

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา
ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2558
(กรกฎาคม 2558 – มิถุนายน 2559)

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
เมษายน 2559

คำนำ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จึงดำเนินการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้ตัวบ่งชี้ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีกำหนด และตัวบ่งชี้ของหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องและเป็นอัตลักษณ์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เพื่อใช้เป็นคู่มือในการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อสะท้อนให้เห็นจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีของหน่วยงานในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ 21 ตัวบ่งชี้

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการส่งเสริม การกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพในมิติต่างๆ

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

เมษายน 2559

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	
1. ประวัติความเป็นมา	1
2. ปรัชญา	2
3. ปณิธาน	2
4. วิสัยทัศน์	2
5. พันธกิจ	2
6. โครงสร้างหน่วยงานและการบริหารงาน	2
7. ภาระหน้าที่และการบริการ	4
8. จำนวนบุคลากร	13
บทที่ 2 การประกันคุณภาพการศึกษา	
1. นโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	15
2. องค์กรและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	16
3. การประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	17
4. แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ปีการศึกษา 2558 (กรกฎาคม 2558 – มิถุนายน 2559)	19
5. นิยามศัพท์ที่ใช้ในตัวบ่งชี้	20
บทที่ 3 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ	
1. องค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	27
2. สรूपองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	53
บรรณานุกรม	55

บทที่ 1

บทนำ

1. ประวัติความเป็นมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้ทำการก่อสร้างอาคารบรรณสาร และประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์การก่อสร้างอาคารต่างๆ ณ อาคารบรรณสาร เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2533 ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการจัดบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาเพียงแห่งเดียวของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ตามระบบบริหารงาน “รวมบริการ ประสานภารกิจ” ของมหาวิทยาลัย และเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม พ.ศ. 2536 พร้อมกับการเปิดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้มีการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นตามลำดับ โดยเริ่มนำระบบห้องสมุดอัตโนมัติมาใช้ในการดำเนินงานห้องสมุดและให้บริการแก่ผู้ใช้ เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม พ.ศ. 2537 เป็นต้นมา ในปี พ.ศ. 2551-2554 ได้มีการก่อสร้างอาคารบรรณสาร 2 เพื่อขยายพื้นที่การให้บริการ และเปิดให้บริการพร้อมกับระบบยืม-คืนด้วยตนเอง เมื่อวันที่ 11 มกราคม พ.ศ. 2554

ผู้บริหารซึ่งดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 - ปัจจุบัน มีดังนี้

ปี พ.ศ.	ผู้ดำรงตำแหน่ง
2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2535 - 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2538	รองศาสตราจารย์ ดร.องค์การ อินทร์มพรรย์ ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
1 มิถุนายน พ.ศ. 2538 - 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัดดา โกรติ ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
1 มีนาคม พ.ศ. 2542 - 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546	รองศาสตราจารย์ ดร.ประภาวดี สืบสนธิ์ ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
1 กันยายน พ.ศ. 2543 - 2 มีนาคม พ.ศ. 2546	อาจารย์ ดร.นฤมล รักษาสุข รองผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
3 มีนาคม พ.ศ. 2546 - 12 พฤศจิกายน พ.ศ. 2551	อาจารย์ ดร.นฤมล รักษาสุข ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
25 ตุลาคม พ.ศ. 2548 - 12 พฤศจิกายน พ.ศ. 2551	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญชัย วิจิตรเสถียร รองผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
13 พฤศจิกายน พ.ศ. 2551 - 30 กันยายน พ.ศ. 2554	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญชัย วิจิตรเสถียร ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 - 30 กันยายน พ.ศ. 2554	อาจารย์ ดร.ณัฏฐญา เผือกผ่อง รองผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ปี พ.ศ.	ผู้ดำรงตำแหน่ง
1 ตุลาคม พ.ศ. 2554 – ถึงปัจจุบัน	อาจารย์ ดร.ณัฐธญา เผือกผ่อง ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
20 ตุลาคม พ.ศ. 2554 – 30 กันยายน พ.ศ. 2558	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัมพรศักดิ์ วรรณโกมล รองผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 – ถึงปัจจุบัน	อาจารย์ ดร.ไตรภพ แข็งการ รองผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

2. ปรัชญา

แหล่งความรู้ล้ำเลิศ ก่อเกิดปัญญา พัฒนางานวิจัย

3. ปณิธาน

พร้อมใจ พร้อมบริการ ทันเวลา ทันความต้องการ

4. วิสัยทัศน์

เป็นแหล่งสารสนเทศและเทคโนโลยีการศึกษาชั้นนำระดับชาติ เพื่อสนับสนุนความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัย

5. พันธกิจ

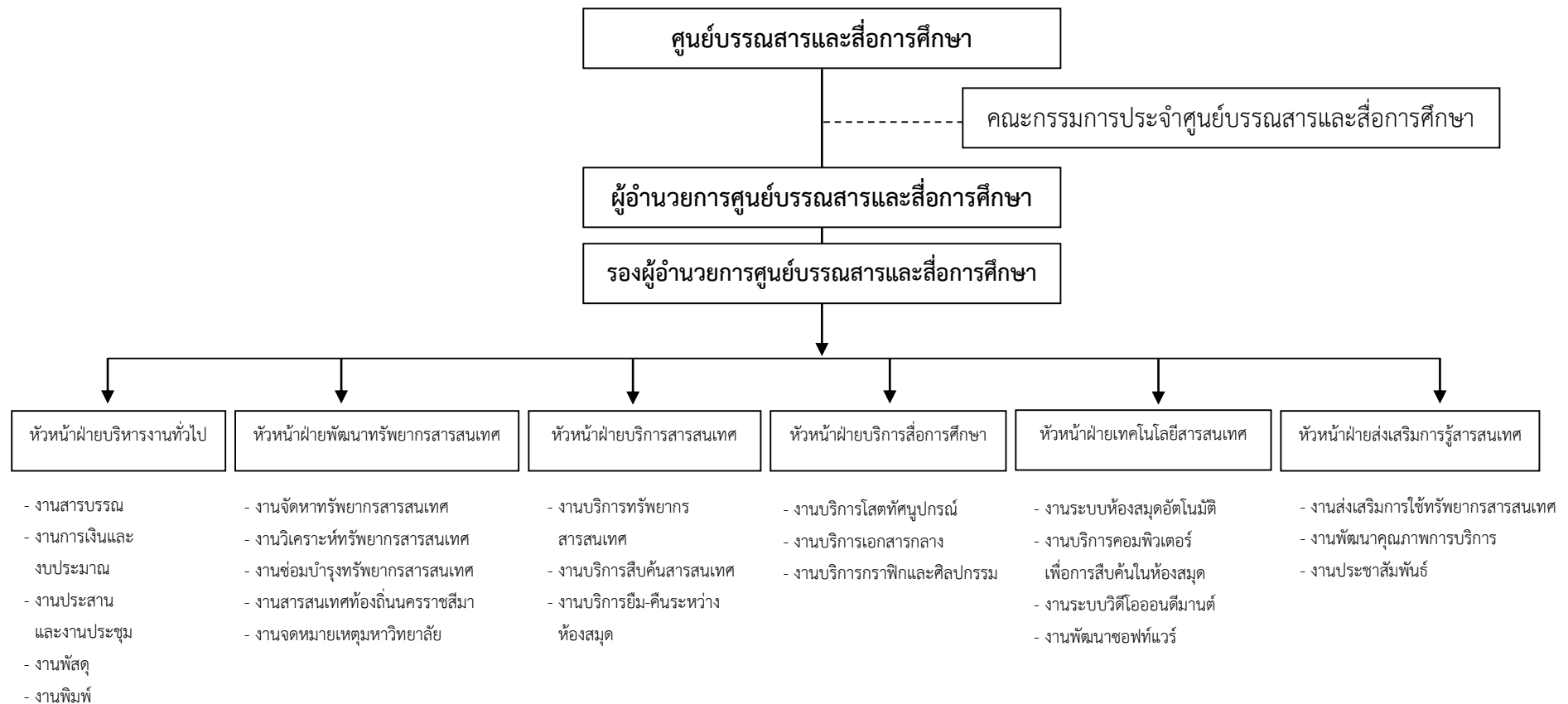
ศูนย์บรรณสารและสื่อศึกษามุ่งพัฒนาขีดความสามารถให้เป็นศูนย์กลางการบริการสารสนเทศ สื่อการศึกษาและโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อส่งเสริมภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ได้แก่

1. พัฒนา จัดทำ จัดระบบทรัพยากรสารสนเทศ
2. บริการและส่งเสริมการรู้สารสนเทศแก่ชุมชนมหาวิทยาลัยและสังคมโลก
3. บริการและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีการศึกษา เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และกิจกรรมของมหาวิทยาลัย
4. พัฒนา จัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

6. โครงสร้างหน่วยงานและการบริหารงาน

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการจัดบริการห้องสมุดและสื่อการศึกษาของมหาวิทยาลัย มีการบริหารจัดการตามหลัก “รวมบริการ ประสานภารกิจ” โดยมีคณะกรรมการประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษากำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนและนโยบายที่กำหนด โดยมีโครงสร้างและการบริหารงาน ดังนี้

โครงสร้างและการบริหารงาน ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา



7. ภาระหน้าที่และการบริการ

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดหา พัฒนาระบบทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่างๆ และให้บริการสารสนเทศ ดำเนินการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ห้องสมุดที่เหมาะสมและจำเป็น เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน และให้บริการสื่อการศึกษาและโสตทัศนูปกรณ์ สื่อศิลปกรรม บริการสำเนาเอกสารและแบบทดสอบแก่อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัย รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

7.1 ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่าย

ลำดับ	งาน/ฝ่าย/หรือชื่ออื่น	ความรับผิดชอบ
1.	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	1) งานสารบรรณ • จัดทำหนังสือภายในภายนอก เพื่อโต้ตอบหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกตรวจสอบการใช้โทรศัพท์ - โทรสาร สรุปการใช้แจ้งให้กับส่วนงาน ที่เกี่ยวข้อง • รับส่งหนังสือทั้งภายในและภายนอก เวียนหนังสือ ปิดประกาศ จัดแฟ้มเสนอ จัดเก็บเอกสารแยกตามหมวดรายการ คัดแยก • กลับกรองวิเคราะห์หนังสือภายในภายนอก เพื่อประกอบการตัดสินใจให้กับผู้บริหาร • ตรวจสอบการใช้โทรศัพท์ - โทรสาร สรุปการใช้แจ้งให้กับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง • เป็นผู้รวบรวมเงินรายได้จากศูนย์บรรณสารฯ เพื่อนำส่งให้กับมหาวิทยาลัย • งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายเพื่อสนับสนุนให้ศูนย์บรรณสารฯ ดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย 2) การเงิน งบประมาณ และแผนปฏิบัติการ งานประจำ/โครงการ • บริหารการเงิน และดำเนินการด้านการใช้จ่ายเงินสำรองจ่าย ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เช่น ตรวจสอบเอกสารการยืมเงินให้มีความถูกต้องและรัดกุม ลงทะเบียนการใช้จ่าย เสนอเรื่องและเบิกจ่าย-รับคืน ตรวจสอบเอกสารการใช้จ่าย ตั้งเรื่องเบิกชดเชย คินบัญชี่ เบิก-ถอนเงินสำรองจ่ายฯ ฯลฯ เป็นต้น • ดูแลตรวจสอบเอกสาร และจัดทำเรื่องเบิกค่าจ้างงานนักศึกษา • ดูแลตรวจสอบเอกสาร และจัดทำเรื่องเบิกจ่ายค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาปกติของพนักงานศูนย์บรรณสารฯ • บริหารการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติงาน ตรงตามหมวดและจัดทำรายงานการใช้จ่ายงบประมาณรายเดือน รายไตรมาส

ลำดับ	งาน/ฝ่าย/หรือชื่ออื่น	ความรับผิดชอบ
		• รวบรวมวิเคราะห์สังเคราะห์งบประมาณประจำ/โครงการของ ศูนย์บรรณสารฯ และจัดทำข้อมูลผ่านระบบของมหาวิทยาลัย • รวบรวมวิเคราะห์สังเคราะห์แผนปฏิบัติการ งาน/โครงการของ ศูนย์บรรณสารฯ และจัดทำข้อมูลผ่านระบบของมหาวิทยาลัย • รวบรวมวิเคราะห์สังเคราะห์แผนปรับปรุงการควบคุมภายใน เพื่อ เสนอมหาวิทยาลัย โดยจัดทำข้อมูลผ่านระบบของมหาวิทยาลัย 3) งานประสานและงานประชุม • ประสานการทำงานภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานให้ เกิดความสำเร็จเรียบร้อยในด้านต่างๆ เช่น ด้านบริการ ด้านการ ซ่อมบำรุง ด้านความเรียบร้อย ความสะอาด ของอาคารบรรณสาร และประสานงานภายใน • ประสานงานด้านบุคคล ตรวจสอบข้อมูลการปฏิบัติงานของ พนักงานศูนย์บรรณสารฯ เพื่อเสนอผู้บริหารและนำเสนอส่วนการ เจ้าหน้าที่ • ทำหน้าที่เลขานุการการประชุม การจัดเตรียมเอกสารการประชุม และอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม 4) งานพัสดุ • ดูแลการใช้วัสดุให้มีการหมุนเวียนใช้อย่างทันเวลาและเป็นไป ด้วยความประหยัด สรรวจวัสดุคงคลัง ลงรายการวัสดุ ทำเรื่อง เบิก-จ่าย และรับจากส่วนพัสดุมาจัดเก็บตามรายการ 5) งานพิมพ์ • พิมพ์งานต่างๆ ของศูนย์ และงานพิมพ์ที่ได้รับมอบหมาย 6) งานเลขานุการผู้บริหาร • ช่วยวางระเบียบต่างๆ และตรวจตราความเรียบร้อยของผู้บริหาร • ต้อนรับผู้ที่มาติดต่อและจัดนัดหมายให้ผู้บริหาร • สรุปประเด็นหารือต่างๆ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณา • ช่วยจัดการเกี่ยวกับการประชุม • เสนอหนังสือและส่งหนังสือที่สั่งการแล้วไปยังผู้เกี่ยวข้อง • รวบรวมสถิติการให้บริการต่างๆ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ลำดับ	งาน/ฝ่าย/หรือชื่ออื่น	ความรับผิดชอบ
2.	ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	1) งานจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ - จัดซื้อ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ หนังสือ วารสาร สื่อโสตทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ 2) งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ - วิเคราะห์หมวดหมู่และทำรายการบรรณานุกรมทรัพยากรสารสนเทศ 3) งานซ่อมบำรุงทรัพยากรสารสนเทศ - ดูแลซ่อมบำรุงทรัพยากรสารสนเทศประเภทหนังสือ 4) งานสารสนเทศท้องถิ่นนครราชสีมา - จัดหา รวบรวม จัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศท้องถิ่นนครราชสีมา 5) งานจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย - รวบรวม จัดเก็บ บำรุงรักษาและเผยแพร่จดหมายเหตุมหาวิทยาลัย รวมถึงการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับหอประวัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
3.	ฝ่ายบริการสารสนเทศ	รับผิดชอบการให้บริการทรัพยากร ประเภทสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อไม่ตีพิมพ์ ตลอดจนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่างๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน และการวิจัยแก่คณาจารย์ นักวิจัย นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยงานต่างๆ ดังนี้ 1) งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ - ให้บริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการอินเทอร์เน็ต บริการสื่อโสตทัศนวัสดุ บริการห้องค้นคว้า งานบริการวารสาร และสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง 2) งานบริการสืบค้นสารสนเทศ - ให้บริการสืบค้นสารสนเทศจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด 3) งานบริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุด - ให้บริการจัดหาสำเนาเอกสารหรือขอยืมเอกสารฉบับจริงที่ไม่มีให้บริการในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา โดยขอยืมระหว่างห้องสมุดจากห้องสมุด สถาบันหรือหน่วยงานทั้งในและต่างประเทศ

ลำดับ	งาน/ฝ่าย/หรือชื่ออื่น	ความรับผิดชอบ
4.	ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	1) งานบริการโสตทัศนูปกรณ์ - วางแผน จัดหาอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ใหม่ทดแทนของเดิม สนับสนุนการเรียนการสอน กิจกรรมมหาวิทยาลัย และหน่วยงานต่างๆ - บริการโสตทัศนูปกรณ์เพื่อการเรียนการสอนในห้องเรียน และห้องปฏิบัติการ - บริการโสตทัศนูปกรณ์ห้องประชุมผู้บริหารและหน่วยงานต่างๆ - บริการโสตทัศนูปกรณ์ ควบคุมกำกับ ภาพ แสง สี เสียง สนับสนุนกิจกรรมของมหาวิทยาลัย - บริการยืม-คืนอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ - ตรวจสอบ ซ่อมบำรุงอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ให้พร้อมใช้งาน 2) งานบริการเอกสารกลาง - บริการสำเนาเอกสารประกอบการเรียนการสอน - บริการผลิตสำเนาข้อสอบประจำภาคเรียน ข้อสอบอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย - บริการผลิตสำเนาเอกสารกิจกรรมหน่วยงานต่างๆ - ประสานงานจัดจ้างพิมพ์เอกสารรูปเล่ม จำนวนพิมพ์มาก และต้องการคุณภาพสูง - จัดจำหน่ายเอกสารประกอบการเรียนการสอน แก่นักศึกษา พร้อมนำส่งเงินรายได้ 3) งานบริการกราฟิก - บริการจัดทำป้ายกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ป้ายงานประชุม ป้ายเวที ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ - ออกแบบและจัดทำงานกราฟิกด้วยวัสดุต่างๆ ได้แก่ สติกเกอร์ ฟิล์มเจอร์บอร์ด อะคริลิก กระดาษ ผ้า ฯลฯ - ประสานงานพร้อมติดตั้ง
5.	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	1) งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ - ตรวจสอบความพร้อม ควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายให้ทำงานได้อย่างต่อเนื่อง - ตรวจสอบความพร้อม ควบคุมการทำงานของซอฟต์แวร์ระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและต่อเนื่อง - สำรองข้อมูลระบบห้องสมุดให้เป็นปัจจุบัน

ลำดับ	งาน/ฝ่าย/หรือชื่ออื่น	ความรับผิดชอบ
		• ติดต่อประสานงานกับผู้จัดจำหน่ายหรือผู้บำรุงรักษาเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาดังกล่าว • แก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ 2) งานบริการคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นในห้องสมุด • ตรวจสอบความพร้อม ควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ทำงานได้อย่างต่อเนื่อง • ประสานงานการบำรุงรักษากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง • แก้ไขข้อขัดข้องในเบื้องต้นและให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ • ดูแลบำรุงรักษา 3) งานระบบวิดิโอออนดีมานด์ • ประสานงานกับฝ่ายพัฒนาศูนย์วิทยุกระจายเสียงและฝ่ายบริการสารสนเทศในการดำเนินงาน • ประสานงานกับศูนย์นวัตกรรมฯ เพื่อดาวน์โหลดไฟล์มาติดตั้งในระบบฯ • แปลงข้อมูลเป็น Digital File ติดตั้งบนเครื่องแม่ข่ายในกรณีศูนย์บรรณสารฯ จัดหา • ควบคุมคุณภาพการให้บริการ • ตรวจสอบความพร้อม ควบคุมการทำงานของระบบฯ ให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง • พัฒนา/ปรับปรุงการให้บริการให้มีความทันสมัย 4) งานพัฒนาซอฟต์แวร์ • ประสานงาน ความต้องการของฝ่ายต่างๆ • ออกแบบโครงสร้างฐานข้อมูล • ออกแบบและพัฒนาโปรแกรม • ทดลองการใช้งาน • แก้ไขข้อขัดข้องของโปรแกรม • อบรมการใช้งาน • จัดทำคู่มือการใช้งาน • บำรุงรักษาและพัฒนาปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการ

ลำดับ	งาน/ฝ่าย/หรือชื่ออื่น	ความรับผิดชอบ
6.	ฝ่ายส่งเสริมการรู้ สารสนเทศ	1) งานส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ • บริการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ ในการเข้าถึงสารสนเทศ ได้แก่ การใช้ SUTCat (OPAC) และการเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์เฉพาะสาขาวิชา • อบรมการใช้โปรแกรม EndNote เพื่อการจัดการรายการอ้างอิง • จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริมการใช้และการรู้สารสนเทศ ได้แก่ ประชาสัมพันธ์ฐานข้อมูลด้วยสื่อรูปแบบต่างๆ จัดทำโปสเตอร์แนะนำฐานข้อมูลออนไลน์ จัดทำจดหมายข่าว “SET Corner ขอบอก” จัดทำจดหมายข่าว “นำเรื่องมาแล้ว นำข่าวมาบอก” จัดทำชุดคู่มือการเข้าถึงสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา จัดทำวีดิทัศน์แนะนำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา • จัดกิจกรรมแนะนำและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ ได้แก่ จัดแสดงหนังสือใหม่ จัดแสดงหนังสือที่น่าอ่านจาก SET Corner จัดแสดงหนังสือที่ได้รับรางวัล จัดนิทรรศการ และปฐมนิเทศแนะนำการใช้ห้องสมุด 2) งานพัฒนาคุณภาพการบริการ • จัดทำฐานข้อมูลสถิติ • วิเคราะห์และประมวลผลสถิติเพื่อการพัฒนางาน • วิจัยสถาบัน / สำรวจความพึงพอใจ 3) งานประชาสัมพันธ์ • ให้การต้อนรับผู้มาเยี่ยมชม • กิจกรรม “ศบส. เคาะประตูบ้าน” • จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เช่น วีดิทัศน์ “1 นาทีกับศบส.” แผ่นพับแนะนำบริการต่างๆ ของศูนย์บรรณสารฯ เป็นต้น

7.2 การบริการ

7.2.1 บริการห้องสมุด

ก. ทรัพยากรสารสนเทศ (Collection) ที่ศูนย์บรรณสารฯ จัดให้บริการ มีดังนี้

- 1) หนังสือตำรา ตามหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย
- 2) หนังสืออ้างอิงพื้นฐานและหนังสืออ้างอิงเฉพาะสาขาวิชา
- 3) วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์
- 4) วิทยานิพนธ์/รายงานการวิจัยของนักศึกษาและคณาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- 5) สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- 6) จดหมายเหตุมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- 7) สารสนเทศนครราชสีมา
- 8) เรื่องสั้น/นวนิยาย/วรรณกรรมสำหรับเยาวชน
- 9) สื่ออิเล็กทรอนิกส์
- 10) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ฐานข้อมูลออนไลน์ วารสารอิเล็กทรอนิกส์ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์

ข. บริการสารสนเทศ

- 1) บริการที่นั่งอ่าน ศูนย์บรรณสารฯ ได้จัดเตรียมพื้นที่ โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับให้ผู้ใช้นั่งอ่านหนังสือภายในห้องสมุด โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็นบริเวณอ่านหนังสือทั่วไป บริเวณพื้นที่อ่านหนังสือเงียบสงบ (Silent Zone) และห้องอ่านหนังสือตลอด 24 ชั่วโมง
- 2) บริการค้นข้อมูลทางบรรณานุกรม เป็นการให้บริการสืบค้นข้อมูลทางบรรณานุกรมของหนังสือและทรัพยากรสารสนเทศที่จัดเก็บและให้บริการ ณ ศูนย์บรรณสารฯ ผ่าน SUTCat (OPAC)
- 3) บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นบริการค้นหาสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ ให้คำแนะนำการสืบค้นสารสนเทศ รวมทั้งช่วยรวบรวมบรรณานุกรมเฉพาะเรื่องตามความต้องการของผู้ใช้
- 4) บริการยืม-คืน เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้อ่านยืมทรัพยากรสารสนเทศนำไปใช้นอกห้องสมุดได้ ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้ผู้ใช้อ่านยืมได้ศึกษาค้นคว้าตามอัธยาศัย โดยยืม-คืนผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่เคาน์เตอร์ Information หรือยืมผ่านตู้ยืมด้วยตนเอง (Self Checkout) ณ อาคารบรรณสาร และสามารถคืนหนังสือได้ตลอด 24 ชั่วโมง ณ ตู้รับคืนด้วยตนเอง (Book Return) ตามจุดที่ให้บริการทั่วมหาวิทยาลัย

- 5) บริการยืมระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้รับเอกสารหรือสำเนาเอกสารที่ไม่มีจัดเก็บและให้บริการ ณ ศูนย์บรรณสารฯ โดยศูนย์บรรณสารฯ จะเป็นผู้ติดต่อขอยืมหรือขอทำสำเนาจากห้องสมุดอื่นทั้งภายในและต่างประเทศ โดยผู้ใช้บริการเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายตามที่เกิดขึ้น
- 6) บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ เป็นบริการนำส่งหนังสือหรือทรัพยากรสารสนเทศที่อาจารย์ต้องการไปยังสำนักวิชาต่างๆ ในเวลาประมาณ 09.30 น. และ 13.00 น. ทุกวันทำการ โดยการแจ้งความต้องการผ่านระบบ SUTCat (OPAC) หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร โทรศัพท์
- 7) บริการหนังสือสำรอง เป็นบริการที่คณาจารย์ประจำวิชาแจ้งให้ห้องสมุดจัดนำหนังสือ เอกสาร ฯลฯ ที่มีจำนวนจำกัดแต่มีผู้ต้องการใช้เป็นจำนวนมากมาจัดทำเป็นหนังสือสำรองโดยกำหนดให้มีระยะเวลาการยืมสั้นกว่าหนังสือทั่วไป มีการหมุนเวียนใช้อย่างทั่วถึง สามารถสืบค้นรายการหนังสือสำรองผ่านระบบ SUTCat (OPAC)
- 8) บริการจอง เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถจองทรัพยากรสารสนเทศที่ผู้อื่นยืมไปและยังไม่ส่งคืน โดยจองด้วยตนเองผ่านระบบ SUTCat (OPAC)
- 9) บริการค้นคืนสารสนเทศจากอินเทอร์เน็ต และเตรียมเอกสารด้วยโปรแกรม MS Office เป็นบริการที่สนับสนุนให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลต่างๆ มาใช้ประกอบการเรียนการสอน ตลอดจนติดตามข้อมูล ข่าวสาร และเตรียมเอกสารด้วยโปรแกรม MS Office โดยศูนย์บรรณสารฯ ได้จัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ พร้อมเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไว้ให้บริการ
- 10) บริการวิดีโอออนดีมานด์ (Video on Demand) ให้บริการวิดีโอทัศน์การเรียนการสอนที่คณาจารย์สอนในห้องเรียน สารคดี ภาพยนตร์
- 11) บริการพิมพ์ผล เป็นการจัดเตรียมเครื่องพิมพ์ ให้ผู้ใช้บริการสามารถสั่งพิมพ์ได้ด้วยตนเอง โดยเสียค่าใช้จ่าย กระดาษ A4 ขาว-ดำ หน้าละ 1 บาท กระดาษ A4 สี หน้าละ 10 บาท
- 12) บริการสำเนาเอกสาร จัดให้มีร้านค้าให้บริการสำเนาหนังสือ/เอกสารที่ผู้ใช้ต้องการหรือเอกสารที่ไม่อนุญาตให้ยืมตัวเล่มออกจากห้องสมุด
- 13) บริการแบบฟอร์มออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการขอใช้บริการ โดยไม่ต้องเดินทางมายังอาคารบรรณสาร เช่น แบบแจ้งขอใช้บริการยืมระหว่างห้องสมุด แบบแจ้งการสำรองหนังสือ แบบแจ้งสั่งซื้อหนังสือ/วัสดุการศึกษา แบบแจ้งขอใช้บริการโสตทัศนูปกรณ์ เป็นต้น

7.2.2 บริการสื่อการศึกษา

ก. งานบริการโสตทัศนูปกรณ์

ให้บริการกิจกรรมโสตทัศนูปกรณ์สนับสนุนกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องประชุมหน่วยงาน กิจกรรมกระจายเสียงสาธารณะ และกิจกรรมสำคัญต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย ได้แก่

- 1) จัดหา วางระบบ ครุภัณฑ์สื่อและเทคโนโลยีการศึกษา เพื่อติดตั้งให้บริการยังห้องเรียน ห้องประชุม และหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ เครื่องฉาย Projector, Screen, VDO Presenter, LED TV เครื่องขยายเสียง ลำโพง ไมค์ชุดประชุม เป็นต้น
- 2) บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ประจำพื้นที่ต่างๆ ได้แก่ ห้องประชุมผู้บริหารและหน่วยงาน ห้องเรียนอาคารเรียนรวม ห้องเรียนปฏิบัติการ ห้องสมุด พื้นที่สาธารณะ อาคารสุรพัฒน์ 2 เป็นต้น
- 3) ให้บริการควบคุม ประสานงาน วางระบบแสง สี เสียง งานพิธีการ งานกิจกรรมเวที และงานกิจกรรมสำคัญของมหาวิทยาลัย เช่น พิธีพระราชทานปริญญาบัตร งานเกษตรสุนารี งานปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ งานวันสถาปนามหาวิทยาลัย งานประชุมนานาชาติ ที่มหาวิทยาลัยเป็นเจ้าภาพ เป็นต้น
- 4) ให้บริการยืม-คืน อุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์แก่หน่วยงานต่างๆ ที่ใช้ในกิจกรรมของมหาวิทยาลัย
- 5) ให้บริการตรวจเช็ค บำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อโสตทัศนูปกรณ์ให้การใช้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ข. งานบริการกราฟิกและศิลปกรรม

ให้บริการจัดทำป้ายข้อความประชาสัมพันธ์ กิจกรรมการเรียนการสอน ชมรมนักศึกษา กิจกรรมประชุมของมหาวิทยาลัย กิจกรรมสำคัญต่างๆของมหาวิทยาลัย ได้แก่ งานพิธีการ งานกิจกรรมเวที พิธีพระราชทานปริญญาบัตร งานเกษตรสุนารี งานปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ งานวันสถาปนามหาวิทยาลัย เป็นต้น โดยมีชนิดงานให้บริการ ได้แก่ จัดทำตัวอักษรกระดาน ป้ายกระดาน ป้ายผ้า ตัวอักษรสติ๊กเกอร์ ป้ายชื่อคณาจารย์หรือผู้บริหาร จัดพิมพ์โลโก้ และป้ายข้อความงานเวที รวมทั้งให้บริการติดตั้ง เป็นต้น

ค. งานผลิตเอกสารกลาง

ให้บริการผลิตสำเนาเอกสารประกอบการเรียนการสอน งานสำเนาสิ่งพิมพ์หน่วยงานและกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัย สำเนาข้อสอบ เอกสารประกอบการประชุม นามบัตร สมุดเขียน ปกรายงาน เป็นต้น ด้วยอุปกรณ์ผลิตสำเนาสิ่งพิมพ์ที่ทันสมัย ได้แก่ เครื่องพิมพ์ Production ความเร็วสูง เครื่องเรียงเข้าชุดและเย็บเล่มอัตโนมัติ เป็นต้น และประสานงานจัดพิมพ์ภายนอกกรณีที่ต้องการงานพิมพ์คุณภาพสูง จำนวนมาก เพื่อสนับสนุนกิจกรรมของมหาวิทยาลัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันความต้องการ โดยจำแนกงานบริการได้ ดังนี้

1. งานผลิตเอกสารประกอบการเรียนการสอนเพื่อจำหน่าย/แจก แก่นักศึกษา
2. งานผลิตเอกสารธุรการหน่วยงานและกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัย
3. งานผลิตข้อสอบของมหาวิทยาลัย
4. งานประสานจัดพิมพ์ภายนอก
5. งานจำหน่ายเอกสารประกอบการเรียนการสอน (Book store) และนำส่งเงินรายได้
แก่มหาวิทยาลัย

8. จำนวนบุคลากร

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มีบุคลากร จำนวนทั้งสิ้น 56 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2559)

จำนวนบุคลากร	รวม	วุฒิการศึกษา		
		ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	4 คน	1	3	-
ฝ่ายพัฒนาศักยภาพการสารสนเทศ	11 คน	5	4	2
ฝ่ายบริการสารสนเทศ	10 คน	7	3	-
ฝ่ายบริการสื่อการศึกษา	23 คน	18	5	-
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	4 คน	-	4	-
ฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศ	4 คน	-	3	1
รวม	56 คน	31	22	3

บทที่ 2

การประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใดๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ 3 ประการ คือ

- 1) ความเป็นคนไทยที่เป็นพลเมืองและพลโลกที่ดี
- 2) มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเจตคติที่เหมาะสมกับการเป็นนักเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนา
- 3) มีคุณธรรมและจริยธรรม

การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา จะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อได้มีการประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการทบทวนและติดตามกระบวนการดำเนินการโดยใกล้ชิด (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2557)

ในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพนั้น การดำเนินการจะยึดหลักการของการให้เสรีภาพทางวิชาการ (Academic freedom) และความมีอิสระในการกำหนดแนวทางในการบริหารและดำเนินการของสถาบัน (Institutional autonomy) เพื่อความมีคุณภาพภายในสถาบันอย่างเต็มที่ แต่ทั้งนี้สถาบันอุดมศึกษาจะต้องพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากภายนอก (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, 2557)

1. นโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน โดยสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในการประชุม ครั้งที่ 4/2541 ได้ประกาศนโยบาย ระบบ และกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย และมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยอธิการบดีเป็นประธานและกรรมการประกอบด้วยผู้บริหารจากทุกหน่วยงาน และผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกในสาขาต่างๆ ที่จะช่วยกำหนดแนวทางปฏิบัติ กำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ วิธีการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพตลอดจนการทำรายงานผลการประเมินและเผยแพร่ระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย นโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีดังนี้

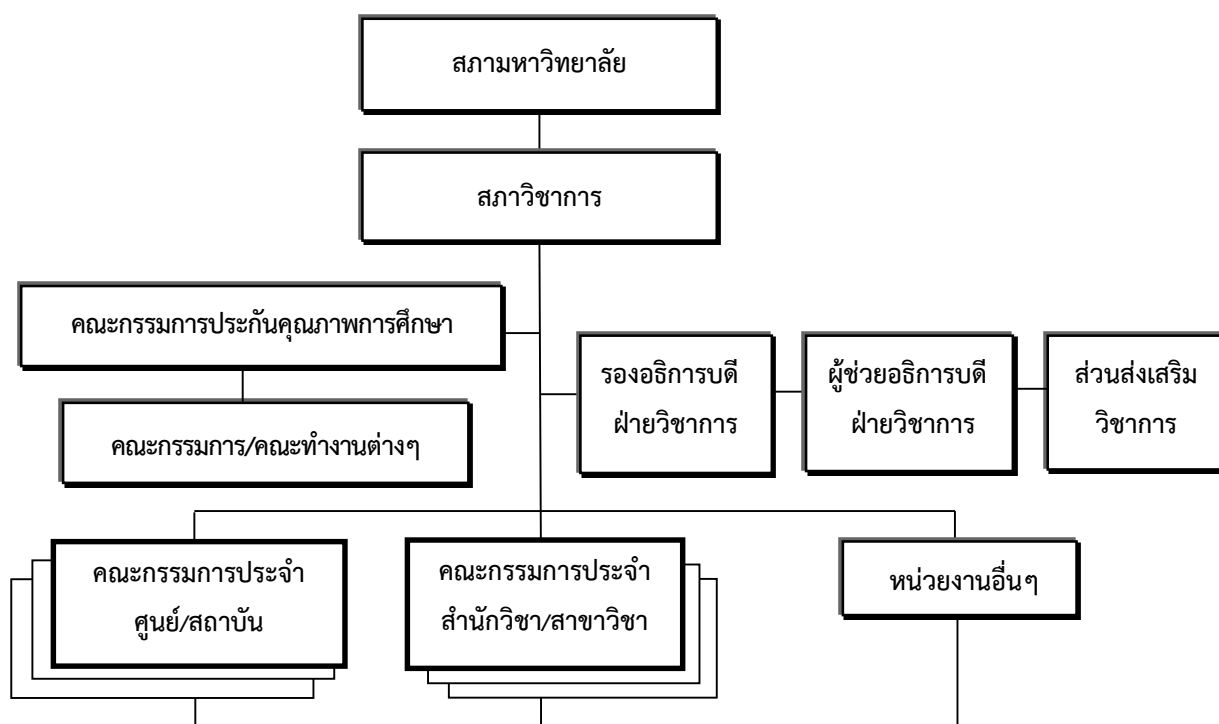
- 1) ให้ใช้ระบบกลไกปกติที่มหาวิทยาลัยมีอยู่ เป็นระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมือ ในการรักษามาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยมีคณะกรรมการการตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ
- 2) ให้คณะกรรมการประจำสำนักวิชา ศูนย์ สถาบัน และโครงการ เป็นผู้ดูแลให้คำปรึกษาและประสานงาน เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักวิชา ศูนย์ สถาบัน และโครงการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

- 3) ให้มีการกำหนดองค์ประกอบที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งเกณฑ์ตัวบ่งชี้ องค์การที่รับผิดชอบ และวิธีการประเมินในแต่ละองค์ประกอบ
- 4) ส่งเสริมให้หน่วยงานหรือสถาบันภายนอก ทั้งภาครัฐและเอกชนเข้าร่วมกิจกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อการพัฒนาและการรับรองคุณภาพ
- 5) ให้มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาที่ดำเนินการไปแล้วอย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์การประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

2. องค์การและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

เนื่องจากระบบการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยแตกต่างจากมหาวิทยาลัยอื่น คือ เป็นระบบบริหารแบบรวมบริการ ประสานภารกิจ ดังนั้นโครงสร้างของการประกันคุณภาพการศึกษา ถือว่า สภามหาวิทยาลัยเป็นองค์กรสูงสุด และมีสภาวิชาการทำหน้าที่ดูแลด้านวิชาการ อาศัยโครงสร้างปกติทั้งหมดทำหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีคณะกรรมการประจำสำนักวิชา และศูนย์/สถาบัน เป็นผู้ควบคุมการบริหารจัดการภายในสำนักวิชา และศูนย์/สถาบัน โดยมีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งทำหน้าที่เสมือนเป็นองค์กรกลางของมหาวิทยาลัย ประสานงานกับทุกหน่วยงานในองค์กรกลางที่ทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพนี้ มีฐานะเป็นคณะกรรมการแต่งตั้งโดยสภามหาวิทยาลัย แต่เนื่องจากมีกรรมการสภาวิชาการเป็นผู้ดูแลเรื่องคุณภาพการศึกษา สภามหาวิทยาลัยจึงได้มอบหมายให้สภาวิชาการเป็นผู้พิจารณาถ่วงดุลเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมอบหมายให้ฝ่ายวิชาการ เป็นผู้รับผิดชอบดูแลงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย รายละเอียดการจัดองค์กรและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยดังนี้

**องค์กรและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี**



3. การประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ตระหนักถึงความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน จึงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานประกันคุณภาพเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยรองผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาเป็นประธาน ผู้แทนจากฝ่ายต่างๆ เป็นคณะกรรมการ คณะทำงานประกันคุณภาพศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัยและตัวบ่งชี้ของหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค เพื่อเป็นเครื่องมือในการกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการพัฒนาคุณภาพในมิติต่างๆ โดยมี 2 องค์ประกอบ 21 ตัวบ่งชี้ ซึ่งสามารถช่วยสะท้อนให้เห็นจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง โอกาสในการพัฒนา และการปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

3.1 วัตถุประสงค์

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

3.2 มาตรการ

เพื่อให้การประกันคุณภาพของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จึงได้กำหนดมาตรการประกันคุณภาพ ดังนี้

1. แต่งตั้งคณะทำงานประกันคุณภาพประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา 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. คณะกรรมการการประกันคุณภาพปฏิบัติตามที่ระบุไว้ในเอกสารและบันทึกไว้เป็นหลักฐานเพื่อการตรวจสอบและการประเมิน
4. ผู้อำนวยการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ปฏิบัติตามที่ระบุไว้ในเอกสารและบันทึกไว้เป็นหลักฐานเพื่อการตรวจสอบและการประเมิน

4. แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ปีการศึกษา 2558
(กรกฎาคม 2558 – มิถุนายน 2559)

ลำดับ	กิจกรรม	ช่วงเวลา
1.	ประชุมเพื่อทำความเข้าใจองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ รับทราบปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้และการทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) ของหน่วยงานในปีการศึกษาที่ผ่านมา	มีนาคม
2.	ปรับปรุงตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ (ถ้ามี) และปรับปรุงคู่มือการประกันคุณภาพภายในของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา โดยผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	เมษายน
3.	รวบรวมข้อมูลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และจัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) โดยผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	พฤษภาคม - มิถุนายน
4.	ส่งข้อมูลข้อเท็จจริงในตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ให้กับงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเพื่อรวบรวมจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ระดับสถาบัน	ปลายมิถุนายน - ต้นกรกฎาคม
5.	ส่งรายงานการประเมินตนเอง (SAR) พร้อมคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาให้ฝ่ายวิชาการพร้อมบันทึกข้อมูล SAR ผ่านระบบฐานข้อมูล SAR Online ของ มทส. เพื่อจัดส่งให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในศึกษาล่วงหน้าก่อนที่จะมาประเมินระดับหน่วยงานและระดับสถาบัน	กรกฎาคม
6.	คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเข้าประเมินระดับหน่วยงาน	16 สิงหาคม - 30 กันยายน
7.	คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเข้าประเมินระดับสถาบัน	17 - 21 ตุลาคม
8.	นำเสนอผลที่ได้จากการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ปีการศึกษา 2557 และผลประเมินคุณภาพจากคณะกรรมการประเมิน เสนอต่อผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (Forum QA)	พฤศจิกายน - ธันวาคม
9.	ดำเนินการตามผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน โดยจัดกิจกรรม / โครงการเสริมจุดเด่นและแก้ไขจุดอ่อนตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน และรายงานความก้าวหน้าผลดำเนินงานตามมาตรการเสริมจุดเด่น และแก้ไขจุดอ่อนของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาในปีการศึกษาที่ผ่านมา	มกราคม - กุมภาพันธ์

5. นิยามศัพท์ที่ใช้ในตัวบ่งชี้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ได้ให้คำจำกัดความของคำศัพท์ต่างๆ ที่ใช้ในคู่มือการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีเพื่อให้ทุกหน่วยงานใช้เป็นกรอบและแนวทางในจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) ซึ่งจะทำให้ทุกหน่วยงานมีความเข้าใจคำศัพท์ที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาที่ตรงกัน ดังนี้

กลยุทธ์ หมายถึง แนวทางหรือวิธีทำงานที่ดีที่สุด เพื่อให้สถานศึกษาบรรลุวัตถุประสงค์ ภารกิจและวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ โดยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในกรอบระยะเวลาที่ต้องการ (คำนิยามของ สมศ.)

เกณฑ์การประเมินคุณภาพ หมายถึง มาตรฐานของแต่ละตัวบ่งชี้คุณภาพซึ่งพัฒนาจากเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งกำหนดโดยต้นสังกัด (สกอ.) หรือโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการศึกษา อาทิ สมศ. ทั้งนี้ เพื่อให้การประเมินคุณภาพมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (คำนิยามของ สกอ.)

กระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ หมายถึง การจัดการศึกษาที่ถือว่าผู้เรียนสำคัญที่สุด เป็นกระบวนการจัดการศึกษาที่ต้องเน้นให้ผู้เรียนแสวงหาความรู้ และพัฒนาความรู้ได้ด้วยตนเอง หรือรวมทั้งมีการฝึกและปฏิบัติในสภาพจริงของการทำงาน มีการเชื่อมโยงสิ่งที่เรียนกับสังคมและการประยุกต์ใช้ มีการจัดกิจกรรมและกระบวนการให้ผู้เรียนได้คิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ ประเมินและสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ

การบูรณาการ (Integration) หมายถึง การผสมกลมกลืนของแผน กระบวนการ สารสนเทศ การจัดสรร ทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญของสถาบัน (Organization-Wide Goal) การบูรณาการที่มีประสิทธิผล เป็นมากกว่าความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) ซึ่งการดำเนินการของแต่ละองค์ประกอบภายใน ระบบการจัดการ ผลการดำเนินการ มีความเชื่อมโยงกันเป็นหนึ่งเดียวอย่างสมบูรณ์ (คำนิยามของ สกอ.)

การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม หมายถึง กิจกรรมหรือโครงการให้บริการแก่สังคมภายนอกสถาบัน หรือเป็นการให้บริการที่จัดในสถาบันโดยมีบุคคลภายนอกเข้ามาใช้บริการ (คำนิยามของ สกอ.)

การให้อำนาจในการตัดสินใจ หมายถึง การให้อำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและในการปฏิบัติแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (คำนิยามของ สกอ.)

คุณธรรม หมายถึง คุณค่า ประโยชน์ ความดีงาม ซึ่งใช้เป็นเครื่องประดับประดาใจให้เกลียดความชั่ว กลัวบาป ใฝ่ความดี และกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกผิดชอบ ชั่วดี เกิดจิตสำนึกที่ดี ทำให้สังคมเกิดความสงบสุข (คำนิยามของ สมศ.)

งานวิจัย หมายถึง กระบวนการที่มีระเบียบแบบแผนในการค้นหาคำตอบของปัญหา หรือการแสวงหาความรู้ใหม่ ตลอดจนถึงการประดิษฐ์คิดค้นที่ผ่านกระบวนการศึกษา ค้นคว้าหรือทดลอง วิเคราะห์ และตีความข้อมูลตลอดจนสรุปผลอย่างเป็นระบบ (คำนิยามของ สกอ.) และอีกความหมายหนึ่ง คือ ผลงานทางวิชาการที่ได้มีการศึกษาค้นคว้าตามกระบวนการระเบียบวิธีวิจัยที่เหมาะสมกับสาขาวิชาเพื่อให้เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ หรือเป็นการต่อยอดองค์ความรู้เดิม (คำนิยามของ สมศ.)

งานสร้างสรรค์ หมายถึง ผลงานวิชาการ (ไม่จำเป็นต้องเป็นงานวิจัย) ที่มีการศึกษา ค้นคว้าที่แสดงออกทางศิลปะหรือดนตรีอันเป็นที่ยอมรับ (คำนิยามของ สกอ.)

ตัวบ่งชี้ หมายถึง ตัวประกอบ ตัวแปร หรือค่าที่สังเกตได้ ซึ่งบ่งบอกสถานภาพหรือสะท้อนลักษณะการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงานที่สามารถวัดและสังเกตได้ เพื่อบอกสภาพทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในประเด็นที่ต้องการ (คำนิยามของ สมศ.) และอีกความหมายหนึ่งหากเป็นการประกันคุณภาพภายในของ สกอ. ตัวบ่งชี้ เป็นข้อกำหนดของการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นในองค์ประกอบคุณภาพ 2 ด้านที่มีความครอบคลุมพันธกิจหลัก 4 ประการ ของการอุดมศึกษาและพันธกิจสนับสนุน ได้แก่

- 1) การบริหารจัดการ
- 2) การกิจหลักของหน่วยงาน

ซึ่งตัวบ่งชี้ดังกล่าวสามารถชี้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐาน และหลักเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบคุณภาพนั้นๆ ได้ทั้งหมด (คำนิยามของ สกอ.)

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสารเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ (คำนิยามของ สกอ.)

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หมายถึง กลุ่มคนต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของสถาบัน ตัวอย่างของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เช่น นักศึกษา ผู้ปกครอง สมาคมผู้ปกครอง ผู้ปฏิบัติงาน คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ คณะกรรมการกำกับดูแลสถาบันในด้านต่างๆ ศิษย์เก่า นายจ้าง สถาบันการศึกษาอื่นๆ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกฎ ระเบียบ องค์กรที่ให้เงินสนับสนุน ผู้เสียภาษี ผู้กำหนดนโยบาย ผู้ส่งมอบ ตลอดจนชุมชนในท้องถิ่นและชุมชนวิชาการหรือวิชาชีพ (คำนิยามของ สกอ.)

แผนกลยุทธ์ หมายถึง แผนระยะยาวของสถาบันโดยทั่วไปมักใช้เวลา 5 ปี เป็นแผนที่กำหนดทิศทางของการพัฒนาของสถาบัน แผนกลยุทธ์ประกอบไปด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่างๆ ของสถาบันครอบคลุมทุกภารกิจของสถาบัน มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์ โดยสถาบันนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปี (คำนิยามของ สกอ.)

แผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้นๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม ค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลัก หรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน (คำนิยามของ สกอ.)

พันธกิจของสถาบัน หมายถึง การนำความรู้ประสบการณ์จากการบริหารวิชาการ มาใช้ในการเรียนการสอนและการวิจัย ซึ่งสามารถวัดได้และเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ประสิทธิผลของการให้บริการวิชาการนั้นจะต้องสอดคล้องกับพันธกิจตามกฎหมาย (คำนิยามของ สมศ.)

ภารกิจ หมายถึง ขอบเขตของงาน หรือบทบาทหน้าที่ซึ่งองค์กรต้องทำในลักษณะอาณัติ (Mandate) เพื่อให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ (คำนิยามของ สมศ.)

รายงานประจำปี หมายถึง รายงานสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานในรอบปีของหน่วยงานซึ่งถือว่าเป็นรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่สถานศึกษาเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา มีความสอดคล้อง สามารถรองรับและใช้เพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกได้ (คำนิยามของ สมศ.)

ระบบและกลไก

- **ระบบ** หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการอื่นๆ องค์ประกอบของระบบประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน (คำนิยามของ สกอ.)
- **กลไก** หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน (คำนิยามของ สกอ.)

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่ทำหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลเข้ามาทำการประมวลผล รวมทั้งการวิเคราะห์ เพื่อจัดทำเป็นสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ และนำส่งไปยังผู้ที่มีสิทธิได้รับสารสนเทศ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การบริหาร หรือการตัดสินใจ โดยมีคอมพิวเตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์ต่างๆ เป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงานของระบบสารสนเทศ ระบบสารสนเทศในองค์กรมีหลายประเภทในแต่ละประเภทมีได้หลายระบบ ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์เฉพาะด้านในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป (คำนิยามของ สกอ.)

รวมบริการ ประสานภารกิจ เป็นแนวคิดในการมุ่งใช้ทรัพยากรทุกประเภทและความชำนาญการร่วมกัน ดังนั้นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จึงกำหนดให้หน่วยงานที่มีภารกิจเหมือนกันมีเพียงหน่วยเดียว โดยให้บริการแบบรวมศูนย์เพื่อลดขั้นตอนการทำงานหรือลดระยะเวลาในการทำงาน อันก่อให้เกิดความประหยัด คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด เช่น ส่วนพัสดุ ส่วนการเงินและบัญชี ส่วนอาคารสถานที่ อาคารเรียนรวม อาคารเครื่องมือ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ห้องสมุด และกิจการนักศึกษา เป็นต้น ดังนั้น “รวมบริการ ประสานภารกิจ” จึงมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ (คำนิยามของ มทส.)

- 1) ลดขั้นตอนการทำงานหรือลดระยะเวลาในการทำงาน (ประสิทธิภาพ)
- 2) ความประหยัด คุ่มค่า (ประหยัด)
- 3) เกิดประโยชน์สูงสุด (ประสิทธิผล)

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถของระบบรวมบริการ ประสานภารกิจที่พิจารณาจากสัดส่วนของผลงานต่อเวลา หรือผลงานต่อจำนวนพนักงาน หรือผลงานต่อเงินที่ใช้ เช่น ประสิทธิภาพสูง หมายถึง ผลงานเท่ากันแต่ใช้คนที่น้อยกว่า หรือใช้เวลาที่น้อยกว่า หรือใช้งบประมาณที่น้อยกว่า โดยสามารถวัดได้จากการที่บุคลากรในหน่วยงานให้บริการมีความเต็มใจและกระตือรือร้นให้บริการ มีความเข้าใจหลักการ รวมบริการ ประสานภารกิจ เป็นอย่างดี สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ รวมทั้งการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการภายในระบบรวมบริการ ประสานภารกิจ ทำให้หลักการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ทำให้การให้บริการ มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และขั้นตอนและกระบวนการเพื่อขอรับบริการสั้นและไม่สลับซับซ้อนก่อให้เกิดการใช้งบประมาณ/ ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการร่วมใช้ทรัพยากร ระหว่างหน่วยงานในมหาวิทยาลัย มีประสิทธิภาพ และไม่ซ้ำซ้อน มีการพัฒนาประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น การจัดทำระบบฐานข้อมูลต่างๆ เป็นต้น (คำนิยามของ มทส.)

ประหยัด (Economy) หมายถึง ความสามารถของระบบรวมบริการ ประสานภารกิจ ในการใช้ทรัพยากรทางการบริหาร ได้อย่างคุ้มค่าทั้งด้านพนักงาน ด้านอาคารสถานที่ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการเงินและอื่นๆ โดยวัดได้จากผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ กระบวนการดำเนินงานมีผู้รับผิดชอบชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน ก่อให้เกิดการใช้งบประมาณ/ทรัพยากรอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ รวมทั้งหน่วยงานให้บริการมีการปรับปรุงระบบการทำงานในองค์กรอย่างสม่ำเสมอเพื่อการประหยัด (คำนิยามของ มทส.)

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ความสามารถของระบบรวมบริการ ประสานภารกิจ ปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย และหน่วยงานต่างๆ ให้บริการโดยตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างครบถ้วน เสมอภาค และเป็นธรรม วัดได้จากผู้ให้บริการมีความเข้าใจ บทบาทหน้าที่ของตนเอง และของผู้รับบริการ ตลอดจนความเชื่อมโยงในภาพรวมทั้งระบบของมหาวิทยาลัย กระบวนการภายในของหน่วยงานสามารถให้บริการโดยมีช่องทางให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะรวมทั้งมีการปรับปรุงการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ทำให้สามารถปฏิบัติการตอบสนองจุดมุ่งหมายที่เป็นภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยทั้ง 5 ด้านคือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการเปลี่ยนแปลง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ได้เป็นอย่างดี มีความเสมอภาคในการให้บริการ เพราะมีการวิเคราะห์และมีการวางแผนการใช้งบประมาณ/ ทรัพยากร ร่วมกันระหว่างหน่วยงาน และหน่วยงานให้บริการมีบุคลากรที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ให้มีทัศนคติที่ดี มีคุณธรรม และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน มีความสุขในการปฏิบัติงาน และให้ความสำคัญกับหลักการบริหารจัดการแบบ “รวมบริการ ประสานภารกิจ” (คำนิยามของ มทส.)

วิสัยทัศน์ หมายถึง ความคาดหวังในอนาคตขององค์กรที่ต้องการจะเป็น โดยกำหนดทิศทางอย่างชัดเจน (คำนิยามของ สมศ.)

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หากได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้อง ชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์การภายนอก เป็นต้น (คำนิยามของ สกอ.)

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนโดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) คือ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

4) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5) หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือ ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7) **หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)** คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่นๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

8) **หลักนิติธรรม (Rule of Law)** คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9) **หลักความเสมอภาค (Equity)** คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้าน ชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่นๆ

10) **หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)** คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

ศิลปะและวัฒนธรรม

- **ศิลปะ** คือ งานสร้างสรรค์ที่ส่งเสริมสร้างสุนทรีย์ ความงาม และความสุข แก่ผู้คน สภาพแวดล้อมและสังคม เพื่อพัฒนาการยกระดับความมีสุนิยม ความสุนทรีย์ เข้าใจคุณค่า และความสำคัญของศิลปะตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาส่งเสริมการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข (คำนิยามของ สมศ.)
- **วัฒนธรรม** หมายถึง ความเจริญงอกงามของมวลมนุษย์ที่มีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง เช่น เรื่อง ความคิด ความรู้สึก ความเชื่อ ก่อให้เกิดวัฒนธรรม โดยสามารถเห็นได้จากพฤติกรรมในวิถีชีวิต และสังคม รวมทั้งผลที่เกิดจากกิจกรรมหรือผลผลิตกิจกรรมของมนุษย์ วัฒนธรรมมีลักษณะเฉพาะและมีลักษณะสากล เปลี่ยนแปลงตามสมัยนิยม วัฒนธรรมปัจจุบันที่ดีควรมีความสอดคล้องกับความเป็นสากล แต่มีรากฐานของวัฒนธรรมตนเองที่มีคุณค่า สำหรับวัฒนธรรมในสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง วัฒนธรรมที่แสดงความเป็นอุดมศึกษาที่ถือเป็นแบบอย่างที่ดีต่อสังคม มีความเจริญงอกงามทางปัญญา ความรู้ ความคิด ทักษะ และจิตใจ การมีน้ำใจเสียสละและการมีส่วนร่วมกับสังคม สามารถเป็นผู้นำที่ดีและเป็นพี่เลี้ยงของสังคม มีวัฒนธรรมในวิถีชีวิตมหาวิทยาลัยที่น่าศรัทธาเป็นที่ยอมรับ มีบทบาทต่อการปกป้องวัฒนธรรมที่ดีงามของไทย และพัฒนาแนวทางการดำรงชีวิตท่ามกลางกระแสวัฒนธรรมสากลได้เหมาะสมอย่างฉลาดรู้ (คำนิยามของ สมศ.)

สะอาด หมายถึง ไม่รก มีระเบียบ รักษาง่าย ใช้สะดวก (คำนิยามของ สมศ.)

สุขลักษณะ หมายถึง สะอาด ปลอดภัย ไร้มลภาวะ สุขใจ สบายกาย (คำนิยามของ สมศ.)

สวยงาม หมายถึง มีการจัดแต่งอาคาร สภาพแวดล้อมอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับพื้นที่แวดล้อม ไม่สิ้นเปลือง และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม (คำนิยามของ สมศ.)

บทที่ 3

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ

1. องค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพการดำเนินงานสำหรับส่งเสริมและกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการพัฒนาคุณภาพในมิติต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ 19 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้ 1.1 : บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การประเมินผลตามหน้าที่และบทบาทของผู้บริหารสูงสุดของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา (ผู้อำนวยการ) ในการบริหารและการจัดการให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนกลยุทธ์และ/หรือแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน โดยจะมุ่งเน้นการประเมินคุณภาพของการบริหารตามพันธกิจนโยบาย รวมถึงประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการประจำปี ความสามารถในการบริหารและการจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน

ประเด็นการประเมิน :

ให้ประเมินในประเด็น ดังนี้

1. สมรรถนะของผู้บริหารหน่วยงาน
2. ประสิทธิภาพของการบริหารงานให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนกลยุทธ์และ/หรือแผนปฏิบัติงานประจำปีซึ่งต้องสอดคล้องกับระดับสถาบัน
3. การบริหารงานและความรับผิดชอบต่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - การบริหารแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติงานประจำปี
 - การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล
 - การบริหารความเสี่ยง
 - ระบบสารสนเทศในการตัดสินใจเชิงบริหาร
 - การจัดการความรู้ในหน่วยงาน

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดพันธกิจ นโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน
2. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
3. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาบุคลากร เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ
4. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตามแผนกลยุทธ์และ/หรือแผนปฏิบัติงานประจำปี ที่สอดคล้องกับระดับสถาบัน
5. ผู้บริหารมีการบริหารงานและความรับผิดชอบต่อตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายเหตุ : หลักธรรมาภิบาล 10 ประการ ได้แก่

1. หลักประสิทธิภาพ
2. หลักประสิทธิผล
3. หลักการตอบสนอง
4. หลักการรับผิดชอบต่อ
5. หลักความโปร่งใส
6. หลักการมีส่วนร่วม
7. หลักการกระจายอำนาจ
8. หลักนิติธรรม
9. หลักความเสมอภาค
10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้ 1.2 : กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปิงบประมาณ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มีภารกิจหลัก คือ สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย ในการดำเนินภารกิจหลักแต่ละด้าน โดยคำนึงถึงหลักการของการศึกษาระดับอุดมศึกษา มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานการศึกษาของชาติ ตลอดจนมาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง รวมถึงยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ดังนั้นในการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนการพัฒนากลยุทธ์และแผนการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จึงจำเป็นต้องให้สอดคล้องกับหลักการและมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องที่ระบุข้างต้น อีกทั้ง ต้องคำนึงถึงทิศทางการพัฒนาประเทศ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของสังคม

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธานและพระราชบัญญัติสถาบัน ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีระยะที่ 10 (พ.ศ. 2555-2564)
2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงานไปสู่ฝ่ายต่างๆ ภายในหน่วยงาน
3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกภารกิจของหน่วยงาน
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกภารกิจ
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารและคณะกรรมการประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาเพื่อพิจารณา
8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 หรือ 7 ข้อ	มีการดำเนินการ 8 ข้อ

องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้ 1.3 : ระบบบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : เพื่อให้ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มีระบบในการบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารปัจจัยและควบคุมกิจกรรม รวมทั้งกระบวนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจะเกิดความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือความคุ้มค่า) ให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่เกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ประเมินได้ ควบคุมได้ และตรวจสอบได้อย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงการบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์หรือ กลยุทธ์ เป็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับเสี่ยงสูงและดำเนินการตามแผน
5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 หรือ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้ 1.4 : ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ข้อมูลป้อนกลับที่ดี ควรจะเป็นข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้นไปได้ โดยข้อมูลป้อนกลับไม่จำเป็นต้องเป็นข้อมูลระดับคะแนนที่บ่งบอกถึงความพึงพอใจเท่านั้น แต่อาจเป็นข้อมูลสถิติที่เกี่ยวข้องที่เป็นประโยชน์และสามารถใช้ในการพัฒนาหน่วยงานต่อไปได้

นิยามคำศัพท์

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง กลุ่มต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของหน่วยงาน

กลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้บริหาร คณาจารย์ นักศึกษา ผู้ปกครอง บุคลากร และชุมชน

แนวทางในการประเมิน :

1. มีการวิเคราะห์และพัฒนาคุณภาพของการบริการ และคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสม่ำเสมอ
2. มีระบบและกลไกการรวบรวมและการรับข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (เช่น มีช่องทางหลากหลายในการรับข้อมูล
3. มีข้อมูลป้อนกลับอยู่ในระดับความพึงพอใจที่กำหนดไว้ มีการติดตาม (monitored) และเทียบเคียงเพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบงาน

ประเด็นการประเมิน :

1. ข้อมูลป้อนกลับจากนักศึกษาและคณาจารย์ อาจเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการต่างๆ ต่อไปนี้
 - ความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น ความพร้อมทางกายภาพ เช่น ห้องเรียน อุปกรณ์การเรียน/เครื่องมือ ห้องปฏิบัติการ ห้องคอมพิวเตอร์ ฯลฯ
 - ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกหรือทรัพยากรที่เอื้อและสนับสนุนการเรียนรู้ เช่น ห้องสมุด ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น แหล่งเรียนรู้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ Video On Demand การเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่าย (SUT e-learning) โรงพยาบาล สนามกีฬา หอพักของนักศึกษา เป็นต้น
2. ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่นๆ ตามบริบทของหน่วยงาน เช่น ข้อมูลป้อนกลับจากผู้ให้บริการวิชาการ โดยพิจารณาจากงานที่ได้รับผิดชอบ เป็นต้น

วิธีการประเมิน :

1. การหาข้อมูลย้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจใช้เครื่องมือที่หลากหลาย เช่น การสำรวจ การสัมภาษณ์ เป็นต้น
2. การศึกษาจากกลุ่มเจาะจง (Focus Group) หรือใช้ข้อมูลการดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีผล การดำเนินงาน เบื้องต้น (เป็น ข้อมูลดิบ เริ่มมีระบบ แต่ยังไม่สมบูรณ์ ไม่สามารถ/ไม่มี การวิเคราะห์)	มีการเก็บข้อมูล อย่างเป็นระบบ สามารถ/มีผล การวิเคราะห์ การดำเนินงาน เทียบกับเป้าหมาย	2 + มีแนวโน้ม ผลการดำเนินงาน ของระบบดี ทำให้เกิดผล เป็นไป/ในทิศทาง ตามเป้าหมาย ที่กำหนด	3 + มีผลการ ดำเนินงาน เหนือกว่า ที่เกณฑ์กำหนด ส่งผลให้เกิด การพัฒนาระบบ	4 + มีการ ดำเนินงานที่ดี ต่อเนื่องส่งผลให้ การดำเนินงาน เทียบเท่าหรือ สูงกว่าคู่เทียบ (คู่เทียบชั้นนำ ระดับประเทศ) หรือเป็น วัฒนธรรมองค์กร

องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้ 1.5 : การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : มาตรฐานอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้สถาบันมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวม องค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในองค์กร ประกอบด้วย การระบุมุมมอง การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร การกำหนดแนววิธีปฏิบัติงานตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรงที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้ 1.6 : ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

ข. การเรียนการสอน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ ที่สนับสนุนการเรียนการสอนตามพันธกิจของหน่วยงาน ควรต้องพัฒนาขึ้นจากนโยบายและการวางแผน เพื่อให้เป็นระบบที่สมบูรณ์ สามารถเชื่อมโยงกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เป็นระบบที่ใช้งานเพื่อการสนับสนุนการเรียนการสอน ตลอดจนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารและการจัดการภายในของหน่วยงาน เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้านของหน่วยงาน ทั้งนี้ระบบดังกล่าวต้องมีความสะดวกในการใช้งานโดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้ มีระบบป้องกันสิทธิและความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ มีระบบสำรองและกู้คืน ตลอดจนเป็นระบบที่มีแผนจัดการกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีแผนระบบสารสนเทศ
2. มีระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนตามพันธกิจของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา โดยครอบคลุมภารกิจและการบริหารจัดการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ
4. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ
5. มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายในและหรือภายนอกที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนด

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้ 1.7 : คุณภาพของบุคลากรภายในหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : บุคลากรสายสนับสนุนมีความสำคัญในการช่วยให้การจัดการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคลากรสายสนับสนุนต้องมีคุณสมบัติเหมาะสมตรงกับงาน มีความสามารถ และมีจำนวนที่เพียงพอ

ประเด็นการประเมิน :

1. การวางแผนบุคลากรสายสนับสนุน (ด้านห้องสมุด ด้านห้องปฏิบัติการ ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการนักศึกษา) เพื่อให้การดำเนินงานด้านต่างๆ สนับสนุนให้ การศึกษา การวิจัย และการบริการให้เกิดประสิทธิภาพ
2. ระบบการสรรหาและเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคลากรสายสนับสนุนให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน
3. การประเมินสมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุน
4. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรให้ตรงกับความต้องการและศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุน
5. การบริหารจัดการ รวมทั้งการให้รางวัลหรือผลตอบแทน การสร้างแรงจูงใจ และการได้รับการยอมรับ เพื่อให้การดำเนินการด้านต่างๆ สนับสนุนการศึกษา การวิจัย และการบริการให้เกิดประสิทธิภาพ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีผลการดำเนินงาน เบื้องต้น (เป็นข้อมูลดิบ เริ่มมีระบบ แต่ยัง ไม่สมบูรณ์ไม่สามารถ/ ไม่มีการวิเคราะห์)	มีการเก็บข้อมูล อย่างเป็นระบบ สามารถ/มีผล การวิเคราะห์ การดำเนินงาน เทียบกับเป้าหมาย	2 + มีแนวโน้ม ผลการดำเนินงาน ของระบบดีทำให้เกิดผลเป็นไป/ ในทิศทางตาม เป้าหมายที่กำหนด	3 + มีผลการ ดำเนินงาน เหนือกว่า ที่เกณฑ์กำหนด ส่งผลให้เกิด การพัฒนาระบบ	4 + มีการดำเนินงาน ที่ดีต่อเนื่องส่งผลให้ การดำเนินงาน เทียบเท่า หรือสูงกว่าคู่เทียบ (คู่เทียบชั้นนำระดับ ประเทศ) หรือเป็น วัฒนธรรมองค์กร

องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้ 1.8 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งมหาวิทยาลัยต้องสร้างระบบและกลไก ในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาให้เป็นไป ตามนโยบาย เป้าประสงค์และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา หน่วยงานต้นสังกัดตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ถือว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นส่วน หนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชน ให้มั่นใจว่าศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาเป็นฝ่ายสนับสนุนการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพในการสร้าง ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและ พัฒนาการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาทุกระดับและดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดย คณะกรรมการประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาและผู้บริหารของศูนย์บรรณสารและ สื่อการศึกษา
3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามภารกิจของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมิน คุณภาพเสนอต่อคณะกรรมการประจำศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาตามกำหนดเวลา โดยเป็น รายงานที่มีข้อมูลครบถ้วนตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำ แผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
5. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนา ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้
6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์บรรณสารและ สื่อการศึกษา

7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะคณาจารย์ นักศึกษา และผู้ใช้บริการตามภารกิจของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา
8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในหรือภายนอกศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา และมีกิจกรรมร่วมกัน
9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา พัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 หรือ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 หรือ 8 ข้อ	มีการดำเนินการ 9 ข้อ

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ 2.1 : สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ห้องสมุดจัดบริการในเรื่องการบริการสารสนเทศ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียน เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ที่สำคัญ รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมที่สวยงามและเป็นประโยชน์

ประเด็นในการประเมิน :

1. มีสิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการเรียนการสอนเพียงพอและทันสมัย (ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการสำหรับงานวิจัย ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์)
2. มีห้องสมุด/ ห้องปฏิบัติการ/ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ รวมถึง e-learning เพียงพอและทันสมัย ในการสนับสนุนการศึกษาและการวิจัยให้มีคุณภาพ
3. สิ่งแวดล้อมเชิงสุนทรีย์และมาตรฐานความปลอดภัย เป็นไปตามข้อกำหนดในทุกด้าน

เกณฑ์การประเมิน : ข้อ

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีผลการดำเนินงานเบื้องต้น (เป็นข้อมูลดิบ เริ่มมีระบบ แต่ยังไม่สมบูรณ์ ไม่สามารถ/ไม่มี การวิเคราะห์)	มีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สามารถ/มีผลการวิเคราะห์ การดำเนินงาน เทียบกับเป้าหมาย	2 + มีแนวโน้มผลการดำเนินงานของระบบดีทำให้เกิดผลเป็นไป/ ในทิศทางตามเป้าหมายที่กำหนด	3 + มีผลการดำเนินงานเหนือกว่าที่เกณฑ์กำหนดส่งผลให้เกิดการพัฒนา ระบบ	4 + มีการดำเนินงานที่ดี ต่อเนื่องส่งผลให้การดำเนินงาน เทียบเท่าหรือสูงกว่าคู่เทียบ (คู่เทียบชั้นนำ ระดับประเทศ) หรือเป็น วัฒนธรรมองค์กร

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ 2.2 : ร้อยละของการลดรอบระยะเวลาการให้บริการลงได้ในปีที่ประเมิน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การลดรอบระยะเวลาการให้บริการลงได้ช่วยพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เป็นการลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อการทำงานที่มีความรวดเร็วขึ้น ซึ่งอาจเลือกมาประเมิน 1 บริการ

สูตรในการคำนวณ :

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

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
น้อยกว่าร้อยละ 20	ร้อยละ 20 - 29	ร้อยละ 30 - 39	ร้อยละ 40 - 49	มากกว่าร้อยละ 50

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ 2.3 : จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ได้แก่

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

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
น้อยกว่า 4 ช่องทาง	4 ช่องทาง	5 ช่องทาง	6 ช่องทาง	มากกว่าหรือเท่ากับ 7 ช่องทาง

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ 2.4 : ร้อยละของผู้รับบริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

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

ผู้รับบริการที่เข้าร่วมกิจกรรม หมายถึง นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมเป็นเวลาไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของเวลาการจัดกิจกรรมทั้งหมด

เป้าหมาย หมายถึง จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่กำหนดในแผนของแต่ละกิจกรรม

สูตรในการคำนวณ :

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

กรณีที่มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการส่งเสริมการรู้สารสนเทศหลายรายการให้หาค่าเฉลี่ยรวมทุกกิจกรรม/โครงการ

ตัวอย่าง :

ห้องสมุดจัดกิจกรรม/โครงการตลอดปีที่ผ่านมา 5 รายการ แต่ละรายการกำหนดจำนวนผู้เข้าร่วม และมีผู้เข้าร่วมจริง ค่าเฉลี่ยที่ได้จากการคำนวณคิดเป็นร้อยละ 76.70 ในกรณีที่ห้องสมุดจัดเฉพาะรายการที่ 1 จะคำนวณได้เป็นร้อยละ 80

กิจกรรม/ โครงการ	เป้าหมายตาม แผน (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	คะแนน 4	คะแนน 5
น้อยกว่าร้อยละ 45	ร้อยละ 46 – 60	ร้อยละ 61 – 75	ร้อยละ 76 – 90	มากกว่าร้อยละ 90

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ 2.5 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ (เทียบจากค่า 5 ระดับ) ของผู้รับบริการต่อกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่เข้าร่วม

สูตรในการคำนวณ :

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

กรณีที่มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการส่งเสริมการรู้สารสนเทศหลายรายการและมีการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกรายการ ให้หาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจรวมทุกกิจกรรม/โครงการ

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	คะแนน 4	คะแนน 5
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50	คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50	คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50	คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50	คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ 2.6 : ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

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

การแก้ไขข้อร้องเรียน หมายถึง การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/รายการประเมินที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อย ซึ่งสมควรได้รับการแก้ไขและที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาสามารถดำเนินการแก้ไขเองได้

สูตรในการคำนวณ :

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

ตัวอย่าง :

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการด้วยวิธีการต่างๆ อาทิ ผู้รับฟังความคิดเห็น หนังสือร้องเรียน ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ ฯลฯ จำนวน 10 รายการ โดยศูนย์ได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน จำนวน 6 รายการ และจากผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ (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	คะแนน 4	คะแนน 5
น้อยกว่าร้อยละ 70	ร้อยละ 70 - 79	ร้อยละ 80 - 89	ร้อยละ 90 - 99	ร้อยละ 100

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ 2.7 : จำนวนการให้บริการเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

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

ตัวอย่าง :

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

เมื่อออกแบบระบบการทำงานใหม่และปรับเป็นระบบงานประจำแล้ว และห้องสมุดมีการติดตามประเมินผลให้เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกและประหยัดเวลาให้แก่ผู้รับบริการ หากดำเนินการได้ครบตามขั้นตอนเหล่านี้ จึงจะนับเป็นการบริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว จำนวน 1 บริการ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
จำนวน 1 บริการ	จำนวน 2 บริการ	จำนวน 3 บริการ	จำนวน 4 บริการ	จำนวนมากกว่าหรือเท่ากับ 5 บริการ

องค์ประกอบที่ 2 การกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ 2.8 : จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Service)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : บริการเชิงรุก หมายถึง บริการหรือกิจกรรมที่ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ดำเนินการโดยผู้รับบริการไม่ได้ร้องขอหรือคาดหวัง (Beyond Expectation) อาจจะเป็นบริการและ กิจกรรมหลัก และ/หรือบริการและกิจกรรมเสริม ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการเพื่อเป็นอีกทางเลือกที่จะช่วยให้ผู้รับบริการมีความสะดวกในการรับบริการหรือรับข่าวสารจากศูนย์ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ โดยดำเนินการในรูปแบบการเข้าถึงผู้รับบริการโดยตรงทั้งในและนอกสถานที่หรือการให้บริการผ่านระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ตัวอย่าง :

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

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
จำนวน 1 – 2 บริการ	จำนวน 3 – 4 บริการ	จำนวน 5 – 6 บริการ	จำนวน 7 – 8 บริการ	จำนวนมากกว่าหรือ เท่ากับ 9 บริการ

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ 2.9 : ร้อยละของปริมาณการใช้งานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ปริมาณการใช้งานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น หมายถึง ปริมาณการใช้งานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่อจำนวนผู้ใช้บริการต่อฐานของปีปัจจุบันเปรียบเทียบกับปริมาณการใช้งานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่อจำนวนผู้ใช้บริการต่อฐานของปีที่ผ่านมา มีหน่วยนับเป็นครั้งต่อคนต่อฐาน

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

ผู้รับบริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ และนักวิจัยของมหาวิทยาลัย

สูตรในการคำนวณ :

$$\text{ร้อยละที่เพิ่มขึ้น} = \frac{\text{ปริมาณการใช้งานข้อมูลต่อ login ต่อฐานในปีปัจจุบัน} - \text{ปริมาณการใช้งานข้อมูลต่อ login ต่อฐานในปีที่ผ่านมา}}{\text{ปริมาณการใช้งานข้อมูลต่อ login ต่อฐานในปีที่ผ่านมา}} \times 100$$

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	คะแนน 4	คะแนน 5
น้อยกว่าร้อยละ 1	ร้อยละ 1.00 – 2.99	ร้อยละ 3.00 – 4.99	ร้อยละ 5.00 – 6.99	มากกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 7

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ 2.10 : จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

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) การขอหมายเลข ISBN เป็นต้น หากแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์มีวัตถุประสงค์ในการขอใช้บริการหลายรายการแต่อยู่ในแบบฟอร์มเดียวกันให้นับเป็น 1 บริการ
7. การให้บริการโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นสารสนเทศในลักษณะ Meta Search คำค้น 1 คำค้น สามารถค้นได้จากฐานข้อมูลต่างๆ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
จำนวน 1 – 2 บริการ	จำนวน 3 – 4 บริการ	จำนวน 5 – 6 บริการ	จำนวน 7 – 8 บริการ	จำนวนมากกว่าหรือ เท่ากับ 9 บริการ

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ 2.11 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา โดยการสำรวจสามารถใช้เครื่องมือที่หลากหลาย เช่น แบบสอบถาม แบบสำรวจ การสัมภาษณ์ โดยถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการต่างๆ ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา จากนั้นนำข้อมูลมาคิดคะแนนเฉลี่ย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ (เทียบจากค่า 5 ระดับ) ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา เนื่องจากการให้บริการของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาจะมีคุณภาพมากขึ้นเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สูตรในการคำนวณ :

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

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
คะแนน 0 - 1.50	คะแนน 1.51 – 2.50	คะแนน 2.51 – 3.50	คะแนน 3.51 – 4.50	คะแนน 4.51 – 5.00

องค์ประกอบที่ 2 การกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ 2.12 : ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายภายในศูนย์บรรณสารและ
สื่อการศึกษาที่ให้บริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การบำรุงรักษา มีขั้นตอนในการปฏิบัติเพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อนที่เครื่องจะหมดอายุการใช้งาน โดยมีกระบวนการ เช่น การตรวจสอบหาความเสียหายที่ทำให้เครื่องไม่สามารถใช้งานได้ เมื่อพบแล้วหากสามารถซ่อมบำรุงเองได้ให้ดำเนินการแก้ไขทันที หากไม่สามารถซ่อมแซมได้ให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการส่งซ่อมต่อไป เป็นต้น

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

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

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินงาน 1 ข้อ	มีการดำเนินงาน 2 ข้อ	มีการดำเนินงาน 3 ข้อ	มีการดำเนินงาน 4 ข้อ	มีการดำเนินงาน 5 ข้อ

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ 2.13 : 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. มีการวางแผนและพัฒนากิจการจัดหาโสตทัศนูปกรณ์เพื่อการบริหารและทดแทนเครื่องที่มีอายุการใช้งานมากกว่าเกณฑ์การใช้งาน

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินงาน 1 ข้อ	มีการดำเนินงาน 2 ข้อ	มีการดำเนินงาน 3 ข้อ	มีการดำเนินงาน 4 ข้อ	มีการดำเนินงาน 5 ข้อ

2. สรุปองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	สัญลักษณ์
องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ	
ตัวบ่งชี้ 1.1 บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน	◎
ตัวบ่งชี้ 1.2 กระบวนการพัฒนาแผน	◎
ตัวบ่งชี้ 1.3 ระบบบริหารความเสี่ยง	◎
ตัวบ่งชี้ 1.4 ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	◎
ตัวบ่งชี้ 1.5 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	◎
ตัวบ่งชี้ 1.6 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ ข. การเรียนการสอน	◎
ตัวบ่งชี้ 1.7 คุณภาพของบุคลากรภายในหน่วยงาน	◎
ตัวบ่งชี้ 1.8 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	◎
องค์ประกอบที่ 2 การกิจของหน่วยงาน	
ตัวบ่งชี้ 2.1 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้)	◎
ตัวบ่งชี้ 2.2 ร้อยละของการลดรอบระยะเวลาการให้บริการลงได้ในปีที่ประเมิน	✧
ตัวบ่งชี้ 2.3 จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์	✧
ตัวบ่งชี้ 2.4 ร้อยละของผู้รับบริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	✧
ตัวบ่งชี้ 2.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	✧
ตัวบ่งชี้ 2.6 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	✧
ตัวบ่งชี้ 2.7 จำนวนการให้บริการเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service)	✧
ตัวบ่งชี้ 2.8 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Service)	✧
ตัวบ่งชี้ 2.9 ร้อยละของปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น	✧
ตัวบ่งชี้ 2.10 จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)	✧
ตัวบ่งชี้ 2.11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา	✧
ตัวบ่งชี้ 2.12 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายภายในศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาที่ให้บริการ	✧
ตัวบ่งชี้ 2.13 ประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์ที่ให้บริการ	✧

หมายเหตุ ◎ หมายถึง ตัวบ่งชี้หลักของมหาวิทยาลัยที่หน่วยงานต้องรายงานใน SAR
 ✧ หมายถึง ตัวบ่งชี้คุณภาพของศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา

บรรณานุกรม

- ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (2558). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา CUPT QA ฉบับปีการศึกษา 2558-2560**. [ม.ป.ท.] : ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (2557). **คำอธิบายตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี**. นครราชสีมา : ส่วนส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (2550). **ตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา**. [ม.ป.ท.] : ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค.