย่างหนังสือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ภาคผนวก ก

- แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- ตัวอย่างหนังสือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ตัวอย่างรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่เสนอขอจัดซื้อ

รายชื่อหนังสือที่ได้รับคำแนะนำจากห้องสมุด		
ลำดับ	ชื่อหนังสือ	ผู้แต่ง
๑	เทคนิคสรุปทุกอย่างลงในกระดาษแผ่นเดียว ที่ฉันเรียนรู้มาจากโตโยต้า	อะซะคะ ชุงรุ
๒	เขาเก็บเงินกันอย่างไรได้ ๑๐ ล้าน	อมิตา อริยธรรมา
๓	ชายของออนไลน์ รวยได้ รวยดี	ณัฐคนีย์ อ่วมชานาญไพโร
๔	ชายของออนไลน์ ด้วยสมาร์ตโฟน/แท็บเล็ต รวย	ณัฐวศา สุทธิธาดา
๕	การบริหารบำบัดด้วยวิธีแก๊งแจม	ดักกี้ ฤกษ์สรณ์
๖	เชือหมอ (เดอะ) หมอเรียนมา	มิตรโอหมอท่านหนึ่ง
๗	The ๕ th Wave อุบัติการณ์ล้างโลก	ริค แยนจีย์
๘	Microbiota อวัยวะที่ถูกลืม	ธิดากานต์ รุจิพัฒนกุล
๙	Rain สายฝนมรณะ	ปองวุฒิ
๑๐	๕๐ วิธี จัดการคน จัดการใจ โนที่ทำงาน	Maki Fukasawa
๑๑	สุขภาพดี เพราะปลูกผักบนคอนโด	Mr.EasyPlants
๑๒	บ้านหลังใหญ่ by ทูนหัวของบัว	นัชญ์ ประสพสิน
๑๓	ขนมไทยเมนูใหม่	กองบรรณาธิการแม่บ้าน
๑๔	เที่ยวล่าสุด นิวซีแลนด์ ฉบับภาษาไทย	กองบรรณาธิการ
๑๕	The Matter of Style by Plov Chava	อมรินทร์ HOW-TO
๑๖	หมาจ๋า	หมาจ๋า
๑๗	บ๊อบ แมวมองโลกระบายฝัน	เจมส์ โบเวน
๑๘	My Mission ผมจะปั่นให้หุ่นสวย	สมิทธี ยารยะสกุล
๑๙	โตเกียวไม่มีชา	นิวกลม
๒๐	ลอนดอนโคอาบี้	นิวกลม
๒๑	ติดตั้งและบริหารระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้วย Windows Server 2012 R2	กองบรรณาธิการ
๒๒	เศรษฐศาสตร์องค์กรอุตสาหกรรม (INDUSTRIAL ORGANIZATION)	นันทวุฒิ ทิพัฒน์เสวีธรรม
๒๓	เทคนิคการเขียนหนังสือราชการ หนังสือโต้ตอบ และรายงานการประชุม	นภลัย สุวรรณธาดา และคณะ
๒๔	คู่มือเตรียมสอบเข้ารับราชการ ความรู้ความสามารถทั่วไปและภาษาอังกฤษ ภาค ก.	อุดม สุขทอง
๒๕	การเขียนเชิงราชการ : หนังสือราชการ รายงานการประชุม ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	วรวรรณ ศรียาก๊

ตัวอย่างตรวจสอบฐานข้อมูลห้องสมุด

ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์
สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์

อยู่ตำแหน่งใดก็ได้

ชื่อเรื่อง

แสดงผล 10 รายการ/หน้า

ค้นพบ : 17 ข้อมูล แสดงหน้าที่ 1 จาก 2 หน้า ไปที่หน้า 1 • ○○○○

1	พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525/ ราชบัณฑิตยสถาน / ๑495.913 พ174 2538	2538	1
2	พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๔ เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา ๕ รอบ ๕ ธันวาคม ๒๕๔๔ / ราชบัณฑิตยสถาน / 495 913 ๙421พ 2554	2556	1
3	พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542/ ราชบัณฑิตยสถาน / ๑495.913 ๙421 2546	2546	1
4	พจนานุกรม ไทย-อินโดนีเซีย / ฝ่ายวิชาการไอที พลัส. / ๑495.913 ๙211 2558	2558	1
5	พจนานุกรม ไทย-อังกฤษ ฉบับทันสมัย =Se-ed's Modern Thai-English dictionary desk reference edition / วิทยุ เท็มเบอรธรรม / ๑495.91321 ๙579 2544	2544	1
6	พจนานุกรม อังกฤษ - ไทย แนวใหม่ = ENGLISH - THAI DICTIONARY. / ประสิทธิ์ ไคว้ตระกูล. / ๑423.95 ๒412พ 2557	2557	1
7	พจนานุกรมภาษาถิ่น-ไทย ไทย-เกาหลี / วอน แซ-ยอง / ๑495 7395911 ๘84 2549	2549	1
8	พจนานุกรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต / ทีมบรรณาธิการหนังสือคอมพิวเตอร์, เชียงใหม่; ชิน ภูวราธรรม, บรรณาธิการ / ๑004.03 พ174 2545	2545	1
9	พจนานุกรมคำอธิบายศัพท์ ภาษาศาสตร์ / วิจิตวงศ์ ณ ป้อมเพชร์ / ๑330.103 ๙555พ 2548	2548	1
10	พจนานุกรมจีน-ไทย ฉบับนักเรียนนักศึกษา / รามรามโดยสุวรรณา สนเที่ยง / ๑413.951 ๘873 2548	2548	1

เลือก หรือ ยกเลิกการเลือกทั้งหมด

ไปที่หน้า 1 • ○○○○

ตัวอย่างเอกสารใบเสนอราคา/ใบส่งของ

ลำดับ	รหัสสินค้า	รายการ	ราคาหน่วย	จำนวน	หน่วย	ส่วนลด%	จำนวนเงิน
1	✓ 9789740336853	สถิติสภาพใบถาวรวิสัยบนทวีปและเกาะแปซิฟิก	350.00	1	each	.00	350.00
2	✓ 9786162006708	คู่มือเตรียมสอบ ก.พ. ฉบับสมบูรณ์ (ก.พ. ก)	260.00	1	each	.00	260.00
3	✓ 9786161820626	ภาพแผนที่ (ปกใหม่)	175.00	1	each	.00	175.00
4	✓ 9786167144580	Summer Mountain Walk ขึ้นเขา เข็มป่า	295.00	1	each	.00	295.00
5	✓ 9786161822729	โลกมองใหม่ของคีตาเกษ	195.00	1	each	.00	195.00
6	✓ 9786163711090	เดอะ เซป ออฟ วอเตอร์ The Shape of Water	385.00	1	each	.00	385.00
7	✓ 9789740337089	การจัดการ มุมมองจากคิด คู่ป้อจูนม เดอะ	170.00	1	each	.00	170.00
8	✓ 9786161822286	นิยายสั้นที่ห้ามบันทึก ถึงกับจับใจ	185.00	1	each	.00	185.00
9	✓ 9786161819101	สิ่งไหนออกนอก	255.00	1	each	.00	255.00
10	✓ 9786162758485	Unlock ปลดล็อกความเครียด (ปกใหม่)	125.00	1	each	.00	125.00
11	✓ 9786169302902	READ TO LEAD อ่านอย่างรู้	495.00	1	each	.00	495.00
12	✓ 9786161822170	โรคซึมเศร้า	175.00	1	each	.00	175.00
13	✓ 9786161822033	ฝ่ามือบ่าคิโรค	250.00	1	each	.00	250.00
14	✓ 9786161820862	เพื่อนมองให้ไกลอัลไซเมอร์	225.00	1	each	.00	225.00
15	✓ 9786162872273	เทคนิค โน้มน้าวใจด้วยการฟัง ไม่ใช่การพูด	250.00	1	each	.00	250.00
16	✓ 9786162008221	Principles infographic	380.00	1	each	.00	380.00
17	✓ 9786162046087	ดูตลาดหลักทรัพย์ กว้าง ใจว เริ่นขึ้น อ้อ	350.00	1	each	.00	350.00
18	✓ 9786164411067	โรคของระบบทางเดินปัสสาวะ	145.00	1	each	.00	145.00
19	✓ 9786161802868	5000 IDEAS ท่องโลก A-Z เล่ม 2	325.00	1	each	.00	325.00
20	✓ 9786168158043	การข่มขู่ทางอารมณ์	250.00	1	each	.00	250.00
21	✓ 9786167894157	curail pass ใบศึกษา เกี่ยวกับไวรัส	350.00	1	each	.00	350.00
22	✓ 9786164630055	คลังลับข้อสอบ ภาค ก.พ. ความรู้ความสาม	270.00	1	each	.00	270.00
23	✓ 9786164235489	เตรียมสอบภาค ก ความรู้ทั่วไปกรมส่งเสริม	399.00	1	each	.00	399.00
24	✓ 9786162008603	ก.พ. ภาค ก วิชาภาษาอังกฤษ	250.00	1	each	.00	250.00
25	9786167885438	เศรษฐศาสตร์พฤติกรรม Misbehaving	450.00	1	each	.00	450.00
26	✓ 9786162871924	คิดแบบขิว ฟันแบบขู่	230.00	1	each	.00	230.00
27	✓ 9786161822903	เลี้ยงลูกอย่างไร ให้ได้ EP	165.00	1	each	.00	165.00
28	✓ 9786160437672	ชีวิตที่เต็มไปด้วย (ปกแข็ง)	395.00	1	each	.00	395.00
29	✓ 9786161818944	เศรษฐศาสตร์เปลี่ยนสิ่งประหลาดให้เป็น	285.00	1	each	.00	285.00
30	9786160433957	วิมลกอนันต์มีคมกับเบียร์วงรัตนวิภาณ	165.00	1	each	.00	165.00



บริษัท อักษรวิบูลย์ จำกัด (มหาชน) เลขที่ 100

เลขที่ 100 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10310

โทร 02-2523-9999 แฟกซ์ 02-2523-9999

เว็บไซต์ www.akkaravibuly.com

ใบส่งของ/ ใบแจ้งหนี้

หน้า 1 / 2

เลขที่ใบส่งของ DOJ2018-00001

วันที่ออกใบส่งของ 16/04/2018

ลูกค้า 500920 บริษัท นอลอจ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) กรุงเทพฯ

ผู้จัดส่ง

412 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10310

เลขที่ใบส่งของ 10011018-02-275-94822-00001-02-00001-00001

เลขประจำตัวประชาชน 0125545004512

ตัวอย่างบันทึกเสนอขออนุมัติจัดซื้อ



บันทึกข้อความ

สอ.สศอ.รับที่ ๕๕๑๑
วันที่ ๕ มิ.ย. ๒๕๖๑
เวลา ๑๔.๑๕ น.

149๒

ส่วนราชการ สอ. (กลุ่มประชาสัมพันธ์) นายณ. นายณ. นายณ.
ที่ อก ๐๘๐๑ ๑๓๓๓ วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานการจัดซื้อหนังสือตามโครงการบริหารจัดการความรู้ (KM) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

เรียน สอ.

ตามที่ สอ. ได้ว่าจ้างบริษัท นอลิจ เทาเวอร์ จำกัด เป็นที่ปรึกษาโครงการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ นั้น

ในการนี้ หนึ่งในกิจกรรมตามโครงการ KM คือการจัดซื้อหนังสือและต่ออายุสมาชิกวารสาร นิตยสาร จำนวน ๓๐,๐๐๐ บาท (สามหมื่นบาทถ้วน) กลุ่มประชาสัมพันธ์ฯ ได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. ดำเนินการต่ออายุสมาชิกวารสาร นิตยสาร เมื่อวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๑ เป็นจำนวนเงิน ๑๖,๒๖๗ บาท (หนึ่งหมื่นหกพันสองร้อยหกสิบเจ็ดบาทถ้วน) และจัดซื้อหนังสือ ครั้งที่ ๑ จำนวน ๓๐ เล่ม เมื่อวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๑ เป็นจำนวนเงิน ๖,๘๘๙ บาท (หกพันแปดร้อยเก้าสิบเก้าบาทถ้วน)
๒. จัดซื้อหนังสือ ครั้งที่ ๒ จำนวน ๒๕ เล่ม เมื่อวันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๑ เป็นจำนวนเงิน ๖,๖๘๙ บาท (หกพันหกร้อยแปดสิบเก้าบาทถ้วน)

โดยรวมยอดการจัดซื้อหนังสือและต่ออายุสมาชิกวารสาร นิตยสาร ทั้งหมด (๑๖,๒๖๗ + ๖,๘๘๙ + ๖,๖๘๙) เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น ๒๙,๘๕๕ บาท (สองหมื่นเก้าพันแปดร้อยห้าสิบบาทถ้วน) สำหรับยอดคงเหลือจำนวนเงิน ๑๔๕ บาท (หนึ่งร้อยสี่สิบบาทถ้วน) ทางโครงการ KM ได้นำยอดคงเหลือไปจัดซื้อหนังสือเพิ่มให้ทาง กปส. จำนวน ๑ เล่ม ราคา ๒๖๖ บาท (สองร้อยหกสิบบาทถ้วน) สำหรับค่าใช้จ่ายส่วนเกิน จำนวน ๑๒๑ บาท (หนึ่งร้อยยี่สิบเอ็ดบาท) ทางบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายส่วนเกินทั้งหมด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบขอได้โปรดลงนามเรียนประธานคณะกรรมการ KM ตามการจัดซื้อโครงการบริหารจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ดังกล่าว

(นายบุญอนันต์ เสวตสิทธิ์)
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

เรียน รศอ.อิทธิชัย (ประธานคณะกรรมการ KM)

เพื่อโปรดทราบรายงานการจัดซื้อหนังสือตามโครงการบริหารจัดการความรู้ (KM) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ดังกล่าว

ท.ณ.
๕ มิ.ย. ๖๑
(นายอิทธิชัย บัณฑิตวิวัฒน์)
รศอ.

นางสาวสมจิตต์ เอี่ยมวรชัย
(นางสาวสมจิตต์ เอี่ยมวรชัย) เลขานุการกรม
ลสอ.

ตัวอย่างเอกสารใบเสร็จรับเงิน

	บริษัท อมรินทร์ บิ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด สำนักงานใหญ่		108 หมู่ 2 อ.บางกรวย-จตุรพนม ส.มหาสวัสดิ์ อ.บางกรวย จ.นนทบุรี 11130 โทร. 0-2423-9999 โทรสาร. 0-2449-9544 108 Moo 2 Bangkrui-Jongthamon Rd., Mahasarak, Bangkrui, Nonthabun 11130 Tel. 0-2423-9999 Fax. 0-2449-9544 ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ 0105530122664 Company ID No. 0105530122664	
	ใบเสร็จรับเงิน (RECEIPT)		เล่มที่ Book No. เลขที่ RW006910 No. 35044910	
ชื่อลูกค้า Customer	BIGLOT53-บริษัท ออลลิจ เพาเวอร์ จำกัด (มหาชน) (บริษัท ออมรินทร์ บิ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด) 412 ถนนประชาชื่นราษฎร์นาโพธิ์ แขวงสามเสนนอก เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0125545004512		วันที่ Date 21 มี.ค. 2561	
จำนวน Quantity	รายการ Description	ราคาต่อหน่วย Unit Price	จำนวนเงิน Amount	
25	ตำนังสื่อ ส่วนลดรวมจบ 0.00 		8,019.00 1,220.00	
รวมเงิน Total			รวมเงิน Total	6,689.00
รับชำระโดย BIGLOT-51-3888 Received by			หน้า 1/1 FARIPK	
คำเตือน 1) ใบเสร็จรับเงินสามารถนำมาขอคืนภาษีได้เฉพาะที่กรมสรรพากรเท่านั้น 2) ใบเสร็จรับเงินที่ออกโดยบริษัท ออมรินทร์ บิ๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด 3) ใบเสร็จรับเงินฉบับนี้จะมีผลใช้บังคับเมื่อมีลายเซ็นของผู้รับเงิน/ผู้รับมอบอำนาจ		ผู้รับเงิน Collector's Signature	 ผู้รับมอบอำนาจ Authorized By	

ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มวิเคราะห์กระบวนการตารางที่ ๑ - ๙

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์บทบาท ภารกิจ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน

หน่วยงาน : ห้องสมุดสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

รัฐธรรมนูญกฎหมาย อื่นๆ/มติ ครม.	กฎกระทรวง	พันธกิจ	ยุทธศาสตร์	กระบวนการ หลัก	สินค้า/บริการ ของ หน่วยงาน	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย
พระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี	ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการ ปฏิบัติงานของ หน่วยงานอื่นที่ เกี่ยวข้องหรือที่ ได้รับมอบหมาย	เพิ่มประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานตามเกณฑ์ คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐและ สนับสนุนการจัด ความความรู้ภายใน องค์กร	พัฒนาคน พัฒนาองค์กร	การให้บริการ ห้องสมุด	การจัดหา ทรัพยากร สารสนเทศ ของห้องสมุด	ข้าราชการและ บุคลากร นักศึกษา ประชาชนทั่วไป	ข้าราชการและ บุคลากร นักศึกษา ประชาชนทั่วไป

ตารางที่ ๒ การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (การวิเคราะห์ SIPOC)
กระบวนการ : การให้บริการห้องสมุด

Suppliers : S	Inputs : I	Process : P	Outputs: O	Customers : C	Stakeholders :s
กลุ่มประชาสัมพัน์	ข้อมูล/ ผลการสำรวจความ ต้องการทรัพยากรสารสนเทศ ของห้องสมุด - รายละเอียด/ โครงการห้องสมุดที่ จะปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ (จากผลสำรวจความพึงพอใจ) - นโยบายของผู้บริหาร - หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ เกี่ยวกับการจัดซื้อตามระเบียบ - งบประมาณดำเนินการ	Process Description การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ของห้องสมุดเป็นกระบวนการ สรรหาทรัพยากรสารสนเทศ ด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้ได้ ทรัพยากรสารสนเทศที่มี คุณภาพสอดคล้องกับ ความต้องการผู้ใช้และนโยบาย ของห้องสมุด Process (Map) การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด ๑. สำรวจความต้องการการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศของ ห้องสมุด ๒. วิเคราะห์ความต้องการของ ผู้ใช้บริการ ๓. รวบรวมรายชื่อเพื่อเสนอขอ อนุมัติจัดซื้อ และดำเนินการ จัดซื้อ	๑. การจัดหา ทรัพยากร สารสนเทศของ ห้องสมุด	ข้าราชการและ บุคลากร นักศึกษา ประชาชนทั่วไป	ข้าราชการและ บุคลากร นักศึกษา ประชาชนทั่วไป

ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ช่องทางการรับฟังความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้รับบริการ/ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางในการรับฟังความต้องการ				วิธีวิเคราะห์ ข้อมูลความ ต้องการ	ข้อมูลความต้องการ	ผู้รับผิดชอบ /หน่วยงาน
	แบบ สำรวจ	ข้อร้องเรียน	สายด่วน	อื่นๆ			
๑.ผู้รับบริการ							
๑.๑ ข้าราชการ และบุคลากรทางการศึกษา	√	-	-	การติดต่อ พูดคุยแบบ ไม่เป็น ทางการ	นำแบบสำรวจ ความต้องการ และความพึง พอใจมา วิเคราะห์ และ นำผลจากการ พูดคุยแบบไม่ เป็นทางการ	๑. ต้องการให้มีทรัพยากร สารสนเทศที่หลากหลาย และมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น	ห้องสมุด สำนักงาน เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม
๑.๒ นักศึกษา	√	-	-	การติดต่อ พูดคุยแบบ ไม่เป็น ทางการ			
๑.๓ ประชาชนทั่วไป	√	-	-	การติดต่อ พูดคุยแบบ ไม่เป็น ทางการ			
๒. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					มาสรุปเป็น ภาพรวม เพื่อ นำมาปรับปรุง การให้บริการ ของห้องสมุด	- ต้องการให้นำเทคโนโลยี ใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการ ให้บริการเพื่อความสะดว รวดเร็ว (มีการดำเนินการ แล้ว)	
๒.๑ ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา	√	-	-	การติดต่อ พูดคุยแบบ ไม่เป็น ทางการ		- ต้องการความเท่าเทียม กันในการให้บริการของ ห้องสมุด (มีการให้บริการ ตามลำดับอยู่แล้ว)	
๒.๒ นักศึกษา	√	-	-	การติดต่อ พูดคุยแบบ ไม่เป็น ทางการ		- ต้องการให้มีระบบ สารสนเทศให้บริการเพิ่ม มากขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์ (ให้บริการ Internet) (มี การให้บริการอย่าง ครบถ้วนเพียงพอแล้ว)	
๒.๓ ประชาชนทั่วไป	√	-	-	การติดต่อ พูดคุยแบบ ไม่เป็น ทางการ			

ตารางที่ ๔ การวิเคราะห์ประเภท/ช่องทางการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของ
กระบวนการหลัก

กระบวนการหลัก	แหล่งข้อมูล		ช่องทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล	ประเภทข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ /เอกสารหลักฐาน
	ภายใน	ภายนอก			
- การใช้บริการห้องสมุด	√	√	๑.แบบสำรวจอย่างไม่เป็นทางการ ๒.การติดต่อแบบไม่เป็นทางการ ๓.เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ผลการวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพความคุ้มค่าและการลดต้นทุนของกระบวนการ	เอกสารหลักฐานประมวล/สรุปข้อมูลความต้องการจากทุกช่องทางตารางวิเคราะห์ความต้องการของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด

ตารางที่ ๕ การวิเคราะห์ข้อมูลในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลัก

กระบวนการหลัก	ความต้องการ		กฎหมาย (Law : L)	ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency : E)	ด้านความคุ้มค่าและลดต้นทุน (Value : V)	ข้อกำหนดที่สำคัญ
	ผู้รับบริการ (Customer: C)	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder : S)				
งานบริการห้องสมุดสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม	ต้องการให้มีหนังสือ/วารสาร/สื่อฯ ที่หลากหลายตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	จากการรับฟัง ไม่มีข้อมูลที่สามารถนำมาจัดทำข้อกำหนดได้	ไม่มีข้อกำหนดด้านกฎหมาย	จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	ควรมีการตรวจสอบรายการหนังสือที่จะจัดซื้อทุกครั้ง เพื่อไม่ให้จัดซื้อซ้ำซ้อนกับที่มีอยู่เดิม	ครอบคลุมความคุ้มค่าลดต้นทุน


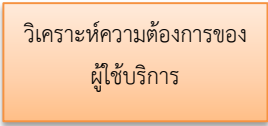

ตารางที่ ๖ การจัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก

กระบวนการหลัก	กิจกรรม/ขั้นตอน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดภายใน	ตัวชี้วัดผลของกระบวนการ
งานบริการห้องสมุด สำนักงานเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม	การจัดหาทรัพยากร สารสนเทศของห้องสมุด			- ร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของห้องสมุดสำนักงาน เศรษฐกิจอุตสาหกรรม
	๑. สำรวจความต้องการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศของ ห้องสมุด			
	๒. วิเคราะห์ความต้องการ ของผู้ใช้บริการ			
๓. รวบรวมรายชื่อเพื่อเสนอ ขออนุมัติจัดซื้อ และ ดำเนินการจัดซื้อต่อไป	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องจัดซื้อ/ จัดหาหนังสือ/ วารสาร/สื่อฯ ให้ตรงตามความ ต้องการของผู้รับบริการ - ต้องมีการตรวจสอบรายการ หนังสือ/วารสาร/ สื่อฯ ที่จะ จัดซื้อจัดหาทุกครั้งก่อนการ จัดซื้อเพื่อไม่ให้เกิดการซื้อ ซ้ำซ้อน 	<ul style="list-style-type: none"> ๑. ร้อยละของหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ที่จัดซื้อ/ จัดหา ได้ตรงตามความ ต้องการของผู้รับบริการ ๒. มีการตรวจสอบรายการ หนังสือ/วารสาร/ สื่อฯ ที่จะ จัดซื้อจัดหากับของที่มีอยู่ เดิม ก่อนการจัดซื้อทุกครั้ง 		

ตารางที่ ๗ ระบบการประเมินผลตัวชี้วัดในกระบวนการ

ตัวชี้วัด	แนวทางการประเมิน	ความถี่การประเมิน			วิธีการประเมิน	ผู้รับผิดชอบ
		รายเดือน	รายไตรมาส	รายปี		
ร้อยละของหนังสือ / วารสาร/ สื่อฯ ที่จัดซื้อ/ จัดหาได้ตรงตาม ความต้องการของผู้รับบริการ	- พิจารณาจากการดำเนินการของผู้รับผิดชอบสามารถจัดซื้อ/ จัดหาหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการก็รายการคิดเทียบเป็นร้อยละ จากรายการความต้องการของผู้รับบริการทั้งหมด			√	- ตรวจสอบจากสรุปผลการสำรวจความต้องการ เทียบกับรายการหนังสือ/วารสาร/ สื่อฯ ที่จัดซื้อในแต่ละรอบการจัดซื้อ	ห้องสมุด สำนักงาน เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม
มีการตรวจสอบรายการหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ที่จะจัดซื้อ จัดหากับของที่มีอยู่เดิมก่อนการจัดซื้อทุกครั้ง	- พิจารณาจากการดำเนินการของผู้รับผิดชอบที่มีการตรวจสอบรายการหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ที่จะจัดซื้อ จัดหากับของที่มีอยู่เดิมก่อนการจัดซื้อทุกครั้งหรือไม่			√	- ตรวจสอบจากหลักฐานเชิงประจักษ์ เช่น แบบการตรวจสอบรายการที่จะจัดซื้อ	




ตารางที่ ๘ การออกแบบกระบวนการ

กระบวนการหลัก	กิจกรรมขั้นตอน	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดภายใน	กิจกรรม/ขั้นตอนเดิม (Work Flow)
งานการให้บริการ ห้องสมุดสำนักงาน เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม	๑. ตรวจสอบความต้องการใช้ ทรัพยากรสารสนเทศของ ห้องสมุด			
	๒. วิเคราะห์ความต้องการ ของผู้ใช้บริการ			
	๓. รวบรวมรายชื่อเพื่อ เสนอขออนุมัติจัดซื้อ และ ดำเนินการจัดซื้อต่อไป	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องจัดซื้อ/ จัดหาหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ให้ตรงตาม ความต้องการของผู้รับ บริการ - ต้องมีการตรวจสอบ รายการหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ที่จะจัดซื้อ จัดหาทุก ครั้งก่อนการจัดซื้อ เพื่อไม่ให้ เกิดการซื้อซ้ำซ้อน 	<ul style="list-style-type: none"> ๑. ร้อยละของหนังสือ/ วารสาร/สื่อฯ ที่จัดซื้อ จัดหา ได้ตรงตามความต้องการ ของผู้รับบริการ ๒. มีการตรวจสอบรายการ หนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ที่ จะจัดซื้อ จัดหา กับของที่มี อยู่เดิมก่อนการจัดซื้อทุก ครั้ง 	

ตารางที่ ๙ ผังกระบวนการและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

กระบวนการ : การให้บริการผู้ใช้ห้องสมุด สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของห้องสมุดสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา การ ดำเนินงาน (วัน)	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	เอกสารการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.		๑. จัดทำแบบสำรวจ ๒. ประสานข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่/ผู้ใช้บริการ (ขอความร่วมมือในการเสนอ ชื่อทรัพยากรสารสนเทศ เข้า ห้องสมุด)	๗ ๗		๑.แบบสำรวจ	ห้องสมุด สำนักงาน เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม
๒.		๑. รวบรวมรายชื่อชื่อ ทรัพยากรสารสนเทศที่เสนอ ขอจัดซื้อ ๒. ตรวจสอบ/ พิจารณาการ จัดซื้อทรัพยากร เพื่อไม่ให้ เกิดความซ้ำซ้อน ๓. ติดต่อสำนักพิมพ์/ ร้านค้า/ ตัวแทนจำหน่าย	๓ ๑ ๒		๑. รายชื่อทรัพยากร สารสนเทศที่เสนอขอ จัดซื้อ ๒. ตรวจสอบจาก ฐานข้อมูลห้องสมุด ๓. เอกสารใบเสนอ ราคา	ห้องสมุด สำนักงาน เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม
๓.		๑. ทำบันทึกเสนอขออนุมัติ จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ๒. ลssl. ลงนามอนุมัติ ๓. ดำเนินการส่งต่อไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๔. ดำเนินการจัดซื้อ ๕. ตรวจสอบพัสดุ (ทรัพยากร สารสนเทศ) ที่จัดซื้อ	(๓๐ นาที) ๑ ๑ ๑	๑. สามารถจัดซื้อ/ จัดหา หนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ได้ตรงความต้องการของ ผู้รับบริการไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๗๐ ของรายการที่ ต้องการทั้งหมดในแต่ละ รอบการจัดซื้อ ๒. มีการตรวจสอบ รายการหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ที่จะจัดซื้อ จัดทำกับ ของที่มีอยู่เดิมก่อนการ จัดซื้อทุกครั้ง	๑. บันทึกเสนอขอ อนุมัติจัดซื้อ ๒. หนังสือเสนอให้ ลssl. ลงนาม ๓. เอกสารตรวจรับ พัสดุ - เอกสารเสนอขออนุมัติ จัดซื้อ - เอกสารตรวจรับพัสดุ	ห้องสมุด สำนักงาน เศรษฐกิจ อุตสาหกรรม