

รายงานผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักบรรณสารสนเทศ ของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2557

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินตนเองของสำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นการประเมินผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2557 เพื่อให้สะท้อนคุณภาพการดำเนินงานจริง ข้อมูลที่ใช้ในการประเมินตนเองครั้งนี้ประกอบด้วยข้อมูลด้านการบริหารจัดการ ใช้รอบเวลาตามปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 (1 ตุลาคม 2557 – 30 กันยายน 2558) โดยอิงเกณฑ์การประกันคุณภาพภายใน ฉบับปีการศึกษา 2557 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) การประเมินคุณภาพภายนอก รอบสี่ (พ.ศ. 2559-2563) ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) ตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และเพิ่มเติมด้วยเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award; TQA) ปี 2557-2558 ใช้เป็นแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาการศึกษาภายในของหน่วยงาน

ในปีการศึกษา 2557 คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสำนักบรรณสารสนเทศได้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามกรอบมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนดในระดับดีมาก โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ ป.1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวบ่งชี้	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนประเมิน	หมายเหตุ
1	ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน	4 ข้อ	5	5.00	
3	กระบวนการพัฒนาแผนของหน่วยงาน	5 ข้อ	5	4.00	
4	ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน	4 ข้อ	5	5.00	
5	การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้	4 ข้อ	5	5.00	
6	บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา	ร้อยละ 56	ร้อยละ 92	5.00	
7	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	4 ข้อ	5	5.00	
8	ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4 คะแนน	4.6	4.60	
13	การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน	4 ข้อ	5	5.00	
	คะแนนเฉลี่ยทุกตัวบ่งชี้			4.83	

2. รายนามคณะผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

คณะผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักบรรณสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2557 ที่ได้รับการแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ประกอบด้วย ประธานผู้ประเมินจากภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 1 คน และผู้ประเมินจากภายในมหาวิทยาลัย จำนวน 2 คน ซึ่งได้ผ่านการอบรมและได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษาของ สกอ. โดยมีรายนามคณะผู้ประเมิน ดังนี้

- | | |
|---|------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.มลิวลัย ประดิษฐ์ธีระ | ประธานคณะผู้ประเมิน |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.สุภมาส อังศุโชติ | ผู้ประเมิน |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.ศรีศักดิ์ สุนทรไชย | เลขานุการและผู้ประเมิน |

3. วิธีประเมิน

3.1 การวางแผนและการประเมิน (ก่อน ระหว่าง และหลังการตรวจเยี่ยม)

แผนการตรวจเยี่ยมในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักบรรณสารสนเทศ

ประจำปีการศึกษา 2557 (กันยายน 2557 – สิงหาคม 2558)

วันอังคารที่ 13 – วันพุธที่ 14 ตุลาคม 2558

วันเวลา	กิจกรรม	ผู้เกี่ยวข้อง	สถานที่
วันอังคารที่ 13 ตุลาคม 2558			ห้อง 3106
08.30 น.	คณะกรรมการประเมินฯ ร่วมกำหนดแนวทางการประเมิน	คณะกรรมการฯ	
09.00 น.	ผู้บริหารสำนักบรรณสารสนเทศต้อนรับคณะกรรมการประเมินฯ และสรุปภาพรวมการดำเนินงานของ สบ.	ผู้บริหาร สบ.(ผอ. / รอง ผอ. / หัวหน้าฝ่าย, ศูนย์ / หัวหน้าหน่วย,งาน)	
09.15 น. – 10.30 น.	สัมภาษณ์ทีมผู้บริหารสำนักบรรณสารสนเทศ 1. ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ 2. หัวหน้าฝ่าย/ศูนย์	ผอ. / รอง ผอ. หัวหน้าฝ่าย/ศูนย์	

วันเวลา	กิจกรรม	ผู้เกี่ยวข้อง	สถานที่
10.45 น. – 12.00 น.	สัมภาษณ์ผู้รับบริการ : นักศึกษาระดับปริญญาเอก โท และตรี ผู้รับบริการที่เป็นบุคลากรภายใน และผู้รับบริการที่เป็นบุคคลภายนอก	ผู้รับบริการ	
12.00 น. – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน		ห้องอาหารสัมมนา 1
13.00 น. – 14.30 น.	ตรวจเยี่ยมพื้นที่ปฏิบัติงาน / พื้นที่ให้บริการ	ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่	อาคารบรรณสาร ชั้น 1, 3, 4
	1. ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา (หน่วยบริการสื่อสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง หน่วยบริการสื่อสิ่งพิมพ์ หน่วยบริการสื่อโสตทัศน์) ฝ่ายบริการสนเทศ (หน่วยสนเทศการศึกษาทางไกล)		ชั้น 2
	2. ศูนย์เทคโนโลยีบรรณสารสนเทศ		อาคารวิชาการ 1 ชั้น 4
	3. ฝ่ายเทคนิค (หน่วยจัดหาทรัพยากร และหน่วยวิเคราะห์ทรัพยากร)		ชั้น 3
	4. ฝ่ายบริการสนเทศ (หน่วยจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย)		ชั้น 2
	5. หน่วยห้องสมุดสาขา และสำนักงานเลขานุการ		ชั้น 2
6. ห้องพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ฯ	ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่	อาคารบรรณสาร ชั้น 2	
14.30 น. – 16.00 น.	ตรวจหลักฐานเอกสารอ้างอิง และสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ/ ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/ผู้รับผิดชอบ	ห้อง 3106
วันพุธที่ 14 ตุลาคม 2558			
09.00 น. – 12.00 น.	การเตรียมการสรุปผลการประเมินเบื้องต้น	คณะกรรมการฯ	ห้อง 3106
12.00 น. – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน		ห้องอาหารสัมมนา 1
13.30 น. – 14.30 น.	รายงานการประเมินผลด้วยวาจาแก่บุคลากรสำนักบรรณสารสนเทศ	คณะกรรมการฯ	ห้องฉายภาพยนตร์ ชั้น 4 อาคารบรรณสาร
	- เสร็จสิ้นการตรวจประเมิน-		

3.2 วิธีการตรวจสอบและความน่าเชื่อถือของข้อมูล

การตรวจสอบและความน่าเชื่อถือของข้อมูลใช้การสัมภาษณ์ผู้บริหารสำนักบรรณสารสนเทศ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย/ศูนย์ ผู้ให้บริการประกอบด้วย อาจารย์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาระดับปริญญาตรี และผู้ใช้บริการทั่วไป ดังนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร. พาณี สีตะกลิน อาจารย์
 2. คุณปิยะนันท์ พรหมาสาขา ณ สกลนคร ผู้ใช้บริการทั่วไป
 3. คุณโตโรธีย์ โพธิ์ นักศึกษาปริญญาตรี
 4. คุณศุภโชคชัย นันทศรี นักศึกษาปริญญาเอก นิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต
 5. นายสุภาพชัย สานุสันต์ นักศึกษาปริญญาโท ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา)
 6. คุณสุนทร ภูรีปริชาเลิศ นักศึกษาปริญญาเอก ศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต (หลักสูตรและการสอน)
- มีการตรวจเยี่ยมหน่วยงานที่ให้บริการและสำนักงานของสำนักบรรณสารตั้งแผนการตรวจเยี่ยม

4. ผลการประเมิน (ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา)

องค์ประกอบที่ 7 ตัวบ่งชี้ระดับหน่วยงานสนับสนุน

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง

1. บุคลากรมีความมุ่งมั่นร่วมกันพัฒนาให้บริการมีคุณภาพ ดังปรากฏในรายงานผลการดำเนินการใน SAR และการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ประกอบด้วย อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ผู้ใช้บริการ แต่อย่างไรก็ดี ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้มีการพัฒนาทางวิชาการให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีทางห้องสมุดโดยการจัดทำแผนในการพัฒนาวิชาการทางวิชาชีพของบุคลากร ตลอดจนใช้หลักการจัดการความรู้ภายในองค์กรให้ทราบกันโดยทั่วไป

2. สำนักควรเพิ่มการให้บริการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ โดยเฉพาะนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ควรเพิ่มเรื่องการฝึกอบรม/แนะนำการสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศในการปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่โดยผ่านสื่อวีดิทัศน์ การอบรมเข้มประสบการณ์วิชาชีพ การฝึกปฏิบัติที่ต้องมีการค้นคว้าเพิ่มเติม ฯลฯ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาควรเพิ่มเติมในกิจกรรมการสัมมนาเข้มวิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยควรมีนโยบายให้อาจารย์ใหม่ทุกคนต้องเข้ารับการอบรมในเรื่องนี้เพื่อการเขียนเอกสาร การสอน ประมวลสาระและตำรา รวมถึงการให้ศิษย์เก่าสามารถใช้บริการห้องสมุดได้ในฐานะสมาชิกสมทบ ฯลฯ

3. สำนักควรเพิ่มการประเมินความพึงพอใจการพัฒนาเว็บไซต์ห้องสมุดให้ติดอันดับต้นในผลการค้นหาด้วย Search Engine เพราะเป็นการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาปีงบประมาณ 2557

4. จากการเยี่ยมชมสำนักพบว่า บริเวณสำหรับการให้บริการและพื้นที่ปฏิบัติงานของบุคลากรค่อนข้างคับแคบ ควรจะมีการเพิ่มพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับการรายงานจากสำนักว่า มหาวิทยาลัยกำลังดำเนินโครงการสร้างอาคารใหม่เพื่อขยายพื้นที่ของสำนักบรรณสารสนเทศ

5. สำนักควรเพิ่มบทบาทในการรณรงค์และป้องกันการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา (Plagiarism) เพื่อไม่ให้เกิดการละเมิดลิขสิทธิ์ผลงานทางวิชาการของอาจารย์และนักศึกษา

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

1. ตัวบ่งชี้ที่ 3 ข้อที่ 5 ควรรายงานผลการดำเนินการในประเด็นจุดอ่อนของหน่วยงานที่ควรปรับปรุงคือ 1) การปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างการบริหารจัดการของหน่วยงานที่สอดคล้องกับภารกิจปัจจุบันและอนาคต และ 2) การพัฒนาบุคลากรให้มีความชำนาญและเชี่ยวชาญในวิชาชีพและมีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น
2. ตัวบ่งชี้ที่ 4 ข้อที่ 1 ควรเพิ่มเติมบทบาทของคณะทำงานบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ในคำสั่งสำนักบรรณสารสนเทศที่ 006/2557
3. ตัวบ่งชี้ที่ 4 ข้อที่ 2 ควรกำหนดปัจจัยความเสี่ยงเฉพาะของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจของสำนัก และควรรายงานผลการดำเนินงานให้เห็นการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจ และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงตามบริบทของหน่วยงาน เช่น รายการเอกสารอ้างอิงควรมีรายงานการประชุมที่พิจารณาในเรื่องดังกล่าว เป็นต้น
4. ตัวบ่งชี้ที่ 4 ข้อที่ 5 ควรขยายความว่า เหตุใดที่ต้องวิเคราะห์ความเสี่ยงในปีงบประมาณ 2559 เรื่อง การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ เช่น รายการเอกสารอ้างอิงควรมีรายงานการประชุมที่พิจารณาในเรื่องดังกล่าว เป็นต้น
5. ตัวบ่งชี้ที่ 6 ควรมี 1) การวิเคราะห์และจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคล และ 2) การวิเคราะห์ประเด็นความรู้จากการอบรมเป็นความรู้ทางวิชาชีพ ความรู้ทั่วไป ความรู้เกี่ยวกับทักษะในการทำงาน ฯลฯ
6. ตัวบ่งชี้ที่ 13 ข้อที่ 5 ควรมีการสร้างเครือข่ายหรือเข้าร่วมเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างห้องสมุด ทั้งนี้อาจใช้ประโยชน์จากการเป็นสมาชิกเครือข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยภูมิภาค (PULINET) ตลอดจนแสวงหาโอกาสในการเทียบเคียงกระบวนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการกับห้องสมุดหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่มีภารกิจหรืออัตลักษณ์/เอกลักษณ์ใกล้เคียงกัน
7. ตัวบ่งชี้ที่ 13.1 ข้อที่ 2 การจัดกิจกรรมส่งเสริมและรณรงค์การใช้ห้องสมุด ควรให้ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายนักศึกษาระดับปริญญาตรีด้วย

8. ตัวบ่งชี้ที่ 13.1 ข้อที่ 3 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศให้หลากหลายเพื่อเป็นห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์นั้น ควรเน้นเรื่องการจัดหาหนังสือ ตำรา ประกอบการเรียนการสอนที่เป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาทางเทคโนโลยีและพฤติกรรมการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

9. ตัวบ่งชี้ที่ 13.1 ข้อที่ 4 การจัดกิจกรรมการฝึกอบรม/แนะนำการสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ควรจัดเนื้อหาให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายทุกระดับ ตลอดจนพิจารณาเพิ่มจำนวนการจัด

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

สำนักบรรณสารสนเทศเป็นแหล่งเรียนรู้และให้บริการวิชาการชั้นนำของประเทศ ด้วยเหตุผล 2 ประการดังนี้

1. ในด้านสารสนเทศเฉพาะด้าน ได้สนองนโยบายของมหาวิทยาลัยซึ่งได้อัญเชิญพระนามเดิมของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวฯ มาเป็นชื่อของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โดยได้สร้างห้องสมุดและหอจดหมายเหตุพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว เพื่อบริการข้อมูลสารสนเทศเพื่อการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพระองค์ท่าน รวมทั้งมีการจัดนิทรรศการถาวรและชั่วคราวเพื่อเผยแพร่พระเกียรติคุณ ตลอดจนผลิตหนังสือและสื่อวิชาการอันมีคุณค่า

2. ในด้านสารสนเทศภูมิปัญญาท้องถิ่นนันทบุรีศึกษา ในฐานะที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชได้ตั้งอยู่ ณ จังหวัดนันทบุรี ได้มีนโยบายและแผนในการเชิดชูและอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นนันทบุรี โดยเฉพาะในด้านวัฒนธรรม ความเป็นอยู่และประเพณี ในปี 2557 ที่ผ่านมามีการศึกษาเกี่ยวข้าวเกรียบมอญ และปี่พาทย์มอญ โดยมีการใช้กระบวนการจัดการความรู้ เพื่อศึกษาจากปราชญ์ชาวบ้าน เพื่อบันทึกความรู้ และผลิตเป็นองค์ความรู้เผยแพร่ได้ในลักษณะของสื่อและผลิตภัณฑ์ สิ่งที่น่าปรากฏเป็นรูปธรรมเหล่านี้ ถือว่าสำนักบรรณสารสนเทศเป็นต้นแบบที่ดีในการทำหน้าที่เป็นแหล่งเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นอย่างแท้จริง