

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

สำนักหอสมุด

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

รายชื่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

1. รองศาสตราจารย์ ดร.ญาณิน โอภาสพัฒนกิจ	ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐปน ชื่นบาล	กรรมการ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สนธิ สิริทธิ	กรรมการ
4. รองศาสตราจารย์ ดร.อภินันท์ สุวรรณรักษ์	กรรมการ
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา ศรีนฤวรรณ	กรรมการ
6. นายอัครเทพ คั่นชิง	เลขานุการ

วันที่ประเมิน : วันอังคารที่ 14 ธันวาคม 2564

สถานที่ประเมิน : ห้องฝ่ายคำ ชั้น 3 อาคารสำนักหอสมุด

1. ผลการประเมินแต่ละตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด		ผลประเมิน	การแปลผล
1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL	4.21	ดี
1.1	กองบริหารงานสำนักหอสมุด	4.08	ดี
1.2	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	4.34	ดี
1.3	ฝ่ายบริการสารสนเทศ		
1.4	ฝ่ายจดหมายเหตุและคอลเล็กชันพิเศษ		
2	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines	2.14	ปรับปรุง
C.2.4	มีการกำกับติดตามและประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา งานให้คำแนะนำและบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้ นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพทางอาชีพ	3	พอใช้
C.7.3	มีการจัดหา บำรุงรักษา ให้บริการ และประเมินผลการจัดหา บำรุงรักษา และให้บริการทรัพยากรในห้องสมุด เพื่อให้มีความเพียงพอ พร้อมใช้ ทันสมัย และตอบสนองความต้องการจำเป็นของการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน	3	พอใช้
C.8.6	มีการใช้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาทุกระดับในการพัฒนา ปรับปรุง การบริหารและการดำเนินพันธกิจของคณะ/สถาบัน	3	พอใช้
3	ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด	4.00	ดี
3.1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการจัดเตรียมทรัพยากรและการเข้าถึง	5.00	ดีมาก
3.2	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.00	พอใช้
4	ร้อยละความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	4.15	ดี

2. ผลการประเมินคะแนนแบบถ่วงน้ำหนัก

	ตัวชี้วัด/ประเด็นในตัวชี้วัด	ค่าน้ำหนัก	ผลคะแนน	ถ่วงน้ำหนัก
1	ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL	30.00	4.21	126.30
2	ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines	25.00	2.14	53.50
3	ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด	25.00	4.00	100.00
4	ความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี	20.00	4.15	83.00
	ผลรวมคะแนนถ่วงน้ำหนัก	100.00		362.80
สรุปผลการประเมิน (ผลรวมคะแนนถ่วงน้ำหนัก / 100)				3.63
แปลผลคะแนน				ระดับดี

3. ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

3.0) โครงร่างองค์กร

- (1) ควรทบทวนวิสัยทัศน์ให้สอดคล้องกับพันธกิจของสำนักและมหาวิทยาลัย
- (2) ควรมีการประเมินประสิทธิภาพและผลกระทบจากการให้บริการบน Platform Online
- (3) กำหนดสมรรถนะหลักขององค์กร ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์
- (4) ค้นหาและกำหนดความคาดหวังของลูกค้าและ Stakeholder แต่ละกลุ่มให้ชัดเจน
- (5) ระบุผู้ส่งมอบและบทบาทที่เกี่ยวข้องแต่ละกลุ่มให้ชัดเจน
- (6) ควรเทียบเคียง (Benchmark) กับห้องสมุดอื่น ที่มีบริบท/จำนวนผู้รับบริการใกล้เคียงกัน เพื่อหาช่องว่างในการพัฒนาตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด
- (7) การดำเนินการห้องสมุดเครือข่ายเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกัน
- (8) ควรนำแผนปฏิบัติงานประจำปี 2565 และวิเคราะห์ SWOT มาใช้ในการจัดทำ OP เช่น การนำ SWOT มาใช้กำหนด ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ เพื่อรับการประเมินประจำปี 2565

3.1) ผลประเมินคุณภาพการให้บริการตามแนวทาง SERVQUAL

- (1) ข้อเสนอแนะต่อการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการตอบแบบประเมิน
 - ควรมีการทบทวนกระบวนการได้มาซึ่งความต้องการจำเป็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้พิการ, นักศึกษาต่างชาติ ฯลฯ
- (2) ข้อเสนอแนะต่อแนวทางการพัฒนา/แก้ปัญหา เพื่อให้หน่วยงานมีคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น
 - ควรมีกระบวนการในพัฒนา เพื่อแก้ไขปัญหาจากผู้รับบริการ เช่น ใช้การจัดคิว/การจองขอใช้พื้นที่ เพื่อแสดงลำดับ/จำนวนพื้นที่พร้อมให้บริการอย่างชัดเจน
 - ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาการให้บริการ เช่น ฝ่ายบัณฑิตศึกษาในการอบรมการใช้ทรัพยากรของห้องสมุดเพื่อการศึกษาวิจัย
 - ควรนำผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล (Co-creation) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ
- (3) ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนารูปแบบการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - การเก็บข้อมูลความพึงพอใจจาก Platform การให้บริการ Online

3.2) ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS Guidelines ที่ส่วนงานรับผิดชอบ

- ควรทบทวนการเป็นผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดในเกณฑ์ AUN-QA ของระดับหลักสูตร
- รายงานเฉพาะกระบวนการที่สำนักเกี่ยวข้องใน C.2.4 และ C.8.6

3.3) ตัวชี้วัดการดำเนินงานตามเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนด

กระบวนการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพภายใน	เป้าหมาย
1. กระบวนการประเมินความพึงพอใจ พร้อมใช้ ทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศและสื่อการเรียนรู้ที่มีอยู่ในหอสมุด เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นของการเรียนการสอนและการวิจัยของหลักสูตร	1. ผลประเมินคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการจัดเตรียมทรัพยากรและการเข้าถึง เป้าหมาย ค่าเฉลี่ย 4.02
2. กระบวนการประเมินความคาดหวังต่อสิ่งที่ได้รับรู้ ในการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา ของห้องสมุด ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยของผู้เข้ามาใช้บริการในสำนักหอสมุด	2. ผลประเมินคุณภาพการให้บริการด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป้าหมาย ค่าเฉลี่ย 4.16

ข้อเสนอแนะคณะกรรมการประเมินฯ

- ควรทบทวนกระบวนการจัดทำให้สอดคล้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่ม เช่น นักศึกษานานาชาติ ผู้พิการ
- ประสานงาน/มีส่วนร่วมในการจัดหารายได้จากทรัพยากร เช่น e-Book การใช้ MOOC

3.4) ความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการประจำปี

- ควรกำหนดตัวชี้วัดที่ทำหายและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจมากขึ้น