

## รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2552

### สำนักบรรณสารสนเทศ

ระหว่างวันที่ 22 - 23 กรกฎาคม 2553

1. รายงานคณะผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
  1. นางสาวคนธ์ ศิริวงศ์วรวัฒน์ ประธานคณะผู้ประเมิน
  2. รองศาสตราจารย์พิทยา จำเริญจรสวิทย์ ผู้ประเมิน
  3. รองศาสตราจารย์ทัศนีย์วรรณ ศรีประดิษฐ์ ผู้ประเมินและเลขานุการ
2. ชื่อหน่วยงานรับประเมิน สำนักบรรณสารสนเทศ
3. วันเดือนปี ที่ประเมิน 22 – 23 กรกฎาคม 2553
4. วิธีการประเมิน
  - 4.1 ศึกษารายงานการประเมินตนเองของสำนักบรรณสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2552
  - 4.2 ศึกษาเอกสารหลักฐานของตัวบ่งชี้ต่างๆ
  - 4.3 สัมภาษณ์บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้เกี่ยวข้อง
    - 4.3.1 ผู้บริหาร
      - 1) รองศาสตราจารย์ ดร.สมพร พุทธาพิทักษ์ผล ผู้อำนวยการสำนักบรรณสารสนเทศ
    - 4.3.2 ผู้ให้บริการ/อื่นๆ
      - 1) ผู้ให้บริการ ณ อาคารบรรณสาร ชั้น 1 จำนวน 1 คน
  - 4.4 เยี่ยมชมสถานที่
    - 4.4.1 สถานที่ทำงาน
    - 4.4.2 สภาพแวดล้อมของการให้บริการ
5. ผลการประเมินคุณภาพ (ตามตารางแบบ ป.1)



## ตาราง ป.1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ ประจำปีการศึกษา 2552

## สำนักบรรณสารสนเทศ

องค์ประกอบคุณภาพ	หน่วยวัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ 2552		บรรลุเป้าหมาย / = บรรลุ X = ไม่บรรลุ	คะแนนประเมิน โดยกรรมการ
			ตัวตั้ง	ผลลัพธ์		
			ตัวหาร	(% หรือสัดส่วน)		
<b>องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ</b>						
1.1 มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ	ระดับ	7 ข้อแรก		7 ข้อแรก	/	3
1.2 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด	ร้อยละ	90%	8 10	80.00%	x	2
<b>รวมคะแนน</b>						<b>5</b>
<b>จำนวนตัวบ่งชี้</b>						<b>2</b>
<b>เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 1 ตามเกณฑ์ สกอ. (2 ตัวบ่งชี้)</b>						<b>2.50</b>
<b>รวมคะแนน</b>						<b>5</b>
<b>จำนวนตัวบ่งชี้</b>						<b>2</b>
<b>เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 1 ตามเกณฑ์ มสธ. (2 ตัวบ่งชี้)</b>						<b>2.50</b>
<b>องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ</b>						
7.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน *	ระดับ	4 ข้อแรก		4 ข้อแรก	/	3
7.3 มีการพัฒนาสถาบันสู่องค์กรเรียนรู้	ระดับ	4 ข้อแรก		5 ข้อแรก	/	3
7.4 มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ *	ระดับ	5 ข้อแรก		6 ข้อแรก	/	3
7.8 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา	ระดับ	5 ข้อแรก		5 ข้อแรก	/	3
7.9 ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้ และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	ระดับ	8 ข้อแรก		8 ข้อแรก	/	3
<b>รวมคะแนน</b>						<b>15</b>
<b>จำนวนตัวบ่งชี้</b>						<b>5</b>
<b>เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 7 ตามเกณฑ์ สกอ. (5 ตัวบ่งชี้)</b>						<b>3.00</b>
7.9.2 ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศและต่างประเทศ	ร้อยละ	70%	66 66	100.00%	/	3
<b>รวมคะแนน</b>						<b>18</b>
<b>จำนวนตัวบ่งชี้</b>						<b>6</b>
<b>เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 7 ตามเกณฑ์ มสธ. (6 ตัวบ่งชี้)</b>						<b>3.00</b>

องค์ประกอบคุณภาพ	หน่วยวัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ 2552		บรรลุเป้าหมาย / = บรรลุ X = ไม่บรรลุ	คะแนนประเมิน โดยกรรมการ
			ตัวตั้ง	ผลลัพธ์		
			ตัวหาร	(% หรือสัดส่วน)		
<b>องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ</b>						
9.1 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา	ระดับ	5 ข้อแรก		7 ข้อแรก	/	3
9.3 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	ระดับ	4 ข้อแรก		4 ข้อแรก	/	3
รวมคะแนน						6
จำนวนตัวบ่งชี้						2
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 9 ตามเกณฑ์ สกอ. (2 ตัวบ่งชี้)						3.00
รวมคะแนน						6
จำนวนตัวบ่งชี้						2
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 9 ตามเกณฑ์ มสธ. (2 ตัวบ่งชี้)						3.00

รวมคะแนน						26
จำนวนตัวบ่งชี้						9
เฉลี่ยคะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้ ตามเกณฑ์ สกอ. (9 ตัวบ่งชี้)						2.89
รวมคะแนน						29
จำนวนตัวบ่งชี้						10
เฉลี่ยคะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้ ตามเกณฑ์ มสธ. (10 ตัวบ่งชี้)						2.90

องค์ประกอบคุณภาพ	หน่วยวัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ 2552		บรรลุเป้าหมาย / = บรรลุ X = ไม่บรรลุ	คะแนนประเมิน โดยกรรมการ
			ตัวตั้ง	ผลลัพธ์		
			ตัวหาร	(% หรือสัดส่วน)		
<b>ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน</b>						
9.3.1 การบริการเชิงรุก	ระดับ	5 ข้อแรก		10 ข้อแรก	/	3
9.3.2 ร้อยละของจำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้น	ร้อยละ	2.50%		-4.57	x	1
9.3.3 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ	75%		80.2	/	3
9.3.4 ร้อยละของผู้รับบริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	ร้อยละ	75%		89.95	/	3
รวมคะแนน						10
จำนวนตัวบ่งชี้						4
เฉลี่ยคะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้ ตามเกณฑ์ มสธ. (10 ตัวบ่งชี้)						2.50

## 6. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหน่วยงานตามองค์ประกอบ (ทุกองค์ประกอบที่ประเมิน)

### องค์ประกอบที่ 1 : ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนงาน

จุดเด่น : -

จุดที่ควรพัฒนา : เผยแพร่วิสัยทัศน์ของสำนักฯ บนเว็บไซต์ ให้อยู่ในตำแหน่งที่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

โอกาสในการพัฒนา/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา :

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 เกณฑ์มาตรฐานข้อ 6 และ 7 ในกรณีที่เป็นการประเมินหน่วยงาน ขอเสนอให้มหาวิทยาลัยปรับเกณฑ์มาตรฐานข้อ 6 เป็น “มีการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน เป้าประสงค์ เป้าหมายกับยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาของสถาบัน ตลอดจนสภาพการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตอย่างสม่ำเสมอ”

### องค์ประกอบที่ 7 : การบริหารและการจัดการ

จุดเด่น : บุคลากรของสำนักฯ ร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถและอย่างมีประสิทธิภาพจนบรรลุผลสำเร็จตามตัวบ่งชี้ทุกตัว

จุดที่ควรพัฒนา : -

โอกาสในการพัฒนา/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา :

ตัวบ่งชี้ที่ 7.9 เกณฑ์มาตรฐานข้อ 8 ควรนำผลการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหาร ไปเชื่อมโยงกับระบบการสร้างแรงจูงใจ เช่น จูงใจให้ร่วมแรงร่วมใจกันปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพต่อไปเพื่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน เป็นต้น โดยไม่จำเป็นต้องเป็นการสร้างแรงจูงใจในรูปของผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

### องค์ประกอบที่ 9 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

จุดเด่น : ศูนย์ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา ได้จัดทำฐานข้อมูลกลางเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในซึ่งประกอบด้วยข้อมูลตัวชี้วัดที่ต้องใช้ผลการประเมินร่วมกันในระดับมหาวิทยาลัย ช่วยให้เกิดความชัดเจนและความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันในทุกหน่วยงาน

จุดที่ควรพัฒนา : -

โอกาสในการพัฒนา/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา : สำนักฯ ควรสร้างนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพ หรือจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อเป็นการพัฒนาสำนักฯ และเป็นแหล่งอ้างอิงให้กับหน่วยงานและสถาบันอื่นๆ



### ตัวบ่งชี้ตามภารกิจหลักของสำนักบรรณสารสนเทศ

จุดเด่น : สำนักบรรณสารสนเทศมีการให้บริการเชิงรุกที่หลากหลายแก่ผู้ให้บริการ

จุดที่ควรพัฒนา : ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการได้ทราบว่ามีการให้บริการที่หลากหลายเพิ่มขึ้น เช่น รายชื่อหนังสือจำแนกตาม 12 สาขาวิชา รายชื่อวารสารใหม่จำแนกตาม 12 สาขาวิชา โดยส่งข้อมูลประชาสัมพันธ์ทาง e-mail ไปยังผู้รับบริการ

โอกาสในการพัฒนา/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา :

ตัวบ่งชี้ที่ สบ.9.3.1 ควรเพิ่มการให้บริการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนถึงกำหนดส่งคืนอย่างน้อย 3 วัน โดยส่งข้อความแจ้งเตือนทาง e-mail หรือ SMS และเมื่อเริ่มใช้แนวทางนี้แล้วให้ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการทราบทาง e-mail ด้วย

ตัวบ่งชี้ที่ สบ.9.3.2 เนื่องจากปัจจุบันมีผู้ใช้บริการทางออนไลน์เพิ่มขึ้น จึงเสนอให้นำจำนวนผู้รับบริการทางออนไลน์มาเป็นข้อมูลในการประเมินด้วย โดยอาจประเมินเป็น 2 กลุ่มแยกกัน คือ ผู้ที่มาใช้บริการ ณ อาคารบรรณสาร กับผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ แล้วจึงนำข้อมูลทั้ง 2 กลุ่มมาคิดสัดส่วนร้อยละ

ตัวบ่งชี้ที่ สบ.9.3.4 จากข้อมูลจำนวนเป้าหมายตามแผนและผู้เข้าร่วมจริงอาจควบคุมไม่ได้ และจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารสำนักฯ แจ้งว่า เป้าหมายของผู้เข้าร่วมกิจกรรมอาจผันแปรไปตามกิจกรรมของสาขาวิชาฯ จึงเห็นควรให้เปลี่ยนตัวบ่งชี้ไปประเมินในเรื่องอื่นๆ แทน เช่น ประเมินผลผู้เข้าร่วมกิจกรรมจากการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์โดยการสังเกตการสืบค้นข้อมูลของผู้เข้าร่วมกิจกรรม เป็นต้น

#### 7. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของคณะผู้ประเมิน

7.1 การนำข้อเสนอแนะจากคณะผู้ประเมินในปีที่ผ่านมา (ปีการศึกษา 2551) มาพัฒนา / ปรับปรุง

คณะผู้ประเมินในปีที่ผ่านมา (ปีการศึกษา 2551) ได้เสนอจุดที่ควรพัฒนาของตัวบ่งชี้ที่ สบ.9.3.2 (ภารกิจหลักของสำนัก) ว่า สำนักฯ ควรพิจารณานับรวมผู้รับบริการจากช่องทางอื่นๆ เช่น ที่ศูนย์วิทยพัฒนา และบริการออนไลน์ ด้วย แต่ในรอบประเมินปีนี้ สำนักฯ ยังคงใช้จำนวนผู้รับบริการจากช่องทางเดียวคือ ผู้ที่มาใช้บริการ ณ อาคารบรรณสาร มสธ. ควรจะเพิ่มกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ประเมิน

7.2 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในภาพรวม ดังนี้

1) จัดทำบัตรสมาชิกให้กับคณาจารย์หรือนักศึกษาที่เกษียณอายุแล้ว ให้สามารถมาใช้บริการได้ตามสิทธิ์ที่เคยได้รับก่อนเกษียณอายุ

2) ปรับปรุงพื้นที่ให้บริการ โดยติดตั้งลิฟท์โดยสารเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาอาวุโส เพื่อให้สามารถใช้บริการในชั้น 3-4 ได้สะดวก หรือสร้างช่องทางเดินเชื่อมต่อกับอาคารที่สามารถใช้ลิฟต์โดยสารได้

3) จากผลการสัมภาษณ์ผู้รับบริการแจ้งว่า การให้บริการของสำนักฯ อยู่ในระดับดีมาก และได้ฝากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า ควรปรับปรุงเครื่องปรับอากาศเพราะความเย็นไม่สม่ำเสมอ มีผู้ใช้บริการบางคนพูดโทรศัพท์มือถือรบกวนผู้ใช้บริการคนอื่นๆ ควรจัดสถานที่สำหรับพูดคุยโทรศัพท์ไว้เฉพาะ และห้องน้ำชายไม่ค่อยสะอาดเท่าที่ควร เนื่องจากผู้ใช้บริการบางคนไม่ร่วมมือกันรักษาความสะอาด

4) จัดทำโครงการส่งเสริมให้รักการอ่านแก่นักศึกษาภายในมหาวิทยาลัย เมื่อประสบผลสำเร็จสามารถขยายโครงการไปยังนักศึกษาหรือประชาชนทั่วไปที่สนใจเข้าร่วมโครงการ

