

ตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

**รายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค
(PULINET)**

คณะกรรมการ

พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

ประธาน	อาจารย์ ดร.พฐา สุวรรณรัตน์	ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง
คณะกรรมการ	1. อาจารย์ ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์ 2. นางสาวกรกมล รามบุตร 3. นางนายิกา เด็ดขุนทด 4. ผศ.ดร.บุญชัย วิจิตรเสถียร 5. นางสาวมะลิวัลย์ สิ้นน้อย 6. อาจารย์รัชชัญญ์ ศรีศักดิ์ดา 7. ผศ.ดร.รุจโรจน์ แก้วอุไร 8. นางวรรณช สุนทรวิณิต 9. ผศ.อติวรรธน์ วิรุฬห์เพชร 10. นางสาวสายพิณ วิไลรัตน์ 11. นางอรณา พิทยากรศิลป์ 12. ผศ.ดร.อรรจน์ บัณฑิตย์ 13. นายอารยะ เสนาคูณ	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยทักษิณ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร สำนักบรรณสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ กองห้องสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
คณะกรรมการและเลขานุการ	รศ.อิมจิต เลิศพงษ์สมบัติ	สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ	นางวันทนา กิติศรีวรรณธุ์	สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา

คำนำ

สืบเนื่องจากที่ประชุมคณะกรรมการอำนวยการ ช่างานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา จึงได้แต่งตั้ง คณะทำงานพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา :เกณฑ์มาตรฐานกลาง เป็นคณะทำงานจัดทำ ตัวบ่งชี้คุณภาพการดำเนินงานห้องสมุด ซึ่งสำเร็จเรียบร้อยในระดับหนึ่ง ต่อมาเพื่อให้การพัฒนาคุณภาพ มาตรฐานด้านต่าง ๆ ของห้องสมุดมีการดำเนินการและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง คณะกรรมการอำนวยการ ช่างานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค จึงได้แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงาน ห้องสมุด ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนของแต่ละสถาบันเป็นผู้พัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพสืบเนื่องจากคณะทำงานพัฒนา ตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา :เกณฑ์มาตรฐานกลาง ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา สำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติภารกิจด้านต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ และใช้เทียบเคียงระดับคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตามกรอบแนวทางเกณฑ์ มาตรฐานกลางและวิธีการที่กำหนด รวมทั้งเพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และเพื่อให้ได้ข้อมูลซึ่งช่วยสะท้อนให้เห็นจุดเด่นและโอกาสในการพัฒนา เจือจางของความสำเร็จ สาเหตุของปัญหา นวัตกรรมและการปฏิบัติที่ดีของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

เอกสารตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ฉบับนี้ คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน การดำเนินงานห้องสมุด จัดทำขึ้นเพื่อเป็นคู่มือและกรอบแนวทางการพัฒนาระดับคุณภาพของห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาที่พึงประสงค์ร่วมกันและเป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ยังใช้เป็นแนวทางในการประเมิน คุณภาพการดำเนินงาน และใช้เทียบเคียงเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริมและกำกับดูแลการตรวจสอบ การประเมินผล และการพัฒนาคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใน 4 มิติ คือ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ประสิทธิภาพของโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการดำเนินงาน การบริหารและการจัดการ และการสร้างความ ร่วมมือ แบ่งเป็น 6 องค์ประกอบ ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านการบริการห้องสมุด ด้านระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ด้านการบริหารจัดการ ด้านการทำนุ บำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และด้านการบริการวิชาการ โดยแบ่งเป็น 15 องค์ประกอบย่อย และ 33 ตัวบ่งชี้ คุณภาพ ทั้งนี้เพื่อให้การประเมินคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเป็นระบบเดียวกัน และใช้ตัวบ่งชี้คุณภาพ ในการประเมินผลการปฏิบัติภารกิจด้านต่าง ๆ ของห้องสมุดร่วมกัน

คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด

ช่างานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค

สารบัญ

ตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	1
ความนำ.....	1
วัตถุประสงค์ของการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	1
องค์ประกอบ องค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	2
เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพตามตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	4
คำอธิบายรายตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	5
องค์ประกอบด้านการบริการห้องสมุด.....	5
องค์ประกอบย่อย การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ.....	5
องค์ประกอบย่อย การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ.....	7
องค์ประกอบย่อย การบริการสารสนเทศ.....	8
องค์ประกอบย่อย การพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการ.....	17
องค์ประกอบด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	20
องค์ประกอบด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน.....	22
องค์ประกอบด้านการบริหารจัดการ.....	23
องค์ประกอบย่อย แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ.....	23
องค์ประกอบย่อย งบประมาณ.....	24
องค์ประกอบย่อย การพัฒนาบุคลากร.....	25
องค์ประกอบย่อย การพัฒนาสถานที่ห้องสมุดให้มีบรรยากาศ เอื้อต่อการเรียนรู้.....	26
องค์ประกอบย่อย การลดขั้นตอนในการทำงาน.....	27
องค์ประกอบย่อย การจัดการความรู้.....	28
องค์ประกอบย่อย ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.....	29
องค์ประกอบย่อย การประชาสัมพันธ์.....	29
องค์ประกอบย่อย การวิจัย.....	30

องค์ประกอบย่อย การประกันคุณภาพ.....	31
องค์ประกอบย่อย ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ.....	32
องค์ประกอบด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม.....	33
องค์ประกอบด้านการบริการวิชาการ.....	34
เกณฑ์การประเมินระดับตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา.....	36

ตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

โดย

ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

ความนำ

ตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพการดำเนินงานและการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริม การกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการพัฒนาคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาใน 4 มิติ คือ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ประสิทธิภาพของโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนการดำเนินงาน การบริหารและการจัดการ และการสร้างความร่วมมือ แบ่งเป็น 6 องค์ประกอบ ซึ่งประกอบด้วย 15 องค์ประกอบย่อย และ 33 ตัวบ่งชี้คุณภาพ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านการบริการห้องสมุด (4 องค์ประกอบย่อย และ 13 ตัวบ่งชี้คุณภาพ)
2. องค์ประกอบด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (2 ตัวบ่งชี้คุณภาพ)
3. องค์ประกอบด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (1 ตัวบ่งชี้คุณภาพ)
4. องค์ประกอบด้านการบริหารจัดการ (11 องค์ประกอบย่อย และ 14 ตัวบ่งชี้คุณภาพ)
5. องค์ประกอบด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (1 ตัวบ่งชี้คุณภาพ)
6. องค์ประกอบด้านการบริการวิชาการ (2 ตัวบ่งชี้คุณภาพ)

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

1. เพื่อตรวจสอบและยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพตามกรอบแนวทางและวิธีการที่กำหนด เพื่อให้ทราบระดับคุณภาพการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
2. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเทียบเคียงระดับคุณภาพของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาตามภารกิจด้านต่าง ๆ
3. เพื่อกระตุ้นเตือนให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาพัฒนาคุณภาพการดำเนินการ การบริการ และประสิทธิภาพการบริหารจัดการอันจะส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาคุณภาพและประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง

4. เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการพัฒนาคุณภาพการบริการของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา และเพื่อให้ได้ข้อมูลซึ่งช่วยสะท้อนให้เห็นจุดเด่นและโอกาสในการพัฒนา เงื่อนไขของความสำเร็จ และสาเหตุของปัญหา รวมทั้งนวัตกรรมและการปฏิบัติที่ดีของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

5. เพื่อรายงานสถานภาพและพัฒนาการในด้านคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ต่อสถาบันต้นสังกัด เครือข่ายห้องสมุด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบ องค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

1. องค์ประกอบด้านการบริการห้องสมุด

การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

1.1 งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (บาท : คน)

การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

1.2 เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศและนำออกให้บริการ (วัน : รายการ)

1.3 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนา (ให้คะแนนตามจำนวนข้อ)

การบริการสารสนเทศ

1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด

1.5 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข

1.6 ปริมาณการยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนผู้ใช้บริการที่มีสิทธิ์ยืม

(รายการ : คน)

1.7 ร้อยละของปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น (เฉพาะฐานข้อมูลที่จัดซื้อ)

1.8 จำนวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service) (ให้คะแนนตามจำนวนข้อ)

1.9 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Service)

1.10 จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)

1.11 ค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุดต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (บาท : คน)

การพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการ

1.12 ร้อยละของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

1.13 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

2. องค์ประกอบด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายภายในห้องสมุดที่ให้บริการ (ให้คะแนนตามจำนวนข้อ)

2.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อผู้ใช้บริการต่อวัน (เครื่อง : คน)

3. องค์ประกอบด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

3.1 การใช้ทรัพยากรร่วมกัน (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

4. องค์ประกอบด้านการบริหารจัดการ

แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ

4.1 การดำเนินการด้านแผนกลยุทธ์ของห้องสมุด (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

4.2 ร้อยละของความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

งบประมาณ

4.3 ร้อยละของงบดำเนินการของห้องสมุดต้องงบดำเนินการของมหาวิทยาลัย

การพัฒนาบุคลากร

4.4 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

4.5 ร้อยละของงบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากรต้องงบดำเนินการของห้องสมุด

การพัฒนาสถานที่ห้องสมุดให้มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้

4.6 การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ (ให้คะแนนตามจำนวนข้อ)

4.7 การจัดการด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมของห้องสมุด

(ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

การลดขั้นตอนในการทำงาน

4.8 ร้อยละของการลดรอบระยะเวลาการให้บริการลงได้ในปีที่ประเมิน (อาจเลือกมา

1 บริการ)

การจัดการความรู้

4.9 การพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรการเรียนรู้ (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

4.10 ศักยภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

การประชาสัมพันธ์

4.11 จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์ (ให้คะแนนตามจำนวนประเภท)

การวิจัย

4.12 ร้อยละของงานวิจัย/ผลงานทางวิชาการของบุคลากรห้องสมุดที่นำไปใช้ประโยชน์ หรือมีการเผยแพร่เทียบกับจำนวนบุคลากร

การประกันคุณภาพ

4.13 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

4.14 ระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

5. องค์ประกอบด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

5.1 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

6. องค์ประกอบด้านการบริการวิชาการ

6.1 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน

6.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/

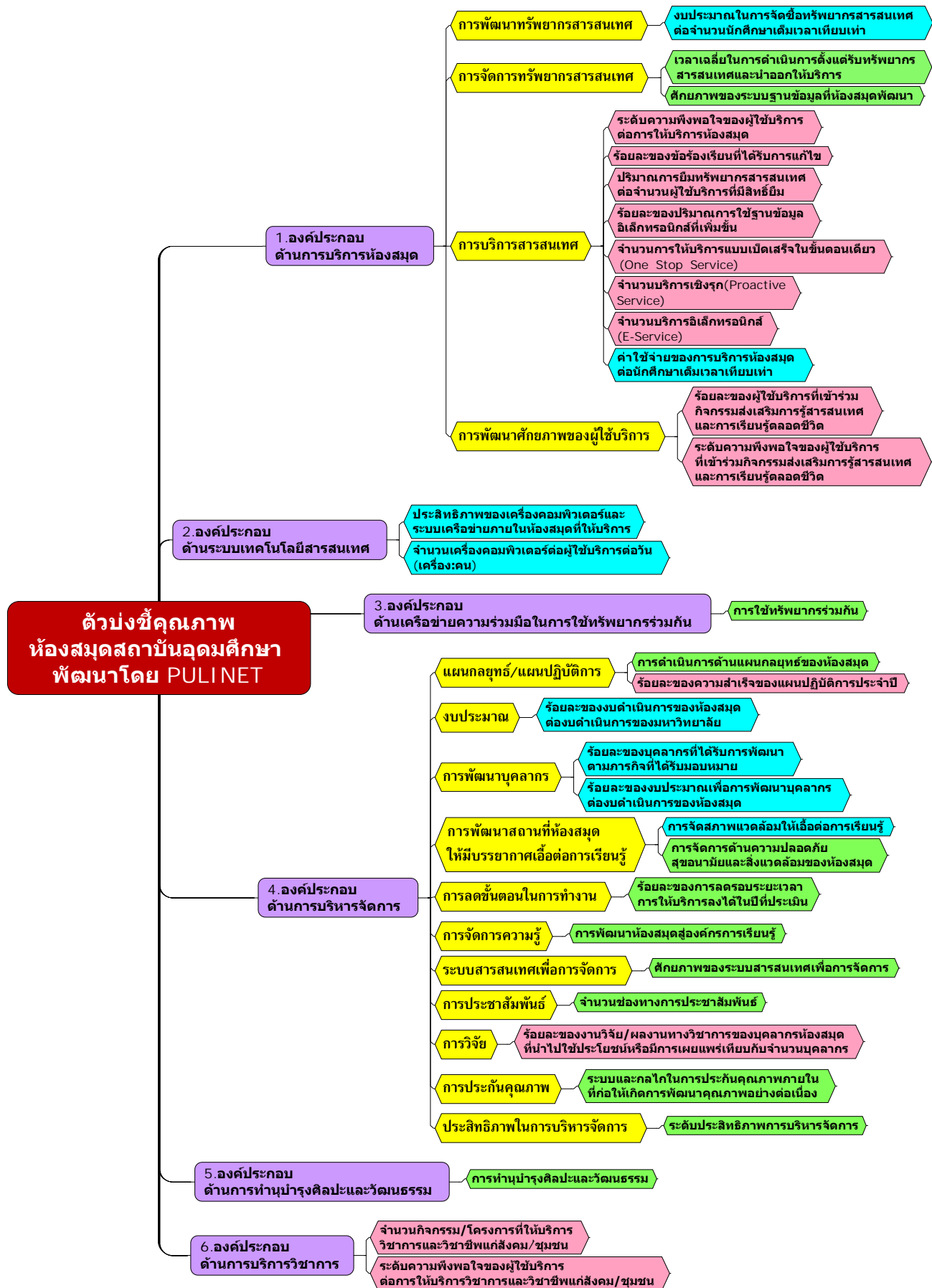
ชุมชน

เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพตามตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

เพื่อให้การประเมินคุณภาพตามคุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษามีแนวทางการตัดสินผลการประเมินได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงกำหนดคะแนนการประเมินแต่ละตัวบ่งชี้เป็นข้อละ 5 คะแนน รวมจำนวนทั้งหมด 33 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นคะแนนเต็มรวม 165 คะแนน และคำนวณผลการประเมินจากคะแนนรวมของตัวบ่งชี้ทั้งหมดหารด้วยจำนวนตัวบ่งชี้ ส่วนเกณฑ์การประเมินผลพิจารณาจากค่าเฉลี่ยผลการประเมิน 5 ช่วงคะแนน ดังนี้

ช่วงคะแนน	ผลการประเมิน
4.51-5.00	ระดับดีมาก
3.51-4.50	ระดับดี
2.51-3.50	ระดับพอใช้
1.51-2.50	ระดับควรปรับปรุง
1.00-1.50	ระดับต้องปรับปรุง

องค์ประกอบ = **สีม่วง** องค์ประกอบย่อย = **สีเหลือง**
 และตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาจำแนกรอบสี่ตามปัจจัย :
 Input = **สีฟ้า**, Process = **สีเขียว**, Output = **สีชมพู**



คำอธิบายรายตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

1. องค์กรประกอบการด้านการบริการห้องสมุด

การให้บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพนั้น มาจากการคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งต้องจัดการทรัพยากรสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดให้บริการ อันจะนำไปสู่การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่าและพัฒนาไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ นอกจากนี้การจัดเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรสารสนเทศแล้ว การนำสารสนเทศสู่ผู้ใช้ผ่านกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ เพื่อเพิ่มปริมาณการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดก็เป็นเป้าหมายสำคัญ รวมทั้งการพัฒนาให้ผู้ใช้บริการมีความรู้และทักษะในการแสวงหาและการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ห้องสมุดจึงต้องมุ่งเน้นให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีคุณภาพ เน้นการให้บริการเชิงรุก และการดำเนินงานที่สะดวกรวดเร็ว โดยมีเป้าหมายที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

องค์กรประกอบย่อย การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ

1.1 งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า

(บาท : คน)

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

- 1 = น้อยกว่า 600 บาท
- 2 = 600-899 บาท
- 3 = 900-1,199 บาท
- 4 = 1,200-1,499 บาท
- 5 = มากกว่าหรือเท่ากับ 1,500 บาท

คำอธิบาย

งบประมาณ หมายถึง งบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณรายได้ หรืองบประมาณจากแหล่งอื่นๆ ที่ใช้สำหรับการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งนี้ให้คิดตามปีงบประมาณ

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการเรียนรู้ทุกประเภท

สูตรในการคำนวณ

$$\frac{\text{งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ}}{\text{จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า(FTES)}}$$

ตัวอย่าง

1. รวมจำนวนยอดการจัดซื้อของทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท เช่น ห้องสมุด ดำเนินการจัดซื้อ

- สื่อสิ่งพิมพ์	2,400,000 บาท
- สื่อโสตทัศน์	50,000 บาท
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์	3,400,000 บาท
รวมเป็นเงินงบประมาณในการจัดซื้อทั้งสิ้น	5,850,000 บาท

2. หาดด้วยจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (FTES)

ตัวอย่างเช่น จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (FTES) ปีการศึกษา 2549 ของมหาวิทยาลัยเท่ากับ 6,548.26

3. เพราะฉะนั้น งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า จะได้งบประมาณเท่ากับ 893.36 บาท : คน ดังนี้

$$\frac{5,850,000}{6548.26} = 893.36$$

องค์ประกอบย่อย การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ

1.2 เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศและนำออกให้บริการ

(วัน : รายการ)

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

- 1 = ทรัพยากรสารสนเทศ 1 เล่ม/รายการ นำออกให้บริการเป็นเวลามากกว่า 16 วัน
- 2 = ทรัพยากรสารสนเทศ 1 เล่ม/รายการ นำออกให้บริการเป็นเวลา 14-16 วัน
- 3 = ทรัพยากรสารสนเทศ 1 เล่ม/รายการ นำออกให้บริการเป็นเวลา 11-13 วัน
- 4 = ทรัพยากรสารสนเทศ 1 เล่ม/รายการ นำออกให้บริการเป็นเวลา 8-10 วัน
- 5 = ทรัพยากรสารสนเทศ 1 เล่ม/รายการ นำออกให้บริการเป็นเวลาน้อยกว่าหรือเท่ากับ 7 วัน

คำอธิบาย

เวลาเฉลี่ย นับตั้งแต่วันที่ห้องสมุดได้รับทรัพยากรสารสนเทศ ผ่านขั้นตอนการลงทะเบียนการวิเคราะห์หมวดหมู่ จนถึงวันที่ทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการที่ชั้น ทั้งนี้ทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ระหว่างกำลังดำเนินการทุกขั้นตอน จะต้องสืบค้นในฐานข้อมูลได้ และสามารถทราบสถานภาพของทรัพยากรสารสนเทศนั้น ๆ ได้

ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการเรียนรู้ทุกประเภท

1.3 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนา (ให้คะแนนตามจำนวนข้อ)

เกณฑ์ศักยภาพ

1. มีนโยบายและมีการวิเคราะห์ความต้องการหรือความจำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูล
2. มีฐานข้อมูลที่ห้องสมุดเป็นผู้พัฒนาขึ้นเพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ
3. มีระบบให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ เช่น คู่มือการใช้ หรือ Online Help System มีการแนะนำ/จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ
4. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล
5. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และมีการปรับปรุงและเพิ่มเติมฐานข้อมูลหรือสารสนเทศให้ทันสมัย
6. มีระบบความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ

เกณฑ์การประเมิน

- 1 = มี 1-2 ข้อ
- 2 = มี 3 ข้อ
- 3 = มี 4 ข้อ
- 4 = มี 5 ข้อ
- 5 = มีมากกว่า 5 ข้อ

คำอธิบาย

ระบบฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนา หมายถึง ระบบฐานข้อมูลที่ห้องสมุดเป็นผู้พัฒนาขึ้น เพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ เช่น ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ฐานข้อมูลสารสนเทศท้องถิ่น ฐานข้อมูลข้อสอบเก่า ฯลฯ

การประเมินศักยภาพของฐานข้อมูล จะประเมินทั้งฐานข้อมูลเดิมและฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ในรอบปีที่มีการประเมิน เพื่อให้ระบบฐานข้อมูลของห้องสมุดมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบย่อย การบริการสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ

1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

- 1 = 1.00-1.50
- 2 = 1.51-2.50
- 3 = 2.51-3.50
- 4 = 3.51-4.50
- 5 = 4.51-5.00

คำอธิบาย

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ (เทียบจากค่า 5 ระดับ) ของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุด เนื่องจากการให้บริการของห้องสมุดจะมีคุณภาพมากขึ้นเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยจะพิจารณา 5 ประเด็นหลัก คือ

1. ความพึงพอใจด้านทรัพยากรห้องสมุด
2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวก
5. ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์

กรณีที่มีการประเมินหลายครั้งในปีที่ประเมิน ให้หาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของการประเมินรวมทุกครั้ง

สูตรในการคำนวณ

$$\frac{\text{ผลรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดทุกครั้งี่ประเมิน}}{\text{จำนวนครั้งของการประเมินทั้งหมดในปีที่ประเมิน}}$$

ตัวอย่าง

ห้องสมุดได้ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกๆ 4 เดือน รวมการประเมินตลอดปีจำนวน 3 ครั้ง แต่แต่ละครั้งมีผลการประเมินความพึงพอใจดังตัวอย่าง และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจรวมทุกรายการอยู่ในระดับ 4.11 ดังนี้

ครั้งที่ประเมิน	ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ
1	3.78
2	4.02
3	4.52
ค่าเฉลี่ยรวมของทุกครั้ง	4.11

1.5 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

1 = น้อยกว่าร้อยละ 70

2 = ร้อยละ 70-79

3 = ร้อยละ 80-89

4 = ร้อยละ 90-99

5 = ร้อยละ 100

คำอธิบาย

ข้อร้องเรียน หมายถึง รายการที่ผู้ใช้บริการเสนอให้ปรับปรุง และรายการประเมินที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อย (ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ต่ำกว่า 2.51 เทียบจากค่า 5 ระดับ)

การแก้ไขข้อร้องเรียน หมายถึง การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/รายการประเมินที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยซึ่งสมควรได้รับการแก้ไข และที่ห้องสมุดสามารถดำเนินการแก้ไขเองได้

สูตรในการคำนวณ

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

ห้องสมุดได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการด้วยวิธีการต่างๆ อาทิ ผู้รับฟังความคิดเห็น หนังสือร้องเรียน ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ ฯลฯ จำนวน 10 รายการ โดยห้องสมุดได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน จำนวน 6 รายการ จากผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ (จากการประเมินทุกครั้ง) พบว่ามีรายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อย (ต่ำกว่า 2.51) จำนวนรวม 8 รายการ (ที่ไม่ซ้ำกับข้อร้องเรียนที่ได้รับ 10 รายการข้างต้น หากซ้ำกันให้นับครั้งเดียว) โดยห้องสมุดได้ดำเนินการแก้ไขรายการที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยจำนวน 5 รายการ รวมจำนวนข้อร้องเรียน 18 รายการ สามารถแก้ไขได้ 11 รายการ จะได้รับคะแนนเท่ากับร้อยละ 61.1 ดังนี้

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

1.6 ปริมาณการเยี่ยมทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนผู้ใช้บริการที่มีสิทธิ์เยี่ยม

(รายการ : คน)

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

- 1 = ปริมาณการเยี่ยม 1-10 รายการ
- 2 = ปริมาณการเยี่ยม 11-20 รายการ
- 3 = ปริมาณการเยี่ยม 21-30 รายการ
- 4 = ปริมาณการเยี่ยม 31-40 รายการ
- 5 = ปริมาณการเยี่ยมมากกว่าหรือเท่ากับ 41 รายการ

ตัวอย่าง

ในรอบปีการศึกษาที่ได้รับการประเมิน ห้องสมุดมีสมาชิกซึ่งมีสิทธิ์เยี่ยมทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 20,000 คน และมีปริมาณการให้เยี่ยมทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 400,000 รายการ ดังนั้นจึงมีปริมาณการเยี่ยมเท่ากับ 20 รายการต่อ 1 คน

สูตรในการคำนวณ

$$\frac{\text{ปริมาณการให้เยี่ยมทรัพยากรสารสนเทศ}}{\text{สมาชิกซึ่งมีสิทธิ์เยี่ยมทรัพยากรสารสนเทศ}}$$

1.7 ร้อยละของปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น (เฉพาะฐานข้อมูลที่จัดซื้อ)

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

- 1 = น้อยกว่าร้อยละ 1
- 2 = ร้อยละ 1.00-2.99
- 3 = ร้อยละ 3.00-4.99
- 4 = ร้อยละ 5.00-6.99
- 5 = มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 7

คำอธิบาย

ปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น หมายถึง ปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่อจำนวนผู้ใช้บริการต่อฐานของปีปัจจุบันเปรียบเทียบกับปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่อจำนวนผู้ใช้บริการต่อฐานของปีที่ผ่านมา มีหน่วยนับเป็นครั้งต่อคนต่อฐาน

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

ผู้ใช้บริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ และนักวิจัยของมหาวิทยาลัย

สูตรในการคำนวณ

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

ตัวอย่าง

ในปี พ.ศ. 2549 ห้องสมุดของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งมีจำนวนผู้ใช้บริการ 8,000 คน จัดซื้อฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น 11 ฐาน มีผู้ใช้บริการฐานข้อมูลในปีดังกล่าวทั้งสิ้น 128,000 ครั้ง โดยเมื่อปี พ.ศ. 2548 มหาวิทยาลัยแห่งนี้มีจำนวนผู้ใช้บริการ 6,500 คน และห้องสมุดจัดซื้อฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 10 ฐาน มีผู้ใช้บริการฐานข้อมูล 85,000 ครั้ง

$$\begin{aligned} \text{ร้อยละที่เพิ่มขึ้น} &= \frac{(128000 / (8000 \times 11)) - (85000 / (6500 \times 10))}{(85000 / (6500 \times 10))} \times 100 \\ &= \frac{(1.45 - 1.31)}{1.31} \times 100 \\ &= 10.69 \end{aligned}$$

1.8 จำนวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service)

(ให้คะแนนตามจำนวนข้อ)

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

- 1 = จำนวน 1 บริการ
- 2 = จำนวน 2 บริการ
- 3 = จำนวน 3 บริการ
- 4 = จำนวน 4 บริการ
- 5 = จำนวนมากกว่าหรือเท่ากับ 5 บริการ

คำอธิบาย

บริการเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service) หมายถึง การพัฒนาการดำเนินการให้บริการ โดยลดขั้นตอนของการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน หรือลดขั้นตอนของการดำเนินงานให้สั้นลง และ/หรือการรวมบริการหลายๆ อย่างไว้ ณ ที่แห่งเดียวโดยผู้ใช้บริการไม่ต้องไปติดต่อขอใช้บริการ ณ จุดบริการหลายแห่ง ส่งผลให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกสบาย ประหยัดเวลาในการขอรับบริการ รวมทั้งสามารถเพิ่มความพึงพอใจและให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยจะต้องผ่านกระบวนการ ดังนี้ 1) มีการทบทวนการทำงานเพื่อลดขั้นตอน 2) มีการออกแบบระบบการทำงานใหม่ 3) มีการดำเนินการตามระบบงานที่ออกแบบ 4) มีการปรับเป็นระบบการทำงานประจำ และ 5) มีการติดตามประเมินผล

ตัวอย่าง

ห้องสมุดมีการทบทวน การให้บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ซึ่งปกติผู้ใช้บริการจะมาติดต่อที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามฯ เพื่อขอให้บรรณารักษ์สืบค้นรายชื่อบทความวารสารที่ต้องการ หลังจากได้รับรายชื่อบทความวารสารแล้ว ผู้ใช้บริการจะต้องไปค้นหาบทความวารสารที่ชั้นวารสาร แล้วนำไปถ่ายเอกสารด้วยตนเอง ซึ่งเมื่อทบทวนแล้วพบว่าผู้ใช้บริการบางส่วนประสบปัญหาในการค้นหาบทความวารสารจากชั้นบริการวารสาร อีกทั้งเสียเวลาในการนำบทความวารสารไปถ่ายเอกสารด้วยตนเองยังจุดบริการต่าง ๆ ห้องสมุดจึงได้มีการออกแบบระบบการทำงานใหม่ คือรวมจุดบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า และบริการสำเนาบทความวารสารไว้ ณ จุดเดียวกัน โดยนัดหมายเวลาให้ผู้ใช้บริการมารับบทความวารสารที่ต้องการ ได้ที่เคาน์เตอร์บริการตอบคำถามฯ หรือส่งไปให้ยังคณะ/หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งนี้บรรณารักษ์จะประสานงานกับผู้ใช้บริการวารสารให้ดำเนินการค้นหาบทความวารสารและส่งไปถ่ายเอกสารให้

เมื่อออกแบบระบบการทำงานใหม่และปรับเป็นระบบงานประจำแล้ว และห้องสมุดมีการติดตามประเมินผลให้เป็นบริการที่อำนวยความสะดวกสบายและประหยัดเวลาให้แก่ผู้ใช้บริการ หากดำเนินการได้ครบตามขั้นตอนเหล่านี้ จึงจะนับเป็นการบริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว จำนวน 1 บริการ

1.9 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Service)

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

- 1 = จำนวน 1 - 2 บริการ
- 2 = จำนวน 3 - 4 บริการ
- 3 = จำนวน 5 - 6 บริการ
- 4 = จำนวน 7 - 8 บริการ
- 5 = จำนวนมากกว่าหรือเท่ากับ 9 บริการ

คำอธิบาย

บริการเชิงรุก หมายถึง บริการหรือกิจกรรมที่ห้องสมุดดำเนินการโดยผู้ใช้บริการไม่ได้ร้องขอหรือคาดหวัง (Beyond Expectation) อาจจะเป็นบริการและกิจกรรมหลัก และ/หรือบริการและกิจกรรมเสริม ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการเพื่อเป็นอีกทางเลือกที่จะช่วยให้ผู้ใช้มีความสะดวกในการรับบริการหรือรับข่าวสารจากห้องสมุดที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ โดยดำเนินการในรูปแบบการเข้าถึงผู้ใช้บริการโดยตรงทั้งในและนอกสถานที่ หรือการให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ตัวอย่าง

1. บริการนำส่งเอกสาร (Document Delivery) ถึงผู้ใช้บริการตามความสนใจ หรือความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งในรูปแบบการนำส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือนำการส่งเอกสารฉบับพิมพ์
2. บริการนอกสถานที่ เช่น การทำบัตรสมาชิก บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า การฝึกอบรม การแนะนำบริการใหม่ การสาธิตวิธีการใช้ฐานข้อมูล การจัดนิทรรศการส่งเสริมการใช้บริการ เป็นต้น
3. การแจ้งข่าวสารตามความสนใจหรือตามภารกิจของผู้ใช้บริการ เช่น การรวบรวมรายการเอกสารใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและการวิจัยของอาจารย์หรือนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา การแจ้งรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศใหม่ การแนะนำบริการใหม่ของห้องสมุด
4. การแจ้งข่าวสารเพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ เช่น การส่ง SMS แจ้งเตือนให้มารับหนังสือจอง หรือการแจ้งเตือนกรณียังมีรายการค้างส่งหนังสือหรือส่งหนังสือเกินกำหนดเวลา ด้วยช่องทางต่างๆ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) โทรศัพท์ เป็นต้น

5. กิจกรรมสร้างความประทับใจผู้ใช้บริการ เช่น การจัดส่งของที่ระลึกในโอกาสต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการ เช่น ยอดนักอ่านประจำเดือน/ปีจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการภายในห้องสมุด เช่น กิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อนในการค้นหาสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ ฯลฯ

1.10 จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

- 1 = จำนวน 1 - 2 บริการ
- 2 = จำนวน 3 - 4 บริการ
- 3 = จำนวน 5 - 6 บริการ
- 4 = จำนวน 7 - 8 บริการ
- 5 = จำนวนมากกว่าหรือเท่ากับ 9 บริการ

คำอธิบาย

บริการอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การให้บริการของห้องสมุดในรูปแบบออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์หรือระบบเครือข่ายสารสนเทศ ให้นับจำนวนการบริการอิเล็กทรอนิกส์ 1 ระบบ เป็น 1 บริการ ทั้งนี้ไม่รวมบริการหรือชุดคำสั่งพื้นฐาน (Module) ที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบห้องสมุดอัตโนมัติ

ตัวอย่าง

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

1.1.1 ค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุดต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (บาท : คน)

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

- 1 = จำนวน 1-499 บาท
- 2 = จำนวน 500-999 บาท
- 3 = จำนวน 1,000-1,499 บาท
- 4 = จำนวน 1,500-1,999 บาท
- 5 = จำนวนมากกว่าหรือเท่ากับ 2,000 บาท

คำอธิบาย

ค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายทั้งหมดในรูปของตัวเงินที่ใช้ในการดำเนินงานห้องสมุด ทั้งนี้รวมถึงเงินเดือนและค่าจ้างบุคลากร ค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรห้องสมุด ค่าสาธารณูปโภค ค่าเสื่อม และค่าใช้จ่ายต่างๆ (แต่ไม่รวมค่าใช้จ่ายในงบลงทุน เช่นค่าครุภัณฑ์และสิ่งก่อสร้าง) ไม่ว่าตัวเงินค่าใช้จ่ายนั้นจะมาจากแหล่งเงินงบประมาณแผ่นดินหรือเงินนอกงบประมาณ และไม่ว่าการตั้งงบประมาณสำหรับค่าใช้จ่ายนั้นๆ จะอยู่ภายใต้หน่วยงานใด

นักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (FTES) หมายถึง นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนตามเกณฑ์จำนวนหน่วยกิตมาตรฐานของการลงทะเบียน คำนวณจากจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า รวบรวมหลังจากนักศึกษาลงทะเบียนแล้วเสร็จ 1 เดือน ของแต่ละภาคการศึกษา โดยเฉลี่ยทั้ง 2 ภาคการศึกษา

- ระบบทวิภาค - สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี : ลงทะเบียน 36 หน่วยกิตต่อปีการศึกษา (18 หน่วยกิตต่อภาคการศึกษา)
- สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งโครงการปกติและโครงการภาคพิเศษ : ลงทะเบียน 24 หน่วยกิตต่อปีการศึกษา (12 หน่วยกิตต่อภาคการศึกษาปกติ)
- ระบบไตรภาค - สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี : ลงทะเบียน 39 หน่วยกิตต่อปีการศึกษา (13 หน่วยกิตต่อภาคเรียนการศึกษา)
- สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา : ลงทะเบียนเรียน 27 หน่วยกิตต่อปีการศึกษา (9 หน่วยกิตต่อภาคการศึกษา)

หน่วยกิตนักศึกษา (Student Credit Hours : SCH) หมายถึง ผลรวมของผลคูณระหว่างจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนกับจำนวนหน่วยกิตแต่ละรายวิชาที่เปิดสอนทุกรายวิชา (ระดับกลุ่มสาขาและระดับสถาบัน)

ขั้นตอนการคำนวณค่า FTES มีดังนี้

1) คำนวณค่า หน่วยกิตนักศึกษา (SCH) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{SCH} = \sum \text{NiCi}$$

เมื่อ Ni = จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนในวิชาที่ i

Ci = จำนวนหน่วยกิตของวิชาที่ i

2) คำนวณค่านักศึกษาเต็มเวลา (FTES) โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้

$$\text{FTES} = \frac{\text{SCH}}{\text{จำนวนหน่วยกิตเฉลี่ยต่อปีการศึกษาของหลักสูตรในระดับปริญญาชั้น ๆ}}$$

สูตรในการคำนวณ

$$\frac{\text{ค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุด}}{\text{จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า}}$$

องค์ประกอบย่อย การพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ

1.12 ร้อยละของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

1 = น้อยกว่าร้อยละ 45

2 = ร้อยละ 46-60

3 = ร้อยละ 61-75

4 = ร้อยละ 76-90

5 = มากกว่าร้อยละ 90

คำอธิบาย

กิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต หมายถึง กิจกรรมที่ห้องสมุดจัด เพื่อเพิ่มพูนทักษะการรู้สารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ เช่น การแนะนำการใช้ห้องสมุด การนำชมห้องสมุด การสาธิต การอบรม และการบรรยายเกี่ยวกับการสืบค้นสารสนเทศ การส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้ใฝ่รู้ ใฝ่เรียนตลอดชีวิต เป็นต้น

ผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรม หมายถึง นักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมเต็มเวลาเป็นเวลาไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของเวลาการจัดกิจกรรมทั้งสิ้น

เป้าหมาย หมายถึง จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่กำหนดในแผนของแต่ละกิจกรรม

สูตรในการคำนวณ

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

ตัวอย่าง

กรณีที่มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการส่งเสริมการรู้สารสนเทศหลายรายการ ให้หาค่าเฉลี่ยรวม ทุกกิจกรรม/โครงการ เช่น ห้องสมุดจัดกิจกรรม/โครงการตลอดปีที่ประเมินรวม 5 รายการ แต่ละรายการกำหนดจำนวนเป้าหมายผู้เข้าร่วม และมีผู้เข้าร่วมจริง ค่าเฉลี่ยที่ได้การคำนวณคิดเป็นร้อยละ 76.70 ในกรณีที่ห้องสมุดจัดเฉพาะรายการที่ 1 จะคำนวณได้เป็นร้อยละ 80

กิจกรรม / โครงการ	เป้าหมายตามแผน (คน)	เข้าร่วมจริง (คน)	ร้อยละ	เข้าร่วม >=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

1.13 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรัฐสภาระสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

1 = 1.00-1.50

2 = 1.51-2.50

3 = 2.51-3.50

4 = 3.51-4.50

5 = 4.51-5.00

คำอธิบาย

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ (เทียบจากค่า 5 ระดับ) ของผู้ใช้บริการต่อกิจกรรมส่งเสริมการรัฐสภาระสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่เข้าร่วม กรณีที่มีการจัดกิจกรรมหรือโครงการส่งเสริมการรัฐสภาระสนเทศหลายรายการและมีการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกรายการ ให้หาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจรวมทุกกิจกรรม/โครงการ

สูตรในการคำนวณ

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

ตัวอย่าง

ห้องสมุดจัดกิจกรรม/โครงการตลอดปีที่ประเมินรวม 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

2. องค์ประกอบด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบเครือข่ายสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการจัดการและการเข้าถึงระบบสารสนเทศที่เพียงพอ เป็นปัจจัยสำคัญของการขยายพรมแดนของความรู้ ส่งผลให้การเข้าถึงและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีความสะดวก รวดเร็ว คุ่มค่า

ตัวบ่งชี้คุณภาพ

2.1 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายภายในห้องสมุดที่ให้บริการ (ให้คะแนนตามจำนวนข้อ)

เกณฑ์ประสิทธิภาพ

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

เกณฑ์การประเมิน

- 1 = มี 1 ข้อ
- 2 = มี 2 ข้อ
- 3 = มี 3 ข้อ
- 4 = มี 4 ข้อ
- 5 = มี 5 ข้อ

คำอธิบาย

การบำรุงรักษา มีขั้นตอนในการปฏิบัติเพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อนที่จะหมดอายุการใช้งาน โดยมีกระบวนการ เช่น การตรวจสอบหาความเสียหายที่ทำให้เครื่องไม่สามารถใช้งานได้ เมื่อพบแล้วหากสามารถซ่อมบำรุงเองได้ให้ดำเนินการแก้ไขทันที หากไม่สามารถซ่อมแซมได้ให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการส่งซ่อมต่อไป เป็นต้น

2.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อผู้ใช้บริการต่อวัน (เครื่อง : คน)

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

- 1 = จำนวน 1 เครื่องต่อมากกว่า 20 คน
- 2 = จำนวน 1 เครื่องต่อ 16-20 คน
- 3 = จำนวน 1 เครื่องต่อ 11-15 คน
- 4 = จำนวน 1 เครื่องต่อ 6-10 คน
- 5 = จำนวน 1 เครื่องต่อน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 คน

คำอธิบาย

จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ หมายถึง จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ห้องสมุดจัดให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทั้งหมด ไม่รวมเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดให้บุคลากรห้องสมุดปฏิบัติงาน
 ผู้ใช้บริการต่อวัน หมายถึง จำนวนเฉลี่ยของผู้ใช้บริการทั้งปี

สูตรในการคำนวณ

$$\frac{\text{จำนวนเฉลี่ยของผู้ใช้บริการห้องสมุดทั้งปี}}{\text{จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ใช้บริการ}}$$

3. องค์ประกอบด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

การระดมทรัพยากรทั้งด้านบุคลากร ทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยความร่วมมือจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ การพัฒนางานและการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้การบริการและการดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ตัวบ่งชี้คุณภาพ

3.1 การใช้ทรัพยากรร่วมกัน (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

- 1 = มีการวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ทรัพยากรร่วมกันของห้องสมุด
- 2 = มีผลการวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ทรัพยากรร่วมกันของห้องสมุด
- 3 = มีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่นในสถาบัน
- 4 = มีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่นนอกสถาบัน
- 5 = มีผลที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่น

คำอธิบาย

การใช้ทรัพยากรร่วมกัน หมายถึงมีการใช้และร่วมมือกันระหว่างห้องสมุด

สถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องของ งบประมาณ สารสนเทศ คน อาคาร สถานที่ ตลอดจนวัสดุและครุภัณฑ์ เพื่อมุ่งเน้นให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดในด้านการบริหารจัดการและความร่วมมือระหว่างกัน

4. องค์ประกอบด้านการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการองค์การที่มีคุณภาพประกอบด้วยปัจจัยหลายประการ เช่น การได้รับงบประมาณที่เพียงพอ มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการจัดการสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอก มีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ มีการจัดการความรู้ มีการวิจัย และใช้ช่องทางการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบย่อย แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ

4.1 การดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ของห้องสมุด (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

- 1 = มีคณะกรรมการ/ คณะทำงานกำหนดแผนกลยุทธ์ของห้องสมุด
- 2 = มีแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปีของห้องสมุด
- 3 = แผนกลยุทธ์ของห้องสมุดมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด
- 4 = มีการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี และมีการประเมินผล
- 5 = มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน

4.2 ร้อยละของความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

- 1 = น้อยกว่าร้อยละ 70
- 2 = ร้อยละ 70-79
- 3 = ร้อยละ 80-89
- 4 = ร้อยละ 90-99
- 5 = ร้อยละ 100

องค์ประกอบย่อย งบประมาณ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ

4.3 ร้อยละของงบดำเนินการของห้องสมุดต่องบดำเนินการของมหาวิทยาลัย เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

1 = น้อยกว่าร้อยละ 2

2 = ร้อยละ 2-3

3 = ร้อยละ 4-5

4 = ร้อยละ 6-7

5 = มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 8

คำอธิบาย

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

งบดำเนินการของมหาวิทยาลัย หมายถึง งบหมวดเงินเดือน ค่าตอบแทน ค่าใช้สอย ค่าวัสดุ ค่าสาธารณูปโภค เงินอุดหนุน และค่าเสื่อมราคา โดยไม่รวมงบลงทุน (งบครุภัณฑ์ ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง) ในปีนั้น ทั้งนี้ให้คิดตามปีงบประมาณ

สูตรในการคำนวณ

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

องค์ประกอบย่อย การพัฒนาบุคลากร

ตัวบ่งชี้คุณภาพ

4.4 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

- 1 = น้อยกว่าร้อยละ 50
- 2 = ร้อยละ 50-59
- 3 = ร้อยละ 60-69
- 4 = ร้อยละ 70-79
- 5 = มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80

คำอธิบาย

ภารกิจที่ได้รับมอบหมาย หมายถึง หน้าที่ที่หน่วยงานมอบหมายตามรายละเอียดภาระงาน (Job Description) หรือ รายละเอียดภาระงานเฉพาะตำแหน่ง (Position Description)

บุคลากร หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดทุกประเภท

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การศึกษาต่อ การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา การฝึกอบรม การศึกษาดูงานทางวิชาการและวิชาชีพ

สูตรในการคำนวณ

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

4.5 ร้อยละของงบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากรต้องดำเนินการของห้องสมุด เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

- 1 = น้อยกว่าร้อยละ 1
- 2 = ร้อยละ 1-1.99
- 3 = ร้อยละ 2-2.99
- 4 = ร้อยละ 3-3.99
- 5 = มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 4

คำอธิบาย

งบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากร หมายถึง งบประมาณของหน่วยงานที่ใช้ในการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร และงบประมาณที่จัดสรรให้แก่บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนา

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

สูตรในการคำนวณ

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

องค์ประกอบย่อย การพัฒนาสถานที่ห้องสมุดให้มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้คุณภาพ

4.6 การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ (ให้คะแนนตามจำนวนข้อ)

เกณฑ์คุณภาพ

1. มีสถานที่ที่เป็นสัดส่วนสำหรับให้ผู้ใช้บริการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวและกลุ่ม
2. มีแสงสว่างเพียงพอเพื่อการศึกษารีญ่ตามมาตรฐาน (ความเข้มของแสงสว่างไม่ต่ำกว่า 200 ลักซ์)
3. มีการจัดการให้มีอุณหภูมิที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ อาทิ การใช้เครื่องปรับอากาศ หรือมีการถ่ายเทอากาศที่ดีตามธรรมชาติ เป็นต้น
4. มีป้ายบ่งบอกข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และการให้บริการที่ชัดเจน
5. มีการจัดสถานที่ให้สวยงามและร่มรื่น อาทิ การจัดสวนหย่อม การตกแต่งในรูปแบบต่าง ๆ เป็นต้น
6. มีมุมศึกษาเรียนรู้แบบสบาย ๆ
7. มีมุมศึกษาค้นคว้า วิจัยสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

8. มีสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตามอัธยาศัยหลากหลายรูปแบบ เช่น ชุดศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง จุดเชื่อมต่อบริเวณเครือข่าย และปลั๊กไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

- 1 = มี 1-3 ข้อ
 2 = มี 4 ข้อ
 3 = มี 5 ข้อ
 4 = มี 6 ข้อ
 5 = มีมากกว่าหรือเท่ากับ 7 ข้อ

4.7 การจัดการด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมของห้องสมุด (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

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

องค์ประกอบย่อย การลดขั้นตอนในการทำงาน

4.8 ร้อยละของการลดรอบระยะเวลาการให้บริการลงได้ในปีที่ประเมิน (อาจเลือกมา 1 บริการ)

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

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

องค์ประกอบย่อย การจัดการความรู้

ตัวบ่งชี้คุณภาพ

4.9 มีการพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรการเรียนรู้ (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

- 1 = มีการทบทวนและจัดทำแผนการจัดการจัดการความรู้ ตัวบ่งชี้ และเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่องค์กรการเรียนรู้ รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ประชาคมของห้องสมุดรับรู้และเข้าใจตรงกันอย่างทั่วถึง
- 2 = มีการดำเนินการตามแผนและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้ตามระบบ PDCA อย่างต่อเนื่อง
- 3 = มีระบบและกลไกในการนำเอาผลการประเมินคุณภาพจากภายในและภายนอกด้านการจัดการความรู้มาปรับปรุงพัฒนาการจัดการความรู้ของห้องสมุด
- 4 = มีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้
- 5 = มีการนำผลการประเมินไปปรับใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปกติและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้
- 6 = มีการนำองค์ความรู้และนวัตกรรมที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ

คำอธิบาย

มาตรฐานอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้สถาบัน/องค์กรมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้สถาบัน/หน่วยงานมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรประกอบด้วย การระบุนวัตกรรม การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร การกำหนดแนววิถีปฏิบัติงานตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น ห้องสมุดซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษาจึงมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาสู่องค์กรการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสนับสนุนศักยภาพการแข่งขันของสถาบันต้นสังกัด

องค์ประกอบย่อย ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ

4.10 ศักยภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

- 1 = มีนโยบายในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
- 2 = มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ
- 3 = มีการประเมินประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล
- 4 = มีการประเมินประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูลและประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล
- 5 = มีการนำผลการประเมินในข้อ 4 มาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล

องค์ประกอบย่อย การประชาสัมพันธ์

ตัวบ่งชี้คุณภาพ

4.11 จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์ (ให้คะแนนตามจำนวนประเภท)

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

- 1 = น้อยกว่า 4 ช่องทาง
- 2 = 4 ช่องทาง
- 3 = 5 ช่องทาง
- 4 = 6 ช่องทาง
- 5 = มากกว่าหรือเท่ากับ 7 ช่องทาง

คำอธิบาย

ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ 1) สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น ป้ายประกาศ แผ่นพับ จุลสาร หนังสือติดต่อราชการ จดหมายข่าว เป็นต้น 2) สื่อไม่ใช่สิ่งพิมพ์ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ กระดานข่าว (Webboard) เว็บบล็อก (Weblog) เว็บท่า (Portal) รายการวิทยุ รายการโทรทัศน์

วีดิทัศน์ และ/หรือ โทรทัศน์ เสียงตามสาย หนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น และ 3) สื่อกิจกรรม เช่น การประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ (Road Show)

องค์ประกอบย่อย การวิจัย

ตัวบ่งชี้คุณภาพ

4.12 ร้อยละของงานวิจัย/ผลงานทางวิชาการของบุคลากรห้องสมุดที่นำไปใช้ประโยชน์หรือมีการเผยแพร่เทียบกับจำนวนบุคลากร

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

- 1 = น้อยกว่าร้อยละ 4
- 2 = ร้อยละ 4-5
- 3 = ร้อยละ 6-7
- 4 = ร้อยละ 8-9
- 5 = มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 10

คำอธิบาย

งานวิจัย/ผลงานทางวิชาการ หมายถึง ผลงานที่มีการศึกษาค้นคว้า พัฒนาอย่างเป็นระบบ เพื่อแสวงหาคำตอบสำหรับปัญหา หรือคำถามที่กำหนดไว้ หรือเพื่อแสวงหาความรู้ใหม่ ซึ่งใช้วิธีการดำเนินการตามหลักการทางวิชาการ ทั้งนี้ับเฉพาะผลงานที่ดำเนินการสำเร็จในรอบปีการประเมิน และมีการนำผลงานไปใช้ประโยชน์ในการแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนาการดำเนินงาน (โดยปรากฏหลักฐานการใช้ประโยชน์ในแหล่งข้อมูลต่างๆ อาทิ เอกสารการประชุม บันทึกข้อความ แผนปฏิบัติงาน ฯลฯ) หรือมีการเผยแพร่ผลงานโดยวิธีการต่างๆ อาทิ การตีพิมพ์เป็นบทความวารสาร การนำเสนอในการประชุมวิชาการ การมอบรายงานการวิจัยให้แก่ห้องสมุดอื่นๆ เพื่อนำออกให้บริการ ฯลฯ)

บุคลากรห้องสมุด หมายถึง บุคลากรสายวิชาชีพ เช่น บรรณารักษ์ นักเอกสารสนเทศ นักจดหมายเหตุ นักวิชาการโสตทัศนศึกษา นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

สูตรในการคำนวณ

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

ตัวอย่าง

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

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

องค์ประกอบย่อย การประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ

4.13 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

- 1 = มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายใน
- 2 = มีการกำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ภารกิจของห้องสมุดและมหาวิทยาลัย ครอบคลุมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพ
- 3 = มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่สมบูรณ์ ประกอบด้วย การพัฒนาคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพ และการประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี
- 4 = มีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับแนวทางการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย
- 5 = มีการนำผลจากการประเมินคุณภาพภายในมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานตามพันธกิจของห้องสมุด

องค์ประกอบย่อย ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ

4.14 ระดับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

1 = 1.00-1.50

2 = 1.51-2.50

3 = 2.51-3.50

4 = 3.51-4.50

5 = 4.51-5.00

คำอธิบาย

ระดับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของการประเมินประสิทธิภาพการบริหารจัดการของห้องสมุด (เทียบจากค่า 5 ระดับ) ซึ่งประเมินจาก 3 ประเด็นหลักคือ

1. ภาวะผู้นำ
2. การพัฒนาบุคลากร
3. การสื่อสารภายในห้องสมุด

5. องค์ประกอบด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

การอนุรักษ์ สืบสานพัฒนาและเผยแพร่ศิลปะและวัฒนธรรม ภูมิปัญญาไทย ผ่านระบบฐานข้อมูล ท้องถิ่น ตามบริบทของมหาวิทยาลัย อันเป็นรากฐานของการพัฒนา ต่อยอดองค์ความรู้ด้านศิลปะและ วัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย

ตัวบ่งชี้คุณภาพ

5.1 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

- 1 = มีแผนหรือโครงการเพื่อรวบรวม ชี้แหล่งให้บริการข้อมูลท้องถิ่น หรือ อนุรักษ์เสริมสร้างเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรม หรือภูมิปัญญาไทย
- 2 = มีการดำเนินการตามแผนหรือโครงการในข้อ 1 ครบถ้วน
- 3 = มีระบบการจัดการสารสนเทศท้องถิ่นตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย
- 4 = มีการเผยแพร่องค์ความรู้ด้านศิลปะและวัฒนธรรม หรือภูมิปัญญาไทย
- 5 = มีการประเมินผลการดำเนินการและปรับปรุงเพื่อพัฒนา

คำอธิบาย

ระบบการจัดการสารสนเทศท้องถิ่น หมายถึง ห้องสมุดมีการดำเนินการ จัดทำ รวบรวม จัดเก็บและนำเสนอในรูปแบบใหม่ รวมถึงให้บริการสารสนเทศท้องถิ่นที่ผู้ใช้บริการสามารถสืบค้น สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างง่าย สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

การเผยแพร่ หมายถึง การนำผลงานเสนอในรูปแบบของสื่อประเภทต่างๆ

6. องค์ประกอบด้านการบริการวิชาการ

การให้บริการวิชาการและวิชาชีพที่เป็นประโยชน์ ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติ และนานาชาติโดยคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ

6.1 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

- 1 = น้อยกว่า 3 กิจกรรม/โครงการ
- 2 = 3 กิจกรรม/โครงการ
- 3 = 4 กิจกรรม/โครงการ
- 4 = 5 กิจกรรม/โครงการ
- 5 = มากกว่าหรือเท่ากับ 6 กิจกรรม/โครงการ

คำอธิบาย

กิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน หมายถึง กิจกรรม/โครงการที่หน่วยงานได้จัดขึ้น เพื่อให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่ชุมชน หรือเพื่อส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของชุมชน เช่น การบริการห้องสมุดเคลื่อนที่ การจัดสัมมนา การบรรยายทางวิชาการ การเป็นที่ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ วิทยากร อาจารย์พิเศษ เป็นต้น

6.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ ชุมชน

เกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพ

- 1 = 1.00-1.50
- 2 = 1.51-2.50
- 3 = 2.51-3.50
- 4 = 3.51-4.50
- 5 = 4.51-5.00

คำอธิบาย

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ (เทียบจากค่า 5 ระดับ) ของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการวิชาการและวิชาชีพ

ตัวอย่าง

ห้องสมุดจัดกิจกรรม/โครงการตลอดปีที่ประเมินรวม 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

เกณฑ์การประเมินระดับตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

องค์ประกอบ	องค์ประกอบย่อย	ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เกณฑ์การประเมิน/คะแนน				
			1	2	3	4	5
1. ด้านการบริการห้องสมุด	การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	1.1 งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (บาท : คน)	<600	600-899	900-1,199	1,200-1,499	$\geq 1,500$
	การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ	1.2 เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศและนำออกให้บริการ (วัน : รายการ)	>16	14-16	11-13	8-10	≤ 7
		1.3 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนา (ข้อ)	1-2	3	4	5	>5
	การบริการสารสนเทศ	1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด	1.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.50-5.00
		1.5 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	<70	70-79	80-89	90-99	100

องค์ประกอบ	องค์ประกอบย่อย	ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เกณฑ์การประเมิน/คะแนน				
			1	2	3	4	5
		1.6 ปริมาณการ ยืมทรัพยากร สารสนเทศ ต่อจำนวน ผู้ใช้บริการ ที่มีสิทธิ์ยืม (รายการ : คน)	1-10	11-20	21-30	31-40	≥41
		1.7 ร้อยละของ ปริมาณการใช้ ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ ที่เพิ่มขึ้น (เฉพาะฐาน ข้อมูลที่จัดซื้อ)	<1	1.00- 2.99	3.00- 4.99	5.00- 6.99	≥7
		1.8 จำนวนการ ให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จ ในขั้นตอนเดียว (One stop service) (ข้อ)	1	2	3	4	≥5
		1.9 จำนวน บริการเชิงรุก (Proactive Service)	1-2	3-4	5-6	7-8	≥9
		1.10 จำนวน บริการ อิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)	1-2	3-4	5-6	7-8	≥9

องค์ประกอบ	องค์ประกอบย่อย	ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เกณฑ์การประเมิน/คะแนน				
			1	2	3	4	5
		1.11 ค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุดต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (บาท : คน)	1-499	500-999	1,000-1,499	1,500-1,999	≥2,000
	การพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการ	1.12 ร้อยละของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศ และการเรียนรู้ตลอดชีวิต	< 45	46-60	61-75	76-90	>90
		1.13 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	1.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00
2. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ		2.1 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายภายในห้องสมุดที่ให้บริการ (ข้อ)	1	2	3	4	5

องค์ประกอบ	องค์ประกอบย่อย	ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เกณฑ์การประเมิน/คะแนน				
			1	2	3	4	5
		2.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อผู้ใช้บริการต่อวัน (เครื่อง : คน)	1 : >20	1 : 16-20	1 : 11-15	1 : 6-10	1 : ≤5
3. ด้าน เครือข่าย ความ ร่วมมือ ในการใช้ ทรัพยากร ร่วมกัน		3.1 การใช้ ทรัพยากร ร่วมกัน (ระดับ)	1	2	3	4	5
4. ด้านการ บริหาร จัดการ	แผนกลยุทธ์/ แผนปฏิบัติการ	4.1 การดำเนินการ ด้านแผน กลยุทธ์ของ ห้องสมุด	1	2	3	4	5
		4.2 ร้อยละของ ความสำเร็จของ แผนปฏิบัติการ ประจำปี	<70	70-79	80-89	90-99	100
	งบประมาณ	4.3 ร้อยละของ งบดำเนินการ ของห้องสมุดต่อ งบดำเนินการ ของ มหาวิทยาลัย	<2	2-3	4-5	6-7	≥8
	การพัฒนา บุคลากร	4.4 ร้อยละของ บุคลากรที่ได้รับ การพัฒนาตาม ภารกิจที่ได้รับ มอบหมาย	<50	50-59	60-69	70-79	≥80

องค์ประกอบ	องค์ประกอบย่อย	ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เกณฑ์การประเมิน/คะแนน				
			1	2	3	4	5
		4.5 ร้อยละของงบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากรต่องบดำเนินการของห้องสมุด	<1	1-1.99	2-2.99	3-3.99	≥4
	การพัฒนาสถานที่ห้องสมุดให้มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้	4.6 การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ (ข้อ)	1-3	4	5	6	≥ 7
		4.7 การจัดการด้านความปลอดภัย สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมของห้องสมุด (ระดับ)	1	2	3	4	5
	การลดขั้นตอนในการทำงาน	4.8 ร้อยละของการลดรอบระยะเวลาการให้บริการลงได้ในปีที่ประเมิน (อาจเลือกมา 1 บริการ)	< ร้อยละ 20	ร้อยละ 20-29	ร้อยละ 30-39	ร้อยละ 40-49	> ร้อยละ 50
	การจัดการความรู้	4.9 การพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรการเรียนรู้ (ระดับ)	1	2	3	4	≥ 5

องค์ประกอบ	องค์ประกอบย่อย	ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เกณฑ์การประเมิน/คะแนน				
			1	2	3	4	5
	ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ	4.10 ศักยภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (ระดับ)	1	2	3	4	5
	การประชาสัมพันธ์	4.11 จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์ (ประเภท)	<4	4	5	6	≥7
	การวิจัย	4.12 ร้อยละของงานวิจัย/ผลงานทางวิชาการของบุคลากรห้องสมุดที่นำไปใช้ประโยชน์หรือมีการเผยแพร่เทียบกับจำนวนบุคลากร	<4	4-5	6-7	8-9	≥10
	การประกันคุณภาพ	4.13 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง(ระดับ)	1	2	3	4	5
	ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ	4.14 ระดับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ	1.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00

องค์ประกอบ	องค์ประกอบย่อย	ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เกณฑ์การประเมิน/คะแนน				
			1	2	3	4	5
5. การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม		5.1 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (ระดับ)	1	2	3	4	5
6. การบริการวิชาการ		6.1 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้ บริการวิชาการ และวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน	<3	3	4	5	≥ 6
		6.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน	1.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00