

รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน สำนักวิทยบริการ
โดยคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

รายนามคณะกรรมการตรวจประเมิน

1. รศ.วิภากร วรหาญ	ประธานคณะกรรมการตรวจประเมิน
2. ผศ.สุพรรณณี สุ่มเล็ก	กรรมการตรวจประเมิน
3. ผศ.กัณยรัตน์ โทละสุด	กรรมการตรวจประเมิน
4. ผศ.ประวิทย์ บุตรอุดม	กรรมการตรวจประเมินและเลขานุการ

ชื่อหน่วยงาน สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้)

วันที่/เดือน/ปี ที่ตรวจประเมิน 30 - 31 สิงหาคม 2549

ข้อมูลของหน่วยงาน (โดยสังเขป)

ชื่อหน่วยงาน

ภาษาไทย	สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้)
ภาษาอังกฤษ	Library and Learning Resources Center

ที่ตั้ง

เลขที่	123 หมู่ 16 ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40002
โทรศัพท์	0-4320-2409, 0-4320-2541-2
โทรสาร	0-4320-2543
โทรศัพท์ภายใน	2103, 2107 และ 2109
โฮมเพจ	http://library.kku.ac.th

สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตั้งอยู่เลขที่
123 หมู่ 16 ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น รหัสไปรษณีย์ 40002

วัตถุประสงค์ในการประเมิน

1. ตรวจสอบและประเมินการทำงานของหน่วยงานตามระบบและกลไกที่หน่วยงานนั้น ๆ กำหนดขึ้น ทั้งนี้ โดยการวิเคราะห์/เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในทุกมาตรฐาน/เกณฑ์คุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์ และได้มาตรฐานที่กำหนดไว้
2. ให้องค์กรทราบสถานภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้
3. ให้องค์กรทราบจุดแข็ง โอกาสในการพัฒนา ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็ง และปรับปรุงโอกาสในการพัฒนาของหน่วยงาน เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

วิธีดำเนินการ

1. ศึกษารายงานการประเมินตนเองของหน่วยงาน และเอกสารประกอบ
2. ศึกษาเอกสารอื่นๆ
3. การสัมภาษณ์
 - 3.1 ผู้อำนวยการสำนัก
 - 3.2 รองผู้อำนวยการสำนัก
 - 3.2 หัวหน้ากลุ่มภารกิจ
 - 3.3 บุคลากร
 - 3.4 คณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงานบุคลากร
4. เยี่ยมชมสถานที่
 - 4.1 กลุ่มภารกิจสารสนเทศสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
 - 4.2 กลุ่มภารกิจสารสนเทศสาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
 - 4.3 กลุ่มภารกิจสารสนเทศสาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
 - 4.4 กลุ่มภารกิจส่งเสริมการเรียนรู้
 - 4.5 กลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ
 - 4.6 กลุ่มภารกิจสนับสนุนทั่วไป
 - 4.7 Library Café (ระเบียบสบาย)

ผลการตรวจประเมินคุณภาพภายใน สำนักวิทยบริการ
ระหว่างวันที่ 30 - 31 สิงหาคม 2549

มาตรฐาน/ดัชนีและเกณฑ์การประเมิน	ระดับคะแนนที่ได้รับ (ระดับ 1 - 5)		หมายเหตุ/เอกสารอ้างอิง
	หน่วยงาน ประเมินตนเอง	คณะกรรมการประเมิน	
มาตรฐานที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงาน			
1.1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ขององค์กร และแผนการดำเนินงาน	4	4	
1.2 การกำหนดภารกิจและวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงาน	4	4	
1.3 มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย	4	4	
1.4 ร้อยละของแผนการดำเนินงานที่ได้ดำเนินการตามแผน	5	5	
1.5 ร้อยละของกิจกรรม/โครงการที่มีการประเมินผลการดำเนินงาน	3	3	
มาตรฐานที่ 2 การสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย			
2.1 การสนับสนุนด้านการเรียนการสอน	ไม่กำหนดเกณฑ์การตรวจประเมิน	ตาม SAR ของหน่วยงานที่รายงานไว้	รายงานข้อมูลเชิงปริมาณ
2.2 การสนับสนุนด้านการวิจัย	ไม่กำหนดเกณฑ์การตรวจประเมิน	ตาม SAR ของหน่วยงานที่รายงานไว้	รายงานข้อมูลเชิงปริมาณ
2.3 จำนวนบุคลากรที่ได้รับทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	5	5	เป็นทุนวิจัยจากภายในหน่วยงาน จำนวน 60,500 บาทสำหรับโครงการวิจัย 7 โครงการ
2.4 จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	ไม่กำหนดเกณฑ์การตรวจประเมิน	ได้รับทุนวิจัยจากภายในหน่วยงานจำนวน 60,500 บาทต่อ 22 คน คิดเป็น 2,750 บาทต่อคน	
มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ			
3.1 การบริการวิชาการแก่สังคม/ชุมชน	5	5	
3.2 จำนวนกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ไม่กำหนดเกณฑ์การตรวจประเมิน	มีหลักฐานจำนวนโครงการบริการวิชาการในปีงบประมาณ 2548 (ตุลาคม 2547-30 กันยายน 2548) จำนวน 3 โครงการ	ควรเก็บและรวบรวมหลักฐานให้สอดคล้องกับช่วงเวลาที่กำหนดไว้ในตัวชี้วัด
มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม			
4.1 จำนวนกิจกรรมในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	ไม่กำหนดเกณฑ์การตรวจประเมิน	มีกิจกรรมอย่างน้อย 4 กิจกรรมในปีงบประมาณ 2548 (1 ตุลาคม 2547 - 30 กันยายน 2548)	จัดเตรียมหลักฐานให้สอดคล้องกับปีงบประมาณที่กำหนดไว้ในตัวชี้วัด ควรเก็บหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่ออ้างอิง
4.2 การมีส่วนร่วมในการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมที่จัดขึ้นทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	5	5	

มาตรฐาน/ดัชนีและเกณฑ์การประเมิน	ระดับคะแนนที่ได้รับ (ระดับ 1 - 5)		หมายเหตุ/เอกสารอ้างอิง
	หน่วยงาน ประเมินตนเอง	คณะกรรมการประเมิน	
มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร			
5.1 ระดับความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์	4	4	
5.2 การลตรอบระยะเวลาของขั้นตอนการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน	5	5	มีการดำเนินการ 2 กระบวนการ
5.3 การพัฒนาความสามารถของบุคลากรตามภารกิจหลักของหน่วยงาน	5	5	
5.4 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะทางวิชาชีพ	5	5	
5.5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	5	5	1.เป็นการประเมินจากข้อมูลที่ได้จากจำนวนความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2. เพื่อให้สอดคล้องกับดัชนีชี้วัดความสำเร็จ ควรประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมของการให้บริการ
5.6 ร้อยละของเงินเหลือจ่ายสุทธิ	2	1	(42,360, 646-41,789,864)/42,460,646 X 100 = 1.35%
5.7 การใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกร่วมกัน	4	4	
5.8 ระดับความสำเร็จในการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	5	5	
มาตรฐานที่ 6 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ			
6.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร	4	4	
6.2 ระบบการบริหารงานบุคคล	4	4	
6.3 การบริหารการเงินและงบประมาณ	3	3	
6.4 ระบบการประสานงานภายในหน่วยงาน	4	4	
6.5 ระบบการประสานงานภายนอกหน่วยงาน	3	3	
6.6 ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อช่วยในการบริหารจัดการ	3	3	
มาตรฐานที่ 7 มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพ			
7.1 การประกันคุณภาพการปฏิบัติงานตามภารกิจ	4	4	
7.2 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	4	4	
7.3 ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน	4	4	ยังไม่พบหลักฐานของการเตรียมความพร้อมในการตรวจประเมินจากภายนอก (สมศ)
มาตรฐานที่ 8.4 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน			
8.4.1 ทรัพยากรสารสนเทศ (การจัดหา)	3	3	

มาตรฐาน/ดัชนีและเกณฑ์การประเมิน	ระดับคะแนนที่ได้รับ (ระดับ 1 - 5)		หมายเหตุ/เอกสารอ้างอิง
	หน่วยงาน ประเมินตนเอง	คณะกรรมการประเมิน	
8.4.2 การเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ	4	4	
8.4.3 การจัดบริการ	4	4	
8.4.4 ผู้รับบริการ	5	5	มีผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ยังไม่พบหลักฐานที่แสดงถึงการพัฒนาการให้บริการ แต่จากการสัมภาษณ์มีกระบวนการพัฒนาการบริการ
8.4.5 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุดต่อจำนวนนักศึกษา	5	5	(42,360,646/23,854)=1775.83

หมายเหตุ ตัวชี้วัดใด ไม่มีการประเมิน ให้ระบุที่ “*ไม่สอดคล้องกับภารกิจ*”
หรือ NA (Not Applicable) หมายถึง ไม่มีการคิดค่าคะแนน

สรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน (ภาพรวม)

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม

คณะกรรมการประเมิน ได้ดำเนินการตรวจประเมินแล้วมีข้อคิดเห็นเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ดังนี้

จุดแข็ง (Strength)

1. หน่วยงานมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน บุคลากรสามารถนำไปกำหนดเป็นโครงการและกิจกรรมที่สร้างสรรค์ได้
2. เป็นหน่วยงานหลักที่มีความสำคัญในการสนับสนุนงานของมหาวิทยาลัยและมีความต้องการจากผู้ใช้บริการอย่างมาก
3. ผู้บริหารและบุคลากรมีความมุ่งมั่นในการบริการและพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
4. ผู้นำมีวิสัยทัศน์ ความมุ่งมั่นและตั้งใจในการพัฒนาองค์กร เช่น ใช้สำนักฯ เป็นจุดหลักให้นักเรียนเลือกเรียนในมหาวิทยาลัยขอนแก่นมากขึ้น มีการประเมินผู้บริหารเพื่อพัฒนา
5. บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการปรับโครงสร้างและกระบวนการทำงานของหน่วยงาน
6. หน่วยงานมีทรัพยากรหลากหลายประเภทที่เป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อตอบสนองความต้องการด้านการศึกษา การวิจัย วิชาการของผู้รับบริการ
7. บุคลากรมีความสามารถในการสร้างสรรค์งาน โครงการ/กิจกรรม ที่นำมาสู่ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยในระดับประเทศ
8. มีนโยบายในการจัดสรรเงินสำหรับการพัฒนาบุคลากรทั้งรายบุคคลและกลุ่มภารกิจอย่างชัดเจน

โอกาสในการพัฒนา (Opportunity for Improvement)

1. ควรใช้กระบวนการวิจัยในการดำเนินการประกันคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพในทุกๆ ด้านขององค์กร
2. หน่วยงานควรมีการสนับสนุนแหล่งทุนด้านการวิจัยทั้งภายในและภายนอกเพิ่มขึ้นเพื่อพัฒนาองค์กร
3. ควรกำหนดทิศทางการวิจัยสำหรับบุคลากรที่สอดคล้องกับดัชนีความสำเร็จของหน่วยงานมากขึ้น เช่นการประเมินผลการเข้าถึงทรัพยากร การจัดบริการ การมีทรัพยากรสารสนเทศตรงกับผู้ใช้บริการ
4. ควรจัดพื้นที่การใช้สอยในแต่ละส่วนของสถานที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ ก่อให้เกิดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ สะท้อนเอกลักษณ์และภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น
5. เนื่องจากสำนักฯ เป็นหน่วยงานที่เป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญและต้องมีการพัฒนาข้อมูล สื่อสารสนเทศต่างๆ ที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยจึงควรให้การสนับสนุนทางด้านงบประมาณอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง
6. ควรพัฒนาเครือข่ายห้องสมุดระหว่างสถาบัน ภูมิภาค ระดับประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อการบริการอย่างกว้างขวาง ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

7. ควรอำนวยความสะดวกจากการบริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย ทางสำนักฯ ควรมีการจัดระบบหรือรูปแบบของการให้บริการที่เป็นกิจกรรมหรือโครงการที่ชัดเจน เช่น การไปเป็นอาจารย์พิเศษให้กับคณะต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับดัชนีชี้วัดความสำเร็จที่กำหนด
8. ควรพัฒนาพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุให้เป็นแหล่งเรียนรู้และแหล่งท่องเที่ยวเชิงการศึกษา
9. ความสะดวกสำหรับผู้มารับบริการ เช่น สถานที่จอดรถที่เพียงพอ

ลงนาม

(รศ.วิภาพร วรหาญ)

ประธานกรรมการตรวจประเมิน

กรรมการตรวจประเมิน

(ผศ.สุพรรณิ สุ่มเล็ก)

กรรมการตรวจประเมิน

(ผศ.กันยรัตน์ โหละสูต)

กรรมการตรวจประเมินและเลขานุการ

(ผศ.ประวิทย์ บุตรอุดม)