



รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ประจำปีงบประมาณ 2558
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ระดับศูนย์



ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา



ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับศูนย์/หน่วยงานสนับสนุน (ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ตามคำสั่งที่ 1898 /2558 ลงวันที่ 12 ตุลาคม 2558 มีรายนามคณะกรรมการ ดังนี้

- | | |
|--|---------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัชฌิมา นราดิศร | ประธาน |
| 2. อาจารย์เตือนจิต สุทธหลวง | กรรมการ |
| 3. นายวีระชัย เจริญจิตติชัย | กรรมการ |
| 4. นางศิริขวัญ ปัญสมคิด | กรรมการและเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดดังกล่าว คือ การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 และให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพตามมาตรฐาน และตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยกำหนด และเสนอรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาต่อหัวหน้าศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาและมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงต่อไป

..... พัชรีมา นภกิติ..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัชฌิมา นราดิศร)

..... จิต..... กรรมการ

(อาจารย์เตือนจิต สุทธหลวง)

..... วีระชัย..... กรรมการ

(นายวีระชัย เจริญจิตติชัย)

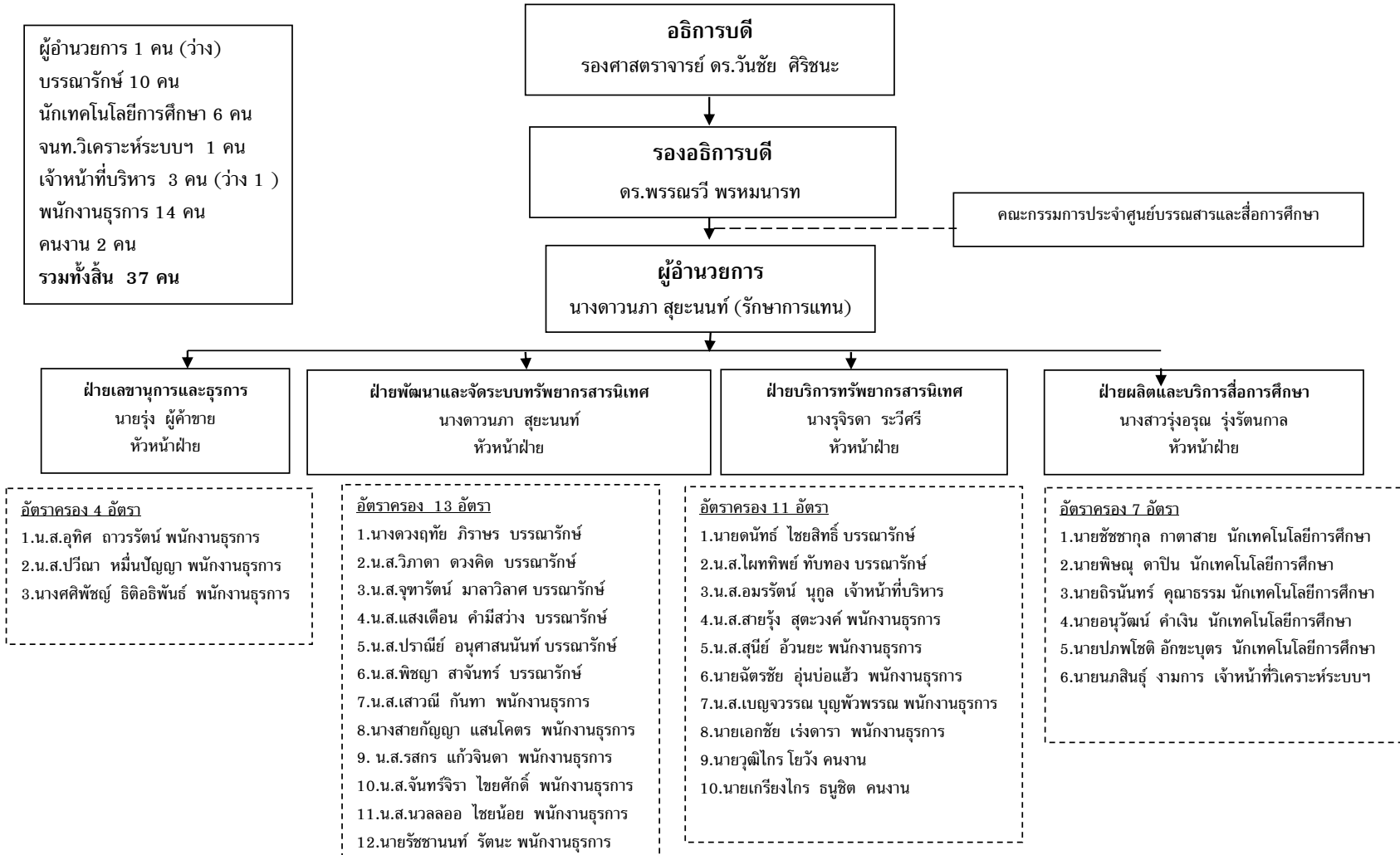
..... ศิริขวัญ..... กรรมการและเลขานุการ

(นางศิริขวัญ ปัญสมคิด)

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ส่วนที่ 1
ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

1. โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและผังการบังคับบัญชา



ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

การมอบหมายงาน

1. ฝ่ายเลขานุการและธุรการ

เป็นสำนักงานบริหารกลางของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน และการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้ดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แบ่งภาระหน้าที่เป็น 4 งานย่อย ดังนี้

1.1 งานธุรการ

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

1.2 งานการเงินและพัสดุ

- จัดทำเรื่องขออนุมัติเบิกจ่ายเงิน
- จัดซื้อ/จัดจ้างพัสดุ และครุภัณฑ์
- ควบคุมและบำรุงรักษาพัสดุครุภัณฑ์

1.3 งานนโยบายและแผน

- รวบรวมจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี
- การติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามคำรับรองปฏิบัติงาน
- ควบคุมติดตามประเมินผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ
- รวบรวมสถิติข้อมูลการดำเนินงานของฝ่ายงาน
- จัดทำรายงานผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณ รายเดือน และรายไตรมาส
- จัดทำคู่มือการทำงาน และรายงานประจำปีหน่วยงาน

1.4 งานประกันคุณภาพและควบคุมภายใน

- จัดทำรายงานประกันคุณภาพประเมินตนเอง (SAR)
- บันทึกรายข้อมูลลงระบบฐานข้อมูลประกันคุณภาพ
- จัดทำรายงานการควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยงหน่วยงาน

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

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

- บริการยืมระหว่างห้องสมุด
- การเรียกเก็บค่าปรับ-ค่าธรรมเนียม
- การติดตามทวงถามหนังสือค้างส่ง
- ดูแลการนำทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทขึ้นวางบนชั้น และปรับขยายชั้น
- ประสานในการยืมทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดต่างๆ

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

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

3.5 งานจดหมายเหตุ

- รวบรวมและจัดเก็บเอกสาร และวัตถุต่าง ๆ อันทรงคุณค่าสำคัญของมหาวิทยาลัย แม่ฟ้าหลวง และพระราชวงศ์ทุกพระองค์
- จัดแสดงเผยแพร่และประชาสัมพันธ์นิทรรศการหอประวัติมหาวิทยาลัย
- จัดนิทรรศการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในโอกาสสำคัญ ๆ ของมหาวิทยาลัย

4. ฝ่ายผลิตและบริการสื่อการศึกษา

รับผิดชอบผลิตสื่อการเรียนการสอน สื่อเพื่อการฝึกอบรม ประชุม และประชาสัมพันธ์ กิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยให้แก่อาจารย์ผู้สอน และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อนิทรรศการ นอกจากนี้ ยังจัดโครงการอบรมการผลิต สื่อฯ อย่างง่ายเพื่อส่งเสริมการใช้สื่อการเรียนการสอนแก่อาจารย์ จัดอบรมการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่ทางมหาวิทยาลัยมีให้บริการแก่นักศึกษา ให้บริการระบบการจัดการเรียนการสอนบน เครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e-Learning) ให้บริการโปรแกรมเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเองแก่นักศึกษา และบุคลากรของมหาวิทยาลัยด้วยโปรแกรม Ellis โดยแบ่งภาระหน้าที่เป็น 2 งานหลัก ดังนี้

1. งานผลิตสื่อการศึกษา

1.1 ผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย

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

1.2 ผลิตสื่อสิ่งพิมพ์ ประกอบด้วย

- ออกแบบหนังสือ หรือ สูจิบัตร เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย และหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ประกอบการเรียนการสอนให้แก่อาจารย์
- ออกแบบโปสเตอร์ แผ่นพับ เอกสารสิ่งพิมพ์เพื่อประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

- ออกแบบวุฒิบัตร/ประกาศนียบัตร ประกอบการจัดการประกวด หรือ ฝึกอบรม
- ออกแบบตราสัญลักษณ์หลักของมหาวิทยาลัยที่ใช้ในโอกาสต่าง ๆ

1.3 ผลิตภัณฑ์สารสนเทศ ประกอบด้วย

- ถ่ายทำ และตัดต่อวีดิทัศน์เพื่อประกอบการเรียนการสอน และกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย
- บันทึกภาพและปรับแต่งภาพนิ่งเพื่อใช้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย
- บันทึกเสียงและตัดต่อสัญญาณเสียงเพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอนและประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย
- แปลงสัญญาณภาพ เสียง ข้อมูล ให้อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเพิ่มช่องทางการใช้งานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีปัจจุบัน

1.4 ออกแบบและจัดแสดงนิทรรศการ

- ออกแบบและจัดแสดงนิทรรศการเนื่องในวาระสำคัญต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งแสดงนิทรรศการเรื่องราวที่ควรส่งเสริมให้รับรู้กันอย่างแพร่หลาย

2. งานบริการสื่อการศึกษา

- 2.1 ให้บริการระบบการจัดการเรียนการสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e-Learning)
- 2.2 จัดฝึกอบรมการใช้งานระบบการจัดการเรียนการสอนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e-Learning) แก่อาจารย์และนักศึกษา
- 2.3 บริการโปรแกรมเรียนรู้ทักษะภาษาอังกฤษด้วยตนเอง (ELLIS) เพื่อเสริมสร้างทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษแก่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย
- 2.5 ให้คำปรึกษาและแนวทางที่เหมาะสมในการผลิตสื่อประเภทต่าง ๆ
- 2.6 ประสานงานจัดหาสื่อและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาสนับสนุนการเรียนการสอน และการให้บริการ

3. งานเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุด

- พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงาน
- ดูแลบำรุงรักษาการทำงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงาน
- ประสานงานการดูแลรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับศูนย์ IT กลาง

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ส่วนที่ 2

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

วันพฤหัสบดีที่ 5 พฤศจิกายน 2558

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานทุกปีงบประมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจและแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงเพื่อเป็นการเชื่อมโยงผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ระยะที่ 3 (พ.ศ.2555-2559) ลงสู่หน่วยปฏิบัติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคำรับรองการปฏิบัติ จำนวน 4 คน ดังรายนามต่อไปนี้

- | | |
|--|---------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มัชฌิมา นราดิศร | ประธาน |
| 2. อาจารย์เตือนจิต สุทธหลวง | กรรมการ |
| 3. นายวีระชัย เจริญจิตติชัย | กรรมการ |
| 4. นางศิริขวัญ ปัญสมคิด | กรรมการและเลขานุการ |

โดยการประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อทราบตรวจสอบ และประเมินคุณภาพ การศึกษาภายในของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรอง การปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยมีกระบวนการประเมินดังนี้ คณะกรรมการพบ หัวหน้าหน่วยงาน เพื่อแนะนำคณะกรรมการและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน รับฟังการบรรยาย สรุปลงจากหัวหน้าหน่วยงาน หลังจากฟังรายงานสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ศึกษารายงาน การประเมินตนเอง (SAR) ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น และนำข้อมูลมาอภิปรายร่วมกัน เพื่อวิเคราะห์ สรุปผลการตรวจเยี่ยม และจัดทำข้อเสนอแนะ รวมถึงจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินคำรับรอง การปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ต่อไป

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

| ลำดับ | ตัวบ่งชี้ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | คะแนน |
|-----------|--|------------|----------------|-------|
| 1 | ระดับความพึงพอใจต่อบริการหน่วยงาน (ปีละ 1 ครั้ง) | | | |
| | 1.1 การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ | | | |
| | - อาจารย์ | ระดับ 4.00 | ระดับ 4.46 | 4.00 |
| | 1.2 การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด | | | |
| | - อาจารย์ | ระดับ 4.00 | ระดับ 3.86 | 4.00 |
| | - นักศึกษา | ระดับ 4.00 | ระดับ 4.08 | 4.00 |
| | - พนักงาน | ระดับ 4.00 | ระดับ 4.02 | 4.00 |
| | - บุคคลทั่วไป | ระดับ 4.00 | ระดับ 4.57 | 5.00 |
| | 1.3 การให้บริการผลิตสื่อ | | | |
| | - อาจารย์ | ระดับ 4.00 | ระดับ 4.97 | 5.00 |
| - พนักงาน | ระดับ 4.00 | ระดับ 4.94 | 5.00 | |
| 2 | ปริมาณการยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนผู้ใช้บริการที่มีสิทธิ์ยืมทั้งปี (เล่ม : คน) | 13 เล่ม | 18 เล่ม | 5.00 |
| 3 | จำนวนกิจกรรมการบริการเชิงรุก | 2 กิจกรรม | 2 กิจกรรม | 4.00 |
| 4 | เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศและนำออกให้บริการ(วันทำการ : รายการ) | 6 วัน | 4 วัน | 5.00 |
| 5 | ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ | ร้อยละ 100 | ร้อยละ 100 | 5.00 |
| 6 | ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด | ร้อยละ 100 | ร้อยละ 100 | 5.00 |
| 7 | ร้อยละของการคืนเงินทดรองจ่ายตามกำหนดเวลา | ร้อยละ 80 | ร้อยละ 100 | 5.00 |
| 8 | ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก | ร้อยละ 85 | ร้อยละ 91 | 4.55 |

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เท่ากับ 92.55 คะแนน

จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 13 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 14 ตัวบ่งชี้

คิดเป็นร้อยละ 92.86

ส่วนที่ 3

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

1. การกำหนดเกณฑ์การประเมินในตัวบ่งชี้ ควรกำหนดให้สอดคล้องกับงานในเชิงคุณภาพ เช่น ตัวบ่งชี้ที่ 4 เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศและนำออกให้บริการ (วันทำการ : รายการ) กำหนดไม่เกิน 6 วันทำการ ควรวิเคราะห์เป็นร้อยละของสื่อที่สามารถดำเนินการภายใน 6 วัน
2. การเก็บข้อมูลของการประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ ควรมีจำนวนผู้ประเมินในระดับที่น่าเชื่อถือได้
3. แบบสอบถามควรมีการแยกข้อมูลอาจารย์ในแต่ละกลุ่มสาขา เพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการ
4. การจัดทำแบบสอบถามควรมีการเก็บข้อมูลตลอดทั้งปี เนื่องจากถ้าเก็บในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ กลุ่มเป้าหมายจะมีจำนวนน้อย ซึ่งอาจจะไม่สะท้อนถึงการดำเนินงานที่แท้จริง

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ประมวลภาพการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558
ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา



ภาคผนวก

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

| ลำดับ | ตัวบ่งชี้ | หน่วยนับ | น้ำหนัก | ปีงบประมาณ | | | การประเมินตนเอง | การประเมินจากกรรมการ | เกณฑ์การประเมิน | | | | | คะแนน | คะแนนคุณน้ำหนัก | การบรรลุเป้าหมาย |
|-----------|---|----------|---------|-----------------|-----------|-----------------|-----------------|----------------------|-----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------|-----------------|------------------|
| | | | | 2557 (เป้าหมาย) | 2557 (ผล) | 2558 (เป้าหมาย) | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 1 | ระดับความพึงพอใจต่อบริการ หน่วยงาน (ปีละ 1 ครั้ง) | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 1.1 การจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ | | | | | | | | | | | | | | | |
| | - อาจารย์ | ระดับ | 10.00 | 4.00 | 3.98 | 4.00 | 4.46 | 4.46 | 0.00-1.50 | 1.51-2.50 | 2.51-3.50 | 3.51-4.50 | 4.51-5.00 | 4 | 40.00 | ✓ |
| | 1.2 การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของห้องสมุด | | | | | | | | | | | | | | | |
| | - อาจารย์ | ระดับ | 5.00 | 4.00 | 4.25 | 4.00 | 3.86 | 3.86 | 0.00-1.50 | 1.51-2.50 | 2.51-3.50 | 3.51-4.50 | 4.51-5.00 | 4 | 20.00 | × |
| | - นักศึกษา | ระดับ | 5.00 | 4.00 | 4.39 | 4.00 | 4.08 | 4.08 | 0.00-1.50 | 1.51-2.50 | 2.51-3.50 | 3.51-4.50 | 4.51-5.00 | 4 | 20.00 | ✓ |
| | - พนักงาน | ระดับ | 5.00 | 4.00 | 4.11 | 4.00 | 4.02 | 4.02 | 0.00-1.50 | 1.51-2.50 | 2.51-3.50 | 3.51-4.50 | 4.51-5.00 | 4 | 20.00 | ✓ |
| | - บุคคลทั่วไป | ระดับ | 5.00 | 4.00 | 4.05 | 4.00 | 4.57 | 4.57 | 0.00-1.50 | 1.51-2.50 | 2.51-3.50 | 3.51-4.50 | 4.51-5.00 | 5 | 25.00 | ✓ |
| | 1.3 การให้บริการผลิตสื่อ | | | | | | | | | | | | | | | |
| | - อาจารย์ | ระดับ | 5.00 | 4.00 | 4.82 | 4.00 | 4.97 | 4.97 | 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 | 4.59 | 4.00 | 4.94 | 4.94 | 0.00-1.50 | 1.51-2.50 | 2.51-3.50 | 3.51-4.50 | 4.51-5.00 | 5 | 25.00 | ✓ | |
| 2 | ปริมาณการยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อ จำนวนผู้ใช้บริการที่มีสิทธิ์ยืมทั้งปี (เล่ม : คน) | เล่ม | 10.00 | 10 | 13 | 13 | 18 | 18 | 6 | 9 | 12 | 15 | 18 | 5 | 50.00 | ✓ |
| 3 | จำนวนกิจกรรมการบริการเชิงรุก | กิจกรรม | 10.00 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 40.00 | ✓ |
| 4 | เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่วันที่ ทรัพยากรสารสนเทศและนำออก ให้บริการ(วันทำการ : รายการ) | วันทำการ | 10.00 | 7 | 3.57 | 6 | 4 | 4 | >16 | 14-16 | 11 - 13 | 8 - 10 | <7 | 5 | 50.00 | ✓ |
| 5 | ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการ ดำเนินงานตามภารกิจ | ร้อยละ | 10.00 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 60 | 70 | 80 | 90 | 100 | 5 | 50.00 | ✓ |

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

| ลำดับ | ตัวบ่งชี้ | หน่วยนับ | น้ำหนัก | ปีงบประมาณ | | | การประเมิน ตนเอง | การประเมิน จากกรรมการ | เกณฑ์การประเมิน | | | | | คะแนน | คะแนนคูณ น้ำหนัก | การบรรลุ เป้าหมาย |
|------------|---|----------|---------------|--------------------|--------------|--------------------|---------------------|--------------------------|-----------------|----|----|----|-----|-------|---------------------|----------------------|
| | | | | 2557 (เป้าหมาย) | 2557 (ผล) | 2558 (เป้าหมาย) | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | | |
| 6 | ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นไปตามแผนที่กำหนด | ร้อยละ | 10.00 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 20 | 40 | 60 | 80 | 100 | 5 | 50.00 | ✓ |
| 7 | ร้อยละของการคืนเงินทตรงจ่ายตาม กำหนดเวลา | ร้อยละ | 5.00 | 80 | 100 | 80 | 100 | 100 | 20 | 40 | 60 | 80 | 100 | 5 | 25.00 | ✓ |
| 8 | ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ทั้งภายในและภายนอก | ร้อยละ | 5.00 | 85 | 100 | 85 | 91 | 91 | 20 | 40 | 60 | 80 | 100 | 4.55 | 22.75 | ✓ |
| รวม | | | 100.00 | | | | | | | | | | | | 462.75 | |

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เท่ากับ 92.55 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน
บรรลุเป้าหมายจำนวน 13 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 14 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 92.86



ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 : ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

| หัวข้อ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย | SD | ระดับ |
|--|------------------|-------|-------|------|------|-----------|------|-------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| ด้านที่ 1 การให้บริการ | | | | | | | | |
| 1. ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว (ตามระยะเวลาที่กำหนด) | 41.18 | 41.18 | 17.65 | 0 | 0 | 4.24 | 0.75 | ดี |
| 2. ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ของผู้รับบริการ | 47.06 | 29.41 | 23.53 | 0 | 0 | 4.24 | 0.83 | ดี |
| 3. มีระบบในการให้บริการที่ชัดเจน | 47.06 | 29.41 | 17.65 | 0 | 5.88 | 4.12 | 1.11 | ดี |
| 4. ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ | 41.18 | 35.29 | 17.65 | 0 | 5.88 | 4.06 | 1.09 | ดี |
| ด้านที่ 2 ผู้ให้บริการ | | | | | | | | |
| 5. สามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน | 52.95 | 29.41 | 5.88 | 5.88 | 5.88 | 4.18 | 1.19 | ดี |
| 6. มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี | 47.07 | 35.29 | 5.88 | 5.88 | 5.88 | 4.12 | 1.17 | ดี |
| 7. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี | 52.95 | 35.29 | 5.88 | 0 | 5.88 | 4.29 | 1.05 | ดี |
| 8. มีการให้บริการที่สุภาพด้วยกิริยา วาจา | 52.95 | 35.29 | 5.88 | 0 | 5.88 | 4.29 | 1.05 | ดี |
| 9. แต่งกายสุภาพ | 58.83 | 35.29 | 5.88 | 0 | 0 | 4.53 | 0.62 | ดีมาก |
| 10. มีความเต็มใจในการให้บริการ | 47.06 | 41.18 | 5.88 | 0 | 5.88 | 4.24 | 1.03 | ดี |
| 11. สามารถให้คำแนะนำ/ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับผู้มาติดต่อ | 47.07 | 35.29 | 5.88 | 5.88 | 5.88 | 4.12 | 1.17 | ดี |
| ด้านที่ 3 คุณภาพของการให้บริการ | | | | | | | | |
| 12. คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้รับจากการบริการ | 35.30 | 47.06 | 11.76 | 0 | 5.88 | 4.06 | 1.03 | ดี |
| 13. ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ | 41.18 | 41.18 | 11.76 | 0 | 5.88 | 4.12 | 1.05 | ดี |
| 14. บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ | 41.18 | 41.18 | 11.76 | 0 | 5.88 | 4.12 | 1.05 | ดี |
| ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม | | | | | | | | |
| 15. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม | 35.30 | 47.06 | 11.76 | 0 | 5.88 | 4.06 | 1.03 | ดี |

หมายเหตุ : มีการตอบแบบสอบถามจำนวน 12 หน่วยงาน

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

ระดับ 0.00 - 1.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ระดับ 1.51 - 2.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุง

ระดับ 2.51 - 3.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการระดับพอใช้

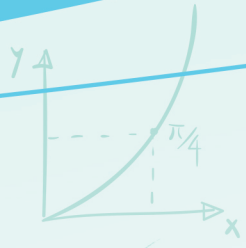
ระดับ 3.51 - 4.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการระดับดี

ระดับ 4.51 - 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการระดับดีมาก

(อ้างอิงคู่มือการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา)

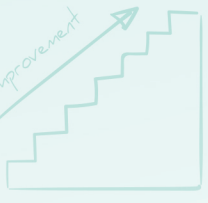


- respectur
- adpating alt, sed do
- susmo tempor
- molestus of labore



Starting Point

- Objetives
- Resources
- Workflow
- Results



$\sqrt{3892}$

| | XI | YI |
|---|----|----|
| A | | |
| B | | |
| C | | |
| D | | |
| E | | |
| F | | |



\$

Results

€



O.K.



✓



35
-12
23

- Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore