



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)


การให้บริการศูนย์เอกสารนานาชาติ



สำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การให้บริการศูนย์เอกสารนานาชาติ

	คู่มือการปฏิบัติงาน : การให้บริการศูนย์เอกสารนานาชาติ สำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ หมายเลขเอกสาร CP๐๕
ปรับปรุงครั้งที่	๑
วันที่อนุมัติใช้	กันยายน ๒๕๖๐
จัดทำโดย	นางศิริณา นาแถมพลอย บรรณารักษ์ชำนาญการ
สอบทานโดย	นางสาววิไลลักษณ์ ผดุงกิตติมาลย์ นักวิเทศสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ
อนุมัติโดย	นางสาวนงศิรินทร์ โมสิกะ ผู้อำนวยการสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ สป.

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) การให้บริการศูนย์เอกสารนานาชาติจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อให้ ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่สนใจทั่วไป ได้ศึกษาหรือนำไปปรับใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ตามความเหมาะสม โดยสำนักความสัมพันธ์ ต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้ดำเนินการตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ ตั้งแต่การกำหนด ชื่อกระบวนการ การวิเคราะห์เพื่อกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการ การรับฟังความต้องการและความ คาดหวังของผู้รับบริการ การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดของกระบวนการ การออกแบบ กระบวนการ และการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการ

ดังนั้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ สป. จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้ศึกษาและเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
กันยายน ๒๕๖๐

สารบัญ

คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ความเป็นมาของคู่มือ	๑
วัตถุประสงค์ (Objectives)	๑
ขอบเขต (Scope).....	๑
คำจำกัดความ (Definition)	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)	๒
แผนผังกระบวนการ (Work Flow)	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)	๓
มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard)	๔
ระบบติดตามประเมินผล (Monitoring and Evaluation system).....	๕
เอกสารอ้างอิง (Reference Document)	๖
แบบฟอร์มที่ใช้ (Forms)	๗
ภาคผนวก ก แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ตัวอย่างหนังสือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	๗
ตัวอย่างแบบสำรวจสารสนเทศ	๙
ตัวอย่างรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่เสนอขอจัดซื้อ	๑๐
ตัวอย่างตรวจสอบจากฐานข้อมูลห้องสมุด	๑๑
ตัวอย่างเอกสารใบเสนอราคา	๑๒
ตัวอย่างบันทึกเสนอขออนุมัติจัดซื้อ	๑๓
ตัวอย่างเอกสารตรวจรับพัสดุ	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/ช่องทางการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำข้อกำหนด	๑๙
ที่สำคัญของกระบวนการหลัก	
ตารางที่ ๕ การวิเคราะห์ข้อมูลในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลัก	๒๐
ตารางที่ ๖ การจัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก.....	๒๑
ตารางที่ ๗ ระบบการประเมินผลตัวชี้วัดในกระบวนการ	๒๒
ตารางที่ ๘ การออกแบบกระบวนการ.....	๒๓
ตารางที่ ๙ ผังกระบวนการและมาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	๒๔

ความเป็นมาของคู่มือ

การให้บริการศูนย์เอกสารนานาชาติ กระทรวงศึกษาธิการ ได้มอบหมายให้สำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เป็นหน่วยงานประสานการดำเนินงานด้านต่างประเทศของกระทรวงศึกษาธิการกับองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ นอกจากนี้ ยังได้รับมอบหมายให้เป็นสำนักเลขาธิการคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) และสำนักเลขาธิการคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยองค์การรัฐมนตรีศึกษาแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (SEAMEO) โดยมีอำนาจหน้าที่ในการประสานส่งเสริม สนับสนุน พัฒนา ให้บริการ ให้คำปรึกษาแนะนำ ด้านการศึกษากับต่างประเทศ เพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการศึกษาของประเทศเพื่อนบ้านและภูมิภาค ด้วยการกำหนดยุทธศาสตร์สำคัญในการพัฒนาองค์ความรู้ เชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือด้านการศึกษาของประเทศไทยกับต่างประเทศ ตลอดจนเผยแพร่องค์ความรู้ และข้อมูลข่าวสารสู่สาธารณชน

จากภารกิจสำคัญข้างต้น ศูนย์เอกสารนานาชาติ สำนักความสัมพันธ์-ต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้เปิดให้บริการข้อมูลข่าวสารและเอกสารต่างๆ แก่ผู้สนใจทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ โดยเฉพาะสิ่งพิมพ์ขององค์การยูเนสโกและองค์การซีมีโอ รวมทั้งองค์การระหว่างประเทศต่างๆ

วัตถุประสงค์ (Objectives)

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฯ บุคลากรสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่สนใจทั่วไปได้ศึกษาหรือนำไปปรับใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ตามความเหมาะสม

ขอบเขต (Scope)

กระบวนการการให้บริการศูนย์เอกสารนานาชาติ โดยเฉพาะการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเป็นกระบวนการสรรหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และนโยบายของห้องสมุดซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ๓ ขั้นตอน ตั้งแต่กระบวนการสำรวจความต้องการการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์เอกสารนานาชาติ จากนั้นวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ รวบรวมรายชื่อเพื่อเสนอขออนุมัติจัดซื้อ จนกระทั่งดำเนินการจัดซื้อ

คำจำกัดความ (Definition)

“การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ” หมายถึง วิธีการต่างๆ เพื่อให้ได้มาและเพิ่มเติมทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุดและศูนย์เอกสารนานาชาติ สำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ สป. ซึ่งการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดโดยทั่วไปจะกระทำใน ๒ ลักษณะ คือ การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นมาตรฐาน และการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในสาขาวิชาต่างๆ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ วิธีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเพื่อให้บริการแก่ผู้ใช้นั้น วิธีที่ใช้เป็นส่วนใหญ่มี ๕ วิธี ได้แก่ การจัดซื้อ การขอและรับบริจาค การแลกเปลี่ยน การบอกรับ และการผลิตหรือจัดทำขึ้น

เอง ทั้งนี้บรรณารักษ์ที่ทำหน้าที่จัดหาควรติดตามความเคลื่อนไหวของทรัพยากรสารสนเทศที่ผลิตขึ้นมาใหม่อยู่เสมอ และเสาะแสวงหาแหล่งที่สามารถขอรับบริจาคทรัพยากรสารสนเทศได้ รวมทั้งการก้าวทันเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีบทบาทอย่างมากต่อการจัดหาในปัจจุบัน ทั้งที่ใช้เป็นเครื่องมือการปฏิบัติงาน และการผลิตหรือจัดทำทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์เอกสารนานาชาติ

ศูนย์เอกสารนานาชาติ มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศโดยคำนึงถึงเป้าหมายสำคัญ คือ เพื่อให้เป็นแหล่งเรียนรู้ ในการศึกษาค้นคว้าอย่างกว้างขวางแก่ข้าราชการ บุคลากรทางการศึกษา นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป

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

“ทรัพยากรสารสนเทศ (Information Resources)” หมายถึง สารสนเทศประเภทต่างๆ ที่มีการบันทึกไว้ในสื่อประเภทต่างๆ โดยนำเสนอด้วยอักษร ภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว อาจเรียกชื่อว่าเป็นทรัพยากรห้องสมุด (Library resources) หรือวัสดุห้องสมุด (Library materials)

ปัจจุบันลักษณะของทรัพยากรสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงไปตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี แบ่งออกเป็น ๓ ประเภท คือ

๑. สื่อสิ่งพิมพ์
๒. สื่อโสตทัศน์
๓. สื่ออิเล็กทรอนิกส์

หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

กระบวนการการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์เอกสารนานาชาติมีผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องและมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ : ทำหน้าที่ อนุมัติเห็นชอบโครงการ/กิจกรรมของส่วนราชการ

ผู้อำนวยการสำนัก : เสนอ ติดตามและพิจารณาผลการดำเนินงาน

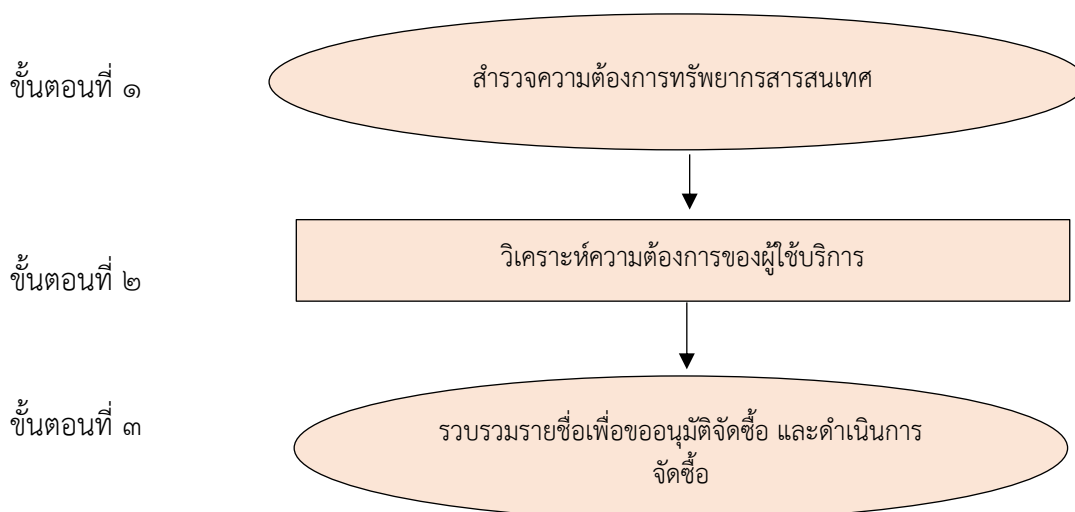
หัวหน้ากลุ่มสารสนเทศต่างประเทศ : ทำหน้าที่พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศเข้าสู่ศูนย์เอกสารนานาชาติ

บรรณารักษ์ : ทำหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำแบบสำรวจ, สำรองและศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ, รวบรวมรายชื่อเพื่อขออนุมัติจัดซื้อ และดำเนินการประสานร้านค้าเพื่อจัดซื้อต่อไป

ผู้ช่วยบรรณารักษ์ : ทำหน้าที่รับผิดชอบในการสำรวจ และรวบรวมรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่มีผู้เสนอกับฐานข้อมูลศูนย์เอกสารนานาชาติว่ามีหรือไม่มีเพื่อไม่ให้เกิดการจัดซื้อซ้ำซ้อน

แผนผังกระบวนการ (Work Flow)

การออกแบบกระบวนการให้บริการศูนย์เอกสารนานาชาติเป็นการดำเนินการตามแนวทางของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยมีการรับฟังความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการและตัวชี้วัดกระบวนการ แล้วนำข้อกำหนดที่ได้ไปใช้ประกอบการออกแบบผังกระบวนการปฏิบัติงานโดยมีผังกระบวนการปฏิบัติงาน ๓ ขั้นตอน ดังนี้



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure)

กระบวนการให้บริการห้องสมุด และศูนย์เอกสารนานาชาติตามผังกระบวนการที่ได้นำเสนอข้างต้นประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ จำนวน ๓ ขั้นตอนซึ่งมีรายละเอียดของการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ ตรวจสอบความต้องการทรัพยากรสารสนเทศ ประกอบด้วยขั้นตอนย่อย ดังนี้

๑. จัดทำแบบสำรวจความต้องการด้านการจัดซื้อ/ จัดหา ทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์เอกสารนานาชาติ

๒. ประสานข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่ สำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ สป. เพื่อขอความร่วมมือในการเสนอแนะทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการให้จัดซื้อ/ จัดหาเข้าสู่ศูนย์เอกสารนานาชาติ และขอความร่วมมือผู้ให้บริการในการกรอกแบบฟอร์มการสำรวจความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เพื่อจะได้ทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยขั้นตอนย่อย ดังนี้

๑. รวบรวมรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่ได้จากการเสนอแนะของข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่ ของสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ สป. และจากแบบสำรวจความต้องการทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้ให้บริการเสนอมาเพื่อจัดซื้อ/ จัดหา

๒. ตรวจสอบข้อมูลทางบรรณานุกรมของทรัพยากรสารสนเทศที่เสนอมาว่าศูนย์เอกสารนานาชาติมีแล้วหรือยังไม่มี และพิจารณาว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ หากยังไม่มีและเหมาะสมก็จะดำเนินการเสนอขอจัดซื้อต่อไป

๓. ติดต่อสำนักพิมพ์/ ร้านค้า/ ตัวแทนจำหน่าย เพื่อขอใบเสนอราคา
ขั้นตอนที่ ๓ รวบรวมรายชื่อเพื่อขออนุมัติจัดซื้อ และดำเนินการจัดซื้อ ประกอบด้วย
 ขั้นตอนย่อย ดังนี้

๑. ทำบันทึกเสนอขออนุมัติจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ
๒. ผู้อำนวยการสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศลงนามอนุมัติ
๓. ดำเนินการส่งต่อไปยังกลุ่มบริหารงานต่างประเทศ สต. เพื่อดำเนินการในส่วนที่
 เกี่ยวข้องต่อไป
๔. ดำเนินการจัดซื้อ (ผ่าน สอ. สป.)
๕. ตรวจรับพัสดุ (ทรัพยากรสารสนเทศ) ที่จัดซื้อ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (๒๕๒๙: ๕๓) ได้ให้ความหมายว่า เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับหนึ่งซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจ หรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานจะเป็นลักษณะข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในงานที่ต้องปฏิบัติ โดยจะมีกรอบในการพิจารณากำหนดมาตรฐานหลาย ๆ ด้านด้วยกัน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานเนื่องจากมาตรฐานของงานบางประเภทจะออกมาในรูปแบบของปริมาณ ในขณะที่บางประเภทอาจออกมาในรูปแบบของคุณภาพ องค์การจึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะของงานประเภทนั้น ๆ

เพื่อให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการศูนย์เอกสารนานาชาติ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จึงได้ดำเนินการตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ (รายละเอียดโปรดศึกษาเพิ่มเติมในภาคผนวก) ตั้งแต่การกำหนดชื่อกระบวนการ การวิเคราะห์เพื่อกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกระบวนการ การรับฟังความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ การจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดของกระบวนการ การออกแบบกระบวนการ และการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการ โดยในส่วนของ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานนั้น นับเป็นส่วนสำคัญในการควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถสร้างผลผลิตและผลสัมฤทธิ์ของงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด อันจะนำไปสู่การตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ (รายละเอียดที่มาการวิเคราะห์ตามเอกสารในภาคผนวก)

ในการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการห้องสมุด และศูนย์เอกสารนานาชาติจะมีการกำหนดจุดควบคุมการปฏิบัติงานในขั้นตอนที่สำคัญให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแต่ละจุดควบคุมจะมีข้อกำหนดที่สำคัญให้ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตาม และข้อกำหนดเหล่านี้จะถูกกำหนดเป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดเหล่านั้นจะถูกกำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการ

กระบวนการการให้บริการศูนย์เอกสารนานาชาติ ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการ โดยมีมาตรฐานการปฏิบัติงานดังนี้

กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา ดำเนินการ (นาที)	มาตรฐานการปฏิบัติงาน
๑. สํารวจความต้องการใช้ทรัพยากร สารสนเทศของศูนย์เอกสารนานาชาติ	๙๐	
๒. วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ	๑๕๐	
๓. รวบรวมรายชื่อเพื่อเสนอขออนุมัติจัดซื้อ และดำเนินการจัดซื้อต่อไป	๑๘๐	-สามารถจัดซื้อ/ จัดหา หนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ได้ตรงความต้องการ ของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ของรายการที่ต้องการทั้งหมดใน แต่ละรอบการจัดซื้อ -มีการตรวจสอบรายการหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ที่จะจัดซื้อ จัดหากับ ของที่มีอยู่เดิมก่อนการจัดซื้อทุกครั้ง
รวม	๔๒๐	

ระบบติดตามประเมินผล (Monitoring and Evaluation system)

คู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการศูนย์เอกสารนานาชาติ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบกระบวนการนี้ ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้เป็นไปตาม มาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และผลสัมฤทธิ์ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ สามารถสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้ ทั้งนี้ จะได้ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ที่รับผิดชอบกระบวนการเปรียบเทียบกับตัวชี้วัดสำคัญและค่าเป้าหมายที่กำหนดเป็น มาตรฐานของกระบวนการ โดย

๑. กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบกระบวนการฯ ต้องจัดทำตัวชี้วัดตาม คำรับรองการปฏิบัติราชการ ระดับบุคคล โดยต้องวัดผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานเทียบกับ ค่าเป้าหมายตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการ

๒. ให้ผู้ปฏิบัติงานจัดทำสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้อำนวยการสำนักความสัมพันธ์ ต่างประเทศ เมื่อดำเนินการสำเร็จครบทุกขั้นตอนของกระบวนการแล้ว

๓. ประเมินผลการปฏิบัติงานเทียบกับมาตรฐานของกระบวนการที่กำหนดไว้ทั้งนี้ กำหนดระบบการประเมินผลตัวชี้วัดของกระบวนการ ดังนี้

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ของกระบวนการ : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
ห้องสมุดและศูนย์เอกสารนานาชาติ

ตัวชี้วัดภายใน กระบวนการ	แนวทางการประเมิน	ความถี่ ในการ ประเมิน	วิธีการประเมิน
ร้อยละของหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ที่จัดซื้อ/ จัดหาได้ตรงตามความ ต้องการของผู้รับบริการ	พิจารณาจากการดำเนินการ ของผู้รับผิดชอบ สามารถ จัดซื้อ/ จัดหาหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ได้ตรงตามความ ต้องการของผู้รับบริการที่ รายการ คิดเทียบเป็นร้อยละ จากรายการความต้องการของ ผู้รับบริการทั้งหมด	รายปี	ตรวจสอบจากสรุปผลการ สำรวจความต้องการ เทียบกับรายการหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ที่จัดซื้อใน แต่ละรอบการจัดซื้อ
มีการตรวจสอบรายการ หนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ที่จะจัดซื้อ จัดหากับของ ที่มีอยู่เดิมก่อนการจัดซื้อ ทุกครั้ง	พิจารณาจากการดำเนินการ ของผู้รับผิดชอบที่มีการ ตรวจสอบรายการหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ที่จะจัดซื้อ จัดหากับของที่มีอยู่เดิมก่อน การจัดซื้อทุกครั้งหรือไม่	รายปี	ตรวจสอบจากหลักฐาน เชิงประจักษ์ เช่น แบบ การตรวจสอบรายการที่ จะจัดซื้อ

เอกสารอ้างอิง (Reference Document)

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

ประยงค์ศรี พัฒนกิจจำรูญ. การพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด : การเลือก การจัดหาหนังสือ
และวัสดุ. 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

ตัวอย่างแบบสำรวจสารสนเทศ

แบบฟอร์มการสำรวจความต้องการทรัพยากรสารสนเทศห้องสมุด
กลุ่มสารสนเทศฯ งานห้องสมุดและศูนย์เอกสารนานาชาติ สศ.สพ.

ชื่อผู้ใช้บริการ ผ.จ. อธิพญา ทอฟ้าไพฑูริ์ วันที่ 15 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2554

ผู้ใช้บริการ

ข้าราชการ/ พนักงานราชการ/ ลูกจ้าง กระทรวงศึกษาธิการ หน่วยงาน ป.ร.ท.

ข้าราชการ/ พนักงานราชการ/ ลูกจ้าง กระทรวง

นักเรียน/ นักศึกษา สถานศึกษา

ประชาชน

ลำดับ ที่	ชื่อทรัพยากรสารสนเทศ	ชื่อผู้แต่ง	สำนักพิมพ์	จำนวน (เล่ม)	ราคาต่อ หน่วย	หมายเหตุ
1.	<i>Speaking of Speech (Level 2)</i>	-	ดวงแก้ว	1	496.-	
2.	<i>Advanced Grammar in Use</i>	-	ย	1	759.-	

หมายเหตุ : กรอกข้อมูลเท่าที่ทราบก็ได้ไม่จำเป็นต้องกรอกให้ครบทุกช่อง

ตัวอย่างรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่เสนอขอจัดซื้อ

รายชื่อหนังสือที่ได้รับคำแนะนำจากผู้ให้บริการห้องสมุดฯ

ลำดับที่	รายชื่อหนังสือ	ผู้แต่ง/ สำนักพิมพ์
1.	Advanced Grammar in Use	สำนักพิมพ์ ดวงกลมสมัย
2.	คู่มือสนทนาฉบับพกพา 8 ภาษา (ภาษาดัตช์, ฝรั่งเศส, เยอรมัน, กรีก, อิตาลี, โปรตุเกส, สเปน และตุรกี)	สำนักพิมพ์ ดวงกลมสมัย
3.	Speaking of Speech (Level 2)	สำนักพิมพ์ ดวงกลมสมัย
4.	Go! JLPT N3 ไวยากรณ์	สำนักพิมพ์ ดวงกลมสมัย
5.	เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ : หนึ่งทศวรรษก่อนเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (พ.ศ. 2550 – 2558)	สำนักพิมพ์ แห่งจุฬาฯ
6.	ภาษาและอินเทอร์เน็ต	สำนักพิมพ์ แห่งจุฬาฯ
7.	Teaching Reading	สำนักพิมพ์ แห่งจุฬาฯ
8.	50 แนวคิดตัวชี้วัด ตัวแบบของการบริหารจัดการ และการบริหารจัดการที่ยั่งยืน	สำนักพิมพ์ แห่งจุฬาฯ
9.	การบริหารจัดการตามแนวคิดตะวันออก	สำนักพิมพ์ แห่งจุฬาฯ
10.	คัมภีร์ HR	สำนักพิมพ์ Expernet
11.	สุดยอดเคล็ดลับการบริหารจากฮาวาร์ดสำหรับนักบริหารยุคใหม่	สำนักพิมพ์ Expernet
12.	โรงเรียนบันดาลใจ	สำนักพิมพ์ ซีเอ็ด
13.	4 วิธีสอนแบบใหม่ เพื่อความมีรสนิยมในการเรียนรู้เป็นผู้มีปัญญา และมีอารยธรรม	สำนักพิมพ์ ซีเอ็ด
14.	วุฒิภาวะของความเป็นครู	สำนักพิมพ์ ซีเอ็ด
15.	จิตศึกษากับการพัฒนาปัญญาภายใน	สำนักพิมพ์ ซีเอ็ด
16.	การจัดการเรียนรู้ของครูยุคใหม่ เพื่อพัฒนาทักษะผู้เรียนในศตวรรษที่ 21	สำนักพิมพ์ ซีเอ็ด
17.	200 กิจกรรมสอนภาษาอังกฤษ	สำนักพิมพ์ ซีเอ็ด
18.	Ethics : Moral	สำนักพิมพ์ ซีเอ็ด
19.	ระเบียบวิธีวิจัยพื้นฐาน : Basic Research Methodology	สำนักพิมพ์ ซีเอ็ด
20.	การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	สำนักพิมพ์ ซีเอ็ด
21.	คู่มือสนทนาฉบับพกพา ภาษาพม่า มาเลย์ เวียดนาม เขมร ลาว	สำนักพิมพ์ ซีเอ็ด
22.	หลักเกณฑ์การทับศัพท์ภาษาเวียดนาม	สำนักพิมพ์ ซีเอ็ด
23.	2 ใน 1 พจนานุกรม ไทย – ฝรั่งเศส/ ฝรั่งเศส – ไทย	สำนักพิมพ์ ซีเอ็ด
24.	ศัพท์เกาหลี ไทย อังกฤษ ในชีวิตประจำวัน	สำนักพิมพ์ ซีเอ็ด
25.	ENGLISH – THAI DICTIONARY OF SYNONYMS AND ANTONYMS	สำนักพิมพ์ ซีเอ็ด
26.	พจนานุกรมคำศัพท์ภาษาฝรั่งเศสที่ใช้ในภาษาอังกฤษ และคำศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้ในภาษาฝรั่งเศส	สำนักพิมพ์ ซีเอ็ด
27.	COBUILD IELTS Dictionary	สำนักพิมพ์ ซีเอ็ด

ตัวอย่างตรวจสอบจากฐานข้อมูลศูนย์เอกสารนานาชาติ


เลขทะเบียน	เลขหมู่	ชื่อเรื่อง	ปีที่พิมพ์	ชื่อผู้แต่ง	ISBN
0113385	371.148	การสอนเป็นทีม อะไร ทำไม และอย่างไร = Team Teaching, What, Why, and How	2546	บัคส์, ฟรานซิส	974-269-4141
0113386	370.19	การจัดการศึกษาไทยครอบครัว (Home School)	2543	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ	974-85786-5-8
0113387	371.3	สังคมศึกษาขั้นพื้นฐานของกรศึกษาใหม่และการเรียนการสอนนอกกรอบ 7 ประ	2554	ไพฑูริย์ สินลารัตน์ และคณะ	978-974-03-2913
0113388	294.311783	การพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development	2552	พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)	974-7092-09-3
0113389	649.1	หลักการและรูปแบบการพัฒนาเด็กปฐมวัยวิถีชีวิตไทย	2536	พิทยา แชนเมย์ และคณะ	974-583-303-7
0113390	342.0684	สรุปสาระสำคัญของพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.2559.	2547	มูลนิธิวิจัยและพัฒนากระบวนการยุติธรรมทางปก	
0113391	370.9	การจัดอันดับขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการศึกษาของประเทศไทยโด	2559	สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษา	978-616-270-100
0113392	379.3	รายงานวิจัย เรื่อง ศูนย์ส่วนการศึกษาระหว่างภาคีรัฐกับเอกชนในประเทศไทย	2559	สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษา	978-616-270-098
0113393	379.593	ปฏิรูปการศึกษาเพื่ออนาคตประเทศไทย ฉบับคง มั่งคั่ง อัจฉิน น โดยอาศัยการศึกษ	2559	สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษา	978-616-270-092
0113394	323	สิทธิมนุษยชนศึกษาทบทวนสำหรับครูผู้ให้การศึกษาระดับประถมศึกษา	2556	วไล ๒ ปิณฑพร	
0113395	370.78	ทิศทางและโอกาสวิจัยของการศึกษาไทยเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	2559	สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษา	978-616-270-099
0113396	378.1	รายงานสรุปผลการประชุมได้แก่คนไทย - สหรัฐฯ ที่ 3 เรื่อง การวิจัย โภจนา	2549	สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา	974-559-865-8
0113397	302.03	Behavioral Competency Dictionary พจนานุกรมพฤติกรรมความสามารถ	2551	อภภรณ์ ภูวิชัยพันธุ์	978-974-13-9733
0113398	133.5092	นอศสวท นวัตกรรมปฏิทินมา	2553	เจริญ วรรณะนันทิ	978-616-90275-4
0113399	158.72	ชุดองค์ความรู้การบริหารจัดการ ครัวเรือนสำหรับนักบริหารยุคใหม่ Managemen	2558	ศรวิวัฒน์ บิณฑล วีริว	978-974-414-363
0113400	341.247	อาชีพจีน 2025 : มุ่งหน้าไปข้างหน้า ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน "มีนิ	2560	สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระ	
0113401	341.247	อาชีพจีน 2025 : มุ่งหน้าไปข้างหน้า ประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน "มีนิ	2560	สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระ	
0113402	330.9	วิถีใหม่แห่งการพัฒนา : วิจัยศึกษาศึกษาไทย	2549	ปิรชา เปี่ยมพงศ์สานต์	974-9942-37-X
0113403	306	มนุษย์กับวัฒนธรรม	2556	ศศ สันตสมบัติ	978-616-314-042
0113404	379.593	สถิติการศึกษาประจำปี 2558	2559	สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	978-616-395-811
0113405	379.593	สถิติการศึกษาประจำปี 2558	2559	สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	978-616-395-811
0113406	338.927	การพัฒนาที่ยั่งยืน	2555	ธนาคาร สังฆา	978-974-03-2941
0113407	370	การศึกษาเพื่อปวงชน 2000-2015 : ผลสัมฤทธิ์กับปัญหาท้าทาย (บทสรุป)	2558	คุณสีก	
0113408	895.9109	ทวิวิจัรพรรณนา วรรณคดีไทยพร้อมประวัติและคำอธิบาย	2557	ราชบัณฑิตสถาน	978-616-7073-87
0113409	351.851	ศึกษารวชน ๘ ท้องร่วรค์และสันการศึกษไทย : 125 ปี กระทรวงศึกษา	2559	กระทรวงศึกษาธิการ	

ตัวอย่างเอกสารใบเสนอราคา

 บริษัท ออมรินทร์ บู๊ค เซ็นเตอร์ จำกัด (1369) เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105536122664 108 หมู่ 2 อ.บ้านกรวด-จางอนอม ค.ม.ท.ส.ว.ศ. อ.บ้านกรวด จ.นครราชสีมา 11130 โทร.0-2422-9999 แฟกซ์ -		หน้า 1 / 2	
		ใบเสนอราคา	เลขที่เอกสาร QO2016/00004 วันที่เอกสาร 22/08/2016
ลูกค้า	500032-สำนักงานสัมพันธภาพประเทศ ๗1		
ผู้ติดต่อ			
ที่อยู่	319 กระจ่างวิทยาคาร ฉะเชิงเทรา ต.ฉะเชิงเทรา อ.เมือง ฉะเชิงเทรา กรุงเทพมหานคร 10300 โทร. 026285646 - 7 แฟกซ์		

ลำดับ	บาร์โค้ด	รายการ	ราคา/หน่วย	จำนวน	หน่วย	ส่วนลด%	จำนวนเงิน
1	9786161813567	ฝึกใจให้นิ่ง ฝึกจิตให้ว่าง	169.00	1	each	.00	169.00
2	9786161810986	เมืองมึนกลางฤดูหนาว (ฉบับปกใหม่)	135.00	1	each	.00	135.00
3	9786163878144	เด็กชายในชุดนอนลายทาง (ร.ปรับปรุง)	145.00	1	each	.00	145.00
4	9786161805371	กฎแห่งอายุยืน 100 ปี ไม่ช้ำน ไม่แก่ไม่หลง	225.00	1	each	.00	225.00
5	9786161810740	อึ้งตึ้ง อึ้งตอม อึ้งตู่กาฬี	245.00	1	each	.00	245.00
6	9786161805432	สมุดสี่หน้าปกสีส้มกลับหุ้มสวยใน 2 สัปดาห์	185.00	1	each	.00	185.00
7	9786161811686	ธรรมะหน้าตั้ง	150.00	1	each	.00	150.00
8	9786161813369	เสริมพลังชีวิต แก้หกลึกสัวเขา	149.00	1	each	.00	149.00
9	9786161812645	รู้ Zen ผ่าน Science	165.00	1	each	.00	165.00
10	9786161813314	ตั้งศูนย์ที่เอชสาม	195.00	1	each	.00	195.00
11	9786161810108	ในศตวรรษ (The secret in their eyes)	225.00	1	each	.00	225.00
12	9786161808921	10 วัน สร้างนิสัย "ไม่ช้ำนตลอดชีวิต"	135.00	1	each	.00	135.00
13	9786161814359	โรคหมอนรองกระดูกสันหลังเคลื่อน	165.00	1	each	.00	165.00
14	9786161812966	✓ ระเบิดสังหาร (ON TARGET)	375.00	1	each	.00	375.00
15	9786162077654	อวอร์ดสภาคส โดดกับมนุษย์เอ็กมัน	239.00	1	each	.00	239.00
16	9789743871740	เค้ผู้ทำอะไรก็รอด	259.00	1	each	.00	259.00
17	9786161807962	เรียนรู้ผู้กระตุกเตือน (ฉบับปรับปรุง)	179.00	1	each	.00	179.00
18	9786161810597	อาหารสุขภาพ	279.00	1	each	.00	279.00
19	9786161814403	Nature Learn ห้องเรียนธรรมชาติ	345.00	1	each	.00	345.00
20	9786163872920	Make Me Garden	395.00	1	each	.00	395.00
21	9786161813161	From My Garden to Yours	395.00	1	each	.00	395.00
22	9786161814380	บันทึกนักเขียน ได้	195.00	1	each	.00	195.00
23	9786161814427	The voice เสียงใสๆ จากหัวใจที่ซา	275.00	1	each	.00	275.00
24	9786161809287	เรื่องที่ถูกคิด ไม่มีค่าตอบแทน	199.00	1	each	.00	199.00
25	9786161807801	เรื่องลับที่อยากเล่า ตอนความรัก	149.00	1	each	.00	149.00
26	9786161812034	สายฟ้าสีฟ้าวิหิมหัทธรรย์	235.00	1	each	.00	235.00
27	9786161812881	✓ คำสารภาพ (ปกใหม่)	195.00	1	each	.00	195.00
28	9786161814595	ชาววังช่างผ้าเมืองผี (ผืนยกวง)	199.00	1	each	.00	199.00
29	9789742896980	✓ บ้านหลอน ตึกประหลาด	269.00	1	each	.00	269.00
30	9786161802936	✓ เมืองหลอน ตึกประหลาด	289.00	1	each	.00	289.00
31	9786161813635	30 เมนูอร่อยจากไข่ไก่	195.00	1	each	.00	195.00

ตัวอย่างบันทึกเสนอขออนุมัติจัดซื้อ



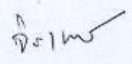
บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มสารสนเทศและเผยแพร่ สำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ โทร ๐๒-๖๒๘-๕๖๕๔
 ที่ ศธ ๐๒๐๕/๑๘ วันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๕๘
 เรื่อง ขออนุมัติจัดซื้อหนังสือเข้าห้องสมุดฯ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (งวดที่ ๒)

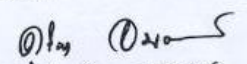
เรียน ผู้อำนวยการสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ สป.

ตามที่กลุ่มสารสนเทศและเผยแพร่ ได้ดำเนินการจัดซื้อหนังสือใหม่และสื่อต่างๆ ที่น่าสนใจ เพื่อให้บริการภายในห้องสมุดฯ เป็นประจำนั้น ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ นี้ กลุ่มสารสนเทศฯ มีความประสงค์ ขออนุมัติจัดซื้อหนังสือใหม่ งวดที่ ๒ โดยจะดำเนินการจัดซื้อในงานสัปดาห์หนังสือแห่งชาติ ที่จัดขึ้น ณ ศูนย์ประชุม แห่งชาติสิริกิติ์ ระหว่างวันที่ ๒๖ มีนาคม - ๖ เมษายน ๒๕๕๘ เพื่อให้ได้หนังสือ และสื่อต่างๆ ที่ทันสมัยและ หลากหลายจากสำนักพิมพ์ต่างๆ ในวงเงิน ๕๐,๐๐๐ บาท (ห้าหมื่นบาทถ้วน) ด้วยการคัดเลือกหนังสือตาม รายชื่อซึ่งได้ขอความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้องเสนอแนะ พร้อมทั้งรายชื่อที่ได้รับคำแนะนำจากผู้ให้บริการ ห้องสมุดฯ (เอกสารตั้งแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบตามเสนอ โปรดมอบกลุ่มบริหารงานต่างประเทศ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง


 (นางสาวจิราพรพรณ์ พงสรักษ์สรณ์)
 หัวหน้ากลุ่มสารสนเทศและเผยแพร่

๑. นายนงนอ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๘
 นายนงนอ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๘
 นายนงนอ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๘
 นายนงนอ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๘
 นายนงนอ - ๑๕ มีนาคม ๒๕๕๘


 (นางสาวอรุณ ออมสวัสดิ์)
 ผู้อำนวยการสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ
 สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ตัวอย่างเอกสารตรวจรับพัสดุ

สำเนา

ใบตรวจรับพัสดุ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ ข้อ ๗๑ (๔)

เขียนที่ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

วันที่ ๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๔

คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ได้ตรวจรับพัสดุตามรายการต่อไปนี้เป็นการถูกต้องแล้ว

ลำดับที่	รายการ	จำนวน	จำนวนเงิน	หมายเหตุ
๑.	บริษัท อมรินทร์ บูค เซ็นเตอร์ จำกัด	๙๐ รายการ	๑๘,๕๙๔ -	
๒.	บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)	๖๑ รายการ	๑๒,๙๖๕ -	
๓.	บริษัท บีทูเอส จำกัด สาขา ปิ่นเกล้า	๒๘ รายการ	๗,๑๐๕ -	
๔.	บริษัท เอเชียบุ๊คส์ จำกัด	๙ รายการ	๔,๕๑๙ -	
	รวมเงิน		๔๓,๐๘๓ -	

(ตัวอักษร)..... (สีหมื่นสามพันแปดสิบสามบาทถ้วน).....

พัสดุตามรายการข้างบนนี้

- ได้ตรวจนับที่สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการหรือ.....สำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ.....
- ได้ตรวจนับหรือทดลองพัสดุว่าถูกต้องตามความต้องการไว้แล้วเมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๔
- ได้มอบพัสดุตามรายการข้างต้นนี้ให้แก่เจ้าหน้าที่พัสดุเก็บรักษาต่อไปแล้วนับแต่วันที่ตรวจนี้

คณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานด้วยแล้ว

จึงขอรายงานต่อสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อโปรดทราบผลการตรวจรับ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. ๒๕๓๕ ข้อ ๗๑ (๔)

(ลงชื่อ)  ประธานกรรมการตรวจรับพัสดุ

(นางสาววิไลลักษณ์ มดุงกิตติมาลย์)

(ลงชื่อ)  กรรมการตรวจรับพัสดุ

(นางศิริณา นาแถมพลอย)

(ลงชื่อ)  กรรมการตรวจรับพัสดุ

(นายสุเมธ อรรถพันธ์พจน์)

ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มวิเคราะห์กระบวนการตารางที่ ๑ - ๙

ตารางที่ ๑ การวิเคราะห์บทบาท ภารกิจ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน

หน่วยงาน : สำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

วิสัยทัศน์ : "หน่วยงานหลักที่เป็นเลิศในการขับเคลื่อนความร่วมมือกับต่างประเทศด้านการศึกษา"

รัฐธรรมนูญ/กฎหมาย อื่นๆ/ มติ ครม.	กฎกระทรวง	พันธกิจ	ยุทธศาสตร์	กระบวนการหลัก	สินค้า/บริการของหน่วยงาน	ผู้รับบริการ	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี	ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือ สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย	เพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐและ สนับสนุนการจัด ความความรู้ ภายใต้งค์กร	พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรใน การปฏิบัติงานด้าน ต่างประเทศ	การให้บริการศูนย์ เอกสารนานาชาติ	การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของ ศูนย์เอกสารนานาชาติ	- ข้าราชการและ บุคลากรทางการ ศึกษา - นักเรียน/ นักศึกษา - ประชาชนทั่วไป	- ข้าราชการ และ บุคลากรทางการศึกษา - นักเรียน/ นักศึกษา - ประชาชนทั่วไป

ตารางที่ ๒ การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (การวิเคราะห์ SIPOC)

กระบวนการ : การให้บริการศูนย์เอกสารนานาชาติ

Suppliers : S	Inputs : I	Process : P	Outputs: O	Customers : C	Stakeholders :s
กลุ่มสารสนเทศต่างประเทศ	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อมูล/ ผลการสำรวจความต้องการทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์เอกสารนานาชาติ - รายละเอียด/ โครงการห้องสมุดที่จะปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ (จากผลสำรวจความพึงพอใจ) - นโยบายของผู้บริหาร - หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อตามระเบียบ สป. - งบประมาณดำเนินการ 	<p>Process Description</p> <p>การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์เอกสารนานาชาติ เป็นกระบวนการสรรหาทรัพยากรสารสนเทศด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้ได้ทรัพยากรสารสนเทศที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และนโยบายของศูนย์เอกสารนานาชาติ</p> <p>Process (Map)</p> <p>การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศศูนย์เอกสารนานาชาติ</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. สำรวจความต้องการการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์เอกสารนานาชาติ ๒. วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ ๓. รวบรวมรายชื่อเพื่อเสนอขออนุมัติจัดซื้อ และดำเนินการจัดซื้อ 	๑. การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์เอกสารนานาชาติ	<ul style="list-style-type: none"> - ข้าราชการ และบุคลากรทางการศึกษา - นักเรียน/ นักศึกษา - ประชาชนทั่วไป 	<ul style="list-style-type: none"> - ข้าราชการ และบุคลากรทางการศึกษา - นักเรียน/ นักศึกษา - ประชาชนทั่วไป

ตารางที่ ๓ การวิเคราะห์ช่องทางการรับฟังความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้รับบริการ/ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทางในการรับฟังความต้องการ				วิธีวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการ	ข้อมูลความต้องการ	ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน
	แบบสำรวจ	ข้อร้องเรียน	สายด่วน	อื่น ๆ			
๑. ผู้รับบริการ					นำแบบสำรวจความต้องการและความพึงพอใจมาวิเคราะห์ และนำผลจากการพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ มาสรุปเป็นภาพรวม เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของศูนย์เอกราชนานาชาติ		กลุ่มสารสนเทศต่างประเทศ
๑.๑ ข้าราชการ และบุคลากรทางการศึกษา	✓	-	-	การติดต่อพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ		๑. ต้องการให้มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายและมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น	
๑.๒ นักเรียน/ นักศึกษา	✓	-	-	การติดต่อพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ			
๑.๓ ประชาชนทั่วไป	✓	-	-	การติดต่อพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ		- ต้องการให้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว (มีการดำเนินการแล้ว)	
๒. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
๒.๑ ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา	✓	-	-	การติดต่อพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ		- ต้องการความเท่าเทียมกันในการให้บริการของห้องสมุด (มีการให้บริการตามลำดับอยู่แล้ว)	
๒.๒ นักเรียน/ นักศึกษา	✓	-	-	การติดต่อพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ			
๒.๓ ประชาชนทั่วไป	✓	-	-	การติดต่อพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ		- ต้องการให้มีระบบสารสนเทศให้บริการเพิ่มมากขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์ (ให้บริการ Internet) (มีการให้บริการอย่างครบถ้วนเพียงพอแล้ว)	

ตารางที่ ๔ การวิเคราะห์ประเภท/ช่องทางการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลัก

กระบวนการหลัก	แหล่งข้อมูล		ช่องทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล	ประเภทข้อมูล	ผู้รับผิดชอบ / เอกสารหลักฐาน
	ภายใน	ภายนอก			
- การใช้บริการห้องสมุดและศูนย์เอกสารนานาชาติ	✓	✓	๑. แบบสำรวจแบบไม่เป็นทางการ	-ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย -ผลการวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และการลดต้นทุนของกระบวนการ	กลุ่มสารสนเทศต่างประเทศ เอกสารหลักฐาน ประมวล/สรุป ข้อมูลความต้องการจากทุกช่องทางตารางวิเคราะห์ความต้องการของการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์เอกสารนานาชาติ
			๒. การติดต่อแบบไม่เป็นทางการ		
			๓. เอกสารที่เกี่ยวข้อง		

ตารางที่ ๕ การวิเคราะห์ข้อมูลในการจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลัก

กระบวนการหลัก	ความต้องการ		กฎหมาย (Law : L)	ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency : E)	ด้านความคุ้มค่าและ ลดต้นทุน (Value : V)	ข้อกำหนดที่สำคัญ
	ผู้รับบริการ (Customer: C)	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder : S)				
งานบริการศูนย์เอกสารนานาชาติ	ต้องการให้มี หนังสือ/วารสาร/สื่อฯ ที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	จากการรับฟัง ไม่มีข้อมูลที่สามารถนำมาจัดทำข้อกำหนดได้	ไม่มี ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศได้ตรงความต้องการของผู้รับบริการ	ควรมี การตรวจสอบรายการหนังสือที่จะจัดซื้อทุกครั้ง เพื่อให้จัดซื้อซ้ำซ้อนกับที่มีอยู่เดิม	ครอบคลุม (C1, E1) ความคุ้มค่า ลดต้นทุน (V1)

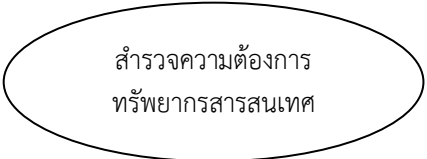
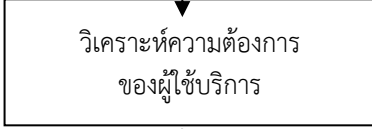
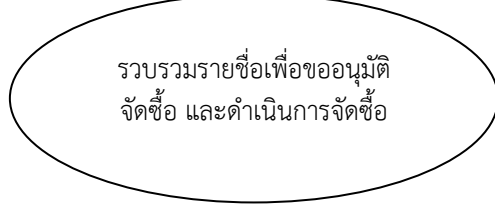
ตารางที่ ๒ การจัดทำข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการหลัก

กระบวนการหลัก	กิจกรรม/ขั้นตอน	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดภายใน	ตัวชี้วัดผลของกระบวนการ
<p>งานการให้บริการศูนย์เอกสารนานาชาติ</p>	<p>การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด</p> <p>๑. สำรวจความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์เอกสารนานาชาติ</p>	<p>- ต้องจัดซื้อ/ จัดหาหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ (C1, E1)</p> <p>- ต้องมีการตรวจสอบรายการหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ที่จะจัดซื้อจัดหาทุกครั้งก่อนการจัดซื้อเพื่อไม่ให้เกิดการซื้อซ้ำซ้อน</p>	<p>๑. ร้อยละของหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ที่จัดซื้อ/ จัดหา ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>๒. มีการตรวจสอบรายการหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ที่จะจัดซื้อจัดหากับของที่มีอยู่เดิม ก่อนการจัดซื้อทุกครั้ง</p>	<p>- ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์เอกสารนานาชาติ</p>
	<p>๒. วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ</p>			
	<p>๓. รวบรวมรายชื่อเพื่อเสนอขออนุมัติจัดซื้อ และดำเนินการจัดซื้อต่อไป</p>			

ตารางที่ ๗ ระบบการประเมินผลตัวชี้วัดในกระบวนการ

ตัวชี้วัด	แนวทางการประเมิน	ความถี่ในการประเมิน			วิธีการประเมิน	ผู้รับผิดชอบ
		รายเดือน	รายไตรมาส	รายปี		
ร้อยละของหนังสือ/วารสาร/ สื่อฯ ที่จัดซื้อ/จัดหาได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	- พิจารณาจากการดำเนินการของผู้รับผิดชอบสามารถจัดซื้อ/ จัดหาหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการที่รายการคิดเทียบเป็นร้อยละ จากรายการความต้องการของผู้รับบริการทั้งหมด			✓	- ตรวจสอบจากสรุปผลการสำรวจความต้องการ เทียบกับรายการหนังสือ/วารสาร/ สื่อฯ ที่จัดซื้อในแต่ละรอบการจัดซื้อ	กลุ่มสารสนเทศ ต่างประเทศ
มีการตรวจสอบรายการหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ที่จะจัดซื้อ จัดหากับของที่มีอยู่เดิมก่อนการจัดซื้อทุกครั้ง	- พิจารณาจากการดำเนินการของผู้รับผิดชอบว่าการตรวจสอบรายการหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ที่จะจัดซื้อ จัดหากับของที่มีอยู่เดิมก่อนการจัดซื้อทุกครั้งหรือไม่			✓	- ตรวจสอบจากหลักฐานเชิงประจักษ์ เช่น แบบการตรวจสอบรายการที่จะจัดซื้อ	

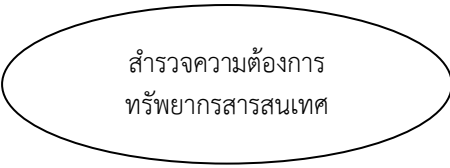
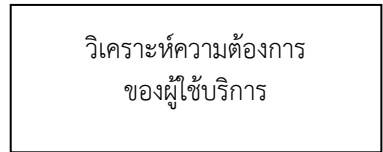
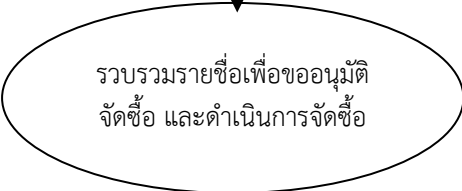
ตารางที่ ๘ การออกแบบกระบวนการ

กระบวนการหลัก	กิจกรรม/ขั้นตอน	ข้อกำหนด	ตัวชี้วัดภายใน	กิจกรรม/ขั้นตอนเดิม (Work Flow)
งานการให้บริการศูนย์เอกสารนานาชาติ	๑. สำรวจความต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของศูนย์เอกสารนานาชาติ			
	๒. วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการ			
	๓. รวบรวมรายชื่อเพื่อเสนอขออนุมัติจัดซื้อ และดำเนินการจัดซื้อต่อไป	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องจัดซื้อ/ จัดหาหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ (C1, E1) - ต้องมีการตรวจสอบรายการหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ที่จะจัดซื้อ จัดหาทุกครั้งก่อนการจัดซื้อ เพื่อไม่ให้เกิดการซื้อซ้ำซ้อน 	<ul style="list-style-type: none"> ๑. ร้อยละของหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ที่จัดซื้อ จัดหาได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ๒. มีการตรวจสอบรายการหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ที่จะจัดซื้อ จัดหา กับของที่มีอยู่เดิมก่อนการจัดซื้อทุกครั้ง 	

ตารางที่ ๙ ผังกระบวนการและมาตรฐานการปฏิบัติงาน

กระบวนการ : การให้บริการศูนย์เอกสารนานาชาติ

ตัวชี้วัดที่สำคัญของกระบวนการ : ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์เอกสารนานาชาติ

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ (นาที)	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	เอกสารการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		๑. จัดทำแบบสำรวจ ๒. ประสานข้าราชการ/ เจ้าหน้าที่/ ผู้ใช้บริการ (ขอความร่วมมือในการเสนอ ชื่อทรัพยากรสารสนเทศ เข้าสู่ศูนย์เอกสารนานาชาติ)	๖๐ ๓๐		๑. แบบสำรวจ	กลุ่มสารสนเทศ ต่างประเทศ
๒		๑. รวบรวมรายชื่อชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่เสนอขอจัดซื้อ ๒. ตรวจสอบ/ พิจารณาการจัดซื้อทรัพยากร เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อน ๓. ติดต่อสำนักพิมพ์/ ร้านค้า/ ตัวแทนจำหน่าย	๓๐ ๖๐ ๖๐		๑. รายชื่อทรัพยากรสารสนเทศที่เสนอขอจัดซื้อ ๒. ตรวจสอบจากฐานข้อมูลห้องสมุด ๓. เอกสารใบเสนอราคา	กลุ่มสารสนเทศ ต่างประเทศ
๓		๑. ทำบันทึกเสนอขออนุมัติจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ๒. ผู้อำนวยการ สต.สป.ลงนามอนุมัติ ๓. ดำเนินการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๔. ดำเนินการจัดซื้อ (ผ่าน สอ.สป.) ๕. ตรวจรับพัสดุ (ทรัพยากรสารสนเทศ) ที่จัดซื้อ	๓๐ ๓๐ ๖๐ ๓๐ ๓๐	๑. สามารถจัดซื้อ/ จัดหาหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ได้ตรงความต้องการของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ ๗๐ ของรายการที่ต้องการทั้งหมดในแต่ละรอบการจัดซื้อ ๒. มีการตรวจสอบรายการหนังสือ/ วารสาร/ สื่อฯ ที่จะจัดซื้อ จัดหากับของที่มีอยู่เดิมก่อนการจัดซื้อทุกครั้ง	๑. บันทึกเสนอขออนุมัติจัดซื้อ ๒. หนังสือเสนอให้ผู้อำนวยความสะดวก สต.สป. ลงนาม ๓. เอกสารตรวจรับพัสดุ - เอกสารเสนอขออนุมัติจัดซื้อ - เอกสารตรวจรับพัสดุ	กลุ่มสารสนเทศ ต่างประเทศ