



ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

Action Plan การจัดการความเสี่ยง (Risk)/โอกาส (Opportunity) และผลการดำเนินการ งานบริการสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

กระบวนการ งานบริการสารสนเทศ ฝ่าย บริการสารสนเทศ ข้อมูล ณ วันที่ 10 / 03 / 2569

ความเสี่ยง (Risk)	การดำเนินการ	ทรัพยากรที่ใช้	กำหนดเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
What					
1) เครือข่าย Internet ขัดข้อง ทำให้การใช้งานผ่านระบบ ต่างๆ ล่าช้า หรือใช้งานไม่ได้ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความ เชื่อมั่นต่อระบบลดลง	- จัดทำแนวทางการดำเนินการ กรณีไฟฟ้าดับ/Internet ขัดข้อง - จัดทำแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง - แจ้งบุคลากรในฝ่ายและ ผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบแนวปฏิบัติ	- แบบบันทึกการยืม ทรัพยากรสารสนเทศ กรณีไฟฟ้าดับ/ Internet ขัดข้อง - แบบบันทึกการคืน ทรัพยากรสารสนเทศ กรณีไฟฟ้าดับ/ Internet ขัดข้อง - แบบบันทึกการจอง ห้องค้นคว้า/Mini Recording Room - แบบบันทึก Internet ขัดข้อง	ดำเนินการ ต่อเนื่อง	บุคลากร ฝ่ายบริการ สารสนเทศ	1. ดูแลความเรียบร้อยและให้บริการห้องสมุด ตามแนวทางดำเนินการกรณีไฟฟ้าดับ/Internet ขัดข้อง 2. บันทึกสถิติ Internet ขัดข้อง

ความเสี่ยง (Risk)	การดำเนินการ	ทรัพยากรที่ใช้	กำหนดเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
What					
2) ระบบไฟฟ้าขัดข้อง ทำให้ผู้รับบริการใช้ระบบต่างๆ ไม่ได้	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำแนวทางการดำเนินการกรณีไฟฟ้าดับ/ Internet ขัดข้อง - จัดทำแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง - จัดทำแบบบันทึกสถิติไฟฟ้าขัดข้อง - แจ้งบุคลากรในฝ่ายบริการฯ และผู้เกี่ยวข้องทราบแนวปฏิบัติ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไฟฉาย - ระบบไฟฉุกเฉิน - แบบบันทึกการยืมทรัพยากรสารสนเทศกรณีไฟฟ้าดับ/ Internet ขัดข้อง - แบบบันทึกการคืนทรัพยากรสารสนเทศกรณีไฟฟ้าดับ/ Internet ขัดข้อง - แบบบันทึกการจองห้องค้นคว้า/Mini Recording Room 	ดำเนินการ ต่อเนื่อง	บุคลากร ฝ่ายบริการ สารสนเทศ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ดูแลความเรียบร้อย และให้บริการห้องสมุดตามแนวทางการดำเนินการกรณีไฟฟ้าดับ/Internet ขัดข้อง 2. บันทึกสถิติไฟฟ้าขัดข้อง เมื่อเกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง
Performance Indicators					
ข้อร้องเรียนเรื่อง ห้องค้นคว้ามักมีกลิ่นอับ มีจำนวนลดลงร้อยละ 50 จากปี 2568	<ul style="list-style-type: none"> - รวบรวมข้อร้องเรียนเรื่องห้องค้นคว้ามักมีกลิ่นอับ - ประชุมฝ่ายบริการฯ เพื่อหารือแนวทางแก้ไข 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ - งบประมาณ - ถ่านดูดกลิ่น - เจลปรับอากาศ - สเปรย์ปรับอากาศ 	ดำเนินการ ต่อเนื่อง	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรฝ่ายบริการสารสนเทศ - แม่บ้าน 	ดำเนินการตามข้อตกลง ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ก่อนปิดบริการห้องสมุดในทุกวัน ให้เจ้าหน้าที่เปิดประตูห้องค้นคว้าค้างไว้ เพื่อระบายอากาศ/กลิ่น - นำถ่านดูดกลิ่นไปวางไว้ในห้องเพื่อดูดกลิ่นอับ - กำชับแม่บ้านให้ทำความสะอาดเบาะรองนั่งทุกวัน และนำไปผึ่งแดดในช่วงปิดภาคการศึกษา หรือช่วงที่มีวันหยุดต่อเนื่องหลายวัน - กรณีได้รับแจ้งเรื่องห้องมีกลิ่นเหม็นในระหว่างวัน ให้เจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบทันทีและแก้ไขเบื้องต้นโดยฉีดสเปรย์ดับกลิ่น และประสานแม่บ้านให้ทำความสะอาด หรืองดบริการห้อง (ตามการประเมินสถานการณ์)

ความเสี่ยง (Risk)	การดำเนินการ	ทรัพยากรที่ใช้	กำหนดเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
อื่นๆ					
โรคระบาด ทำให้เกิดความเสี่ยงในการรับ และแพร่เชื้อจากการสัมผัส ทรัพยากรสารสนเทศ สิ่งอำนวยความสะดวก ต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ	- จัดเตรียมแอลกอฮอล์ 70% เจลแอลกอฮอล์ - ปรับปรุงการให้บริการ ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้รับ บริการสามารถใช้บริการได้ โดยไม่ต้องมาที่ห้องสมุด และ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการ ทราบ	- งบประมาณ - เจลแอลกอฮอล์ - แอลกอฮอล์ 70%	ดำเนินการ ต่อเนื่อง	บุคลากร ฝ่ายบริการ สารสนเทศ	1. จัดเตรียมเจลแอลกอฮอล์ล้างมือ ให้บริการ ในห้องสมุด 2. เจ้าหน้าที่ใช้แอลกอฮอล์ 70% เช็ดทำความ สะอาดหนังสือ อุปกรณ์สนับสนุนการเรียนรู้ ที่รับ คืน (Checkin)

โอกาส (Opportunity)	การดำเนินการ	ทรัพยากรที่ใช้	กำหนดเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
Input					
วัสดุอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนรู้ มีหลายประเภท เป็นโอกาสให้ห้องสมุด จัดหาให้บริการ เพื่อ สนับสนุนการเรียนรู้ ประชุม และการนำเสนอ ได้อย่าง หลากหลายและสะดวก	1. รวบรวมข้อมูลการยืม-คืน วัสดุอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนรู้ 2. พิจารณาจัดหาวัสดุอุปกรณ์ สนับสนุนการเรียนรู้ที่มีความ ต้องการใช้จำนวนมาก	งบประมาณ	ดำเนินการ ต่อเนื่อง	หัวหน้าฝ่าย	1. เพิ่มจำนวนวัสดุอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนรู้ที่มี ความต้องการใช้จำนวนมาก ได้แก่ ชุดสายชาร์จ Type C 2. ประชาสัมพันธ์วัสดุอุปกรณ์สนับสนุนการ เรียนรู้ที่มีให้บริการ
What					
เครือข่ายห้องสมุด มีการจัดประชุมคณะทำงาน สัมมนาวิชาการ นำเสนอผลงาน เป็นโอกาสให้บุคลากรได้เข้าร่วม และนำความรู้มาพัฒนา ปรับปรุงงาน และได้ส่งผลงาน เข้าร่วมการนำเสนอ	- หัวหน้าฝ่ายมอบหมาย บรรณารักษ์เข้าร่วมประชุม คณะทำงานต่างๆ ตามที่ได้รับ การแต่งตั้ง - บุคลากรในฝ่ายพิจารณา เข้าร่วมการสัมมนาวิชาการ/ อบรม ส่งผลงานประกวด	- หนังสือเชิญประชุม/ สัมมนา/ส่งผลงาน เข้าประกวด - งบประมาณ	ดำเนินการ ต่อเนื่อง	บุคลากร ฝ่ายบริการ สารสนเทศ	เข้าร่วมประชุมคณะทำงานบริการ PULINET และ คณะทำงานฝ่ายบริการสารสนเทศ ห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา

โอกาส (Opportunity)	การดำเนินการ	ทรัพยากรที่ใช้	กำหนดเสร็จ	ผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ
With, Whom					
1) มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรในฝ่าย/หน่วยงาน ช่วยเพิ่มทักษะให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความเชี่ยวชาญ และมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นแนวทางเดียวกัน	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรในฝ่ายพิจารณาเลือกหัวข้อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ - จัดทำแผนดำเนินงานการจัดการความรู้ ประจำปี - ดำเนินการตามแผน - จัดทำรายงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ผลประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ - แผนจัดการความรู้ฝ่ายบริการสารสนเทศ 	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569	บุคลากรฝ่ายบริการสารสนเทศ	ดำเนินการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรในฝ่ายฯ จำนวน 2 เรื่อง ดังนี้ 1. เรื่องงานสมัครสมาชิกห้องสมุด 2. เรื่องงานตรวจสอบหนังสือ
2) บุคลากรในฝ่ายได้เข้ารับการอบรม ส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรเสนอเรื่องที่จะอบรมผ่านหัวหน้าฝ่าย - จัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะการทำงาน - บุคลากรเข้ารับการอบรมและจัดทำรายงานพัฒนาสมรรถนะฯ - หัวหน้าฝ่ายฯ ประเมินผล การอบรม 	<ul style="list-style-type: none"> - แบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) - ผลประเมินความพึงพอใจ - วัตถุประสงค์คุณภาพ ฝ่ายบริการฯ - แผนพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ประจำปีงบประมาณ 	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569	บุคลากรฝ่ายบริการสารสนเทศ	1. หัวหน้าฝ่ายติดตามการอบรมให้เป็นไปตามแผนพัฒนาสมรรถนะการทำงาน 2. บุคลากรเข้ารับการอบรมได้ตามแผนฯ และจัดทำรายงานครบถ้วน
How					
การจัดทำและดำเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WI) ทำให้เกิดมาตรฐานในการทำงาน ลดข้อผิดพลาด และสามารถทำงานแทนกันได้	ทบทวน/ปรับปรุงเอกสาร ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction: WI) และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WI) - เอกสารสนับสนุน (SD) - เอกสารสนับสนุนจากภายนอก (SDE) - แบบฟอร์ม (Form) 	ดำเนินการต่อเนื่อง	บุคลากรฝ่ายบริการสารสนเทศ	ทบทวนและปรับปรุงเอกสารคุณภาพ - แบบแจ้งปัญหาตู้ยืม-คืน ด้วยตนเอง (FM-CLREM-04-02-04)