



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน  
สำนักหอสมุด  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ประจำปีการศึกษา 2555  
ระหว่างวันที่ 4 - 5 กรกฎาคม พ.ศ.2556






โดย  
คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

## คำนำ

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2555 ได้รับมอบหมายจาก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน สำนักหอสมุด ตามผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2555 (1 มิถุนายน 2555 - 31 พฤษภาคม 2556) ระหว่างวันที่ 4 - 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2556 เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการประเมินฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลการประเมินคุณภาพครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และเกิดประโยชน์โดยรวมต่อมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2555

ประธานคณะกรรมการ		(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเรียง ขจรศิลป์) ผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองประธานคณะกรรมการ		(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ น.สพ.ดร.ธีระศักดิ์ ปราพงษ์) คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
กรรมการ		(นางศรีจันทร์ จันทร์ชีวะ) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
กรรมการและเลขานุการ		(นางสาวณัญญา เบ้าสุภี) สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยเลขานุการ		(นายพงษ์ศักดิ์ แจ้งจอน) สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ.2556

วันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ.2556

# สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary) .....	1
นวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดี.....	2
ประสิทธิผลการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย.....	2
ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีการศึกษา 2553.....	3
ข้อมูลการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด .....	4
วัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพภายใน .....	4
กำหนดการประเมิน .....	4
วิธีการดำเนินงาน .....	4
เกณฑ์การประเมิน .....	6
ผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ.....	7
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ.....	9
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก.....	10
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ.....	11
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ .....	13
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ .....	13
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน .....	14
ภาคผนวก .....	15
ภาคผนวกที่ 1 ข้อมูลการสัมภาษณ์.....	16
ภาคผนวกที่ 2 ภาพกิจกรรม .....	19

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

รายงานนี้เป็นการสรุปผลการประเมินคุณภาพภายในของสำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2555 ตามกระบวนการในระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งดำเนินการประเมินคุณภาพภายในระหว่างวันที่ 4 – 5 กรกฎาคม พ.ศ.2556 โดยคณะกรรมการประเมินฯ ได้ประเมินคุณภาพจากรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามรอบปีการศึกษา 2555 (1 มิถุนายน 2555 - 31 พฤษภาคม 2556) และได้รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง จำนวน 21 คน

สำหรับผลการประเมินฯ พบว่า สำนักหอสมุด มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบ และมีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประเมิน จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ โดยหน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.62 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.45 ได้คุณภาพระดับดี รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบคุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย								ผลการประเมิน	
	ปัจจัยนำเข้า		กระบวนการ		ผลผลิต		รวม			
	สำนัก	กรรมการ	สำนัก	กรรมการ	สำนัก	กรรมการ	สำนัก	กรรมการ	สำนัก	กรรมการ
1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนฯ	-	-	4.00	4.00	-	-	4.00	4.00	ดี	ดี
2 ภารกิจหลัก	-	-	5.00	5.00	4.70	4.69	4.80	4.80	ดีมาก	ดีมาก
3 การบริหารและจัดการ	5.00	5.00	4.50	4.25	-	-	4.60	4.40	ดีมาก	ดี
4 การเงินและงบประมาณ	-	-	5.00	5.00	-	-	5.00	5.00	ดีมาก	ดีมาก
5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	-	-	5.00	4.00	-	-	5.00	4.00	ดีมาก	ดี
6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน	-	-	4.00	4.00	-	-	4.00	4.00	ดี	ดี
<b>ภาพรวม</b>	<b>5.00</b>	<b>5.00</b>	<b>4.56</b>	<b>4.33</b>	<b>4.70</b>	<b>4.69</b>	<b>4.62</b>	<b>4.45</b>		
<b>ผลการประเมิน</b>	<b>ดีมาก</b>	<b>ดีมาก</b>	<b>ดีมาก</b>	<b>ดี</b>	<b>ดีมาก</b>	<b>ดีมาก</b>	<b>ดีมาก</b>	<b>ดี</b>		

สำหรับการประเมินคุณภาพภายในครั้งนี้ คณะกรรมการฯ ได้มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

### ภาพรวม

#### จุดแข็ง

1. สำนักหอสมุดรักษามาตรฐานการให้บริการได้อย่างดียิ่ง ได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการในทุกกิจกรรมและงานบริการ

2. สำนักหอสมุดมีการพัฒนาและบำรุงรักษาสภาพแวดล้อมภายในอาคารและภายนอกอาคารให้มีความเป็นระเบียบและมีสุนทรียภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี

### จุดที่ควรพัฒนา

สำนักหอสมุดยังขาดความเชื่อมโยงการดำเนินงานระหว่างเรื่องแผน กับการประกันคุณภาพ รวมทั้งการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนยังไม่เหมาะสม

### ข้อเสนอแนะระดับมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยควรพิจารณากลไกการประเมินคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดทั้ง 4 วิทยาเขต เพื่อให้เห็นภาพรวมของการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทั้งหมด และเกิดมาตรฐานที่ใกล้เคียงกัน

### นวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดี

1. ผู้บริหาร และบุคลากรของสำนักหอสมุดมีความตั้งใจในการพัฒนางานอย่างจริงจัง ส่งผลให้ได้รับ “รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ” ที่จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) อย่างต่อเนื่อง
2. มีการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการเป็น Green Library

### ประสิทธิผลการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย

สำนักหอสมุดมีการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยผู้อำนวยการสำนักฯ ได้กำหนดวิสัยทัศน์การดำเนินงานที่สอดคล้อง และเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของอธิการบดี ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยเป็นเลิศทางวิชาการ ☞ สำนักหอสมุดเป็นคลังความรู้ของมหาวิทยาลัย
2. มหาวิทยาลัยเป็นแกนนำระดมภูมิปัญญาพัฒนาประเทศ ☞ สำนักหอสมุดเป็นคลังความรู้เกษตรของประเทศ
3. มหาวิทยาลัยเป็นแหล่งผลิตบัณฑิตคุณภาพ ☞ สำนักหอสมุดเป็นหน่วยบริการที่มีคุณภาพ
4. Green Campus ☞ Green Library

จากผลการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ของผู้อำนวยการสำนักหอสมุดในปีการศึกษา 2555 พบว่า สามารถสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี ดังนี้

1. ด้านการสนับสนุนการเรียน การสอน สำนักหอสมุดมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้เพียงพอและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด มีการจัดโครงการอ่านทุกที่ใน มก. – Read@KU เพื่อสร้างนิสัยรักการอ่าน และสร้างบรรยากาศการอ่านให้เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัย มีการจัดทำห้องสมุดในสวนเพื่อใช้เป็นที่นั่งอ่านหนังสือแบบประหยัดพลังงาน มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศ รวมทั้งอยู่ระหว่างการนำระเบียบบรรณานุกรมหนังสือ วารสาร และวารสารอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ จากฐานข้อมูลทรัพยากรสำนักหอสมุดเข้าสู่ฐานข้อมูล OCLC เพื่อดำเนินการเปรียบเทียบและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศกับห้องสมุดนานาชาติ และเริ่มทดลองให้บริการสืบค้นแบบ Single Search คือ การสืบค้นครั้งเดียวจะได้ผลการสืบค้นจากทุกฐานข้อมูล

2. **ด้านการสนับสนุนการวิจัย** สำนักหอสมุดมีการจัดโครงการคลังสมองห้องสมุด มก. ในลักษณะของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้หรือจัดกิจกรรมทางวิชาการของอาจารย์นักวิจัยที่เกษียณอายุราชการมาร่วมเป็นคลังสมองด้วยจิตอาสา มีการให้บริการสารสนเทศสนับสนุนการวิจัย โดยให้คำปรึกษาช่วยเหลือนักวิจัยให้สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วน

3. **ด้านการสนับสนุนการบริการทางวิชาการแก่สังคม** สำนักหอสมุดมีการจัดโครงการห้องสมุดชุมชน ในกิจกรรมนันทริ่นำความรู้สู่ชุมชน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ณ ศูนย์เรียนรู้ชุมชน ตำบลบ้านเลือก อำเภอบึงสามพัน จังหวัดราชบุรี โดยได้มอบหนังสือ อุปกรณ์ และสื่อการศึกษาต่างๆ ให้กับศูนย์การเรียนรู้ มีการจัดฝึกอบรมเพื่อเสริมวิชาชีพและให้ความรู้กับชุมชนโดยใช้ประโยชน์จากเศษวัสดุเหลือใช้ ให้การสนับสนุนการฝึกงานนิสิตและบุคลากรด้านบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ รวมทั้งจัดทำคลังความรู้ด้านการเกษตรของประเทศไทยให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล โดยผลิต e-Book ด้านการเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ชุดแรกของประเทศจำนวน 999 เล่ม พร้อมทั้งจัดทำในรูปแบบของดีวีดี 999 ชุด มอบให้ห้องสมุดโรงเรียน และองค์กรการเกษตรทั่วประเทศ และในปีการศึกษา 2555 ผลิตเพิ่มเติมได้เป็น 1,004 เล่ม

4. **ด้านการสนับสนุนการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม** สำนักหอสมุดมีการจัดบริการสืบค้นข้อมูลทางด้านประวัติศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จัดโครงการนิทรรศการห้อง “ก้าวสู่ทศวรรษที่เจ็ดและนิทรรศการเกษตรศาสตร์” ณ หอประวัติมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีการจัดทำคู่มือการกำหนดเลขรหัสเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อรองรับการดำเนินโครงการระบบจดหมายเหตุดิจิทัล

#### **ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีการศึกษา 2554**

การติดตามผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินฯ ในรอบปีการศึกษา 2554 พบว่าสำนักหอสมุดมีการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินฯ โดยมีกิจกรรมตามแผนพัฒนาปรับปรุง จำนวน 11 กิจกรรม สามารถดำเนินการสำเร็จตามเป้าหมายตัวบ่งชี้ที่กำหนดเรียบร้อยแล้ว จำนวน 8 กิจกรรม และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 3 กิจกรรม ดังนี้

1. การจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลความสำเร็จตามแผนให้กับบุคลากร เพื่อจัดทำรายงานประเมินผลฯ ตามแผนงานของฝ่าย
2. ระบบการพัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุดยังไม่เป็นตามวงจร PDCA ที่ครบถ้วน คือ การกำหนดแนวทางประเมินผลการนำความรู้ที่บุคลากรได้รับจากการพัฒนามาปรับปรุงการปฏิบัติงาน
3. การทบทวนการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเชื่อมโยงกับทุกฝ่ายงานในสำนักหอสมุด

## ข้อมูลการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด

สำนักหอสมุด ได้ดำเนินการระบบประกันคุณภาพในรูปแบบสำนัก 6 องค์ประกอบ โดยได้รับการประเมินคุณภาพภายในจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัยแล้ว 11 ครั้ง ซึ่งผลการประเมินในรอบปีการศึกษา 2554 (1 มิถุนายน 2554 - 31 พฤษภาคม 2555) ระหว่างวันที่ 26 – 27 กรกฎาคม พ.ศ.2555 พบว่า มีผลการดำเนินงาน 12 ตัวบ่งชี้ โดยหน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.44 ได้คุณภาพระดับดี ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.27 ได้คุณภาพระดับดี

## วัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพภายใน

1. เพื่อยืนยันสภาพการดำเนินงานของหน่วยงานและประเมินคุณภาพ ที่สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย
2. พิจารณาความเชื่อมโยงของทุกองค์ประกอบในระบบประกันคุณภาพของหน่วยงาน และการตอบสนองพันธกิจและเป้าหมายของมหาวิทยาลัย โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งการค้นหาวัตถุกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน
3. ติดตามประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของการประเมินคุณภาพภายในที่ผ่านมา
4. เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

## กรอบการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานจากผลการประเมินคุณภาพภายใน

1. ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน รวมทั้งด้านการบริหารจัดการ
2. ประสิทธิภาพของแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของการประเมินคุณภาพภายในที่ผ่านมา
3. การค้นหาวัตถุกรรม และแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน หรือผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ

## กำหนดการประเมิน

### วันพฤหัสบดีที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ.2556

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| เวลา 08.30 – 09.00 น. | คณะกรรมการปรึกษาหารือ วางแผนการประเมินฯ ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 2 อาคาร เทพรัตน์วิทยาโชติ สำนักหอสมุด         |
| เวลา 09.00 – 09.15 น. | คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในพบผู้บริหารสำนักหอสมุด และผู้บริหารสำนักหอสมุดกล่าวต้อนรับ คณะกรรมการประเมินฯ |
| เวลา 09.15 – 09.30 น. | ประธานคณะกรรมการฯ กล่าวแนะนำคณะกรรมการชี้แจงวัตถุประสงค์และแนวทางในการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2555  |
| เวลา 09.30 – 10.00 น. | ผู้บริหารสำนักหอสมุด รายงานผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2555   |

1. ข้อมูลพื้นฐานหรือสถานภาพของหน่วยงานเบื้องต้น
2. สรุปผลการดำเนินงานและการประเมินตนเองตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงาน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต
3. ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีที่ผ่านมา
4. แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงของหน่วยงานในอนาคต
5. นวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดี หรือผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ

เวลา 10.00 – 10.30 น.	คณะกรรมการฯ ซักถามข้อมูลเพิ่มเติม
เวลา 10.30 – 12.00 น.	คณะกรรมการประเมินฯ สัมภาษณ์ผู้รับบริการ และบุคลากร ดังนี้
เวลา 10.30 – 11.00 น.	กลุ่มที่ 1 ผู้รับบริการที่เป็นอาจารย์ และบุคลากรภายใน มก. จำนวน 6 คน
เวลา 11.00 – 11.30 น.	กลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการที่เป็นนิสิต (ปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา) และนิสิตต่างชาติ จำนวน 8 คน
เวลา 11.30 – 12.00 น.	กลุ่มที่ 3 บุคลากรข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง (สาย ข และ ค) จำนวน 7 คน
เวลา 12.00 – 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 2 อาคารเทพรัตน์วิทยาโชติ
เวลา 13.00 – 16.30 น.	คณะกรรมการประเมินฯ ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน/สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ร่วมกันวิเคราะห์ และสรุปผลการประเมินฯ ในเบื้องต้น

#### วันศุกร์ที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ.2556

เวลา 08.30 – 12.00 น.	คณะกรรมการประเมินฯ ร่วมกันวิเคราะห์และสรุปผลการประเมินฯ ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 2 อาคารเทพรัตน์วิทยาโชติ
เวลา 12.00 – 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน ณ ห้องประชุม 1 ชั้น 2 อาคารเทพรัตน์วิทยาโชติ
เวลา 13.30 – 15.30 น.	คณะกรรมการประเมินฯ รายงานสรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน ให้ผู้บริหาร และบุคลากรของสำนักหอสมุด รับทราบ ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 2 อาคารเทพรัตน์วิทยาโชติ

#### วิธีการดำเนินงาน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน สำนักหอสมุด มีการวางแผนและการประเมิน (ก่อน ระหว่าง และ หลังการตรวจเยี่ยม) ดังนี้

1. การเตรียมและวางแผนก่อนการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน



คณะกรรมการประเมินฯ มีการประชุมหารือเพื่อวางแผนการประเมินในเบื้องต้น ถึงวิธีการประเมิน การศึกษาเอกสาร และการเขียนรายงาน พร้อมทั้งศึกษารายงานการประเมินตนเองตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสรุปประเด็นข้อสังเกตในการประเมิน

## 2. การดำเนินการระหว่างการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน

คณะกรรมการประเมินฯ พบผู้บริหารและทีมงานในวันแรกของการประเมิน ประธานชี้แจง วัตถุประสงค์ของการประเมิน แนะนำคณะกรรมการประเมินฯ และกำหนดเวลาการประเมิน ผู้อำนวยการแนะนำ ผู้บริหารของหน่วยงาน และบรรยายสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงานให้คณะกรรมการประเมินรับทราบ

สัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้รับบริการที่เป็นอาจารย์ บุคลากรภายใน มก. นิสิต มก. และ นิสิตต่างชาติ รวมทั้งบุคลากรข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง (สาย ข และ ค) จำนวน 21 คน ศึกษาเอกสาร หลักฐาน จากรายงานการประเมินตนเอง และหลักฐานเชิงประจักษ์

## 3. การดำเนินงานหลังการตรวจเยี่ยม

สรุปผลการประเมินฯ และนำเสนอด้วยวาจา ให้ผู้บริหาร และบุคลากรของหน่วยงานรับทราบ และ ร่วมอภิปรายผลการประเมิน นำเสนอร่างรายงานผลการประเมินฯ ให้หน่วยงานทักท้วง ปรับแก้ไข จัดทำรูปเล่ม ส่งให้กับหน่วยงาน และสำนักงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

### เกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์การประเมินภาพรวมของทุกองค์ประกอบ และรายตัวบ่งชี้ มีคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งเป็นการ ประเมินตามเกณฑ์ 5 คะแนน ส่วนการบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการ ไม่มีคะแนน สำหรับการแปลความหมาย ผลการประเมินตามเกณฑ์ เป็นดังนี้

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 ได้ดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อให้หน่วยงานสามารถพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับนโยบายและสถานการณ์ที่ เปลี่ยนแปลงทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับการพัฒนา มหาวิทยาลัย

## ผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ

สำนักหอสมุด มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบ และมีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประเมิน จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ โดยหน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.62 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.45 ได้คุณภาพระดับดี รายละเอียดผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการประเมินคุณภาพภายในรายตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้	หน่วย	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2555				คะแนนประเมิน		การประเมินเป้าหมาย
			2555		หน่วยงาน	กรรมการ	หน่วยงาน	กรรมการ	
			ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์			
<b>คะแนนเฉลี่ยภาพรวม</b>						4.62	4.45		
<b>องค์ประกอบที่ 1</b> ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ						4.00	4.00		
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	8	7 (ข้อ 1 – 7)	7 (ข้อ 1 – 7)	4.00	4.00	ไม่บรรลุ	
<b>องค์ประกอบที่ 2</b> ภารกิจหลัก						4.80	4.80		
2.1	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	4.00	33,908.50 7,718	4.39 35,972.73 8,199.00	4.39	4.39	บรรลุ	
<b>เหตุผลที่ประเมินแตกต่าง</b> แก้ไขตัวเลขของโครงการที่ 12 จาก 4.29 เป็น 4.25 และแก้ไขตัวหารทั้งหมดจาก 8,899 เป็น 8,199 แต่ค่าคะแนนคงเดิม									
2.2	ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	ข้อ	5	5 (ครบ 5 ข้อ)	5 (ครบ 5 ข้อ)	5.00	5.00	บรรลุ	
2.3	การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	ข้อ	5	5 (ครบ 5 ข้อ)	5 (ครบ 5 ข้อ)	5.00	5.00	บรรลุ	
<b>องค์ประกอบที่ 3</b> การบริหารและการจัดการ						4.60	4.40		
3.1	ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน	ข้อ	7	7 (ครบ 7 ข้อ)	7 (ครบ 7 ข้อ)	5.00	5.00	บรรลุ	
3.2	การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	ข้อ	5	5 (ครบ 5 ข้อ)	4 (ข้อ 1 – 4)	5.00	4.00	ไม่บรรลุ	

ตัวบ่งชี้	หน่วย	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2555				คะแนนประเมิน		การประเมินเป้าหมาย
			2555		หน่วยงาน		หน่วยงาน	กรรมการ	
			ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์			
<b>เหตุผลที่ประเมินแตกต่าง</b> ไม่พบหลักฐานตามเกณฑ์ข้อ 5 การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง มีเพียงการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับเท่านั้น ซึ่งจะต้องมีการติดตามผลหลังการจัดการความรู้ต่อไป									
3.3	ระบบบริหารความเสี่ยง	ข้อ	6	6 (ครบ 6 ข้อ)	6 (ครบ 6 ข้อ)	5.00	5.00	บรรลุ	
3.4	ระบบการพัฒนาบุคลากร	ข้อ	7	4 (ข้อ 1, 2, 3 และ 5)	4 (ข้อ 1, 2, 3 และ 5)	3.00	3.00	ไม่บรรลุ	
3.5	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ	ร้อยละ	100.00	126 126	100.00 126	5.00	5.00	บรรลุ	
<b>องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ</b>						5.00	5.00		
4.1	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	ข้อ	7	7 (ครบ 7 ข้อ)	7 (ครบ 7 ข้อ)	5.00	5.00	บรรลุ	
<b>องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ</b>						5.00	4.00		
5.1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	ข้อ	9	9 (ครบ 9 ข้อ)	7 (ข้อ 1, 2, 4, 6, 7, 8 และ 9)	5.00	4.00	ไม่บรรลุ	
<b>เหตุผลที่ประเมินแตกต่าง</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>จากการตรวจสอบเอกสารพบว่าหลักฐานข้อ 3 ของตัวบ่งชี้ 5.1 (5.3-3-1) เป็นเอกสารแสดงตัวบ่งชี้ที่กำหนดเพิ่มขึ้นตามภารกิจหลักของสำนักหอสมุดตรงตามเกณฑ์มาตรฐานส่วนแรกคือกำหนดตัวชี้วัด "ระดับความสำเร็จของการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ" แต่เกณฑ์มาตรฐานกำหนดให้ ตัวบ่งชี้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยซึ่งไม่พบเอกสารแสดงความสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยในการตรวจสอบ ในขณะที่มีการระบุยุทธศาสตร์สำนักหอสมุดที่ 1 เป็นศูนย์บริการความรู้ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในหน้า 45 ของเล่ม sar ในทางปฏิบัติที่จะช่วยให้เอกสารหลักฐานตรงกับการดำเนินงานคือ ปรับแก้ตัวชี้วัดที่ระบุเพิ่มเติมในองค์ประกอบที่ 5 เป็นตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ที่ 1 ของสำนักหอสมุด</li> <li>ยังไม่แสดงให้เห็นว่าการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงานแล้วส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้ เพียงแต่แสดงหลักฐานการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงที่ได้รับข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินฯ ในรอบปีที่ผ่านมาเท่านั้น</li> </ol>									
<b>องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน</b>						4.00	4.00		
6.1	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ	ข้อ	5	4 (ข้อ 1 - 4)	4 (ข้อ 1 - 4)	4.00	4.00	ไม่บรรลุ	

ตัวบ่งชี้	หน่วย	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2555				คะแนนประเมิน		การประเมินเป้าหมาย
			หน่วยงาน		กรรมการ		หน่วยงาน	กรรมการ	
			ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์			
			ตัวหาร		ตัวหาร				
การดำเนินงาน									

### องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

การประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักหอสมุด องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 ได้คุณภาพระดับดี ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 ได้คุณภาพระดับดี เช่นกัน

#### จุดแข็ง

-

#### แนวทางเสริมจุดแข็ง

-

#### จุดที่ควรพัฒนา

1. วิธีการคำนวณผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดโครงการพัฒนาคณะกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ใช้วิธีคำนวณไม่ถูกต้อง คำนวณแล้วเกินร้อยละ 100 ซึ่งเป็นไปไม่ได้
2. ตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 โครงการลดการใช้พลังงานไม่เหมาะสม เนื่องจากคิดจากร้อยละการใช้พลังงานที่ลดลงเพียงมิติเดียว
3. โครงการอบรมต่างๆ ใช้จำนวนผู้ที่เข้ารับการอบรมหรือจำนวนกิจกรรมเป็นตัวชี้วัดเพียงอย่างเดียว

#### ข้อเสนอแนะ

1. ปรับปรุงแก้ไขวิธีคำนวณให้ถูกต้อง ถ้ามีจำนวนผลงานที่ค้างจากปีที่แล้วให้นำมารวมเป็นฐานของการคำนวณผลงานที่ต้องบันทึกทั้งหมด
2. ควรนำประสิทธิภาพการใช้พลังงานมากำหนดเป็นตัวชี้วัดจะเหมาะสมมากกว่า

3. ควรนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอบรมมากำหนดเป็นตัวชี้วัดด้วย

## องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักหอสมุด องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.80 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของ คณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.80 ได้คุณภาพระดับดีมาก เช่นกัน

### จุดแข็ง

1. มีการให้บริการและโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมงานบริการจำนวนมากที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการอยู่ในระดับดีถึงดีมาก แสดงถึงการรักษามาตรฐานการให้บริการได้เป็นอย่างดี
2. มีการพัฒนาและบำรุงรักษาสภาพแวดล้อมภายในอาคารและภายนอกอาคารให้มีความเป็นระเบียบและมีสุนทรียภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี
3. มีกิจกรรมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดีทั้งด้านสิ่งแวดล้อมและสืบสานวัฒนธรรมประเพณีไทย

### แนวทางเสริมจุดแข็ง

1. ควรจัดทำรายงานประจำปีเพื่อรวบรวมผลดำเนินงานต่างๆ ในรอบปีที่ผ่านมา เพื่อเป็นเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมการให้บริการต่างๆ ของสำนักฯ ให้หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกได้รับทราบ และยังเป็นเอกสารอ้างอิงในรายงานการประเมินตนเองได้ด้วย ทั้งนี้ ควรพิจารณามอบหมายให้เป็นผลงานของสำนักงานเลขานุการ เนื่องจากเป็นหน่วยงานกลางที่รวบรวมเรื่องจากงานของทุกฝ่าย
2. ควรพิจารณาการใช้ประโยชน์จากสวน 100 ปี หลวงสุวรรณวาจกกสิกิจ และสวนพฤกษศาสตร์ เนื่องจากเป็นพื้นที่ติดต่อกับสำนักหอสมุด ซึ่งหากได้รับการปรับปรุงเป็นที่นั่งอ่านหนังสือเพิ่มขึ้น หรือเป็นพื้นที่จัดกิจกรรมของสำนักหอสมุดเพื่อลดการรบกวนผู้ใช้บริการตามปกติ รวมทั้งปรับปรุงภูมิทัศน์ของพื้นที่ติดคูน้ำข้างคณะเกษตรให้สวยงาม
3. ควรพิจารณาจัดห้องละหมาด และที่ล้างเท้า สำหรับนิสิตมุสลิม เพื่อให้ นิสิตใช้บริการได้สะดวกขึ้น รวมทั้งควรมีเคาน์เตอร์ติดต่อบริการสำหรับนิสิตต่างชาติเพื่อให้ง่ายต่อการให้บริการ
4. ควรพิจารณาการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมที่ดีของบุคลากร และเพื่อสร้างความสุขในองค์กร อาทิ สัปดาห์อาหารสุขภาพ ข้าวโม่งนั่งสมาธิตอนเที่ยงหรือหลังสี่โมงเย็น เพื่อให้บุคลากร

ปรับสมดุลจิตใจและลดความเครียดหลังการทำงานเป็นระยะ กิจกรรมร่วมออกกำลังกายเพื่อสร้างเสริมสุขภาพโดยมีการประกวดให้รางวัล เป็นต้น

### จุดที่ควรพัฒนา

การสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา 2555 ได้จากการสำรวจข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งพบว่าเป็นนิสิตระดับปริญญาตรีถึงร้อยละ 83 และมีอาจารย์และนักวิจัยเพียงร้อยละ 1.2 ทำให้ผลประเมินบางประเด็นอาจสร้างความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนไป อาทิ วัตถุประสงค์ของผู้รับบริการที่มีคะแนนสูง 3 ลำดับแรก คือ 1) เพื่อทบทวนการเรียน ทำการบ้าน อ่านหนังสือ (ร้อยละ 19.57) 2) เพื่อเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ (ร้อยละ 17.66) และ 3) เพื่อค้นคว้าประกอบการเรียน การสอน (ร้อยละ 16.51) ส่วนเพื่อทำวิจัยมีเพียงร้อยละ 4.03 ทั้งนี้ เพราะผู้ประเมินเป็นนิสิตปริญญาตรี รวมทั้งผลประเมินความพึงพอใจด้านบริการต่างๆ (ส่วนที่7) มีผลประเมินความพึงพอใจระดับพอใช้มากถึง 15 รายการจาก 21 รายการ เนื่องจากบริการที่ให้ประเมิน นิสิตปริญญาตรีอาจไม่ค่อยได้ใช้บริการ

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรพิจารณาการจัดทำรายงานผลประเมินความพึงพอใจในบริการของสำนักฯ โดยแยกเป็นประเภทที่ตรงกับผู้รับบริการนั้นๆ รวมทั้งพิจารณาการจัดทำและแจกแบบประเมินให้ตรงกับกลุ่มผู้รับบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนความพึงพอใจที่แท้จริง ส่วนผลความพึงพอใจในภาพรวมควรพิจารณาเก็บตัวอย่างผู้ประเมินให้กระจายไปในแต่ละกลุ่มผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม ซึ่งอาจใช้ผู้รับสำรวจข้อมูลภายนอกเป็นผู้ดำเนินการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในผลประเมินที่ได้
2. ควรทบทวนความสอดคล้องและความเหมาะสมของตัวชี้ความสำเร็จด้านการให้บริการของแผนยุทธศาสตร์ กับผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อให้สะท้อนความสำเร็จในการดำเนินงานได้ชัดเจน

## องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักหอสมุด องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ จำนวน 5 ตัวชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 ได้คุณภาพระดับดี

### จุดแข็ง

มีการพัฒนาระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการภายในสำนักฯ หลายระบบ เช่น ระบบแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ระบบประกันคุณภาพ ระบบงานสารบรรณ ระบบติดตามงาน และระบบจัดเก็บข้อมูลการพัฒนาบุคลากร เป็นต้น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการโดยใช้ข้อมูลเป็นฐาน

### **แนวทางเสริมจุดแข็ง**

ควรมีการติดตามการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้น ว่าได้มีการใช้อย่างคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด

### **จุดที่ควรพัฒนา**

1. ระบบและกลไกในการบริหารและพัฒนาบุคลากรของสำนักฯ ยังไม่เป็นไปตามวงจร PDCA กล่าวคือ มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร แต่แผนฯ ก็ยังไม่ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถติดตามและประเมินผลสำเร็จของแผนฯ ได้
2. ในรอบ 1 ปี มีการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักเพียงครั้งเดียว (30 เมษายน 2556) ซึ่งอาจเป็นข้อจำกัดที่ทำให้กรรมการฯ ไม่ได้ร่วมให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานเท่าที่ควร

### **ข้อเสนอแนะ**

1. ควรทบทวนการจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลอัตรากำลัง ณ ปัจจุบัน และอนาคต และมีการติดตามผลการพัฒนาบุคลากรภายหลังจากที่ได้รับการพัฒนา เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรสามารถนำความรู้ และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานหรือปรับปรุงตนเอง
2. ควรพิจารณาองค์ประกอบของคณะกรรมการประจำสำนักฯ โดยควรมีตัวแทนรองคณบดีฝ่ายวิชาการของคณะในแต่ละกลุ่มสาขาวิชาเข้าร่วมเป็นกรรมการ และมีกำหนดการประชุมอย่างสม่ำเสมอ เช่น รายไตรมาส หรือตามภาคการศึกษา

### **ข้อสังเกตจากการประเมิน**

1. การรายงานข้อมูลในตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ ยังไม่มีความสอดคล้องในการอธิบายผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานแต่ละข้อ ดังนั้น ถ้าสำนักฯ มีการยกประเด็นการจัดการความรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้ว ควรจะต้องเขียนให้เห็นถึงกระบวนการดำเนินการจัดการความรู้ในเรื่องนั้นๆ ให้ตลอดแนว
2. การเลือกประเด็นการจัดการความรู้เรื่องการเขียนหนังสือราชการและรายงานการประชุม ไม่มีการเขียนเป็นโครงการที่อธิบายถึงความเป็นมาและความสำคัญ การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย วิธีการดำเนินงาน แต่มีการรายงานในแบบฟอร์มเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัลของ มก. ที่ทำให้เห็นถึงกระบวนการจัดการความรู้เรื่องนี้
3. แผนบริหารและพัฒนาบุคลากรไม่ได้แสดงข้อมูลเชิงวิเคราะห์เกี่ยวกับอัตรากำลัง แนวโน้มการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเกษียณอายุราชการ เป็นเพียงแผนสนับสนุนการเข้าอบรม สัมมนา เพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง

4. การกำหนดประเด็นความเสี่ยงภายในสำนักฯ ยังไม่แสดงให้เห็นที่มาและความสำคัญในการพิจารณาเลือกประเด็นความเสี่ยง

#### องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักหอสมุด องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก เช่นกัน

##### จุดแข็ง

มีกระบวนการจัดทำการเงินและงบประมาณที่ชัดเจนตรวจสอบได้

##### แนวทางเสริมจุดแข็ง

-

##### จุดที่ควรพัฒนา

-

##### ข้อเสนอแนะ

-

#### องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักหอสมุด องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 ได้คุณภาพระดับดี

##### จุดแข็ง

มีพัฒนาการอย่างชัดเจนในกระบวนการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะในการกำหนดให้มีการวิจัยสถาบัน เรื่องการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และกำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยชัดเจน เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์อีกด้วย

##### แนวทางเสริมจุดแข็ง

1. ควรกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ โดยอาจใช้ผลการศึกษาที่ได้จากงานวิจัยมาเป็นแนวทางพัฒนาการมีส่วนร่วม



2. ควรกำหนดแนวทางการพัฒนาตัวบ่งชี้เพิ่มเติมที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของสำนักหอสมุดและมหาวิทยาลัย

### จุดที่ควรพัฒนา

ขาดความเชื่อมโยงการดำเนินงานระหว่างองค์ประกอบที่ 1 และองค์ประกอบที่ 5 ของการประกันคุณภาพ

### ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากองค์ประกอบที่ 5 เป็นข้อกำหนดหลักของสำนักหอสมุดในกระบวนการประกันคุณภาพ สำนักหอสมุดควรนำองค์ประกอบที่ 1 และ 5 มาเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการประกันคุณภาพเพื่อให้กระบวนการตามแผนผนวกรวมกับกระบวนการประกันคุณภาพ

## องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักหอสมุด องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 ได้คุณภาพระดับดี ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 ได้คุณภาพระดับดี เช่นกัน

### จุดแข็ง

มีการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานตามสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งเมื่อการพัฒนาบรรลุวัตถุประสงค์ ระบบการดำเนินงานของสำนักหอสมุดจะมีผลสัมฤทธิ์ชัดเจน

### แนวทางเสริมจุดแข็ง

ควรจัดทำเอกสารประกอบการวิเคราะห์ปัญหา การเชื่อมโยงปัญหา เชื่อมโยงผลกระทบปัญหาต่อระบบดำเนินงานในภาพรวมให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

### จุดที่ควรพัฒนา

ทุกกระบวนการปรับปรุงการดำเนินงาน ยังไม่พบการรวบรวมปัญหาเพื่อวิเคราะห์ปัญหา ศึกษาผลกระทบของปัญหาต่อการดำเนินงานและกำหนดแนวทางการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในภาพรวมก่อนลงมือดำเนินงาน

### ข้อเสนอแนะ

ควรจัดกิจกรรมการฝึกอบรม/การประชุมกลุ่มย่อย เพื่อการบริหารจัดการ เช่น อบรมแนวทางการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน การจัดทำแผนกลยุทธ์องค์กรและการเชื่อมโยงสู่แผนปฏิบัติการ

ภาคผนวก

## ภาคผนวกที่ 1 ข้อมูลการสัมภาษณ์

กลุ่มที่ 1 ผู้รับบริการที่เป็นอาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มก. จำนวน 6 คน

### ● ความประทับใจในการรับบริการ

1. สำนักหอสมุดมีการจัดหาหนังสือที่เป็น Best Seller มาจัดบริการได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์
2. สำนักหอสมุดมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีบรรยากาศในการเรียนรู้ที่ดี มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี และให้ความช่วยเหลือแนะนำผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี รวมทั้งพยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว
4. สำนักหอสมุดเอาใจใส่ต่อข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ และดำเนินการปรับปรุงการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

### ● ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุง

ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นว่าสำนักหอสมุดได้มีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อรองรับการบริการอย่างต่อเนื่อง แต่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. การให้บริการข้อมูลในรูปแบบ e-Journal ควรให้มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสาขาวิชาภายในมหาวิทยาลัย
2. ฐานข้อมูลทางด้านสังคมศาสตร์มีน้อย
3. การประชาสัมพันธ์กิจกรรม/การให้บริการของสำนักหอสมุดยังมีน้อย ดังนั้น ถ้าสำนักฯ สามารถประชาสัมพันธ์ได้ในวงกว้างจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างชื่อเสียงให้สำนักฯ มากขึ้น
4. การสืบค้นจากหน้าเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดยังไม่สะดวกเท่าที่ควร
5. ควรมีการเก็บสถิติการยืมหนังสือ โดยรวบรวมข้อมูลของผู้ยืม การให้คำแนะนำเกี่ยวกับหนังสือที่ยืม เพื่อให้สามารถจัดอันดับหนังสือยอดนิยม สำหรับเป็นข้อมูลให้ผู้ใช้บริการคนอื่นได้ใช้ประกอบการพิจารณาเลือกหนังสือ
6. ควรจัดกิจกรรมอบรมที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรม R to R กิจกรรมการเขียนบทความวิจัยเพื่อการขอผลงานทางวิชาการ เป็นต้น
7. ผู้รับบริการไม่สามารถดำเนินการยืมต่อด้วยตนเองได้ ดังนั้น สำนักหอสมุดควรสร้างความเข้าใจในการเข้าใช้บริการยืมต่อด้วยตนเองให้กับผู้รับบริการอย่างทั่วถึง

8. ควรมีการจัดบริการเกมภายในสำนักหอสมุด เพื่อกระตุ้นให้นิสิตได้เข้ามามีส่วนร่วม และสนใจศึกษาค้นคว้าหาคำตอบ ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้มากขึ้น
9. ควรหาแนวทางในการปรับเป้าหมายในการใช้บริการห้องสมุด เพื่อให้มุ่งสู่การค้นคว้าข้อมูลเพื่อการเรียนรู้ หรือการวิจัย ให้มากขึ้น ไม่ใช่เพียงเป็นสถานที่สำหรับนั่งอ่านหนังสือ ทำรายงาน และติวข้อสอบเท่านั้น

## กลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการที่เป็นนิสิต จำนวน 8 คน

- จุดแรกที่นิสิตต้องการไปในมหาวิทยาลัย

นิสิตได้แสดงความคิดเห็นว่า ถ้ามีเวลาว่างก็จะไปห้องสมุดคณะ เพราะมีความสะดวกในการเข้าถึงบริการ อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่ต้องการรับบริการเพิ่มเติมในส่วนของการยืมหนังสือที่หาไม่ได้จากห้องสมุดคณะ หรือการรับบริการในส่วนของ Edutainment Zone การสืบค้นข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์ นิสิตก็จะมาใช้บริการที่สำนักหอสมุด

- ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุง

1. ควรขยายช่วงเวลาการให้บริการในวันปกติจากที่ปิดให้บริการเวลา 20.00 น. เป็น 22.30 น.
2. ควรมีสื่อทางด้านภาษาอาหรับเพิ่มขึ้น
3. ควรจัดบริการล็อกเกอร์สำหรับการให้บริการรายเดือน/รายภาคการศึกษา
4. ควรจัด Zone สำหรับนิสิตต่างชาติ ที่จะใช้ในการพบปะแลกเปลี่ยนระหว่างกัน และมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ไวคอยให้บริการ
5. ควรเพิ่มบริการเครื่องพิมพ์งานของสำนักหอสมุดให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ และควรทบทวนการปรับลดราคาค่าบริการต่อแผ่นให้มีความเหมาะสม
6. ควรจัดสถานที่ที่เหมาะสมที่มีมิติดี เหมาะสม สำหรับนิสิตมุสลิม เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ที่จะมีนิสิตจากหลายเชื้อชาติ รวมทั้งจัดให้มีสถานที่ล้างเท้าเพื่อชำระร่างกายก่อนละหมาด ซึ่งในปัจจุบันห้องน้ำในหอสมุดห้ามฉีดน้ำลงพื้น ทำให้ไม่สามารถล้างเท้าก่อนละหมาดได้

## กลุ่มที่ 3 บุคลากรสำนักหอสมุด จำนวน 7 คน

- การรับรู้ข้อมูลด้านแผนของสำนักหอสมุด

บุคลากรได้มีการรับรู้ข้อมูลด้านแผนของสำนักฯ ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้ การสัมมนาบุคลากรของสำนัก การถ่ายทอดจากหัวหน้าฝ่ายในที่ประชุมของแต่ละฝ่าย ซึ่งจะประชุมเดือนละ 1 ครั้ง และผ่านทางเว็บไซต์

- ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

ควรมีร้านจำหน่ายอาหารในบริเวณที่ใกล้กับสำนักหอสมุด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรที่ต้องให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ภาคผนวกที่ 2  
ภาพกิจกรรม

