



สำนักงานวิทยทรัพยากร
OFFICE OF ACADEMIC RESOURCES
Chulalongkorn University

2020 **ANNUAL REPORT**



Office of Academic Resources

คำนำ

รายงานประจำปีฉบับนี้เป็นการรายงานผลการดำเนินงานของสำนักงานวิทยทรัพยากรในปี 2563 ซึ่งสำนักงานฯ ยังคงดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ 2560-2563 เพื่อจะผลักดันโครงการต่างให้สำเร็จลุล่วงอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อตอบสนองความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศและการใช้พื้นที่ของสำนักงานฯ ในกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ แต่ด้วยการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ทำให้การดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ต้องหยุดชะงักลงหรือชะลอออกไปก่อน การใช้งบประมาณก็ต้องใช้อย่างระมัดระวัง ต้องมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์การปิดเปิดพื้นที่ของมหาวิทยาลัย ต้องเร่งพัฒนาการให้บริการรูปแบบออนไลน์มากขึ้น ถึงแม้พื้นที่ส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัยรวมทั้งพื้นที่ของสำนักงานฯ จะถูกปิดการเข้าถึงด้านกายภาพ แต่การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างมากมาย ดังนั้นสำนักงานฯ จึงปรับเปลี่ยนหมุนเวียนบุคลากรเข้าพื้นที่เพื่อเข้ามาดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ต้องดำเนินการได้โดยไม่หยุดชะงัก บุคลากรบางส่วนต้องเข้ามาบรรจุนั่งสือลงกล่องเพื่อส่งให้นิสิตและอาจารย์ บุคลากรบางส่วนต้องเข้ามาบันทึกการบรรยายของอาจารย์เพื่อสร้างสื่อการเรียนการสอนที่อาจารย์จะนำไปใช้สอนนิสิตผ่านระบบออนไลน์ได้ ซึ่งเป็นการเสียสละอย่างใหญ่หลวงของบุคลากร กิจกรรมบางอย่างที่ต้องเข้ามาใช้พื้นที่ในมหาวิทยาลัยต้องหยุดดำเนินการ แต่กิจกรรมของห้องสมุดไม่สามารถหยุดได้ ต้องดำเนินการตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ตลอดเวลา

ขอขอบคุณบุคลากรของสำนักงานวิทยทรัพยากรทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการผลักดันการดำเนินงานของสำนักงานฯ จนประสบความสำเร็จลุล่วงได้บางส่วนในภาวะยากลำบากที่ส่อเสี่ยงด้านสุขภาพของทุกคน และยังได้พัฒนางานบริการใหม่ๆ ขึ้นมาในช่วงการระบาดของโรคโควิด 19 ที่ทำให้การบริการของสำนักงานฯ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพและผ่านพ้นวันเวลาแห่งความยากลำบากนี้ไปด้วยกัน

สารบัญ

● บทสรุปผู้บริหาร	3
● เหตุการณ์สำคัญ 2563	5
● แผนยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยทรัพยากร 2560-2563	6
● วิสัยทัศน์ พันธกิจ ผลสัมฤทธิ์ ค่านิยม และนโยบาย	12
● ผลการดำเนินงานตามโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์	13
● การดำเนินงานในรอบปี 2563	
■ มาตรการการจัดการงานบริการกรณีโรคระบาดโควิด-19	36
■ รางวัลบุคลากรด้านความปลอดภัยโดดเด่น	38
■ รายงานผลการบริหารความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2563	39
■ ความร่วมมือทางวิชาการและบริการวิชาการและสังคม	41
■ กิจกรรมในด้านอื่น ๆ	42
● ภาคผนวก	
■ งบประมาณ	43
■ บุคลากร	45
■ การพัฒนาบุคลากร	46
■ สถิติผู้เข้าใช้บริการ	49

บทสรุปผู้บริหาร

การดำเนินงานในปี 2563 นั้น สำนักงานวิทยทรัพยากรยังคงยึดมั่นในยุทธศาสตร์ 2560-2563 นั่นคือยุทธศาสตร์เข้มแข็งภายใน และยุทธศาสตร์สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยดำเนินการตามโครงการต่าง ๆ ที่วางไว้ตามความเหมาะสมกับสถานการณ์และงบประมาณที่มีอยู่ เพื่อปิดจุดอ่อนและเสริมจุดแข็งของสำนักงาน โดยมีผลการดำเนินงานพอจะสรุปได้ดังนี้

ด้านการบริหารจัดการ สำนักงานฯ ได้นำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2015 มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการของสำนักงานฯ อย่างเต็มรูปแบบ โดยเข้ารับการตรวจประเมินคุณภาพตามมาตรฐานจากบริษัท SGS และได้รับใบรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 จาก UKAS ในวันที่ 25 พฤศจิกายน 2563 สำนักงานฯ ยังได้เข้ารับการตรวจประเมินคุณภาพสำนักงานสีเขียว (Green Office) ในเดือนกันยายน 2563 และ



ได้รับการประเมินในระดับดีเยี่ยม สำนักงานฯ ได้มีการพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งสู่การดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมตามระบบ ISO 14001:2015 และ Green Library ซึ่งมีเป้าหมายที่จะขอการรับรองในปีถัดไป นอกจากนี้สำนักงานฯ ยังดำเนินการด้านการบริหารความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ ให้ลดลงได้อย่างต่อเนื่อง

ด้านทรัพยากรสารสนเทศ สำนักงานฯ ได้ปรับปรุงคลังสารสนเทศดิจิทัลจุฬาลงกรณ์ราชบรรณาลัย และจัดแสดงนิทรรศการใหม่ “มหาวิทยาลัยราชบรรณาลัย” และจัดทำ ASEAN Plus collection พร้อมกับกิจกรรมส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศเหล่านั้น ทั้งการให้บริการในรูปแบบออนไลน์และการจัดสัมมนาที่สอดคล้องกัน

ด้านการบริการ สำนักงานฯ ได้พัฒนาพื้นที่การเรียนรู้และสิ่งอำนวยความสะดวกให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพิ่มกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น มีการนำเครื่องยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติ (self-check) และเครื่องคืนหนังสือ (book drop) มาใช้ในห้องสมุดเพื่อความสะดวกในการใช้บริการของผู้ใช้บริการและลดกำลังคนของสำนักงานฯ

ที่อยู่ประจำเคาน์เตอร์บริการลง มีการเปิดใช้งานระบบช่วยชี้แหล่งทรัพยากรสารสนเทศและพื้นที่บริการต่าง ๆ (Library Smart Locator) สำนักงานฯได้พัฒนาระบบบริหารจัดการห้องสมุดแบบ Unmanned library ซึ่งไม่ต้องใช้บุคลากรในการเปิดให้บริการ ชั้นที่ห้องสมุดสาขาอาคารจามจุรี 10 นับเป็นห้องสมุดแบบ Unmanned library แห่งแรกในประเทศไทย เริ่มเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 31 สิงหาคม 2563 นอกจากนี้ในระหว่างการระบาดของโรคโควิด 19 สำนักงานฯยังปรับเปลี่ยนการให้บริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์โดยการให้บริการอบรมต่าง ๆ ผ่านระบบออนไลน์ มีการบันทึกการบรรยายของอาจารย์เพื่อใช้สอนนิสิตทางออนไลน์ และให้บริการถ่ายทอดสดผ่านระบบเครือข่ายของการจัดประชุม เสวนา สัมมนา และการจัดการเรียนการสอน มีการส่งหนังสือถึงมือผู้ขอรับบริการทางไปรษณีย์ พร้อมปรับปรุงระบบกายภาพต่าง ๆ เพื่อเน้นความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ



รองศาสตราจารย์ ดร. อมร เพชรสม

ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เหตุการณ์สำคัญในปี 2563

พฤศจิกายน 2562

การปรับปรุงคลังสารสนเทศดิจิทัลจุฬาลงกรณ์
ราชบรรณาลัย และการจัดแสดงนิทรรศการใหม่
“มหาวิทยาลัยราชบรรณาลัย”

การดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน
ISO 9001:2015

เมษายน 2563

บริการส่งให้ด้วยใจ สู้ภัย COVID-19

สิงหาคม 2563

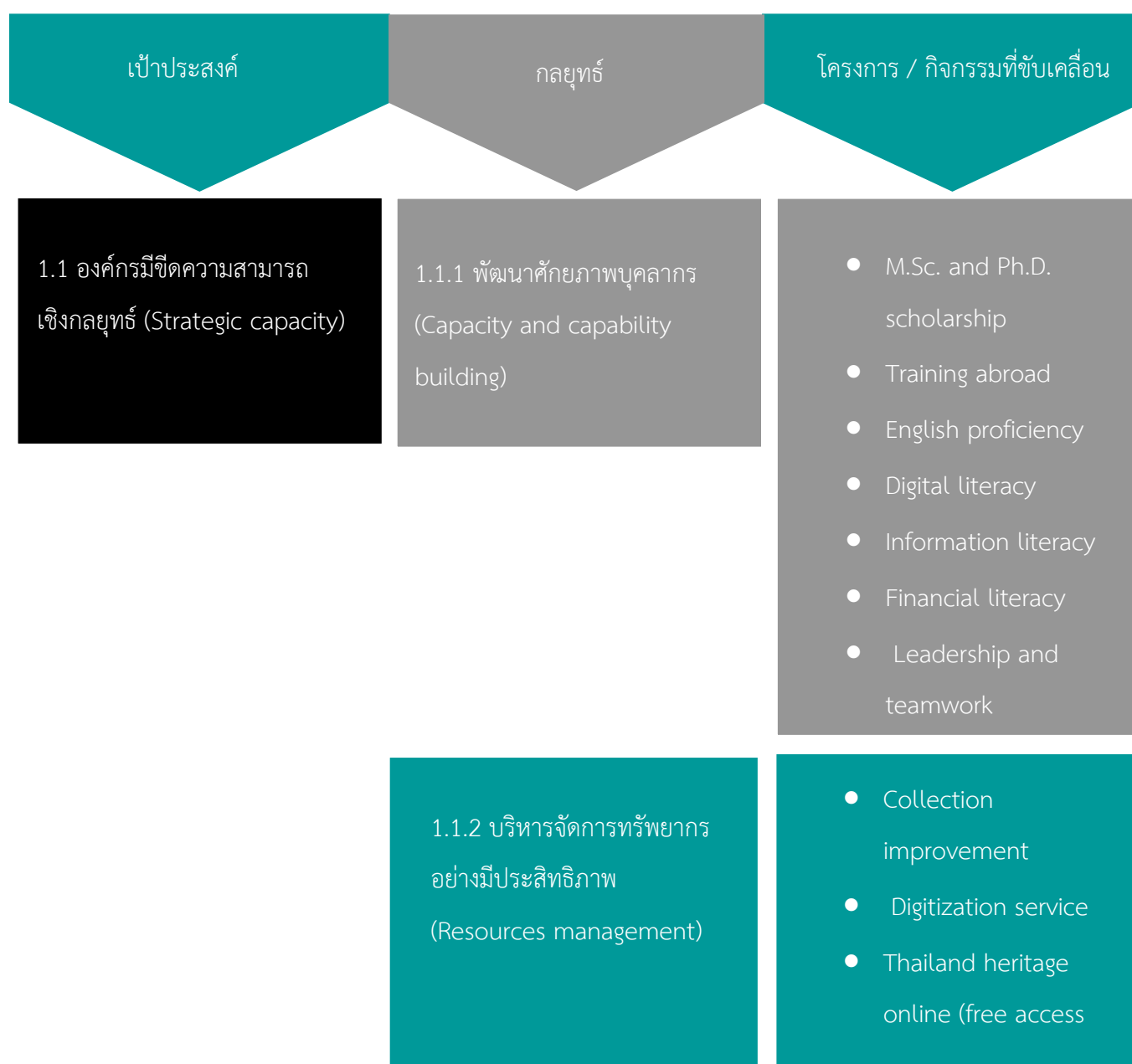
โครงการพัฒนาระบบบริการและบริหารจัดการห้องสมุดสาขาจามจุรี 10
“Unmanned Library”

แผนยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยทรัพยากร 2560-2563

กรอบยุทธศาสตร์หลักของสำนักงานวิทยทรัพยากร เพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ คือ

2 ยุทธศาสตร์หลัก 3 เป้าประสงค์ 16 กลยุทธ์ และ 62 โครงการ/กิจกรรม ที่พร้อมขับเคลื่อน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความเข้มแข็งภายใน (Internal strengthening)



แผนยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยทรัพยากร 2560-2563



แผนยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยทรัพยากร 2560-2563



แผนยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยทรัพยากร 2560-2563

เป้าประสงค์	กลยุทธ์	โครงการ / กิจกรรมที่ขับเคลื่อน
	1.2.2 การสนับสนุนการเรียนการสอน (Academic support)	• e-Lecture • Teaching material production • Event capture • Academic Training
	1.2.3 การเพิ่มการเผยแพร่ผลงานวิจัยของบุคลากรฯ (Enhance research visibility)	• CUIR expansion • Analytics support • Chulalongkorn Journal Online • Chulalongkorn e-Books
	1.2.4 การให้บริการกิจกรรมที่เพิ่มคุณค่า (Value added services)	• CU e-Sport Academy • Edutainment center • Maker space

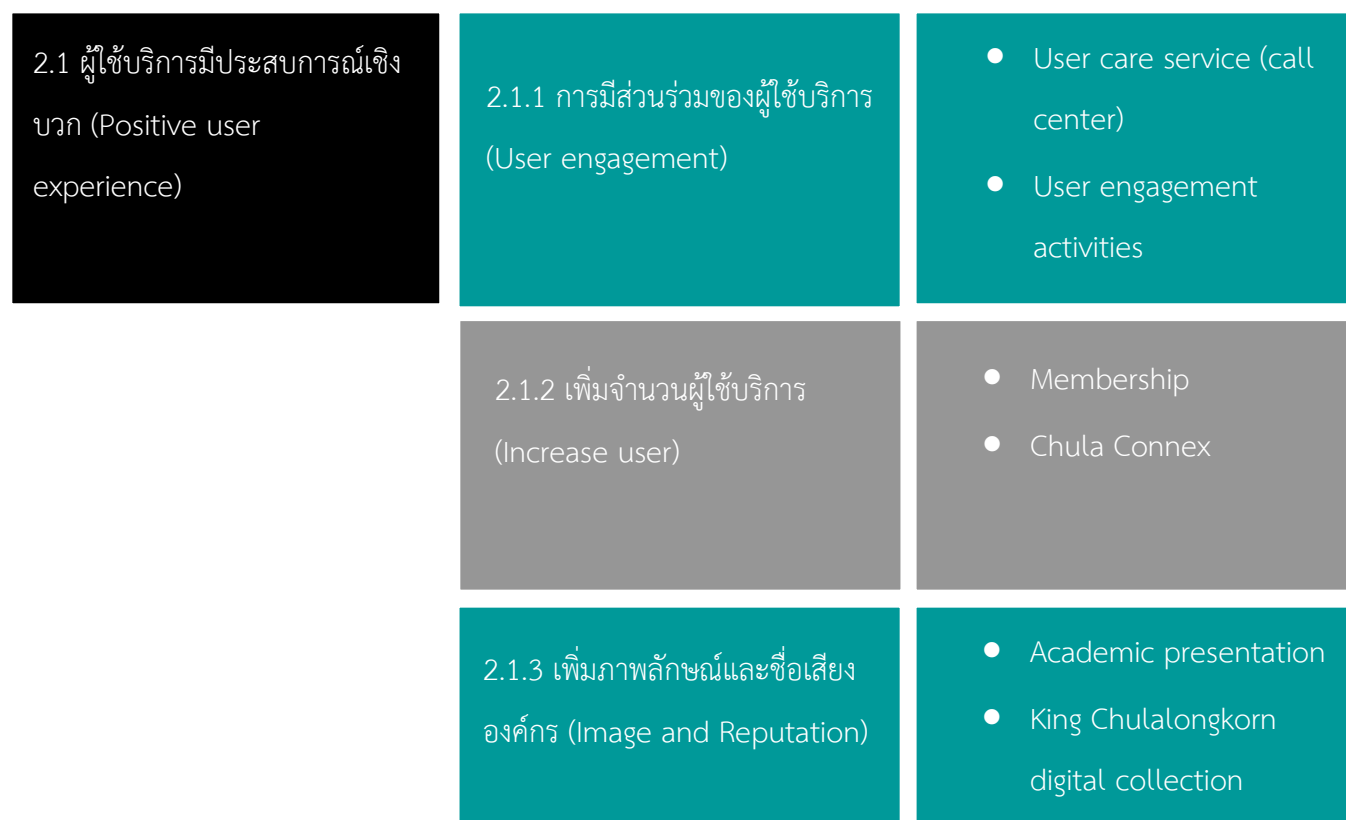
แผนยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยทรัพยากร 2560-2563

เป้าประสงค์	กลยุทธ์	โครงการ / กิจกรรมที่ขับเคลื่อน
	1.2.5 การแบ่งปันทรัพยากร (Resources sharing)	• Chulalinet strengthening • Interlibrary loan • Library outreach
	1.2.6 การพัฒนาห้องสมุดสีเขียว (Green library)	• Energy saving • Intelligent building system • Zero waste water discharge • Waste management • New air ventilation system
	1.2.7 การสร้างการมีส่วนร่วมกับชุมชน (Community engagement)	• Free e-book access via QR code (Thailand's literacy heritage) • Library Kiosk (micro-library)

แผนยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยทรัพยากร 2560-2563



ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ (User satisfaction)



วิสัยทัศน์ พันธกิจ ผลสัมฤทธิ์

ค่านิยม และนโยบาย



ผลสัมฤทธิ์

- เป็นห้องสมุดที่มีทรัพยากรและการให้บริการในระดับโลก
- เป็นห้องสมุดที่สามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ได้ทั่วโลก
- เป็นห้องสมุดที่ตอบสนองความต้องการของประชาคมจุฬาฯ และสังคม
- เป็นห้องสมุดที่เป็นเสมือนบ้านหลังที่สองและสถานที่ทำงานที่มีกิจกรรมหลากหลาย



- เป็นสะพานเชื่อมคนกับความรู้เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต
- บริหารจัดการและให้บริการทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัย
- รวบรวมและเผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้จากการค้นคว้าวิจัยของประชาคมจุฬาฯ สู่สังคมไทยและสังคมโลก

พันธกิจ



ค่านิยม

น้ำหนึ่งใจเดียวกัน มุ่งมั่นความเป็นเลิศ

ชูเชิดคุณธรรม คิดและทำเพื่อสังคม

วิสัยทัศน์

เป็นศูนย์กลางการบริการสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และวิจัย ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ ที่มีพลวัตในการส่งเสริมสังคมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

นโยบายคุณภาพ

เข้มแข็งภายใน ถูกใจลูกค้า

เป็นชุมชนทรัพยากรทางปัญญา

เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินงานตามโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ 2563

- โครงการ King Chula digital collection

การปรับปรุงคลังสารสนเทศดิจิทัลจุฬาลงกรณ์ราชบรรณาลัย และการจัดแสดงนิทรรศการใหม่ “มหาวชิราวุธราชบรรณาลัย”

คณะทำงานโครงการจุฬาลงกรณ์ราชบรรณาลัย ได้ดำเนินการปรับปรุงนิทรรศการใหม่ไปสู่นิทรรศการ 2 รัชกาล จาก รัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จนถึงรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยมีแนวคิดหลัก 2 ประเด็นคือ

1) นำเสนอเรื่องราวในช่วงเวลาเปลี่ยนผ่านของสยามประเทศ ในการพัฒนาประเทศไปสู่ความทันสมัยอย่างประเทศตะวันตกโดยไม่ทิ้งรากเหง้าความเป็นไทย (Modernization)

2) ถ่ายทอดพระปรีชาญาณและพระมหากรุณาธิคุณในด้านต่าง ๆ ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทั้ง ๒ รัชกาลที่มีต่อปวงชนชาวไทยและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในมุมมองของคนรุ่นใหม่

ในครั้งนี้ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประพนธ์ อักษรวิรุฬหการ ยังคงกรุณาตั้งชื่อส่วนต่อขยายนี้ว่า “มหาวชิราวุธราชบรรณาลัย” นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์หลักันกรองข้อมูลการจัดแสดงนิทรรศการจากที่ปรึกษา 3 ท่าน ได้แก่

1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พีรศรี โปหาทอง อาจารย์ประจำคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาฯ ผู้ได้รับประกาศเกียรติคุณเป็นผู้อนุรักษ์มรดกไทยดีเด่น พ.ศ.2562

2) อาจารย์ ดร. ไกล่รุ่ง อามระดิษ อาจารย์ประจำคณะอักษรศาสตร์ จุฬาฯ ผู้เชี่ยวชาญด้านวรรณกรรมรัชกาลที่ 6

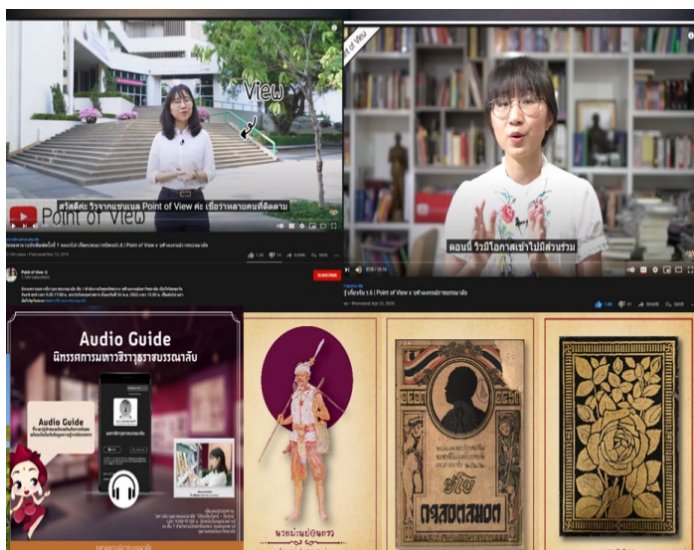
3) คุณสุจิตรา ศิริโปล์ ผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ มูลนิธิพระบรมราชานุสรณ์พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ในพระบรมราชูปถัมภ์



ผลการดำเนินงานตามโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ 2563

โครงการดังกล่าวมุ่งเป้าผลลัพธ์สำคัญ คือ การได้นิทรรศการใหม่ “มหาวชิราวุธราชบรรณาลัย” แต่เพื่อให้บรรลุผล จึงมีผลงานเกิดขึ้นหลายประการเพื่อมาประกอบนิทรรศการ โดยมีกิจกรรมสำคัญดังนี้

- ปรับปรุงคลังข้อมูลดิจิทัล “จุฬาลงกรณ์ราชบรรณาลัย” (King Chulalongkorn Digital Archive) โดยงานปรับปรุงคลังข้อมูลดิจิทัล “มหาวชิราวุธราชบรรณาลัย” คัดเลือกและเพิ่มข้อมูลความรู้เกี่ยวกับพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รวมทั้งทรัพยากรสารสนเทศ (E-book) ที่เป็นพระราชนิพนธ์ในพระองค์จำนวนกว่า 170 รายการ
- ปรับปรุงห้องนิทรรศการชั้น 7 จากโครงการ “จุฬาลงกรณ์ราชบรรณาลัย” สู่ “มหาวชิราวุธราชบรรณาลัย” ปรับเปลี่ยนรูปแบบนำเสนอข้อมูลในนิทรรศการเพิ่มเติมจากรัชกาลที่ 5 เป็นรัชกาลที่ 6 ทั้งด้านการออกแบบเชิงพื้นที่และการเชื่อมโยงของข้อมูลแต่ละมุมในห้อง อีกทั้งได้ร่วมงานกับ influencer รุ่นใหม่ เพื่อเพิ่มสีสันและลูกเล่นให้กับนิทรรศการ
- จุฬาลงกรณ์ราชบรรณาลัย X Influencers ดีไซน์ ตัวละครจากบทพระราชนิพนธ์ และเล่าเรื่องในสไตล์คนรุ่นใหม่ โดย YouTuber ยอดนิยมของวัยรุ่น: ร่วมงานกับ Influencer คนรุ่นใหม่ ได้แก่ Art of Hongtae หรือ กนตธร เตโชฬาร Character Designer



โดยได้รับแรงบันดาลใจจาก 6 นางในวรรณคดีของรัชกาลที่ 6 ออกมาตีความใหม่ในรูปแบบตัวละครที่เปลี่ยนไปจากเดิม และ “Point of View” หรือ ชนัญญา เตชะจักรเสมา YouTuber คนรุ่นใหม่ที่มีผู้ติดตามในช่อง YouTube กว่า 1 ล้านคน ได้ทำคลิปวิดีโอแนะนำนิทรรศการ “มหาวชิราวุธราชบรรณาลัย” รวมทั้งคลิปเล่าเรื่องวรรณคดีที่เป็นพระราชนิพนธ์ในรัชกาลที่ 6 ออกมาเล่าให้เข้าใจง่ายขึ้น

- โปสเตอร์ที่ระลึกจากภาพในเล่มหนังสือหายาก: โปสเตอร์ที่ระลึกสำหรับพิธีเปิดนิทรรศการ “มหาวชิราวุธราชบรรณาลัย” จำนวน 6 แบบ โดยนำมาจากหน้าปกจากพระราชนิพนธ์ในรัชกาลที่ 6 และรูปภาพน่าสนใจที่ซ่อนอยู่ในพระราชนิพนธ์ เพื่อใช้ประชาสัมพันธ์คลังสารสนเทศและนิทรรศการ

ผลการดำเนินงานตามโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ 2563

- การประพันธ์และคลิปขับเสภา “มหาธีรราชาอาศิรวาท” โดยนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นผู้ประพันธ์และขับเสภาสำหรับพิธีเปิดนิทรรศการ
- Audio Guide คลิปเสียงนำชมมหาวชิราวุธราชบรรณาลัย เพื่อเพิ่มมิติใหม่ในการชมนิทรรศการมหาวชิราวุธราชบรรณาลัย
- พิธีเปิดนิทรรศการ “มหาวชิราวุธราชบรรณาลัย” และการสัมมนาเรื่อง “ตามรอยพระบาท พระมหาธีรราชเจ้า” เมื่อวันอังคารที่ 26 พฤศจิกายน 2562 โครงการจุฬาลงกรณ์ราชบรรณาลัย ได้จัดพิธีเปิดนิทรรศการ “มหาวชิราวุธราชบรรณาลัย” และ การสัมมนาเรื่อง “ตามรอยพระบาท พระมหาธีรราชเจ้า” สำหรับพิธีเปิดนิทรรศการได้รับเกียรติจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปมทอง มาลากุล ณ อยุธยา รองอธิการบดี มาเป็นประธานในพิธีเปิด และการสัมมนาเรื่อง “ตามรอยพระบาท พระมหาธีรราชเจ้า” ได้รับเกียรติจากผู้ทรงคุณวุฒิมาบรรยายและให้ความรู้ เกี่ยวกับพระราชประวัติและพระราชกรณียกิจในพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้แก่ คุณอริยะ ทรงประไพ ที่ปรึกษาด้านสถาปัตยกรรม มูลนิธิพระราชนิเวศน์มฤคทายวัน ผู้รับผิดชอบงานบูรณะสถาปัตยกรรม พระราชนิเวศน์มฤคทายวัน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชพล ไชยพร รองคณบดีคณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้เชี่ยวชาญด้านประวัติศาสตร์ในรัชกาลที่ 6 และ คุณเชื้อพร รังควร เลขาธิการมูลนิธิพระบรมราชานุสรณ์ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ในพระบรมราชูปถัมภ์



ผลการดำเนินงานตามโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ 2563

● โครงการ ASEAN plus collection

การจัด International Seminar ผ่าน Zoom ครั้งแรกของสำนักงานวิทยทรัพยากร และการทำงาน ภายใต้ภาวะวิกฤติ Covid-19

1. โครงการสัมมนาออนไลน์ หัวข้อ “International Experience on Library Services amid the Covid-19 and the Future New Normal”

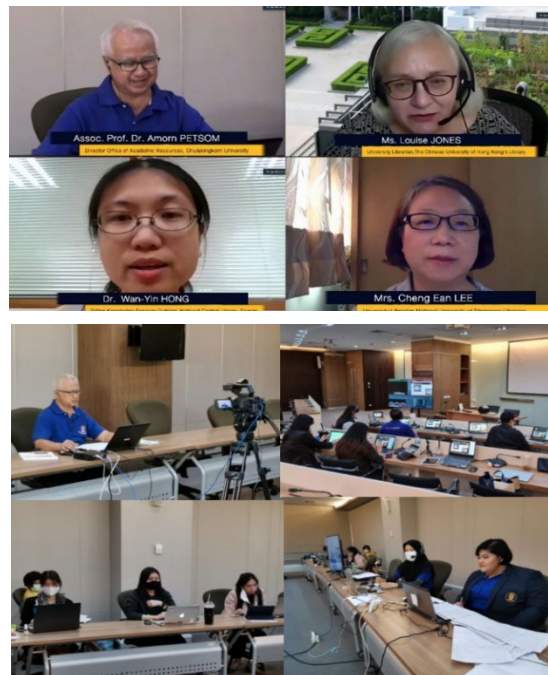
เป็นกิจกรรมเสวนาทางวิชาการระหว่างประเทศ ที่สำนักงานวิทยทรัพยากร ทดลองจัดขึ้นครั้งแรกผ่านระบบ Zoom หลังจากที่ห้องสมุดต้องปิดพื้นที่ ให้บริการ และมหาวิทยาลัยมีคำสั่งให้ปฏิบัติงานจากที่บ้าน กิจกรรมนี้จัดขึ้น ในวันศุกร์ที่ 3 กรกฎาคม 2563 เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การบริหารจัดการบริการหลักของห้องสมุดในภาวะโรคระบาด โควิด-19 ที่เน้น สนับสนุนการเรียนการสอนและการอบรมออนไลน์ การทำงานจากบ้านของผู้ปฏิบัติงาน การตอบคำถามและให้คำปรึกษาเพื่อสนับสนุนการวิจัย บริการ ส่องหนังสือและ e-resources เพื่อลดความหนาแน่นและเพิ่มพื้นที่เว้น ระยะห่างทางสังคมของผู้ใช้บริการ การรักษาความสะอาดและฆ่าเชื้อ ทรัพยากรสารสนเทศและพื้นที่บริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงการให้บริการ เพื่อรองรับวิถีชีวิตแบบใหม่ (New Normal) หลังพ้นวิกฤติโรคระบาด และ แผนการดำเนินงานหลังการระบาด โดยศูนย์สารสนเทศประเทศไทยและ ประชาคมอาเซียน ร่วมกับ ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ และ ห้องสมุดชั้นนำในเอเชีย 3 แห่ง ได้แก่ The Chinese University of Hong Kong Library; National Central Library, Taiwan และ National University of Singapore Libraries ร่วมมือจัดโครงการสัมมนาออนไลน์ผ่าน Zoom พร้อมถ่ายทอดสดผ่าน Facebook live : Chula Library มียอดชมออนไลน์ 2,900 ครั้ง (สถิติวันที่ 1 มี.ค. 64) โครงการได้รับกระแสตอบรับอย่างท่วม ท้นจากผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด นักศึกษาและนักวิจัยสาขาบรรณารักษศาสตร์ กว่า 800 คนในหลายประเทศทั่วโลก

“DO or DIE”
What have libraries in Asia done to confront threats from Covid-19 pandemic?
What will be the **NEW NORMAL** for Library services in Post-Covid-19 era?
Let's share and learn from experiences of library executives and library professionals in Hong Kong, Taiwan, Singapore and Thailand at the online seminar via Zoom

International Experience on Library Services amid the Covid-19 and the Future New Normal
Friday, July 3rd, 2020 1.00-3.00 PM Thailand Time / 2.00-4.00 PM Hong Kong, Taiwan, Singapore Time

Speakers:
Ms. Louise JONES, University Librarian, The Chinese University of Hong Kong's Library
Dr. Wan-Yin HONG, Editor, Knowledge Services Division, National Central Library, Taiwan
Mrs. Cheng Ean LEE, National University of Singapore Libraries
Assoc. Prof. Dr. Amorn PETSOM, Director, Office of Academic Resources, Chulalongkorn University

Registration: <https://forms.gle/4Fjzb2PKjgyGag9> until July 1st, 2020
Venue: Zoom (Maximum 300 participants) Simultaneous broadcasting via FB: @ChulaLibrary

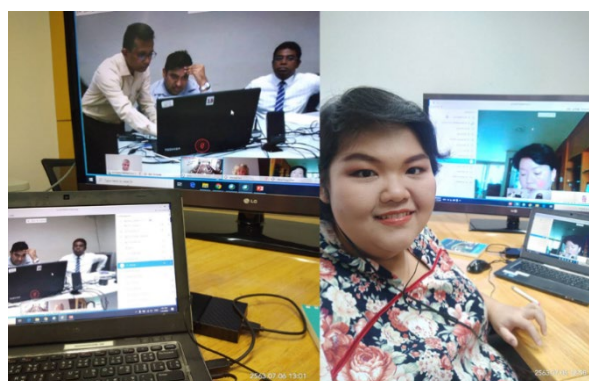
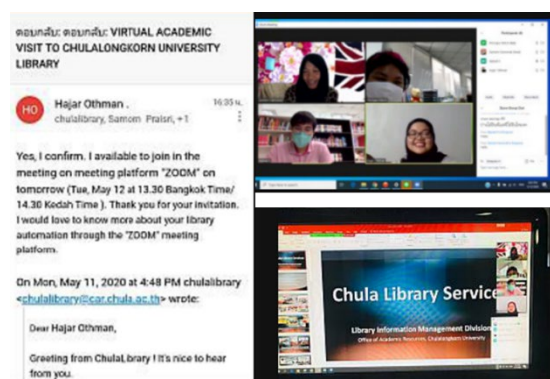


ผลการดำเนินงานตามโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ 2563

2. โครงการฝึกอบรมสัมมนาประชุมทางไกลโดยความร่วมมือผ่านเครือข่าย GDLN เนื่องจากเกิดภาวะโรคระบาดทำให้เครือข่าย GDLN ต้องเลื่อนการจัดกิจกรรมออกไปบางส่วน และบางส่วนปรับเปลี่ยนเป็นรูปแบบออนไลน์ นอกจากนี้การประชุมเครือข่ายในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกก็ปรับเปลี่ยนรูปแบบเป็นการจัดแบบออนไลน์อีกด้วย

หัวข้อ	วันที่จัดกิจกรรม	รายละเอียดกิจกรรม
โครงการสัมมนาทางไกล CU-GDLN ร่วมกับ AFDI-GDLN ประเทศจีน หัวข้อ 2019 AFDI-GDLN Global Learning Program "The Talk"	10 ต.ค 2562	Online Training ผ่าน WeChat
โครงการสัมมนาทางไกล CU-GDLN ร่วมกับ KDIS GDLN ประเทศเกาหลีใต้ หัวข้อ GDLN Global Knowledge Sharing on the Impact and Responses to the Coronavirus (COVID-19)	16 มี.ค.-25 มี.ย. 2563	Online Seminar ผ่าน YouTube Live
โครงการสัมมนาทางไกล CU-GDLN ร่วมกับ KDIS GDLN หัวข้อ 2020 GDLN Distance Learning Seminar Series	9 เม.ย.-30 มี.ย. 2563	Online Seminar ผ่าน YouTube Live

ประชุมผู้แทนเครือข่าย GDLN ระดับภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก วันที่ 6 กรกฎาคม 2563 เวลา 12.00-15.00 น. ประเทศไทย



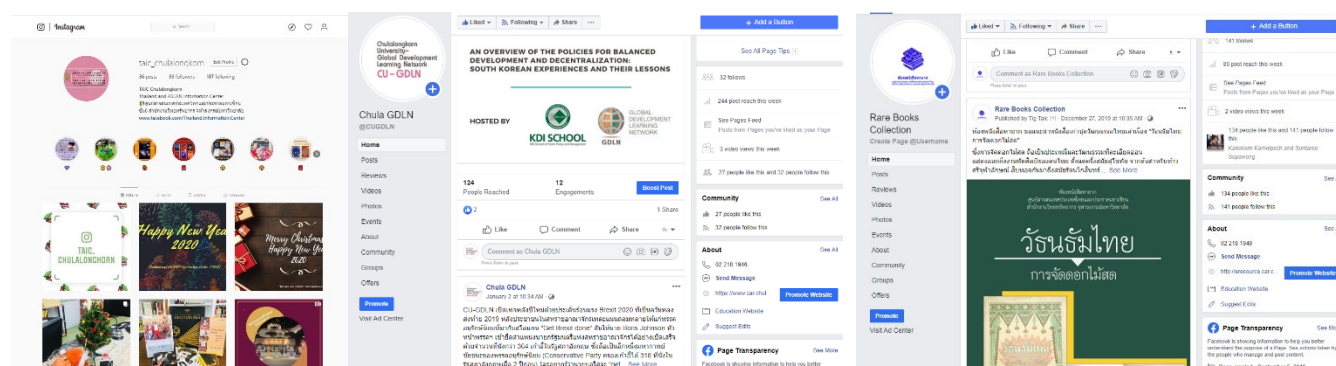
ผลการดำเนินงานตามโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ 2563

● โครงการ Collection Improvement

เป้าหมายของโครงการนี้เพื่อพัฒนาช่องทางการสื่อสารให้ตรงกับกลุ่มผู้ใช้บริการเป้าหมายเพิ่มการรับรู้ (visibility) ทรัพยากรสารสนเทศ ผลิตเนื้อหาที่ตรงความสนใจของผู้รับบริการ รวมทั้งสื่อสารกับผู้รับบริการในภาวะวิกฤต Covid-19 จึงวิเคราะห์พฤติกรรมผู้รับบริการด้วย STP Model (Segmentation, Targeting, Positioning) และดำเนินการดังนี้

- การเพิ่มช่องทางสื่อสารทาง IG เนื่องจากผู้รับบริการกลุ่มปริญญาตรีใช้ Facebook ในการรับสารและพูดคุยน้อยลง ในขณะที่ผู้ใช้ Facebook เป็นกลุ่มปริญญาโทขึ้นไปซึ่งต้องการข้อมูลที่เป็แนวทาง
- ผลิตรายการ TAIC Please Press 6 ออกอากาศทาง Facebook Live เพื่อนำเสนอทรัพยากรสารสนเทศ และสาระความรู้ต่าง ๆ มีทั้งหมด 12 ตอน
- สร้างเพจ Rare Books Collection เพื่อตอบโจทย์ผู้สนใจหนังสือหายาก
- สร้างเพจ Chula-GDLN สำหรับผู้สนใจข่าวสารความเป็นไปของโลกและหลักสูตรอบรมสัมมนาต่าง ๆ

ผลที่ได้รับคือ จำนวนผู้ติดตามข่าวสารและเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์ฯ เพิ่มขึ้นเกือบ 2,000 คน จาก 4,143 คน เป็น 6,123 คน คิดเป็นร้อยละ 48 มีการผลิตและเผยแพร่เนื้อหาในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งสิ้น 1,004 ชิ้น ด้วยความสม่ำเสมอ และทิศทางในการสื่อสารชัดเจน เป็นประโยชน์สำหรับการสื่อสารในภาวะวิกฤติ



ผลการดำเนินงานตามโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ 2563

จำนวนทรัพยากรสารสนเทศชนิดตัวเล่มที่ให้บริการ สถิติ ณ กันยายน 2563 รวมทุกคอลเล็กชัน 150,470 ระเบียบ

ประเภท	จำนวน (ณ 30 กันยายน 2563)
สารสนเทศประเทศไทยและประชาคมอาเซียน	100,618 ระเบียบ
หนังสือหายาก สิ่งพิมพ์จุฬา สิ่งพิมพ์ประเทศไทย สิ่งพิมพ์รัฐบาล	48,124 ระเบียบ
สารสนเทศเกี่ยวกับอินเดีย (Indian Corner, CU)	725 ระเบียบ
สารสนเทศเกี่ยวกับไต้หวันและจีนศึกษา (TRCCS)	1,003 ระเบียบ

- หนังสือหายากที่วิเคราะห์รายการบรรณานุกรมเข้าระบบฐานข้อมูลห้องสมุด 1,946 เล่ม
- สารสนเทศเกี่ยวกับอินเดีย (Indian Corner, CU) 100 เล่ม

Digitization & E-Resource Development หนังสือหายากและเอกสารทรงคุณค่าที่ถูกแปลงเป็นดิจิทัลและพร้อมให้บริการ

มีการคัดเลือกทรัพยากรสารสนเทศกลุ่มหนังสือหายาก หนังสือพระราชนิพนธ์ในรัชกาลที่ 5 และรัชกาลที่ 6 รวมถึงเอกสารทรงคุณค่าในยุคสงครามเย็น มาสแกน ปรับแต่งไฟล์ภาพ แปลงเป็นเอกสารสารคดีดิจิทัล เผยแพร่ผ่านทางคลังสารสนเทศดิจิทัลที่จัดทำขึ้นเองของสำนักงาน ได้แก่ CU-online Information Access (E-Resource) และ คลังสารสนเทศดิจิทัลจุฬาลงกรณ์ราชบรรณาลัย โดยมีการจัดการ Metadata ให้สืบค้นได้ และเชื่อมโยงไฟล์เอกสารฉบับเต็มจากคลังสารสนเทศดิจิทัลเข้ากับข้อมูลบรรณานุกรมในฐานข้อมูลห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้น และเปิดอ่านเอกสารฉบับเต็มได้ทันที เป็นการสงวนรักษาและขยายโอกาสการใช้งานเอกสารทรงคุณค่าที่สำนักงานวิทยทรัพยากรเป็นเจ้าของ

ตลอดปีงบประมาณ 2563 การอัปเดตเอกสารทรงคุณค่าในยุคสงครามเย็น และหนังสือหายากที่แปลงเป็นดิจิทัลเข้าระบบ E-resource เป็นจำนวน 1,591 รายการ แบ่งเป็นเอกสารยุคสงครามเย็น 1,015 รายการ หนังสือหายาก 576 รายการ สูงกว่าเป้าหมายร้อยละ 536.40 สารสนเทศประเทศไทยและประชาคมอาเซียน หนังสือซื้อ 300 เล่ม หนังสือที่ออกไปขอรับบริจาค 1,190 เล่ม

ผลการดำเนินงานตามโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ 2563

ฐานข้อมูลเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญและมีความหลากหลายของสาขาวิชาที่รองรับการเรียนการสอนและการค้นคว้าวิจัยของมหาวิทยาลัย ประชาคมจุฬาฯ สามารถเข้าใช้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งมหาวิทยาลัยและสำนักงานฯ ได้ใช้งบประมาณในการบอกรับ จัดซื้อฐานข้อมูลค่อนข้างสูง ดังนั้นเพื่อให้การให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้ไป จึงมีโครงการในการควบคุม บริหาร จัดการ ส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้มีการใช้ที่เพิ่มขึ้นให้คุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้ไป

ปีงบประมาณ 2563 สำนักงานฯ ได้กำหนดร้อยละของผู้ใช้บริการออนไลน์ของฐานข้อมูลที่บอกรับที่เพิ่มขึ้นจากปีฐาน ร้อยละ 10 เป้าหมายการเข้าใช้บริการออนไลน์จำนวน 2,420,000 download fulltext พบว่าสถิติการใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ 3,992,850 download fulltext ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

จากการที่สำนักงานวิทยทรัพยากรได้มุ่งสู่การทำงานภายใต้ระบบคุณภาพ ISO 9001:2015 เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการส่งมอบบริการในทุกขั้นตอนของสำนักงานวิทยทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การนำระบบคุณภาพ ISO 9001:2015 เข้ามาใช้ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนการภายใน จนเกิดเป็นโครงการริเริ่มใหม่ๆ ดังนี้

Data-Driven Decision เปลี่ยนระบบการเก็บข้อมูลสถิติจาก Log Book เป็นเอกสารออนไลน์ รวมไว้ที่เดียวกัน ใช้วิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจจัดหาทรัพยากรสารสนเทศและติดตามผลตัวชี้วัด เกิดจากความจำเป็นในการต้องใช้ข้อมูลที่เป็นรูปธรรมในการตัดสินใจจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ การติดตามคุณภาพการบริการ รายงานผลความคืบหน้าของตัวชี้วัดต่างๆ ซึ่งวิธีการเก็บข้อมูลแบบเดิมจะกระจายกระจายและไม่สามารถตอบโจทย์ระบบคุณภาพ ISO 9001:2015 จึงมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการเก็บข้อมูลใหม่เป็นระบบออนไลน์ให้อยู่รวมที่เดียวกัน ตัวอย่างเช่น เปลี่ยนการเก็บสถิติความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศจาก Log Book เป็น Google Form มีการวิเคราะห์ผลและรวบรวมหัวเรื่องที่ผู้ใช้บริการค้นคว้าเพื่อประกอบการพิจารณาจัดหา

ผลการดำเนินงานตามโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ 2563

● โครงการเพิ่มพื้นที่การเรียนรู้

สำนักงานวิทยทรัพยากรเป็นหน่วยงานหลักของมหาวิทยาลัยในการรวบรวมองค์ความรู้และให้บริการสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย นอกจากการให้บริการสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ แล้ว สำนักงานฯ ต้องบริหารจัดการพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อรองรับการเป็นแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยจัดโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้มีการดำเนินงาน บริหารจัดการพื้นที่เรียนรู้ให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ พัฒนาพื้นที่ในสำนักงานฯ ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีพลวัตและคล่องตัว เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ปีงบประมาณ 2563 สำนักงานฯ ได้กำหนดร้อยละของกิจกรรมที่ใช้พื้นที่เรียนรู้เพิ่มขึ้นจากปีฐานร้อยละ 15 โดยตั้งเป้าหมายที่จะจัดโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ จำนวน 92 กิจกรรม สามารถจัดกิจกรรมและให้บริการหน่วยงานต่างๆ มาใช้สถานที่สำนักงานฯ ได้ 185 กิจกรรม

● โครงการ Unmanned Library

สำนักงานฯ มุ่งเน้นการสร้างระบบงานการจัดการ บริการทรัพยากรสารสนเทศและระบบการบริหารอาคารของห้องสมุดด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานห้องสมุด รวมทั้งการบริหารจัดการพื้นที่และระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ ที่สะดวกยิ่งขึ้น โดยใช้กำลังคนน้อยลง โดยการจัดทำโครงการพัฒนาระบบบริการและบริหารจัดการ ห้องสมุดแบบ Unmanned Library มีระยะเวลาการดำเนินงาน ติดตั้งและทดสอบระบบ พฤษภาคม – กรกฎาคม 2563 เริ่มเปิดให้บริการห้องสมุดสาขาจามจุรี 10 ในรูปแบบ Unmanned Library ตั้งแต่วันที่ 31 สิงหาคม - 30 กันยายน 2563 โดยในระยะแรก เพื่อให้เป็นห้องสมุดต้นแบบในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการและบริหารจัดการห้องสมุด โดยจัดบุคลากรไปประจำพื้นที่วันละ 1 คน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกเวลาในวันเสาร์ – อาทิตย์ 1 คน เพื่อดูแลความเรียบร้อยและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- เพื่อสนองตอบพฤติกรรมของผู้ใช้ ที่เน้นการใช้บริการต่าง ๆ ของห้องสมุดด้วยตนเองผ่านเครื่องอัตโนมัติต่าง ๆ ที่ห้องสมุดจัดให้
- เพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดการใช้บุคลากรในส่วนที่สามารถนำเทคโนโลยีมาบริหารจัดการได้ และสร้างความคุ้มค่าในระยะยาว

ผลการดำเนินงานตามโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ 2563



ผลการดำเนินงานตามโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ 2563

● โครงการ Exhibitions and events

ปัจจุบันการเรียนรู้ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแคในห้องเรียน หรือในตำราเรียนเท่านั้น ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้สร้างสรรค์ผ่านการทำกิจกรรมและการเล่นเกมในรูปแบบต่าง ๆ การเล่นเกมที่ได้รับความนิยมอย่างยิ่งสำหรับผู้เล่นในปัจจุบันจะมีทั้งเกมในรูปแบบบอร์ดเกม หมากระดาน และกีฬาอิเล็กทรอนิกส์ (E-sport) สำนักงานฯ เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนานิสิตอย่างสร้างสรรค์สู่โลกยุคใหม่ ภายใต้การเรียนรู้ที่ไม่มีขีดจำกัด จึงได้จัดทำ “โครงการพัฒนาทักษะการเรียนรู้สร้างสรรค์ผ่านกิจกรรม E-Sport & Board Game” เพื่อส่งเสริมและพัฒนาทักษะนิสิตให้เกิดการเรียนรู้สร้างสรรค์ผ่านการเล่นเกมต่าง ๆ จะช่วยพัฒนาทักษะการคิด การสังเกต รวมถึงสุนทรียภาพ เป็นการฝึกทักษะที่เกี่ยวข้องกับสมอง สายตาที่ประสานสัมพันธ์กับมือ นิ้วมือ ช่วยให้นิสิตมีประสบการณ์ในการรับรู้และแสดงออกเกี่ยวกับการเล่นเกมต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เพื่อเป็นหนทางหนึ่งในการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน การค้นพบตนเอง รวมถึงการเห็นคุณค่าของตนเอง และมีโอกาสใช้เกมส์เพื่อการสร้างรายได้ต่อไปในอนาคต

กิจกรรม	วันจัดกิจกรรม
1. New Era of Gaming Technology	จัดวันที่ 12 พ.ย. 62 อาคารจามจุรี 9 ผู้เข้าร่วมกิจกรรม 20 คน ความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ย 4.5 (90%)
2. Business in eSport Industry	จัดวันที่ 21 พ.ย. 62 อาคารจามจุรี 9 ผู้เข้าร่วมกิจกรรม 20 คน ความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ย 4.4 (88%)
3. การพัฒนาทักษะดิจิทัลผ่าน eSport	จัดวันที่ 16 ธ.ค. 62 สำนักงานวิทยทรัพยากร ห้องประชุม 3 ชั้น 3 ผู้เข้าร่วมกิจกรรม 20 คน ความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ย 4.4 (88%)
4. Young Happy with Board Game	จัดวันที่ 17 ธ.ค. 62 สำนักงานวิทยทรัพยากร โถง อเนกประสงค์ชั้น 1 ผู้เข้าร่วมกิจกรรม 25 คน ความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ย 4.8 (96%)

ผลการดำเนินงานตามโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ 2563

กิจกรรม	วันจัดกิจกรรม
5. รู้ทันเกมและเล่น eSport อย่างสร้างสรรค์	จัดวันที่ 20 ม.ค. 63 สำนักงานวิทยทรัพยากร ห้องประชุม 3 ชั้น 3 ผู้เข้าร่วมกิจกรรม 20 คน ความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ย 4.6 (92%)
6. เข้าใจเกม เข้าใจกัน eSports มีดีมากกว่าแค่เล่นสนุก	จัดวันที่ 4 ก.พ. 63 สำนักงานวิทยทรัพยากร ห้องประชุม 2 ชั้น 3 ผู้เข้าร่วมกิจกรรม 16 คน ความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ย 4.63(92.6%)
7. Board Game ھرรชาสำหรับมือใหม่	จัดวันที่ 16 ธ.ค. 62 สำนักงานวิทยทรัพยากร ห้องประชุม 3 ชั้น 3 ผู้เข้าร่วมกิจกรรม 20 คน ความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ย 4.4 (88%)
8. สร้างคอนเทนต์อย่างไร ให้มีคนสนใจแบบ 300%	จัดวันที่ 16 มีนาคม 63 ผ่าน Facebook Live
9. เจาะโลก Tabletop Role playing Game (TRPG) เกมสวมบทบาท	จัดวันที่ 29 พฤษภาคม 2563 ผ่าน Facebook Live
10. เส้นทางสู่นักพากย์เกม	จัดวันที่ 10 มิถุนายน 2563 ผ่าน Facebook Live
11. เส้นทางสู่การเป็นนักกีฬาอีสปอร์ตระดับโลก	จัดวันที่ 22 มิถุนายน 2563 ผ่าน Facebook Live
12. เล่นอย่างไรให้ได้เรื่อง?	จัดวันที่ 29 มิถุนายน 2563 ผ่าน Facebook Live
13. รู้จักชมรม Chula eSports	จัดวันที่ 29 มิถุนายน 2563 ผ่าน Facebook Live
14. ลานละเล่น กับการบุกเบิกวงการบอร์ดเกมไทย	จัดวันที่ 30 มิถุนายน 2563 ผ่าน Facebook Live
15. จักรวาลกระดานเดียว บอร์ดเกมสนุกกับสาระหลังกระดาน	จัดวันที่ 3 สิงหาคม 2563 ผ่าน Facebook Live
16. Board Game Academy @หอกลาง: แนะนำบริการบอร์ดเกมของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ	จัดวันที่ 3 สิงหาคม 2563 ผ่าน Facebook Live

ผลการดำเนินงานตามโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ 2563

● โครงการ User care service (call center)

เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ สำนักงานฯ ได้ให้ความสำคัญกับข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการจากทุกช่องทาง เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากผู้รับบริการมาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น จึงได้มีการกำหนดใน PM-CPS-01 เรื่องการจัดการข้อร้องเรียนและความพึงพอใจ ให้มีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์ สรุปผล กำหนดแนวทางในการบริการให้มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ได้กำหนดร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการร้อยละ 85

สำนักงานฯ ได้ออกแบบแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสำรวจความพึงพอใจสำนักงานฯ ทางออนไลน์เดือนกรกฎาคม 2563 ผลการสำรวจความพึงพอใจได้ร้อยละ 82 ซึ่งต่ำกว่าค่าคาดหวัง ทั้งนี้อาจเกิดจากการทำการสำรวจ เก็บข้อมูลช่วงเวลาไม่เหมาะสม มีผู้รับบริการน้อย และสำรวจผ่านทางออนไลน์ และการจัดการให้บริการของสำนักงานฯ ยังไม่เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการในภาพรวม ผู้จัดการระบบคุณภาพ ได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจ เสนอที่ประชุมผู้บริหาร และร่วมกันกำหนดแนวทางการแก้ปัญหาและสร้างความพึงพอใจ

● โครงการ เพื่อการให้บริการที่เพิ่มคุณค่า (Value added services)

● บริการ Self- Check โฉมใหม่

จากการที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ร่วมมือกับธนาคารกสิกรไทยจัดทำโครงการ CUNEX เพื่อตอบโจทยวิถีชีวิตแห่งการเรียนรู้ใหม่ของประชาคมจุฬา ฯ ทำให้สำนักงานฯ ได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์อัตโนมัติในห้องสมุด ได้แก่ เครื่องยืม-คืนหนังสืออัตโนมัติ จำนวน 4 เครื่อง ให้บริการที่ชั้น 1 จำนวน 3 เครื่อง และชั้น 5 จำนวน 1 เครื่อง พร้อมเครื่องรับคืนหนังสือจำนวน 1 เครื่อง ให้บริการที่ฝั่งโรงเรียนสาธิตประถมแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

● บริการให้คำปรึกษาวิจัยรายบุคคล

การให้บริการเพื่อสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าวิจัยของผู้รับบริการ จัดให้บริการโดยบรรณารักษ์และเจ้าหน้าที่บริการสารสนเทศที่มีความเชี่ยวชาญด้านการค้นคว้าและวิจัย รวมถึงการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ เปิดให้บริการผ่านคำแนะนำผ่าน Facebook : CURef

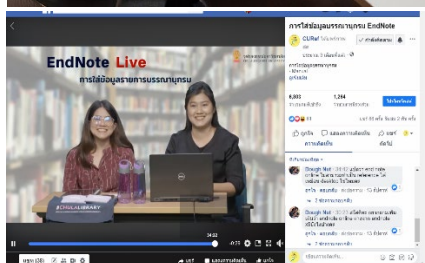
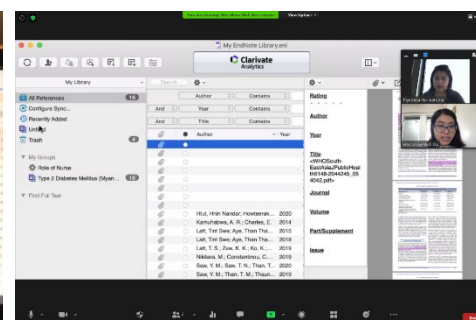
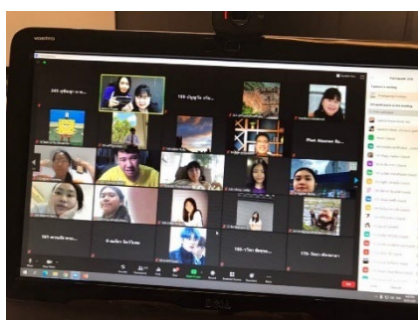
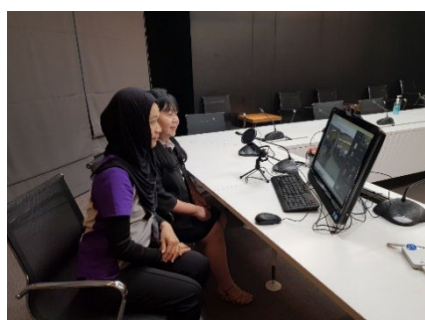
ผลการดำเนินงานตามโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ 2563

- บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าผ่าน Skype

สำนักงานฯ ได้เปิดให้บริการห้องสมุดสาขาอาคารจามจุรี 10 และได้ทดลองลดจำนวนผู้ให้บริการ โดยจัดบริการให้คำปรึกษาช่วยการค้นคว้าวิจัยผ่านเครือข่ายออนไลน์ โดยใช้โปรแกรม Skype เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ และเป็นการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีอย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- บริการอบรม endnote รูปแบบใหม่ผ่าน Facebook Live

ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด – 19 ห้องสมุดปิดให้บริการ ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าร่วมอบรมหรือกิจกรรมต่าง ๆ ได้ จึงต้องมีการปรับรูปแบบการจัดกิจกรรม การอบรม และการแนะนำการใช้งานฐานข้อมูลหรือทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบออนไลน์ ได้เริ่มการอบรม EndNote ในรูปแบบใหม่ผ่าน Facebook Live วิธีการนี้ได้รับคำชมเชยและความนิยมจากผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก

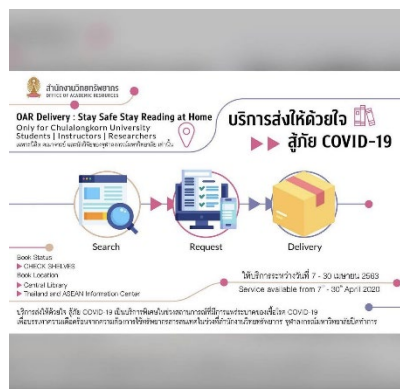


10,649
จำนวนคนที่เข้าถึง

492
จำนวนการมีส่วนร่วม

โปรโมทโพสต์

ผลการดำเนินงานตามโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ 2563



- บริการส่งให้ด้วยใจ สู้ภัย COVID-19

เพื่อเป็นการลดผลกระทบในการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้รับบริการ สำนักงาน ฯ ดำเนินการจัดส่งหนังสือที่ผู้รับบริการดำเนินการส่งคำร้องผ่านระบบโดยสามารถเลือกและดำเนินการได้ผ่านหน้าจอ OPAC ซึ่งสำนักงานวิทยทรัพยากร จะดำเนินการส่งไปรษณีย์ในรูปแบบ EMS ตามที่อยู่ของผู้รับบริการกรอกไว้ในระบบ โดยตัดยอดและจัดส่งทุกวันพุธและวันศุกร์ เริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 12 เมษายน 2563 ซึ่งผู้รับบริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

- เปิดให้บริการระบบ Library Smart Locator

สำนักงานวิทยทรัพยากร เปิดให้บริการระบบ Library Smart Locator เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2563 เป็นระบบที่ช่วยชี้แหล่งของทรัพยากรสารสนเทศและพื้นที่ให้บริการต่าง ๆ ภายในอาคารสำนักงานวิทยทรัพยากร เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในการเข้าถึงทรัพยากรหรือบริการที่ตนต้องการ โดยระบบดังกล่าวสามารถใช้งานได้กับคอมพิวเตอร์ รวมทั้งโทรศัพท์มือถือทั้งในระบบ Android และ IOS ผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ที่เปิดใช้งาน ทั้งนี้ผู้รับบริการสามารถค้นหาสถานที่จัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ หรือสถานที่ / จุดบริการสารสนเทศที่ตนเองต้องการได้ ผ่านช่องค้นหาในโปรแกรม หรือกดที่แผนที่ (Map) ที่แสดงผลทางหน้าจอ OPAC ที่ผู้รับบริการกำลังค้นหาหนังสือ ระบบจะแสดงแผนที่เพื่อนำผู้รับบริการไปยังทรัพยากรสารสนเทศ หรือจุดบริการสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างแม่นยำ

ผลการดำเนินงานตามโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ 2563

● โครงการ ISO 9001:2015 certification

การดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 คือการจัดวางระบบบริหารงาน เพื่อการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่าง ๆ ได้รับการควบคุมและสามารถ ตรวจสอบได้ โดยผ่านระบบที่ระบุขั้นตอนและวิธีการทำงาน เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรในองค์กรรู้หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน โดยต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีการจัดบันทึกข้อมูล รวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในระบบหรือไม่ และมีการแก้ไข ข้อผิดพลาดรวมทั้งมีแนวทางในการป้องกันข้อผิดพลาดเดิม ตลอดจนการทำความเข้าใจกับบริบทองค์กร การทำความเข้าใจกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อใช้ในการดำเนินการ กับความเสี่ยงและโอกาสรวมถึงข้อกำหนดอื่น ๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนได้ต่อไป

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการทุกระดับ จึงได้นำระบบบริหารจัดการคุณภาพองค์กร ตามข้อกำหนด ISO 9001: 2015 มาใช้ในการพัฒนากระบวนการบริหารและจัดการห้องสมุด (Library service) ตั้งแต่ปี 2561 และได้มีการประกาศใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2562 (วันมหาธีรราชเจ้า) เพื่อเป็นการประกาศว่าองค์กรเริ่มมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานระบบบริหารจัดการคุณภาพที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ และได้มีการใช้ระบบดังกล่าวอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันภายใต้นโยบายคุณภาพ “เข้มแข็งภายใน ถูกใจลูกค้า เป็นชุมชนทรัพยากรทางปัญญา เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน” และมีค่านิยมองค์กรร่วมกันคือ “น้ำหนึ่งใจเดียวกัน มุ่งมั่นความเป็นเลิศ ชูเชิดคุณธรรม คิดและทำเพื่อสังคม”

จากความมุ่งมั่นในการดำเนินงานดังกล่าว สำนักงานวิทยทรัพยากร จึงก้าวผ่านสู่ความสำเร็จในการนำ ระบบบริหารจัดการคุณภาพองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการ และได้ผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO 9001: 2015 เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2563 อันนำมาซึ่งความภาคภูมิใจของผู้บริหารและบุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร และในโอกาสแห่งความภาคภูมิใจในความสำเร็จของการบริหารจัดการคุณภาพองค์กรดังกล่าว สำนักงานวิทยทรัพยากร ได้จัดพิธีรับมอบใบรับรองมาตรฐานการบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ในวันที่ 25 พฤศจิกายน 2563 ระหว่างเวลา 9:00 - 10:00 น. ณ ห้องประชุมชั้น 7 สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดย รองศาสตราจารย์ ดร. อมร เพชรสม ผู้อำนวยการ

ผลการดำเนินงานตามโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ 2563

สำนักงานวิทยทรัพยากร ตั้งใจจะมุ่งมั่นในการธำรงรักษาไว้ซึ่งคุณภาพของบริการ และไม่หยุดยั้งในการนำระบบบริหารจัดการคุณภาพองค์กรใหม่ๆ ในระดับสากลมาพัฒนาคุณภาพของการให้บริการอย่างต่อเนื่องและตลอดไป เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพและบริการของสำนักงานวิทยทรัพยากรที่จะส่งมอบให้กับผู้รับบริการทุกระดับด้วยความประทับใจตามมาตรฐานระดับสากล



ผลการดำเนินงานตามโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ 2563

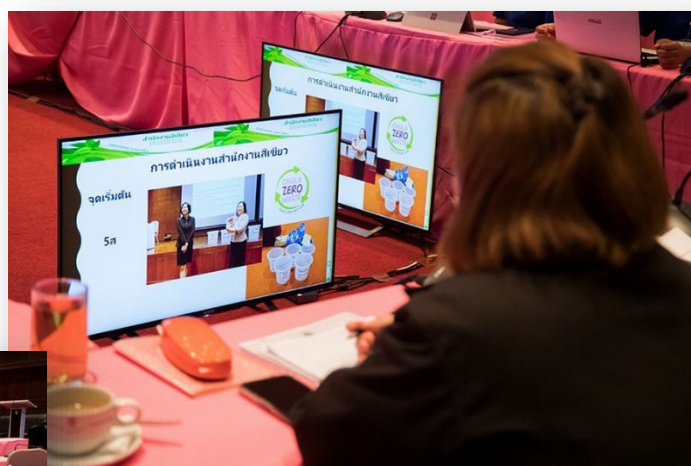
● โครงการ การพัฒนาห้องสมุดสีเขียว (Green library)

การพัฒนาห้องสมุดสีเขียวของสำนักงานวิทยทรัพยากรนั้นได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากการตระหนักและใส่ใจต่อการอนุรักษ์พลังงานและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตั้งแต่เริ่มการดำเนินการ 5 ส เมื่อปี พ.ศ. 2542 และได้ผนวกการดำเนินงาน 5 ส เข้าไปในระบบประกันคุณภาพอีกด้วย มีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐาน ส ที่ 6 ให้เป็นการส่งเสริมความปลอดภัยเพื่อให้เป็นหนึ่งในวัฒนธรรมองค์กร การเป็นอาคารตัวแทนของมหาวิทยาลัยในการเข้าร่วมการแข่งขันการอนุรักษ์พลังงานโครงการ BEAT 2010 (Building Energy Award of Thailand 2010) ของกระทรวงพลังงาน การใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมการคัดแยกขยะลดโลกร้อนในโครงการขวดน้ำและกระดาษนี้เพื่อน้อง รวมถึงการเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายห้องสมุดสีเขียว จนถึงปัจจุบันสำนักงานฯ ได้ยกระดับการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม ภายใต้การดำเนินงานของ คณะกรรมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม อันเป็นกิจกรรมที่ขับเคลื่อนของสำนักงานฯ ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยทรัพยากร พ.ศ. 2562- 2565 ในยุทธศาสตร์ที่ 1 สร้างความเข้มแข็งภายใน ซึ่งสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่ 12 ในแผนยุทธศาสตร์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง ผดุงไว้ซึ่งความร่มรื่น บรรยากาศดี และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมส่งเสริมการเรียนรู้ เพื่อความผาสุกในการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย



ผลการดำเนินงานตามโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ 2563

และสำนักงานฯได้เข้ารับการตรวจประเมินสำนักงานสีเขียว (green office) โดยคณะกรรมการตรวจประเมินสำนักงานสีเขียว กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม ในวันที่ 1 กันยายน 2563 และผ่านการประเมินในระดับดีเยี่ยม ทำให้สำนักงานมีแนวทางในการจัดการของเสียอย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการเลือกใช้อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และที่สำคัญจะต้องปล่อยก๊าซเรือนกระจกออกมาในปริมาณต่ำ ซึ่งจะเป็นแนวทางในการพัฒนาห้องสมุดสีเขียวต่อไป



ผลการดำเนินงานตามโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ 2563

● โครงการ Event Capture

- การประยุกต์ใช้ Video Meeting Application (Microsoft Team & Zoom Application) เพื่อการจัดการเรียนการสอนทางไกล

จากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการเรียนการสอนเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาด Covid-19 ที่มีผลกระทบต่อการเรียนการสอนในห้องเรียนปกติ ให้ปรับไปอยู่ในรูปแบบออนไลน์ที่อาจารย์ผู้สอนและผู้เรียนสามารถเรียนได้ภายในที่พักอาศัยของตน จึงทำให้ปี 2563 เป็นปีที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีด้านการประชุม สัมมนาออนไลน์เป็นจำนวนมาก ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศจึงนำเทคโนโลยีการประชุมออนไลน์มาประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอนผ่านอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่มีอยู่เดิม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของภาพและเสียงของอาจารย์ผู้สอน อีกทั้งยังสามารถที่จะบันทึกไฟล์สำหรับการใช้งานต่อไปในอนาคตด้วยรูปแบบไฟล์ที่เป็นมาตรฐาน มีความคมชัดทั้งภาพและเสียง

- บันทึกกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ (Event Capture)

การให้บริการบันทึกกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ (Event Capture) ในปี 2563 ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการผลิตสื่อมัลติมีเดีย ที่ในปัจจุบันมีการขอรับบริการในรูปแบบออนไลน์เพิ่มขึ้น ทั้งการเรียนการสอน การประชุมสัมมนา ฝึกอบรม และการบรรยายทางวิชาชีพและวิชาการ ด้วยการนำเอาเทคโนโลยี NDI (Network Device Interface) และ Live Streaming เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการควบคุมการปฏิบัติงานระยะไกล หรือเรียกว่า Remote Integration Model (REMI) โดยแบ่งปันทรัพยากรจากห้องควบคุมกลาง Media Broadcasting Center Room (MBC)) ที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการบริหารจัดการทางด้านบุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์ รวมไปถึงการออกแบบการให้บริการผลิตสื่อมัลติมีเดียที่มีความหลากหลายตามความต้องการของผู้รับบริการ และในปี 2563 ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศยังคงได้รับความไว้วางใจในการให้บริการด้านการผลิตสื่อมัลติมีเดียของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกสำนักงานวิทยาการ เช่น พิธีพระราชทานปริญญาบัตร ประจำปีการศึกษา 2561 พิธีถวายผ้ากฐินพระราชทาน จุฬาฯ ประจำปี 2562 ประชุมสภามหาวิทยาลัย พิธียกย่องเชิดชูเกียรติบุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย การอบรมหลักสูตรผู้บริหาร “ภูมิพลแผ่นดิน” รุ่นที่ 5 และหลากหลายงานสำคัญ

ผลการดำเนินงานตามโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ 2563

● โครงการ Teaching material production

● การควบคุมการผลิตสื่อ ประชุม สัมมนา ออนไลน์ ผ่านระบบ NDI (Network Devices Interface)

จากข้อจำกัดในด้านผู้ปฏิบัติงาน ภาระงานที่มีความหลากหลาย และความต้องการขอรับบริการผลิตและเผยแพร่สื่อมัลติมีเดียจากฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศที่เพิ่มขึ้น ทำให้ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศได้จัดหาอุปกรณ์สำหรับควบคุมการบันทึกและเผยแพร่สื่อมัลติมีเดียระยะไกลผ่านเน็ตเวิร์ค หรือที่รู้จักในชื่อเทคโนโลยีว่าระบบ Network Device Interface (NDI) มาประยุกต์ใช้ในการควบคุมการผลิตสื่อมัลติมีเดีย สามารถช่วยลดกำลังคนในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งลง 30-50% จากเดิม ทำให้บุคลากรภายในฝ่ายสามารถให้บริการงานอื่น ๆ ได้เพิ่มมากขึ้น และประกอบกับปี 2563 ได้เกิดการแพร่ระบาดของ Covid-19 ที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องรักษาระยะห่าง และลดจำนวนคนในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งให้เหมาะสมเทคโนโลยี NDIจึงสามารถตอบโจทย์การทำงานสำหรับสถานการณ์ดังกล่าวได้เป็นอย่างดี ในระยะแรกได้ดำเนินการให้บริการระบบ NDI ภายในสำนักงานวิทยทรัพยากรโดยเชื่อมต่ออุปกรณ์ผ่านเน็ตเวิร์คในห้องประชุม ชั้น 3 และชั้น 7 ให้บริการทั้งกิจกรรมภายในสำนักงานและกิจกรรมภายนอกสำนักงาน หลังจากนั้นจึงพัฒนาไปยังการให้บริการการบันทึกกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น การประชุมสภามหาวิทยาลัย เป็นต้น

● งานบันทึกการเรียนการสอน

เริ่มให้บริการบันทึกการเรียนการสอนผ่านระบบบันทึกการเรียนการสอนที่ควบคุมระยะไกล จากคณะวิทยาศาสตร์จำนวน 4 ห้องเรียนอย่างเต็มรูปแบบต่อเนื่องจากปี 2562 และในปีดังกล่าวมีการติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติมใน 3 คณะ ประกอบด้วย คณะครุศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ และคณะสัตวแพทยศาสตร์ คณะละ 1 ห้องเรียน รวมของเดิม 4 ห้องเรียน เป็นการเปิดให้บริการบันทึกการเรียนการสอนทั้งสิ้น 7 ห้องเรียน โดยฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศได้ตอบตัวชี้วัดของสำนักงาน 2 ตัวด้วยกัน คือ จำนวนรายวิชาที่มีการบันทึก(Lecture Capture) และจำนวนครั้งที่ผู้เรียนเข้ามาทบทวน/เรียนรู้ รายวิชาที่มีการบันทึก (Lecture Capture) โดยในปี 2563 ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศได้ให้บริการบันทึกการเรียนการสอนทั้งสิ้น 102 รายวิชา และมียอดการเข้าทบทวน/เรียนรู้ ทั้งสิ้น 131,140 ครั้ง โดยนับจากยอดผู้เข้าชมผ่านทาง Microsoft Stream และ YouTube

ผลการดำเนินงานตามโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ 2563

● โครงการ New Classroom capture system

● การผลิตสื่อการเรียนการสอน

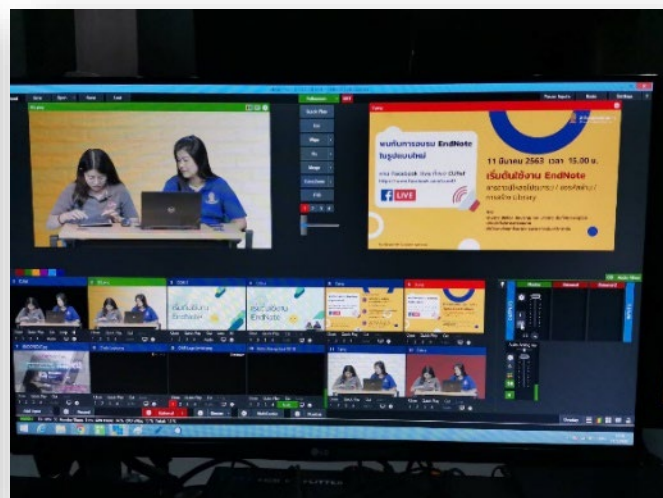
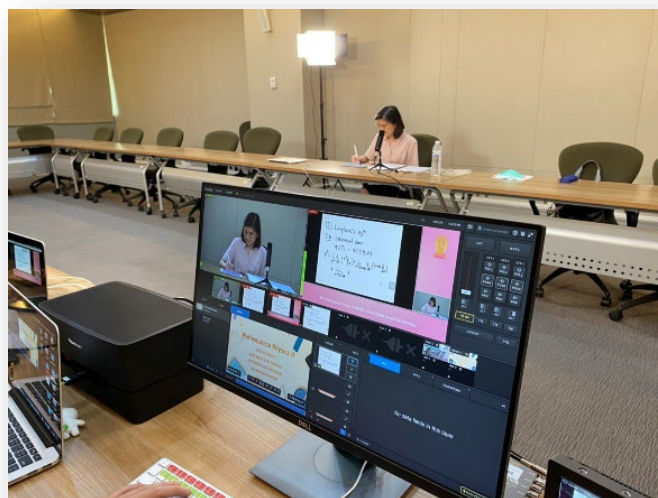
ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศได้ให้บริการผลิตสื่อมัลติมีเดียเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน โดยในปี 2563 ได้มีการพัฒนาสื่อวีดิทัศน์ที่มีการบันทึกการเรียนการสอนให้เป็นสื่อเสียง และให้บริการในรูปแบบของ Podcast ในบางรายวิชา เพื่อให้ผู้เรียนสามารถทบทวนการเรียนการสอนได้ตลอดเวลา แม้จะไม่สะดวกทบทวนในรูปแบบของวีดิทัศน์ นอกจากนี้จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของ Covid-19 ทำให้ความต้องการในการผลิตสื่อการเรียนการสอนเพิ่มสูงขึ้น เพื่อให้อาจารย์ผู้สอนนำสื่อการสอนเผยแพร่ในรูปแบบออนไลน์ โดยการให้บริการผลิตสื่อการเรียนการสอนด้วยชุดผลิตสื่อมัลติมีเดียแบบเคลื่อนที่มาประยุกต์ใช้งาน รวมไปถึงการผลิตสื่อมัลติมีเดียด้วยระบบ Virtual Studio ได้ถูกปรับเปลี่ยนให้รองรับการให้บริการผลิตสื่อการเรียนการสอนเช่นกัน ในปีงบประมาณ 2563 ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศได้ให้บริการผลิตสื่อการเรียนการสอนทั้งสิ้น 189 รายการ

● โครงการ Improve IT System

● การถ่ายทอดสดผ่านระบบเครือข่าย Live Broadcasting

ในปี 2563 ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศยังคงให้บริการถ่ายทอดสดผ่านระบบเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการเผยแพร่ผ่านช่องทาง Facebook Live YouTube Live Digital Signage และจากการแพร่ระบาดของ Covid-19 ทำให้ความนิยมในการใช้งานโปรแกรมประชุมออนไลน์เพิ่มสูงขึ้น ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศได้คัดเลือกอุปกรณ์และประยุกต์ใช้เทคนิคในการผลิตสื่อมัลติมีเดียเพื่อให้เผยแพร่ในรูปแบบที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยกิจกรรมที่ขอรับบริการการถ่ายทอดสดผ่านระบบเครือข่ายมีทั้งการจัดประชุม เสวนา สัมมนา และการจัดการเรียนการสอน โดยในปี 2563 การให้บริการถ่ายทอดสดผ่านระบบเครือข่ายทั้งสิ้น 52 ครั้ง ให้บริการทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกสำนักงาน

ผลการดำเนินงานตามโครงสร้างแผนยุทธศาสตร์ 2563



การดำเนินงานในรอบปี 2563

มาตรการการจัดการงานบริการ กรณีโรคระบาดโควิด-19

- **ระยะที่ 1** มาตรการเพื่อสร้างการรับรู้ความตระหนัก

มีการประกาศเสียงตามสายเป็นระยะ ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการและบุคลากร ได้เพิ่มความระมัดระวังรักษาสุขอนามัย ติดตามสถานการณ์การระบาดของ โควิด - 19 ทั่วโลกผ่านจอมอร์นิเตอร์เพื่อสร้างความรู้ และความตระหนักแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับโรค โควิด - 19 ผ่านเพจ Facebook ของสำนักงานฯ

- **ระยะที่ 2** มาตรการด้านพื้นที่และการเข้าใช้บริการ

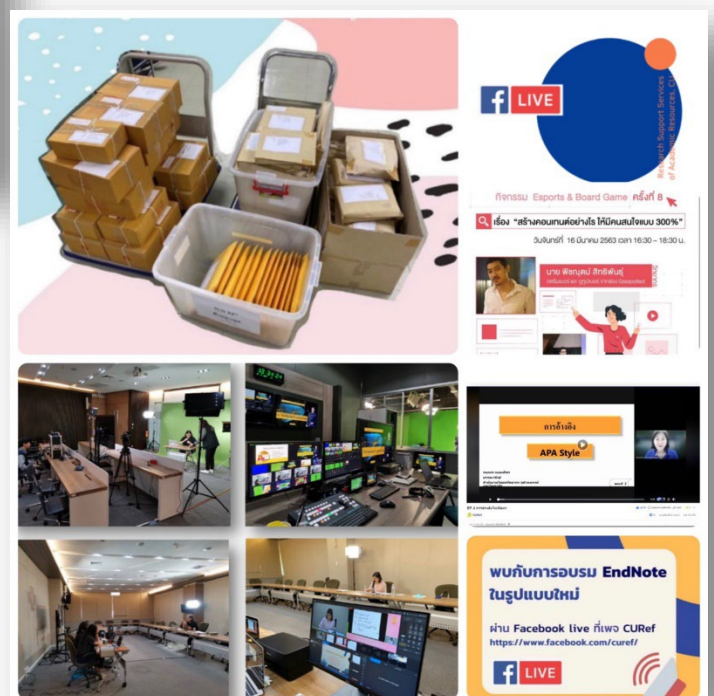
ปิดการให้บริการในส่วนที่ผู้รับบริการต้องใช้บริการเป็นกลุ่ม หรือมีความเสี่ยงจากการรับบริการ ได้แก่ การให้บริการบอร์ดเกม และ E-sport จัดให้มีจุดคัดกรอง โดยวัดอุณหภูมิของผู้เข้าใช้บริการ โดยหากมีอุณหภูมิสูงกว่า 37.5 องศาเซลเซียส จะไม่อนุญาตให้เข้ารับบริการ มีการจัดหาแอลกอฮอล์ล้างมือเพิ่มเติมในจุดบริการต่าง ๆ เน้นคำนึงถึงหลัก Social Distancing จัดทำเครื่องหมายที่โต๊ะอ่านเพื่อให้ผู้รับบริการนั่งใช้บริการโดยรักษาระยะห่างประมาณ 1 – 2 เมตร และมีการเพิ่มรอบการทำความสะอาดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อทุกจุดที่มีผู้ใช้บริการ และได้ปิดให้บริการเพื่อทำความสะอาด และดำเนินการอบโอโซนเพื่อฆ่าเชื้อ

- **ระยะที่ 3** ปิดสถานที่ทำการและปรับรูปแบบการเรียนการสอนในรูปแบบออนไลน์ 100 %

บุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานตามดุลพินิจของหัวหน้างาน และผู้รับบริการสามารถเข้ารับการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การอบรมออนไลน์ผ่านโปรแกรม ZOOM ,Facebook LIVE, การสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยในรูปแบบออนไลน์ และให้บริการระบบ E-lecture เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน ให้นักศึกษาสามารถทบทวนบทเรียนออนไลน์ ผ่านระบบของฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ, จัดบริการส่งหนังสือให้ผู้รับบริการ โดยดำเนินการผ่านหน้าจอ OPAC

การดำเนินงานในรอบปี 2563

ปรับปรุงพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสำนักงานวิทยทรัพยากร เช่น เปลี่ยนก๊อกร้าน้ำภายในสำนักงานฯ เป็นระบบเซ็นเซอร์, ติดตั้งแผ่นอะคริลิกใสกัน บนโต๊ะอ่านภายในสำนักงานฯและเคาน์เตอร์ให้บริการ เพื่อเว้นระยะห่างทางสังคม, ติดตั้ง Foot Plate Panel เพลทเหยียบเปิดประตู ลดการสัมผัสเชื้อโรคจากลูกบิดประตู, ติดตั้งหลอดไฟรังสียูวี เพื่อฆ่าเชื้อโรคในระบบปรับอากาศ ในห้องเครื่องปรับอากาศ และมีการติดตั้งกล้องสแกนใบหน้า พร้อมวัดอุณหภูมิ ติดตั้งกล้อง CCTV เพื่อตรวจจับความร้อนวัดอุณหภูมิของผู้เข้ามาใช้บริการ และติดตั้งเครื่องฆ่าเชื้อโรคในหนังสือที่ได้รับคืนมา



การดำเนินงานในรอบปี 2563

ทางศูนย์ความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้จัดกิจกรรมโครงการประกวดบุคลากรด้านความปลอดภัยดีเด่น ประจำปี 2563 ซึ่งในกิจกรรมนี้ บุคลากรของสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับรางวัล “บุคลากรด้านความปลอดภัยดีเด่น” คือ นายธีระ ทรัพย์ไพศาลกิจ

นับว่าเป็นอีกหนึ่งรางวัลภาคภูมิใจของสำนักงานฯ เพื่อเสริมสร้างกำลังใจของบุคลากร ในการปฏิบัติหน้าที่สืบไป

รางวัลบุคลากรด้านความปลอดภัยดีเด่น

นายธีระ ทรัพย์ไพศาลกิจ

สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



การดำเนินงานในรอบปี 2563

รายงานผลการบริหารความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2563

สามารถจำแนก เป็นประเภทของความเสี่ยง ดังนี้

- ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (STRATEGIC RISK) 13 ความเสี่ยง
- ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (OPERATION RISK) 41 ความเสี่ยง
- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ (LEGAL AND COMPLIANCE RISK) 1 ความเสี่ยง

ไตรมาส 1 (ตุลาคม 2562– ธันวาคม 2563)

ทุกฝ่าย/ศูนย์ฯ ที่รับผิดชอบได้มีการดำเนินการจัดการความเสี่ยงเป็นไปตามเป้าหมายตามแผนงานที่ได้ กำหนดไว้ ยกเว้นตัวชี้วัดของฝ่าย จัดการข้อมูลสารสนเทศ บางตัวที่ส่วนใหญ่อยู่ระหว่างการดำเนินการเพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมาย เนื่องจากแผนของการจัดการให้บรรลุผลของตัวชี้วัดตามที่วางไว้จะอยู่ในช่วงในไตรมาสที่ 3/2563

ไตรมาส 2 (มกราคม–มีนาคม 2563)

ทุกฝ่าย/ศูนย์ฯ ปรับลดระดับความเสี่ยงลง จากระดับสูงมาเป็นระดับปานกลาง และจากระดับปานกลางปรับลดลงเป็นระดับต่ำ ยกเว้น ความเสี่ยงของตัวชี้วัดจำนวนระบบมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และความเป็นเลิศทางคุณภาพ ในการให้บริการ (ISO9001:2015) ความเสี่ยงของคู่มือปฏิบัติงานกลางที่รับผิดชอบโดยทีมงานผู้จัดการระบบคุณภาพ ความเสี่ยงของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดและความเสี่ยงของฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ ที่ส่วนมากจะยังคงระดับความเสี่ยงคงเหลือไว้คงเดิม เพราะส่วนใหญ่ถึงแม้โอกาสในการเกิดความเสี่ยงเหล่านั้นนั้นจะมีโอกาสเกิดนาน ๆ ครั้ง แต่ถ้าเกิดแล้วจะส่งผลกระทบในระดับรุนแรง

ไตรมาส 3 (เมษายน–มิถุนายน 2563)

ทุกฝ่าย/ศูนย์ฯ ที่รับผิดชอบได้มีการดำเนินการจัดการความเสี่ยงเป็นไปตามเป้าหมายตามแผนงาน ที่ได้ กำหนดไว้คือ ส่วนใหญ่ ปรับลดระดับ ความเสี่ยงลง จากระดับปานกลางมาเป็นระดับต่ำ ยกเว้น 2 กระบวนการที่ยังคงความเสี่ยงในระดับสูงและ ระดับกลาง รายละเอียดของทั้งสอง PM ได้แก่ 1) กระบวนการการบริหารพัสดุ (PM-PSM-01) ความเสี่ยงยังคงอยู่ในระดับสูง เนื่องจากการจัดทำใบขออนุมัติและใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง และจำหน่ายพัสดุ 2) กระบวนการ การจัดการศูนย์สารสนเทศประเทศไทยและอาเซียน (PM-TIC-01) ความเสี่ยงยังคงอยู่ในระดับกลางและระดับสูง เนื่องจากขาดความต่อเนื่องในการดูแลรักษาข้อมูลในคลังสารสนเทศดิจิทัลที่สำนักงานฯ จัดทำขึ้นเองรวมถึงการปรับปรุง User-Interface และการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศที่มีจำนวนผู้รับบริการน้อยลง

รายงานผลการบริหารความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2563

ไตรมาส 4 (กรกฎาคม-กันยายน 2563)

ทุกฝ่าย/ศูนย์ฯ ที่ได้รับผิดชอบได้มีการดำเนินการจัดการความเสี่ยงเป็นไปตามเป้าหมายตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้คือส่วนใหญ่ปรับลดระดับความเสี่ยงลงจากระดับปานกลางมาเป็นระดับต่ำ (ระดับ 1x1 และ 1x2) ยกเว้น 5 PM ที่ยังคงมีความเสี่ยงระดับสูง คือ การสื่อสารองค์กร (PM-COC-01), การบริหารอาคารสถานที่และกายภาพ (PM-BUI-01), การบริหารพัสดุ (PM-PSM-01) การจัดการและบริหารทรัพยากรสารสนเทศ (PM-LIM-01) และการบริการผลิตเผยแพร่สื่อมัลติมีเดีย และโสตทัศนูปกรณ์ (PM-MIS-01)

สรุปได้ว่า สำนักงานวิทยทรัพยากร สามารถดำเนินการบริหาร ความเสี่ยงลดลงได้อย่างต่อเนื่องตามแผนงานที่วางไว้ ยกเว้นความเสี่ยงของ 3 ฝ่าย ได้แก่ 1) ฝ่ายบริหาร 2) ฝ่ายจัดการข้อมูลสารสนเทศ และ 3) ฝ่ายบริการข้อมูลสารสนเทศ ยังคงมีความเสี่ยงในระดับสูง (ระดับ 2x3) และความเสี่ยงระดับปานกลาง (ระดับ 1x3) ที่ต้องหามาตรการในการดำเนินการจัดการความเสี่ยงเพิ่มเติม และต้องนำความเสี่ยงดังกล่าวไปดำเนินการจัดการในปีงบประมาณ 2564 ต่อไป



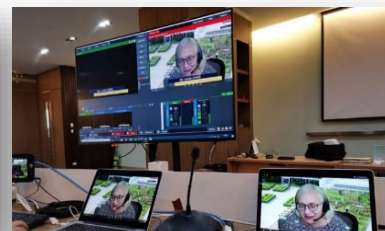
การดำเนินงานในรอบปี 2563

ความร่วมมือทางวิชาการ

- 25 พ.ย. 2562 - จัดหมายเปิดผนึกถึง ดร.ยู่สาก จากวาทซัลฟ์ ฮาเวล
- 15 – 17 มกราคม 2563 - 40th WUNCA@KRU
- 12 ก.พ. 2563 - กิจกรรมสัมมนาวิชาการ หัวข้อ "สัตยชิตราย : จากชีวิตเบงกอลสู่ภาพยนตร์โลก"
- 3 ก.ค. 2563 - สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาฯ ได้จัดเสวนาออนไลน์ ผ่านระบบ Zoom

ความบริการวิชาการและสังคม

- 28-29 ต.ค. 2562 - ศิลปะสร้างสรรค์วันสูงวัยกับการใช้แอปพลิเคชันในยุค Gen Z
- 8 ต.ค. 2562 - การใช้เครื่องมือออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อการสื่อสารจัดงาน
- 12 พ.ย. 2562 - กิจกรรม New Era of Gaming Technology
- 21 พ.ย. 2562 - กิจกรรมบรรยายพิเศษเกี่ยวกับ eSport Game
- 26 พ.ย. 2562 - พิธีเปิดนิทรรศการมหาวชิราวุธราชบรรณาลัย
- 16 ธ.ค. 2562 - การพัฒนาทักษะดิจิทัลผ่าน eSports
- 17 ธ.ค. 2562 - Young Happy with Board Game



การดำเนินงานในรอบปี 2563

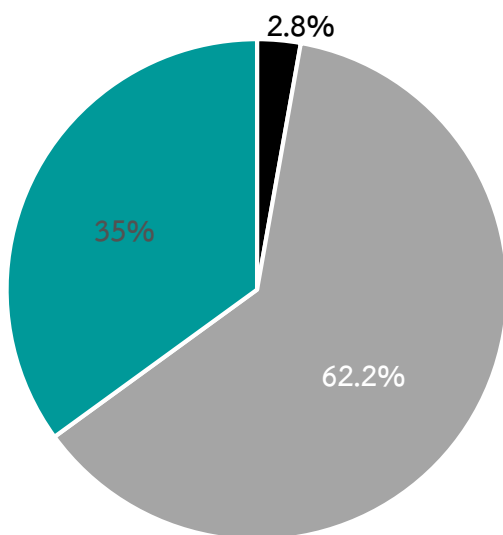
กิจกรรมในด้านอื่น ๆ

-  25 พ.ย. 2562 - กิจกรรมเนื่องในวันมหาธีรราชเจ้า และ OAR kick off Day –ISO 9001:2015
-  9 ม.ค. 2562 - ใส่บาตรหนังสือ
-  21-23 ม.ค. 2563 - โครงการสัมมนาบุคลากรประจำปี 2563 (ภาคกรุงเทพ)
-  24 ม.ค. 2563 - Chula Library Open House 2020
-  19 ก.พ. 2563 - การเขียนผลงานเชิงวิเคราะห์เพื่อประเมินเลื่อนระดับ
-  18-20 พ.ค. 2563 - ตรวจสอบติดตามคุณภาพภายใน
-  29 พ.ค. 2563 - กิจกรรมเนื่องในวาระครบรอบ 42 ปี แห่งการสถาปนาสำนักงานวิทยทรัพยากร
-  22 ก.ค. 2563 - ประชุมทบทวนฝ่ายบริหารตามเกณฑ์สำนักงานสีเขียว ครั้งที่ 1/2563
-  24 ก.ค. 2563 - โครงการฝึกอบรมสำนักงานสีเขียว ผ่านระบบ MS team
โดยโครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียว
-  10 ส.ค. 2563 - การตรวจสอบติดตามการบริหารงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย
และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
-  9-10 ก.ย. 2563 - ตรวจสอบประเมินคุณภาพ ISO 9001:2015 External Audit Stage 2
-  1 ก.ย. 2563 - การเข้าตรวจประเมินสำนักงานสีเขียว (green office)
โดยคณะกรรมการตรวจประเมินสำนักงานสีเขียว กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
-  29 ก.ย. 2563 - งานเลี้ยงเกษียณอายุงานของบุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร ประจำปี 2563

ภาคผนวก

งบประมาณและการเงิน 2563

งบประมาณปี 2563



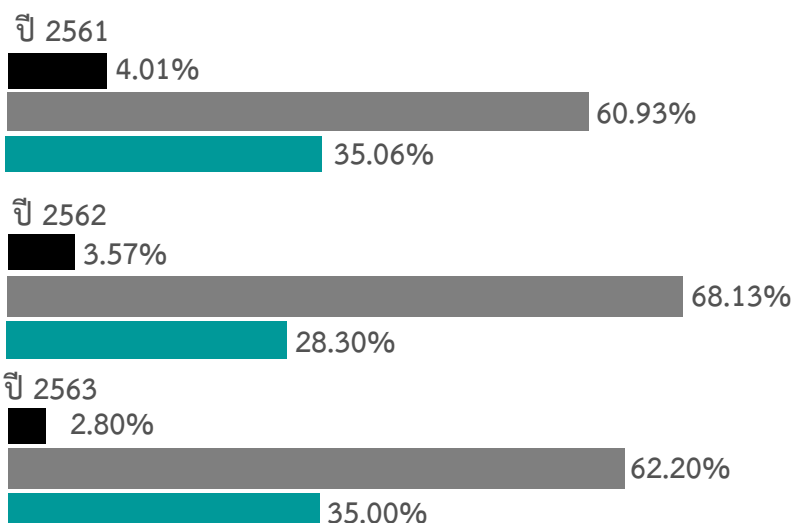
- เงินอุดหนุนที่ได้รับจัดสรรจากรัฐบาล
- เงินรายได้มหาวิทยาลัยในส่วนของสำนักงานมหาวิทยาลัย
- เงินรายได้มหาวิทยาลัยในส่วนของสำนักงานวิทยทรัพยากร

แหล่งงบประมาณหลักของสำนักงานวิทยทรัพยากร มี 3 แหล่ง

- งบประมาณเงินอุดหนุนที่ได้รับจัดสรรจากรัฐบาล (งบประมาณแผ่นดิน) คิดเป็น 2.80%
- งบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัยในส่วนของสำนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็น 35.00%
- งบประมาณเงินรายได้มหาวิทยาลัยในส่วนของสำนักงานวิทยทรัพยากร คิดเป็น 62.20%

สำนักงานวิทยทรัพยากรได้รับจัดสรรงบประมาณประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 129,112,130 บาท และมีผลการใช้จ่ายงบประมาณเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 94,970,226.04 บาท

เปรียบเทียบการใช้งบประมาณตั้งแต่ปี 2561-2563

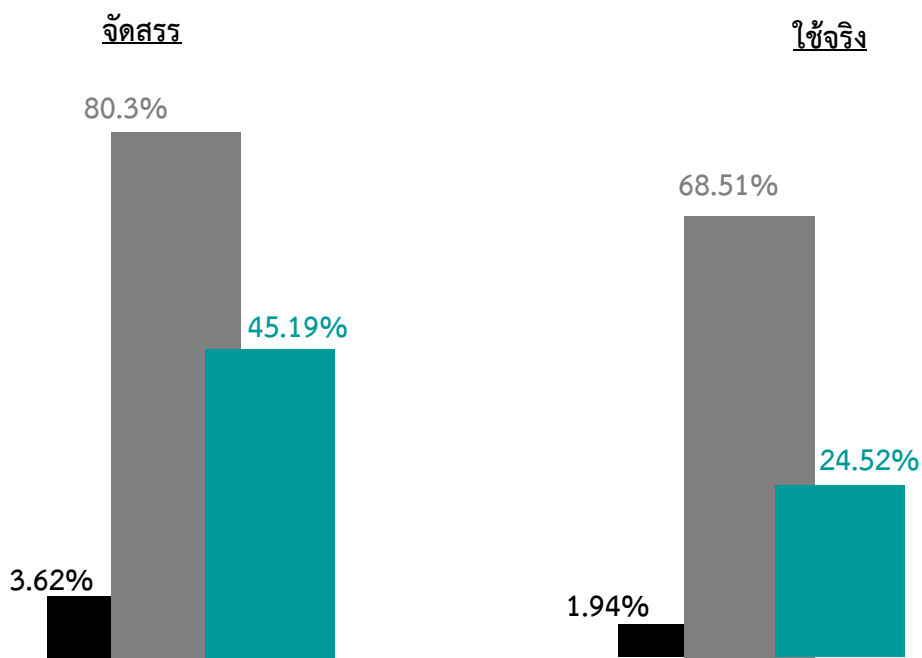


■ งบประมาณปี 61 ■ งบประมาณปี 62 ■ งบประมาณปี 63

ภาคผนวก

งบประมาณและการเงิน 2563

ผลการใช้จ่ายงบประมาณ 2563

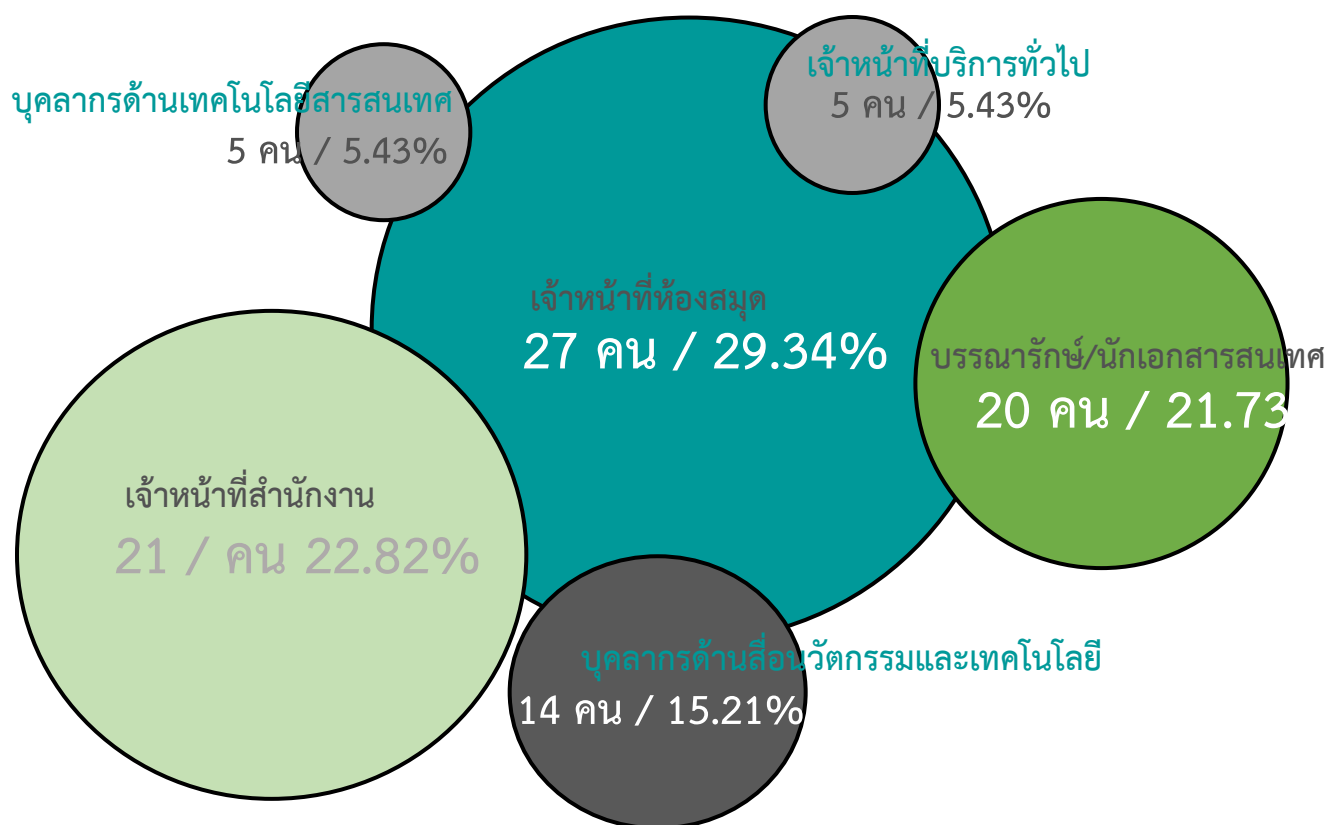


จำแนกตามค่าใช้จ่าย	
หนังสือ วารสาร ฐานข้อมูล	47%
งบลงทุน	14%
ค่าตอบแทน ใช้สอย วัสดุ อื่น ๆ	11%
ค่าสาธารณูปโภค	9%
ค่าจ้างดูแลระบบสาธารณูปโภค และค่าบำรุงรักษาอาคาร	5%
ค่าพัฒนาบุคลากร	3%
ค่าใช้จ่ายเปิดให้บริการนอกเวลา	3%
ค่าบำรุงรักษาระบบห้องสมุด และระบบคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ	3%
โครงการยุทธศาสตร์	2%
ค่าใช้จ่ายบุคลากร	2%
สำรอง	1%

ภาคผนวก

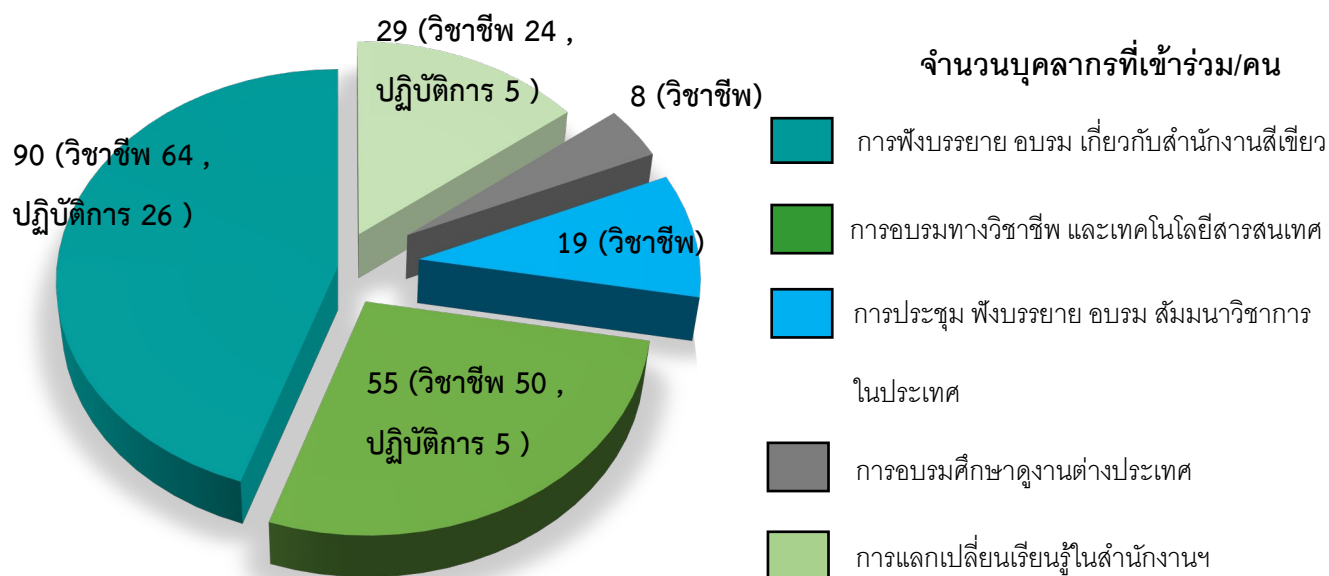
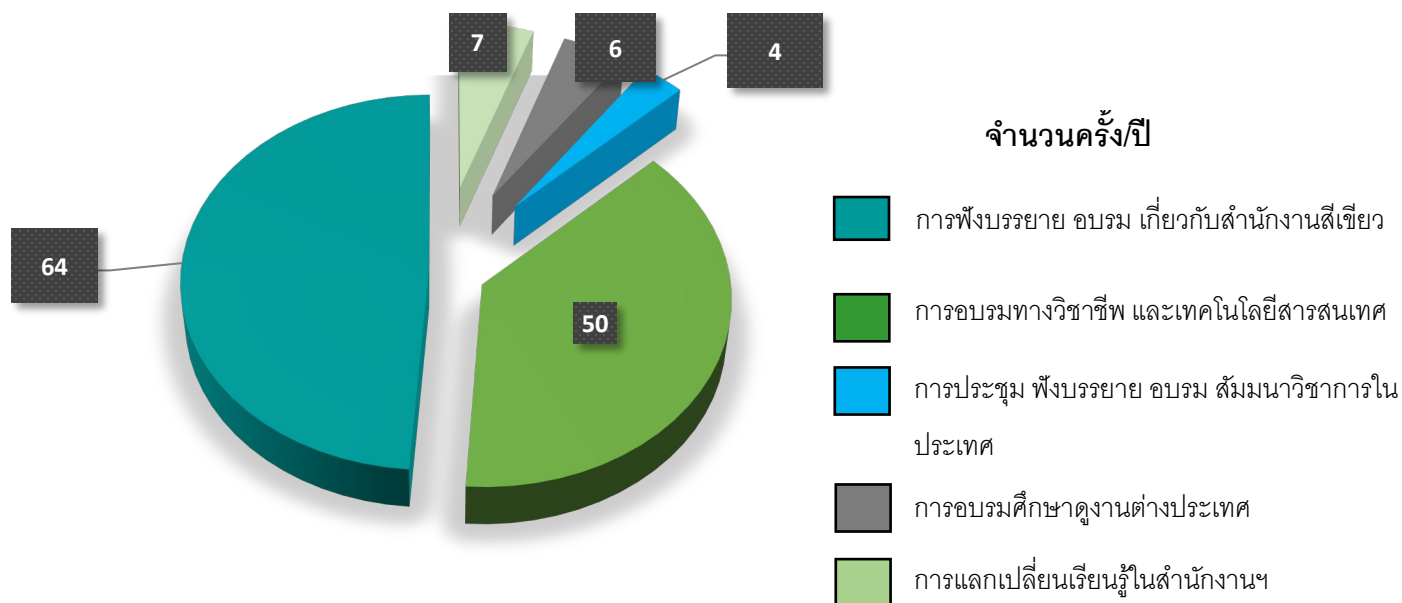
บุคลากร

สำนักงานวิทยทรัพยากร มีบุคลากรในปีงบประมาณ 2562 ทั้งสิ้น 92 คน ประกอบด้วยข้าราชการ 9 คน, ลูกจ้างประจำ เงินงบประมาณแผ่นดิน 3 คน, ลูกจ้างประจำเงินนอกงบประมาณแผ่นดิน 2 คน, พนักงานมหาวิทยาลัยหมวดรายได้ 3 คน, พนักงานหมวดเงินอุดหนุน 75 คน โดยจำแนกตำแหน่งงานต่าง ๆ ได้ดังนี้



ภาคผนวก

การพัฒนาบุคลากร



ภาคผนวก

การพัฒนาศูนย์กลาง

การอบรม ศึกษาดูงาน ต่างประเทศ

- อบรม Scopus Cert SEA 2020.1 จัดโดย สำนักพิมพ์ Elsevier
- ประชุม The 9th International Library Information Professional Summit (I-LIPS 2020) จัดโดย S.O.S. in Library and Information Science, Jiwaji University, Gwalior
- ประชุม VALA2020 จัดโดย สำนักพิมพ์ SAGE
- ประชุม Cambridge Asia Library Advisory Board (CALAB) Meeting จัดโดย สำนักพิมพ์ Cambridge

การประชุม ฟังบรรยาย อบรม สัมมนาทางวิชาการ ในประเทศ

- สัมมนาวิชาการ Big Data & Cloud Computing 2020 จัดโดย กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม
- ประชุม TK Forum 2020 จัดโดย สถาบันอุทยานการเรียนรู้ สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)
- อบรมเรื่อง ความรู้พื้นฐานด้านความปลอดภัยทางไฟฟ้า (แบบออนไลน์) จัดโดย ศูนย์ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อม จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อบรมการใช้งาน POWER BI เบื้องต้น จัดโดย สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ฟังบรรยาย Expect Advice for Early Career Researchers จัดโดย สำนักพิมพ์ American Chemical Society (ACS)

การฝึกอบรมทางวิชาชีพ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

- โครงการฝึกอบรมหลักสูตร OKRs สำหรับสมาชิกเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิชาชีพ สายปฏิบัติการ วิชาชีพบุคคล จัดโดย สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- โครงการใบรับรองการประกอบวิชาชีพผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด เครือข่ายวิชาชีพห้องสมุดในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จัดโดย สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ประชุมวิชาการและประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2562 ชมรมบรรณารักษ์สถาบันอุดมศึกษาและการประชุม Pre-conference จัดโดย ชมรมบรรณารักษ์สถาบันอุดมศึกษา สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์
- สัมมนางาน 5G Overview and Use Cases จัดโดย AIS
- สัมมนา Microsoft Envision Summit 2019 จัดโดย บริษัท ไมโครซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด

การฟังบรรยาย อบรม เกี่ยวกับสำนักงานสีเขียว

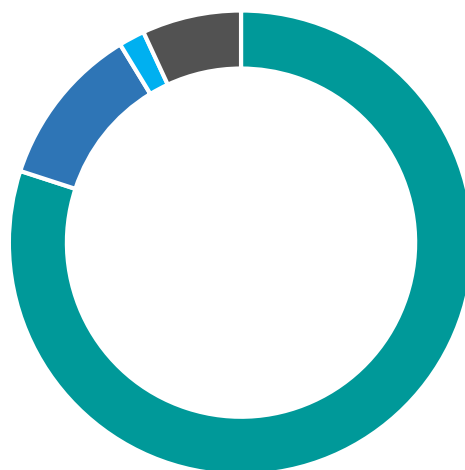
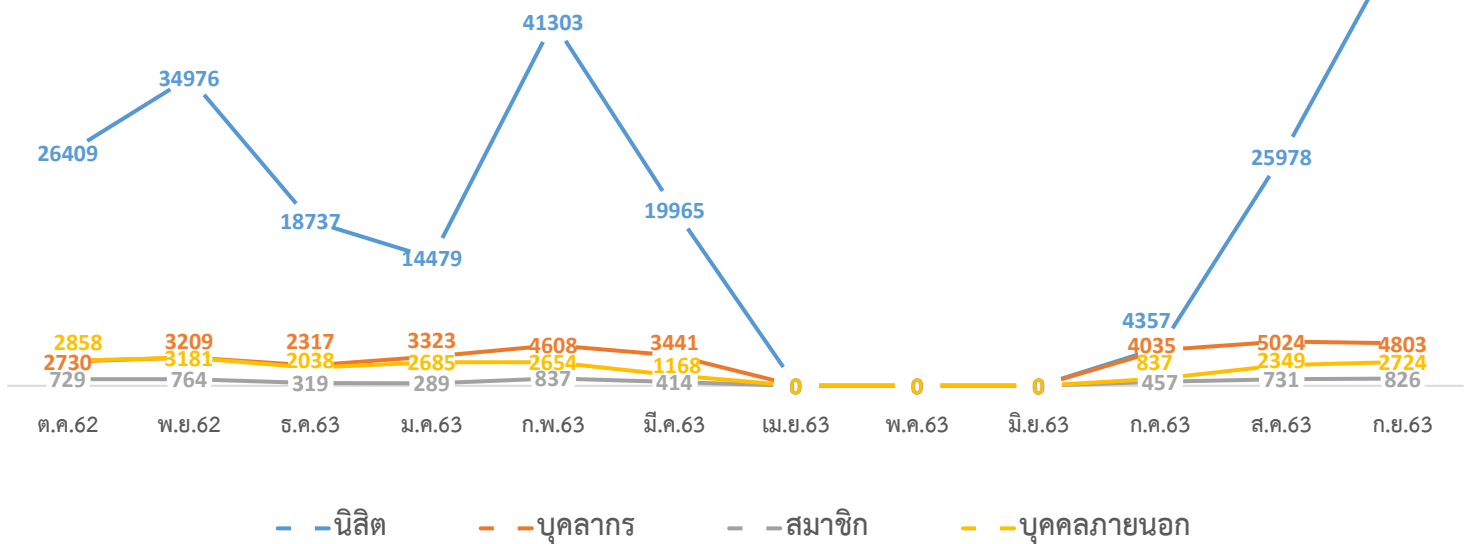
- ฟังบรรยายพิเศษเรื่อง การจัดการก๊าซเรือนกระจก จัดโดย สำนักงานวิทยทรัพยากร
- ฟังบรรยายพิเศษ เรื่อง พลังงานและการจัดการขยะและน้ำเสียอย่างมีประสิทธิภาพ จัดโดย สำนักงานวิทยทรัพยากร
- อบรมออนไลน์ โครงการส่งเสริมสำนักงานสีเขียว (Green Office) ปี 2563 เรื่องการฝึกอบรมสำนักงานสีเขียว (Green Office) จัดโดย สำนักงานวิทยทรัพยากร
- อบรมออนไลน์ หัวข้อ ความรู้เบื้องต้นของสำนักงานสีเขียวและข้อกำหนด จัดโดย สำนักงานวิทยทรัพยากร
- อบรมออนไลน์ หัวข้อ การจัดซื้อจัดจ้างและบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม จัดโดย สำนักงานวิทยทรัพยากร

ภาคผนวก

สถิติผู้ใช้บริการ

สำนักงานวิทยทรัพยากร มีจำนวนผู้ใช้บริการภายในสำนักงานฯ ในปี 2563 ทั้งสิ้น 296,695 คน ซึ่งแบ่งเป็น
นิสิต บุคลากร สมาชิก และบุคคลภายนอก

จำนวนผู้ใช้บริการต่อเดือน



แบ่งประเภทผู้ให้บริการ

- นิสิต 237345 คน
- บุคลากร 33490 คน
- สมาชิก 536 คน
- บุคคลภายนอก 20494



สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
254 อาคาร มหาธีรราชานุสรณ์ ถนน พญาไท แขวง วังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330

<https://www.car.chula.ac.th/>