



รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
ประจำปีงบประมาณ 2559  
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ระดับหน่วยงานสนับสนุน

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

## ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

### รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน


### ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา


มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559


มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงาน สนับสนุน (ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ตามคำสั่งที่ 1781/2559 ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2559 มีรายนามคณะกรรมการ ดังนี้

- |                                   |                     |
|-----------------------------------|---------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์กัลณกา สาธิตธาดา | ประธาน              |
| 2. อาจารย์ฉัตรกฤษ รื่นจิตต์       | กรรมการ             |
| 3. นางสาวนุญา ลีวนิชย์            | กรรมการ             |
| 4. นางศิริขวัญ ปัญสมคิด           | กรรมการและเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดดังกล่าว คือ การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในของ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 และให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพที่ มหาวิทยาลัยกำหนด และเสนอรายงานผลการประเมินคุณภาพต่อผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงต่อไป

  
..... ประธาน  
(รองศาสตราจารย์กัลณกา สาธิตธาดา)

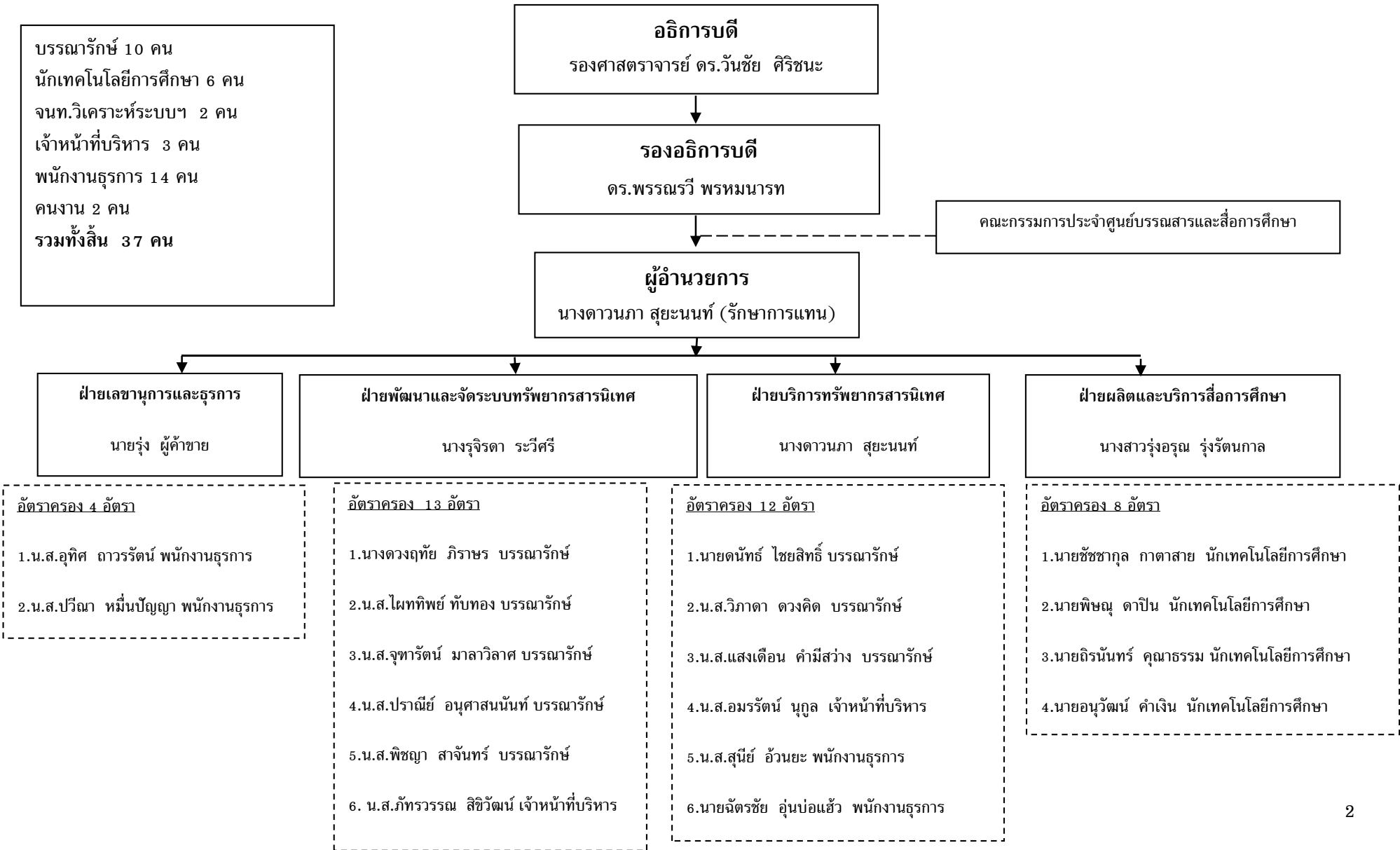
  
..... กรรมการ  
(อาจารย์ฉัตรกฤษ รื่นจิตต์)

  
..... กรรมการ  
(นางสาวนุญา ลีวนิชย์)

  
..... กรรมการและเลขานุการ  
(นางศิริขวัญ ปัญสมคิด)

**ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา**  
**รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559**

**1. โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและผังการบังคับบัญชา**



## 2. ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

### 1. ฝ่ายเลขานุการและธุรการ

เป็นสำนักงานบริหารกลางของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน และการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้ดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แบ่งภาระหน้าที่เป็น 4 งานย่อย ดังนี้

#### 1.1 งานธุรการ

- ลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ
- เสนอหนังสือให้ผู้บริหารลงนามและสั่งการ
- จัดเตรียมเอกสารและสถานที่ประชุม
- ลงตารางนัดหมาย และจัดเตรียมเอกสารประชุมให้ผู้อำนวยความสะดวก
- จัดพิมพ์เอกสารทั่วไป
- ติดต่อประสานงานภายในและภายนอก

#### 1.2 งานการเงินและพัสดุ

- จัดทำเรื่องขออนุมัติเบิกจ่ายเงิน
- จัดซื้อ/จัดจ้างพัสดุ และครุภัณฑ์
- ควบคุมและบำรุงรักษาพัสดุครุภัณฑ์
- ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานพนักงานทำความสะอาดและพนักงาน รปภ.
- การควบคุมดูแลการใช้พื้นที่อาคารศูนย์บรรณสารฯ

#### 1.3 งานนโยบายและแผน

- รวบรวมจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี
- การติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามคำรับรองปฏิบัติงาน
- ควบคุมติดตามประเมินผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ
- รวบรวมสถิติข้อมูลการดำเนินงานของฝ่ายงาน
- จัดทำรายงานผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ รายเดือน และรายไตรมาส
- จัดทำคู่มือการทำงาน และรายงานประจำปีหน่วยงาน
- งานประเมินพนักงานศักยภาพ ต่อสัญญาจ้าง และประเมินรอบปี

#### 1.4 งานประกันคุณภาพและควบคุมภายใน

- จัดทำรายงานประกันคุณภาพประเมินตนเอง (SAR)
- จัดทำรายงานการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงหน่วยงาน
- จัดทำคำรับรองปฏิบัติงานหน่วยงาน

## 2. ฝ่ายพัฒนาและจัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ

รับผิดชอบในการแสวงหา คัดเลือก จัดหา และวิเคราะห์เนื้อหา จัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ ตำรา เอกสาร สื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ และสื่อโสตทัศนวัสดุ ฐานข้อมูล และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้สอดคล้องกับแผนการจัดการเรียนการสอน และการวิจัยของมหาวิทยาลัย จัดทำเครื่องมือช่วยค้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในการสืบค้นหาสารสนเทศ ตลอดจนดูแลการดำเนินงานด้านการอนุรักษ์และบำรุงรักษาทรัพยากรสารสนเทศให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้อยู่เสมอ แบ่งภาระหน้าที่เป็น 3 งานย่อย ดังนี้

### 2.1 งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

- จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
- ประสานงานกับอาจารย์ในการจัดหาหนังสือใหม่
- บันทึกลงทะเบียนหนังสือในฐานข้อมูลระบบห้องสมุดอัตโนมัติ
- พิจารณาจำหน่ายออกทรัพยากรสารสนเทศ

### 2.2 งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ

- วิเคราะห์หมวดหมู่ และกำหนดหัวเรื่องทรัพยากรสารสนเทศ
- จัดทำรายการทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นไปตามมาตรฐานทางวิชาชีพ
- บันทึกข้อมูลบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศในฐานข้อมูล
- บันทึกข้อมูลบรรณานุกรมของวิทยานิพนธ์ การค้นคว้าโดยอิสระ บทความวารสาร และงานวิจัย ลงในฐานข้อมูล

### 2.3 งานอนุรักษ์ทรัพยากรสารสนเทศ

- บำรุงรักษา อนุรักษ์ และซ่อมแซมทรัพยากรสารสนเทศ
- ทำปกหนังสือใหม่ให้เป็นปกแข็ง
- ซ่อมแซมหนังสือที่ชำรุดเสียหาย
- รวบรวมจัดส่งเย็บเล่มหนังสือและวารสารฉบับย้อนหลัง

## 3. ฝ่ายบริการทรัพยากรสารสนเทศ

รับผิดชอบในการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ห้องสมุด ให้สามารถเข้าถึงสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ได้ตามความต้องการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว รวมทั้งส่งเสริมให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่า ให้ผู้ใช้ห้องสมุดมีความพึงพอใจในการใช้บริการ และประเมินคุณภาพของการให้บริการด้วยวิธีการต่าง ๆ แบ่งภาระหน้าที่เป็น 5 งานย่อย ดังนี้

### 3.1 งานบริการยืม - คืน

- บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ
- บริการจองหนังสือ และสำรองหนังสือ
- บริการยืมระหว่างห้องสมุด

- การเรียกเก็บค่าปรับ-ค่าธรรมเนียม
- การติดตามทวงถามหนังสือค้างส่ง
- ดูแลการนำทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทขึ้นวางบนชั้น และปรับขยายชั้น
- ประสานในการยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดต่าง ๆ

### 3.2 งานบริการสารสนเทศ

- บริการช่วยผู้ใช้ห้องสมุดสืบค้น และเข้าถึงแหล่งข้อมูลจากทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท
- ให้คำปรึกษาและแนะนำการใช้บริการห้องสมุด
- งานส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ
- บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด

### 3.3 งานบริการวารสารและเอกสาร

- บริการวารสารและเอกสารทั้งระบบชั้นปิดและระบบชั้นเปิด
- บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าการใช้วารสารเฉพาะสาขาวิชา
- บริการสำเนาบทความวารสาร
- บริการนำสารบัญวารสารภาษาต่างประเทศ
- จัดทำกฤตภาค และจุลสาร
- ประสานงานจัดหาวารสารและหนังสือพิมพ์
- รวบรวมจัดเตรียมวารสารส่งเย็บเล่ม

### 3.4 งานบริการสื่อโสตทัศนวัสดุ

- บริการยืม-คืนโสตทัศนวัสดุ
- ส่งเสริมการใช้โสตทัศนวัสดุ
- จัดทำคู่มือการใช้งานอุปกรณ์สื่อโสตทัศน
- ให้คำปรึกษาแนะนำในการสืบค้นการใช้โสตทัศนวัสดุ
- บริการสนับสนุนกิจกรรมการสอนของอาจารย์
- ประสานงานการจัดหาโสตทัศนวัสดุใช้ในการเรียนการสอนและการศึกษาค้นคว้า
- ดูแลซ่อมบำรุงโสตทัศนวัสดุและโสตทัศนอุปกรณ์ภายในศูนย์บรรณสารฯ

### 3.5 งานจดหมายเหตุ

- รวบรวมและจัดเก็บเอกสาร และวัตถุต่าง ๆ อันทรงคุณค่าสำคัญของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
- จัดแสดงเผยแพร่และประชาสัมพันธ์กิจกรรมหอประวัติมหาวิทยาลัย
- จัดนิทรรศการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในโอกาสสำคัญ ๆ ของมหาวิทยาลัย

#### 4. ฝ่ายผลิตและบริการสื่อการศึกษา

รับผิดชอบผลิตสื่อการเรียนการสอน สื่อเพื่อการฝึกอบรม ประชุม และประชาสัมพันธ์ กิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยให้แก่อาจารย์ผู้สอน และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อนิทรรศการ นอกจากนี้ยังจัดโครงการอบรมการผลิตสื่อฯ อย่างง่ายเพื่อส่งเสริมการใช้สื่อการเรียนการสอนแก่อาจารย์ จัดอบรมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทางมหาวิทยาลัยมีให้บริการแก่นักศึกษา ให้บริการระบบการจัดการเรียนการสอนบนเครือข่าย อินเทอร์เน็ต (e-Learning) ให้บริการโปรแกรมเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองแก่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยด้วยโปรแกรม Ellis โดยแบ่งภาระหน้าที่เป็น 2 งานหลัก ดังนี้

##### 1. งานผลิตสื่อการศึกษา

###### 1.1 ผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย

- ผลิต Courseware ในรูปแบบ Interactive Multimedia ประกอบการเรียนการสอนแบบ e-Learning
- ผลิต Multimedia Presentation เพื่อประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย
- ออกแบบเว็บไซต์เพื่อการศึกษาบนระบบเครือข่าย ในรูปแบบ Web Based Instruction
- ออกแบบเว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์ให้แก่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
- ผลิตบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน Computer Assisted Instruction
- ผลิต PowerPoint Presentation ให้แก่อาจารย์ และหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย
- ผลิตหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ e-Book เพื่อใช้ในการเรียนการสอน

###### 1.2 ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ ประกอบด้วย

- ออกแบบหนังสือ หรือ สู่จิบัตร เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย และหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ประกอบการเรียนการสอนให้แก่อาจารย์
- ออกแบบโปสเตอร์ แผ่นพับ เอกสารสิ่งพิมพ์เพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น
- ออกแบบวุฒิบัตร/ประกาศนียบัตร ประกอบการจัดการประกวด หรือฝึกอบรม
- ออกแบบตราสัญลักษณ์หลักของมหาวิทยาลัยที่ใช้ในโอกาสต่าง ๆ

###### 1.3 ผลิตสื่อโสตทัศน ประกอบด้วย

- ถ่ายทำ และตัดต่อวีดิทัศน์เพื่อประกอบการเรียนการสอน และกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

- บันทึกภาพและปรับแต่งภาพนิ่งเพื่อใช้ประกอบกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัย
- บันทึกเสียงและตัดต่อสัญญาณเสียงเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนและประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย
- แปลงสัญญาณภาพ เสียง ข้อมูล ให้อยู่ในรูปแบบต่างๆ เพื่อเพิ่มช่องทางการใช้งานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีปัจจุบัน

#### 1.4 ออกแบบและจัดแสดงนิทรรศการ

- ออกแบบและจัดแสดงนิทรรศการเนื่องในวาระสำคัญต่างๆ ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งแสดงนิทรรศการเรื่องราวที่ควรส่งเสริมให้รับรู้กันอย่างแพร่หลาย

## 2. งานบริการสื่อการศึกษา

- 2.1 ให้บริการระบบการจัดการเรียนการสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e-Learning)
- 2.2 จัดฝึกอบรมการใช้งานระบบการจัดการเรียนการสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e-Learning) แก่อาจารย์และนักศึกษา
- 2.3 บริการโปรแกรมเรียนรู้ทักษะภาษาอังกฤษด้วยตนเอง (ELLIS) เพื่อเสริมสร้างทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษแก่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย
- 2.5 ให้คำปรึกษาและแนวทางที่เหมาะสมในการผลิตสื่อประเภทต่างๆ
- 2.6 ประสานงานจัดหาสื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาสนับสนุนการเรียนการสอนและการให้บริการ

## 3. งานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด

- พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงาน
- ดูแลบำรุงรักษาการทำงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงาน
- ประสานงานการดูแลรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับศูนย์ IT กลาง



## ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

### ส่วนที่ 2

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

## ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

วันศุกร์ที่ 30 กันยายน 2559

\*\*\*\*\*

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานทุกปีงบประมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจและแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงเพื่อเป็นการเชื่อมโยงผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ระยะที่ 3 (พ.ศ.2555-2559) ลงสู่หน่วยปฏิบัติในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคำรับรองการปฏิบัติ จำนวน 4 คน ดังรายนามต่อไปนี้

- |                                   |                     |
|-----------------------------------|---------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์กัลณกา สาธิตธาดา | ประธาน              |
| 2. อาจารย์ฉัตรกฤษ รัตน์จิตต์      | กรรมการ             |
| 3. นางสาวนุญา ลีวนิชย์            | กรรมการ             |
| 4. นางศิริขวัญ ปัญสมคิด           | กรรมการและเลขานุการ |

โดยการประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อทราบตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 โดยมีกระบวนการประเมินดังนี้ คณะกรรมการพบผู้อำนวยการศูนย์ เพื่อแนะนำคณะกรรมการและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน รับฟังการบรรยายสรุปจากผู้อำนวยการศูนย์ หลังจากฟังรายงานสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น และนำข้อมูลมาอภิปรายร่วมกัน เพื่อวิเคราะห์ สรุปผลการตรวจเยี่ยม และจัดทำข้อเสนอแนะ รวมถึงจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ต่อไป

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
1	ระดับความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	4.00	3.89	4
2	เวลาเฉลี่ยในการดำเนินงานตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศจนถึงการนำทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการทั้งปี (ต่อ 1 รายการ)	6	5	5
3	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการห้องสมุด			
	- อาจารย์	4.00	4.39	4
	- นักศึกษา	4.00	4.05	4
	- พนักงาน	4.00	4.22	4
4	จำนวนกิจกรรมการพัฒนางานหรือการส่งเสริมใช้บริการห้องสมุด	4	4	4
5	จำนวนเฉลี่ยการยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อผู้เป็นสมาชิกห้องสมุดทั้งปี (เล่ม : คน)	15	26	5
6	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการผลิตสื่อ			
	- อาจารย์	4.00	4.58	5
	- พนักงาน	4.00	4.82	5
7	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	100	100	5
8	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด	100	100	5
9	ร้อยละของการคืนเงินทตรงจ่ายตามกำหนดเวลา	90	88.89	3
10	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน			
	10.1 พนักงาน	4.00	4.25	4
	10.2 นักศึกษา	4.00	N/A	N/A
11	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	90	100	5

หมายเหตุ : ผลประเมินในภาพรวมจะไม่นำตัวบ่งชี้ที่ 10.2 ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานของนักศึกษามาคำนวณ

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เท่ากับ 87.18 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 12 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 14 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 85.71

ส่วนที่ 3

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

\*\*\*\*\*

1. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน

- ควรทบทวนกลุ่มตัวอย่างและช่องทางในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
- ควรปรับปรุงกระบวนการสรรหาทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

2. ความสอดคล้องของภารกิจกับคำรับรองการปฏิบัติงาน

มีความสอดคล้องของภารกิจกับคำรับรองการปฏิบัติงาน

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ปรับรายละเอียดของตัวบ่งชี้ที่ 2 เป็นร้อยละของทรัพยากรสารสนเทศที่ได้ดำเนินการออกให้บริการนับจากการที่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศนั้นตามเวลาที่กำหนด
- ตัวบ่งชี้ที่ 5 จำนวนเฉลี่ยการยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อผู้เป็นสมาชิกห้องสมุดทั้งปี ไม่ควรนำมาเป็นคำรับรองการปฏิบัติงาน แต่ควรนำมาประกอบการพิจารณาการสรรหาทรัพยากรสารสนเทศต่อไป

ประมวลภาพการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559  
ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

\*\*\*\*\*



# ภาคผนวก

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคุณน้ำหนัก	การบรรลุเป้าหมาย
				2558(เป้าหมาย)	2558 (ผล)	2559 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
1	ระดับความพึงพอใจของอาจารย์ต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ	ระดับ	10.00	4.00	4.46	4.00	3.89	3.89	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	40.00	×
2	เวลาเฉลี่ยในการดำเนินงานตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศจนถึงการนำทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการทั้งปี (ต่อ 1 รายการ)	วันทำการ	10.00	6	4	6	5	5	9	8	7	6	5	5	50.00	✓
3	ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการห้องสมุด															
	- อาจารย์	ระดับ	10.00	4.00	3.86	4.00	4.39	4.39	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	40.00	✓
	- นักศึกษา	ระดับ	10.00	4.00	4.08	4.00	4.05	4.05	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	40.00	✓
	- พนักงาน	ระดับ	10.00	4.00	4.02	4.00	4.22	4.22	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	40.00	✓
4	จำนวนกิจกรรมการพัฒนางานหรือการส่งเสริมให้บริการห้องสมุด	กิจกรรม	10.00	2	2	4	4	4	1	2	3	4	5	4	40.00	✓
5	จำนวนเฉลี่ยการยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อผู้เป็นสมาชิกห้องสมุดทั้งปี (เล่ม : คน)	เล่ม	5.00	13	18	15	26	26	6	9	12	15	18	5	25.00	✓
6	ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการผลิตสื่อ															
	- อาจารย์	ระดับ	5.00	4.00	4.97	4.00	4.58	4.58	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	5	25.00	✓
	- พนักงาน	ระดับ	5.00	4.00	4.94	4.00	4.82	4.82	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	5	25.00	✓
7	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	ร้อยละ	5.00	100	100	100	100	100	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	25.00	✓

**ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559**  
**ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา**

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคูณน้ำหนัก	การบรรลุเป้าหมาย
				2558(เป้าหมาย)	2558 (ผล)	2559 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
8	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ	5.00	100	100	100	100	100	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	25.00	✓
9	ร้อยละของการคืนเงินตรงจ่ายตามกำหนดเวลา	ร้อยละ	5.00	80	100	90	88.89	88.89	60-69	70-79	80-89	90-99	100	3	15.00	✗
10	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน															
	10.1 พนักงาน	ระดับ	2.50	-	-	4.00	4.25	4.25	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	10.00	✓
	10.2 นักศึกษา	ระดับ	2.50	-	-	4.00	N/A	N/A	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	N/A	N/A	N/A
11	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	ร้อยละ	5.00	85	91	90	100	100	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	25.00	✓
<b>รวม</b>			<b>100.00</b>												<b>425.00</b>	

หมายเหตุ : ผลประเมินในภาพรวมจะไม่นำตัวบ่งชี้ที่ 10.2 ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน ของนักศึกษา มาคำนวณ

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เท่ากับ 87.18 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน  
บรรลุเป้าหมายจำนวน 12 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 14 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 85.71



ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 : ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	5	4	3	2	1			
<b>ด้านที่ 1 การให้บริการ</b>								
1. ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว (ตามระยะเวลาที่กำหนด)	37.50	62.50	0	0	0	4.38	0.50	ดี
2. ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ของผู้รับบริการ	37.50	62.50	0	0	0	4.38	0.50	ดี
3. มีระบบในการให้บริการที่ชัดเจน	43.75	50.00	6.25	0	0	4.38	0.62	ดี
4. ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	37.50	56.25	6.25	0	0	4.31	0.60	ดี
<b>ด้านที่ 2 ผู้ให้บริการ</b>								
5. สามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน	25.00	68.75	6.25	0	0	4.19	0.54	ดี
6. มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	37.50	56.25	6.25	0	0	4.31	0.60	ดี
7. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	62.50	25.00	12.50	0	0	4.50	0.73	ดี
8. มีการให้บริการที่สุภาพด้วยกิริยา วาจา	62.50	31.25	6.25	0	0	4.56	0.63	ดีมาก
9. แต่งกายสุภาพ	50.00	50.00	0	0	0	4.50	0.52	ดี
10. มีความเต็มใจในการให้บริการ	37.50	56.25	6.25	0	0	4.31	0.60	ดี
11. สามารถให้คำแนะนำ/ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับผู้มาติดต่อ	43.75	50.00	6.25	0	0	4.37	0.62	ดี
<b>ด้านที่ 3 คุณภาพของการให้บริการ</b>								
12. คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้รับจากการบริการ	6.25	62.50	31.25	0	0	4.25	0.58	ดี
13. ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	37.50	62.50	0	0	0	4.38	0.50	ดี
14. บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	37.50	62.50	0	0	0	4.38	0.50	ดี
<b>ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม</b>								
15. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	31.25	62.50	6.25	0	0	4.25	0.58	ดี

หมายเหตุ : มีการตอบแบบสอบถามจำนวน 15 หน่วยงาน



## ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เข้ารับบริการ

1. ขอให้รักษามาตรฐานการทำงานให้ดีขึ้นต่อไป
2. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจและน่ารักมาก

\*\*\*\*\*

### เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

ระดับ 0.00 - 1.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ระดับ 1.51 - 2.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุง

ระดับ 2.51 - 3.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการระดับพอใช้

ระดับ 3.51 - 4.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการระดับดี

ระดับ 4.51 - 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการระดับดีมาก

(อ้างอิงคู่มือการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา)