

## คู่มือการบริการทางวิชาการแก่สังคม

สำนักหอสมุดกลาง

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2554

## สารบัญ

หน้า

### บทนำ

วิสัยทัศน์

พันธกิจ

วัตถุประสงค์

### แนวปฏิบัติในการบริการทางวิชาการแก่สังคม

กระบวนการดำเนินงาน

เครื่องมือในการประเมินผลโครงการ

### ภาคผนวก

รายชื่อคณะกรรมการโครงการส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของชุมชนให้มีความยั่งยืนบนศักยภาพของ  
มหาวิทยาลัย

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริการวิชาการ สำนักหอสมุดกลาง

ภาพกิจกรรมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการพัฒนาห้องสมุดโรงเรียนเพื่อความยั่งยืน ณ โรงเรียนบ้าน

เขาดิน (แสงสว่างวิทยา) จังหวัดนครนายก

## บทนำ

สำนักหอสมุดกลางให้บริการทางวิชาการแก่สังคมมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2532 โดยอยู่ในรูปแบบของโครงการนิทรรศการหนังสือสัญจรสำหรับนักอ่านรุ่นเยาว์ (Travelling Book Exhibition for Young Readers) โดยมีดร.มาเรีย เหล่าสุนทร อดีตผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นผู้ริเริ่มโครงการและได้รับการสนับสนุนจากองค์การยูเนสโก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำกิจกรรมส่งเสริมการอ่านไปสู่โรงเรียนในถิ่นที่ห่างไกล ลักษณะของกิจกรรมประกอบด้วยการนำหนังสือที่คัดสรรสำหรับเด็กและเยาวชนจัดแสดงนิทรรศการพร้อมทั้งการจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านซึ่งเป็นความร่วมมือระหว่างภาควิชา บรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และสำนักหอสมุดกลาง ใช้งบประมาณเงินรายได้และการระดมเงินทุน

ปัจจุบัน เนื่องจากมหาวิทยาลัยมีพันธกิจหลักประการหนึ่งด้านงานบริการทางวิชาการแก่สังคม สำนักหอสมุดกลางในฐานะที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนจึงรับนโยบายของมหาวิทยาลัย เพื่อจัดบริการวิชาการแก่ชุมชนร่วมกับมหาวิทยาลัยมาโดยตลอด จุดเริ่มต้นที่เป็นเชิงประจักษ์จึงประกอบด้วยการจัดทำกิจกรรมร่วมในพิธีถวายผ้าพระกฐินประจำปี โดยใช้วิธีการระดมเงินทุนสำหรับจัดหาหนังสือภายใต้โครงการผ้าป่าหนังสือเป็นลำดับแรก ต่อมาทางมหาวิทยาลัยริเริ่มโครงการรณรงค์การอ่าน (บก 19) เพื่อมอบหมายภารกิจให้สำนักหอสมุดกลางจัดทำโครงการสำหรับชุมชนทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย สำนักหอสมุดกลางจึงจัดคณะทำงานแยกตามโครงการสำหรับภายในและภายนอก สำหรับรูปแบบการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนภายนอกในช่วงดังกล่าวจึงเป็นลักษณะของการพัฒนาและปรับปรุงห้องสมุดโรงเรียนในภูมิภาคต่าง ๆ ที่ประกอบด้วย (1) การจัดหาหนังสือและสร้างบรรณานุกรมหนังสือ (2) การปรับปรุงทางกายภาพ และ (3) การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน โดยได้รับงบประมาณแผ่นดินและ/หรือการระดมทุนจากแหล่งอื่น

อนึ่ง หลังจากที่สำนักหอสมุดกลางดำเนินกิจกรรมบริการวิชาการแก่ชุมชนในรูปแบบดังกล่าวให้แก่โรงเรียนในภูมิภาคต่าง ๆ ได้แก่ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคเหนือ และภาคใต้ มาช่วงเวลาพอสมควรแล้ว จึงเห็นสมควรให้มีการติดตามผลด้วยการทำวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่เอื้อต่อบริการวิชาการแก่ชุมชนที่ยั่งยืนของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ” เพื่อนำผลข้อมูลที่ได้ระหว่างการติดตามผลมากำหนดรูปแบบใหม่ของการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม นอกจากนี้ สำนักหอสมุดกลางยังรับนโยบายของมหาวิทยาลัยที่ว่า “หนึ่งจังหวัด หนึ่งมหาวิทยาลัย” ซึ่งกำหนดจังหวัดนครนายก และจังหวัดสระแก้ว เป็นกลุ่มเป้าหมายในการลงพื้นที่ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

## วิสัยทัศน์

แหล่งการเรียนรู้ สนับสนุนการวิจัย ก้าวไปกับเทคโนโลยี สร้างมิตรไมตรีกับผู้ใช้

## พันธกิจ

ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การศึกษาค้นคว้าและการเรียนรู้ด้วยตนเอง รวมถึงการมีส่วนร่วมในการจัดการความรู้เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้ทันสมัย สอดคล้องกับหลักสูตรและการวิจัยของมหาวิทยาลัย
2. เพื่อพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพ มีความทันสมัยรวดเร็ว และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
3. ส่งเสริมทักษะการสืบค้นสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการ
4. นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมและทันสมัย มาใช้ในการเชื่อมโยงเครือข่ายทั้งในประเทศ และต่างประเทศ
5. เพื่อพัฒนาเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (E-Library) เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศได้ตลอดเวลา
6. เพื่อพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือเพื่อการใช้สารสนเทศร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ
7. เพื่อพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และสร้างองค์ความรู้จากการวิจัย
8. เพื่อพัฒนาห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้ของชุมชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งในการรักการ

## ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 :

สนับสนุนการพัฒนาการบริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชนและสังคมอย่างยั่งยืน

## แนวปฏิบัติในการให้บริการวิชาการแก่สังคม

### กระบวนการดำเนินงาน

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีระบบและกลไกในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และได้ดำเนินการตามระบบที่วางไว้ โดยเริ่มจากการสำรวจพื้นที่เพื่อกำหนดเป้าหมายของการเรียนรู้ และกลุ่มประชาชนที่ต้องการรับบริการ แล้วนำไปจัดทำแผนบริการวิชาการ เพื่อจัดหางบประมาณสนับสนุน โดยในส่วนของมหาวิทยาลัยเองก็ต้องการให้หน่วยงานต่าง ๆ บูรณาการงานบริการทางวิชาการกับกระบวนการเรียนการสอน และการปฏิบัติภารกิจด้านอื่น ๆ ของอาจารย์ บุคลากร และนิสิต ได้แก่ การให้นิสิตมีส่วนร่วมในโครงการหรือกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน ตลอดจนการส่งเสริมให้มีการบูรณาการงานบริการทางวิชาการกับการวิจัย สำนักหอสมุดกลางในฐานะที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ศึกษาค้นคว้าและวิจัย จึงได้ตั้งประเด็นการบูรณาการกับการวิจัย ทั้งนี้เพื่อนำความรู้ ประสบการณ์จากการให้บริการทางวิชาการมาพัฒนา ต่อยอดไปสู่การทำวิจัย ทำให้ได้องค์ความรู้ใหม่ จากนั้น จึงมีงานวิจัยเพื่อประเมินผลความสำเร็จของการให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน

กระบวนการบริการวิชาการแก่ชุมชน จึงสรุปได้ตามแผนภูมิ ดังนี้

## กระบวนการบริการทางวิชาการแก่สังคม

กำหนดนโยบายการบริการวิชาการทางสังคมยึดตามมหาวิทยาลัย

“หนึ่งจังหวัด หนึ่งมหาวิทยาลัย”

แต่งตั้งคณะกรรมการการบริการทางวิชาการแก่สังคม

กรรมการสำรวจความต้องการของชุมชนหรือโรงเรียนในพื้นที่เป้าหมาย

เสนอแผนบริการทางวิชาการแก่สังคมต่อที่ประชุม

คณะกรรมการบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัย

จัดทำข้อเสนอโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคมตามแผน

ดำเนินโครงการ/กิจกรรมบริการทางวิชาการแก่สังคมตามแผน

ประเมินประโยชน์หรือผลกระทบการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม

นำผลการประเมินไปบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการวิจัย

กระบวนการบริการทางวิชาการแก่สังคม มีดังนี้

1. การกำหนดนโยบายการบริการทางวิชาการแก่สังคมยึดตามมหาวิทยาลัย “หนึ่งจังหวัดหนึ่งมหาวิทยาลัย”

การกำหนดนโยบายการบริการทางวิชาการแก่สังคมตามนโยบายของมหาวิทยาลัยประกอบด้วยกลุ่มพื้นที่ในจังหวัดนครนายก และจังหวัดสระแก้ว สำนักหอสมุดกลางจึงกำหนดนโยบายให้บริการทางวิชาการแก่สังคมที่มุ่งเน้นการพัฒนาด้านห้องสมุดโรงเรียนทั้งในระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษาในจังหวัดทั้งสองแห่ง โดยในแต่ละปีจะเป็นการจัดโครงการ/กิจกรรมครั้งละหนึ่งจังหวัด

2. การแต่งตั้งคณะกรรมการการบริการทางวิชาการแก่สังคม

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลางมีคำสั่งแต่งตั้งบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการบริหารในรูปของคณะกรรมการการบริการทางวิชาการแก่สังคมเพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลกิจกรรมการบริการทางวิชาการให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด

3. การสำรวจความต้องการของชุมชนหรือโรงเรียนในพื้นที่เป้าหมาย

การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมเริ่มต้นด้วยการนัดประชุมตัวแทนประชาชนในจังหวัดที่กำหนด รวมทั้งประสานความร่วมมือผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้อำนวยการโรงเรียน ศึกษานิเทศก์ เป็นต้น เพื่อกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ และกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการจัดให้บริการ รวมทั้งกำหนดสถานที่จัดบริการทางวิชาการ จากนั้นสรุปข้อมูลที่ได้แล้วนำไปจัดทำโครงการ

4. การเสนอแผนบริการทางวิชาการแก่สังคมต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัย

คณะทำงานนำเสนอแผนบริการทางวิชาการเสนอผ่านทางผู้อำนวยการในที่ประชุมคณะกรรมการบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเพื่อขออนุมัติในหลักการ

5. การจัดทำข้อเสนอโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคมตามแผน

เมื่อโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคมได้รับอนุมัติแล้ว ผู้รับผิดชอบโครงการจัดทำข้อเสนอโครงการ และใช้แบบเสนอโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัย รวมทั้งการดำเนินการเบิกจ่ายงบประมาณตามแนวปฏิบัติการเบิกจ่ายงบดำเนินงาน

6. การดำเนินโครงการ/กิจกรรมการบริการทางวิชาการแก่สังคมตามแผน

การดำเนินการบริการทางวิชาการแก่สังคม ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

6.1 ชั้นเตรียมการ

- 6.1.1 ทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน/วิทยากร
- 6.1.2 ทำจดหมายเชิญวิทยากร/ผู้ประสานงาน (ถ้ามี)
- 6.1.3 ประชุมคณะทำงานเพื่อกำหนดแนวทางการบริการทางวิชาการแก่สังคมในรูปแบบของการอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่อาจารย์ที่รับผิดชอบด้านงานห้องสมุด ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรม 3 อย่าง ได้แก่ (1) การซ่อมและบำรุงรักษาหนังสือ (2) การสร้างฐานข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรห้องสมุด และ (3) การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน
  - 6.1.4 จัดทำคู่มือ/เอกสารประกอบกิจกรรมแต่ละอย่าง
  - 6.1.5 ขอจัดซื้อจัดจ้าง
  - 6.1.6 ขออนุมัติเบิกจ่ายค่าตอบแทน
  - 6.1.7 ขออนุญาตไปราชการ/จัดเตรียมยานพาหนะ
  - 6.1.8 ประชุมคณะทำงานเพื่อตรวจสอบความพร้อมก่อนออกภาคสนาม
- 6.2 ชั้นระหว่างดำเนินโครงการ
  - 6.2.1 ปฏิบัติกิจกรรมตามแผนการดำเนินโครงการที่กำหนดไว้
  - 6.2.2 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมประเมินผลโครงการ/กิจกรรม
- 6.3 ชั้นหลังดำเนินโครงการ
  - 6.3.1 รวบรวมผลการประเมิน ได้แก่ จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม ความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจ
  - 6.3.2 ทำจดหมายขอบคุณวิทยากร (ถ้ามี)
  - 6.3.3 รวบรวมหลักฐานการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานโครงการ
7. การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม  
หลังจากดำเนินโครงการบริการทางวิชาการเสร็จสิ้นแล้ว ผู้รับผิดชอบโครงการสรุปผล ประเมินความสำเร็จของการให้บริการตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ แล้วสรุปผลโครงการในรูปแบบรายงานเพื่อเป็นหลักฐาน
8. นำผลการประเมินไปปรับปรุง  
หลังจากนั้นมีการวิเคราะห์จุดแข็ง/จุดอ่อนของการดำเนินโครงการ เพื่อนำไปปรับปรุงเป็นแนวทางการดำเนินงานในโครงการที่มีคุณภาพต่อไป
9. นำความรู้จากการบริการทางวิชาการไปบูรณาการกับการวิจัย  
หลังจากประเมินผลและสรุปผลโครงการแล้ว บุคลากรสามารถใช้แนวทางไปต่อยอดงานสร้างสรรค์ได้ดังนี้
  - 9.1 พัฒนาเป็นหัวข้อวิจัย ด้วยการนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการทางวิชาการมาต่อยอดสู่การพัฒนาค้นคว้าใหม่ผ่านกระบวนการวิจัย เช่น หัวข้อวิจัย



9.2 จัดทำหลักสูตรระยะสั้นสำหรับกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ และเป็นกิจกรรมที่สามารถถ่ายทอดความรู้แก่กลุ่มเป้าหมายได้ง่าย เช่น

10. การเผยแพร่สู่สังคม

เขียนบทความ/คู่มือเพื่อถ่ายทอดความรู้สู่บุคลากรภายในหน่วยงาน และสาธารณชน ในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์หรือบนเว็บไซต์หน่วยงาน

**เครื่องมือในการประเมินผลโครงการ**

การประเมินผลโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคมครอบคลุมประเด็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านบริบท ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ (2) ด้านปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ (3) ด้านกระบวนการ ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ และ (4) ด้านผลผลิตประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 4 ข้อ และข้อเสนอแนะปลายเปิด

## การประเมินผลโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการพัฒนาห้องสมุด

.....

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่อง ( ) หรือเติมข้อความในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

### ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

- เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
- ระดับการศึกษา ( ) ปริญญาตรี สาขา (ระบุ) .....  
( ) ปริญญาโท สาขา (ระบุ) .....
- ประสบการณ์ในการทำงาน  
( ) 1 - 5 ปี ( ) 5 - 10 ปี ( ) มากกว่า 10 ปีขึ้นไป
- ประสบการณ์ในการทำงานห้องสมุด  
( ) ไม่ถึง 1 ปี ( ) 1 - 2 ปี ( ) มากกว่า 2 ปี

### ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อโครงการ

| ข้อ | รายการประเมิน                                    | ระดับความคิดเห็น      |          |       |                 |                          |
|-----|--|-----------------------|----------|-------|-----------------|--------------------------|
|     |  | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | เฉย ๆ | ไม่เห็น<br>ด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
| 1   | ด้านบริหาร<br>หลักสูตรการอบรมสอดคล้องกับความสนใจ |                       |          |       |                 |                          |
| 2   | หลักสูตรการอบรมเป็นประโยชน์ต่อ<br>สถานศึกษา      |                       |          |       |                 |                          |
| 3   | ระยะเวลาการจัดอบรมมีความเหมาะสม                  |                       |          |       |                 |                          |
| 4   | สถานที่จัดอบรมมีความเหมาะสม                      |                       |          |       |                 |                          |
| 5   | บรรยากาศการฝึกอบรมมีความเป็นกันเอง               |                       |          |       |                 |                          |

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อโครงการ (ต่อ)

| ข้อ | รายการประเมิน  | ระดับความคิดเห็น      |          |       |                 |                          |
|-----|--|-----------------------|----------|-------|-----------------|--------------------------|
|     |  | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | เฉย ๆ | ไม่เห็น<br>ด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
| 6   | <b>ด้านปัจจัยนำเข้า</b><br>ความเหมาะสมของเนื้อหาเรื่องการ<br>ซ่อมหนังสือ |                       |          |       |                 |                          |
| 7   | ความเหมาะสมของเนื้อหาเรื่องการ<br>สร้างฐานข้อมูลหนังสือ                  |                       |          |       |                 |                          |
| 8   | ความเหมาะสมของเนื้อหาเรื่องการจัด<br>กิจกรรมส่งเสริมการอ่าน              |                       |          |       |                 |                          |
| 9   | เนื้อหาเอกสารประกอบการฝึกอบรมมี<br>ความชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย             |                       |          |       |                 |                          |
| 10  | ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ในการ<br>ฝึกอบรม                                 |                       |          |       |                 |                          |
| 11  | <b>ด้านกระบวนการ</b><br>การดำเนินงานจัดฝึกอบรมเป็นไปตาม<br>ตารางที่กำหนด |                       |          |       |                 |                          |
| 12  | การฝึกอบรมเป็นไปตามลำดับขั้นตอน  |                       |          |       |                 |                          |
| 13  | การจัดกิจกรรมสอดคล้องกับเนื้อหา  |                       |          |       |                 |                          |
| 14  | วิทยากรถ่ายทอดความรู้ได้อย่างชัดเจน<br>เข้าใจง่าย                        |                       |          |       |                 |                          |
| 15  | วิทยากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญใน<br>เนื้อหาเป็นอย่างดี                    |                       |          |       |                 |                          |
| 16  | วิทยากรเปิดโอกาสให้ซักถาม/<br>แลกเปลี่ยนความรู้                          |                       |          |       |                 |                          |
| 17  | การฝึกภาคปฏิบัติ ช่วยให้เข้าใจเนื้อหา<br>ได้ชัดเจน                       |                       |          |       |                 |                          |
| 18  | ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกภาคปฏิบัติมี<br>ความเหมาะสม                        |                       |          |       |                 |                          |
|     | การซ่อมหนังสือ   | .....                 | .....    | ..... | .....           | .....                    |
|     | การสร้างฐานข้อมูลหนังสือ   | .....                 | .....    | ..... | .....           | .....                    |
|     | การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน   | .....                 | .....    | ..... | .....           | .....                    |

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อโครงการ (ต่อ)

| ข้อ | รายการ   | ระดับความคิดเห็น      |          |       |                 |                          |
|-----|--|-----------------------|----------|-------|-----------------|--------------------------|
|     |  | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | เฉย ๆ | ไม่เห็น<br>ด้วย | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |
| 19  | <b>ด้านผลผลิต</b><br>เนื้อหาและกิจกรรมการฝึกอบรม เป็น<br>ประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน  |                       |          |       |                 |                          |
| 20  | ได้รับความรู้และเสริมสร้างประสบการณ์<br>ตรง  |                       |          |       |                 |                          |
| 21  | สามารถนำความรู้และเทคนิคไปปฏิบัติได้<br>- การซ่อมหนังสือ<br>- การสร้างฐานข้อมูลหนังสือ<br>- การจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน |                       |          |       |                 |                          |
| 22  | ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการ<br>โดยรวม   |                       |          |       |                 |                          |

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่สละเวลาตอบแบบประเมินและกรุณาส่งคืนที่เจ้าหน้าที่