

ตัวบ่งชี้ที่ 9 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลสนับสนุนตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร/สาขาวิชา/มหาวิทยาลัย

รอบปีที่ใช้นับผลงาน : ปีการศึกษา 2558 (1 กันยายน 2558 – 31 สิงหาคม 2559)

ปีปฏิทิน พ.ศ. 2558 (1 มกราคม 2558 – 31 ธันวาคม 2558)

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 (1 ตุลาคม 2558 – 30 กันยายน 2559)

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 0	คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือ ดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
1. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และเป็น ลายลักษณ์อักษร	สำนักบรรณสารสนเทศในฐานะหน่วยงานสนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวก และทรัพยากรที่เอื้อ/สนับสนุนการเรียนรู้แก่นักศึกษา เพื่อให้การจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยบรรลุผลทั้งในระดับหลักสูตร สาขาวิชา และมหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยได้กำหนดตัวบ่งชี้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาด้านสิ่งสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนสำหรับระดับสาขาวิชาและระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2558 ตัวบ่งชี้หนึ่งคือ ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสำนักบรรณสารสนเทศเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยให้มีส่วนร่วมในฐานะเจ้าภาพหลัก/ร่วมในการรวบรวมข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : กลุ่มนักศึกษา ซึ่งที่	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>ผ่านมาสำนักบรรณสารสนเทศรับข้อมูลป้อนกลับจากผู้ใช้บริการห้องสมุดผ่านการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด และในปีงบประมาณ พ.ศ.2559 สำนักบรรณสารสนเทศได้ดำเนินการในเรื่องดังกล่าวในลำดับแรกคือ</p> <p>สำนักบรรณสารสนเทศได้เสนอชื่อผู้ประสานงานในการรวบรวมข้อมูลป้อนกลับจากนักศึกษาไปยังศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 2 ราย คือ นางสาวพรทิพย์ สุวันทรัตน์ หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา และนายพิชัย ชาฎา หัวหน้าหน่วยบริการสื่อสิ่งพิมพ์ ในฐานะผู้ดูแลฝ่าย/หน่วยที่รับผิดชอบการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด ตามบันทึกจากสำนักบรรณสารสนเทศที่ ศธ 0522.06(01) /540 ลงวันที่ 7 เมษายน 2559</p>	<p>สบ. 9-1 (1)</p> <p>บันทึกถึงผู้อำนวยการศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา ที่ ศธ 0522.16 (01) / 540 ลง. 7 เมษายน 2559</p>
<p>2. มีการจัดเก็บข้อมูล ครบถ้วน ตามตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัยที่ได้รับมอบหมาย</p>	<p>ในปีงบประมาณ พ.ศ.2559 สำนักบรรณสารสนเทศได้สำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด จากกลุ่มผู้รับบริการ 4 กลุ่ม ประกอบด้วย บุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน ลูกจ้างประเภทต่างๆ และนักศึกษาระดับปริญญาตรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา เพื่อหาความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ ด้านบริการห้องสมุด ด้านผู้ให้บริการห้องสมุด ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารห้องสมุด รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการห้องสมุดที่ตอบแบบสำรวจ</p>	<p>สบ. 9-2 (1)</p> <p>แบบสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด สำนักบรรณสารสนเทศ มสธ. ประจำปี 2559 กลุ่มบุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุน นักศึกษาระดับปริญญาตรี มสธ. และนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มสธ.</p> <p>สบ. 9-2 (2)</p> <p>แผนดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด ประจำปี 2559</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>โดยออกแบบแบบสำรวจความพึงพอใจแยกตามกลุ่มผู้รับบริการ แจกแบบสำรวจเพื่อรวบรวมข้อมูลความเห็นระหว่างเดือนเมษายน – กรกฎาคม 2559 และนำผลมาวิเคราะห์ แปลผลตามหลักการทางสถิติ และสรุปรายงานผลการสำรวจ ตามแผนการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจฯ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจรวมถึงข้อมูลจากข้อเสนอแนะดังกล่าว โดยเฉพาะผลสำรวจจากกลุ่มนักศึกษาทุกระดับชั้นที่มหาวิทยาลัยกำหนดเป็นกลุ่มย่อยหนึ่งของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะใช้เป็นข้อมูลสำคัญที่จะนำไปใช้ปรับปรุงการสนับสนุนการเรียนการสอนต่อไป</p>	
<p>3. มีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยผู้บริหารหน่วยงานหรือหัวหน้างาน/หัวหน้าฝ่าย</p>	<p>หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา และหัวหน้าหน่วยบริการสื่อสิ่งพิมพ์ รับหน้าที่ขึ้นต้นในการดูแล ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล/เอกสารในทุกขั้นตอน ก่อนนำเสนอผู้อำนวยการสำนักในลำดับถัดไป เพื่อรับทราบ พิจารณาสั่งการ ก่อนส่งข้อมูล/ผลการสำรวจไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป</p>	<p>สบ. 9-3 (1) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด สำนักบรรณสารสนเทศ มสธ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สบ. 9-3 (2) สัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายบริการสื่อการศึกษา หัวหน้าหน่วยบริการสื่อสิ่งพิมพ์</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
4. มีการรายงานข้อมูลตามตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัยที่ได้รับมอบหมายตามรอบระยะเวลาที่กำหนด	มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้สำนักบรรณสารสนเทศเป็นเจ้าภาพหลักในการจัดเก็บข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร/สาขาวิชา/มหาวิทยาลัย ตัวบ่งชี้ C11 ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2558 สำนักบรรณสารสนเทศได้จัดส่งข้อมูลรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด สำนักบรรณสารสนเทศ มสธ. ไปยังศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ระดับมหาวิทยาลัย ภายในเดือนกันยายน 2559	สบ. 9-4 (1) บันทึกสำนักบรรณสารสนเทศ ที่ ศธ 0522.06(01)/1472 ลว. 21 กันยายน 2559 ส่งรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด สำนักบรรณสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559
5. ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน โดยการประเมินระดับหลักสูตร/ระดับสาขาวิชา (เทียบเท่าคณะ)/ระดับมหาวิทยาลัยสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	สรุปสาระสำคัญของผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เฉพาะกลุ่มนักศึกษา ซึ่งถือเป็นข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงและพัฒนางานบริการให้ดีขึ้น ในที่นี้ขอเสนอผลการประเมินความพึงพอใจด้านที่มีคะแนนน้อยถึงน้อยที่สุด แยกตามกลุ่มนักศึกษา ดังนี้ กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาเอก ภาพรวมมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศน้อยที่สุด (4.00) และมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในเรื่อง ห้องค้นคว้าเดี่ยวสำหรับค้นคว้าและอ่านหนังสือไม่มีเพียงพอ และควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการอบรมการใช้ฐานข้อมูลต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	สบ. 9-5 (1) ใช้เอกสารเดียวกับ สบ. 9-3 (1) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด สำนักบรรณสารสนเทศ มสธ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>ความพึงพอใจในบริการที่มีลำดับคะแนนน้อยแยกรายด้าน มีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบ VPN ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว (3.81) 2. มุมการจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดน่าสนใจ (3.82) 3. การติดตั้ง ป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์และนิทรรศการภายในห้องสมุดอยู่ในจุดที่เหมาะสมและสังเกตง่าย (3.85) 4. เวลาเปิด/ปิดบริการห้องสมุดมีความเหมาะสม (4.01) 5. การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มีประโยชน์และน่าสนใจ (4.28) 6. ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ และมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ (4.33) <p>กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาโท</p> <p>ภาพรวมมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศน้อยที่สุด (4.08) และมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในเรื่อง พื้นที่นั่งอ่านบริเวณชั้น 3 บางครั้งมีเสียงดังมาก ควรมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลและให้บริการ</p>	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>ความพึงพอใจในบริการที่มีลำดับคะแนนน้อยแยกรายด้าน มีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มีประโยชน์และน่าสนใจ (3.98) 2. ป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์ต่างๆ ภายในห้องสมุด ช่วยให้เข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวก (4.02) 3. ทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อความต้องการ (4.12) 4. การติดตั้ง ป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์และนิทรรศการ ภายในห้องสมุดอยู่ในจุดที่เหมาะสมและสังเกตง่าย (4.18) 5. เวลาเปิด/ปิดบริการห้องสมุดมีความเหมาะสม (4.23) คอมพิวเตอร์ให้บริการสืบค้นข้อมูลมีเพียงพอ (4.23) บริการยืมต่อหนังสือด้วยตนเองทางออนไลน์ใช้งานง่าย (4.23) 6. ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการ (4.46) <p>กลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรี</p> <p>ภาพรวมมีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศน้อยที่สุด (4.16) และมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในเรื่อง พื้นที่นั่งอ่านบริเวณชั้น 3 มีไม่เพียงพอ</p>	

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์	รายการเอกสารอ้างอิง
	<p>ความพึงพอใจในบริการที่มีลำดับคะแนนน้อยแยกรายด้าน มีดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศด้วยการค้นทรัพยากรสารสนเทศ (โอแพก) ใช้งานง่าย (4.09) เวลาเปิด/ปิดบริการห้องสมุดมีความเหมาะสม (4.09) 2. มุมการจัดแสดงทรัพยากรสารสนเทศภายในห้องสมุดน่าสนใจ (4.13) 3. การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook มีประโยชน์และน่าสนใจ (4.14) 4. การติดตั้ง ป้ายประกาศ ประชาสัมพันธ์และนิทรรศการภายในห้องสมุดอยู่ในจุดที่เหมาะสมและสังเกตง่าย (4.24) 5. ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ (4.34) <p>ข้อมูลดังกล่าวศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาจะ ได้พิจารณาเลือกนำไปใช้ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองใน ระดับมหาวิทยาลัยต่อไป และสามารถเข้าดูได้จากระบบฐานข้อมูล ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา (CHE QA Online มหาวิทยาลัย/สาขาวิชา) และระบบฐานข้อมูลด้านการ ประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (STOU QA Online)</p>	<p>สพ. 9-5 (2) ระบบฐานข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษา (CHE QA Online) และ (STOU QA Online)</p>

ผลการประเมิน

ปีการศึกษา พ.ศ. 2558		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนการประเมินตนเอง
ค่าเป้าหมาย	4 ข้อ	✓	5 (ผลการดำเนินงานเกณฑ์ 5 ขึ้นอยู่กับ การนำข้อมูลไปใช้ในระดับมหาวิทยาลัย)
ผลการดำเนินงาน	5 ข้อ		

*การบรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุเป้าหมาย X= ไม่บรรลุเป้าหมาย