

**คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา
ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา**

ปีการศึกษา 2552

(พฤษภาคม 2552 - เมษายน 2553)

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

เมษายน 2553

คำนำ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ตระหนักถึงความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จึงดำเนินการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้ตัวบ่งชี้ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี กำหนด และตัวบ่งชี้ของหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องและเป็น อัตลักษณ์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินงาน และสามารถช่วยสะท้อนให้เห็นจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง โอกาสในการพัฒนา และแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี ของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นคู่มือ ในการประเมินคุณภาพการดำเนินงานและเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริม การกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการพัฒนาคุณภาพในมิติต่างๆ โดยประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ 37 ตัวบ่งชี้

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษานี้จะเป็น ประโยชน์ต่อการดำเนินการประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน

เมษายน 2553

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	
1. ประวัติความเป็นมา	1
2. วิสัยทัศน์	2
3. พันธกิจ	2
4. ปรัชญา	2
5. ปณิธาน	2
6. โครงสร้างองค์กรและการบริหารงาน	2
7. ภาระหน้าที่และการบริการ	4
8. บุคลากร	11
บทที่ 2 การประกันคุณภาพการศึกษา	
1. นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	13
2. องค์กรและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	14
3. การประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	15
4. แผนปฏิบัติการการประกันคุณภาพการศึกษาศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	16
5. องค์กรประกอบและตัวบ่งชี้ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	17
6. สรุปองค์กรประกอบ/ตัวบ่งชี้ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	59
บรรณานุกรม	

บทที่ 1

บทนำ

1. ประวัติความเป็นมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้ทำการก่อสร้างอาคารบรรณสาร และประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์ อาคารบรรณสาร เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2533 เพื่อใช้เป็นที่ทำการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา อาคารบรรณสารเป็นอาคารรูปตัวแอล (L) มีพื้นที่ใช้สอย 6,828 ตารางเมตร ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการจัดบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาเพียงแห่งเดียวของมหาวิทยาลัย ตามหลัก “รวมบริการ ประสานภารกิจ” เปิดดำเนินงานตั้งแต่เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2536 และได้ดำเนินงานด้านระบบห้องสมุดอัตโนมัติตั้งแต่ พ.ศ. 2537 ประกอบด้วยการดำเนินงานด้านการจัดทำข้อกำหนด การจัดหา ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การติดตั้งระบบการฝึกอบรมบุคลากร และการจัดเตรียมข้อมูล โดยเริ่มให้บริการระบบห้องสมุดอัตโนมัติแก่ผู้ใช้เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม พ.ศ. 2537

ผู้บริหารซึ่งดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 - ปัจจุบัน มีดังนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.องค์การ อินทร์มพรรย์

- ดำรงตำแหน่งรักษาการแทนผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ตั้งแต่วันที่ 2 พฤศจิกายน 2535 - 23 เมษายน 2536
- ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ตั้งแต่วันที่ 24 เมษายน 2536 - 31 พฤษภาคม 2538

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัดดา โกรติ

- ดำรงตำแหน่งรักษาการแทนผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2538 - 28 กุมภาพันธ์ 2542

3. รองศาสตราจารย์ ดร.ประภาวดี สืบสนธิ์

- ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2542 - 28 กุมภาพันธ์ 2546

4. อาจารย์ ดร.นฤมล รักษาสุข

- ดำรงตำแหน่งรองผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2543 - 2 มีนาคม 2546
- ดำรงตำแหน่งรักษาการแทนผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ตั้งแต่วันที่ 3 มีนาคม 2546 - 12 พฤศจิกายน 2547
- ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ตั้งแต่วันที่ 13 พฤศจิกายน 2547 - 12 พฤศจิกายน 2551

5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญชัย วิจิตรเสถียร

- ดำรงตำแหน่งรองผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
ตั้งแต่วันที่ 25 ตุลาคม 2548 - 12 พฤศจิกายน 2551
- ดำรงตำแหน่งรักษาการแทนผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
ตั้งแต่วันที่ 13 พฤศจิกายน 2551 - 20 กุมภาพันธ์ 2552
- ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
ตั้งแต่วันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2552 ถึงปัจจุบัน

6. อาจารย์ ดร.ณัฐญา เฟือกผ่อง

- ดำรงตำแหน่งรักษาการแทนรองผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
ตั้งแต่วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2552 - 1 เมษายน 2552
- ดำรงตำแหน่งรองผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
ตั้งแต่วันที่ 2 เมษายน 2552 ถึงปัจจุบัน

2. วิสัยทัศน์

เป็นแหล่งสารสนเทศและเทคโนโลยีการศึกษาชั้นนำระดับชาติ เพื่อสนับสนุนความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัย

3. พันธกิจ

ศูนย์บรรณสารและสื่อศึกษามุ่งพัฒนาขีดความสามารถให้เป็นศูนย์กลางการบริการสารสนเทศ สื่อการศึกษาและโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อส่งเสริมภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ได้แก่

1. พัฒนา จัดหา จัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ
2. บริการและส่งเสริมการรู้สารสนเทศแก่ชุมชนมหาวิทยาลัยและสังคมโลก
3. บริการและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีการศึกษา เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และกิจกรรมของมหาวิทยาลัย
4. พัฒนา จัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

4. ปรัชญา

แหล่งความรู้ล้ำเลิศ ก่อเกิดปัญญา พัฒนางานวิจัย

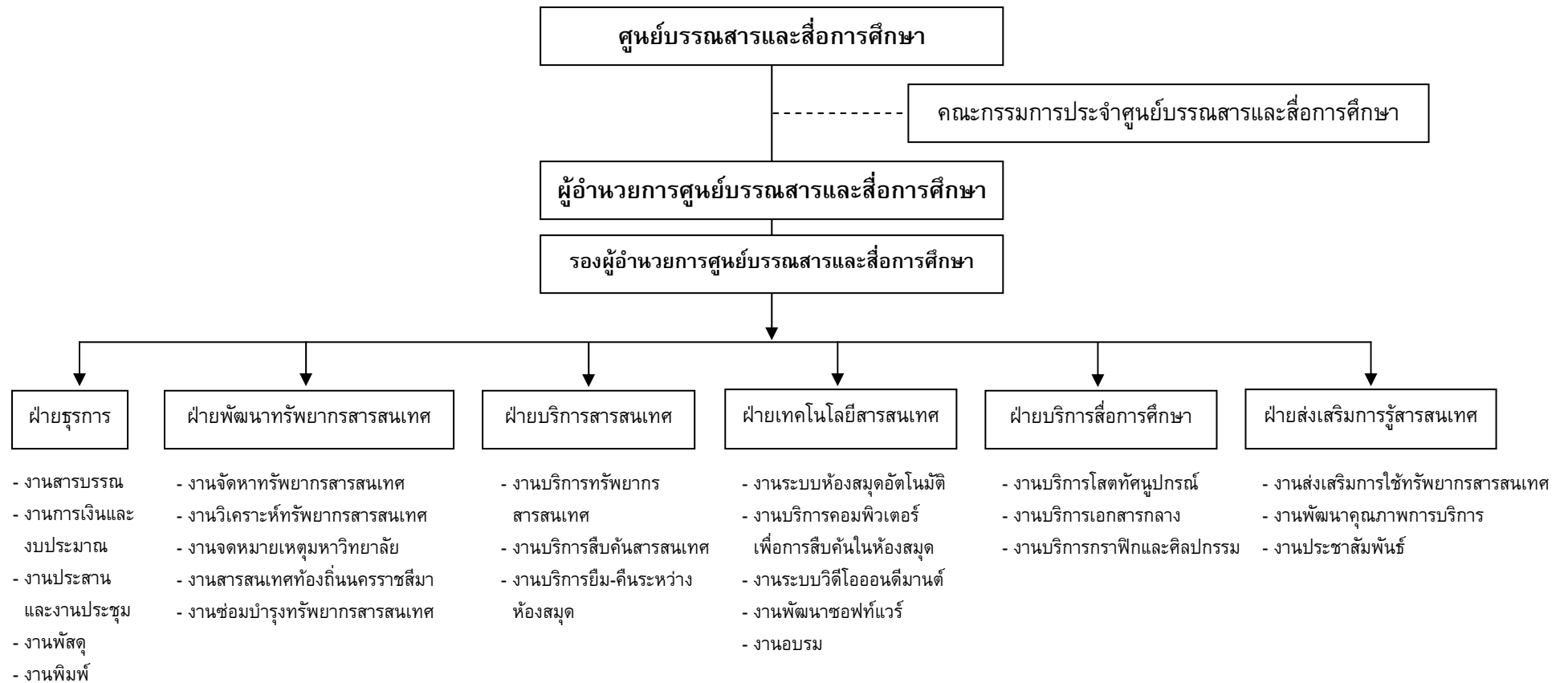
5. ปณิธาน

พร้อมใจ พร้อมบริการ ทันเวลา ทันความต้องการ

6. โครงสร้างองค์กรและการบริหารงาน

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการจัดบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัย มีการบริหารจัดการที่ใช้ระบบบริหารแบบ “รวมบริการ ประสานภารกิจ” โดยมีคณะกรรมการประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา กำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน และนโยบายที่กำหนด โดยมีโครงสร้างองค์กรและการแบ่งส่วนงาน ดังนี้

โครงสร้างการบริหารงาน ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา



7. ภาระหน้าที่และการบริการ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนา จัดระบบทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ และให้บริการสารสนเทศ ดำเนินการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศห้องสมุดที่เหมาะสมและจำเป็น เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ประสานและดำเนินการให้บริการสื่อการศึกษาและโสตทัศนูปกรณ์ สื่อศิลปกรรม และบริการสำเนาเอกสารและแบบทดสอบแก่อาจารย์ พนักงาน และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย และปฏิบัติงานอื่นที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

7.1 ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย

ลำดับ	งาน/ฝ่าย/หรือชื่ออื่น	ความรับผิดชอบ
1.	ฝ่ายธุรการ	1) งานสารบรรณ • รับส่งหนังสือทั้งภายในและภายนอก เวียนหนังสือ ปิดประกาศ จัดแฟ้มเสนอ จัดเก็บเอกสารแยกตาม หมวดรายการ คัดแยกเอกสารเตรียมทำลายตามอายุการจัดเก็บ • ตรวจสอบการใช้โทรศัพท์ - โทรสาร สรุปการใช้แจ้งให้กับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง • นำส่งเงินรายได้ • งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย 2) งานการเงินและงบประมาณ • บริหารการเงิน และดำเนินการด้านการใช้จ่ายเงินสำรองจ่าย ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เช่น ตรวจสอบเอกสารการยืมเงิน ให้มีความถูกต้องและรัดกุม ลงทะเบียนการใช้จ่าย เสนอเรื่องและเบิกจ่าย - รับคืน ตรวจสอบเอกสารการใช้จ่าย ตั้งเรื่องเบิกชดเชย คินบัญชี ฯลฯ เป็นต้น • ดูแลตรวจสอบเอกสาร และจัดทำเรื่องเบิกค่าจ้างงานนักศึกษา • จัดทำและรวบรวมตรวจสอบคำขอตั้งงบประมาณประจำปีบริหารการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติงาน ตรงตามหมวด และจัดทำรายงานการใช้จ่ายงบประมาณรายเดือน รายไตรมาส • การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี รวบรวมและจัดทำแผนปฏิบัติการ งานโครงการ 3) งานประสานและงานประชุม • ประสานการทำงานภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานให้เกิดความสำเร็จเรียบร้อยในด้านต่างๆ เช่น ด้านบริการ ด้านการซ่อมบำรุง และประสานงานภายใน • ทำหน้าที่เลขานุการการประชุม

ลำดับ	งาน/ฝ่าย/หรือชื่ออื่น	ความรับผิดชอบ
		4) งานพัสดุ - ดูแลการใช้วัสดุให้มีการหมุนเวียนใช้อย่างทันเวลาและเป็นไปด้วยความประหยัด สรรวจวัสดุคงคลัง ลงรายการวัสดุ ทำเรื่องเบิกจ่าย และรับจากส่วนพัสดุมาจัดเก็บตามรายการ 5) งานพิมพ์ - พิมพ์งานต่างๆ ของศูนย์ และงานพิมพ์ที่ได้รับมอบหมาย
2.	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	1) งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ - จัดซื้อ จัดหา ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศน์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ 2) งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ - วิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ 3) งานซ่อมบำรุงทรัพยากรสารสนเทศ - ดูแลซ่อมบำรุงทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ วารสาร ให้มีความคงทน 4) งานสารสนเทศท้องถิ่นนครราชสีมา - จัดหา รวบรวม จัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศท้องถิ่นนครราชสีมา 5) งานจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย - รวบรวม จัดเก็บ บำรุงรักษาและเผยแพร่จดหมายเหตุมหาวิทยาลัย รวมถึงการดำเนินงานกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับหอประวัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
3.	ฝ่ายบริการสารสนเทศ	รับผิดชอบการให้บริการสารสนเทศทั้งในรูปแบบหนังสือ สื่อโสตทัศน์ ฐานข้อมูล ตลอดจนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่างๆ แก่คณาจารย์ นักวิจัย นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ได้รับสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการ ประกอบด้วยงานต่างๆ ดังนี้ 1) งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ - ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการอินเทอร์เน็ต บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ งานเข้าเล่มวารสาร งานบริการวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง 2) งานบริการสืบค้นสารสนเทศ - ให้ค้นหาสารสนเทศที่ผู้ใช้จากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด

ลำดับ	งาน/ฝ่าย/หรือชื่ออื่น	ความรับผิดชอบ
		3) งานบริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุด ให้บริการจัดหาสำเนาเอกสารหรือขอยืมเอกสารฉบับจริงที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาไม่มีจากห้องสมุดหรือหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ
4.	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	1) งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ - ตรวจสอบ ควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายให้ทำงานได้อย่างต่อเนื่อง - ตรวจสอบ ควบคุมการทำงานของซอฟต์แวร์ระบบห้องสมุดอัตโนมัติในแต่ละโมดูลให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและต่อเนื่อง - สำรองข้อมูลระบบห้องสมุดให้เป็นปัจจุบัน - ติดต่อประสานงานระหว่างโมดูลต่าง ๆ กับบริษัทผู้จัดทำจำหน่ายหรือผู้บำรุงรักษาเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ - แก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำแก่โมดูลงานต่าง ๆ - วิเคราะห์ จัดทำรายงานในรูปแบบต่าง ๆ - Run Index เพิ่มข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้สามารถเข้าถึงและค้นหาข้อมูลได้โดยเร็ว 2) งานบริการคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นในห้องสมุด - ติดตั้งระบบปฏิบัติการ พร้อมซอฟต์แวร์พื้นฐาน - ติดตั้งซอฟต์แวร์ป้องกันความเสียหายอันเกิดจากการใช้งานของผู้ใช้ - กู้คืนระบบเมื่อเกิดปัญหา หรือตามระยะเวลาที่ตั้งไว้ - แก้ไขข้อขัดข้อง ให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ - ดูแลบำรุงรักษาและประสานงาน 3) งานระบบวิดีโอออนดีมานด์ - วางแผนการให้บริการในรูปแบบ On Demand - จัดหาระบบการให้บริการที่มีคุณภาพ - ติดตั้งระบบใหม่ให้เชื่อมต่อกับระบบเดิม - แปลงข้อมูลจากม้วนวิดีโอเป็น Digital File ติดตั้งบนเครื่องแม่สมรรถนะสูง - ควบคุมคุณภาพการให้บริการ - แนะนำอบรมการใช้งานระบบ

ลำดับ	งาน/ฝ่าย/หรือชื่ออื่น	ความรับผิดชอบ
		4) งานพัฒนาซอฟต์แวร์ • ประสานงาน ความต้องการของฝ่ายต่างๆ • ออกแบบโครงสร้างฐานข้อมูล • ออกแบบและพัฒนาโปรแกรม • ทดลองการใช้งานจริง • แก้ไขข้อขัดข้องของโปรแกรม • อบรมการใช้งาน • จัดทำคู่มือการใช้งาน • บำรุงรักษาและพัฒนาปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา 5) งานอบรม • ประสานความต้องการจากฝ่ายต่างๆ • จัดอบรมแก่พนักงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาในเรื่องที่มีความชำนาญ • ถ่ายทอดประสบการณ์ในสิ่งที่ได้ไปอบรมจากหน่วยงานอื่น เพื่อบริการวิชาการแก่บุคคลภายนอก เช่น อบรมการใช้งานโปรแกรมห้องสมุดเพื่อน้อง
5.	ฝ่ายบริการ สื่อการศึกษา	1) งานบริการโสตทัศนูปกรณ์ • บริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อการเรียนการสอนในห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ • บริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อการประชุม • บริการสำเนาเทปเสียง และบริการสำเนาเทปวีดิทัศน์ • บริการเคลื่อนพลาสติกเคลื่อนเอกสาร บัตรต่างๆ • ตรวจสอบ บำรุงรักษาโสตทัศนูปกรณ์ของศูนย์บรรณสารและสื่อศึกษาในมหาวิทยาลัย 2) งานบริการเอกสารกลาง • บริการเอกสารกลาง ได้แก่ สำเนาเอกสารประกอบการเรียนการสอน ตำรา ข้อสอบ และเอกสารงานธุรการ • ประสานงานการจัดจ้างพิมพ์เอกสารรูปเล่ม 3) งานบริการกราฟิกและศิลปกรรม • บริการสื่อกราฟิก ศิลปกรรม ได้แก่ เขียนป้ายประชุม ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ • ออกแบบสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ แผ่นพับ โปสเตอร์ เกียรติบัตร ตราสัญลักษณ์ (Logo)

ลำดับ	งาน/ฝ่าย/หรือชื่ออื่น	ความรับผิดชอบ
6.	ฝ่ายส่งเสริมการรู้ สารสนเทศ	1) งานส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ • อบรมการใช้ฐานข้อมูล ได้แก่ SUTCat ฐานข้อมูลออนไลน์เฉพาะสาขาวิชา ฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย • จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้และการรู้สารสนเทศ ได้แก่ ประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลด้วยสื่อรูปแบบต่างๆ จัดทำโปสเตอร์แนะนำฐานข้อมูลออนไลน์ จัดทำโปสเตอร์ติดในห้องน้ำ จัดทำโปสเตอร์ติดบันไดทางขึ้นชั้น 2 จัดทำจดหมายข่าว “SET Corner ขอบอก” จัดทำจดหมายข่าว “นำเรื่องมาแล้ว นำข่าวมาบอก” จัดทำชุดคู่มือการเข้าถึงสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา จัดทำวิดิทัศน์แนะนำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และจัดทำวิดิทัศน์ปฐมนิเทศนักศึกษา • จัดกิจกรรมแนะนำและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ จัดแสดงหนังสือใหม่ จัดแสดงหนังสือที่น่าสนใจจาก SET Corner จัดแสดงหนังสือที่ได้รับรางวัล จัดฉายภาพยนตร์ จัดฉายภาพยนตร์กลางแจ้ง จัดนิทรรศการและปฐมนิเทศแนะนำการใช้ห้องสมุด 2) งานพัฒนาคุณภาพการบริการ • จัดทำฐานข้อมูลสถิติ • วิเคราะห์และประมวลผลสถิติเพื่อการพัฒนางาน • วิจัยสถาบัน 3) งานประชาสัมพันธ์ • ให้การต้อนรับผู้มาเยี่ยมชม • กิจกรรม “ศบส. เคาะประตูบ้าน” • จัดทำสื่อประสม “1 นาทีกับศบส.” • ปรับปรุงข้อมูลของ “เพื่อนนักอ่าน” • ปรับปรุงข้อมูลบน “Website”

7.2 การบริการ

7.2.1 บริการห้องสมุด

ก. ทรัพยากรสารสนเทศ (Collection) ที่ศูนย์บรรณสารฯ จัดให้บริการ มีดังนี้

- 1) หนังสือตำรา ตามหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย
- 2) หนังสืออ้างอิงพื้นฐานและหนังสืออ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา
- 3) วารสารฉบับพิมพ์ (ปัจจุบัน)
- 4) วารสารฉบับพิมพ์ (ย้อนหลัง)
- 5) วิทยานิพนธ์/รายงานการวิจัยของนักศึกษาและคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- 6) สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- 7) จดหมายเหตุมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- 8) สารสนเทศนครราชสีมา
- 9) เรื่องสั้น/นวนิยาย/หนังสือพ็อคเก็ตบุ๊กส์
- 10) สื่อโสตทัศนในรูปแบบบันทึกเสียง วิดิทัศน์ สไลด์ วีซีดี ซีดี-รอม

ข. ประเภทบริการสารสนเทศ

- 1) บริการอ่าน ศูนย์บรรณสารฯ ได้จัดเตรียมพื้นที่ โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับผู้ใช้ได้อ่านหนังสือภายในห้องสมุด โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็นบริเวณอ่านหนังสือทั่วไป
- 2) บริเวณอ่านหนังสือเงียบสงบ (Silent Zone) และห้องอ่านหนังสือตลอด 24 ชั่วโมง
- 3) บริการค้นข้อมูลทางบรรณานุกรม เป็นการให้บริการสืบค้นข้อมูลทางบรรณานุกรมของหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเก็บและให้บริการ ณ ศูนย์บรรณสารฯ ผ่าน SUTCat (OPAC)
- 4) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการค้นหาสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ให้คำแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ รวมทั้งช่วยรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องตามความต้องการของผู้ใช้
- 5) บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ เป็นการสอนการเข้าถึงสารสนเทศให้แก่ นักศึกษา คณาจารย์ และพนักงาน ได้แก่ การใช้ SUTCat (OPAC) และการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์เฉพาะสาขาวิชา
- 6) บริการยืม-คืน เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้อ่านยืมทรัพยากรสารสนเทศออกไปใช้นอกห้องสมุดได้ ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้ผู้ใช้อ่านศึกษาเรื่องที่ต้องการอย่างเต็มที่ การยืม-คืนนี้ ผู้ใช้สามารถดำเนินการด้วยตนเอง อาคารบรรณสาร หรือดำเนินการผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ (แจ้งความต้องการยืมขอยืมต่อ ขอใช้บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ) รวมทั้งส่งคืนตัวเล่ม ณ ตู้รับคืนตามจุดที่กำหนดได้โดยไม่ต้องเดินทางมาอาคารบรรณสาร

- 7) บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับเอกสารและสำเนาเอกสารที่ไม่มีจัดเก็บและให้บริการ ณ ศูนย์บรรณสารฯ โดยศูนย์บรรณสารฯ จะเป็นผู้ติดต่อขอยืมหรือขอทำสำเนาจากห้องสมุดอื่นทั้งภายในและต่างประเทศ โดยผู้ใช้บริการเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายตามที่เกิดขึ้น
- 8) บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ เป็นบริการนำส่งหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศที่อาจารย์ต้องการจากอาคารบรรณสาร ไปยังสำนักวิชาต่างๆ การจัดส่งจะดำเนินการในเวลาประมาณ 09.00 น. ของทุกวันทำการของมหาวิทยาลัย ซึ่งการแจ้งความจำนงค์สามารถดำเนินการผ่านระบบ SUTCat (OPAC) หรือวิธีการอื่นๆได้แก่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร โทรศัพท์
- 9) บริการสำรอง เป็นบริการที่คณาจารย์ประจำวิชาแจ้งให้ห้องสมุดจัดนำหนังสือเอกสาร ฯลฯ ที่มีจำนวนจำกัดแต่มีผู้ต้องการใช้เป็นจำนวนมากมาจัดทำเป็นหนังสือสำรองโดยกำหนดให้มีระยะเวลาการยืมสั้นกว่าหนังสือทั่วไป ทั้งนี้เพื่อให้หนังสือ เอกสาร ฯลฯ ดังกล่าวมีการหมุนเวียนการใช้อย่างทั่วถึง ซึ่งผู้ใช้สามารถสืบค้นรายการหนังสือสำรองในแต่ละภาคการศึกษาผ่านระบบ SUTCat (OPAC)
- 10) บริการจอง เป็นบริการที่จัดให้สำหรับผู้ใช้ที่ต้องการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้อื่นได้ขอยืมไปแล้วและยังไม่ส่งคืน ซึ่งผู้จองสามารถทำการจองด้วยตนเองผ่านระบบ SUTCat (OPAC)
- 11) บริการค้นคืนสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต และเตรียมเอกสารด้วยโปรแกรม MS Office เป็นบริการที่จัดให้ผู้ใช้ได้สืบค้นข้อมูลจาก Websites ต่างๆ เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน ตลอดจนติดตามข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ใหม่ๆ และเตรียมเอกสารด้วยโปรแกรม MS Office
- 12) บริการเผยแพร่บทเรียนคำสอนบนเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารฯ ให้บริการเผยแพร่บทเรียนคำสอนที่คณาจารย์สอนในห้องเรียน บนเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เพื่อการทบทวนบทเรียนของนักศึกษา
- 13) บริการพิมพ์ผลการค้นคืนจากอินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูล และโปรแกรม MS Office เป็นการจัดเตรียมเครื่องพิมพ์ ให้ผู้ใช้สามารถสั่งพิมพ์ได้ด้วยตนเอง โดยเสียค่าใช้จ่าย กระดาษ A4 ขาว-ดำ หน้าละ 1 บาท กระดาษ A4 สี หน้าละ 1 บาท
- 14) บริการถ่ายเอกสาร ให้บริการสำเนาหนังสือ/เอกสารที่ผู้ใช้ต้องการหรือเอกสารที่ไม่อนุญาตให้ยืมตัวเล่มออกจากห้องสมุด
- 15) บริการรับแจ้งความต้องการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ศูนย์บรรณสารฯ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่คณาจารย์ ในการขอใช้บริการ โดยมีต้องเดินทางมายังอาคารบรรณสาร แบบแจ้งขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุดแบบแจ้งการสำรองหนังสือเพื่อประกอบ การเรียนการสอนประจำรายวิชาในแต่ละภาคการศึกษา แบบแจ้งสั่งซื้อหนังสือ/วัสดุการศึกษา เมื่อต้องการให้ศูนย์บรรณสารฯ จัดหาหนังสือ/วัสดุการศึกษาเข้าห้องสมุด แบบแจ้งขอใช้บริการสไลด์ทัศน์อุปกรณ์อาคารเรียนรวม

7.2.2 บริการสื่อการศึกษา

- ก. บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องเรียนและกิจกรรมประชุมสัมมนาของมหาวิทยาลัย
- ข. บริการสื่อกราฟิกและศิลปกรรม
 - 1) จัดทำข้อความตัวอักษรสติ๊กเกอร์ ป้ายชื่อ หัวข้อ บอร์ดนิทรรศการต่างๆ
 - 2) งานศิลปกรรม เขียนป้ายประชุม ป้ายผ้า ป้ายไม้อัด ออกแบบตราสัญลักษณ์ต่างๆ
- ค. บริการเอกสารกลาง
 - 1) จัดทำสำเนาเอกสารประกอบการเรียนการสอน
 - 2) ประสานงานกับโรงพิมพ์เพื่อจัดทำเอกสารเป็นรูปเล่มเพื่อจัดจำหน่ายแก่นักศึกษา
 - 3) จัดทำสำเนาเอกสารงานธุรการต่างๆ
- ง. บริการเอกสารประกอบการสอนออนไลน์ เป็นการนำเอกสารประกอบการสอนของแต่ละรายวิชาวางบนเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาเพื่อให้นักศึกษาค้นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- จ. บริการวีดิโอตามประสงค์ (Video on Demand) เป็นการนำบทบรรยายของคณาจารย์ ในห้องเรียนขนาดใหญ่วางบนเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสาร เพื่อให้นักศึกษาทบทวนผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

8. บุคลากร

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามีบุคลากร จำนวนทั้งสิ้น 55 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2553)

จำนวนบุคลากร	รวม	วุฒิการศึกษา			
		ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก
ฝ่ายธุรการ	4 คน	1	3	-	-
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	11 คน	4	5	2	-
ฝ่ายบริการสารสนเทศ	10 คน	8	2	-	-
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	3 คน	1	2	-	-
ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	23 คน	21	2	-	-
ฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ	4 คน	-	3	1	-
รวม	55 คน	35	17	3	-

บทที่ 2

การประกันคุณภาพการศึกษา

1. นโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

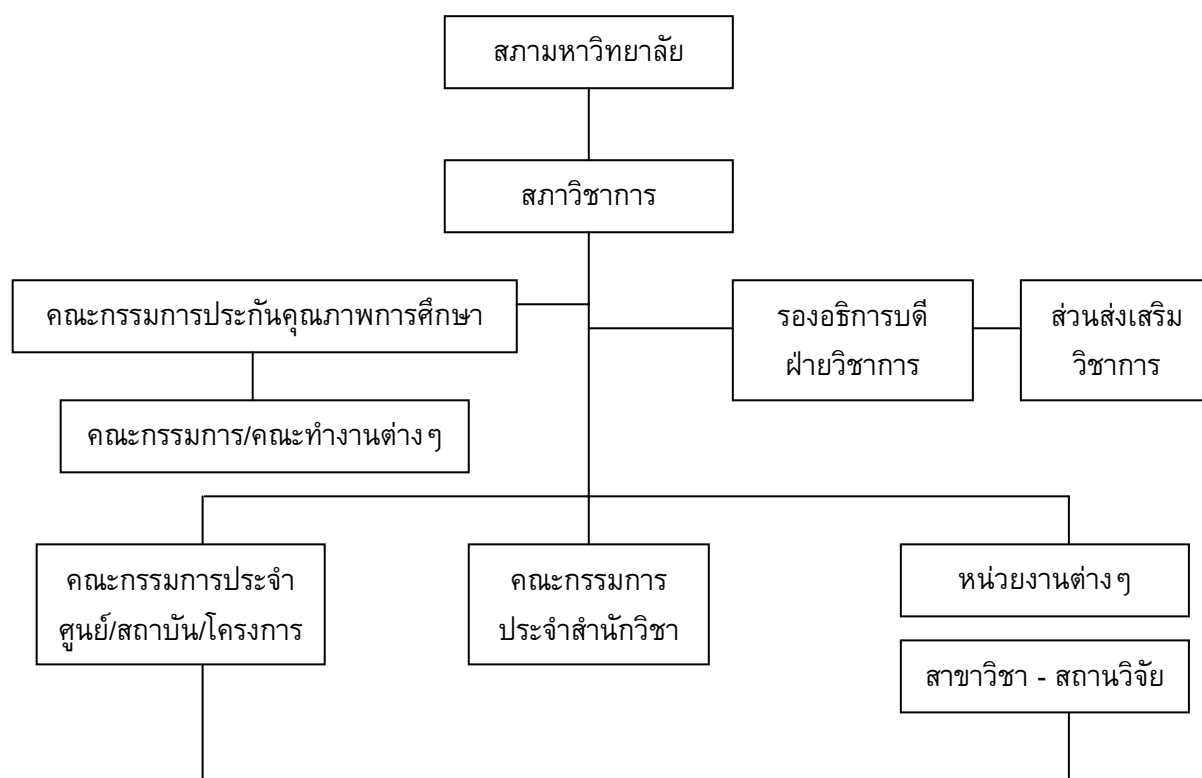
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน โดยสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในการประชุมครั้งที่ 4/2541 ได้ประกาศนโยบาย ระบบ และกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย และมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยอธิการบดีเป็นประธานและกรรมการประกอบด้วยผู้บริหารจากทุกหน่วยงาน และผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกในสาขาต่างๆ ที่จะช่วยกำหนดแนวทางปฏิบัติ กำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ วิธีการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพตลอดจน การทำรายงานผลการประเมินและเผยแพร่ระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย นโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีดังนี้

- 1) ให้ใช้ระบบกลไกปกติที่มหาวิทยาลัยมีอยู่ เป็นระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมือ ในการรักษามาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยมีคณะกรรมการการตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ
- 2) ให้คณะกรรมการประจำสำนักวิชา ศูนย์ สถาบัน และโครงการ เป็นผู้ดูแลให้คำปรึกษาและประสานงาน เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิชา ศูนย์ สถาบัน และโครงการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) ให้มีการกำหนดองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งเกณฑ์ ตัวบ่งชี้ องค์การที่รับผิดชอบ และวิธีการประเมินในแต่ละองค์ประกอบ
- 4) ส่งเสริมให้หน่วยงานหรือสถาบันภายนอก ทั้งภาครัฐและเอกชนเข้าร่วมกิจกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อการพัฒนาและการรับรองคุณภาพ
- 5) ให้มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาที่ดำเนินการไปแล้ว อย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์การประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

2. องค์กรและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

เนื่องจากระบบการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยไม่เหมือนของมหาวิทยาลัยอื่น คือ เป็นระบบบริหารแบบรวมบริการประสานภารกิจ ดังนั้นโครงสร้างของการประกันคุณภาพการศึกษา ถือว่า สภามหาวิทยาลัยเป็นองค์กรสูงสุด และมีสภาวิชาการทำหน้าที่ดูแลด้านวิชาการ อาศัยโครงสร้างปกติทั้งหมดทำหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีคณะกรรมการประจำสำนักวิชา ศูนย์ สถาบัน และโครงการในการบริหารจัดการภายในสำนักวิชา ศูนย์ สถาบัน และโครงการ มีสาขาวิชา และสถานวิจัย เป็นหน่วยงานบริหารจัดการศึกษาในระดับรองลงมา โดยมีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งทำหน้าที่เสมือนเป็นองค์กรกลางของมหาวิทยาลัย ประสานงานกับทุกหน่วยงานในองค์กรกลางที่ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพนี้ จะให้มีฐานะเป็นคณะกรรมการประจำของสภามหาวิทยาลัย แต่เนื่องจากมีกรรมการสภาวิชาการเป็นผู้ดูแลเรื่องคุณภาพการศึกษาสภามหาวิทยาลัยจึงได้มอบหมายให้สภาวิชาการเป็นผู้พิจารณาก่อนรองเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมอบหมายให้ฝ่ายวิชาการเป็นผู้รับผิดชอบดูแลงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยมีรายละเอียดการจัดองค์กรและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยดังนี้

องค์กรและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



3. การประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ตระหนักถึงความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน จึงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานประกันคุณภาพเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา โดยได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัย และตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน ห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค เป็นเครื่องมือในการกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการพัฒนาคุณภาพในมิติต่างๆ โดยประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ 37 ตัวบ่งชี้ ซึ่งสามารถช่วยสะท้อนให้เห็นจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง โอกาส ในการพัฒนาและการปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

3.1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อการกำกับดูแล ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามกรอบแนวทาง วิธีการ และมาตรฐานการประกันคุณภาพที่กำหนด
2. เพื่อกระตุ้นเตือนให้มีการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน การบริการ และการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการพัฒนาคุณภาพในด้านต่างๆ และได้ข้อมูลที่ช่วยสะท้อนให้เห็นจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง โอกาสในการพัฒนา และการปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน
4. เพื่อรายงานสถานภาพและพัฒนาการในด้านคุณภาพของหน่วยงานต่อมหาวิทยาลัย อันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

3.2 มาตรการ

เพื่อให้การประกันคุณภาพของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จึงได้กำหนดมาตรการประกันคุณภาพ ดังนี้

1. แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบพัฒนาระบบประกันคุณภาพ กำหนดกรอบแนวทาง และติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
2. ศึกษาองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ ที่จะนำมาใช้ในการประกันคุณภาพ
3. จัดทำคู่มือประกันคุณภาพ
4. ดำเนินงานการประกันคุณภาพตามคู่มือประกันคุณภาพ
5. ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้
6. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) เพื่อรับการประเมินคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิภายในและภายนอก
7. ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานในมิติต่างๆ อย่างต่อเนื่อง
8. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ในเรื่องประกันคุณภาพ

3.3 การดำเนินการ

1. บุคลากรแต่ละคนปฏิบัติงานตามที่เขียนไว้ในคำบรรยายลักษณะงานและบันทึกไว้เป็นหลักฐานเพื่อใช้ในการควบคุม การตรวจสอบและการประเมิน
2. บุคลากรในแต่ละฝ่ายปฏิบัติงานตามดัชนีชี้วัดคุณภาพและบันทึกไว้เป็นหลักฐาน เพื่อใช้ในการตรวจสอบและประเมิน
3. คณะกรรมการการประกันคุณภาพปฏิบัติตามที่ระบุไว้ในเอกสารและบันทึกไว้เป็นหลักฐาน เพื่อการตรวจสอบและการประเมิน
4. ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ปฏิบัติตามที่ระบุไว้ในเอกสารและบันทึกไว้เป็นหลักฐานเพื่อการตรวจสอบและการประเมิน

4. แผนปฏิบัติการการประกันคุณภาพการศึกษาศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

	กิจกรรม	ช่วงเวลา
1.	เข้าร่วมประชุมเพื่อทำความเข้าใจองค์ประกอบและตัวบ่งชี้และรับทราบ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้และการทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) ของหน่วยงานในการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษาที่ผ่านมา	มีนาคม
2.	ปรับปรุงตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ (ถ้ามี) และปรับปรุงคู่มือการประกันคุณภาพภายในของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา โดยผ่านความเห็นชอบของคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และคณะกรรมการประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	มีนาคม
3.	รวบรวมข้อมูลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาและจัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) โดยผ่านความเห็นชอบของคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	เมษายน-พฤษภาคม
4.	ส่งข้อมูลข้อเท็จจริงในตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ให้กับงานประกันคุณภาพเพื่อรวบรวมจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ระดับสถาบัน	พฤษภาคม-มิถุนายน
5.	ส่งข้อมูลให้ฝ่ายวิชาการ เพื่อให้ส่วน 6. ส่งเสริมวิชาการตรวจสอบความถูกต้อง	พฤษภาคม-มิถุนายน
6.	ส่งรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ให้ฝ่ายวิชาการ เพื่อจัดส่งให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในศึกษาล่วงหน้าก่อนที่จะมาประเมินระดับหน่วยงานและระดับสถาบัน	ภายในสัปดาห์แรกของเดือนกรกฎาคม
7.	ประเมินคุณภาพระดับหน่วยงาน	ปลายเดือนกรกฎาคม
8.	เข้าร่วมประชุมกับฝ่ายวิชาการและหน่วยงานอื่นๆ เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการประเมินระดับสถาบัน	ปลายเดือนกรกฎาคม
9.	ประเมินคุณภาพระดับสถาบัน	กลางเดือนสิงหาคม
10.	นำเสนอผลที่ได้จากการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ปีการศึกษา 2552 ต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (Forum QA)	กันยายน

5. องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพการดำเนินงานสำหรับส่งเสริมและกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการพัฒนาคุณภาพในมิติต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ 37 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน

ตัวบ่งชี้ 1.1 : มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : สถาบันอุดมศึกษามีภารกิจหลัก คือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมในการดำเนินภารกิจหลักแต่ละด้าน ต้องคำนึงถึงหลักการของการศึกษาระดับอุดมศึกษา มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานการศึกษาของชาติ ตลอดจนมาตรฐานวิชาชีพ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ของชาติ ดังนั้นในการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนการพัฒนากลยุทธ์และแผนการดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของสถาบัน จึงจำเป็นต้องให้สอดคล้องกับหลักการและมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องที่ระบุข้างต้น อีกทั้ง ต้องคำนึงถึงทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของสถาบันเป็นไปอย่างมีคุณภาพในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของสังคม

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน
2. มีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนการดำเนินงานและแผนปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกันและกัน และสอดคล้องกับภารกิจหลักของสถาบัน ยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาของชาติ
3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้ของการดำเนินงาน และกำหนดเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน
4. มีการดำเนินการตามแผนครบทุกภารกิจ
5. มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารและสภาสถาบัน
6. มีการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน เป้าประสงค์ เป้าหมายกับยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาของชาติ ตลอดจนสภาพการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตอย่างสม่ำเสมอ
7. มีการนำผลการประเมินและผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 5 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 5 - 6 ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน

ตัวบ่งชี้ 1.2 : ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายแต่ละตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย โดยประเด็นของการประเมินผล ได้แก่ ด้านมาตรฐานคุณภาพบัณฑิต ด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ด้านการบริการวิชาการ ด้านงานอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม

การคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณที่บรรลุเป้าหมาย}}{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณทั้งหมด}} \times 100$$

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
บรรลุเป้าหมายร้อยละ 60 - 74	บรรลุเป้าหมายร้อยละ 75 - 89	บรรลุเป้าหมายร้อยละ 90 - 100

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม

ตัวบ่งชี้ 5.1 : มีระบบและกลไกในการบริการทางวิชาการแก่สังคม

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การบริการทางวิชาการแก่สังคมเป็นภารกิจหลักอย่างหนึ่งของมหาวิทยาลัย ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาพึงมีระบบและกลไกในการบริการทางวิชาการแก่สังคมที่เป็นรูปธรรม กำหนดเป้าหมายในการให้บริการวิชาการให้ชัดเจนเพื่อเป็นกรอบในการจัดทำแผนดำเนินงาน ในการให้บริการวิชาการแก่สังคม มีการติดตาม กำกับ สนับสนุน การปฏิบัติงานตามภารกิจด้านบริการทางวิชาการแก่สังคมของบุคลากร

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. มีการจัดทำนโยบาย แผนกลยุทธ์ และแผนดำเนินงานของการบริการทางวิชาการแก่สังคม
2. มีคณะกรรมการ คณะทำงานหรือหน่วยงานดำเนินการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมตามแผนที่กำหนด
3. มีการกำหนดหลักเกณฑ์และหรือระเบียบในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม
4. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด
5. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริการทางวิชาการแก่สังคม
6. มีการจัดทำแผนการเชื่อมโยงและบูรณาการการบริการทางวิชาการแก่สังคมเข้ากับการเรียนการสอน หรือการวิจัย หรือการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
7. มีการประเมินสัมฤทธิ์ผลและนำผลการประเมินไปพิจารณาปรับปรุงความเชื่อมโยงและบูรณาการระหว่างบริการทางวิชาการแก่สังคมกับภารกิจอื่นๆ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3 - 4 ข้อแรก	มีการดำเนินการอย่างน้อย 5 ข้อแรก

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม

ตัวบ่งชี้ 5.3 : จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการพัฒนา และเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติและนานาชาติ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : กิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน หมายถึง กิจกรรม/โครงการที่หน่วยงานได้จัดขึ้น เพื่อให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่ชุมชนหรือเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศ และการเรียนรู้ตลอดชีวิตของชุมชน เช่น การบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ การจัดสัมมนา การบรรยาย ทางวิชาการ การเป็นที่ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ วิทยากร อาจารย์พิเศษ เป็นต้น

ตัวบ่งชี้นี้ต้องการวัดจำนวนกิจกรรมหรือโครงการที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้จัดขึ้นเพื่อให้ บริการทางวิชาการแก่สังคมและชุมชน หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม ชุมชน ประเทศชาติ และ นานาชาติ การนับจำนวนกิจกรรมหรือโครงการบริการทางวิชาการและวิชาชีพให้นับเฉพาะโครงการ หรือในกรณีที่โครงการได้ระบุกิจกรรมไว้ชัดเจนให้นับกิจกรรมแทนโครงการได้ แต่ทั้งนี้ทุกกิจกรรมต้องมี วัตถุประสงค์ งบประมาณ ระยะเวลา กลุ่มเข้ารับบริการและผลการประเมินกิจกรรม สามารถนับซ้ำได้ ถ้าเป็นโครงการหรือกิจกรรมที่ดำเนินการกับกลุ่มคนที่แตกต่างกัน

หมายเหตุ : การนับจำนวน หากโครงการใดมีกิจกรรมย่อยแทรกอยู่ในหนึ่งโครงการ ให้สามารถนับ กิจกรรมย่อยแทนการนับโครงการได้

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการน้อยกว่า 3 กิจกรรม/โครงการ	มีการดำเนินการ 3 - 4 กิจกรรม/โครงการ	มีการดำเนินการมากกว่าหรือเท่ากับ 5 กิจกรรม/โครงการ

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม

ตัวบ่งชี้ 5.4 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การบริการทางวิชาการและวิชาชีพเป็นการตอบสนองและแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งถือเป็นบทบาทของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา การตอบสนองดังกล่าวจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจ จะพิจารณา 5 ประเด็นสำคัญ คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ
5. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
1.51 - 2.50	2.51 - 3.50	3.51 ขึ้นไป

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ตัวบ่งชี้ 6.1 : มีระบบและกลไกในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : มหาวิทยาลัยต้องมีนโยบาย แผนงาน โครงสร้าง และการบริหารจัดการงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมทั้งการอนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสานเผยแพร่วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการปรับใช้ศิลปวัฒนธรรมต่างประเทศ โดยมีความสมดุลระหว่างการปฏิบัติงานภายในและภายนอกตามจุดเน้นของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. มีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจนปฏิบัติได้ และมีแผนงานรองรับ
2. มีการกำหนดกิจกรรมหรือโครงการที่เป็นประโยชน์สอดคล้องกับแผนงาน และมีการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
3. มีการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับภารกิจด้านอื่นๆ
4. มีการส่งเสริมการดำเนินงานด้านศิลปวัฒนธรรมทั้งในระดับชาติและนานาชาติ อาทิ การจัดทำฐานข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรม การสร้างบรรยากาศศิลปะและวัฒนธรรม การจัดกิจกรรม ประชุมเสวนาทางวิชาการ การจัดสรรงบประมาณสนับสนุนอย่างพอเพียงและต่อเนื่อง
5. มีการกำหนดหรือสร้างมาตรฐานด้านศิลปวัฒนธรรม โดยผู้เชี่ยวชาญ และมีผลงานเป็นที่ยอมรับในระดับชาติหรือนานาชาติ
6. มีการเผยแพร่และบริการด้านศิลปวัฒนธรรมในระดับชาติและนานาชาติ อาทิ มีสถานที่หรือเวทีแสดงผลงาน จัดทำวารสารศิลปวัฒนธรรมในระดับต่างๆ มีความร่วมมือในการให้บริการวิชาการด้านศิลปวัฒนธรรมกับสังคมในระดับต่างๆ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการอย่างน้อย 4 ข้อแรก

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ 7.1 : คณะกรรมการประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและสามารถผลักดันให้แข่งขันได้ในระดับสากล

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : คุณภาพของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจะมีทิศทางที่จะพัฒนาต่อไปในอนาคตได้อย่างดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่ามีหน่วยงานที่รับผิดชอบ ให้ความสำคัญ และโปร่งใส ติดตามกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทาง ยุทธศาสตร์ นโยบายของศูนย์ ดูแลติดตามกำกับกับการดำเนินงานของศูนย์ มีการประชุมคณะกรรมการประจำศูนย์อย่างสม่ำเสมอ พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะรายงานทางการเงินที่ศูนย์บรรณสารและสื่อศึกษานำเสนอ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. กรรมการประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทาง ยุทธศาสตร์และนโยบายของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
2. คณะกรรมการประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มีการติดตามผลการดำเนินงานที่สำคัญตามภารกิจหลักของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาอย่างครบถ้วน มากกว่าปีละ 2 ครั้ง
3. มีการประชุมคณะกรรมการประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา อย่างต่ำร้อยละ 80 ของแผน ในการประชุมแต่ละครั้งมีกรรมการเข้าร่วมโดยเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 โดยมีการส่งเอกสารให้กรรมการประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา อย่างน้อย 7 วันก่อนการประชุม
4. คณะกรรมการประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจัดให้มีการประเมินผลงานของผู้บริหารสูงสุดของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา โดยมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนและตกลงกันไว้ล่วงหน้า
5. คณะกรรมการประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามีการดำเนินงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลและส่งเสริมการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลทั่วทั้งองค์กร

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ 7.2 : ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา คือ ผู้บริหารทุกระดับ หากผู้บริหารมีวิสัยทัศน์เป็นผู้นำที่ดี มีธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสามารถในการตัดสินใจ แก้ปัญหา และกำกับดูแล ติดตามผลการทำงานของศูนย์ให้ไปในทิศทางที่ถูกต้อง

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. มีกระบวนการสรรหาผู้บริหารที่เป็นระบบ โปร่งใส ตรวจสอบได้
2. ผู้บริหารดำเนินการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลและใช้ศักยภาพภาวะผู้นำที่มีอยู่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของศูนย์และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
3. มีกระบวนการประเมินศักยภาพและผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับในศูนย์
4. มีการจัดทำแผนและกลไกการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารตามผลการประเมินและดำเนินการตามแผนอย่างครบถ้วน

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ 7.3 : มีการพัฒนาศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : มาตรฐานอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้สถาบันมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยมีความสามารถในการแข่งขันขั้นสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรประกอบด้วย การระบุมุมความรู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร การกำหนดแนววิสัยปฏิบัติงานตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. มีการทบทวนและจัดทำแผนการจัดการความรู้ เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ประชาคมของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษารับทราบ
2. มีการดำเนินการตามแผนจัดการความรู้และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50
3. มีการดำเนินการตามแผนจัดการความรู้และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายร้อยละ 100
4. มีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้
5. มีการนำผลการประเมินไปปรับใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปกติและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการอย่างน้อย 4 ข้อแรก

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ 7.4 : มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : คุณภาพของการศึกษาจะเกิดขึ้น ถ้าสถานศึกษามีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรักองค์กร มุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่กำหนด ผู้บริหารมีการมอบหมายงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาตามศักยภาพ ความถนัด ความสนใจของแต่ละบุคคล บุคลากรทุกระดับ มีความพึงพอใจในการทำงาน องค์กรมีการพัฒนาบุคลากรตามสาขาวิชาชีพ และหาวิธีการที่จะธำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรตลอดไป

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. มีการจัดทำแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นรูปธรรม ภายใต้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
2. มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นการส่งเสริมสมรรถนะในการปฏิบัติงาน เช่น การสรรหา การจัดวางคนลงตำแหน่ง การกำหนดเส้นทางเดินของตำแหน่ง การสนับสนุนเข้าร่วมประชุม ฝึกอบรมและหรือเสนอผลงานทางวิชาการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรการสร้างขวัญกำลังใจ มาตรการลงโทษ รวมทั้งการพัฒนา และรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ
3. มีระบบสวัสดิการและเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างบรรยากาศที่ดีให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่อย่างมีความสุข
4. มีระบบส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่มีศักยภาพสูงให้มีโอกาสประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพอย่างรวดเร็วตามสายงาน
5. มีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรทุกระดับอย่างเป็นระบบ
6. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจเสนอผู้บริหารระดับสูง และมีแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้อุดมคติขึ้น

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3 - 4 ข้อแรก	มีการดำเนินการอย่างน้อย 5 ข้อแรก

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ 7.5 : ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารและการเรียนการสอน

ก. ฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ ควรต้องพัฒนาขึ้นจากนโยบายและการวางแผนระดับสถาบันเพื่อให้เป็นระบบที่สมบูรณ์ สามารถเชื่อมโยงกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถาบัน เป็นระบบที่ใช้งานได้ทั้งเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ เพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้านของบุคลากร เพื่อการติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวต้องมีความสะดวกในการใช้งานโดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้ มีระบบป้องกันสิทธิและความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ มีระบบสำรองและกู้คืน ตลอดจนเป็นระบบที่มีแผนจัดการกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. มีนโยบายในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
2. มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
3. มีการประเมินประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล
4. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล
5. มีการนำผลการประเมินในข้อ 3 และ 4 มาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล
6. มีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาผ่านระบบเครือข่ายกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาตามรูปแบบมาตรฐานที่กำหนด

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 2 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 2 ข้อแรก	มีการดำเนินการอย่างน้อย 3 ข้อแรก

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ 7.5 : ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารและการเรียนการสอน

ข. ฐานข้อมูลเพื่อการเรียนการสอน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ ควรต้องพัฒนาขึ้นจากนโยบายและการวางแผนระดับสถาบันเพื่อให้เป็นระบบที่สมบูรณ์ สามารถเชื่อมโยงกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถาบัน เป็นระบบที่ใช้งานได้ทั้งเพื่อการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ เพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้านของบุคลากร เพื่อการติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวต้องมีความสะดวกในการใช้งานโดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้ มีระบบป้องกันสิทธิและความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ มีระบบสำรองและกู้คืน ตลอดจนเป็นระบบที่มีแผนจัดการกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. มีนโยบายในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
2. มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
3. มีการประเมินประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล
4. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล
5. มีการนำผลการประเมินในข้อ 3 และ 4 มาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล
6. มีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาผ่านระบบเครือข่ายกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาตามรูปแบบมาตรฐานที่กำหนด

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 2 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 2 ข้อแรก	มีการดำเนินการอย่างน้อย 3 ข้อแรก

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ 7.6 : ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การบริหารแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การบริหารที่มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจทางการบริหารและการดำเนินกิจการของศูนย์ในทางตรงหรือทางอ้อม การที่ศูนย์จะมีระบบการบริหารที่เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นนั้น พิจารณาจากการที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามีระบบการทำงานที่เป็นไปตามหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม ที่มีการประยุกต์ใช้ ในระดับสากล 5 ประการ ดังนี้

1. มีการเปิดเผยข้อมูลและโปร่งใสในการกิจที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาดำเนินการ โดยมีช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารแก่นิสิตนักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลภายนอก
2. มีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการเกี่ยวกับการกิจของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ
3. มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ได้รับจากผู้รับบริการและผู้ที่เกี่ยวข้องไปประกอบการปรับปรุงระบบการให้บริการ การปรับปรุงระบบการจัดการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
4. มีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก และเครือข่ายต่าง ๆ ได้มีโอกาสเข้าร่วมในกระบวนการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา โดยเฉพาะเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อร่วมกำหนดทิศทางนโยบายของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา การตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะที่มีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต
5. บุคคลภายนอกมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ โดยได้มีการจัดกระบวนการหรือกลไกที่เป็นรูปธรรมให้บุคคลภายนอกได้เข้าร่วมในการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าของการดำเนินงานและผลสำเร็จในการทำงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่บุคคลภายนอกอย่างโปร่งใส ผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ เอกสารสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ นิทรรศการ
2. มีระบบการรับฟังความคิดเห็นของบุคคลภายนอกผ่านช่องทางที่เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปอย่างน้อย 3 ช่องทาง
3. มีการนำความคิดเห็นของบุคคลภายนอกไปประกอบการบริหารงาน โดยมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ และมีการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม
4. มีที่ปรึกษาที่มาจากบุคคลภายนอก ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่องและชัดเจน เช่น จัดประชุมร่วมกันอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
5. มีกระบวนการหรือกลไกการติดตามตรวจสอบโดยบุคคลภายนอก

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3 - 4 ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ 7.8 : มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหาร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : เพื่อให้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มีระบบในการบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารปัจจัยและควบคุมกิจกรรม รวมทั้งกระบวนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจะเกิดความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือความคุ้มค่า) ให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่เกิดขึ้นในอนาคตให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้อย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของศูนย์ร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน โดยผู้บริหารระดับสูงต้องมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการบริหารความเสี่ยง
2. มีการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหายหรือความล้มเหลวหรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายในการบริหารงาน และจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยเสี่ยง
3. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง โดยแผนดังกล่าวต้องกำหนดมาตรการหรือแผนปฏิบัติการในการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากรทุกระดับในด้านการบริหารความเสี่ยง และการดำเนินการแก้ไข ลด หรือป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น อย่างเป็นรูปธรรม
4. มีการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง
5. มีการสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ตลอดจนมีการกำหนดแนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนบริหารความเสี่ยง โดยได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารสูงสุด

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3 - 4 ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ 7.9 : ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล หมายถึง ความสำเร็จที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจัดให้มีระบบประเมินผลการดำเนินงานภายใน โดยจะต้องจัดให้มีระบบในการถ่ายทอดเป้าประสงค์ ตัวบ่งชี้ ตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ กำหนดเป็นตัวบ่งชี้ของการดำเนินงานและเป้าหมายในระดับหน่วยงานจนถึงระดับบุคคล และจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงาน รวมถึงจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามเป้าหมาย

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. มีการกำหนดแนวทางการดำเนินการในการประเมินผลภายในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
2. มีแผนงานการประเมินผลภายในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้และเป้าหมายตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
4. มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ โดยกำหนดเป้าประสงค์ของแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ให้เชื่อมโยงกับเป้าประสงค์และประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
5. มีการยืนยันวิสัยทัศน์และประเด็นยุทธศาสตร์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
6. มีระบบในการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายตามคำรับรองของผู้บริหารระดับต่าง ๆ
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายตามคำรับรอง
8. มีการนำผลการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารไปเชื่อมโยงกับระบบการสร้างแรงจูงใจ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 5 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 5 - 7 ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ 7.10 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
แบบรวมบริการประสานภารกิจ

- ก. บริการห้องสมุด
- ข. บริการสื่อการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ (เทียบจากค่า 5 ระดับ) ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เนื่องจากการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามีคุณภาพมากขึ้นเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจจะพิจารณา 6 ประเด็นสำคัญ คือ

1. ความพึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุด (เฉพาะบริการห้องสมุด)
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ
6. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

สูตรในการคำนวณ :

$$\frac{\text{คะแนนความคิดเห็นของผู้ตอบ}}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}}$$

กรณีที่มีการประเมินหลายครั้งในปีที่ประเมิน ให้หาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของการประเมินรวมทุกครั้ง

สูตรในการคำนวณ :

$$\frac{\text{ผลรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาทุกครั้งที่ประเมิน}}{\text{จำนวนครั้งของการประเมินทั้งหมดในปีที่ประเมิน}}$$

ตัวอย่าง :

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกๆ 4 เดือน รวมการประเมินตลอดปี จำนวน 3 ครั้ง แต่แต่ละครั้งมีผลการประเมินความพึงพอใจดังตัวอย่าง และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทุกรายการอยู่ในระดับ 4.11 ดังนี้

ครั้งที่ประเมิน	ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ
1	3.78
2	4.02
3	4.52
ค่าเฉลี่ยรวมของทุกครั้ง	4.11

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
น้อยกว่า 3.00	3.00 - 3.99	มากกว่าหรือเท่ากับ 4.00

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

ตัวบ่งชี้ 8.2 : การใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกหน่วยงานร่วมกัน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การบริหารงานโดยการบูรณาการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งภายในและภายนอก ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาให้เกิดประโยชน์สูงสุด แสดงให้เห็นถึงกลยุทธ์การบริหารงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ในโลกยุคปัจจุบัน

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. มีคณะกรรมการวิเคราะห์ความต้องการการใช้ทรัพยากรของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
2. มีผลการวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ทรัพยากรของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
3. มีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานอื่นในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
4. มีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานอื่นนอกศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
5. มีผลการประหยัดงบประมาณที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่น

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการอย่างน้อย 4 ข้อแรก

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 : ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ซึ่งมหาวิทยาลัยต้องสร้างระบบและกลไก ในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาให้เป็นไป ตามนโยบาย เป้าประสงค์และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา โดยหน่วยงานต้นสังกัดตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ถือว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นหลักประกันแก่ สาธารณชน ให้มั่นใจว่าศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมกับระดับการพัฒนาของ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพจากคณะกรรมการระดับนโยบาย และผู้บริหารสูงสุดของสถาบัน ภายใต้การมีส่วนร่วมจากภาคีทั้งภายในและภายนอกสถาบัน
3. มีการกำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษาและ มาตรฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับการประเมินคุณภาพภายนอก
4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่ครบถ้วน ทั้งการควบคุมคุณภาพ การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ (อย่างน้อย 3 ปี นับรวมปีที่มีการติดตาม)
5. มีการนำผลการประกันคุณภาพมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน
6. มีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา และใช้ร่วมกันทั้งระดับ บุคคล ศูนย์ และสถาบัน
7. มีระบบส่งเสริมการสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอกสถาบัน

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 4 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 4 ข้อแรก	มีการดำเนินการอย่างน้อย 5 ข้อแรก

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ 9.3 : ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน วัดจากผลการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่กำหนดขึ้นทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและหน่วยงานย่อย ทั้งนี้ โดยมีการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน มีการนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างบุคคลและหน่วยงาน ตลอดจนมีนวัตกรรม หรือมีแบบอย่างที่ดีในการประกันคุณภาพการศึกษา

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. มีการดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับศูนย์และสถาบันอย่างต่อเนื่อง
2. มีการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพภายในโดยสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
3. มีการรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนภายในเวลาที่กำหนด
4. มีการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาอย่างต่อเนื่อง
5. มีนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาพัฒนาขึ้น หรือมีการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อการเป็นแหล่งอ้างอิงให้กับศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาและสถาบันอื่นๆ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการอย่างน้อย 4 ข้อแรก

องค์ประกอบที่ 12 ด้านการบริหารและการบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 12.1 : ร้อยละของงบดำเนินการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาต่องบดำเนินการของมหาวิทยาลัย

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : งบดำเนินการของห้องสมุด หมายถึง งบหมวดเงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าใช้สอย ค่าวัสดุห้องสมุดและค่าวัสดุสำนักงาน ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบห้องสมุด ค่าสาธารณูปโภคเงินอุดหนุน และค่าเสื่อมราคา โดยไม่รวมงบลงทุน (งบครุภัณฑ์ ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง) ในปีนั้น ทั้งนี้ให้คิดตามปีงบประมาณ
งบดำเนินการของมหาวิทยาลัย หมายถึง งบหมวดเงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าใช้สอย ค่าวัสดุ ค่าสาธารณูปโภค เงินอุดหนุน และค่าเสื่อมราคาโดยไม่รวมงบลงทุน (งบครุภัณฑ์ ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง) ในปีนั้น ทั้งนี้ให้คิดตามปีงบประมาณ

สูตรในการคำนวณ :

$$\frac{\text{งบดำเนินการของห้องสมุด}}{\text{งบดำเนินการของมหาวิทยาลัย}} \times 100$$

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
น้อยกว่าร้อยละ 4	ร้อยละ 4 - ร้อยละ 7	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 8

องค์ประกอบที่ 12 ด้านการบริหารและการบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 12.2 : ร้อยละของงบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากรต่อบำเพ็ญการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : งบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากร หมายถึง งบประมาณของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาที่ใช้ในการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร และงบประมาณที่จัดสรรให้แก่บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนา

งบดำเนินการของห้องสมุด หมายถึง งบหมวดเงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าใช้สอย ค่าวัสดุห้องสมุด และค่าวัสดุสำนักงาน ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบห้องสมุด ค่าสาธารณูปโภค เงินอุดหนุน และค่าเสื่อมราคา โดยไม่รวมงบลงทุน (งบครุภัณฑ์ ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง) ทั้งนี้ให้คิดตามปีงบประมาณ

สูตรในการคำนวณ :

$$\frac{\text{งบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากร}}{\text{งบดำเนินการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา}} \times 100$$

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
น้อยกว่าร้อยละ 1	ร้อยละ 1 - ร้อยละ 2	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 3

องค์ประกอบที่ 12 ด้านการบริหารและการบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
ตัวบ่งชี้ 12.3 : ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ภารกิจที่ได้รับมอบหมาย หมายถึง หน้าที่ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
มอบหมายตามรายละเอียดภาระงาน (Job Description) หรือ รายละเอียดภาระงานเฉพาะตำแหน่ง (Position
Description)

บุคลากร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดทุกประเภท
การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การศึกษาต่อ การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา การฝึกอบรม
การศึกษาดูงานทางวิชาการและวิชาชีพ

สูตรในการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา}}{\text{จำนวนบุคลากรทั้งหมด}} \times 100$$

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
น้อยกว่าร้อยละ 50	ร้อยละ 50 - ร้อยละ 69	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 70

องค์ประกอบที่ 12 ด้านการบริหารและการบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 12.4 : การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ คือ การจัดบรรยากาศ การเรียนรู้ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ตามอัธยาศัย การนำข้อมูล ความรู้ ที่มีอยู่ในแหล่งการเรียนรู้ต่างๆ มาจัดกระทำให้เป็นระบบ จะช่วยกระตุ้นส่งเสริมให้ผู้เข้าไปใช้บริการแหล่งการเรียนรู้ ได้รับความรู้ มีเจตคติ และอาจจะสามารถนำความรู้ในแหล่งการเรียนรู้ต่างๆ ไปใช้ประโยชน์ได้

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีสถานที่ที่เป็นสัดส่วนสำหรับผู้ให้บริการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวและกลุ่ม
2. มีแสงสว่างเพียงพอต่อการศึกษารับรู้ตามมาตรฐาน (ความเข้มของแสงสว่างไม่ต่ำกว่า 200 ลักซ์)
3. มีการจัดการให้มีอุณหภูมิที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ อาทิ การใช้เครื่องปรับอากาศหรือมีการถ่ายเทอากาศที่ดีตามธรรมชาติ เป็นต้น
4. มีป้ายบอกข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และการให้บริการที่ชัดเจน
5. มีการจัดสถานที่ให้สวยงามและร่มรื่น อาทิ การจัดสวนหย่อม การตกแต่งในรูปแบบต่างๆ เป็นต้น
6. มีมุมศึกษาเรียนรู้แบบสบายๆ
7. มีมุมศึกษาค้นคว้า วิจัยสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
8. มีสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตามอัธยาศัยหลากหลายรูปแบบ เช่น ชุดศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง จุดเชื่อมต่อบนเครือข่าย และปลั๊กไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 - 7 ข้อ	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

องค์ประกอบที่ 12 ด้านการบริหารและการบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 12.5 : การจัดการด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การจัดการด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจะช่วยส่งเสริมให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพการเรียนรู้ดีขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

1. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม
2. มีคณะทำงานหรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม
3. มีการดำเนินงานด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม
4. มีการประเมินผลการดำเนินงาน
5. มีการนำผลการประเมินมาพัฒนาการดำเนินงาน

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3 - 4 ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

องค์ประกอบที่ 12 ด้านการบริหารและการบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 12.6 : ร้อยละของการลดรอบระยะเวลาการให้บริการลงได้ในปีที่ประเมิน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การลดรอบระยะเวลาการให้บริการลงได้ช่วยพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เป็นการลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อการทำงานที่มีความรวดเร็วขึ้น ซึ่งอาจเลือกมาประเมิน 1 บริการ

สูตรในการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนขั้นตอนการให้บริการที่ลดลง}}{\text{จำนวนขั้นตอนการให้บริการทั้งหมด}} \times 100$$

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
น้อยกว่าร้อยละ 20	ร้อยละ 20 – ร้อยละ 39	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 40

องค์ประกอบที่ 12 ด้านการบริหารและการบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 12.7 : จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ได้แก่

- 1) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น ป้ายประกาศ แผ่นพับ จุลสาร หนังสือติดต่อราชการ จดหมายข่าว เป็นต้น
- 2) สื่อไม่ใช่สิ่งพิมพ์ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ กระดานข่าว (Webboard) เว็บบล็อก (Web Blog) เว็บท่า (Portal) รายการวิทยุ รายการโทรทัศน์ วิทยุทัศน์ โทรทัศน์ หนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ และเสียงตามสาย เป็นต้น
- 3) สื่อกิจกรรม เช่น การประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ (Road Show)

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
น้อยกว่า 4 ประเภท	4 - 5 ประเภท	มากกว่าหรือเท่ากับ 6 ประเภท

องค์ประกอบที่ 12 ด้านการบริหารและการบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 12.8 : ร้อยละของงานวิจัย / ผลงานทางวิชาการของบุคลากรห้องสมุดที่นำไปใช้ประโยชน์หรือมีการเผยแพร่เทียบกับจำนวนบุคลากร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : งานวิจัย/ผลงานทางวิชาการ หมายถึง ผลงานที่มีการศึกษาค้นคว้า พัฒนาอย่างเป็นระบบ เพื่อแสวงหาคำตอบสำหรับปัญหา หรือคำถามที่กำหนดไว้ หรือเพื่อแสวงหาความรู้ใหม่ ซึ่งใช้วิธีการดำเนินการตามหลักการทางวิชาการ ทั้งนี้ นับเฉพาะผลงานที่ดำเนินการสำเร็จ ในรอบปีการประเมิน และมีการนำผลงานไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนาการดำเนินงาน (โดยปรากฏหลักฐานการใช้ประโยชน์ในแหล่งข้อมูลต่างๆ อาทิ เอกสารการประชุม บันทึกข้อความ แผนปฏิบัติงาน ฯลฯ) หรือมีการเผยแพร่ผลงานโดยวิธีการต่างๆ อาทิ การตีพิมพ์ เป็นบทความวารสาร การนำเสนอในการประชุมวิชาการ การมอบรายงานการวิจัยให้แก่ห้องสมุดอื่นๆ เพื่อนำออกให้บริการ ฯลฯ)

บุคลากรห้องสมุด หมายถึง บุคลากรสายวิชาชีพ เช่น บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักจัดหมายเหตุ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบ เป็นต้น

สูตรในการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์หรือมีการเผยแพร่}}{\text{จำนวนบุคลากรห้องสมุดที่ปฏิบัติงานประจำ}} \times 100$$

ตัวอย่าง :

ในรอบปีการประเมินห้องสมุดมีจำนวนงานวิจัย/ ผลงานทางวิชาการ ที่ดำเนินการสำเร็จ และนำไปใช้ประโยชน์ หรือมีการเผยแพร่ จำนวน 3 รายการ โดยมีบุคลากรประจำ (สายวิชาชีพ) จำนวน 25 คน จะได้รับคะแนนเท่ากับร้อยละ 12 ดังนี้

$$\frac{3 \times 100}{25} = 12$$

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
น้อยกว่าร้อยละ 4	ร้อยละ 4 - ร้อยละ 7	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 8

องค์ประกอบที่ 12 ด้านการบริหารและการบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 12.9 : ร้อยละของผู้รับบริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : กิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต หมายถึง กิจกรรมที่ห้องสมุดจัดเพื่อเพิ่มพูนทักษะการรู้สารสนเทศให้แก่ผู้รับบริการ เช่น การแนะนำการใช้ห้องสมุด การนำชมห้องสมุด การสาธิต การอบรม และการบรรยายเกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศ การส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้ใฝ่รู้ใฝ่เรียนตลอดชีวิต เป็นต้น

ผู้รับบริการที่เข้าร่วมกิจกรรม หมายถึง นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมเต็มเวลาเป็นเวลาไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของเวลาการจัดกิจกรรมทั้งสิ้น

เป้าหมาย หมายถึง จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่กำหนดในแผนของแต่ละกิจกรรม

สูตรในการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่อยู่ร่วมกิจกรรมเป็นเวลาไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของเวลาการจัดกิจกรรมทั้งหมด}}{\text{จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่กำหนดในเป้าหมายของแต่ละกิจกรรมในปีที่ประเมิน}} \times 100$$

ตัวอย่าง :

กรณีที่มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการส่งเสริมการรู้สารสนเทศหลายรายการให้หาค่าเฉลี่ยรวมทุกกิจกรรม/โครงการ เช่น ห้องสมุดจัดกิจกรรม/โครงการตลอดปีที่ประเมินรวม 5 รายการ แต่ละรายการกำหนดจำนวนเป้าหมายผู้เข้าร่วม และมีผู้เข้าร่วมจริง ค่าเฉลี่ยที่ได้การคำนวณคิดเป็นร้อยละ 76.70 ในกรณีที่ห้องสมุดจัดเฉพาะรายการที่ 1 จะคำนวณได้เป็นร้อยละ 80

กิจกรรม/ โครงการ	เป้าหมาย ตามแผน (คน)	เข้าร่วมจริง (คน)	ร้อยละ	เข้าร่วม $\geq 80\%$ (คน)	ร้อยละ (เทียบเป้าหมายตามแผน)
1	50	45	90.00	40	80.00
2	70	60	85.71	56	80.00
3	120	89	74.17	82	68.33
4	300	300	100.00	250	83.33
5	35	15	42.86	13	37.14
รวม	575	509	88.52	441	76.70

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
น้อยกว่าร้อยละ 46	ร้อยละ 46 - ร้อยละ 75	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 76

องค์ประกอบที่ 12 ด้านการบริหารและการบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 12.10 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ (เทียบจากค่า 5 ระดับ) ของผู้รับบริการต่อกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่เข้าร่วม กรณีที่มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการส่งเสริมการรู้สารสนเทศหลายรายการและมีการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกรายการ ให้หาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจรวมทุกกิจกรรม/โครงการ

สูตรในการคำนวณ :

$$\frac{\text{ผลรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกกิจกรรม/โครงการ}}{\text{จำนวนกิจกรรม/โครงการทั้งหมดในปีที่ประเมิน}}$$

ตัวอย่าง :

ห้องสมุดจัดกิจกรรม/โครงการตลอดปีประเมินรวม 5 รายการ แต่ละรายการมีผลการประเมินความพึงพอใจดังตัวอย่าง และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทุกรายการอยู่ในระดับ 3.61 ดังนี้

กิจกรรม/โครงการ	ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ
1	3.45
2	2.56
3	4.00
4	4.59
5	3.47
ค่าเฉลี่ยรวมทุกรายการ	3.61

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
น้อยกว่า 3.00	3.00 - 3.99	มากกว่าหรือเท่ากับ 4.00

องค์ประกอบที่ 12 ด้านการบริหารและการบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 12.11 : ปริมาณการยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนผู้รับบริการที่มีสิทธิ์ยืม

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ตัวบ่งชี้ปริมาณการยืมทรัพยากรสารสนเทศเพื่อแสดงถึงการที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ตลอดจนการแสดงให้เห็นถึงความพยายามของหน่วยงานที่จะบริหารทรัพยากรสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ตัวอย่าง :

ในรอบปีการศึกษาที่ได้รับการประเมิน ห้องสมุดมีสมาชิกซึ่งมีสิทธิ์ยืมทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 20,000 คน และมีปริมาณการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 400,000 รายการ ดังนั้นจึงมีปริมาณการยืมเท่ากับ 20 รายการต่อ 1 คน

สูตรในการคำนวณ :

$$\frac{\text{ปริมาณการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ}}{\text{สมาชิกซึ่งมีสิทธิ์ยืมทรัพยากรสารสนเทศ}}$$

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
น้อยกว่า 11 รายการ	11 - 30 รายการ	มากกว่าหรือเท่ากับ 31 รายการ

องค์ประกอบที่ 12 ด้านการบริหารและการบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 12.12 : ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ข้อร้องเรียน หมายถึง รายการที่ผู้รับบริการเสนอให้ปรับปรุง และรายการประเมินที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อย (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ต่ำกว่า 2.51 เทียบจากค่า 5 ระดับ)

การแก้ไขข้อร้องเรียน หมายถึง การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/รายการประเมินที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อย ซึ่งสมควรได้รับการแก้ไข และที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาสามารถดำเนินการแก้ไขเองได้

สูตรในการคำนวณ :

$$\frac{\text{ข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข}}{\text{ข้อร้องเรียนทั้งหมด}} \times 100$$

ตัวอย่าง :

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการด้วยวิธีการต่างๆ อาทิ ตู้รับฟังความคิดเห็น หนังสือร้องเรียน ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ ฯลฯ จำนวน 10 รายการ โดยศูนย์ได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน จำนวน 6 รายการ จากผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ (จากการประเมินทุกครั้ง) พบว่ามีรายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อย (ต่ำกว่า 2.51) จำนวนรวม 8 รายการ (ที่ไม่ซ้ำกับข้อร้องเรียนที่ได้รับ 10 รายการข้างต้น หากซ้ำกันให้นับครั้งเดียว) โดยศูนย์ได้ดำเนินการแก้ไขรายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยจำนวน 5 รายการ รวมจำนวนข้อร้องเรียน 18 รายการ สามารถแก้ไขได้ 11 รายการ จะได้รับคะแนนเท่ากับร้อยละ 61.1 ดังนี้

$$\frac{(6+5) \times 100}{(10+8)} = 61.1$$

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
น้อยกว่าร้อยละ 70	ร้อยละ 70 - ร้อยละ 89	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 90

องค์ประกอบที่ 12 ด้านการบริหารและการบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 12.13 : การให้บริการเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : บริการเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service) หมายถึง การพัฒนาการดำเนินการให้บริการ โดยลดขั้นตอนของการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อนหรือลดขั้นตอนของการดำเนินงานให้สั้นลง และ/หรือการรวมบริการหลายๆ อย่างไว้ ณ ที่แห่งเดียวโดยผู้ใช้บริการไม่ต้องไปติดต่อขอใช้บริการ ณ จุดบริการหลายแห่ง ส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย ประหยัดเวลา ในการขอรับบริการ รวมทั้งสามารถเพิ่มความพึงพอใจ และให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยจะต้องผ่านกระบวนการ ดังนี้ 1) มีการทบทวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอน 2) มีการออกแบบระบบการทำงานใหม่ 3) มีการดำเนินการตามระบบงานที่ออกแบบ 4) มีการปรับเป็นระบบการทำงานประจำ และ 5) มีการติดตามประเมินผล

ตัวอย่าง :

ห้องสมุดมีการทบทวน การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งปกติผู้รับบริการจะมาติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม เพื่อขอให้บรรณารักษ์สืบค้นรายชื่อบทความวารสารที่ต้องการ หลังจากได้รับรายชื่อบทความวารสารแล้ว ผู้รับบริการจะต้องไปค้นหาคำบทความวารสาร ที่ชั้นวารสาร แล้วนำไปถ่ายเอกสารด้วยตนเอง ซึ่งเมื่อทบทวนแล้วพบว่าผู้ใช้บริการบางส่วนประสบปัญหาในการค้นหาคำบทความวารสารจากชั้นบริการวารสาร อีกทั้งเสียเวลาในการนำบทความวารสารไปถ่ายเอกสารด้วยตนเอง ยังจุดบริการต่างๆ ห้องสมุดจึงได้มีการออกแบบระบบการทำงานใหม่ คือ รวมจุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการสำเนาบทความวารสารไว้ ณ จุดเดียวกัน โดยนัดหมายเวลาให้ผู้รับบริการมารับบทความวารสารที่ต้องการ ได้ที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถาม หรือส่งไปให้ยังสำนักวิชา/หน่วยงานต่างๆ ทั้งนี้บรรณารักษ์จะประสานงานกับผู้ใช้บริการวารสารให้ดำเนินการค้นหาคำบทความวารสารและส่งไปถ่ายเอกสารให้

เมื่อออกแบบระบบการทำงานใหม่และปรับเป็นระบบงานประจำแล้ว และห้องสมุดมีการติดตามประเมินผลให้เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกสบายและประหยัดเวลาให้แก่ผู้รับบริการ หากดำเนินการได้ครบตามขั้นตอนเหล่านี้ จึงจะนับเป็นการบริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว จำนวน 1 บริการ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
จำนวน 1 บริการ	จำนวน 2 - 3 บริการ	มากกว่าหรือเท่ากับ 4 บริการ

องค์ประกอบที่ 12 ด้านการบริหารและการบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 12.14 : จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Service)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : บริการเชิงรุก หมายถึง บริการหรือกิจกรรมที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ดำเนินการโดยผู้ให้บริการไม่ได้อิงข้อหรือคาดหวัง (Beyond Expectation) อาจจะเป็นบริการและกิจกรรมหลัก และ/หรือบริการและกิจกรรมเสริม ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการเพื่อเป็นอีกทางเลือกที่จะช่วยให้ผู้รับบริการมีความสะดวกในการรับบริการหรือรับข่าวสารจากศูนย์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ โดยดำเนินการในรูปแบบการเข้าถึงผู้รับบริการโดยตรงทั้งในและนอกสถานที่หรือการให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ตัวอย่าง :

1. บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery) ถึงผู้รับบริการตามความสนใจหรือความต้องการของผู้รับบริการทั้งในรูปแบบการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือนำการส่งเอกสารฉบับพิมพ์
2. บริการนอกสถานที่ เช่น การทำบัตรสมาชิก บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การฝึกอบรม การแนะนำบริการใหม่ การสาธิตวิธีการใช้งานข้อมูล การจัดนิทรรศการส่งเสริมการใช้บริการ เป็นต้น
3. การแจ้งข่าวสารตามความสนใจหรือตามภารกิจของผู้รับบริการ เช่น การรวบรวมรายการเอกสารใหม่ที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนและการวิจัยของอาจารย์หรือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา การแจ้งรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ การแนะนำบริการใหม่ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
4. การแจ้งข่าวสารเพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้รับบริการ เช่น การส่ง SMS แจ้งเตือนให้มารับหนังสือจอง หรือการแจ้งเตือนกรณียังมีรายการค้างส่งหนังสือหรือส่งหนังสือเกินกำหนดเวลาด้วยช่องทางต่างๆ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) โทรศัพท์ เป็นต้น
5. กิจกรรมสร้างความประทับใจผู้รับบริการ เช่น การจัดส่งของที่ระลึกในโอกาสต่างๆ แก่ผู้รับบริการ เช่น ยอดนักอ่านประจำเดือน/ปี จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการภายในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เช่น กิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อนในการค้นหาสารสนเทศที่ผู้ใช้องการ ฯลฯ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
จำนวน 1 - 2 บริการ	จำนวน 3 - 6 บริการ	มากกว่าหรือเท่ากับ 7 บริการ

องค์ประกอบที่ 12 ด้านการบริหารและการบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 12.15 : ร้อยละของปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น หมายถึง ปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่อจำนวนผู้ใช้บริการต่อฐานของปีปัจจุบันเปรียบเทียบกับปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่อจำนวนผู้ใช้บริการต่อฐานของปีที่ผ่านมา มีหน่วยนับเป็นครั้งต่อคนต่อฐาน

ฐานข้อมูลที่จัดซื้อ หมายถึง ฐานข้อมูลที่ห้องสมุดจัดซื้อเอง หรือจัดซื้อในลักษณะภาคีความร่วมมือ หรือจัดซื้อโดยหน่วยงานที่ให้การสนับสนุนกิจการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เช่น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เป็นต้น

ผู้รับบริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ และนักวิจัยของมหาวิทยาลัย

สูตรในการคำนวณ :

$$\text{ร้อยละที่เพิ่มขึ้น} = \frac{\text{ปริมาณการใช้ฐานข้อมูลต่อ login ต่อฐาน ในปีปัจจุบัน} - \text{ปริมาณการใช้ฐานข้อมูลต่อ login ต่อฐาน ในปีที่ผ่านมา}}{\text{ปริมาณการใช้ฐานข้อมูลต่อ login ต่อฐานในปีที่ผ่านมา}} \times 100$$

ตัวอย่าง :

ในปี พ.ศ. 2549 ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งมีจำนวนผู้รับบริการ 8,000 คน จัดซื้อฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น 11 ฐาน มีผู้รับบริการฐานข้อมูลในปีดังกล่าวทั้งสิ้น 128,000 ครั้ง โดยเมื่อปี พ.ศ. 2548 มหาวิทยาลัยแห่งนี้มีจำนวนผู้รับบริการ 6,500 คน และห้องสมุดจัดซื้อฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 10 ฐาน มีผู้รับบริการฐานข้อมูล 85,000 ครั้ง

$$\begin{aligned}\text{ร้อยละที่เพิ่มขึ้น} &= \frac{(128,000/(8,000 \times 11)) - (85,000/(6,500 \times 10))}{(85,000/6,500 \times 10)} \times 100 \\ &= \frac{(1.45 - 1.31)}{1.31} \times 100 \\ &= 10.69\end{aligned}$$

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
น้อยกว่าร้อยละ 1	ร้อยละ 1 - ร้อยละ 4	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 5

องค์ประกอบที่ 12 ด้านการบริหารและการบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 12.16 : จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : บริการอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์หรือระบบเครือข่ายสารสนเทศ ให้นับจำนวนการบริการอิเล็กทรอนิกส์ 1 ระบบ เป็น 1 บริการ ทั้งนี้ไม่รวมบริการหรือชุดคำสั่งพื้นฐาน (Module) ที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

ตัวอย่าง :

1. การบริการตอบคำถามออนไลน์ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น เว็บบอร์ด ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ SMS Chat เป็นต้น
2. การจัดนิทรรศการออนไลน์
3. การแนะนำการใช้บริการสารสนเทศผ่านทางเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
4. การจัดทำบทเรียนช่วยสอนออนไลน์ (Online Tutorial)
5. การแจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ที่ได้รับผ่านทางเว็บไซต์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
6. การจัดทำแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E-Form) ประเภทต่างๆ เช่น การขอใช้บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery) การขอยืมเลข ISBN เป็นต้น ซึ่งแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวนี้ ถ้ามีวัตถุประสงค์ในการใช้ที่แตกต่างกันให้นับเป็น 1 บริการ
7. การให้บริการโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นสารสนเทศในลักษณะ Meta Search คำค้น 1 คำค้น สามารถค้นได้จากฐานข้อมูลต่างๆ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
จำนวน 1 - 2 บริการ	จำนวน 3 - 6 บริการ	มากกว่าหรือเท่ากับ 7 บริการ

องค์ประกอบที่ 12 ด้านการบริหารและการบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 12.17 : จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดต่อผู้รับบริการต่อวัน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ หมายถึง จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจัดให้บริการแก่ผู้รับบริการทั้งหมด ไม่รวมเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดให้บุคลากร
ผู้รับบริการต่อวัน หมายถึง จำนวนเฉลี่ยของผู้รับบริการทั้งปี

สูตรในการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนเฉลี่ยของผู้รับบริการต่อวันทั้งปี}}{\text{จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้รับบริการ}}$$

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
1 เครื่องต่อคน มากกว่า 20 คน	1 เครื่องต่อ 11 - 20 คน	1 เครื่องต่อคนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 คน

องค์ประกอบที่ 12 ด้านการบริหารและการบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 12.18 : ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ โสตทัศนูปกรณ์และระบบเครือข่ายภายในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาที่ให้บริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : บัจจยนำเข้า

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การบำรุงรักษา มีขั้นตอนในการปฏิบัติเพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อนที่เครื่องจะหมดอายุการใช้งาน โดยมีกระบวนการ เช่น การตรวจสอบหาความเสียหาย ที่ทำให้เครื่องไม่สามารถใช้งานได้ เมื่อพบแล้วหากสามารถซ่อมบำรุงเองได้ให้ดำเนินการแก้ไขทันที หากไม่สามารถซ่อมแซมได้ให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการส่งซ่อมต่อไป เป็นต้น

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. ระบบเครือข่ายมีเสถียรภาพ (Network Stability) และมีระบบความปลอดภัย
2. การเข้าถึงสารสนเทศในระบบเครือข่ายมีความรวดเร็ว
3. มีการบำรุงรักษา และเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
4. มีการปรับปรุงสมรรถนะของคอมพิวเตอร์ในระบบเครือข่ายให้เหมาะสมกับสภาพการใช้งาน
5. มีบุคลากรของหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลระบบโดยตรง

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการอย่างน้อย 4 ข้อ

องค์ประกอบที่ 12 ด้านการบริหารและการบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 12.19 : ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การบำรุงรักษา หมายถึง มีขั้นตอนในการปฏิบัติเพื่อสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกระบวนการ เช่น การตรวจสอบหาความเสียหายที่ทำให้เครื่องไม่สามารถใช้งานได้ กระบวนการซ่อมบำรุงที่สามารถตรวจสอบ ติดตามได้

อายุการใช้งาน หมายถึง ระยะเวลาการใช้งานของโสตทัศนูปกรณ์มีระยะเวลา 3 - 5 ปี

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีการตรวจสอบโสตทัศนูปกรณ์ให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติทุกวัน
2. มีกระบวนการบำรุงรักษา ป้องกันโสตทัศนูปกรณ์เป็นประจำ (รายเดือน, รายไตรมาส)
3. มีการสำรวจความเพียงพอและอายุการใช้งานของโสตทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการ
4. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
5. มีการวางแผนและพัฒนาการจัดหาโสตทัศนูปกรณ์เพื่อการบริการและทดแทนเครื่องที่มีอายุการใช้งานมากกว่าเกณฑ์การใช้งาน

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 - 4 ข้อ	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

6. สรุปองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	สัญลักษณ์
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน	
ตัวบ่งชี้ 1.1 มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ	◎
ตัวบ่งชี้ 1.2 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด	◎
องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม	
ตัวบ่งชี้ 5.1 มีระบบและกลไกในการบริการวิชาการแก่สังคม	◎
ตัวบ่งชี้ 5.3 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนอง ความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติ และนานาชาติ	*
ตัวบ่งชี้ 5.4 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	◎
องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	
ตัวบ่งชี้ 6.1 มีระบบและกลไกในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	*
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ	
ตัวบ่งชี้ 7.1 คณะกรรมการประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาใช้หลักธรรมาภิบาล ในการบริหารจัดการและสามารถผลักดันให้แข่งขันได้ในระดับสากล	◎
ตัวบ่งชี้ 7.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	◎
ตัวบ่งชี้ 7.3 มีการพัฒนาศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	◎
ตัวบ่งชี้ 7.4 มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษา ไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	◎
ตัวบ่งชี้ 7.5 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารและการเรียนการสอน ก. ฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร ข. ฐานข้อมูลเพื่อการเรียนการสอน	◎
ตัวบ่งชี้ 7.6 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วม ในการพัฒนาศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	◎
ตัวบ่งชี้ 7.8 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหาร	◎
ตัวบ่งชี้ 7.9 ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กร สู่ระดับบุคคล	◎
ตัวบ่งชี้ 7.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการศูนย์บรรณสารและ สื่อการศึกษาแบบรวมบริการประสานภารกิจ ก. ด้านบริการห้องสมุด ข. ด้านบริการสื่อการศึกษา	✓
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ	
ตัวบ่งชี้ 8.2 การใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกหน่วยงานร่วมกัน	◎

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	สัญลักษณ์
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	
ตัวบ่งชี้ 9.1 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร	⊙
ตัวบ่งชี้ 9.3 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	⊙
องค์ประกอบที่ 12 ด้านการบริหารและการบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	
ตัวบ่งชี้ 12.1 ร้อยละของงบประมาณในการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาต่องบประมาณของมหาวิทยาลัย	✧
ตัวบ่งชี้ 12.2 ร้อยละของงบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากรต่องบประมาณของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	✧
ตัวบ่งชี้ 12.3 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	✧
ตัวบ่งชี้ 12.4 การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้	✧
ตัวบ่งชี้ 12.5 การจัดการด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	✧
ตัวบ่งชี้ 12.6 ร้อยละของการลดรอบระยะเวลาการให้บริการลงได้ในปีที่ประเมิน	✧
ตัวบ่งชี้ 12.7 จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์	✧
ตัวบ่งชี้ 12.8 ร้อยละของงานวิจัย / ผลงานทางวิชาการของบุคลากรศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาที่นำไปใช้ประโยชน์หรือมีการเผยแพร่เทียบกับจำนวนบุคลากร	✧
ตัวบ่งชี้ 12.9 ร้อยละของผู้รับบริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	✧
ตัวบ่งชี้ 12.10 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	✧
ตัวบ่งชี้ 12.11 ปริมาณการยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนผู้รับบริการที่มีสิทธิ์ยืม	✧
ตัวบ่งชี้ 12.12 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	✧
ตัวบ่งชี้ 12.13 การให้บริการเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One stop service)	✧
ตัวบ่งชี้ 12.14 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive service)	✧
ตัวบ่งชี้ 12.15 ร้อยละของปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น	✧
ตัวบ่งชี้ 12.16 จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Services)	✧
ตัวบ่งชี้ 12.17 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดต่อผู้รับบริการต่อวัน	✧
ตัวบ่งชี้ 12.18 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ โสตทัศนูปกรณ์และระบบเครือข่ายภายในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาที่ให้บริการ	✧
ตัวบ่งชี้ 12.19 ประสิทธิภาพของโสตทัศนูปกรณ์ที่ให้บริการ	✧

- หมายเหตุ
- ◎ หมายถึง ตัวบ่งชี้หลักของมหาวิทยาลัยที่หน่วยงานควรมี
 - ✓ หมายถึง ข้อมูลที่หน่วยงานต้องรายงานใน SAR
 - * หมายถึง ข้อมูลที่หน่วยงานอาจจะรายงานเพิ่มเติมใน SAR
 - ✧ หมายถึง ตัวบ่งชี้คุณภาพของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

บรรณานุกรม

คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (2550).

ตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา. [ม.ป.ท.] : ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัย
ส่วนภูมิภาค.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. ส่วนส่งเสริมวิชาการ (ม.ป.ป.). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (อัดสำเนา).

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (2551). คำอธิบายตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินตามองค์ประกอบ
คุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. นครราชสีมา : ส่วนส่งเสริมวิชาการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.