

## บทที่ ๕

### รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน

#### จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔ ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน สำนักหอสมุด ตามผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา ๒๕๕๔ (๑ มิถุนายน ๒๕๕๔ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๕) ระหว่างวันที่ ๒๖ - ๒๗ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

ประธานคณะกรรมการ	รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเรียง ขจรศิลป์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองประธานกรรมการ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระศักดิ์ พราพงษ์ คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ	นางศรีจันทร์ จันทร์ชีวะ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
กรรมการและเลขานุการ	นางสาวณัฏฐา เป้าสุภี สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยเลขานุการ	นางสาวมณฑนา ใจมั่น สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

#### บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

รายงานสรุปผลการประเมินคุณภาพภายในของสำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔ ตามกระบวนการในระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน ระหว่างวันที่ ๒๖ - ๒๗ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ โดยคณะกรรมการประเมินฯ ได้ประเมินคุณภาพ จากรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามรอบปีการศึกษา ๒๕๕๔ (๑ มิถุนายน ๒๕๕๔ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๕) และได้รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๘ คน

สำหรับผลการประเมินฯ พบว่า สำนักหอสมุด มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ๖ องค์ประกอบ และมีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประเมิน จำนวน ๑๒ ตัวบ่งชี้

โดยหน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๔ ได้คุณภาพระดับดี

ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๗ ได้คุณภาพระดับดี

รายละเอียดดังตาราง

ตาราง สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบคุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม	
องค์ประกอบที่ ๑ ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	-	๔.๐๐	-	๔.๐๐	ดี
องค์ประกอบที่ ๒ ภารกิจหลัก	-	๕.๐๐	๔.๖๔	๔.๗๖	ดีมาก
องค์ประกอบที่ ๓ การบริหารและการจัดการ	๕.๐๐	๔.๐๐	-	๔.๒๐	ดี
องค์ประกอบที่ ๔ การเงินและงบประมาณ	-	๔.๐๐	-	๔.๐๐	ดี
องค์ประกอบที่ ๕ ระบบและกลไกการ ประกันคุณภาพ	-	๔.๐๐	-	๔.๐๐	ดี
องค์ประกอบที่ ๖ การพัฒนาและปรับปรุง ระบบดำเนินงาน	-	๔.๐๐	-	๔.๐๐	ดี
เฉลี่ยภาพรวม	๕.๐๐	๔.๑๑	๔.๖๔	๔.๒๗	
ผลการประเมิน	ดีมาก	ดี	ดีมาก	ดี	

สำหรับการประเมินคุณภาพภายในครั้งนี้ คณะกรรมการฯ ได้มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

#### ภาพรวม

##### จุดแข็งและแนวทางเสริม

๑. มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในหลายส่วน จึงมีข้อมูลความต้องการในทุกด้านที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพัฒนาการให้บริการ ดังนั้น ควรมีการวิเคราะห์ความต้องการจากข้อมูลที่ได้เรียงลำดับตามความต้องการที่สำคัญเร่งด่วน เพื่อให้เห็นทิศทางการบริหารจัดการ นอกจากนี้ควรพิจารณากำหนดระดับคุณภาพของการให้บริการทั้งในภาพรวมและในงานบริการแต่ละด้าน เพื่อเป็นการรักษามาตรฐานการให้บริการที่สามารถตรวจติดตามได้

๒. มีคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เป็นผลจากการพัฒนาการให้บริการและการให้บริการโดยจัดกิจกรรมที่หลากหลาย รวมทั้งการบริการด้วยใจของบุคลากรที่สัมผัสได้จากผู้รับบริการส่วนใหญ่

๓. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในการบริหารงาน และมีกลยุทธ์ในการดำเนินงานที่มุ่งสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร และตอบสนองวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย โดยมีการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ทำให้การบริหารจัดการมีการใช้ข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการตัดสินใจ

๔. มีการดำเนินงานด้านระบบและกลไกประกันคุณภาพตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดได้เป็นอย่างดี โดยมีทั้งการประเมินคุณภาพภายในระดับฝ่ายและระดับสำนัก และมีการเริ่มต้นสร้างเครือข่ายด้านคุณภาพกับห้องสมุดของมหาวิทยาลัยอื่นๆ

### จุดที่ควรพัฒนาและข้อเสนอแนะ

๑. การติดตามประเมินผลของสำนักฯ ยังไม่ชัดเจน ได้แก่ การประเมินผลตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ การประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร การประเมินผลและวิเคราะห์ความสำเร็จของการบริหารงบประมาณ การประเมินผลความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน ดังนั้น เสนอให้มีการสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประเมินผล เพื่อให้สามารถนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงต่อไป

๒. การสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการควรมีระบบที่ชัดเจน เช่น มีแผนการสำรวจ มีกลุ่มเป้าหมายที่ระบุจำนวนและความเกี่ยวข้องที่ยอมรับได้และมีนัยสำคัญ รูปแบบในการสำรวจ (แบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์) การวิเคราะห์ผล และการนำผลที่ได้ไปวางแผนที่ทวนสอบกลับได้ว่ามาจากการสำรวจความต้องการฯ โดยอาจปรับระบบที่กำหนดไว้ให้เข้ากับงาน/กิจกรรมของแต่ละฝ่าย แต่ยังมีรูปแบบที่ใกล้เคียงกันทั้งสำนัก

๓. ควรกำหนดนโยบายคุณภาพของสำนักหอสมุดให้ชัดเจน รวมทั้งมีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการปรับปรุงงานที่เป็นผลมาจากการประกันคุณภาพภายใน

### ข้อเสนอแนะระดับมหาวิทยาลัย

ควรพิจารณาให้มีการใช้ระบบคุณภาพอื่นๆ กับหน่วยงานสำนัก สถาบัน เช่น ISO ๙๐๐๑:๒๐๐๘ อาจเป็นทางเลือกที่เหมาะสมและเกิดประโยชน์กับหน่วยงาน

### นวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดี

๑. Green Library เป็นแบบอย่างที่ดีของการพัฒนาสุนทรียภาพของสำนักหอสมุด โดยเกิดจากความร่วมมือของบุคลากรส่งผลทั้งในด้านการประหยัดพลังงานที่ได้รับรางวัลยกย่อง และการเกิดสุนทรียภาพของสิ่งแวดล้อมในบริเวณที่ให้บริการของสำนักอย่างชัดเจน

๒. มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือผลิตหนังสืออิเล็กทรอนิกส์สาขาการเกษตรที่เป็นต้นแบบของหน่วยงานต่างๆ ได้

### ประสิทธิผลการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย

สำนักหอสมุดมีการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยผู้อำนวยการสำนักฯ ได้กำหนดวิสัยทัศน์การดำเนินงานที่สอดคล้อง และเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของอธิการบดี ดังนี้

๑. มหาวิทยาลัยเป็นเลิศทางวิชาการ ☞ สำนักหอสมุดเป็นคลังความรู้ของมหาวิทยาลัย
๒. มหาวิทยาลัยเป็นแกนนำระดมภูมิปัญญาพัฒนาประเทศ ☞ สำนักหอสมุดเป็นคลังความรู้เกษตรของประเทศ
๓. มหาวิทยาลัยเป็นแหล่งผลิตบัณฑิตคุณภาพ ☞ สำนักหอสมุดเป็นหน่วยบริการที่มีคุณภาพ
๔. Green Campus ☞ Green Library

จากผลการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ของผู้อำนวยการสำนักหอสมุด พบว่า สามารถสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยโดยเฉพาะในด้านการผลิตบัณฑิตได้เป็นอย่างดี มีการพัฒนา Eco-Library ห้องสมุดเพื่อชีวิตและสิ่งแวดล้อมเป็นแห่งแรกของประเทศไทย นอกจากนี้สำนักฯ ได้สร้างชื่อเสียงให้กับมหาวิทยาลัย โดยได้รับรางวัลชมเชยประเภทวิทยาระบบงาน รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี ๒๕๕๔ จากผลงาน “การเรียนรู้ด้านการเกษตร ผ่าน e-book” และยังได้รับรางวัลอาคารอนุรักษ์พลังงาน “ด้านการมีส่วนร่วม” จากสำนักนโยบายและแผน กระทรวงพลังงาน ในโครงการแข่งขันอนุรักษ์พลังงาน (Building Energy Awards of Thailand ๒๐๑๐)

### ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีการศึกษา ๒๕๕๓

การติดตามผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินฯ ในรอบปีการศึกษา ๒๕๕๓ พบว่า สำนักหอสมุดมีการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินฯ โดยมีกิจกรรมตามแผนพัฒนาปรับปรุง จำนวน ๑๒ กิจกรรม สามารถดำเนินการสำเร็จตามเป้าหมายตัวบ่งชี้ที่กำหนดเรียบร้อยแล้ว จำนวน ๗ กิจกรรม และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน ๕ กิจกรรม ดังนี้

๑. การจัดทำรายงานวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของตัวบ่งชี้ยุทธศาสตร์ และแผนงาน
๒. การรายงานสรุปผลภาพรวมการจัดการความรู้ของหน่วยงาน
๓. การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ และการประเมินผลตามแผนพัฒนาบุคลากร
๔. การนำผลการประกันคุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้
๕. การจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพกับเครือข่าย

### ข้อมูลการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด

สำนักหอสมุด ได้ดำเนินการระบบประกันคุณภาพในรูปแบบสำนัก ๖ องค์ประกอบ โดยได้รับการประเมินคุณภาพภายในจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัยแล้ว ๑๐ ครั้ง ซึ่งผลการประเมินในรอบปีการศึกษา ๒๕๕๓ (๑ มิถุนายน ๒๕๕๓ - ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๔) ระหว่างวันที่ ๔ - ๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๔ พบว่า มีผลการดำเนินงาน ๑๓ ตัวบ่งชี้ โดยหน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๐ อยู่ในเกณฑ์ดี ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย ๓.๖๒ อยู่ในเกณฑ์ดี

### วัตถุประสงค์การประกันคุณภาพภายใน

๑. เพื่อยืนยันสภาพการดำเนินงานของหน่วยงานและประเมินคุณภาพ ที่สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย
๒. พิจารณาความเชื่อมโยงของทุกองค์ประกอบในระบบประกันคุณภาพของหน่วยงาน และการตอบสนองพันธกิจและเป้าหมายของมหาวิทยาลัย โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งการค้นหานวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน

๓. ติดตามประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของการประเมินคุณภาพภายในที่ผ่านมา

๔. เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

### กรอบการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานจากผลการประเมินคุณภาพภายใน

๑. ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน รวมทั้งด้านการบริหารจัดการ
๒. ประสิทธิภาพของแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของการประเมินคุณภาพภายในที่ผ่านมา
๓. การค้นหานวัตกรรม และแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน หรือผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ

### กำหนดการประเมิน

#### วันพฤหัสบดีที่ ๒๖ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๕๕

เวลา ๐๘.๓๐ – ๐๙.๐๐ น. คณะกรรมการปรึกษาหารือ วางแผนการประเมินฯ

ณ ห้องประชุม ๒ ชั้น ๒ อาคารเทวรัตนวิทยาโชติ

เวลา ๐๙.๐๐ – ๐๙.๑๕ น. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในพบผู้บริหารสำนักหอสมุด และผู้บริหารสำนักหอสมุดกล่าวต้อนรับ คณะกรรมการประเมินฯ

เวลา ๐๙.๑๕ – ๐๙.๓๐ น. ประธานคณะกรรมการฯ กล่าวแนะนำคณะกรรมการชี้แจงวัตถุประสงค์และแนวทางในการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา ๒๕๕๔

เวลา ๐๙.๓๐ – ๑๑.๐๐ น. ผู้บริหารสำนักหอสมุด รายงานผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา ๒๕๕๔ และตอบข้อซักถาม

๑. ข้อมูลพื้นฐานหรือสถานภาพของหน่วยงานเบื้องต้น
๒. สรุปผลการดำเนินงานและการประเมินตนเองตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงาน ทั้ง ๓ ด้าน ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต
๓. ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีที่ผ่านมา
๔. แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงของหน่วยงานในอนาคต
๕. นวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดี หรือผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ

เวลา ๑๑.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. คณะกรรมการประเมินฯ ตรวจเอกสารหลักฐาน

เวลา ๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น. รับประทานอาหารกลางวัน ณ ห้องประชุม ๑ ชั้น ๒ อาคารเทวรัตนวิทยาโชติ

เวลา ๑๓.๐๐ – ๑๔.๓๐ น. คณะกรรมการประเมินฯ สัมภาษณ์ ณ ห้องประชุม ๒ ชั้น ๒ อาคารเทวรัตนวิทยาโชติ

เวลา ๑๓.๐๐ – ๑๓.๔๕ น. กลุ่มที่ ๑ ผู้รับบริการที่เป็นอาจารย์ และบุคลากรภายใน มก. จำนวน ๖ คน

เวลา ๑๓.๔๕ – ๑๔.๑๕ น. กลุ่มที่ ๒ ผู้รับบริการที่เป็นนิสิต มก. และนิสิตต่างชาติ จำนวน ๖ คน

เวลา ๑๔.๑๕ – ๑๔.๔๕ น. กลุ่มที่ ๓ บุคลากรข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง (สาย ข และ ค) จำนวน ๖ คน

เวลา ๑๔.๔๕ – ๑๖.๓๐ น. คณะกรรมการประเมินฯ ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน/สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ร่วมกันวิเคราะห์ และสรุปผลการประเมินฯ ในเบื้องต้น

### วันศุกร์ที่ ๒๗ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๕๕

เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๑.๓๐ น. คณะกรรมการประเมินฯ ร่วมกันวิเคราะห์และสรุปผลการประเมินฯ

เวลา ๑๑.๓๐ – ๑๒.๓๐ น. คณะกรรมการประเมินฯ รายงานสรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน ให้ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักหอสมุด รับทราบ

เวลา ๑๒.๓๐ – ๑๓.๓๐ น. รับประทานอาหารกลางวัน

### วิธีการดำเนินงาน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน สำนักหอสมุด มีการวางแผนและการประเมิน (ก่อน ระหว่าง และ หลังการตรวจเยี่ยม) ดังนี้

๑. การเตรียมและวางแผนก่อนการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน คณะกรรมการประเมินฯ มีการประชุมหารือเพื่อวางแผนการประเมินในเบื้องต้น ถึงวิธีการประเมิน การศึกษาเอกสาร และการเขียนรายงาน พร้อมทั้งศึกษารายงานการประเมินตนเองตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสรุปประเด็นข้อสังเกตในการประเมิน

๒. การดำเนินการระหว่างการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน คณะกรรมการประเมินฯ พบผู้บริหารและทีมงานในวันแรกของการประเมิน ประทานชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน แนะนำคณะกรรมการประเมินฯ และกำหนดเวลาการประเมิน ผู้อำนวยการแนะนำผู้บริหารของหน่วยงาน และบรรยายสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงานให้คณะกรรมการประเมินรับทราบ

สัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ ผู้รับบริการที่เป็นอาจารย์ บุคลากรภายใน มก. นิสิต มก. และนิสิตต่างชาติ รวมทั้งบุคลากรข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง (สาย ข และ ค) จำนวน ๑๘ คน ศึกษาเอกสารหลักฐานจากรายงานการประเมินตนเอง และหลักฐานเชิงประจักษ์

๓. การดำเนินงานหลังการตรวจเยี่ยม สรุปผลการประเมินฯ และนำเสนอด้วยวาจา ให้ผู้บริหาร และบุคลากรของหน่วยงานรับทราบ และร่วมอภิปรายผลการประเมิน นำเสนอร่างรายงานผลการประเมินฯ ให้หน่วยงานทักท้วง ปรับแก้ไข จัดทำรูปเล่มส่งให้กับหน่วยงาน และสำนักงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

### เกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์การประเมินภาพรวมของทุกองค์ประกอบ และรายตัวบ่งชี้ มีคะแนนเต็ม ๕ คะแนน ซึ่งเป็นการประเมินตามเกณฑ์ ๕ คะแนน ส่วนการบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการ ไม่มีคะแนน สำหรับการแปลความหมายผลการประเมินตามเกณฑ์ ๕ คะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๐.๐๐ – ๑.๕๐	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐	หมายถึง	การดำเนินงานระดับพอใช้

คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง การดำเนินงานระดับดี

คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง การดำเนินงานระดับดีมาก

สำหรับการประเมินคุณภาพภายในครั้งนี้ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดเพื่อให้หน่วยงานสามารถพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับนโยบายและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับการพัฒนามหาวิทยาลัย

### ผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ

สำนักหอสมุด มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ๖ องค์ประกอบ และมีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประเมิน จำนวน ๑๒ ตัวบ่งชี้ โดยหน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๔ ได้คุณภาพระดับดี ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๗ ได้คุณภาพระดับดี รายละเอียดผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ ดังตาราง

#### ตาราง ผลการประเมินคุณภาพภายในรายตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้		หน่วย	เป้าหมาย ๒๕๕๔	ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๕๔				คะแนน ผลการประเมิน	
				สำนัก		กรรมการ		สำนัก	กรรมการ
				ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์		
ตัวหาร	ตัวหาร								
คะแนนเฉลี่ยภาพรวมตามตัวบ่งชี้ของ สำนัก (บังคับ ๑๒ ตัวบ่งชี้)								๔.๔๔	๔.๒๗
องค์ประกอบที่ ๑ ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ								๕.๐๐	๔.๐๐
๑.๑	กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	๘	๘ ข้อ (ครบ ๑ – ๘)		๗ ข้อ (ข้อ ๑ – ๖ และ ๘)		๕.๐๐	๔.๐๐
เหตุผลที่ประเมินแตกต่าง การประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ตามเกณฑ์ข้อ ๗ ของสำนักฯ ยังไม่ชัดเจน									
องค์ประกอบที่ ๒ ภารกิจหลัก								๔.๗๖	๔.๗๖
๒.๑	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	๔.๓๒	๓๗,๖๗๐.๙๓	๔.๒๗	๓๗,๗๐๙.๐๓	๔.๒๘	๔.๒๗	๔.๒๘
				๘,๘๑๖.๐๐		๘,๘๑๖.๐๐			
เหตุผลที่ประเมินแตกต่าง มีความไม่สอดคล้องของผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสำนักหอสมุด ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔ ซึ่งจากหลักฐานพบว่า มีค่าเฉลี่ย ๓.๙๔ ไม่ใช่ ๓.๙๒ ตามที่สำนักฯ รายงานไว้ใน SAR ดังนั้น จึงทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเปลี่ยนไปเล็กน้อย									
๒.๒	ระดับความสำเร็จของการ ให้บริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้รับบริการ	ข้อ	๕	๕		๕		๕.๐๐	๕.๐๐
๒.๓	การพัฒนาสุนทรียภาพใน มิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	ข้อ	๕	๕		๕		๕.๐๐	๕.๐๐

ตัวบ่งชี้		หน่วย	เป้าหมาย ๒๕๕๔	ผลการดำเนินงาน ปี ๒๕๕๔				คะแนน ผลการประเมิน	
				สำนัก		กรรมการ		สำนัก	กรรมการ
				ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์		
ตัวหาร	ตัวหาร								
องค์ประกอบที่ ๓ การบริหารและการจัดการ								๔.๔๐	๔.๒๐
๓.๑	ภาวะผู้นำของคณะกรรมการ ประจำหน่วยงาน และผู้บริหาร ทุกระดับของหน่วยงาน	ข้อ	๖	๗ ข้อ  (ครบ ๑ - ๗ )	๗ ข้อ  (ครบ ๑ - ๗ )			๕.๐๐	๕.๐๐
๓.๒	การพัฒนาสถาบันสู่สถาบัน เรียนรู้	ข้อ	๕	๔ ข้อ  (ข้อ ๑ - ๔)	๔ ข้อ  (ข้อ ๑ - ๔)			๔.๐๐	๔.๐๐
๓.๓	ระบบบริหารความเสี่ยง	ข้อ	๕	๕ ข้อ  (ข้อ ๑ - ๕)	๕ ข้อ  (ข้อ ๑ - ๕)			๔.๐๐	๔.๐๐
๓.๔	ระบบการพัฒนาบุคลากร	ข้อ	๗	๕ ข้อ  (ข้อ ๑ - ๕)	๔ ข้อ  (ข้อ ๑ - ๓ และ ๕)			๔.๐๐	๓.๐๐
เหตุผลที่ประเมินแตกต่าง ระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ตามเกณฑ์ข้อ ๔ ยังไม่ชัดเจน									
๓.๕	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการ พัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพ ที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ	ร้อยละ	๑๐๐.๐๐	๑๒๘.๐๐  ๑๒๘.๐๐	๑๐๐	๑๒๘.๐๐  ๑๒๘.๐๐	๑๐๐	๕.๐๐	๕.๐๐
องค์ประกอบที่ ๔ การเงินและงบประมาณ								๔.๐๐	๔.๐๐
๔.๑	ระบบและกลไกการเงินและ งบประมาณ	ข้อ	๗	๖ ข้อ  (ข้อ ๑ - ๕ และ ๗)	๖ ข้อ  (ข้อ ๑ - ๕ และ ๗)			๔.๐๐	๔.๐๐
องค์ประกอบที่ ๕ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ								๔.๐๐	๔.๐๐
๕.๑	ระบบและกลไกการประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน	ข้อ	๙	๘ ข้อ  (ข้อ ๑-๔ และ ๖-๙)	๘ ข้อ  (ข้อ ๑-๔ และ ๖-๙)			๔.๐๐	๔.๐๐
องค์ประกอบที่ ๖ การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน								๔.๐๐	๔.๐๐
๖.๑	ระดับความสำเร็จของการ พัฒนาและปรับปรุง กระบวนการดำเนินงาน	ข้อ	๕	๔ ข้อ  (ข้อ ๑ - ๔)	๔ ข้อ  (ข้อ ๑ - ๔)			๔.๐๐	๔.๐๐



## องค์ประกอบที่ ๑ ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

การประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักหอสมุด องค์ประกอบที่ ๑ ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ จำนวน ๑ ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย ๕.๐๐ ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๐๐ ได้คุณภาพระดับดี

### จุดแข็งและแนวทางเสริม

-

### จุดที่ควรพัฒนาและข้อเสนอแนะ

รายงานการประเมินผลการดำเนินงานควรจะมีรายละเอียดมากกว่านี้ มิเช่นนั้นจะนำไปแก้ไขปรับปรุงแผนฯ ไม่ได้ เนื่องจากไม่ทราบสาเหตุของการที่ไม่บรรลุเป้าหมายอย่างชัดเจน เช่น ในเรื่องของการจัดการทรัพยากรสารสนเทศไม่บรรลุเป้าหมาย และระบุเหตุผลว่า “ไตรมาส ๓ ไม่ได้ดำเนินการ” แต่ไม่ระบุให้ชัดเจนว่าทำไมไตรมาส ๓ จึงไม่ได้ดำเนินการ สาเหตุมาจากอะไรจึงดำเนินการไม่ได้

## องค์ประกอบที่ ๒ การกิจหลัก

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักหอสมุด องค์ประกอบที่ ๒ การกิจหลัก จำนวน ๓ ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๖ ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๗๖ ได้คุณภาพระดับดีมาก เช่นกัน

### จุดแข็ง

๑. สำนักหอสมุดมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในหลายส่วนทั้งในภาพรวมของสำนักและในแต่ละงานของการให้บริการ รวมทั้งกิจกรรมของโครงการที่จัดขึ้นด้วย จึงมีข้อมูลความต้องการในทุกด้านที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพัฒนาการให้บริการ โดยในรอบหนึ่งปีมีปริมาณกิจกรรมให้บริการแก่ผู้ใช้บริการจำนวนมาก มีการจัดเก็บเอกสารสำรวจความพึงพอใจจากโครงการต่างๆ ได้จำนวนมากถึง ๘,๘๑๖ คนและมีผลการสำรวจความพึงพอใจในระดับที่ใกล้เคียงกับค่าเป้าหมาย

๒. สำนักหอสมุดมีคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์และผู้ใช้บริการจากภายนอก ทั้งนี้เป็นผลจากการพัฒนาการให้บริการและจัดกิจกรรมที่หลากหลาย รวมทั้งการบริการด้วยใจของบุคลากรที่สัมผัสได้จากผู้รับบริการส่วนใหญ่

๓. Green Library เป็นแบบอย่างที่ดีของการพัฒนาสุนทรียภาพของสำนักหอสมุด โดยเกิดจากความร่วมมือของบุคลากรส่งผลทั้งในด้านการประหยัดพลังงานที่ได้รับรางวัลยกย่อง และการเกิดสุนทรียภาพของสิ่งแวดล้อมในบริเวณที่ให้บริการของสำนักอย่างชัดเจน

### แนวทางเสริมจุดแข็ง

๑. ควรพิจารณากำหนดระดับคุณภาพของการให้บริการทั้งในภาพรวมและในงานบริการแต่ละด้าน เพื่อเป็นการรักษามาตรฐานการให้บริการที่สามารถตรวจติดตามได้ และควรมีแผนการประเมินความพึงพอใจที่มีกำหนดเวลาหรือรอบการประเมินที่แน่นอน โดยควรเน้นประเมินจากผู้รับบริการจริงแทนการส่งแบบสำรวจไปยัง

บุคลากรทั้งหมดซึ่งจะมีผู้ไม่ได้เข้ามาใช้บริการด้วย และควรสำรวจพื้นที่ที่ผู้รับบริการได้ใช้บริการแล้วเพื่อให้สามารถได้ข้อมูลความพึงพอใจที่เป็นปัจจุบัน

๒. ควรมีรายงานผลการวิเคราะห์ความต้องการจากข้อมูลที่สำรวจได้และมีแนวนโยบายที่จะดำเนินการในความต้องการนั้นๆ ซึ่งควรเรียงลำดับความสำคัญว่าความต้องการใดเร่งด่วนและสำคัญ เพื่อให้เห็นทิศทางการบริหารจัดการ

๓. การเพิ่มศิลปะเข้าไปในการตกแต่งสถานที่ อาทิ รูปภาพ รูปปั้น สามารถเสริมความสุนทรีภาพรวมทั้งเป็นการให้ความหมายในเชิงวัฒนธรรมและคุณธรรมแก่ผู้มาใช้สถานที่ด้วย

## จุดที่ควรพัฒนา

๑. จากการสำรวจเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีการสำรวจและรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ขาดเอกสารแผนการปฏิบัติงานบริการในภาพรวมที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม พบว่ามีเอกสารคำขอประมาณที่มีคำขอตั้งงบประมาณจัดหาโต๊ะเก้าอี้เพิ่มเติมแสดงว่าในทางปฏิบัติได้นำผลการสำรวจมาพัฒนางานบ้างแต่ไม่สร้างหลักฐานประกอบให้เห็นชัดเจน เช่น ในปี ๒๕๕๓ มีเอกสารชื่อ “การดำเนินงานจากข้อเสนอแนะ...” แต่เนื้อหาของเอกสารเป็นรายงานสรุปผลการสำรวจ

๒. การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการยังมีความแตกต่างกันไปตามงานของแต่ละฝ่าย ทำให้ข้อมูลมีความแตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

๑. ควรนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์หาสาเหตุของค่าเฉลี่ยที่ลดลงกว่าปีที่ผ่านมา อาจจะเป็นผลมาจากการกำหนดค่าเป้าหมายเท่ากับผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาแต่สถานการณ์หรือสาเหตุการดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลงไปเสมอ ดังนั้น เสนอให้มีการค้นหาวิธีการกำหนดค่าเป้าหมายที่เหมาะสม ถูกต้องตามหลักวิชาการ

๒. ควรพัฒนาแนวคิดการสร้างเครือข่ายความร่วมมือประกันคุณภาพห้องสมุดอุดมศึกษาในระดับส่วนกลาง และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

๓. การสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการควรมีระบบที่ชัดเจน เช่น มีแผนการสำรวจ มีกลุ่มเป้าหมายที่ระบุจำนวนและความเกี่ยวข้องที่ยอมรับได้และมีนัยสำคัญ รูปแบบในการสำรวจ (แบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์) การวิเคราะห์ผล การนำผลที่ได้ไปวางแผนที่ทวนสอบกลับได้ว่ามาจากการสำรวจความต้องการฯ โดยอาจปรับระบบที่กำหนดไว้ให้เข้ากับงาน/กิจกรรมของแต่ละฝ่ายแต่ยังมีรูปแบบที่ใกล้เคียงกันทั้งสำนัก

๔. ควรมีการนำข้อเสนอแนะจากผลการสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ พัฒนาเป็นแผนงานพัฒนาบริการประจำปีเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการและเพื่อการสื่อสารกับผู้รับบริการในประเด็นต่างๆ ที่มีผู้เสนอแนะ

### องค์ประกอบที่ ๓ การบริหารและการจัดการ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักหอสมุด องค์ประกอบที่ ๓ การบริหารและการจัดการ จำนวน ๕ ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๔๐ ได้คุณภาพระดับดี ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๒๐ ได้คุณภาพระดับดี

#### จุดแข็งและแนวทางเสริม

๑. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในการบริหารงาน และมีกลยุทธ์ในการดำเนินงานที่มุ่งสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร และตอบสนองวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย
๒. บุคลากรมีจิตพร้อมบริการ สามารถให้บริการที่สร้างความประทับใจกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี
๓. มีการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ทำให้การบริหารจัดการมีการใช้ข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการตัดสินใจ

#### จุดที่ควรพัฒนา

ระบบการพัฒนาศูนย์บริการสำนักหอสมุดยังไม่เป็นตามวงจร PDCD ที่ครบถ้วน กล่าวคือ พบเพียงแผนพัฒนาบุคลากรที่อยู่ภายใต้แผนปฏิบัติการ สำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ – ๒๕๕๕ ในด้านการบริหารจัดการ ที่มีการระบุเพียงโครงการ/กิจกรรมที่จะพัฒนาศูนย์บริการเท่านั้น นอกจากนี้ระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้ที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานยังไม่ได้กำหนดไว้ชัดเจน และยังไม่มีการประเมินความสำเร็จของแผนพัฒนาศูนย์บริการและนำผลไปปรับปรุงแผน

#### ข้อเสนอแนะ

ควรทบทวนระบบการพัฒนาศูนย์บริการให้เป็นไปตามวงจร PDCA โดยเริ่มตั้งแต่การจัดทำแผนการบริหาร และพัฒนาศูนย์บริการที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ เช่น ความต้องการของบุคลากรในการพัฒนาตนเอง จุดแข็ง จุดอ่อนของบุคลากรที่ต้องได้รับการพัฒนา อัตรากำลังที่ต้องการในอนาคต เป็นต้น รวมทั้งสร้างระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้ที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถประเมินความสำเร็จของแผนพัฒนาศูนย์บริการและนำผลไปปรับปรุงแผนได้

### องค์ประกอบที่ ๔ การเงินและงบประมาณ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักหอสมุด องค์ประกอบที่ ๔ การเงินและงบประมาณ จำนวน ๑ ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๐๐ ได้คุณภาพระดับดี ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๐๐ ได้คุณภาพระดับดี เช่นกัน

#### จุดแข็งและแนวทางเสริม

-

#### จุดที่ควรพัฒนาและข้อเสนอแนะ

ควรมีการประเมินผล และวิเคราะห์ความสำเร็จของการบริหารงบประมาณ ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารยุทธศาสตร์การดำเนินงาน

## องค์ประกอบที่ ๕ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักหอสมุด องค์ประกอบที่ ๕ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ จำนวน ๑ ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๐๐ ได้คุณภาพระดับ ดี ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๐๐ ได้คุณภาพระดับดี เช่นกัน

### จุดแข็งและแนวทางเสริม

๑. สำนักหอสมุดดำเนินงานด้านระบบและกลไกประกันคุณภาพตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดได้เป็นอย่างดี โดยมีทั้งการประเมินคุณภาพภายในระดับฝ่ายและระดับสำนัก และมีการเริ่มต้นสร้างเครือข่ายด้านคุณภาพกับห้องสมุดของมหาวิทยาลัยอื่นๆ

๒. การเตรียมเอกสารหลักฐานในการรับการตรวจประเมินได้เป็นอย่างดี รวมทั้งมีฐานข้อมูลหลักฐานการประกันคุณภาพของสำนักเองเพื่อใช้เป็นแหล่งอ้างอิงได้อย่างดี

### แนวทางเสริมจุดแข็ง

๑. ควรพิจารณากำหนดตัวบ่งชี้สำหรับประเมินความสำเร็จของการดำเนินงานของสำนักฯ อาทิ จำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการแก้ไขตามเวลาที่กำหนด ฯลฯ โดยใช้เครือข่ายความร่วมมือ ในการกำหนดตัวบ่งชี้ร่วมระหว่างมหาวิทยาลัยและตัวบ่งชี้เฉพาะ

๒. ควรพิจารณาการจัดทำ e-SAR

### จุดที่ควรพัฒนาและข้อเสนอแนะ

๑. ควรนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้ เพื่อบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงานประกันคุณภาพและพัฒนาสำนักหอสมุดตามแผนพัฒนาที่กำหนดอย่างชัดเจน

๒. ควรดำเนินการปรับปรุงประเด็นที่ยังเป็นจุดควรพัฒนาสำหรับระบบการประกันคุณภาพ ได้แก่ มีกิจกรรมสร้างความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพที่ทำให้บุคลากรเห็นประโยชน์จากการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ และควรกำหนดนโยบายคุณภาพที่ชัดเจน

### ข้อเสนอแนะมหาวิทยาลัย

ควรพิจารณาให้มีการใช้ระบบคุณภาพอื่นๆ กับหน่วยงานสำนัก สถาบัน เช่น ISO ๙๐๐๑:๒๐๐๘ อาจเป็นทางเลือกที่เหมาะสมและเกิดประโยชน์กับหน่วยงาน

## องค์ประกอบที่ ๖ การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักหอสมุด องค์ประกอบที่ ๖ การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน จำนวน ๑ ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๐๐ อยู่ในเกณฑ์ดี ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย ๔.๐๐ ได้คุณภาพระดับดี เช่นกัน

## จุดแข็งและแนวทางเสริม

-

### จุดที่ควรพัฒนาและข้อเสนอแนะ

ควรมีการกำกับติดตาม และประเมินผลการปรับปรุง จัดทำรายงานผลการปรับปรุงเสนอต่อผู้มีอำนาจ เพื่อให้พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นแนวทางในการกำหนดกระบวนการที่จะดำเนินการในปีงบประมาณต่อไป ดังนั้น ควรพัฒนาระบบดำเนินงาน การจัดทำแผน การปรับปรุงงานให้สอดคล้องและเชื่อมโยงทุกฝ่ายในสำนักหอสมุดเป็นภาพรวมเดียวกันเพื่อเป้าประสงค์เดียวกันในรอบหนึ่งปี

### ข้อมูลการสัมภาษณ์

กลุ่มที่ ๑ ผู้รับบริการที่เป็นอาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนภายใน มก. จำนวน ๖ คน

#### ๑. ความประทับใจในการใช้บริการ

- ๑.๑ ห้องสมุดมีบรรยากาศที่ดีกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ นอกจากนี้ยังมีมุมจัดแสดงเหตุการณ์สำคัญตามเทศกาลต่างๆ ที่ให้ความรู้ และสร้างความสนใจให้กับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี
- ๑.๒ นโยบายการเป็นห้องสมุดสีเขียว ถือเป็นการส่งเสริมและสร้างจิตสำนึกที่ดีเรื่องสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสอดคล้องกับนโยบายการเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว ซึ่งหอสมุดมีส่วนอย่างยิ่งในการทำให้มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ติดอันดับ ๑ ในการเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียวจากการจัดอันดับของ UI – Green Metric
- ๑.๓ บุคลากรมีความเป็นมิตร และพร้อมให้บริการที่ดี ได้แก่ การบริการส่งหนังสือที่ยืมให้ถึงคณะ มีการบริการสืบค้นสารสนเทศและส่ง mail ถึงผู้ใช้บริการ
- ๑.๔ มีการจัดสถานที่รับชมการถ่ายทอดสดงานพระราชทานปริญญาบัตรให้กับผู้ปกครองบัณฑิต และมีการนำหนังสือเก่ามาให้ผู้ใช้บริการทำบุญแล้วได้หนังสือกลับไป สะท้อนถึงการเป็นห้องสมุดชุมชน
- ๑.๕ มีการจัดกิจกรรมเสวนา สัมมนา อย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรมวันสิ่งแวดล้อมโลก การเขียนการ์ตูนเพื่อสิ่งแวดล้อม กิจกรรมการสอนภาษา ถือเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญ โดยหัวข้อในการสัมมนาเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วม กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ และมีการเปิดกว้างให้บุคคลทั่วไปได้เข้าร่วมด้วย ซึ่งได้รับความสนใจจากผู้รับบริการเป็นอย่างดี
- ๑.๖ การปรับปรุงระบบแยกหนังสือวิชาการออกจากหนังสือนวนิยาย โดยมีห้อง eco library เป็นการปรับปรุงที่ดี
- ๑.๗ มี CD ภาพยนตร์ที่หลากหลาย และทันสมัย สำหรับรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการ

#### ๒. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

- ๒.๑ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การใช้บริการของหอสมุดในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบการให้บริการ
- ๒.๒ ช่วงสอบมีนิสิตเข้ามาใช้บริการจำนวนมาก ควรมีเก้าอี้พับสำรองให้นิสิตได้นั่ง ดีกว่าให้นิสิตนอนที่พื้นซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดี

- ๒.๓ ผู้ใช้บริการเข้าไปโหลดเอกสารจากฐานข้อมูล Science Direct ได้ช้ามาก ซึ่งอาจเป็นเพราะการเสียค่าใช้จ่ายในการบอกรับฐานข้อมูลของสำนักหอสมุด อย่างไรก็ตาม สำนักหอสมุดควรปรับปรุงการให้บริการด้านฐานข้อมูลให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้มากที่สุด เพราะเป็นส่วนที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนและการวิจัย
- ๒.๔ ควรมีบริการ e-newspaper ที่เชื่อมโยงไปที่เว็บไซต์ของหนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้ามาอ่านข่าว และฟังเสียงข่าวจากเว็บ เป็นการพัฒนาบุคลากรและนิสิตเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน
- ๒.๕ การใช้บริการในห้อง eco ผู้ใช้ไม่สะดวกในการหยิบหนังสือจากชั้นวาง เนื่องจากหนังสืออยู่สูง อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้ นอกจากนี้ ยังมีหนังสือประเภทสารคดี หรือ pocket book ที่เป็นแนวคิดใหม่ๆ จำนวนน้อย และไม่ทันสมัยต่อความต้องการ รวมถึงการกำหนดให้ยืมต่อครั้งได้จำนวน ๓ เล่ม น้อยเกินไป
- ๒.๖ หนังสือใหม่ที่อยู่ระหว่างการ Catalog ใช้เวลานาน ทำให้ไม่ทันกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งผู้ใช้ไม่ทราบว่าสามารถแจ้งการปลด catalog ได้ที่บรรณารักษ์
- ๒.๗ ระบบการยืม – คืน หนังสือมีการผิดพลาดบ้าง เช่น ผู้ใช้มีการส่งคืนหนังสือแล้วแต่ระบบยังแจ้งว่าไม่ได้ส่งคืน และมีการคิดค่าปรับ
- ๒.๘ ควรทำสำเนาหนังสือวิชาการให้ครอบคลุมทุกสาขาที่ผู้ใช้บริการสามารถยืมได้ที่สำนักหอสมุด เนื่องจากพบว่าในบางครั้งหนังสือที่ต้องการใช้จะอยู่ที่ห้องสมุดคณะ หรือที่หอสมุดที่กำแพงแสน หากผู้ใช้มีความจำเป็นเร่งด่วนก็จะรอนาน เพราะต้องมีการยืมระหว่างห้องสมุดเครือข่าย
- ๒.๙ CD ภาพยนตร์มีจำนวนสำเนาน้อย ทำให้ต้องต่อคิวในการยืม

## กลุ่มที่ ๒ ผู้รับบริการที่เป็นนิสิต จำนวน ๖ คน

### ๑. ความประทับใจในการใช้บริการ

- ๑.๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเป็นมิตร และพร้อมอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี
- ๑.๒ มีบริการแจ้งผลการสมัครเข้าอบรมผ่านทาง e-mail ซึ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ
- ๑.๓ ประทับใจห้อง Eco-library และ research square
- ๑.๔ บรรยากาศดีมีระบบ wi fi อำนวยความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต มีการจัดสถานที่อ่านเดี่ยวเป็น zone ที่ดี
- ๑.๕ ใช้บริการบ่อยในเรื่อง Thesis เพราะมีความหลากหลาย สามารถให้บริการได้ all in one

### ๒. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

- ๒.๔ ควรประชาสัมพันธ์การให้บริการของหอสมุดให้มากขึ้น
- ๒.๕ ต้องการให้เข้าฐานข้อมูลได้มากขึ้น

กลุ่มที่ ๓ ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง (สาย ข และ ค) จำนวน ๖ คน

**๑. ความประทับใจในการทำงาน**

- ๑.๑ บุคลากรมีความเป็นมิตร การติดต่องานข้ามฝ่ายได้รับการแนะนำที่ดี ทำให้มีความสุขในการทำงาน
- ๑.๒ มีการพัฒนาระบบ IT เพิ่มขึ้น ทำให้สามารถพัฒนางานได้มากขึ้น การทำงานสะดวกยิ่งขึ้น
- ๑.๓ มีกองทุนสวัสดิการของสำนักฯ ให้ความช่วยเหลือบุคลากร

**๒. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุง**

ระบบสารสนเทศ E-office ถ้าสามารถสืบค้นข้อมูลได้มากกว่านี้ก็จะดี

**๓. ความคิดเห็นต่อระบบประกันคุณภาพ**

ไม่คิดว่าการประกันคุณภาพเป็นปัญหา แต่ประกันคุณภาพสามารถนำมาใช้ในการบริหาร และพัฒนางานได้ ทำให้การดำเนินงานมีการรวบรวมเอกสารหลักฐานเป็นระบบมากขึ้น