รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน
สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประจำปีการศึกษา 2553
ระหว่างวันที่ 4 - 5 กรกฎาคม 2554

โดย

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำนำ

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2553 ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน สำนักหอสมุด ตามผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2553 (1 มิถุนายน 2553 – 31 พฤษภาคม 2554) ระหว่างวันที่ 4 - 5 กรกฎาคม 2554 เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการประเมินฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินคุณภาพครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ โดยตรงต่อสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และเกิดประโยชน์โดยรวมต่อมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2553

ประธานคณะกรรมการ ..... (รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเรียง ขจรศิลป์)
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รองประธานคณะกรรมการ ..... (ผู้ช่วยศาสตราจารย์นงนารถ ชัยรัตน์)
ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก

กรรมการ ..... (ดร.วรรณดี สุทธินรากร)
สถาบันค้นคว้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กรรมการและเลขานุการ ..... (นางมุกดา เกตุแก้ว)
สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ช่วยเลขานุการ ..... (นางสุภาภรณ์ ไชยภัฏ)
สำนักพิพิธภัณฑ์และวัฒนธรรมการเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วันที่ 5 กรกฎาคม 2554

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) 1
นวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดี 2
ประสิทธิผลการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย 3
ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีการศึกษา 2552 3
ข้อมูลการประกันคุณภาพของสถาบัน/สำนัก.... 4
วัตถุประสงค์ 4
วิธีการดำเนินงาน 4
เกณฑ์การประเมิน 5
ผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ 6
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน 11
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก 11
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและจัดการ 11
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ 13
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน 13
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน 13
ภาคผนวก 15
ภาคผนวกที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผลการดำเนินงาน 16
ภาคผนวกที่ 2 ข้อมูลการสัมภาษณ์ 19
ภาคผนวกที่ 3 ภาพกิจกรรม 22

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

รายงานนี้เป็นการสรุปผลการประเมินคุณภาพภายในของสำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2553 ตามกระบวนการในระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งดำเนินการประเมินคุณภาพภายในระหว่างวันที่ 4 – 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2554 โดยคณะกรรมการประเมินฯ ได้ประเมินคุณภาพ จากรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามรอบปีการศึกษา 2553 (1 มิถุนายน 2553 - 31 พฤษภาคม 2554) และได้รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่าย บุคลากร ผู้ใช้บริการ นิสิต จำนวน 27 คน

ผลการประเมินคุณภาพภายใน สำนักหอสมุด พบว่า มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบ และประเมินตนเอง ตามตัวบ่งชี้บังคับ 13 ตัวบ่งชี้ ได้**คะแนนเฉลี่ย 4.40 ได้คุณภาพระดับดี** และตัวบ่งชี้เลือก 4 ตัวบ่งชี้ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.50 ได้คุณภาพระดับดี

ส่วนผลผลการประเมินของคณะกรรมการฯ ตามตัวบ่งชี้บังคับ **13 ตัวบ่งชี้ ได้คะแนนเฉลี่ย 3.62 ได้คุณภาพระดับดี** และตัวบ่งชี้เลือก 4 ตัวบ่งชี้ ได้**คะแนนเฉลี่ย 4.50 ได้คุณภาพระดับดี** รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบคุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย								ผลการประเมิน	
	ปัจจัยนำเข้า		กระบวนการ		ผลผลิต		รวม			
	หอสมุด	กรรมการ	หอสมุด	กรรมการ	หอสมุด	กรรมการ	หอสมุด	กรรมการ	หอสมุด	กรรมการ
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	-	-	5.00	4.00	-	-	5.00	4.00	ดีมาก	ดี
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก	-	-	5.00	1.00	4.62	3.55	4.75	2.70	ดีมาก	พอใช้
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก (ตัวบ่งชี้เลือก 2 ตัวบ่งชี้)	-	-	4.00	4.00	-	-	4.00	4.00	ดี	ดี
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและจัดการ	5.00	5.00	4.00	3.50	-	-	4.20	3.80	ดี	ดี
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ	-	-	4.00	3.00	5.00	5.00	4.50	4.00	ดี	ดี
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	-	-	4.00	4.00	-	-	4.00	4.00	ดี	ดี
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน	-	-	4.00	4.00	-	-	4.00	4.00	ดี	ดี
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน (ตัวบ่งชี้เลือก 2 ตัวบ่งชี้)	-	-	-	-	5.00	5.00	5.00	5.00	ดีมาก	ดีมาก
คะแนนเฉลี่ยรวมตัวบ่งชี้บังคับ	5.00	5.00	4.22	3.33	4.75	4.03	4.40	3.62		
ผลการประเมิน	ดีมาก	ดีมาก	ดี	พอใช้	ดีมาก	ดี	ดี	ดี		
เฉลี่ยรวมตัวบ่งชี้เลือก	-	-	4.00	4.00	5.00	5.00	4.50	4.50		
ผลการประเมิน	-	-	ดี	ดี	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดี		

สำหรับการประเมินคุณภาพภายในครั้งนี้ คณะกรรมการฯ ได้มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

- **ภาพรวม**

จุดแข็ง

1. ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนกับภารกิจของสำนักหอสมุดอย่างต่อเนื่อง
2. บุคลากรสำนักหอสมุด ในภาพรวมมีจิตบริการ ดังจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์และการตอบแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความประทับใจ
3. ผู้ใช้บริการมีความประทับใจในความทันสมัย และการให้บริการต่างๆ

จุดที่ควรพัฒนา

1. ไม่พบการสรุปผลการประเมินการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ และไม่พบการสรุปผลการติดตามการใช้เงิน
2. การทบทวนกระบวนการและขั้นตอนในการทำงาน ยังไม่ครบทุกฝ่าย

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ควรสรุปผลการประเมินการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสรุปผลการติดตามการใช้เงิน เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงแผนต่อไป
2. ควรทบทวนกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานให้ครบถ้วนทุกฝ่ายตามคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดค่าใช้จ่าย การบริหารความเสี่ยงให้เห็นได้อย่างชัดเจน
3. ควรมีโครงการกิจกรรมพัฒนาภาวะผู้นำของบุคลากร เพื่อเตรียมให้เป็นผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ
4. ควรสร้างเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายนอกหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะระดับมหาวิทยาลัย

1. ควรแสดงแผนการจัดสรรอัตรากำลังเพื่อทดแทนอัตรากำลังที่เกษียณอายุราชการให้เห็นอย่างชัดเจน
2. จัดสรรอัตรากำลังสำหรับบุคลากรเงินรายได้ของสำนักหอสมุด เข้าสู่การเป็นพนักงานเงินงบประมาณ

นวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดี

1. มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นเอง มาปรับใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทำให้ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา ลดต้นทุน

ประสิทธิผลการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย

สำนักหอสมุด เป็นศูนย์บริการความรู้ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในการเป็นฐานหรือคลังความรู้การเกษตร แหล่งสั่งสมองค์ความรู้ทุกสาขาวิชา เพื่อสนับสนุนพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย และการบริการทางวิชาการได้เป็นอย่างดี โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการและการบริการที่เป็นเลิศและมีคุณภาพ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน ให้มีจิตบริการ สามารถทำงานได้อย่างมืออาชีพ สร้างจิตสำนึกการให้บริการแบบประหยัดพลังงานไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการอ่านและการเรียนรู้ตลอดชีวิต และสร้างเครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อการพัฒนาและเผยแพร่ผลงานให้เกิดประโยชน์ทั้งในประเทศและนานาชาติ

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีการศึกษา 2552

การติดตามผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินฯ ในรอบปีการศึกษา 2552 พบว่า สำนักหอสมุด มีการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงฯ เป็นอย่างดี โดยมีโครงการ/กิจกรรมทั้งหมด จำนวน 8 กิจกรรม มีการดำเนินการแล้ว 5 กิจกรรม อยู่ระหว่างดำเนินการ 3 กิจกรรม ได้แก่

1. การกำหนดตัวบ่งชี้ เป้าประสงค์ และระดับความสำคัญของตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติงานยังไม่ชัดเจน กิจกรรมยังอยู่ระหว่างดำเนินงาน คือ การจัดอบรมให้ความรู้การจัดทำแผนและตัวชี้วัดให้กับบุคลากรทั้งหน่วยงาน เนื่องจากการประสานวิทยากรในการให้ความรู้ไม่สะดวกในช่วงวันที่กำหนด (ปิดบริการที่ไม่กระทบกับผู้ใช้บริการ)

2. การสรุปผลการประเมินกิจกรรมการจัดการความรู้ในภาพรวม ได้ดำเนินการวางแผนการจัดการความรู้ประจำปีและออกแบบเก็บประเด็นเพื่อรวบรวมไว้อย่างเป็นระบบ แต่ยังไม่ได้ดำเนินการสรุปผลภาพรวมเสนอต่อผู้บริหารหน่วยงาน

3. การอบรมให้ความรู้การบริหารความเสี่ยงการดำเนินงานตามแผนโดยจัดร่วมกับการจัดอบรมเรื่องการจัดทำแผนและตัวชี้วัดให้แก่บุคลากร กิจกรรมอยู่ระหว่างดำเนินการ กำหนดหัวข้อให้กับวิทยากรในการบรรยายเรื่องการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานตรวจสอบภายใน มก. และการประสานวันเข้าอบรมในหัวข้อการบริหารความเสี่ยง กับการจัดทำแผนและกำหนดตัวชี้วัด ซึ่งเชิญวิทยากรจาก มศว. (รองอธิการบดีด้านประกันคุณภาพ)

ข้อมูลการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด

สำนักหอสมุด ได้ดำเนินการระบบประกันคุณภาพในรูปแบบสำนัก/สถาบัน 6 องค์ประกอบ โดยได้รับการตรวจสอบและ/หรือการประเมินคุณภาพภายใน จากคณะกรรมการตรวจสอบและ/หรือประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัยแล้ว 9 ครั้ง ซึ่งผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมา คือ

ครั้งที่ 9 ในรอบปีการศึกษา 2552 (1 มิถุนายน 2552 – 31 พฤษภาคม 2553) ระหว่างวันที่ 5 - 6 กรกฎาคม 2553 พบว่า สำนักหอสมุด มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบ และมีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ จำนวน 24 ตัวบ่งชี้ เป็นตัวบ่งชี้บังคับ 21 ตัวบ่งชี้ และเป็นตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ 3 ตัวบ่งชี้ โดยผลการประเมินตนเอง **ตามตัวบ่งชี้บังคับ 21 ตัวบ่งชี้ มีคะแนนเฉลี่ย 2.76 ได้คุณภาพระดับดีมาก** ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ **มีคะแนนเฉลี่ย 2.81 ได้คุณภาพระดับดีมาก** หากพิจารณาผลการประเมินตนเอง ทั้งในส่วนของ**ตัวบ่งชี้บังคับ และตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ จำนวน 24 ตัวบ่งชี้ มีคะแนนเฉลี่ย 2.79 ได้คุณภาพระดับดีมาก** ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ **มีคะแนนเฉลี่ย 2.67 ได้คุณภาพระดับดีมาก**

วัตถุประสงค์

1. เพื่อตรวจสอบสภาพการดำเนินงานของหน่วยงานและประเมินคุณภาพ ที่สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย
2. พิจารณาความเชื่อมโยงของทุกองค์ประกอบในระบบประกันคุณภาพของหน่วยงาน และการตอบสนองพันธกิจและเป้าหมายของมหาวิทยาลัย โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งการค้นหานวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน
3. ติดตามประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของการประเมินคุณภาพภายในที่ผ่านมา
4. เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

กรอบการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานจากการประกันคุณภาพภายใน

1. ประสิทธิผลของการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม รวมทั้งด้านการบริหารจัดการ
2. ประสิทธิผลของแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของการประเมินคุณภาพภายในที่ผ่านมา
3. การค้นหานวัตกรรม และแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน หรือผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ

วิธีการดำเนินงาน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน สำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2553 ได้ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report - SAR) แบบเก็บข้อมูลดิบ และแบบเก็บข้อมูลพื้นฐาน (Common data set) ของสำนักหอสมุด ตามผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2553 ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2553 ถึง 31

พฤษภาคม 2554 และหลักฐานเพื่อการประเมินตามรายการที่ระบุไว้ในรายงานการประเมินตนเอง และได้รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากการเยี่ยมชม และการสัมภาษณ์ โดยมีรายละเอียดกำหนดการ ดังนี้

วันจันทร์ที่ 4 กรกฎาคม 2554

เวลา 08.30 – 09.00 น. คณะกรรมการปรึกษาหารือ วางแผนการประเมินฯ **ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 2 อาคารเทพรัตน์วิทยาโชติ**

เวลา 09.00 – 09.15 น. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในพบผู้บริหารสำนักหอสมุด และผู้บริหารสำนักหอสมุดกล่าวต้อนรับ คณะกรรมการประเมินฯ **ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 2 อาคารเทพรัตน์วิทยาโชติ**

เวลา 09.15 – 09.30 น. ประธานคณะกรรมการฯ กล่าวแนะนำคณะกรรมการ ชี้แจงวัตถุประสงค์ และแนวทางในการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปี 2553

เวลา 09.30 – 10.30 น. ผู้บริหารสำนักหอสมุด รายงานผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2553 ทั้งนี้ขอให้หน่วยงานนำเสนอเฉพาะประเด็นหลักที่สำคัญ ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานหรือสถานภาพของหน่วยงานในเบื้องต้น
2. สรุปผลการดำเนินงานและการประเมินตนเองตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพภายในของหน่วยงาน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต
3. ประสิทธิผลของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีที่ผ่านมา
4. แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงของหน่วยงานในอนาคต
5. นวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน หรือผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ

เวลา 10.30 – 12.00 น. คณะกรรมการประเมินฯ ตรวจเอกสารหลักฐาน

เวลา 12.00 – 13.00 น. รับประทานอาหารกลางวัน **ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 2 อาคารเทพรัตน์วิทยาโชติ**

เวลา 13.00 – 15.00 น. คณะกรรมการประเมินฯ สัมภาษณ์ **ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 2 อาคารเทพรัตน์วิทยาโชติ**

เวลา 13.00 – 13.40 น. กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 15 คน

- บุคคลภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 3 คน
- นิสิตทุกระดับชั้น จำนวน 12 คน

เวลา 13.40 – 14.20 น. กลุ่มที่ 2 กลุ่มเลขานุการสำนักฯ/หัวหน้าฝ่าย จำนวน 6 คน

เวลา 14.20 – 15.00 น. กลุ่มที่ 3 กลุ่มบุคลากรข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง จำนวน 6 คน

เวลา 15.00 – 16.30 น. คณะกรรมการประเมินฯ ตรวจเอกสารหลักฐาน (ต่อ)

วันอังคารที่ 5 กรกฎาคม 2554

เวลา 08.30 – 12.00 น. คณะกรรมการประเมินฯ สรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน **ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 2 อาคารเทพรัตน์วิทยาโชติ**

เวลา 12.00 – 13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน **ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 2 อาคารเทพรัตน์วิทยาโชติ**

เวลา 13.00 – 15.00 น. คณะกรรมการประเมินฯ รายงานสรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน ให้ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักหอสมุด รับทราบ **ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 2 อาคารเทพรัตน์วิทยาโชติ**

เกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์การประเมินภาพรวมของทุกองค์ประกอบ และรายตัวบ่งชี้ มีคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งเป็นการประเมินตามเกณฑ์ 5 คะแนน ส่วนการบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการ ไม่มีคะแนน สำหรับการแปลความหมายผลการประเมินตามเกณฑ์ 5 คะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 0.00 - 1.50	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	การดำเนินงานระดับพอใช้
คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	การดำเนินงานระดับดี
คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	การดำเนินงานระดับดีมาก

สำหรับการประเมินคุณภาพภายในครั้งนี้ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดเพื่อให้หน่วยงานสามารถพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง สอดรับกับนโยบายและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับการพัฒนามหาวิทยาลัย

ผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ

สำนักหอสมุด มีผลการดำเนินงานภาพรวมรายองค์ประกอบคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2553 สามารถสรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน ได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการประเมินคุณภาพภายใน ตามตัวบ่งชี้บังคับ

ตัวบ่งชี้		หน่วย	ผลการดำเนินงาน (รอบปีการศึกษา, ปีงบประมาณ, ปีปฏิทิน)						เป้าหมาย		ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 5)			ประเมินตามเป้าหมาย	
			2552		2553				2553	2554	2552	2553			
			หอสมุด				กรรมการ				หอสมุด		กรรมการ	หอสมุด	กรรมการ
			ตัวตั้ง / ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ตัวตั้ง / ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ตัวตั้ง / ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)						/ = บรรลุ x = ไม่บรรลุ	
คะแนนเฉลี่ยภาพรวมตามตัวบ่งชี้ของ สำนัก (บังคับ 13 ตัวบ่งชี้)											3.70	4.40	3.62	6	6
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ (สกอ.) 1 ตัวบ่งชี้											0.00	5.00	4.00	1	0
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	N/A		8		6		7	8	0.00	5.00	4.00	/	x
หมายเหตุ : ไม่มีการประเมินและไม่นำผลการประเมินไปปรับปรุงแผน															
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก											4.11	4.75	2.70	2	3
2.1	ร้อยละของกิจกรรม/โครงการบริการทางวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการพัฒนา เสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติ และนานาชาติต่อจำนวนบุคลากร	ร้อยละ	46 / 131	35.11	76 / 129	58.91	21 / 129	16.28	35.11	30.00	5.00	5.00	2.71	/	/
หมายเหตุ : พิจารณาเฉพาะโครงการบริการวิชาการที่ไม่ใช่งานประจำ กิจกรรมฝึกงานนิสิต และการเยี่ยมชมดูงาน เนื่องจากไม่พบรายงานการประเมินผลการดำเนินในรายกิจกรรมที่ชัดเจน นับเพียง 21 กิจกรรม															
2.2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	11,138.67 / 2,580	4.32	55,627.45 / 13,118	4.24	12,593.08 / 2,873	4.38	4.32	4.32	4.32	4.24	4.38	x	/
หมายเหตุ : พิจารณาเฉพาะโครงการบริการวิชาการที่ไม่ใช่งานประจำ จำนวน 21 โครงการ															

ตัวบ่งชี้		หน่วย	ผลการดำเนินงาน (รอบปีการศึกษา, ปีงบประมาณ, ปีปฏิทิน)						เป้าหมาย		ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 5)			ประเมินตามเป้าหมาย	
			2552		2553				2553	2554	2552	2553			
			หอสมุด				กรรมการ				หอสมุด		กรรมการ	หอสมุด	กรรมการ
			ตัวตั้ง / ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ตัวตั้ง / ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ตัวตั้ง / ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)						/ = บรรลุ x = ไม่บรรลุ	
2.3	ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	ข้อ	3		5		1		5	5	3.00	5.00	1.00	/	/
หมายเหตุ : พบหลักฐานเฉพาะเกณฑ์ข้อ 1 มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ															
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ											**3.36**	**4.20**	**3.80**	**2**	**2**
3.1	ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน	ข้อ	N/A		6		6		N/A	6	0.00	4.00	4.00	N/A	N/A
3.2	การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	ข้อ	5		4		3		5	5	5.00	4.00	3.00	x	x
หมายเหตุ : เกณฑ์ข้อ 1 ขาดการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน															
3.3	ระบบบริหารความเสี่ยง	ข้อ	5		5		5		5	5	4.00	4.00	4.00	/	/
3.4	ระบบการพัฒนาบุคลากร	ข้อ	6		5		4		6	7	4.00	4.00	3.00	x	x
หมายเหตุ : เกณฑ์ข้อ 1 ขาดการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ในการทำแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร															
3.5	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ	ร้อยละ	80 / 131	61.07	129 / 129	100.00	129 / 129	100.00	80.00	80.00	3.82	5.00	5.00	/	/

ตัวบ่งชี้		หน่วย	ผลการดำเนินงาน (รอบปีการศึกษา, ปีงบประมาณ, ปีปฏิทิน)						เป้าหมาย		ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 5)			ประเมินตามเป้าหมาย	
			2552		2553				2553	2554	2552	2553			
			หอสมุด				กรรมการ				หอสมุด		กรรมการ	หอสมุด	กรรมการ
			ตัวตั้ง / ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ตัวตั้ง / ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ตัวตั้ง / ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)						/ = บรรลุ x = ไม่บรรลุ	
องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ											**5.00**	**4.50**	**4.00**	**0.00**	**0.00**
4.1	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	ข้อ	7		6		5		7	7	5.00	4.00	3.00	x	x
หมายเหตุ : เกณฑ์ข้อ 7 ไม่พบหลักฐานว่าได้นำผลการติดตามผลการใช้เงินไปใช้ในการวางแผน															
4.2	ร้อยละของกิจกรรมการให้บริการที่มีการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วย	ร้อยละ	9 / 9	100.00	37 / 38	97.37	37 / 38	97.37	100.00	100.00	5.00	5.00	5.00	x	x
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ											**4.00**	**4.00**	**4.00**	**1**	**1**
5.1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	ข้อ	7		8		8		7	9	4.00	4.00	4.00	/	/
หมายเหตุ : เกณฑ์ข้อ 5 การนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการดำเนินงานที่ส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ไม่ครบทุกตัวบ่งชี้ แต่ค้นพบการเริ่มสร้างเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานที่สนับสนุนภารกิจ และมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพ														
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน											**5.00**	**4.00**	**4.00**	**0**	**0**
6.1	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	ข้อ	5		4		4		5	5	5.00	4.00	4.00	x	x

ตารางที่ 3 ผลการประเมินคุณภาพภายใน ตามตัวบ่งชี้เลือก

ตัวบ่งชี้		หน่วย	ผลการดำเนินงาน (รอบปีการศึกษา, ปีงบประมาณ, ปีปฏิทิน)						เป้าหมาย		ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 5)			ประเมินตามเป้าหมาย	
			2552		2553				2553	2554	2552	2553			
			หอสมุด				กรรมการ				หอสมุด		กรรมการ	หอสมุด	กรรมการ
			ตัวตั้ง / ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ตัวตั้ง / ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ตัวตั้ง / ตัวหาร	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)						/ = บรรลุ x = ไม่บรรลุ	
คะแนนเฉลี่ยภาพรวมตามตัวบ่งชี้เลือก (4 ตัวบ่งชี้)											**4.50**	**4.50**	**4.50**	**3**	**0**
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก (ตัวบ่งชี้เลือก 2 ตัวบ่งชี้)											**4.00**	**4.00**	**4.00**	**1**	**0**
2.15	ระดับความสำเร็จของการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	ข้อ	3		3		3		5	5	3.00	3.00	3.00	x	
2.16	ระดับความสำเร็จของการให้บริการสารสนเทศทางการเกษตร	ข้อ	5		5		5		3	5	5.00	5.00	5.00	/	
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน (ตัวบ่งชี้เลือก 2 ตัวบ่งชี้)											**5.00**	**5.00**	**5.00**		
6.2	ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ	ร้อยละ	30.00 30.00	100.00	3,795.00 3,795.00	100.00	3,949.00 3,949.00	100.00	100.00	100.00	5.00	5.00	5.00	/	
หมายเหตุ : การนับจำนวนผู้ใช้บริการยืมเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดพกพา ไม่ถูกต้อง แก้ไขจาก 2,775 คน เป็น 2,920 คน															
6.3	ร้อยละของการลดระยะเวลาการให้บริการ	ร้อยละ	11.17 60.00	18.62	59.00 170.00	34.71	111.00 170.00	65.29	15.95	16.00	5.00	5.00	5.00	/	
หมายเหตุ : การกรอกข้อมูลระยะเวลาเฉลี่ยที่ให้บริการ ไม่ถูกต้อง ซึ่งกระบวนงานที่นำเสนอทั้ง 2 กระบวนการ มีระยะเวลาเฉลี่ยที่ให้บริการได้ในแต่ละกระบวนงาน เฉลี่ยรวม 59 วินาที															

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน

การประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักหอสมุด องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน ตามตัวบ่งชี้บังคับ 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า มีผลการประเมินตนเอง **ได้คะแนนเฉลี่ย 5.00 มีคุณภาพระดับดีมาก** ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ **ได้คะแนนเฉลี่ย 4.00 มีคุณภาพระดับดี**

จุดแข็ง

ไม่มี

แนวทางเสริมจุดแข็ง

ไม่มี

จุดที่ควรพัฒนา

1. ไม่พบการสรุปผลการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์

ข้อเสนอแนะ

1. ควรสรุปผลการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงแผนต่อไป

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักหอสมุด องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก ตามตัวบ่งชี้บังคับ 3 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้เลือก 2 ตัวบ่งชี้ พบว่า มีผลการประเมินตนเอง ตามตัวบ่งชี้บังคับ **ได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 มีคุณภาพระดับดีมาก** ส่วนตัวบ่งชี้เลือก **ได้คะแนนเฉลี่ย 4.00 มีคุณภาพระดับดี**

สำหรับผลการประเมินของคณะกรรมการฯ ตามตัวบ่งชี้บังคับ **ได้คะแนนเฉลี่ย 2.70 มีคุณภาพระดับพอใช้** ส่วนตัวบ่งชี้เลือก **ได้คะแนนเฉลี่ย 4.00 มีคุณภาพระดับดี**

จุดแข็ง

1. ผู้ใช้มีความพึงพอใจในระดับมากในโครงการกิจกรรมต่างๆ ที่ดำเนินการ ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ

แนวทางเสริมจุดแข็ง

ไม่มี

จุดที่ควรพัฒนา

1. ไม่เห็นความเชื่อมโยงของตัวบ่งชี้ตามภารกิจหลัก กับยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานของสำนักหอสมุด
2. ไม่พบแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในฝ่ายต่างๆ
3. ไม่มีการประเมินผลการฝึกงานของนิสิตนักศึกษา

ข้อเสนอแนะ

1. ควรแยกโครงการบริการวิชาการ และโครงการใหม่ที่สนองตอบต่อยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุดออกจากงานประจำ

2. ในฝ่ายต่างๆ ควรสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

3. การจัดกิจกรรมบริการวิชาการบางโครงการกิจกรรม ควรร่วมมือกันระหว่างฝ่าย แทนที่ต้องดำเนินการแยกกันดำเนินการแต่ละฝ่าย เพื่อลดความซ้ำซ้อนและลดภาระงาน

4. การจัดเอกสารในตัวบ่งชี้วัดที่ 2.1 และ 2.2 ควรอยู่ในชุดเดียวกัน

5. ควรประเมินผลการฝึกงานของนิสิตนักศึกษา เพื่อนำผลมาปรับปรุงกระบวนการฝึกงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักหอสมุด องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ ตามตัวบ่งชี้บังคับ 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า มีผลการประเมินตนเอง **ได้คะแนนเฉลี่ย 4.20 มีคุณภาพระดับดี** ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ **ได้คะแนนเฉลี่ย 3.80 มีคุณภาพระดับดี**

จุดแข็ง

1. มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและดำเนินภารกิจขององค์กร เช่น e-idea

แนวทางเสริมจุดแข็ง

ไม่มี

จุดที่ควรพัฒนา

1. คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด มีการประเมินตนเอง และมีการประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหาร แต่ยังไม่มีการนำผลประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงหน่วยงาน

2. การจัดการความรู้ของหน่วยงาน ยังขาดการกำหนดประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน และการกำหนดแผนงานไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ส่งผลให้การประเมินผลขาดความชัดเจน

3. แผนพัฒนาบุคลากรขาดการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ รวมทั้งขาดการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

1. คณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด ควรนำผลประเมินการบริหารงานของผู้บริหาร ไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงหน่วยงาน

2. การจัดการความรู้ของหน่วยงาน ควรกำหนดประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน และการกำหนดแผนงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน รวมทั้งมีการประเมินผลที่สอดคล้องกับแผนที่กำหนดไว้

3. แผนพัฒนาบุคลากรควรวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้สอดคล้องกับความจำเป็นขององค์กร รวมทั้งควรดำเนินการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงรอบต่อไป

4. ควรรวมแผนบริหารความเสี่ยง แผนการจัดการความรู้ และแผนพัฒนาบุคลากร ให้รวมอยู่ในแผนการบริหารจัดการของสำนัก

องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักหอสมุด องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ ตามตัวบ่งชี้บังคับ 2 ตัวบ่งชี้ พบว่า มีผลการประเมินตนเอง **ได้คะแนนเฉลี่ย 4.50 มีคุณภาพระดับดี** ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ **ได้คะแนนเฉลี่ย 4.00 มีคุณภาพระดับดี**

จุดแข็ง

ไม่มี

จุดที่ควรพัฒนา

1. ยังไม่พบการสรุปผลการติดตามการใช้เงิน เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงแผนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ควรสรุปผลการติดตามการใช้เงิน เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงแผนต่อไป

องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักหอสมุด องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน ตามตัวบ่งชี้บังคับ 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า มีผลการประเมินตนเอง **ได้คะแนนเฉลี่ย 4.00 มีคุณภาพระดับดี** สำหรับผลการประเมินของคณะกรรมการฯ ตามตัวบ่งชี้บังคับ **ได้คะแนนเฉลี่ย 4.00 มีคุณภาพระดับดี**

จุดแข็ง

1. มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารงานและการประกันคุณภาพที่หลากหลาย โดยผู้บริหารให้ความสำคัญและบุคลากรมีส่วนร่วม

จุดที่ควรพัฒนา

1. การนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ ไม่ครบทุกตัวบ่งชี้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำผลการประกันคุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการทำงานให้ครบทุกตัวบ่งชี้
2. ควรสร้างเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย และมีกิจกรรมร่วมกัน ให้เห็นผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีพัฒนาการด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในเครือข่าย

องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักหอสมุด องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน ตามตัวบ่งชี้บังคับ 1 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้เลือก 2 ตัวบ่งชี้ พบว่า มีผลการประเมินตนเอง ตามตัวบ่งชี้บังคับ **ได้คะแนนเฉลี่ย 4.00 มีคุณภาพระดับดี** ส่วนตัวบ่งชี้เลือก **ได้คะแนน 5.00 มีคุณภาพระดับดีมาก**

สำหรับผลการประเมินของคณะกรรมการฯ ตามตัวบ่งชี้บังคับ **ได้คะแนนเฉลี่ย 4.00 มีคุณภาพระดับดี** ส่วนตัวบ่งชี้เลือก **ได้คะแนนเฉลี่ย 5.00 มีคุณภาพระดับดีมาก**

จุดแข็ง

1. กระบวนงานที่นำมาปรับปรุงระบบดำเนินงาน สามารถรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ และลดระยะเวลาการให้บริการ ได้เป็นอย่างดี เป็นการสร้างความไว้วางใจในคุณภาพการบริการที่ดี

แนวทางเสริม

1. ควรพิจารณาทบทวนกระบวนงาน เพื่อนำมาประเมินการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการและลดระยะเวลาการให้บริการเพิ่มขึ้น เพื่อกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนงานอย่างต่อเนื่อง

จุดที่ควรพัฒนา

1. การทบทวนกระบวนการและขั้นตอนในการทำงาน ยังไม่ครบทุกฝ่าย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรทบทวนกระบวนการและขั้นตอนในการทำงานให้ครบถ้วนทุกฝ่ายตามคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดค่าใช้จ่าย การบริหารความเสี่ยงให้เห็นได้อย่างชัดเจน

ภาคผนวก

ภาคผนวกที่ 1
ข้อมูลพื้นฐานผลการดำเนินงาน

ช่อง	ข้อมูลอ้างอิงสำหรับ KPI	รายการ	หน่วย	รอบปีของการเก็บข้อมูล	ผลการดำเนินงาน		
					สำนักหอสมุด		กรรมการ
					2552	2553	2553
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนงาน							
1	1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	ปีงบประมาณ	N/A	8	6
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก							
19	2.1	จำนวนกิจกรรมหรือโครงการบริการวิชาการและวิชาชีพ **ทั้งหมด**	โครงการ/กิจกรรม	ปีการศึกษา	46	76	21
20	2.2	จำนวนกิจกรรมหรือโครงการบริการวิชาการ**ที่มีการสำรวจความพึงพอใจ**	โครงการ/กิจกรรม	ปีการศึกษา	11	9	21
21		ผลรวมของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละโครงการ คูณ กับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในโครงการนั้นๆ	ค่าคะแนนเฉลี่ย		11,138.67	55,627.45	12,593.08
22		ผลรวมของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	คน		2,580	13,118	2,873
23	2.3	ระบบความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	ข้อ	ปีการศึกษา	3	5	1
24		จำนวนบุคลากรที่เป็นนักวิจัยทั้งหมด	คน		-	-	-
25		จำนวนนักวิจัยที่ลาศึกษาต่อ	คน		-	-	-
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ							
77		จำนวนบุคลากรทั้งหมด	คน	ปีการศึกษา	131	129	129
78		จำนวนบุคลากรที่ลาศึกษาต่อ					
79	3.1	ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน	ข้อ	ปีการศึกษา	N/A	6	6
80		- จำนวนครั้งของการจัดประชุมบุคลากรทั้งหน่วยงาน	ครั้ง		N/A	2	2
81	3.2	การพัฒนาสถาบันสู่สถาบัน	ข้อ	ปีการศึกษา	5	4	3

ช่อง	ข้อมูลอ้างอิงสำหรับ KPI	รายการ	หน่วย	รอบปีของการเก็บข้อมูล	ผลการดำเนินงาน		
					สำนักหอสมุด		กรรมการ
					2552	2553	2553
		เรียนรู้					
82	3.3	ระบบบริหารความเสี่ยง	ข้อ	ปีการศึกษา	5	5	5
89	3.4	ระบบการพัฒนาบุคลากร	ข้อ	ปีการศึกษา	6	5	4
90	3.5	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ	คน	ปีการศึกษา	80	129	129
91		- ในประเทศ			80	128	128
92		- ต่างประเทศ				1	1
93		งบประมาณสำหรับพัฒนาบุคลากรทั้งในและต่างประเทศ	บาท		-	-	-
94	สมศ. 13	คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลผู้บริหารโดยคณะกรรมการที่คณะกรรมการประจำสถาบันแต่งตั้ง	คะแนน (เทียบจากคะแนนเต็ม 5)	ปีการศึกษา		-	-
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ							
95	4.1	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	ข้อ	ปีงบประมาณ	7	6	5
96		**รายรับทั้งหมดของหน่วยงาน**	บาท		**127,674,850.11**	**83,986,729.01**	**83,986,729.01**
97		- เงินงบประมาณ			33,413,332.84	23,444,600.00	23,444,600.00
98		- เงินรายได้			94,261,517.27	60,542,129.01	60,542,129.01
99		รายรับจากการบริการวิชาการและวิชาชีพ			-	-	-
100		งบดำเนินการทั้งหมด โดยไม่รวมครุภัณฑ์ อาคาร สถานที่และที่ดิน			48,919,919.54	50,861,786.58	50,861,786.58
101		ค่าใช้จ่ายทั้งหมดของหน่วยงานโดยไม่รวมครุภัณฑ์ อาคาร สถานที่ และที่ดิน			72,585,677.50	71,741,435.55	71,741,435.55
102		เงินเหลือจ่ายสุทธิ			11,320,477.10	6,238,273.34	6,238,273.34
103		สินทรัพย์ถาวร			-	-	-
104	4.2	จำนวนโครงการ/กิจกรรมการให้บริการที่มีการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วย	โครงการ/กิจกรรม	ปีงบประมาณ	9	37	37
105		จำนวนโครงการ/กิจกรรมการให้บริการทั้งหมด			9	38	38

ช่อง	ข้อมูลอ้างอิงสำหรับ KPI	รายการ	หน่วย	รอบปีของการเก็บข้อมูล	ผลการดำเนินงาน		
					สำนักหอสมุด		กรรมการ
					2552	2553	2553
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ							
106	5.1	มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	ข้อ	ปีการศึกษา	7	8	8
107	5.1 ข้อ 3	จำนวนตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน	ตัวบ่งชี้	ปีการศึกษา	-	-	4
112	สมศ. 15	คะแนนการประเมินการประกันคุณภาพภายในโดยต้นสังกัด	คะแนน	ปีการศึกษา	-	4.40	3.62
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน							
113	6.1	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	ข้อ	ปีการศึกษา	5	4	4
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก (ตัวบ่งชี้เลือก)							
121	2.15	ระดับความสำเร็จของการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	ข้อ	ปีการศึกษา	3	3	3
122	2.16	ระดับความสำเร็จของการให้บริการสารสนเทศทางการเกษตร	ข้อ	ปีการศึกษา	5	5	5
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน (ตัวบ่งชี้เลือก)							
129	6.2	ผลรวมจำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามเวลามาตรฐานในแต่ละกระบวนงาน	คน	ปีงบประมาณ	**30**	**3795**	**3949**
130		ผลรวมจำนวนผู้รับบริการทั้งหมดที่ได้รับบริการในกระบวนงานที่นำมาประเมิน			**30**	**3795**	**3949**
131	6.3	ระยะเวลามาตรฐานในแต่ละกระบวนงาน	ชั่วโมง	ปีงบประมาณ	**60**	**170**	**170**
132		ระยะเวลาเฉลี่ยที่ให้บริการได้ในแต่ละกระบวนงาน			**48.83**	**111**	**59**

ภาคผนวกที่ 2

ข้อมูลการสัมภาษณ์

บุคลากรผู้ใช้บริการ จำนวน 3 คน

1. สำนักหอสมุดมีการแบ่งโซนการให้ใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกในการมารับบริการ
2. สามารถสืบค้นข้อมูลผ่านระบบฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุดได้สะดวก
3. วารสารภาษาอังกฤษเพียงพอต่อการใช้งานของอาจารย์ แต่สำหรับนิสิตอาจไม่เพียงพอ
4. สำนักหอสมุดมีความโดดเด่นในเรื่อง ความทันสมัย การเข้าถึงทรัพยากรห้องสมุดได้ง่าย
5. ผู้ใช้บริการสามารถยืมทรัพยากรห้องสมุดได้สอดรับกับความสนใจ
6. สื่อการสอนมีความเพียงพอสำหรบการให้บริการสำหรับคณาจารย์
7. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
    - ควรเพิ่มวารสารในบางสาขาวิชาเพิ่มขึ้น
    - ควรมีมาตรการควบคุมให้นิสิตลดการใช้เสียงในพื้นที่การให้บริการภายในหอสมุด

นิสิต จำนวน 12 คน

1. สิ่งที่ประทับใจในการใช้บริการสำนักหอสมุด
    - มีความพร้อมของทรัพยากรในการให้บริการเป็นอย่างดี ฐานข้อมูลการให้บริการเพียงพอและมีคุณค่า
    - มีพัฒนาการในการให้บริการที่ดีขึ้น ทั้งในเรื่อง การให้บริการของบรรณารักษ์ เจ้าหน้าที่ และหนังสือให้บริการที่หลากหลาย ความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูล สามารถดาวน์โหลดข้อมูลได้รวดเร็ว
    - จัดกิจกรรมส่งเสริมนิสิตและผู้ใช้บริการจำนวนมาก และผู้ใช้บริการได้มีส่วนร่วม และได้พบผู้เขียนที่มีชื่อเสียง
    - ส่งเสริมการพัฒนาทักษะความรู้ด้านภาษาต่างประเทศให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้บริการกับชาวต่างประเทศ เช่น การอบรมภาษาจีน
    - ความทันสมัย การให้บริการอินเตอร์เน็ต
    - สามารถยืมหนังสือออนไลน์ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น
2. ข้อเสนอแนะ
    - ควรมีมาตรการป้องกันเมื่อมีปัญหาไฟฟ้าดับ เช่น มีป้ายหรือลูกศรที่สะท้อนแสงบอกเส้นทางออก ปรับแมีแสงสว่างที่เพียงพอ
    - การสืบค้นข้อมูลในการทำวิจัยค่อนข้างหายาก หรือมีไม่เพียงพอ
    - ควรปรับปรุงระบบอินเตอร์เน็ต
    - ห้องหนังสืออ้างอิง ไม่ควรมีประตูในการตรวจเช็คการเข้าออก ทำให้ไม่สะดวกในการยืมหนังสืออ้างอิงได้
    - การหาหนังสือไม่พบตามชั้นที่ระบุ

- หนังสือบางเล่มอยู่ในห้องสมุดสาขา ทำให้การยืมไม่สะดวก ควรมีหนังสือสำรองไว้ที่ห้องสมุดส่วนกลาง เพื่อให้นิสิตสามารถยืมคืนได้สะดวก
- ควรมีมาตรการควบคุมให้นิสิตลดการใช้เสียงในพื้นที่การให้บริการภายในหอสมุด
- ควรปรับปรุงระบบควบคุมการประหยัดพลังงาน เช่น กำหนดช่วงวันเวลาในการประหยัดพลังงาน การควบคุมแสงสว่าง
- ควรวิเคราะห์ความคุ้มค่า/ความเหมาะสมของการใช้ระบบการประหยัดพลังงาน
- ควรมีหนังสือที่ทันสมัยมากขึ้น และหลากหลายสาขา เช่น สารคดี นวนิยาย
- ควรจัดที่นั่งให้เพียงพอ
- ควรเปิดให้บริการถึง เวลา 22.00 น.
- ควรเชื่อมโยง data base ระหว่างมหาวิทยาลัย เช่น e-book วิทยานิพนธ์

หัวหน้าฝ่าย จำนวน 6 คน

1. กระบวนการมีส่วนร่วมในการทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด
   - มีการประชุมร่วมกันระดับฝ่าย และนำไปสรุปรวบรวมเป็นภาพรวมระดับสำนัก โดยมีการเชิญวิทยากรมาบรรยายการจัดทำแผน และอบรมให้กับบุคลากรทั้งหมด
   - มีการนำนโยบายที่นำเสนอมหาวิทยาลัย มาพิจารณา เพื่อให้แต่ละฝ่ายดำเนินการจัดทำแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับนโยบายที่กำหนด และสามารถนำเสนอเพิ่มเติมได้
   - มีการวิเคราะห์ SWOT การจัดทำแผนในระดับสำนัก แต่ในระดับฝ่ายยังไม่มีการดำเนินการ ทำให้การดำเนินงานทั้งระบบ ไม่สามารถเชื่อมโยงการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน
2. ควรมีการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในภาพรวมผ่านคณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อกำหนดประเด็นที่จะประเมินความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่าง ระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูลให้ชัดเจน
3. ควรมีการนำข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงการให้บริการในภาพรวมของสำนักหอสมุด
4. การจัดการความรู้ในหน่วยงาน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ และเลือกประเด็นความรู้ในแต่ละฝ่าย และให้แต่ละฝ่ายเลือกประเด็น ดำเนินการการจัดการความรู้ สรุป เผยแพร่ในเว็บ ซึ่งกระบวนการจัดการความรู้ยังไม่เห็นภาพการจัดกิจกรรมที่เป็นไปตามแผนอย่างชัดเจน และบางกิจกรรมไม่สามารถปฏิบัติงานได้จริง เนื่องจากมีกิจกรรมเร่งด่วน ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด ควรมีการเก็บประเด็นสาระความรู้หรือประเด็นปัญหาต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน และนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ซึ่งเริ่มดำเนินการกำหนดประเด็นหัวข้อ และพัฒนากระบวนการให้เห็นภาพอย่างชัดเจน
5. การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง มีคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยมีการประชุมคณะกรรมการฯ และพิจารณาหัวข้อ โดยพิจารณาจากประเด็นที่เป็นปัญหา จากผลการประกันคุณภาพ และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ

6. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในไปปรับปรุงการทำงาน เพื่อให้เกิดพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้ แต่ยังไม่เห็นผลอย่างชัดเจน
7. การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เป็นลักษณะมุ่งเน้นการสร้างจิตสำนึกการให้บริการ การอนุรักษ์พลังงาน ทักษะทางภาษา แต่ยังไม่ได้มีการวิเคราะห์สภาพความจำเป็นขององค์ความรู้ที่ใช้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เพื่อการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรได้อย่างชัดเจน

บุคลากร จำนวน 6 คน

1. เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน
2. มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากร ผ่านการประชุม
3. มีความพึงพอใจกับบรรยากาศในการทำงานที่ดี
4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุง
    - ควรมีมาตรการควบคุมการใช้เสียงของนิสิต ไม่ให้ส่งเสียงดัง การแต่งกายให้ถูกระเบียบ

ภาคผนวกที่ 3

ภาพกิจกรรม