



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน

ปีงบประมาณ 2554

สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิร
16 ธันวาคม 2554

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
16 ธันวาคม 2554

1. สภาพปัจจุบันของหน่วยงาน

สำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานเทียบเท่าคณะ มีภารกิจในด้านการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย โดยให้บริการข้อมูลสารสนเทศทุกรูปแบบ ปัจจุบันมีโครงสร้างองค์กรประกอบด้วย 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริการสารสนเทศ ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ และสำนักงานเลขานุการ

สำนักหอสมุดมุ่งเน้นการให้บริการอย่างมีคุณภาพ โดยได้มีการปรับเปลี่ยนแนวทางในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการที่จะดำเนินการดังกล่าวได้ จำเป็นต้องมีเครื่องมือที่สะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินการที่ผ่านมา การดำเนินการด้านการประกันคุณภาพภายในเป็นสิ่งที่ช่วยให้สำนักหอสมุดวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการในด้านต่างๆ เพื่อให้สามารถส่งมอบบริการได้เป็นอย่างดี โดยในปีนี้นักหอสมุดยังคงใช้เกณฑ์คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่พัฒนาโดย คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ซึ่งคาดว่าจะจะเป็นปีสุดท้ายที่ใช้เกณฑ์นี้ เนื่องจากขณะนี้สำนักหอสมุดกำลังอยู่ในระหว่างการก้าวเข้าสู่การใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award, TQA) และคาดว่าจะสามารถนำเกณฑ์ดังกล่าวมาใช้ในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพในปีต่อไป

2. ผลการประเมินการดำเนินงานของหน่วยงาน

ด้านการบริการห้องสมุด ประเมินผลในด้านการบริการในแง่มุมตั้งแต่ การพัฒนา การจัดการ และการบริการทรัพยากรสารสนเทศ รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการ มีประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 (เต็ม 5 คะแนน)

ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เน้นการประเมินด้านประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่ายภายในห้องสมุด รวมถึงจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อผู้ให้บริการต่อวัน มีผลประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 4.5

ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เน้นผลในการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย มีผลประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 5

ด้านการบริหารจัดการ เน้นการตรวจสอบด้านแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ งบประมาณ การพัฒนาบุคลากร การพัฒนาสถานที่ การลดขั้นตอนในการทำงาน การจัดการความรู้ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ การประชาสัมพันธ์ การวิจัย ประกันคุณภาพ และประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ มีผลประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เน้นที่การดำเนินการด้านการอนุรักษ์ สืบสานพัฒนาและเผยแพร่ ศิลปและวัฒนธรรม มีผลประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 2

ด้านบริการวิชาการ เน้นการตรวจสอบด้านจำนวนโครงการที่ให้บริการวิชาการแก่ชุมชนและความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม มีผลประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 4.5

3. ข้อเสนอแนะหรือแผนพัฒนาหน่วยงาน

จากการที่ตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ที่พัฒนาโดย คณะทำงานพัฒนาคุณภาพ มาตรฐานการดำเนินงานของห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดส่วนภูมิภาค (Provincial University Library Network, PULINET) ถูกพัฒนาขึ้นมาบนพื้นฐานภารกิจของห้องสมุดที่เน้นผลการดำเนินการของห้องสมุดทั่วไป จึงไม่ครอบคลุมภารกิจและการดำเนินการทั้งหมดของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร อีกทั้งหลายตัวบ่งชี้ไม่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินการภายใต้สถานการณ์ของยุคปัจจุบันที่เน้นด้านเทคโนโลยีได้ ดังนั้น สำนักหอสมุดจึงได้ทำการปรับเปลี่ยนแนวทางในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพโดยมุ่งเน้นการใช้ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในปีต่อไป ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว จะสามารถสะท้อนให้เห็นถึงผลการ ดำเนินการของสำนักหอสมุดได้อย่างแท้จริง โดยในขั้นตอนการดำเนินการ สำนักหอสมุดจะต้องมีกระบวนการ ในการสร้างความเข้าใจด้านเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติให้แก่บุคลากร และพร้อมรับการประเมินในปีต่อไป



รายงานการประเมินตนเอง/ตรวจสอบ
Self/Check Assessment Report, SAR/CAR
ประจำปีงบประมาณ 2554
(ข้อมูล 1 ตุลาคม 2553 – 30 กันยายน 2554)

โดย

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร / คณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

วัน/เดือน/ปี ที่รายงานตนเอง
24 พฤศจิกายน 2554

วัน/เดือน/ปี ที่รายงานตรวจสอบ
16 ธันวาคม 2554

สารบัญ

หน้า

คณะผู้จัดทำ SAR (Self Assessment Report)

คำนำ หัวหน้าหน่วยงาน

รายชื่อคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ (Check Assessment)

คำนำ ประธานคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

บทที่ 1	ส่วนนำ	1
1.1	ชื่อหน่วยงาน	1
1.2	ที่ตั้ง	1
1.3	ประวัติความเป็นมาโดยย่อ	1
1.4	ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์	1
1.5	นโยบายคุณภาพที่เกี่ยวกับผลผลิต	2
1.6	โครงสร้างองค์กร	4
1.7	โครงสร้างการบริหาร	5
1.8	รายชื่อผู้บริหารชุดปัจจุบัน	6
1.9	รายชื่อคณะกรรมการประกันคุณภาพ	6
1.10	ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ อาคารสถานที่ และบุคลากร	7
1.11	ความภาคภูมิใจ/ความโดดเด่น	10
1.12	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	11
บทที่ 2	ส่วนสำคัญ	13
	องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริการห้องสมุด	14
	องค์ประกอบที่ 2 ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	53
	องค์ประกอบที่ 3 ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน	60
	องค์ประกอบที่ 4 ด้านการบริหารจัดการ	66
	องค์ประกอบที่ 5 ด้านการทํานุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	115
	องค์ประกอบที่ 6 ด้านการบริการวิชาการ	119
บทที่ 3	ส่วนสรุป	125
3.1	ตารางสรุปผลการประเมิน	125
3.2	ข้อสรุปโดยรวมจากตนเอง	128
3.3	ความเห็น/ข้อเสนอแนะโดยสรุปจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	134
บทที่ 4	รายการหลักฐานอ้างอิง	135

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	137
ข คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพและพัฒนาห้องสมุด	141
ค ตารางผู้รับผิดชอบตามรายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ	145
ง กำหนดการประเมินตรวจสอบคุณภาพ	153
จ สรุปผลการประเมินตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ 2552 – 2553	159
ฉ แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพ	165
ช แผนปรับปรุงประกันคุณภาพสำนักหอสมุด	171

คณะผู้จัดทำ SAR (Self Assessment Report)

ส่วนนำ (บทที่ 1) (ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด)

ส่วนสำคัญ (บทที่ 2)

- องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริการห้องสมุด (ฝ่ายบริการสารสนเทศ)
- องค์ประกอบที่ 2 ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (งานเทคโนโลยีห้องสมุด)
- องค์ประกอบที่ 3 ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (ฝ่ายบริการสารสนเทศ)
- องค์ประกอบที่ 4 ด้านการบริหารจัดการ (สำนักงานเลขานุการ)
- องค์ประกอบที่ 5 ด้านการดำเนินงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมการบริการ)
- องค์ประกอบที่ 6 ด้านการบริการวิชาการ (รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและพัฒนาคุณภาพ)

ส่วนสรุป (บทที่ 3) (ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด)

คำนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปีงบประมาณ 2545 และในการประเมินตรวจสอบคุณภาพประจำปีงบประมาณ 2551 - 2554 สำนักหอสมุดได้นำตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่พัฒนาโดย คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) มาใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินระดับคุณภาพครบทั้ง 33 ตัวบ่งชี้

รายงานการประเมินตนเอง/ตรวจสอบ (Self/Check Assessment Report, SAR/CAR) ประจำปีงบประมาณ 2554 ฉบับพิมพ์ และ SAR Online สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดีด้วยความร่วมมือของบุคลากรสำนักหอสมุดทุกฝ่าย/งานที่มีแนวคิดร่วมกันโดยถือว่าการประกันคุณภาพนั้นเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำ

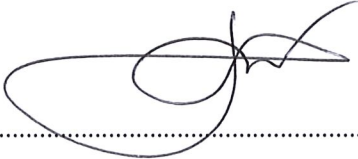
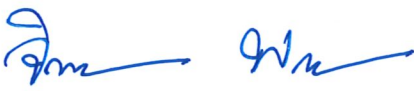
ขอขอบคุณคณะกรรมการประเมินตรวจสอบทุกท่านที่ให้เกียรติสำนักหอสมุดด้วยการสละเวลา มาประเมินตรวจสอบคุณภาพภายใน พร้อมทั้งเสนอแนะข้อคิดเห็นแต่ละตัวบ่งชี้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งต่อสำนักหอสมุดในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศในอนาคต



(รองศาสตราจารย์ ดร.รัตติมา จินาพงษา)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

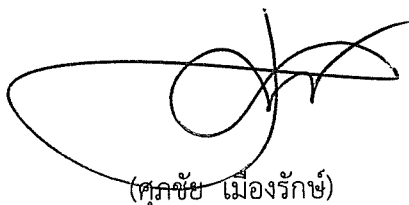
คณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

1. 
.....
(อาจารย์สุภชัย เมืองรักษ์)
ประธานกรรมการ
2. 
.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.วัฒนา พัดเกิด)
กรรมการ
3. 
.....
(ดร.ช.วยากรณ์ เพ็ชฎไพศิษฐ์)
กรรมการ
4. 
.....
(อาจารย์จันทนา พนมชัยชยวัฒน์)
กรรมการ
5. 
.....
(นางปราณี คำแหง)
เลขานุการ
6. 
.....
(นายอนรรักษ์ วรรณโสภา)
ผู้ช่วยเลขานุการ

คำนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเรศวร นับว่าเป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับการประเมินคุณภาพ การจัดการองค์กรอย่างต่อเนื่องซึ่งเป็นกระบวนการที่อำนวยความสะดวกให้กับองค์กรที่จะได้รับข้อมูล ความ คิดเห็นจากบุคคลภายนอก เป็นกระจกสะท้อนการดำเนินงานที่ดี ทั้งการนำตัวชี้วัดการดำเนินงานห้องสมุดของ ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) มาเป็นเครื่องมือ และได้เชิญผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมา ประเมิน ซึ่งก็พบว่าโดยรวมแล้วมีผลการดำเนินงานที่น่าพอใจและมีการผลักดันการปรับปรุงมาโดยตลอด อย่างไรก็ตามบทบาทของการเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนการจัดการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยที่อยู่ท่ามกลางความ ทำทายใหม่ ๆ มากขึ้นทุกปี ก็จำเป็นที่หน่วยงานควรพิจารณาหาระบบตัวชี้วัดที่สามารถบูรณาการระบบ จัดการให้สอดคล้องกันมากขึ้นทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานในมหาวิทยาลัยอาทิเช่น TQA , PMQA, EdPEx เป็นต้น

ทั้งนี้ บทบาทของหน่วยงานจะเป็นผู้ผลักดันการพัฒนานิสิตนักศึกษาและอาจารย์ ให้เป็นผู้ใฝ่ เรียนรู้อย่างมีคุณภาพ การกำหนดแนวทางการปรับปรุงระบบการจัดการและการประเมินองค์กรของหน่วยงาน ที่ดี แม้จะมีความยากลำบากของการดำเนินงานอยู่บ้าง แต่จะเป็นหนทางสู่ความเป็นเลิศทั้งของหน่วยงานและ มหาวิทยาลัยได้ในที่สุด



(ศุภชัย เมืองรักษ์)

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ

ประธานคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

บทที่ 1 ส่วนนำ

1.1 ชื่อหน่วยงาน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (Naresuan University Library)

1.2 ที่ตั้ง

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ตั้งอยู่เลขที่ 99 หมู่ 9 ตำบลท่าโพธิ์ ถนนพิษณุโลก – นครสวรรค์ อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก 65000

1.3 ประวัติความเป็นมาโดยย่อ

สำนักหอสมุดมีประวัติที่ควบคู่กับการก่อตั้งมหาวิทยาลัยนเรศวรมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 ดำเนินงานในภารกิจตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2539 แบ่งส่วนราชการเป็น 5 ฝ่าย คือ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายบริการ ฝ่ายพัฒนารัพยากรและวิเคราะห์สนเทศ ฝ่ายวารสารและหนังสือพิมพ์ ฝ่ายสื่อโสตทัศนศึกษา นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC เข้ามาใช้ดำเนินงาน ตั้งแต่ปี 2539 จนถึงปัจจุบันซึ่งได้พัฒนาขยายการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัติไปสู่ห้องสมุด ห้องอ่านหนังสือทุกคณะ โรงเรียนมัธยมสาธิตวิทยาเขตสารสนเทศพะเยา (มหาวิทยาลัยพะเยาในปัจจุบัน) รวมถึงศูนย์วิทยบริการฯ เพื่อส่งเสริมการศึกษาค้นคว้าทรัพยากรสารสนเทศภายใต้เครือข่าย NULiNet อย่างทั่วถึงกัน

ในปี พ.ศ. 2551 สำนักหอสมุดดำเนินการปรับโครงสร้างองค์กรจากเดิมโดยปรับใหม่เป็น 3 ฝ่าย คือ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายบริการสารสนเทศ และฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อจัดภารกิจให้สอดคล้องกันและมีความคล่องตัวในการบริหารจัดการยิ่งขึ้น ซึ่งโครงสร้างใหม่นี้มุ่งความสำคัญกับที่ระบบการให้บริการและบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ โดยยึดมั่นหลักธรรมาภิบาลเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงาน

1.4 ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์

ปณิธาน

สำนักหอสมุดมุ่งพัฒนาส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยทรัพยากรสารสนเทศที่ทันสมัยและบริการประทับใจ

วิสัยทัศน์

สำนักหอสมุดจะเป็นที่พึ่งทางวิชาการของสังคมด้วยทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย พร้อมให้บริการที่เป็นเลิศภายในปี 2554

พันธกิจ

1. พัฒนาระบบบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศทั้งประเภทสิ่งพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่กระบวนการจัดหา การวิเคราะห์หมวดหมู่ การนำออกบริการให้เป็นระบบและมีมาตรฐาน
2. พัฒนาศักยภาพบริการที่นำไปสู่ความพึงพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ ขั้นตอนการให้บริการ บุคลากร/ผู้ให้บริการ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และการประชาสัมพันธ์
3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีห้องสมุดโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ และเพียงพอสามารถใช้ทรัพยากรสารสนเทศได้สะดวกและรวดเร็ว
4. พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี มีความคล่องตัวและรวดเร็ว โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ภายใต้บรรยากาศการมีส่วนร่วมจากทุก ๆ ภาคส่วน
5. ส่งเสริมและสนับสนุนการบริการทางวิชาการแก่สังคม การให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการห้องสมุด การสืบค้นข้อมูล การมีส่วนร่วมพัฒนาห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
6. ส่งเสริมและสนับสนุนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อการอนุรักษ์สืบสาน พัฒนาและเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทย

เป้าประสงค์

1. เป็นหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ที่ให้บริการเป็นเลิศ
2. มีทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่เพียงพอ และครอบคลุมทุกหลักสูตร/สาขาวิชา
3. มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว โปร่งใส ตรวจสอบได้
4. มีการพัฒนาการดำเนินงานในทุกด้านอย่างต่อเนื่องตามระบบ และกลไกการประกันคุณภาพ

1.5 นโยบายคุณภาพที่เกี่ยวกับผลผลิต

นโยบายด้านการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

ดำเนินการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมและทั่วถึง โดยมุ่งเน้นการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ครอบคลุมทุกหลักสูตร / สาขาวิชาที่ทันสมัย สามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ทุกขั้นตอน

นโยบายด้านการพัฒนาศักยภาพบริการ

พัฒนาระบบการให้บริการเชิงรุก การบริการที่สะดวกรวดเร็ว การพัฒนาบุคลากรให้มีจิตใจให้บริการ (Service Mind) รวมถึงเสริมสร้างทักษะการสืบค้นสารสนเทศทั้งภายในและภายนอก

นโยบายด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีห้องสมุด

นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพมาใช้ดำเนินงานทั้งในด้านบริหารจัดการและด้านการบริการ

นโยบายด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการ

ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาลที่มีความชัดเจนและคล่องตัวสูง โดยมีระบบประกันคุณภาพ ในการรักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงดำเนินงานบริหารความเสี่ยงให้เป็นรูปธรรม

นโยบายด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม

จัดโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคมในการให้ความรู้การจัดการห้องสมุด และมีส่วนร่วมกับชุมชน ในการพัฒนาห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

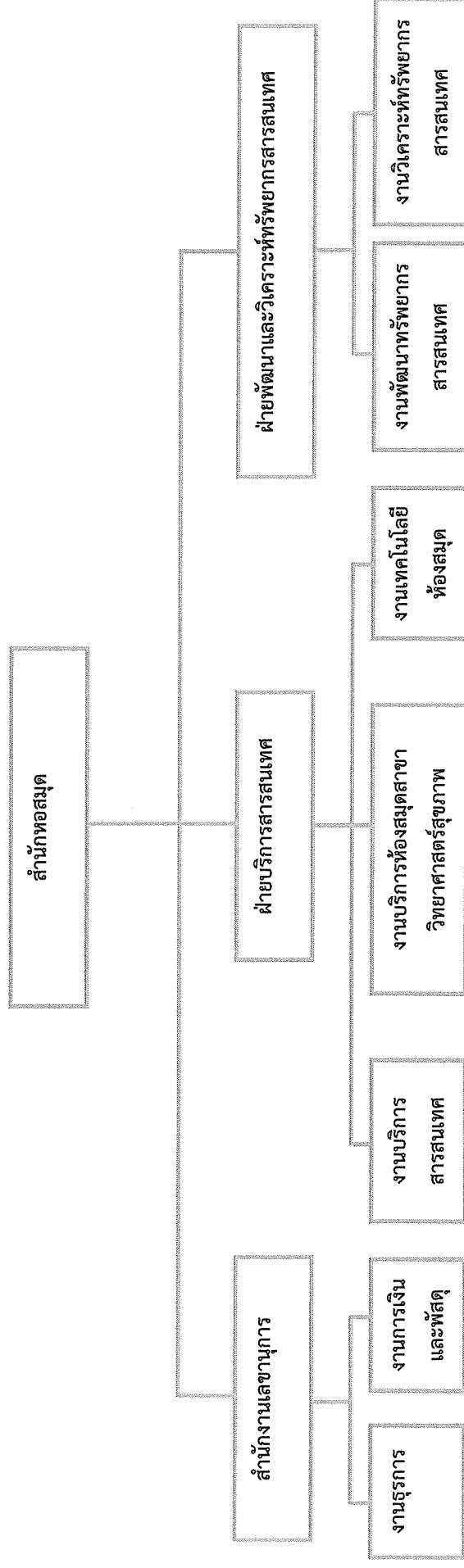
นโยบายด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ สืบสานศิลปวัฒนธรรมไทย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างบุคลากรของสำนักหอสมุดและผู้ใช้บริการ

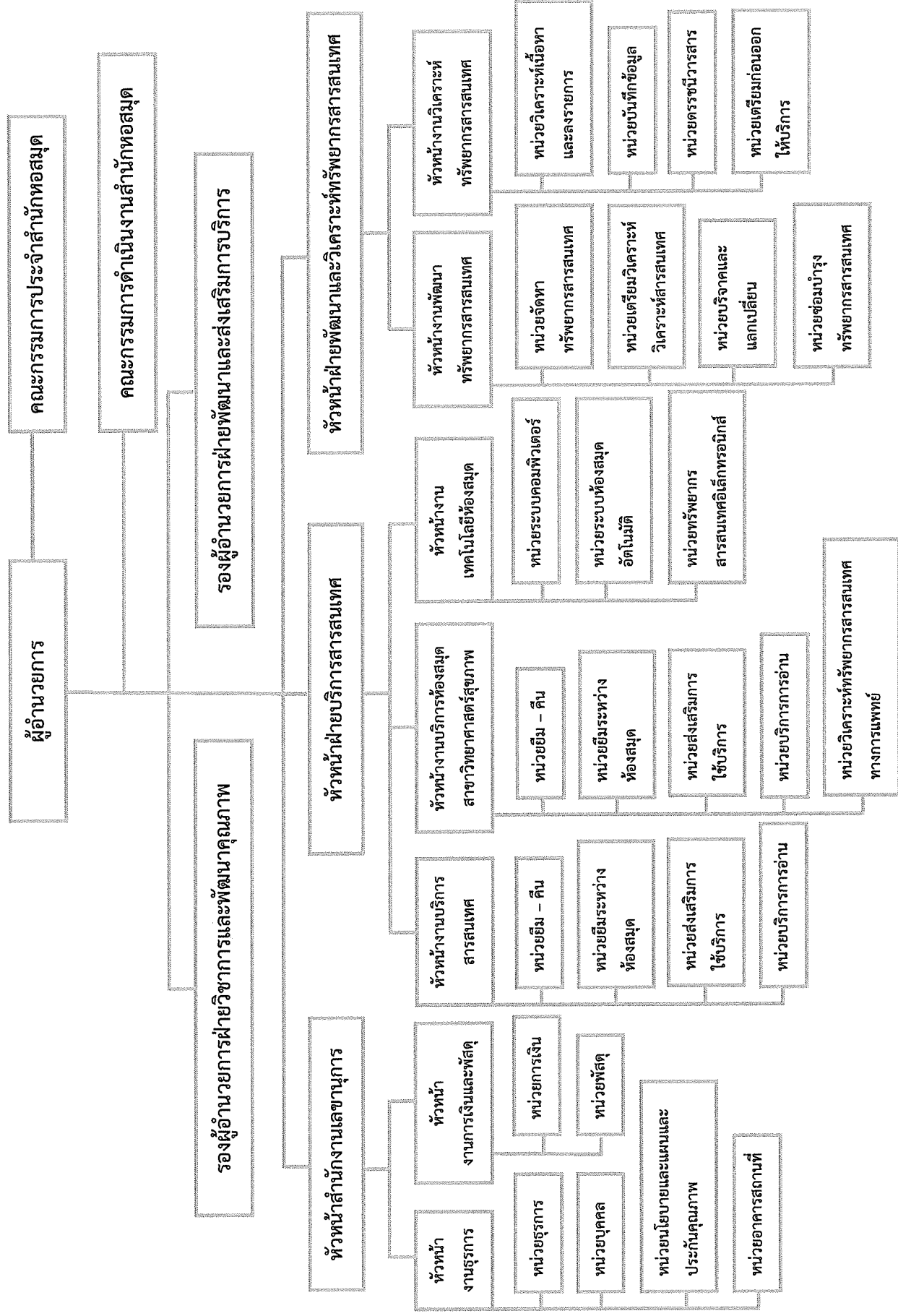
นโยบายด้านการพัฒนาองค์กรไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์

ให้ดำเนินการกำหนดทิศทางการพัฒนาสำนักหอสมุดที่ชัดเจนโดยเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง เพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ในปี 2554

1.6 โครงสร้างองค์กร



1.7 โครงสร้างการบริหารงาน



1.8 รายชื่อผู้บริหารชุดปัจจุบัน

1. รศ.ดร.รัตติมา	จินาพงษา	ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด
2. นางวลลือ	โพธิ์รังสิยากร	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและพัฒนาคุณภาพ
3. นางสาวธนพร	ประเสริฐกุล	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมการบริการ
4. นางสาวขวัญตระกูล	กลั่นสุคนธ์	รักษาการในตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ
5. นางสาวพรทิพย์	อาจวิชัย	รักษาการในตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากร สารสนเทศ
6. นางปราณี	คำแหง	หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ

1.9 รายชื่อคณะกรรมการประกันคุณภาพสำนักหอสมุด

1. รศ.ดร.รัตติมา	จินาพงษา	ประธานกรรมการ
2. นางวลลือ	โพธิ์รังสิยากร	รองประธาน
3. นางสาวธนพร	ประเสริฐกุล	รองประธาน
4. นางปราณี	คำแหง	กรรมการ
5. นางสาวขวัญตระกูล	กลั่นสุคนธ์	กรรมการ
6. นางสาวพรทิพย์	อาจวิชัย	กรรมการ
7. นางสาวสุมาลี	อัมศิลป์	กรรมการ
8. นางรวิวรรณ	ศรีอำไพ	กรรมการ
9. นายเกติษฐ	เกิดโกคา	กรรมการ
10. นางกนกอร	ไชยาเผือก	กรรมการ
11. นางจิตารัตน์	ใบสูงเนิน	กรรมการ
12. นายชัยพร	คำเจริญคุณ	กรรมการ
13. นายนพจร	พูลเกษร	กรรมการ
14. นายจรัญ	กันมา	กรรมการ
15. นางลำแพน	นาคท่าโพ	กรรมการ
16. นางสาวจิราภา	เกิดไผ่ล้อม	กรรมการ
17. นายมานะชัย	เปี่ยมมี	กรรมการ
18. นางพิมพ์ทิพย์	ประหลาดเนตร	กรรมการ
19. นางสุนิสา	พรหมมณี	กรรมการและเลขานุการ
20. นายอนุรักษ์	วรรณโสภ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

1.10 ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ อาคารสถานที่ และบุคลากร

งบประมาณ

สำนักหอสมุดได้รับการสนับสนุนงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2554 ดังนี้

งบประมาณแผ่นดิน	8,067,900	บาท
กองทุนทั่วไป		
เงินเดือนและค่าจ้างประจำ		
เงินเดือนและค่าจ้างประจำ	4,350,400	บาท
ค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ		
ค่าตอบแทน	79,000	บาท
ค่าใช้สอย	31,400	บาท
ค่าวัสดุ	3,598,300	บาท
กองทุนสินทรัพย์ถาวร		
ค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ		
ค่าใช้สอย	8,800	บาท
งบประมาณรายได้	25,765,000	บาท
กองทุนทั่วไป		
ค่าจ้างชั่วคราว		
ค่าจ้างชั่วคราวรายเดือน	2,269,920	บาท
ค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ		
ค่าตอบแทน	2,665,680	บาท
ค่าใช้สอย	651,800	บาท
ค่าวัสดุ	5,700,000	บาท
ค่าสาธารณูปโภค	55,000	บาท
เงินอุดหนุน		
เงินอุดหนุนทั่วไป	740,000	บาท
กองทุนสินทรัพย์ถาวร		
ค่าตอบแทน ใช้สอยและวัสดุ		
ค่าใช้สอย	7,800,000	บาท
ค่าครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง		
ค่าครุภัณฑ์	5,267,600	บาท
สิ่งก่อสร้าง	600,000	บาท
กองทุนทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม		
เงินอุดหนุน		
เงินอุดหนุนทั่วไป	15,000	บาท
รวมงบประมาณทั้งสิ้นที่ได้รับในปีงบประมาณ 2554 จำนวน	33,832,900	บาท

อาคารสถานที่

ชั้นที่ 1 พื้นที่ 1,837.20 ตารางเมตร ประกอบด้วย ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ บริการยืม-คืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการห้องชมภาพยนตร์ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ หนังสือนวนิยาย วรรณกรรมเยาวชน เรื่องสั้น มุมความรู้ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุด (WebOPAC) บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย จุดแสดงนิทรรศการและป้ายนิเทศ บริการฝากสัมภาระ พื้นที่นั่งอ่านและพื้นที่ให้บริการนั่งอ่าน 24 ชั่วโมง

ชั้น 2 พื้นที่ 1,860.44 ตารางเมตร ประกอบด้วย งานเทคโนโลยีห้องสมุด บริการยืม-คืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุด (WebOPAC) บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ ห้องบริการอินเทอร์เน็ต (ห้องฝึกอบรม) หนังสือตำราภาษาไทย พื้นที่นั่งอ่าน บริการถ่ายเอกสาร

ชั้นที่ 3 พื้นที่ 1,760.24 ตารางเมตร ประกอบด้วย หน่วยอาคารสถานที่ บริการยืม-คืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการห้องศึกษาค้นคว้า (เฉพาะกลุ่ม) บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุด (WebOPAC) บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย ห้องบริการอินเทอร์เน็ต หนังสือภาษาต่างประเทศ หนังสืออ้างอิงภาษาอังกฤษและภาษาไทย หนังสือสิ่งพิมพ์รัฐบาล หนังสือวิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัย พื้นที่นั่งอ่านและบริการถ่ายเอกสาร

ชั้นที่ 4 พื้นที่ 604.35 ตารางเมตร ประกอบด้วย สำนักงานเลขานุการ และห้องทำงานผู้บริหารหอประวัตินมหาวิทยาลัยนเรศวร ห้องศูนย์เทปและหนังสือธรรมะท่านผู้ใหญ่มณีนรัตน์ บุนนาค และห้องประชุม

บุคลากร

สำนักหอสมุดมีบุคลากรรวมทั้งสิ้น 59 คน จำแนกดังนี้

ตำแหน่ง	ข้าราชการ	พนักงาน มหาวิทยาลัย	พนักงาน ราชการ	ลูกจ้าง ประจำ	พนักงาน มหาวิทยาลัย โดยใช้เงิน รายได้	พนักงาน ราชการ โดยใช้เงิน รายได้	รวม
บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ	1	-	-	-	-	-	1
บรรณารักษ์ชำนาญการ	1	-	-	-	-	-	1
บรรณารักษ์	5	5	-	-	3	-	13
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	1	2	1	-	1	-	5
นักวิชาการพัสดุ	1	1	-	-	-	-	2
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	2	1	-	-	-	-	3
นักวิชาการเงินและบัญชี	1	1	1	-	-	-	3
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2	-	-	-	1	-	3
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	-	1	-	-	-	-	1
นักเอกสารสนเทศ	-	3	1	-	7	-	11
นักวิชาการช่างศิลป์	-	-	-	-	1	-	1
นักประชาสัมพันธ์	-	-	-	-	1	-	1
เจ้าหน้าที่ระบบงาน คอมพิวเตอร์	-	-	-	-	1	-	1
พนักงานห้องสมุด	-	-	1	-	-	-	1
ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	1	-	-	-	-	7	8
พนักงานพิมพ์	-	-	-	2	-	-	2
พนักงานขับรถยนต์	-	-	-	-	-	1	1
คนสวน	-	-	-	-	-	1	1
รวม	15	14	4	2	15	9	59

หมายเหตุ : ลาศึกษาต่อ 1 คน

1.11 ความภาคภูมิใจ/ความโดดเด่น

สำนักหอสมุดดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ต่อผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ในปีงบประมาณ 2554 สำนักหอสมุดได้ปรับปรุงและพัฒนาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านการบริหารจัดการ มีนโยบายในการบริหารงาน และมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์โดยมีส่วนร่วมของบุคลากรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานในทุกภารกิจ และสามารถนำลงสู่การปฏิบัติที่เป็นไปตามกระบวนการการพัฒนาแผนอย่างสมบูรณ์ สามารถดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรมได้บรรลุตามตัวชี้วัดถึงร้อยละ 80 และได้จัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่จำเป็นต่อการศึกษา ค้นคว้า การวิจัยครอบคลุมทุกสาขาวิชาในสัดส่วนร้อยละ 78 ของงบดำเนินการ มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบ SAR Online ในงานประกันคุณภาพ และพัฒนาระบบ NU Library Knowledge Sharing Area ในการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุด ดำเนินการวิเคราะห์ภาระงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนปีละ 2 ครั้ง และเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการประเมินผู้บริหารอีกด้วย นอกจากนี้สำนักหอสมุดได้จัดสรรพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมงตลอดปี (Zone-24) ณ บริเวณชั้น 1 จำนวน 150 ที่นั่ง และได้รับการสนับสนุน Wireless Access Point เพิ่มจากมหาวิทยาลัย

ด้านการพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ได้ปรับปรุงการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศใหม่ทั้งหมดโดยนำกระบวนการจัดหาและจัดการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทมาอยู่ภายใต้การกำกับของฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ และได้พัฒนาระบบการจัดซื้อออนไลน์: NU Library Online Purchasing System โดยการออกแบบให้ใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง และการดำเนินงานทุกขั้นตอนสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ให้บริการ มีการปรับปรุงกระบวนการวิเคราะห์หมวดหมู่หนังสือทำให้สามารถนำหนังสือใหม่ออกให้บริการในทุกวันทำการ และนอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังสามารถขอใช้หนังสือใหม่ในกรณีเร่งด่วน (Quick catalog) ได้ภายในเวลาไม่เกิน 30 นาทีต่อ 1 เล่ม นอกจากนี้ได้พัฒนาห้องอ่านหนังสือคณะเพื่อนำไปสู่ความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกันจากเครือข่าย NULiNet

ด้านการบริการสารสนเทศ ได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาบริการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และมีความพึงพอใจ ประกอบด้วย

1. บริการทรัพยากรสารสนเทศ (Resource Service) ครอบคลุมทุกหลักสูตรของสาขาวิชาทั้งในรูปแบบฉบับพิมพ์และอิเล็กทรอนิกส์ และมีระบบการสืบค้นที่มีประสิทธิภาพ
2. บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One-Stop Service) เป็นบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและประหยัดเวลาโดยรวมบริการที่หลากหลายไว้ ณ จุดเดียวที่เคาน์เตอร์ให้บริการ ชั้น 1 ถึงชั้น 3
3. บริการเชิงรุก (Proactive Service) เป็นการดำเนินงานบริการ/กิจกรรมเชิงรุกทั้งภายในและภายนอกเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์

4. บริการออนไลน์ (Online Service) เป็นบริการในรูปแบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดประกอบด้วยฐานข้อมูลเพื่อการค้นคว้า และระบบบริการออนไลน์ต่าง ๆ จำนวนกว่า 10 บริการ
5. บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Online Databases) บริการฐานข้อมูลเพื่อการศึกษา ค้นคว้าและวิจัยที่ครอบคลุมทุกสาขาวิชา จำนวนกว่า 30 ฐานข้อมูล และมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลตลอดปีเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความรู้และทักษะการสืบค้นด้วยตนเอง
6. บริการพื้นที่นั่งอ่าน 24 ชั่วโมง (Reading Area Service) ก่อนสอบปลายภาคการศึกษา 1 เดือน โดยเปิดบริการ 24 ชั่วโมงทั่วทั้งอาคาร และจัดสรรพื้นที่บริเวณชั้น 1 เพื่อการบริการ 24 ชั่วโมงตลอดปี

นอกจากนี้สำนักหอสมุดได้ปรับเปลี่ยนนโยบายให้หนังสือสามารถยืมหนังสือได้ตลอดปีการศึกษาเพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และสนับสนุนให้เกิดการใช้หนังสือเพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าและวิจัยอย่างเต็มที่

จากการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานส่งผลให้สำนักหอสมุดได้รับรางวัลคุณภาพ 2 รางวัล ได้แก่

1. รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน : กระบวนการให้บริการห้องสมุดด้วยรูปแบบสมัยใหม่ จากคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)
2. รางวัลด้านการประกันคุณภาพ: หน่วยงานที่มีการประเมินคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง มีการสร้างนวัตกรรมใหม่ และเป็นตัวอย่างที่ดี จากมหาวิทยาลัยนเรศวร

1.12 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ระบบการประกันคุณภาพ

การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพใช้ตามระบบของมหาวิทยาลัย และระบบการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุดที่ดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมานั้น ได้ใช้องค์ประกอบ ดังนี้ และเกณฑ์การตัดสินตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ในปี พ.ศ. 2551 ได้ปรับเปลี่ยนมาใช้ตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งพัฒนาโดยคณะทำงานข่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคที่เน้นกระบวนการปัจจัยนำเข้า และผลผลิตเพื่อให้ภารกิจของสำนักหอสมุดบรรลุตามวัตถุประสงค์

กลไกการประกันคุณภาพ

สำนักหอสมุดดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยถือว่า การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารที่ต้องดำเนินการ เพื่อพัฒนาคุณภาพงาน มีคณะกรรมการประกันคุณภาพโดยมีผู้อำนวยการสำนักหอสมุดเป็นประธาน รองผู้อำนวยการสำนักหอสมุดที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่กำกับดูแลด้านประกันคุณภาพเป็นผู้ดำเนินการ พิจารณาระบบการประกันคุณภาพเพื่อการพัฒนา รวมถึงการแก้ไขปรับปรุงคู่มือการประกันคุณภาพเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์เป็นประจำทุกปี

บทที่ 2 ส่วนสำคัญ

องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
กำหนดโดย
ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

- องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริการห้องสมุด
องค์ประกอบที่ 2 ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
องค์ประกอบที่ 3 ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน
องค์ประกอบที่ 4 ด้านการบริหารจัดการ
องค์ประกอบที่ 5 ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
องค์ประกอบที่ 6 ด้านการบริการวิชาการ

ผลการประเมินในแต่ละตัวบ่งชี้ (คะแนน 0 - 5) มีแนวทางการตัดสินดังนี้

0	ควรเร่งแก้ไข/ปรับปรุงเนื่องจากไม่พบหลักฐานตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์ขั้นที่ 1				
1	ควรปรับปรุง	Awareness	Plan	ฉันทะ	
2	พอใช้				
3	ดี (ขั้นมาตรฐาน)	Attempt	Do	วิริยะ	
4	ดีมาก	Achievement	Check	จิตตะ	
5	ดีเยี่ยม		Act	วิมังสา	

องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริการห้องสมุด

การให้บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพนั้น มาจากการคัดเลือกและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศอย่างเพียงพอทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งต้องจัดการทรัพยากรสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาและการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศที่ห้องสมุดให้บริการ อันจะนำไปสู่การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่าและพัฒนาไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้นอกจากการจัดเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรสารสนเทศแล้ว การนำสารสนเทศสู่ผู้ใช้ผ่านกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ เพื่อเพิ่มปริมาณการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกห้องสมุดก็เป็นเป้าหมายสำคัญ รวมทั้งการพัฒนาให้ผู้ใช้บริการมีความรู้และทักษะในการแสวงหา และการใช้สารสนเทศเพื่อการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ห้องสมุดจึงต้องมุ่งเน้นให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างมีคุณภาพ เน้นการให้บริการเชิงรุก และการดำเนินงานที่สะดวกรวดเร็ว โดยมีเป้าหมายที่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

องค์ประกอบย่อย การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า

ชนิดของตัวบ่งชี้: ปัจจัยนำเข้า

เกณฑ์มาตรฐาน: บาท : คน

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

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
< 600	600 - 899	900 - 1,199	1,200 - 1,499	≥ 1,500

สูตรการคำนวณ

$\frac{\text{งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ (งบประมาณ 2554)}}{\text{จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (FTES) (ปีการศึกษา 2553)}}$
--

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : สำนักงานเลขานุการ เบอร์โทรภายใน : 2670 E-mail : kanokoi@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : หน่วยงานนโยบายและแผน ฯ เบอร์โทรภายใน : 2677 E-mail : anurakw@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

ในปีงบประมาณ 2554 สำนักหอสมุดได้รับงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท จำนวน 17,264,463.91 บาท จำแนกได้ดังนี้

- สื่อสิ่งพิมพ์ 5,736,613.07 บาท
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ 11,527,850.84 บาท
- รวมทั้งสิ้น 17,264,463.91 บาท

จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (FTES) ในปีการศึกษา 2553 ของนิสิตมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ เท่ากับ 50,354.61

วิธีการคำนวณ

$$\frac{17,264,463.91}{50,354.61} = 342.86$$

ดังนั้น ค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนครสวรรค์จึงเท่ากับ 342.86 บาท ต่อ คน

ผลการประเมินตนเอง : ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 1 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 1 เป้าหมายปีต่อไป : 2	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- จัดสรรงบประมาณค่าทรัพยากรสารสนเทศคิดเป็นร้อยละ 78 ของงบดำเนินการสำนักหอสมุด - มีกลไกการจัดสรรงบประมาณอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมให้กับทุกคณะ - มีกระบวนการดำเนินงานจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน
W : (จุดอ่อน)	- งบประมาณของสำนักหอสมุดที่ได้รับค่อนข้างจำกัด
O : (โอกาส)	- ได้รับการจัดสรรงบประมาณแผ่นดินหมวดค่าวัสดุหนังสือ วารสาร และตำราเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณที่ผ่านมา จำนวน 1,294,900 บาท (ปีงบประมาณ 2553 ได้รับ 2,303,400 บาท และปีงบประมาณ 2554 ได้รับ 3,598,300 บาท)
T : (ภาวะคุกคาม)	- งบประมาณการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดไม่เป็นไปตามมาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : ดำเนินการจัดสรรงบประมาณจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศโดยการมีส่วนร่วมของผู้บริหารทุกคณะอย่างต่อเนื่อง	
รายการหลักฐานอ้างอิง : 1.1.1 งบประมาณแผ่นดินประจำปี พ.ศ. 2554 มหาวิทยาลัยนเรศวร (หน้า11/55) 1.1.2 งบประมาณรายได้ประจำปี พ.ศ. 2554 มหาวิทยาลัยนเรศวร (หน้า 85 - 88) 1.1.3 งบประมาณแผ่นดินประจำปี พ.ศ. 2553 มหาวิทยาลัยนเรศวร (หน้า 4 - 5) 1.1.4 งบประมาณรายได้ประจำปี พ.ศ. 2553 มหาวิทยาลัยนเรศวร (หน้า 218 - 222) 1.1.5 ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 1.1.6 สรุปการจัดสรรงบประมาณของสำนักหอสมุดด้านทรัพยากรสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2554 1.1.7 สรุปการจัดสรรงบประมาณค่าหนังสือ จำแนกตามคณะ ประจำปีงบประมาณ 2554 1.1.8 สรุปจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (FTES) ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2553 1.1.9 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/ 1017-1034 ลงวันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ. 2553 เรื่อง ขอแจ้งงบประมาณการจัดซื้อหนังสือประจำปีงบประมาณ 2554 1.1.10 รายงานประชุมการจัดสรรงบประมาณค่าหนังสือ และฐานข้อมูล ประจำปีงบประมาณ 2554	

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

- 1.1.1 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.03/312 ลงวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2554 เรื่อง ขอรายงานผลการจัดซื้อหนังสือ ประจำปีงบประมาณ 2554
- 1.1.2 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/1087 ลงวันที่ 4 ตุลาคม พ.ศ. 2554 เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2554
- 1.1.3 ฐานข้อมูลระบบบริหารงานจัดซื้อออนไลน์
<http://www.lib.nu.ac.th/web/buybook53/index.php>
- 1.1.4 สรุปการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2554

การประเมินตรวจสอบ (CAR)**ผลการประเมินตรวจสอบ :**

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 1 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 1 เป้าหมายปีต่อไป : 2

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

1. เนื่องจากงบประมาณที่ใช้ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ ได้มาจากงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณรายได้ ซึ่งอาจคงที่ในแต่ละปี สำนักหอสมุดจะมียุทธศาสตร์หรือแนวทางในการเพิ่มงบประมาณเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์นี้ได้อย่างไร หากเห็นว่าตัวบ่งชี้มีความสำคัญ ก็อาจจำเป็นต้องจัดทำแผนยุทธศาสตร์ทางการเงินด้วย
2. ในการเตรียมหลักฐานเพื่อใช้ในการประเมินมีมากเกินไป บางหลักฐานไม่จำเป็น บางหลักฐานอาจเป็นรายละเอียดแต่ไม่ได้แสดงให้เห็นความเชื่อมโยง หรือไม่มีการเน้นให้ชัดเจน มีตัวเลขมากแต่ผู้อ่านไม่ทราบว่าตัวเลขใดที่เกี่ยวข้องหรือนำมาใช้ในการจัดซื้อทรัพยากร ทำให้ตรวจสอบได้ยาก หลักฐานที่ตรงที่สุดมีเพียงชิ้นเดียวคือ 1.1.14 หากจะแบ่งว่างบประมาณที่ใช้จัดซื้อทรัพยากรของแต่ละกลุ่มสาขาเป็นงบแผ่นดินเท่าใด และงบรายได้เพียงใด ก็จะตรวจสอบได้ง่ายขึ้น

องค์ประกอบย่อย การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศและนำออกให้บริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้: ผลผลิต

เกณฑ์มาตรฐาน: วัน : รายการ

- 1 = เวลาเฉลี่ยมากกว่า 16 วัน
- 2 = เวลาเฉลี่ย 14 - 16 วัน
- 3 = เวลาเฉลี่ย 11 - 13 วัน
- 4 = เวลาเฉลี่ย 8 - 10 วัน
- 5 = เวลาเฉลี่ยน้อยกว่าหรือเท่ากับ 7 วัน

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
> 16	14 - 16	11 - 13	8 - 10	≤ 7

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากร ฯเบอร์โทรภายใน : 2636 E-mail: porntipaa@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ เบอร์โทรภายใน : 2637 E-mail: jirapak@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

จำนวนทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2553 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2554 มีดังนี้

หนังสือบริจาค	จำนวน 1,565	ชื่อเรื่อง
หนังสือจัดซื้อในปีงบประมาณ 2554	จำนวน 2,896	ชื่อเรื่อง
รวมทั้งสิ้น	4,461	ชื่อเรื่อง (11,797 เล่ม)

สำนักหอสมุด ได้ปรับปรุงวิธีการบันทึกข้อมูลในระบบของงานพัฒนาและงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อควบคุมระยะเวลาในการดำเนินงานโดยใช้วันที่ เดือน ปี ที่ปรากฏในระบบจัดเก็บข้อมูล ช่วงเวลาตั้งแต่วันที่ได้รับทรัพยากรจนถึงวันที่นำออกให้บริการซึ่งสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบทุกขั้นตอน และได้นำรายชื่อหนังสือจัดซื้อในปีงบประมาณ 2554 จำนวน 4,461 ชื่อเรื่องเป็นหนังสือใหม่ที่ยังไม่มีข้อมูลในระบบมาคำนวณหาเวลาเฉลี่ยในการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ 2554 สำนักหอสมุดใช้เวลาดำเนินการตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศและนำออกให้บริการเฉลี่ย 13 วัน ต่อ 1 ชื่อเรื่อง

ผลการประเมินตนเอง : ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 3 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติดำเนินการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นมาตรฐานสากล - สามารถดำเนินงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศได้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการ - สำนักหอสมุดได้จัดซื้อคู่มือวิเคราะห์หมวดหมู่ระบบ LC แบบออนไลน์ (Library Classification web) ทำให้วิเคราะห์หมวดหมู่ได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
W : (จุดอ่อน)	- มีบรรณารักษ์ที่รับผิดชอบงานวิเคราะห์หมวดหมู่น้อย (2 คน) ดังนั้นจึงเลือกพิจารณาวิเคราะห์หมวดหมู่หนังสือซื้อก่อน ทำให้หนังสือบริจาคถูกนำมาวิเคราะห์หมวดหมู่ที่หลัง - หนังสือแต่ละเล่ม มีความยากง่าย ต่างกัน โดยเฉพาะหนังสือที่มีเนื้อหาใหม่ เป็นเรื่องใหม่ เช่น งานวิจัยทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ด้านการแพทย์ ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์เนื้อหาานกว่า หนังสือทั่ว ๆ ไป
O : (โอกาส)	- มีคณะทำงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ร่วมมือเพื่อกำหนดมาตรฐานในการวิเคราะห์หมวดหมู่ และทำคู่มือกำหนดหัวเรื่องแบบออนไลน์ ทำให้สามารถทำงานวิเคราะห์ได้รวดเร็วขึ้น
T : (ภาวะคุกคาม)	- ในกรณีระบบเครือข่ายมีปัญหา ไม่สามารถใช้งานระบบ หรือ คู่มือออนไลน์ได้ อาจทำให้การทำงานติดขัดและช้า - ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ พัฒนาโดยประเทศสหรัฐอเมริกาจึงใช้ระบบวันที่ของสหรัฐอเมริกา ดังนั้นเกิดกรณี server ระบบ Reset วันที่ย้อนกลับไปเป็นปี 2001 ทำให้ข้อมูลที่เข้าไปในช่วงเวลาดังกล่าวมีข้อผิดพลาดและกรณีของเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกข่วย Set ระบบวันที่ไม่ถูกต้อง ทำให้วันที่ที่ตั้งจากระบบไม่ตรงกับความเป็นจริง
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : ตรวจสอบ/ติดตาม ปรับปรุงข้อมูลกระบวนการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ	

รายการหลักฐานอ้างอิง :

- 1.2.1 Work Flow การทำงานของงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
- 1.2.2 Work Flow การทำงานของงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
- 1.2.3 ตัวอย่างการบันทึกข้อมูลและการแสดงข้อมูลบนระบบห้องสมุดอัตโนมัติของงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
- 1.2.4 ตัวอย่างการบันทึกข้อมูลและการแสดงข้อมูลบนระบบห้องสมุดอัตโนมัติของงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
- 1.2.5 รายการทรัพยากรสารสนเทศและระยะเวลาในการดำเนินงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ 2554

การประเมินตรวจสอบ (CAR)**ผลการประเมินตรวจสอบ :**

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 3 เป้าหมายปีต่อไป : 4

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

1. ข้อมูลแสดงให้เห็นว่ามีความแปรปรวนในด้านระยะเวลาในการดำเนินการมาก (มากที่สุด 82 วัน และน้อยที่สุด 1 วัน) แม้ว่าทรัพยากรบางส่วนอาจได้มาด้วยการบริจาค ไม่ใช่ทรัพยากรที่สำนักฯ ดำเนินการจัดหาเอง อาจเห็นว่าไม่จำเป็น อย่างไรก็ตาม การแสดงถึงประสิทธิภาพในการทำงานของสำนักฯ ควรครอบคลุมทรัพยากรทุกประเภท เอกสารที่ได้รับบริจาคมาก็อาจมีประโยชน์กับผู้ใช้บริการบางคนแม้สำนักฯ จะไม่ได้จัดหามาเอง จึงควรให้ความสำคัญโดยเท่าเทียมกัน

2. มีการแสดง work flow แต่หากจะกำหนดระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนด้วยก็อาจจะช่วยให้ติดตามเร่งรัดการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ก็อาจจะจัดทำ work flow สำหรับทรัพยากร 2 ประเภทคือ ที่จัดซื้อ และ ที่ได้รับบริจาค เนื่องจากอาจมีขั้นตอนการดำเนินงานที่แตกต่างกัน (ทรัพยากรที่ได้รับบริจาคควรใช้เวลาน้อยกว่าเพราะไม่ต้องติดต่อกับสำนักพิมพ์)

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนา (ให้คะแนนตามระดับ)

ชนิดของตัวบ่งชี้: กระบวนการ

เกณฑ์ศักยภาพ

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

เกณฑ์มาตรฐาน: ข้อ

- 1 = มีการดำเนินการในข้อ 1 – 2
- 2 = มีการดำเนินการในข้อ 1 – 3
- 3 = มีการดำเนินการในข้อ 1 – 4
- 4 = มีการดำเนินการในข้อ 1 – 5
- 5 = มีการดำเนินการครบทุกข้อ

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
1 - 2	3	4	5	> 5

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : งานเทคโนโลยีห้องสมุด เบอร์โทรภายใน : 2649 E-mail : geaditk@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : งานเทคโนโลยีห้องสมุด เบอร์โทรภายใน : 2649 E-mail : geaditk@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

ในปีงบประมาณ 2554 สำนักหอสมุด มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการโดยในแต่ละฐานข้อมูลมีระบบการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ มีการจัดทำระบบความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ มีการประเมินความพึงพอใจ และนำผลประเมินนั้นมาปรับปรุงฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศให้ทันสมัยและอำนวยความสะดวกกับผู้ใช้บริการมากขึ้น ซึ่งประกอบด้วย ฐานข้อมูลระบบบริหารงานจัดซื้อออนไลน์ ฐานข้อมูลระบบวิทยานิพนธ์ออนไลน์ ฐานข้อมูลโสตทัศนวัสดุ ฐานข้อมูลผลงานวิจัยนิสิตแพทย์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ฐานข้อมูลบรรณานุกรมวารสารและกฤตภาคทางการแพทย์ ฐานข้อมูล SAR Online ระบบสารสนเทศบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด ระบบจองห้องบริการศึกษาค้นคว้า ฐานข้อมูลแสดงหนังสือใหม่ ฐานข้อมูลประกาศของหาย ระบบสารสนเทศบริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย ระบบสารสนเทศบริการวิเคราะห์การอ้างอิง และระบบสารสนเทศบริการตรวจสอบ Journal Impact Factor

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- ผู้บริหารให้ความสำคัญและสนับสนุนการพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อการบริหารและบริการอย่างต่อเนื่อง - มีบุคลากรประจำที่มีความรู้ความสามารถและมีการทำงานเป็นทีม - มีกระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ
W : (จุดอ่อน)	- ทักษะและความรอบรู้ของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ตลอดเวลาของบุคลากรไม่เพียงพอต่อการพัฒนาระบบใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้บริการ
O : (โอกาส)	- ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีความก้าวหน้าอย่างมาก เอื้อประโยชน์ให้ผู้ให้บริการเข้าถึงระบบฐานข้อมูลที่สำนักหอสมุดพัฒนา
T : (ภาวะคุกคาม)	- ความเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศที่รวดเร็ว ส่งผลต่อการพัฒนาฐานข้อมูลให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :	
1. ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการบริการอย่างต่อเนื่อง 2. ดำเนินการศึกษาเทคโนโลยีใหม่ที่เป็นต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์ศักยภาพ	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีนโยบายและมีการวิเคราะห์ความต้องการหรือความจำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูล	1.3.1 นโยบายการบริหารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2551-2555 (หน้า 8) 1.3.2 การประชุมปรึกษาและวิเคราะห์ความต้องการเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการบริการ ของสำนักงานเลขานุการ http://www.lib.nu.ac.th/library_kb/?p=426
2. มีฐานข้อมูลที่ห้องสมุดเป็นผู้พัฒนาขึ้นเพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ให้บริการ	1.3.3 ฐานข้อมูลระบบบริหารงานจัดซื้อออนไลน์ (เดิม) http://www.lib.nu.ac.th/web/buybook53/index.php 1.3.4 ฐานข้อมูลระบบวิดีโอออนไลน์ (เดิม) http://10.30.20.12/libvdo/vdoonline.asp 1.3.5 ฐานข้อมูลโสตทัศนวัสดุ (เดิม) http://10.30.20.12/avdb/ 1.3.6 ฐานข้อมูลผลงานวิจัยนิสิตแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (เดิม) http://mis.lib.nu.ac.th/med_research/ 1.3.7 ฐานข้อมูลตรชนีวารสารและกฤตภาคทางการแพทย์ (เดิม) http://mis.lib.nu.ac.th/med_index/

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์ศักยภาพ	รายการหลักฐานอ้างอิง
2. มีฐานข้อมูลที่ห้องสมุดเป็นผู้พัฒนาขึ้นเพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ (ต่อ)	1.3.8 ฐานข้อมูล SAR Online (เดิม) http://www.lib.nu.ac.th/web/psar/ 1.3.9 ระบบสารสนเทศบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด (ใหม่) http://www.lib.nu.ac.th/web/dds/index.php 1.3.10 ระบบจองห้องบริการศึกษาค้นคว้า (ใหม่) http://mis.lib.nu.ac.th/studyroom/ 1.3.11 ฐานข้อมูลแสดงหนังสือใหม่ (ใหม่) http://www.lib.nu.ac.th/web/newbooks/index.php 1.3.12 ฐานข้อมูลประกาศของหาย (ใหม่) http://www.lib.nu.ac.th/web/lost/index.php 1.3.13 ระบบสารสนเทศบริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย (ใหม่) http://mis.lib.nu.ac.th/libcrm/eservice/research/form_research.html 1.3.14 ระบบสารสนเทศบริการวิเคราะห์การอ้างอิง (ใหม่) http://mis.lib.nu.ac.th/libcrm/eservice/form_Citation.html 1.3.15 ระบบสารสนเทศบริการตรวจสอบ Journal Impact Factor (ใหม่) http://mis.lib.nu.ac.th/libcrm/eservice/form_jour.html
3. มีระบบให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ เช่น คู่มือการใช้ หรือ Online Help System มีการแนะนำ/จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ	1.3.16 คู่มือระบบบริหารงานจัดซื้อออนไลน์ 1.3.17 คำถามที่พบบ่อยเกี่ยวกับการให้บริการวิดีโอออนไลน์ สำนักหอสมุด http://10.30.20.12/libvdo/faq.asp 1.3.18 หน้าจอแนะนำการใช้ฐานข้อมูลสตัทส์คนวัสดุ (คุยกันเรื่องสตัทส์คนวัสดุ) http://10.30.20.12/avdb/search_pre.htm 1.3.19 วิธีการใช้งานฐานข้อมูลผลงานวิจัยนิสิตแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร http://mis.lib.nu.ac.th/med_research/

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์ศักยภาพ	รายการหลักฐานอ้างอิง
3. มีระบบให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการ เช่น คู่มือการใช้ หรือ Online Help System มีการแนะนำ/จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ (ต่อ)	1.3.20 วิธีการใช้งานฐานข้อมูลบรรณานุกรมและกฤตภาคทางการแพทย์ http://mis.lib.nu.ac.th/med_index/ 1.3.21 คู่มือการใช้งานบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด
4. มีระบบความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ	1.3.22 หน้าจอสำหรับ login เข้าสู่ระบบจัดการฐานข้อมูลระบบบริหารงานจัดซื้อออนไลน์ http://www.lib.nu.ac.th/web/admin/authen.php 1.3.23 หน้าจอสำหรับ login เข้าสู่ระบบจัดการฐานข้อมูลระบบวิดีโอออนไลน์ http://10.30.20.12/libvdo/AdminForm.asp 1.3.24 หน้าจอสำหรับ Login เข้าสู่ระบบจัดการฐานข้อมูลผลงานวิจัยนิตยแพทย์ http://mis.lib.nu.ac.th/med_research/login.php 1.3.25 หน้าจอสำหรับ Login เข้าสู่ระบบจัดการฐานข้อมูลบรรณานุกรมและกฤตภาคทางการแพทย์ http://mis.lib.nu.ac.th/med_index/login.php 1.3.26 หน้าจอสำหรับ Login เข้าสู่ระบบจัดการฐานข้อมูล SAR Online http://www.lib.nu.ac.th/web/psar/authen.php 1.3.27 หน้าจอสำหรับ login เข้าสู่ระบบสารสนเทศบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด http://www.lib.nu.ac.th/web/dds/admin/login.php 1.3.28 หน้าจอสำหรับ login เข้าสู่ระบบจองห้องบริการศึกษาค้นคว้า http://mis.lib.nu.ac.th/studyroom/admin/login.php 1.3.29 หน้าจอสำหรับ login เข้าสู่ฐานข้อมูลแสดงหนังสือใหม่ http://www.lib.nu.ac.th/web/newbooks/admin/index.php 1.3.30 หน้าจอสำหรับ login เข้าสู่ฐานข้อมูลประกาศของหาย http://www.lib.nu.ac.th/web/lost/admin/login.php

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์ศักยภาพ	รายการหลักฐานอ้างอิง
5. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล	1.3.31 ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินโครงการส่งเสริมการอ่าน NU BOOK FAIR ประจำปีงบประมาณ 2554 (ฐานข้อมูลระบบบริหารงานจัดซื้อออนไลน์) 1.3.32 ความคิดเห็นของผู้จำหน่ายหนังสือเกี่ยวกับการดำเนินงานจำหน่ายหนังสือในโครงการส่งเสริมการอ่าน NU BOOK FAIR ประจำปีงบประมาณ 2554 (ฐานข้อมูลระบบบริหารงานจัดซื้อออนไลน์) 1.3.33 ความพึงพอใจของคณะที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการอ่าน NU BOOK FAIR ประจำปีงบประมาณ 2554 (ฐานข้อมูลระบบบริหารงานจัดซื้อออนไลน์)
6. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และมีการปรับปรุงและเพิ่มเติมฐานข้อมูลหรือสารสนเทศให้ทันสมัย	1.3.34 รายงานการประชุมคณะกรรมการจัดงานส่งเสริมการอ่าน : NU BOOK FAIR ประจำปี 2554 (คณะกรรมการตรวจสอบและบันทึกข้อมูลลงฐานจัดซื้อออนไลน์) http://www.lib.nu.ac.th/library_kb/?p=1225

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 3 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

1. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล ควรเป็นฐานข้อมูลที่ได้จัดทำไว้ในเกณฑ์ข้อ 2 ไม่ใช่จัดทำฐานข้อมูลอย่างหนึ่งแต่ประเมินฐานข้อมูลอื่น
2. ในการเตรียมหลักฐานเพื่อการประเมิน โดยเฉพาะหลักฐานที่มีความยาวและมีรายละเอียด หากขึ้นเอกสารทั้งหมด ควรมีการเน้น (highlight) ข้อความ เพื่อความสะดวกแก่ผู้ตรวจสอบด้วย เช่น หลักฐานเรื่องนโยบาย ในเอกสารมีนโยบายหลายด้าน ผู้จัดเตรียมเอกสารควรเน้นข้อความที่เป็นนโยบายด้านระบบสารสนเทศเพื่อให้สามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว
3. ระบบรักษาความปลอดภัยที่ดำเนินการอยู่ในขณะนี้แม้เพียงกำหนดให้ log in เท่านั้น แต่เข้าใจว่ายังมีประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย เช่น ระบบการสำรองข้อมูล ระบบการป้องกันการเจาะเข้าระบบของผู้ที่ไม่มีสิทธิ ฯลฯ ด้วย
4. เกณฑ์มาตรฐานน่าจะไม่ต้อง เกณฑ์ ข้อ 2, 3, 4 ระบุว่า 1-2, 1-3, 1-4 แต่ที่ถูกต้องควรเป็น 2, 3, 4

องค์ประกอบย่อย การบริการสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด

ชนิดของตัวบ่งชี้: ผลผลิต

เกณฑ์มาตรฐาน:

- 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

เกณฑ์การประเมิน

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

สูตรการคำนวณ

$\frac{\text{ผลรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดทุกครั้งที่ประเมิน}}{\text{จำนวนครั้งของการประเมินทั้งหมดในปีที่ประเมิน}}$

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : ฝ่ายบริการสารสนเทศ เบอร์โทรภายใน : 2625 E-mail : khwantrakulk@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : งานบริการสารสนเทศ เบอร์โทรภายใน : 4769 E-mail : rawiwans@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

ในปีงบประมาณ 2554 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ทำการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยจำแนกปัจจัยออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการให้บริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดทั้ง 6 ประเภท ได้แก่ อาจารย์ นิสิตปริญญาตรี บัณฑิตศึกษาปริญญาโท บัณฑิตศึกษาปริญญาเอก บุคลากรสายสนับสนุน และบุคคลภายนอก จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,604 คน ผลวิจัย พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อความพร้อมในการดำเนินงานของสำนักหอสมุด ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่งผลการเข้าใช้บริการในระดับมาก ส่วนความพร้อมในภาพรวมด้านทรัพยากรสารสนเทศ ส่งผลการเข้าใช้บริการในระดับปานกลาง ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านเท่ากับ 3.63

งานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ 2554 โดยใช้แบบสำรวจของคณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) จำแนกองค์ประกอบออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ค่อนข้างพอใจต่อการ

ผลการดำเนินงาน : (ต่อ) ดำเนินงานของห้องสมุด ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านเท่ากับ 4.17 นอกจากนี้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแบบออนไลน์อีกช่องทางหนึ่งโดยผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด แต่เนื่องจากอยู่ในช่วงเริ่มดำเนินการสำรวจ ผู้ตอบแบบสำรวจจึงยังมีจำนวนน้อย ไม่สามารถเป็นตัวแทนประชากรทุกประเภทของผู้ใช้บริการได้	
รายการ	ผลการประเมิน
1. สำนักหอสมุด	
ความคิดเห็นต่อความพร้อมด้านการให้บริการ	3.76
ความคิดเห็นต่อความพร้อมด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.70
ความคิดเห็นต่อความพร้อมด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.61
ความคิดเห็นต่อความพร้อมด้านทรัพยากรสารสนเทศ	3.45
รวมเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความพร้อมทั้ง 4 ด้าน	3.63
2. งานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน	4.17
รวมเฉลี่ย	3.90
ผลการประเมินตนเอง : ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และหลากหลายช่องทาง
W : (จุดอ่อน)	- เป็นการศึกษาความพึงพอใจในเชิงปริมาณ แต่ยังไม่ได้ทำกระบวนการสนทนากลุ่มเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพในภาพรวม
O : (โอกาส)	- สามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้รับในระหว่างการเก็บข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขได้ทันที
T : (ภาวะคุกคาม)	- ประชากรที่ตอบแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจในบางกลุ่มได้รับข้อมูลตอบกลับ ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

รายการหลักฐานอ้างอิง :

- 1.4.1 รายงานการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการ
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
รายละเอียดดูที่แฟ้ม
- 1.4.2 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์
สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ 2554
- 1.4.3 แบบประเมินออนไลน์ "ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัย
นเรศวร"

การประเมินตรวจสอบ (CAR)**ผลการประเมินตรวจสอบ :**

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- การเก็บข้อความความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สังเกตว่ายังเป็นการเก็บข้อมูลจากผู้มาใช้บริการในหอสมุดเป็นหลักและข้อความคำถามด้านความพึงพอใจก็มีหลายข้อที่เน้นไปที่สภาพในสำนักหอสมุด แต่การให้บริการในปัจจุบันของสำนักฯ ขยายไปถึงผู้ที่ไม่จำเป็นต้องมาที่ห้องสมุด แต่ใช้บริการจากระบบออนไลน์ หรือ DDS สำนักฯ ควรหาวิธีการที่จะประเมินความพึงพอใจให้ครอบคลุมในลักษณะนี้ด้วยและอาจต้องมีข้อความคำถามที่เหมาะสมมากกว่านี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข

ชนิดของตัวบ่งชี้: ผลผลิต

เกณฑ์มาตรฐาน:

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

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
< 70	70 - 79	80 - 89	90 - 99	100

สูตรการคำนวณ

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

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนา ฯ เบอร์โทรภายใน : 2619 E-mail : thanapornp@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : ฝ่ายบริการสารสนเทศ เบอร์โทรภายใน : 2625 E-mail : khwantrakulk@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

ในปีงบประมาณ 2554 สำนักหอสมุดได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการด้วยวิธีการต่างๆ ดังนี้

- 1. ตู้อ้างเรียน จำนวน 5 รายการ
- 2. แบบสอบถาม จำนวน 17 รายการ
- 3. เว็บบอร์ดสำนักหอสมุด จำนวน 3 รายการ

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 25 รายการ โดยสำนักหอสมุดสามารถดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนได้ทั้ง 23 รายการ ส่วนข้อร้องเรียนจำนวน 2 รายการ ยังไม่สามารถแก้ปัญหาในขณะนี้ให้เสร็จสมบูรณ์ได้ เนื่องจากข้อจำกัดของพื้นที่ภายใน แต่สำนักหอสมุดดำเนินการแก้ไขปัญหาในช่วงแรกโดยเสนอมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาการก่อสร้างอาคารสำนักหอสมุดใหม่

ดังนั้น ผลคำนวณจึงคิดเป็น ร้อยละ 92

วิธีการคำนวณ

$$\frac{23}{25} \times 100 = 92$$

ผลการประเมินตนเอง :

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5

SWOT Analysis :

S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดจัดกิจกรรม KM : เล่าสู่กันฟัง โดยนำข้อเสนอแนะ/ปัญหาต่าง ๆ จากทุกช่องทางมาปรึกษาและแก้ไขร่วมกันและจัดให้มีการแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะให้ผู้ให้บริการทราบ
W : (จุดอ่อน)	- การรวบรวมข้อเสนอแนะ/ปัญหาจากช่องทางต่าง ๆ ยังดำเนินการไม่เป็นระบบ และขาดการเชื่อมโยงของผู้ปฏิบัติงาน
O : (โอกาส)	- สำนักหอสมุดจัดช่องทางให้ได้ข้อเสนอแนะการใช้บริการห้องสมุดจากผู้ให้บริการเพิ่มขึ้นโดยจัดทำบัตรและกล่องรับความคิดเห็นไว้ ณ ทุกเคาน์เตอร์บริการ
T : (ภาวะคุกคาม)	- ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลให้ผู้ให้บริการสามารถเสนอแนะข้อคิดเห็นได้อย่างเสรี

โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :

1. จัดกิจกรรม KM : เล่าสู่กันฟังอย่างต่อเนื่อง
2. พัฒนาระบบสารสนเทศรวบรวมข้อเสนอแนะ/ปัญหาและการแก้ไขไว้เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนา

รายการหลักฐานอ้างอิง :

- 1.5.1 สรุปรายการข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการผ่านตู้ร้องเรียน แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด สำนักหอสมุด
- 1.5.2 ข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการผ่านตู้ร้องเรียน
รายละเอียดดูที่แฟ้ม
- 1.5.3 ข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการผ่านแบบสอบถาม
รายละเอียดดูที่แฟ้ม
- 1.5.4 ข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการผ่านเว็บบอร์ดสำนักหอสมุด
รายละเอียดดูที่แฟ้ม
- 1.5.5 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/0427 ลงวันที่ 19 พฤษภาคม 2553 เรื่อง ปัญหาความขาดแคลนพื้นที่ให้บริการของสำนักหอสมุด

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 4

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

1. ในการจัดเตรียมประเด็นข้อร้องเรียน ควรนำประเด็นที่คล้ายคลึงกันเข้ามาสรุปไว้ด้วยกัน โดยไม่จำเป็นต้องแยกตามช่องทางการรับความคิดเห็น
2. ควรมีการทบทวนเกณฑ์มาตรฐานคะแนนในข้อนี้ เนื่องจากกำหนดว่าต้องแก้ไขให้ได้ร้อยละ 100 จึงจะได้คะแนน 5 แต่ในความเป็นจริง การดำเนินการให้ครบถ้วนตามข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก เนื่องจากข้อจำกัดบางประการ และข้อร้องเรียนบางข้อก็อาจจะไม่สมเหตุผลก็ได้

ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 ปริมาณการยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนผู้ใช้บริการที่มีสิทธิ์ยืม

ชนิดของตัวบ่งชี้: ผลผลิต

เกณฑ์มาตรฐาน: รายการ : คน

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

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
1- 10	11 - 20	21 - 30	31 - 40	≥ 41

สูตรการคำนวณ

$\frac{\text{ปริมาณการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ}}{\text{สมาชิกที่มีสิทธิ์ยืมทรัพยากรสารสนเทศ}}$
--

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : ฝ่ายบริการสารสนเทศ เบอร์โทรภายใน : 2625 E-mail : khwantrakulk@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : หน่วยยืม-คืน เบอร์โทรภายใน : 2625 E-mail : khwantrakulk@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรมีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC โดยให้บริการยืม - คืน ใน Circulation Millennium เพื่อให้บริการสารสนเทศต่างๆ แก่สมาชิกผู้มีสิทธิ์ยืมในเครือข่ายห้องสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (NULiNet) ได้แก่ นิสิต คณาจารย์ บุคลากร และสมาชิกบุคคลภายนอก นอกจากนี้ เนื่องจากพฤติกรรมการใช้สารสนเทศของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป สำนักหอสมุดจึงเพิ่มช่องทางการเข้าถึงสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น โดยมีการบอกรับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Books) ซึ่งมีการเชื่อมโยงบรรณานุกรมเข้ากับ WebOPAC เพื่อให้สะดวกในการสืบค้นอีกด้วย

ในรอบปีการศึกษา 2553 สำนักหอสมุดมีสมาชิกผู้มีสิทธิ์ยืมทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 33,426 คน โดยมีปริมาณการยืมทรัพยากรสารสนเทศในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC จำนวน 355,520 รายการ และปริมาณการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Books) จำนวน 21,739 รายการ รวมทั้งสิ้น 377,259 รายการ

วิธีการคำนวณ $\frac{377,259}{33,426} = 11$ รายการ : คน

ผลการประเมินตนเอง :

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 1 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 2 เป้าหมายปีต่อไป : 2

SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดมีการผ่อนปรนสิทธิการยืมทรัพยากรสารสนเทศตามสภาวะการณ์ โดยเปิดโอกาสให้นิสิตทุกระดับชั้นสามารถยืมได้ตลอดสภาพการเป็นนิสิต - มีบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด (DDS) และการจัดนิทรรศการหนังสืออ่านตลอดปีเพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้กับผู้ใช้บริการ
W : (จุดอ่อน)	- การประชาสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมการอ่านอาจไม่ทั่วถึง - มีการนำจำนวนนิสิตที่อยู่ตามศูนย์วิทยบริการฯ ต่างๆ มาคิดคำนวณด้วย ซึ่งนิสิตกลุ่มนี้จะไม่มีโอกาสได้เข้ามายืมหนังสือที่สำนักหอสมุด หรือห้องอ่านหนังสือ จึงทำให้มีผลต่อปริมาณการยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนผู้ใช้บริการที่มีสิทธิ์ยืม
O : (โอกาส)	- สำนักหอสมุดบอกรับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Books) ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ง่ายและสะดวกเป็นการส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอีกช่องทางหนึ่ง
T : (ภาวะคุกคาม)	- พฤติกรรมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนแปลงไป
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : จัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อส่งเสริมการยืมทรัพยากรสารสนเทศให้มากขึ้น เช่น การประกาศให้รางวัลผู้ยืมหนังสือสูงสุดของผู้ใช้บริการแต่ละประเภท	
รายการหลักฐานอ้างอิง : 1.6.1 สถิติการให้บริการยืมจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติใน Circulation Millennium (ในรอบปีการศึกษา 2553) ตั้งแต่มิถุนายน 2553 – พฤษภาคม 2554 1.6.2 สรุปสถิติการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2553 จำแนกตามรายเดือน 1.6.3 จำนวนผู้ใช้บริการที่มีชื่อปรากฏอยู่ในฐานข้อมูลระบบการยืม – คินที่มีสิทธิ์ยืมทรัพยากรสารสนเทศในปีการศึกษา 2553 1.6.4 สรุปสถิติผู้ใช้บริการที่มีสิทธิ์ยืมทรัพยากรสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2553 จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ 1.6.5 สรุปสถิติการใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ประจำปีการศึกษา 2553	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ : ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 1 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 2 เป้าหมายปีต่อไป : 2
ข้อสังเกต/เสนอแนะ : - ควรมีการทบทวนตัวบ่งชี้เนื่องจากอาจไม่สามารถสะท้อนคุณภาพของห้องสมุดได้เท่าที่ควร เพราะการใช้บริการห้องสมุดมีหลายวิธี บางคนมาใช้สืบค้นและทำงานในห้องสมุด บางคนใช้บริการออนไลน์ บางคนอ่านและ/ดาวน์โหลดบทความจากวารสารออนไลน์ ดังนั้น จำนวนการยืมทรัพยากรจึงอาจจะค่อนข้างแคบเกินไป

ตัวบ่งชี้ที่ 1.7 ร้อยละของปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น (เฉพาะฐานข้อมูลที่จัดซื้อ)
ชนิดของตัวบ่งชี้: ผลผลิต

เกณฑ์มาตรฐาน:

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

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
< 1	1.00 - 2.99	3.00 - 4.99	5.00 - 6.99	≥ 7

สูตรการคำนวณ

$$\text{ร้อยละที่เพิ่มขึ้น} = \frac{\text{ปริมาณการใช้ฐานข้อมูล} - \text{ปริมาณการใช้ฐานข้อมูล} \times 100}{\text{ต่อ login ต่อฐานในปีปัจจุบัน(ปีการศึกษา 2553) - ต่อ login ต่อฐานในปีที่ผ่านมา (ปีการศึกษา 2552)}}$$

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : ฝ่ายบริการสารสนเทศ เบอร์โทรภายใน : 2625 E-mail : khwantrakulk@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : ฝ่ายบริการสารสนเทศ เบอร์โทรภายใน : 2625 E-mail : khwantrakulk@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

ปีการศึกษา 2552 สำนักหอสมุดให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 29 ฐาน ผู้ใช้บริการประกอบด้วยคณาจารย์ นิสิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัย จำนวน 41,052 คน และมีการ Login เพื่อใช้ฐานข้อมูลทุกฐานจำนวน 779,631 ครั้ง

ปีการศึกษา 2553 สำนักหอสมุดให้บริการฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 34 ฐาน ผู้ใช้บริการประกอบด้วยคณาจารย์ นิสิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัย จำนวน 30,451 คน (นิสิตจำนวน 26,679 คน และคณาจารย์ บุคลากร จำนวน 3,772 คน) และมีการ Login เพื่อใช้ฐานข้อมูลทุกฐานจำนวน 797,566 ครั้ง นอกจากนี้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการอบรมการใช้ฐานข้อมูล และฐานข้อมูลที่สำนักหอสมุดมีให้บริการ ในหลายช่องทาง ตลอดจนการขอความอนุเคราะห์คณะต่างๆ ให้มีการอบรมการใช้ฐานข้อมูล สอดแทรกในรายวิชาการเปียบวิธีวิจัยอีกด้วย ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีให้บริการเพิ่มมากขึ้น

ผลการดำเนินงาน : (ต่อ) วิธีการคำนวณ $\text{ร้อยละที่เพิ่มขึ้น} = \frac{[(797,566 \div (30,451 \times 34)) - (779,631 \div (41,052 \times 29))] \times 100}{(779,631 \div (41,052 \times 29))}$ $= \frac{(0.77 - 0.65) \times 100}{0.65}$ ร้อยละที่เพิ่มขึ้น = 18.46	
ผลการประเมินตนเอง : ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- จัดบริการเชิงรุกโดยการจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตลอดปีการศึกษา
W : (จุดอ่อน)	- การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงในผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม พบว่าผู้ใช้บริการบางส่วนยังไม่ทราบว่าสำนักหอสมุดมีการส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์โดยการจัดอบรมตลอดจนไม่ทราบว่าฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญอย่างไร และมีฐานข้อมูลใดให้บริการบ้าง
O : (โอกาส)	- มีนโยบายให้การสนับสนุนในการบอกรับฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยเปิดการเรียนการสอน
T : (ภาวะคุกคาม)	- ภาวะอัตราแลกเปลี่ยนเงินอาจมีผลกระทบต่อการบอกรับฐานข้อมูล
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : จัดกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตลอดปีการศึกษา	
รายการหลักฐานอ้างอิง : 1.7.1 จำนวนฐานข้อมูลที่จัดซื้อและจำนวนผู้ใช้บริการฐานข้อมูลในปีการศึกษา 2552 1.7.2 สถิติจำนวนนิสิตในปีการศึกษา 2552 1.7.3 สถิติจำนวนบุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร ปี พ.ศ. 2552 1.7.4 จำนวนฐานข้อมูลที่จัดซื้อและจำนวนผู้ใช้บริการฐานข้อมูลในปีการศึกษา 2553 1.7.5 สถิติจำนวนนิสิตในปีการศึกษา 2553 1.7.6 สถิติจำนวนบุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร ปี พ.ศ. 2553	
การประเมินตรวจสอบ (CAR)	
ผลการประเมินตรวจสอบ : ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
ข้อสังเกต/เสนอแนะ : - เกณฑ์การประเมินสำหรับตัวบ่งชี้นี้ ควรมีช่องทางให้ประเมินได้ 2 วิธี คืออาจจะดูจากปริมาณที่เพิ่มขึ้นก็ได้ หรืออาจจะดูจากร้อยละของผู้มีสิทธิใช้บริการก็ได้ เนื่องจากในอนาคต เมื่อมีผู้ใช้บริการมากขึ้นจนอิ่มตัวแล้ว จำนวนที่เพิ่มขึ้นก็อาจจะน้อยเกินไป	

ตัวบ่งชี้ที่ 1.8 จำนวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One-Stop Service)

(ให้คะแนนตามจำนวนข้อ)

ชนิดของตัวบ่งชี้: ผลผลิต

เกณฑ์มาตรฐาน:

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

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
1	2	3	4	≥ 5

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : ฝ่ายบริการสารสนเทศ เบอร์โทรภายใน : 2625 E-mail : khwantrakulk@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : งานบริการสารสนเทศ เบอร์โทรภายใน : 2642 E-mail : nattayam@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

สำนักหอสมุดได้พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนหรือลดขั้นตอนการดำเนินงานให้สั้นลง โดยจัดให้มีบริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกและประหยัดเวลา จึงรวมบริการที่หลากหลายไว้ ณ จุดเดียวที่เคาน์เตอร์ให้บริการ

ชั้น 1 ถึงชั้น 3 รวมทั้งสิ้น 12 บริการ ได้แก่

เคาน์เตอร์บริการ ชั้น 1

1. บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ
2. บริการยืมระหว่างห้องสมุด (ภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย)
3. บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด (บัตรสมาชิก PULINET , บัตร NU BOOK CLUB , บัตรสมาชิกสำหรับบุคลากร และบัตรสมาชิกสมาชิกสำหรับบุคคลภายนอก)
4. บริการส่งเสริมการใช้บริการ (แนะนำการใช้ห้องสมุด, เสนอแนะรายชื่อหนังสือ, แนะนำการใช้ฐานข้อมูล)
5. บริการสืบค้นสารสนเทศ
6. บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ
7. บริการผู้อ่าน (บริการหนังสือเร่งด่วน)
8. บริการรับแจ้งหนังสือหาย

ผลการดำเนินงาน : (ต่อ)**เคาน์เตอร์บริการ ชั้น 2**

1. บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ
2. บริการส่งเสริมการใช้บริการ (แนะนำการใช้ห้องสมุด, เสนอแนะรายชื่อนิตยสาร, แนะนำการใช้ฐานข้อมูล)
3. บริการสืบค้นสารสนเทศ
4. บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ
5. บริการผู้อ่าน (บริการหนังสือเร่งด่วน)
6. บริการรับแจ้งหนังสือหาย
7. บริการสื่อทัศนวัสดุทุกประเภท
8. บริการมัลติมีเดีย, Cable, UBC
9. บริการ Internet สำหรับบุคคลภายนอก

เคาน์เตอร์บริการ ชั้น 3

1. บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ
2. บริการส่งเสริมการใช้บริการ (แนะนำการใช้ห้องสมุด, เสนอแนะรายชื่อนิตยสาร, แนะนำการใช้ฐานข้อมูล)
3. บริการสืบค้นสารสนเทศ
4. บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ
5. บริการผู้อ่าน (บริการหนังสือเร่งด่วน)
6. บริการรับแจ้งหนังสือหาย
7. บริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม (Group Study Room)

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 1 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- บุคลากรมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสามารถมีทักษะให้บริการ ณ จุดเดียว
W : (จุดอ่อน)	- การดำเนินงานบริการแบบเบ็ดเสร็จในชั้นตอนเดียวยังไม่สอดคล้อง และตรงกับคำอธิบายตัวบ่งชี้
O : (โอกาส)	- ผู้ใช้บริการมีความต้องการในบริการห้องสมุดที่หลากหลาย จึงเอื้อโอกาสให้สำนักหอสมุดจัดบริการที่อำนวยความสะดวกและตรงกับความต้องการ
T : (ภาวะคุกคาม)	- ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ความสนใจในการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์ชั้น 1 ซึ่งทำให้ปริมาณงานมากกว่าเคาน์เตอร์อื่น ในบางครั้งทำให้ไม่สามารถให้บริการได้ทันเวลา
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : ปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในชั้นตอนเดียวอย่างต่อเนื่อง	
รายการหลักฐานอ้างอิง : 1.8.1 โครงสร้างการบริหารงานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 1.8.2 ผังงานบริการ One-Stop Service 1.8.3 ภาพถ่ายเคาน์เตอร์ให้บริการชั้น 1 ถึงชั้น 3 1.8.4 รายงานการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ; ด้านปัจจัยด้านการให้บริการ ข้อ 3.8 จุดให้บริการ one-stop service ทุกชั้น เพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้ รายละเอียดดูที่แฟ้มตัวบ่งชี้ที่ 1.4.1	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :				
ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5				
ข้อสังเกต/เสนอแนะ :				
การนำเสนอข้อมูลควรทำเป็นตาราง (ใช้เครื่องหมายเช็คหากมีในชั้นใด) จะทำให้ตรวจสอบได้ง่ายขึ้น เนื่องจากแต่ละชั้นมีบริการซ้ำกัน เช่น				
	บริการ	ชั้น 1	ชั้น 2	ชั้น 3
1.				
2.				
3.				

ตัวบ่งชี้ที่ 1.9 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Service)

ชนิดของตัวบ่งชี้: ผลผลิต

เกณฑ์มาตรฐาน:

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

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
1 - 2	3 - 4	5 - 6	7 - 8	≥ 9

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : ฝ่ายบริการสารสนเทศ เบอร์โทรภายใน : 2625 E-mail : khwantrakulk@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : ฝ่ายบริหาร เบอร์โทรภายใน : 4748 E-mail : waluleeb@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

ในปีงบประมาณ 2554 สำนักหอสมุดดำเนินบริการ/กิจกรรมเชิงรุกทั้งภายใน ภายนอก และผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างทันท่วงที เพื่อให้บริการแก่คณาจารย์ บัณฑิตศึกษา บุคลากร ตลอดจนบุคคลภายนอก บริการเชิงรุกที่สำนักหอสมุดดำเนินการมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 15 บริการ/กิจกรรม ได้แก่

1. โครงการสอนการรู้สารสนเทศ (อบรมการใช้ฐานข้อมูล การใช้โปรแกรม EndNote และการทำสารบัญโดยใช้โปรแกรม Microsoft Word)
2. โครงการแนะนำการใช้ห้องสมุด
3. บริการวิเคราะห์การอ้างอิง (Citation Analysis) โดยให้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด
4. บริการตรวจสอบค่าดัชนีผลกระทบการอ้างอิงของวารสาร (Journal Impact Factor) โดยให้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด
5. บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย (Literature Search Service) โดยให้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด
6. NU Library News (สำนักหอสมุด)
7. บริการแจ้งเตือนผู้ใช้บริการรับเอกสารยืมระหว่างห้องสมุดทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
8. บริการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร บริการต่างๆ ของสำนักหอสมุดทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
9. การเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมงก่อนสอบปลายภาคเป็นเวลา 1 เดือน
10. การเปิดบริการพื้นที่นั่งอ่านตลอด 24 ชั่วโมง (Zone-24) ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์
11. บริการฉายวิดีทัศน์เพื่อการศึกษา และทีวีออนไลน์โดยให้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด

ผลการดำเนินงาน : (ต่อ)

12. บริการแจ้งเตือนผู้ใช้บริการล่วงหน้าก่อนวันกำหนดส่ง และหนังสือค้างส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Notice via E-mail) และบริการแจ้ง เตือนผู้ใช้บริการรับทรัพยากรสารสนเทศที่จองทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC
13. บริการสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย
14. บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัย (Document Delivery Service : DDS)
15. เข้าร่วมกิจกรรมออกหน่วยบริการวิชาการเคลื่อนที่มหาวิทยาลัยนเรศวร (NU Mobile Unit) ร่วมกับสถาบันเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน โดยจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ฝึกทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง และอบรมการทำสมุดทำมือ/ การซ่อมหนังสือ

ผลการประเมินตนเอง :

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5

SWOT Analysis :

S : (จุดแข็ง)	- ผู้บริหารสำนักหอสมุด บริหารงานเชิงรุกและพร้อมให้การสนับสนุนทุกรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเชิงรุกอย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ
W : (จุดอ่อน)	- บริการเชิงรุกในบางบริการ/ กิจกรรม ยังขาดการประเมินและนำผลประเมินมาปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรม
O : (โอกาส)	- คณะ/หน่วยงานเปิดโอกาสให้สำนักหอสมุดส่งบุคลากรไปแนะนำ/สอนการสืบค้นข้อมูลให้นิสิตทุกระดับ
T : (ภาวะคุกคาม)	- บริการเชิงรุกในบางบริการ/ กิจกรรม ผู้เข้าร่วมกิจกรรมไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :

จัดบริการเชิงรุกอย่างต่อเนื่องโดยขยายปริมาณผู้เข้าร่วมกิจกรรมและจัดกิจกรรมเชิงรุกอื่น ๆ

รายการหลักฐานอ้างอิง :

- 1.9.1 หนังสือที่ ศธ.0527.06.02/038 ลงวันที่ 11 พฤศจิกายน 2553 เรื่อง ขออนุมัติโครงการสอนการรู้สารสนเทศ (Information Literacy Instruction) (หส.3 - 02)
- 1.9.2 ภาพถ่ายกิจกรรมอบรมการใช้ฐานข้อมูล การใช้โปรแกรม EndNote และการทำสารบัญโดยใช้โปรแกรม Microsoft Word
- 1.9.3 หนังสือที่ ศธ.0527.06.02/127 ลงวันที่ 3 พฤษภาคม 2554 เรื่อง ขออนุมัติดำเนินงานโครงการแนะนำการใช้ห้องสมุดประจำปีการศึกษา 2554 (หส.3 - 01)
- 1.9.4 ภาพถ่ายกิจกรรมแนะนำการใช้ห้องสมุด ประจำปีการศึกษา 2554
- 1.9.5 บริการวิเคราะห์การอ้างอิง (Citation Analysis)
http://mis.lib.nu.ac.th/libcrm/eservice/form_jour_detail.html

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

- 1.9.6 บริการตรวจสอบค่าดัชนีผลกระทบการอ้างอิงของวารสาร (Journal Impact Factor)
http://mis.lib.nu.ac.th/libcrm/eservice/form_jour_detail.html
- 1.9.7 บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย (Literature Search Service)
- 1.9.8 NU Library News แจ้งข่าวสารสำนักหอสมุด
<http://www.lib.nu.ac.th/web/psar/idata.view.php?idata=29>
- 1.9.9 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แจ้งเตือนผู้ใช้บริการรับเอกสารยืมระหว่างห้องสมุด
- 1.9.10 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แจ้งเตือนผู้ใช้บริการล่วงหน้าก่อนวันกำหนดส่ง/หนังสือค้างส่ง และ
รับทรัพยากรสารสนเทศที่จอง
- 1.9.11 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แจ้งข้อมูล ข่าวสาร บริการต่างๆ ของสำนักหอสมุด
- 1.9.12 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.02/076 ลงวันที่ 7 มกราคม 2554 เรื่อง ขออนุมัติขยายเวลา
ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ - 3 มีนาคม 2554
- 1.9.13 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.02/161 ลงวันที่ 13 กรกฎาคม 2554 เรื่อง ขออนุมัติขยายเวลา
ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ระหว่างวันที่ 29 สิงหาคม - 6 ตุลาคม 2554
- 1.9.14 ภาพถ่ายผู้ใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมงก่อนสอบปลายภาค 1 เดือน
- 1.9.15 ภาพถ่ายผู้ใช้บริการ ณ Zone 24
- 1.9.16 บริการฉายวิดีโอทัศน์เพื่อการศึกษา และทีวีออนไลน์บนเว็บไซต์สำนักหอสมุด
<http://www.lib.nu.ac.th/web/2010/#vdo>
- 1.9.17 การสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย
<http://www.lib.nu.ac.th/web/vpn/index.html>
- 1.9.18 บริการนำส่งเอกสารระหว่างห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัย
<http://www.lib.nu.ac.th/web/dds/index.php>
- 1.9.19 ภาพถ่ายเข้าร่วมกิจกรรมออกหน่วยบริการวิชาการเคลื่อนที่มหาวิทยาลัยนเรศวร (NU
Mobile Unit) ร่วมกับสถาบันเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- โครงการแนะนำการใช้ห้องสมุดเป็นบริการเชิงรุกหรือไม่ หรือเป็นสิ่งที่สำนักหอสมุดควรทำเป็นปกติ
อยู่แล้ว

ตัวบ่งชี้ที่ 1.10 จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)

ชนิดของตัวบ่งชี้: ผลผลิต

เกณฑ์มาตรฐาน:

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

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
1 - 2	3 - 4	5 - 6	7 - 8	≥ 9

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : งานเทคโนโลยีห้องสมุด เบอร์โทรภายใน : 2649 E-mail : geaditk@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : หน่วยระบบคอมพิวเตอร์ เบอร์โทรภายใน : 2645 E-mail : naratk@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

สำนักหอสมุดมีการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์รวมจำนวนทั้งสิ้น 23 บริการ ได้แก่ บริการรับข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ (Questions/Suggestions) บริการแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E-Form) บริการแจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ (New Books) บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด (DDS) บริการแนะนำสำนักหอสมุด (Library Guides) บริการลงทะเบียนออนไลน์เพื่อสมัครเข้ารับการอบรม การเรียนรู้สารสนเทศ บริการฉายวิทัศน์ให้ความรู้บนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด บริการประกาศแจ้งของหาย บริการแจ้งข่าวสารผ่านระบบ NU-Mail บริการยืมทรัพยากรต่อแบบออนไลน์ บริการสถิติการเข้าใช้ สำนักหอสมุด บริการจองห้องศึกษาค้นคว้า บริการแนะนำหนังสือเข้าห้องสมุด บริการวิเคราะห์การอ้างอิง (Citation Analysis) บริการตรวจสอบค่าดัชนีผลกระทบการอ้างอิงของวารสาร (Journal Impact Factor) สอบถามบรรณารักษ์ (Ask a Librarian) แจ้งปัญหาการใช้งานเว็บไซต์สำนักหอสมุด บริการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์จากภายนอกมหาวิทยาลัย บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารสำนักหอสมุดผ่านทาง Social Network Facebook One Search สำหรับสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ข้อมูลตรวจสอบสถานภาพฐานข้อมูลออนไลน์ (Test Check Link Database Online) บริการการสมัครสมาชิกห้องสมุด (Member) บริการอิเล็กทรอนิกส์ 23 บริการนี้สำนักหอสมุดได้มีการปรับปรุงข้อมูลและรูปแบบให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ผลการประเมินตนเอง : ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- ผู้บริหารให้ความสำคัญและพร้อมให้การสนับสนุนการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง - มีบุคลากรประจำที่มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาเทคโนโลยีและมีการทำงานเป็นทีม
W : (จุดอ่อน)	- ทักษะและความรอบรู้ของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ตลอดเวลาของบุคลากรไม่เพียงพอต่อการพัฒนาระบบใหม่ๆ ให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จำเป็นสำหรับผู้ให้บริการ
O : (โอกาส)	- ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีความก้าวหน้าอย่างมาก เอื้อประโยชน์ให้ผู้ให้บริการเข้าถึงระบบฐานข้อมูลที่สำนักหอสมุดพัฒนา
T : (ภาวะคุกคาม)	- ความเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้งานของเทคโนโลยีสารสนเทศที่รวดเร็ว ส่งผลต่อการพัฒนาฐานข้อมูลให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : ดำรงและวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้รองรับกับอุปกรณ์ส่วนบุคคลประเภทต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง	
รายการหลักฐานอ้างอิง : 1.10.1 บริการรับข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ (Questions/Suggestions) http://www.lib.nu.ac.th/web/home/Quest_Suggest/quest_suggest.php 1.10.2 บริการแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E-Form) http://www.lib.nu.ac.th/web/2010/eForm.php 1.10.3 บริการแจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ (New Books) http://www.lib.nu.ac.th/web/newbooks/index.php 1.10.4 บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด http://www.lib.nu.ac.th/web/dds/index.php 1.10.5 บริการแนะนำสำนักหอสมุด (Library Guides) http://www.lib.nu.ac.th/web/2010/library_guides.php 1.10.6 บริการลงทะเบียนออนไลน์เพื่อสมัครเข้ารับการอบรมการเรียนรู้สารสนเทศ http://mis.lib.nu.ac.th/libtraining/userlistprogramtrain.php 1.10.7 บริการฉายวิดิทัศน์ให้ความรู้บนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด http://www.lib.nu.ac.th/web/2010/#vdo 1.10.8 บริการประกาศแจ้งของหาย http://www.lib.nu.ac.th/web/lost/index.php	

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)**1.10.9 บริการแจ้งข่าวสารผ่านระบบ NU-Mail**

<http://webmail.nu.ac.th>

1.10.10 บริการยืมทรัพยากรต่อแบบออนไลน์

<http://library.nu.ac.th/patroninfo/>

1.10.11 บริการสถิติการเข้าใช้สำนักหอสมุด

<http://www.lib.nu.ac.th/web/2010/statistics.php>

1.10.12 บริการจองห้องศึกษาค้นคว้า

<http://mis.lib.nu.ac.th/studyroom/>

1.10.13 บริการแนะนำหนังสือเข้าห้องสมุด

<http://library.nu.ac.th/acquire>

1.10.14 บริการวิเคราะห์การอ้างอิง (Citation Analysis)

http://www.lib.nu.ac.th/web/eservice/form_Citation_detail.html

1.10.15 บริการตรวจสอบค่าดัชนีผลกระทบการอ้างอิงของวารสาร

http://www.lib.nu.ac.th/web/eservice/form_jour_detail.html

1.10.16 สอบถามบรรณารักษ์

http://mis.lib.nu.ac.th/libcrm/form_ask.html

1.10.17 แจ้งปัญหาการใช้งานเว็บไซต์สำนักหอสมุด

<http://www.lib.nu.ac.th/web/2010/quest/quest-form.php>

1.10.18 บริการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์จากภายนอกมหาวิทยาลัย

<http://www.lib.nu.ac.th/web/vpn/index.html>

1.10.19 บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารสำนักหอสมุดผ่านทาง social network facebook

<http://www.facebook.com/libnu>

1.10.20 One Search สำหรับสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ

<http://www.lib.nu.ac.th/web/2010/index.php>

1.10.21 ข้อมูลตรวจสอบสถานภาพฐานข้อมูลออนไลน์ (Test Check Link Database Online)

<http://www.lib.nu.ac.th/web/2010/Checklink.php>

1.10.22 บริการการสมัครสมาชิกห้องสมุด (Member)

<http://www.lib.nu.ac.th/web/2010/member.php>

1.10.23 บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย (Literature Search Service)

http://mis.lib.nu.ac.th/libcrm/eservice/research/form_detail.php

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- รายการหลักฐานอ้างอิงบางข้อ ไม่ใช่การให้บริการออนไลน์ เป็นแต่เพียงการแจ้งข่าว เช่น บริการวิเคราะห์การอ้างอิง บริการสมัครสมาชิกห้องสมุด เพราะไม่สามารถดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ได้ เป็นแต่เพียงการแจ้งข่าวผ่านระบบออนไลน์เท่านั้น

ตัวบ่งชี้ที่ 1.11 ค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุดต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า

ชนิดของตัวบ่งชี้: ปัจจัยนำเข้า

เกณฑ์มาตรฐาน: บาท : คน

- 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

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
1 - 499	500 - 999	1,000 - 1,499	1,500 - 1,999	≥ 2,000

สูตรการคำนวณ

$\frac{\text{ค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุด (งบประมาณ 2554)}}{\text{จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (ปีการศึกษา 2553)}}$

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : สำนักงานเลขานุการ เบอร์โทรภายใน : 2670 E-mail : kanokoni@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : หน่วยนโยบายและแผน ฯ เบอร์โทรภายใน : 2677 E-mail : anurakw@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

ในปีงบประมาณ 2554 สำนักหอสมุดได้รับงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานห้องสมุดจำแนกได้ดังนี้

- งบประมาณแผ่นดิน	8,067,900.00	บาท
- งบประมาณรายได้	19,897,400.00	บาท
- ค่าเสื่อมราคา	225,756.74	บาท
รวมทั้งสิ้น	28,191,056.74	บาท

จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (FTES) ในปีการศึกษา 2553 ของนิสิตมหาวิทยาลัยนครสวรรค์เท่ากับ 50,354.61

วิธีการคำนวณ

$$\frac{28,191,056.74}{50,354.61} = 559.85$$

ดังนั้น ค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุดต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนครสวรรค์เท่ากับ 559.85 บาท ต่อ คน

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 2 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 2 เป้าหมายปีต่อไป : 3	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดดำเนินการประมาณการค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุดต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าเป็นประจำทุกปี
W : (จุดอ่อน)	- งบประมาณของสำนักหอสมุดได้รับค่อนข้างจำกัด
O : (โอกาส)	- สำนักหอสมุดได้รับการจัดสรรงบประมาณจากมหาวิทยาลัยเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการเพิ่มขึ้นมากกว่าปีที่ผ่านมา จำนวน 7,769,500 บาท (ปีงบประมาณ 2553 ได้รับ 26,063,400 บาท และปีงบประมาณ 2554 ได้รับ 33,832,900 บาท)
T : (ภาวะคุกคาม)	- มหาวิทยาลัยจัดสรรงบประมาณให้สำนักหอสมุดน้อยกว่าร้อยละ 8 ของงบดำเนินการของมหาวิทยาลัย(ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544)
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :	
1. ประมาณการค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุดต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า 2. วิเคราะห์งบประมาณประจำปีของสำนักหอสมุด	
รายการหลักฐานอ้างอิง :	
1.11.1 งบประมาณแผ่นดินประจำปี พ.ศ. 2554 มหาวิทยาลัยนเรศวร (หน้า11/55) 1.11.2 งบประมาณรายได้ประจำปี พ.ศ. 2554 มหาวิทยาลัยนเรศวร (หน้า 85 – 88) 1.11.3 งบประมาณแผ่นดินประจำปี พ.ศ. 2553 มหาวิทยาลัยนเรศวร (หน้า 4 – 5) 1.11.4 งบประมาณรายได้ประจำปี พ.ศ. 2553 มหาวิทยาลัยนเรศวร (หน้า 218 – 222) 1.11.5 ค่าเสื่อมราคารายเดือน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 10/2553 ถึง 9/2554 1.11.6 สรุป FTES ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2553	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :	
ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 2 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 2 เป้าหมายปีต่อไป : 2	
ข้อสังเกต/เสนอแนะ :	
- ควรมีการทบทวนตัวบ่งชี้เนื่องจากยังไม่เห็นความเชื่อมโยงระหว่างจำนวนค่าใช้จ่ายต่อนักศึกษา และคุณภาพของห้องสมุด ห้องสมุดบางแห่งอาจมีวิธีการบริหารจัดการที่ดี สามารถทำให้เกิดคุณภาพได้โดยไม่ต้องใช้งบประมาณมาก	

องค์ประกอบย่อย การพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.12 ร้อยละของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต
ชนิดของตัวบ่งชี้: ปัจจัยนำเข้า

เกณฑ์มาตรฐาน:

- 1 = น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 45
- 2 = ร้อยละ 46 - 60
- 3 = ร้อยละ 61 - 75
- 4 = ร้อยละ 76 - 90
- 5 = มากกว่าร้อยละ 90

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
≤ 45	46 - 60	61 - 75	76 - 90	> 90

สูตรการคำนวณ

$\frac{\text{จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่อยู่รวมกิจกรรมเป็นเวลาไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80}}{\text{ของเวลาการจัดกิจกรรมทั้งหมด} \times 100}$ จำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่กำหนดในเป้าหมายของแต่ละกิจกรรมในปีที่ประเมิน
--

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : ฝ่ายบริการสารสนเทศ เบอร์โทรภายใน : 2625 E-mail : khwantrakulk@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : หน่วยส่งเสริมการใช้บริการ เบอร์โทรภายใน : 2625 E-mail : khwantrakulk@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

สำนักหอสมุด จัดกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อเพิ่มทักษะการรู้สารสนเทศให้แก่ผู้ใช้อย่างต่อเนื่องตลอดปีที่ผ่านมา ในปีงบประมาณ 2554 จึงได้กำหนดเป้าหมายผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นร้อยละ 10 ของจำนวนนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรประจำปีการศึกษา 2553 รวม 26,679 คน ดังนั้น จำนวนเป้าหมายของผู้เข้าร่วมกิจกรรมในปีงบประมาณ 2554 จึงเท่ากับ 2,668 คน

ในปีงบประมาณ 2554 สำนักหอสมุดจัดโครงการ OPEN HOUSE เปิดบ้านต้อนรับน้องใหม่สู่รั้ว มน. (แนะนำการใช้ห้องสมุดประจำปี 2554) (หส.3-01) ให้กับนิสิตทุกคน ทุกระดับการศึกษา จำนวน 16 กิจกรรม โดยมีผู้สนใจเข้าร่วมตลอดการจัดกิจกรรมรวมทั้งสิ้น จำนวน 849 คน

นอกจากนี้สำนักหอสมุดยังได้จัดโครงการสอนการรู้สารสนเทศ (Information Literacy Instruction) (หส.3-02) ให้กับผู้ใช้บริการที่สนใจเข้าร่วมอบรม ประกอบด้วยกิจกรรมอบรมการทำสารบัญญโดย Microsoft Word โปรแกรม EndNote การสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด การสืบค้นสารสนเทศเพื่อการศึกษา/วิจัย การสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ การสืบค้นข้อมูลด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ การสืบค้นข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และการสืบค้นข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 53 กิจกรรม โดยมีผู้สนใจ

ผลการดำเนินงาน (ต่อ) : เข้าร่วมตลอดการจัดกิจกรรมรวมทั้งสิ้น จำนวน 1,178 คน สรุปรวมทั้ง 2 โครงการ (69 กิจกรรม) มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมรวมทั้งสิ้น จำนวน 2,027 คน คิดเป็นร้อยละ 75.97 วิธีการคำนวณ $\frac{2,027}{2,668} \times 100 = 75.97$	
ผลการประเมินตนเอง : ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 3 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 3 เป้าหมายปีต่อไป : 4	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศ และลงทะเบียนในระบบออนไลน์ตลอดปี โดยครอบคลุมทุกกลุ่มสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยเปิดการเรียนการสอน
W : (จุดอ่อน)	- การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึงในผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม พบว่าผู้ใช้บริการบางส่วนยังไม่ทราบว่าสำนักหอสมุดมีการจัดอบรมการรู้สารสนเทศ
O : (โอกาส)	- สำนักหอสมุดมีการจัดสรรงบประมาณในการบอกรับฐานข้อมูลเพิ่มขึ้นและครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยเปิดการเรียนการสอน
T : (ภาวะคุกคาม)	- ผู้ใช้บริการบางกลุ่มไม่ให้ความสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศ และการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่สำนักหอสมุดจัด
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : จัดโครงการแนะนำการใช้ห้องสมุด โครงการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัยอย่างต่อเนื่องและอบรมการใช้ฐานข้อมูลโดยเสริมในหลักสูตรของแต่ละคณะ	

รายการหลักฐานอ้างอิง :

- 1.12.1 หนังสือที่ ศธ.0527.06.02/183 ลงวันที่ 11 พฤษภาคม 2553 เรื่องขออนุมัติดำเนินงานโครงการแนะนำการใช้ห้องสมุดประจำปีการศึกษา 2553 (ทส.3-01)
- 1.12.2 รายงานสรุปโครงการ OPEN HOUSE เปิดบ้านต้อนรับน้องใหม่สู่รั้ว มน. (แนะนำการใช้ห้องสมุดประจำปี 2554) (ทส.3-01)
- 1.12.3 หนังสือที่ ศธ.0527.06.02/038 ลงวันที่ 11 พฤศจิกายน 2553 เรื่อง ขออนุมัติโครงการสอนการรู้สารสนเทศ (Information Literacy Instruction) (ทส.3 – 02)
- 1.12.4 รายงานสรุปโครงการสอนการรู้สารสนเทศ (Information Literacy Instruction) (ทส.3-02)
- รายละเอียดคู่มือที่แฟ้มตัวบ่งชี้ที่ 4.2.9
- 1.12.5 แฟ้มตารางอบรมการเรียนรู้สารสนเทศประจำปีงบประมาณ 2554 ผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด รายชื่อผู้แจ้งความประสงค์เข้าร่วมอบรมโดยลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด และรายชื่อผู้เข้าอบรมจริง
- 1.12.6 รายละเอียดการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ประจำปีงบประมาณ 2554
- 1.12.7 จำนวนนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรประจำปีการศึกษา 2553

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 3 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 3 เป้าหมายปีต่อไป : 4

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

1. เกณฑ์มาตรฐานข้อนี้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และนับเป็นเป้าประสงค์ที่สำคัญของสำนักหอสมุด ควรพิจารณากำหนดกลุ่มผู้ใช้บริการ ในเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดนี้ให้ชัดเจน หลากหลายและครอบคลุมภารกิจของสำนักหอสมุด อาทิเช่น กลุ่มนิสิตระดับชั้นปี 2-4 กลุ่มอาจารย์และกลุ่มบุคคลภายนอก (โดยอาจนำร่องที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ) เป็นต้น
2. ควรพิจารณากำหนดกิจกรรมและโครงการในการส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งที่มีงบประมาณและไม่มียกงบประมาณ
3. ควรพิจารณา "กลยุทธ์" และ "โครงการ" ซึ่งเป็นบทบาทหลักในการเป็นศูนย์กลางแหล่งเรียนรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิตของมหาวิทยาลัย ในฐานะเป็น "หน่วยงานกลาง" ของมหาวิทยาลัย ที่สนับสนุนหน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะคณะวิชาและการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญในแต่ละหลักสูตร โดยเฉพาะระดับปริญญาโทและปริญญาเอก เพื่อให้เห็นภาพองค์รวมและบทบาทเด่นชัดที่สำนักหอสมุดดำเนินการมาตลอดได้เป็นอย่างดี

ตัวบ่งชี้ที่ 1.13 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ชนิดของตัวบ่งชี้: ผลผลิต

เกณฑ์มาตรฐาน:

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

เกณฑ์การประเมิน

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

สูตรการคำนวณ

ผลรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกกิจกรรม/โครงการ จำนวนกิจกรรม/โครงการทั้งหมดในปีที่ประเมิน
--

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : ฝ่ายบริการสารสนเทศ เบอร์โทรภายใน : 2625 E-mail : khwantrakul@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : งานบริการห้องสมุดสาขา ฯ เบอร์โทรภายใน : 4769 E-mail : rawiwans@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

ในปีงบประมาณ 2554 สำนักหอสมุดดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อเพิ่มทักษะการรู้สารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ จำนวน 2 โครงการ ได้แก่

1. โครงการ OPEN HOUSE เปิดบ้านต้อนรับน้องใหม่สู่รั้ว มน. (แนะนำการใช้ห้องสมุดประจำปีการศึกษา 2554) (หส.3-01) จำนวนทั้งสิ้น 16 กิจกรรม

2. โครงการสอนการรู้สารสนเทศ (Information Literacy Instruction) (หส.3-02) จำนวนทั้งสิ้น 53 กิจกรรม และมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิตดังนี้

กิจกรรม/โครงการ	ผลประเมินระดับความพึงพอใจ
1. โครงการ OPEN HOUSE เปิดบ้านต้อนรับน้องใหม่สู่รั้ว มน. (แนะนำการใช้ห้องสมุดประจำปีการศึกษา 2554)	4.43
2. โครงการสอนการรู้สารสนเทศ (Information Literacy Instruction)	4.51
รวมเฉลี่ย	4.47

ผลการประเมินตนเอง : ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดมีบุคลากรจากฝ่าย/งานที่มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ในหัวข้อที่จัดอบรม - ผู้บริหารให้การสนับสนุนการดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต
W : (จุดอ่อน)	- สำนักหอสมุด อาจมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมไปยังผู้ใช้บริการกลุ่มต่าง ๆ ยังไม่ทั่วถึง เนื่องจากพบว่าผู้ใช้บริการบางส่วนไม่ทราบว่าสำนักหอสมุดจัดกิจกรรมดังกล่าว ซึ่งส่งผลต่อจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรม
O : (โอกาส)	- มีวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถจากภายนอกมาถ่ายทอดความรู้จึงเอื้อโอกาสให้บุคลากรและผู้ใช้บริการมีทักษะและความรู้เพิ่มขึ้น
T : (ภาวะคุกคาม)	- ผู้เข้าร่วมกิจกรรมค่อนข้างน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนนิสิตทั้งหมดของมหาวิทยาลัย
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : จัดทำโปรแกรมประเมินผลความพึงพอใจออนไลน์โดยให้ผู้เข้าร่วมอบรมสามารถประเมินผลจากหน้าจอได้ภายหลังการอบรม	
รายการหลักฐานอ้างอิง : 1.13.1 ผลการประเมินโครงการแนะนำการใช้ห้องสมุดประจำปีการศึกษา 2553 (ทส.3 – 01) 1.13.2 ผลการประเมินโครงการสอนการรู้สารสนเทศ (Information Literacy Instruction) (ทส.3 – 02)	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ : ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5
ข้อสังเกต/เสนอแนะ : - ในกรณีที่มีกิจกรรมที่หลากหลายมากขึ้น ควรสำรวจความพึงพอใจให้ครบถ้วนและนำมาสู่การปรับปรุงและพัฒนาเนื้อหา รูปแบบของกิจกรรมหรือโครงการที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม

องค์ประกอบที่ 2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบเครือข่ายสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการจัดการและการเข้าถึงระบบสารสนเทศที่เพียงพอ เป็นปัจจัยสำคัญของการขยายพรมแดนของความรู้ ส่งผลให้การเข้าถึงและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีความสะดวก รวดเร็ว คุ่มค่า

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายภายในห้องสมุดที่ให้บริการ
ชนิดของตัวบ่งชี้: กระบวนการ

เกณฑ์ประสิทธิภาพ

1. ระบบเครือข่ายมีเสถียรภาพ (Network Stability)
2. มีระบบรักษาความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการ
กระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550
3. มีการบำรุงรักษา และเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
4. มีการปรับปรุงสมรรถนะของคอมพิวเตอร์ในระบบเครือข่ายให้เหมาะสมกับสภาพการใช้งาน
5. มีบุคลากรของหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลระบบโดยตรง

เกณฑ์มาตรฐาน: ข้อ

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

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
1	2	3	4	5

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : งานเทคโนโลยีห้องสมุด เบอร์โทรภายใน : 2649 E-mail : geaditk@nu.ac.th
 ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : งานเทคโนโลยีห้องสมุด เบอร์โทรภายใน : 2645 E-mail : chaiyapornk@nu.ac.th
 ผลการดำเนินงาน :

งานเทคโนโลยีห้องสมุด ฝ่ายบริการสารสนเทศเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีบุคลากรที่ดูแลระบบโดยตรง มีการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงสมรรถนะของคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสม และมีการตรวจสอบประสิทธิภาพระบบเครือข่ายภายใน
 สำนักหอสมุดอย่างสม่ำเสมอ

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- มีนโยบายด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีห้องสมุด - มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ - มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งานและให้บริการ - มีระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งานและให้บริการ
W : (จุดอ่อน)	- ปัจจุบันนิสิตได้มีการใช้คอมพิวเตอร์แบบพกพาเป็นจำนวนมาก ทำให้มีการใช้งานเครือข่ายไร้สายในบางช่วงเวลาเพิ่มขึ้นสูงมากกว่าปกติ - จุดบริการปลั๊กไฟสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา ยังไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการ ทั้งนี้เนื่องมาจากโครงสร้างของอาคาร
O : (โอกาส)	- มหาวิทยาลัยได้มีการตรวจสอบการใช้งานเครือข่ายไร้สายและได้มีการนำอุปกรณ์ให้บริการเครือข่ายไร้สายที่มีประสิทธิภาพสูงมาทดลองใช้งานภายในสำนักหอสมุด เพื่อพัฒนาการบริการเครือข่ายไร้สายให้ดียิ่งขึ้น - มหาวิทยาลัยได้มีการเพิ่มจุดบริการเครือข่ายไร้สายจำนวน 8 จุดและได้มีการเพิ่มจุดปลั๊กไฟสำหรับบริการคอมพิวเตอร์แบบพกพา จำนวน 30 จุด - มหาวิทยาลัยมีสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ให้คำปรึกษาแนะนำประสานงานในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
T : (ภาวะคุกคาม)	- มหาวิทยาลัยมีนโยบายให้สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้บริหารจัดการระบบเครือข่ายภายนอกและเครือข่ายไร้สายทั้งหมด ทำให้ยากในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น - มหาวิทยาลัยมีนโยบายให้สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้ดูแลการจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของสำนักหอสมุด ทำให้เกิดความล่าช้าในการจัดซื้อและความไม่แน่นอนที่จะได้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ต้องการ
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :	
1. ตรวจสอบความต้องการการใช้งานระบบเครือข่ายภายในสำนักหอสมุด 2. ตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงประจำไตรมาส	

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์ประสิทธิภาพ	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. ระบบเครือข่ายมีเสถียรภาพ (Network Stability)	2.1.1 บันทึกระบบเครือข่ายภายในของสำนักหอสมุด 2.1.2 บันทึกระบบเครือข่ายภายนอกของสำนักหอสมุด 2.1.3 แบบฟอร์มตรวจสอบการทำงานเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย 2.1.4 เว็บไซต์แสดงสถานะระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย http://nunet.nu.ac.th/NocMonitor/ServiceStatus.aspx?sid=6

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์ประสิทธิภาพ	รายการหลักฐานอ้างอิง
2. มีระบบรักษาความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550	2.1.5 มี Log file ของเครื่องให้บริการ Web Server รายละเอียดดูที่แฟ้ม
3. มีการบำรุงรักษา และเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	2.1.6 ตารางแผนการเข้าดำเนินงานบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ประจำปี 2554 2.1.7 ใบรายงานการเข้าบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง 2.1.8 บันทึกการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง 2.1.9 บันทึกการตรวจสอบบำรุงรักษาและซ่อมแก้ไขคอมพิวเตอร์ห้อง Internet ชั้น 2 และชั้น 3 เดือน ตุลาคม 2553 - กันยายน 2554 รายละเอียดดูที่แฟ้ม
4. มีการปรับปรุงสมรรถนะของคอมพิวเตอร์ในระบบเครือข่ายให้เหมาะสมกับสภาพการใช้งาน	2.1.10 บันทึกข้อความเกี่ยวกับการปรับปรุงสมรรถนะของคอมพิวเตอร์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน 2.1.11 สรุปการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ Acer Veritron (ใหม่)
5. มีบุคลากรของหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลระบบโดยตรง	2.1.12 แบบภาระงาน (Job Description) สำหรับบุคลากรสำนักหอสมุด 2.1.13 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรที่ 019/2554 เรื่อง แต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด (หน้า 9 - 10)

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :
ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5
ข้อสังเกต/เสนอแนะ :
1. ควรพิจารณาเกณฑ์มาตรฐานตามตัวชี้วัดให้พัฒนาแข็งแกร่งขึ้น เพื่อสะท้อนการพัฒนาที่กว้างขวางยิ่งขึ้น โดยอาจพิจารณาให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ "การส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต" ที่ไม่เน้นการใช้บริการเฉพาะเครือข่ายภายในสำนักหอสมุด แต่เน้นการเข้าถึงจากภายนอกและผ่านเครือข่ายไร้สายมากขึ้น 2. ควรพิจารณาการสอดคล้องประสานรับกับสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ในฐานะเป็น "หน่วยงานกลาง" ของมหาวิทยาลัยในการสนับสนุนการเรียนการสอน ซึ่งเป็นเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อผู้ใช้บริการต่อวัน

ชนิดของตัวบ่งชี้: ปัจจัยนำเข้า

เกณฑ์มาตรฐาน: เครื่อง : คน

- 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 เครื่องน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 คน

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
1 : > 20	1 : 16 - 20	1 : 11 - 15	1 : 6 - 10	1 : ≤ 5

สูตรการคำนวณ

$\frac{\text{จำนวนเฉลี่ยของผู้ใช้บริการทุกประเภททั้งปี}}{\text{จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ให้บริการ}}$

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : งานเทคโนโลยีห้องสมุด เบอร์โทรภายใน : 2645 E-mail : chaiyapornk@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : หน่วยพัสดุ เบอร์โทรภายใน : 2666 E-mail : manachaip@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

ในปีงบประมาณ 2554 มีผู้เข้าใช้บริการทั้งปี ณ สำนักหอสมุดมีจำนวน 487,034 คน และงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีจำนวน 37,982 คน ดังนั้นจำนวนผู้เข้าใช้บริการทั้งสิ้น 525,016 บาทจำนวนวันที่เปิดให้บริการทั้งปี 347 วัน จำนวนเฉลี่ยของผู้ใช้บริการทุกประเภททั้งปีเท่ากับ $525,016 \div 347 = 1,513$ คนต่อวัน

สำนักหอสมุดมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการจำนวนทั้งสิ้น 147 เครื่อง จำแนกเป็น

สำนักหอสมุด จำนวน 139 เครื่อง

1. บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 100 เครื่อง (ให้บริการที่ชั้น 2 และ 3 ชั้นละ 50 เครื่อง)
2. บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ตและมัลติมีเดีย จำนวน 7 เครื่อง (ให้บริการที่จุดบริการชั้น 2)
3. บริการจองเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นอินเทอร์เน็ต จำนวน 2 เครื่อง (ให้บริการที่ชั้น 2 และ 3 ชั้นละ 1 เครื่อง)
4. บริการยืมอัตโนมัติ จำนวน 2 เครื่อง (ให้บริการที่ชั้น 1 - 2)
5. บริการสืบค้นข้อมูล (Web OPAC) จำนวน 21 เครื่อง (ให้บริการที่ชั้น 1 - 3)
6. บริการจองห้องศึกษาค้นคว้า จำนวน 1 เครื่อง (ให้บริการที่ชั้น 1)
7. บริการตรวจสอบข้อมูลการยืม - คืน จำนวน 4 เครื่อง (ให้บริการที่ชั้น 1 - 3)

ผลการดำเนินงาน : (ต่อ) งานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 8 เครื่อง 1. บริการสืบค้นข้อมูล (Web OPAC) จำนวน 1 เครื่อง 2. บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 7 เครื่อง ดังนั้นจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อผู้ใช้บริการต่อวัน $1,513 \div 147$ เท่ากับจำนวน 1 เครื่อง : 10 คน	
ผลการประเมินตนเอง : ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 3 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง - สำนักหอสมุดมี software สำหรับควบคุมการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ - สำนักหอสมุดมีการจัดทำตารางการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับการให้บริการอย่างชัดเจน
W : (จุดอ่อน)	- สำนักหอสมุดไม่มีการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการเพิ่มขึ้น
O : (โอกาส)	- นิสิตนำคอมพิวเตอร์แบบพกพามาใช้งาน เปรียบเสมือนสำนักหอสมุดมีเครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น
T : (ภาวะคุกคาม)	- นิสิตมีพฤติกรรมการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่เพิ่มโอกาสในการติดไวรัสคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นสาเหตุให้เครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุดได้ - เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการเสื่อมประสิทธิภาพตามอายุการใช้งาน - มหาวิทยาลัยมีนโยบายให้สถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้ดูแลการจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของสำนักหอสมุด ทำให้เกิดความยากลำบากในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เพิ่มหรือเพื่อทดแทนของเดิมที่ชำรุด
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : ตรวจสอบและซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ	
รายการหลักฐานอ้างอิง : 2.2.1 สถิติผู้ใช้บริการ ณ สำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2554 2.2.2 สถิติผู้ใช้บริการ ณ งานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ 2554 2.2.3 ภาพถ่ายเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ณ สำนักหอสมุด รายการที่ 1 - 7 2.2.4 ภาพถ่ายเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ณ งานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ รายการที่ 1 - 2 2.2.5 สรุปรูปวันปิดให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2554	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 3 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- ควรพิจารณาเกณฑ์มาตรฐานตัวชี้วัดนี้ ว่าอาจหมายครอบคลุมถึง การเข้าถึงจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สาย เพื่อให้สอดคล้องกับระบบเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและการทำงานจริงที่มีประสิทธิภาพของสำนักหอสมุด

องค์ประกอบที่ 3 ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

การระดมทรัพยากรทั้งด้านบุคลากร ทรัพยากรสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยความร่วมมือจากห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริมการใช้บริการสารสนเทศ การพัฒนางานและการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้การบริการและการดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การใช้ทรัพยากรร่วมกัน (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

ชนิดของตัวบ่งชี้: กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน: ระดับ

- 1 = มีการหาหรือความต้องการในการใช้ทรัพยากรร่วมกันของห้องสมุด
- 2 = มีข้อตกลง/แนวปฏิบัติในการใช้ทรัพยากรร่วมกันของห้องสมุด
- 3 = มีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่นในสถาบัน
- 4 = มีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่นนอกสถาบัน
- 5 = มีผลที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่น

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
1	2	3	4	5

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : ฝ่ายบริการสารสนเทศ เบอร์โทรภายใน : 4769 E-mail : rawiwans@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : งานบริการสารสนเทศ เบอร์โทรภายใน : 2615 E-mail : suchadas@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

สำนักหอสมุดได้ดำเนินงานด้านการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ภายในสถาบันมีใช้ทรัพยากรร่วมกับคณะ/หน่วยงานภายใต้โครงการ NULiNet โดยสำนักหอสมุดเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย User License ให้แต่ละคณะ/หน่วยงาน การบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด (DDS) รวมถึงการจัดทำโครงการอบรมเพื่อให้ความรู้แก่นิสิต บุคลากรและอาจารย์ในการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดได้จัดให้แก่ทุกคณะ/ทุกสาขาวิชา การสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด ส่วนความร่วมมือภายนอกสถาบัน ได้แก่ ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาภาคเหนือตอนล่าง 15 แห่ง ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาภายในประเทศ ด้วยการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกสำนักหอสมุดที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดมีการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับห้องอ่านหนังสือคณะ - สำนักหอสมุดมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานและการให้คำปรึกษาแก่ห้องอ่านหนังสือคณะ มีการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกอย่างต่อเนื่อง
W : (จุดอ่อน)	- มีการหมุนเวียนบุคลากรในการปฏิบัติงาน บางครั้งทำให้เกิดปัญหาในการส่งต่อข้อมูลในการปฏิบัติงานและการให้บริการ - การประสานความร่วมมือระหว่างเครือข่าย แต่ละสถาบัน/หน่วยงานมีการกำหนดระเบียบที่ต่างกัน อาจเกิดความสับสนหรือข้อผิดพลาดได้ จึงจำเป็นต้องมีการสร้างข้อตกลงในทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
O : (โอกาส)	- มีการสร้างความร่วมมือระหว่างเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกสถาบันเพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด - มีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาช่วยให้การติดต่อระหว่างสถาบันและระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว
T : (ภาวะคุกคาม)	- การประสานงานกับห้องสมุด/หน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย บางครั้งมีความล่าช้าในการได้รับข้อมูลตอบกลับ - เนื่องจากแต่ละสถาบัน/หน่วยงาน มีช่วงเวลาว่างที่ไม่ตรงกัน อาจส่งผลให้เกิดปัญหาด้านความพร้อมในการประชุมหารือ การสร้างเครือข่าย
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : 1. ดำเนินงานความร่วมมือระหว่างสำนักหอสมุด ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และห้องอ่านหนังสือแต่ละคณะในเครือข่าย NULINET อย่างต่อเนื่อง 2. ดำเนินงานบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด (DDS) และติดตามปัญหาการให้บริการอย่างสม่ำเสมอพร้อมทั้งแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 3. ส่งเสริมให้ห้องอ่านหนังสือทุกคณะใช้ระบบยืม – คืนอัตโนมัติ 4. ติดตามปัญหาการปฏิบัติงานห้องอ่านหนังสือทุกคณะพร้อมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำแก้ไขปัญหา	

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีการหารือความต้องการในการใช้ทรัพยากรร่วมกันของห้องสมุด	3.1.1 การประชุมหารือความร่วมมือระหว่างสำนักหอสมุดและห้องอ่านหนังสือคณะ(NULINET) วันที่ 5 ตุลาคม 2553 3.1.2 การประชุมหารือการจัดสรรงบประมาณจัดซื้อหนังสือ และฐานข้อมูล ประจำปีงบประมาณ 2554 วันพุธที่ 13 ตุลาคม 2553 หน้า 4 (วาระที่ 4.1งบประมาณค่าหนังสือประจำปีงบประมาณ 2554) 3.1.3 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุด วันจันทร์ที่ 2 พฤษภาคม 2554 หน้า 5 (วาระที่ 5.1 โครงการพัฒนาห้องอ่านหนังสือคณะของมหาวิทยาลัยนครสวรรค์) 3.1.4 การหารือร่วมกันของคณะทำงานฝ่ายบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
2. มีข้อตกลง/แนวปฏิบัติในการใช้ทรัพยากรร่วมกันของห้องสมุด	3.1.5 เงื่อนไข ข้อตกลงในการใช้บริการนำส่งเอกสารระหว่างห้องสมุด (DDS) 3.1.6 สรุปข้อมูลบริการยืม - คืน และ DDS ของแต่ละคณะ (จากการตอบแบบสอบถามการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน) 3.1.7 ประกาศมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ เรื่อง การบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเขตภาคเหนือตอนล่าง 3.1.8 ข้อตกลงคณะทำงานฝ่ายบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา 3.1.9 แบบฟอร์มการสมัครสมาชิกห้องสมุดข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค 3.1.10 แฟ้มบริการทำบัตรสมาชิก PULINET รายละเอียดดูที่แฟ้ม
3. มีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่นในสถาบัน	3.1.11 แผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ (พ.ศ. 2553-2556) หน้า 47 3.1.12 แผนปฏิบัติการประจำปี 2554 หน้า 59
4. มีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่นนอกสถาบัน	3.1.13 แผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ (พ.ศ. 2553-2556) หน้า 47
5. มีผลที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่น	3.1.14 สถิติการให้บริการนำส่งเอกสารระหว่างห้องสมุด (DDS) ตามคณะประจำปี 2554 http://www.lib.nu.ac.th/web/dds/report/report.php 3.1.15 Web Board NULinet Community http://www.lib.nu.ac.th/nulibnet/

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
5. มีผลที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่น (ต่อ)	3.1.16 สถิติการให้ - รับบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ประจำปี 2554 3.1.17 สมุดบันทึกบริการยืมระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ รายละเอียดดูที่แฟ้ม 3.1.18 ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม http://dcms.thailis.or.th/tdc/ 3.1.19 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/1216 ลงวันที่ 24 พฤศจิกายน 2553 เรื่อง ขออนุมัติโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม (ทส.1-03) 3.1.20 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/0308 ลงวันที่ 10 มีนาคม 2554 เรื่อง ขออนุมัติจัดกิจกรรมการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การจัดการทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ULibM 3.1.21 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/0475 ลงวันที่ 11 เมษายน 2554 เรื่อง ขออนุมัติโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม : การพัฒนาห้องสมุดมหาวิทยาลัยลงกรณ์ราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ จังหวัดนครสวรรค์ 3.1.22 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.03/- ลงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2554 เรื่อง ขออนุมัติโครงการพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสารฉบับเต็มในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ Digital Collection ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2554 3.1.23 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.03/007 ลงวันที่ 5 ตุลาคม 2553 เรื่อง ขออนุมัติโครงการพัฒนาห้องอ่านหนังสือ NULiNet 3.1.24 รายงานสรุปโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม (ทส. 1-03) รายละเอียดดูที่แฟ้มตัวบ่งชี้ที่ 4.2.9 3.1.25 รายงานสรุปโครงการติดตามการดำเนินงานความร่วมมือระหว่างห้องอ่านหนังสือคณะและสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร (NULiNet) (ทส. 4-02) รายละเอียดดูที่แฟ้มตัวบ่งชี้ที่ 4.2.9

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
5. มีผลที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่น (ต่อ)	3.1.27 เว็บไซต์คณะทำงานฝ่ายทำงานฝ่ายวารสารและเอกสาร ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา http://www.lib.su.ac.th/jgroup/ 3.1.28 กลยุทธ์ทางการตลาด : กรณีศึกษาห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา รายละเอียดดูที่แฟ้ม

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

1. ควรนำข้อมูลที่ได้จากการตรวจประเมินคุณภาพภายในจากทั้งในระดับคณะ และระดับมหาวิทยาลัย มาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างระดับคณะและสำนักหอสมุด ตลอดจนการนำเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี ที่ตอบสนองต่อความต้องการของ "ผู้ให้บริการ" หลักของสำนักหอสมุด
2. ควรพิจารณาในระดับ "A" ว่า ในเชิงกลยุทธ์และนโยบายจากการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างสถาบัน นำไปสู่การพัฒนาและวางแผนกลยุทธ์ระหว่างเครือข่าย PULINET หรือกรณีระดับภายในสถาบัน นำไปสู่การพัฒนาและวางแผนกลยุทธ์ ตลอดจนพัฒนากิจกรรมในการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างระดับคณะและสำนักหอสมุดเช่นไร

องค์ประกอบที่ 4 ด้านการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการองค์การที่มีคุณภาพประกอบด้วยปัจจัยหลายประการ เช่น การได้รับงบประมาณที่เพียงพอ มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง มีการจัดการสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมทั้งภายในและภายนอก มีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ มีการจัดการความรู้ มีการวิจัย

องค์ประกอบย่อย แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 การดำเนินการด้านแผนกลยุทธ์ของห้องสมุด (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

ชนิดของตัวบ่งชี้: กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน: ระดับ

- 1 = มีคณะกรรมการ/คณะทำงานกำหนดแผนกลยุทธ์ของห้องสมุด
- 2 = มีแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปีของห้องสมุด
- 3 = แผนกลยุทธ์ของห้องสมุดมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด
- 4 = มีการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี และมีการประเมินผล
- 5 = มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงาน

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
1	2	3	4	5

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนา ฯ เบอร์โทรภายใน : 2619 E-mail : thanapornp@nu.ac.th ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : หน่วยงานนโยบายและแผน ฯ เบอร์โทรภายใน : 2677 E-mail : anurakw@nu.ac.th ผลการดำเนินงาน : สำนักหอสมุดมีคณะทำงานในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์/มีกำหนดผู้รับผิดชอบในแผนยุทธศาสตร์ และมีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีที่ครอบคลุมภารกิจและสอดคล้องกับกรอบนโยบายและแผน กลยุทธ์มหาวิทยาลัยนเรศวร มีการติดตามประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี	
ผลการประเมินตนเอง : ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักหอสมุดที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยโดยบุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำ - มีกลไกการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน - มีการระดมความคิดของบุคลากรเพื่อวิเคราะห์การบรรลุวิสัยทัศน์
W : (จุดอ่อน)	- ยังไม่มีการตั้งค่าเป้าหมายเพื่อวัดความสำเร็จการดำเนินงานในทุกยุทธศาสตร์ - การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ยังไม่ได้เปิดโอกาสให้กลุ่มผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมอย่าง ทัวถึง
O : (โอกาส)	- มหาวิทยาลัยให้ทุกหน่วยงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานตนเอง
T : (ภาวะคุกคาม)	- มหาวิทยาลัยกำหนดให้มีปณิญาสำนักหอสมุด พ.ศ. 2554 และสำนักหอสมุดยัง ไม่ได้จัดทำแผนพัฒนาเพื่อการบรรลุปณิญาฯ

โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :

ดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาแผนอย่างต่อเนื่อง

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีคณะกรรมการ/คณะทำงาน กำหนดแผนกลยุทธ์ของห้องสมุด	4.1.1 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 002/2554 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานกำหนดแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด 4.1.2 หนังสือที่ ศธ.0527.06.01/0499 ลงวันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2553 เรื่อง ขอสำรวจครุภัณฑ์ประจำปี และรายละเอียดโครงการ/กิจกรรม เพื่อประกอบการตั้งงบประมาณและบรรจุแผนปฏิบัติการ ประจำปี พ.ศ. 2554
2. มีแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปีของห้องสมุด	4.1.3 แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (พ.ศ. 2553 – 2556) 4.1.4 แผนปฏิบัติการประจำปี 2554 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
3. แผนกลยุทธ์ของห้องสมุดมีความ สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของ มหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด	4.1.5 ตารางเปรียบเทียบความสอดคล้องของแผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุดกับกรอบนโยบายและแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยนเรศวร
4. มีการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี และมีการประเมินผล	4.1.6 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี งบประมาณ 2554 (ไตรมาส 1-4) 4.1.7 สรุปผลการติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปีตาม แผนยุทธศาสตร์ ครั้งที่ 1 – 2 4.1.8 หนังสือที่ ศธ.0527.06.01/1266 ลงวันที่ 25 พฤศจิกายน 2554 เรื่อง ขอจัดส่งสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2554 (รอบ 12 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2553 – กันยายน 2554)
5. มีการนำผลการประเมินมา ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงาน	4.1.9 แผนปฏิบัติการประจำปี 2555 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 4.1.10 แผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ช่วง แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11(พ.ศ. 2555 – 2559)

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 3 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

1. ควรนำผลการประเมินโครงการ มาเชื่อมโยงสู่การประเมินตัวชี้วัดยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด
2. ควรพิจารณาเชื่อมโยงความสอดคล้องของแผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด กับวิสัยทัศน์ และปณิธาน และกำหนดค่าเป้าหมายของแต่ละพันธกิจ ที่เน้นเชิงคุณภาพ ควบคู่กับเชิงปริมาณ

ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 ร้อยละของความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

ชนิดของตัวบ่งชี้: ผลผลิต

เกณฑ์มาตรฐาน:

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

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
< 70	70 - 79	80 - 89	90 - 99	100

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : สำนักงานเลขานุการ เบอร์โทรภายใน : 2669 E-mail : praneek@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : หน่วยงานนโยบายและแผน ฯ เบอร์โทรภายใน : 2677 E-mail : anurakw@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

สำนักหอสมุดได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2554 จากเงินรายได้ จำนวน 12 โครงการ และขออนุมัติบรรโครงการเพิ่มอีก 3 โครงการ รวมเป็น 15 โครงการ โดยใช้จ่ายเงินงบประมาณรวมเป็นเงินทั้งสิ้น 1,331,645.94 บาท ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2554 ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัดความสำเร็จดังนี้

ผลการดำเนินการโครงการ

ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ	บรรลุผล	17	ตัวชี้วัด	ไม่บรรลุผล	2	ตัวชี้วัด
ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ	บรรลุผล	20	ตัวชี้วัด	ไม่บรรลุผล	2	ตัวชี้วัด
ตัวชี้วัดเชิงเวลา	บรรลุผล	1	ตัวชี้วัด	ไม่บรรลุผล	0	ตัวชี้วัด
ตัวชี้วัดเชิงต้นทุน	บรรลุผล	1	ตัวชี้วัด	ไม่บรรลุผล	0	ตัวชี้วัด
รวม	บรรลุผล	39	ตัวชี้วัด	ไม่บรรลุผล	4	ตัวชี้วัด

วิธีการคำนวณ

$$\frac{39}{43} \times 100 = 90.70$$

43

ดังนั้น ร้อยละของความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี 2554 จึงเท่ากับ 90.70

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการเพื่อบรรจุลงในแผนปฏิบัติการประจำปี - มีการติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีทุก 3 เดือน
W : (จุดอ่อน)	- โครงการ/กิจกรรมบางส่วนไม่มีการประเมินผล - ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรมบางส่วนไม่สามารถดำเนินงานได้ตามแผน และไม่มีผลการประเมินผลโครงการ/กิจกรรม
O : (โอกาส)	- มหาวิทยาลัยให้ทุกหน่วยงานจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของตนเอง
T : (ภาวะคุกคาม)	- มหาวิทยาลัยมอบหมายให้ดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่ไม่ได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : 1. โครงการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2. แจ้งผลการประเมินผลการปฏิบัติงานตามทุกโครงการ/กิจกรรมให้บุคลากรทุกคนทราบ	
รายการหลักฐานอ้างอิง : 4.2.1 แผนปฏิบัติการประจำปี 2554 ของสำนักหอสมุด 4.2.2 หนังสือที่ ศธ.0527.01/0500 ลงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2553 เรื่อง ขออนุมัติโครงการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2554 4.2.3 หนังสือที่ ศธ.0527.01/0155 ลงวันที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 เรื่อง ขออนุมัติบรรจุโครงการเพิ่มในแผนปฏิบัติการประจำปี 2554 4.2.4 หนังสือที่ ศธ.0527.01/0870 ลงวันที่ 24 สิงหาคม พ.ศ. 2554 เรื่อง ขออนุมัติบรรจุโครงการเพิ่มในแผนปฏิบัติการประจำปี 2554 4.2.5 หนังสือที่ ศธ.0527.01/037 ลงวันที่ 11 มกราคม พ.ศ. 2554 เรื่อง ขอรายงานสรุปการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2554 (ไตรมาส 1) ประจำปีเดือน ตุลาคม – ธันวาคม พ.ศ. 2553 4.2.6 หนังสือที่ ศธ.0527.01/0511 ลงวันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2554 เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2554 (ไตรมาส 2) และสรุปผลการติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปีตามแผนยุทธศาสตร์ ครั้งที่ 1 4.2.7 หนังสือที่ ศธ.0527.01/- ลงวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2554 เรื่อง ขอรายงานสรุปการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2554 (ไตรมาส 3) ประจำปีเดือน เมษายน – มิถุนายน พ.ศ. 2554	

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

- 4.2.8 หนังสือที่ ศธ.0527.01/1194 ลงวันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2554 เรื่อง ขอรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2554 (ไตรมาส 4) และสรุปผลการติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปีตามแผนยุทธศาสตร์ ครั้งที่ 2
- 4.2.9 รายงานสรุปโครงการ/กิจกรรมของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2554
รายละเอียดดูที่แฟ้ม
- 4.2.10 ตารางสรุปความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี 2554
- 4.2.11 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง ติดตามโครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2554
- 4.2.12 หนังสือที่ ศธ.0527.06.01/1266 ลงวันที่ 25 พฤศจิกายน 2554 เรื่อง ขอจัดส่งสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2554 (รอบ 12 เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2553 – กันยายน 2554

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 4

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

1. ควรพิจารณาเกณฑ์มาตรฐานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับพัฒนาคุณภาพการทำงานของสำนักหอสมุด ที่เน้นกระบวนการและกลยุทธ์ มากกว่าความสำเร็จในการจัดทำโครงการ
2. ควรพิจารณากำหนดกลยุทธ์ตามพันธกิจหลักให้ชัดเจน และกำหนดค่าเป้าหมายเพื่อการดำเนินการบรรลุตามค่าเป้าหมายในเชิงกลยุทธ์ตามแผนกลยุทธ์ ควบคู่ไปกับการกำหนดค่าเป้าหมายตามโครงการในแผนปฏิบัติการประจำปี และนำผลเข้าสู่การพิจารณาในคณะกรรมการสำนักหอสมุด เพื่อสะท้อนข้อเสนอแนะสู่การปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปีต่อไป หรือนำไปสู่การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ ในกรณีต้องการโครงการที่จำเป็น เร่งรัด หรือเชิงรุก

องค์ประกอบย่อย งบประมาณ

ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 ร้อยละของงบดำเนินการของห้องสมุดต่องบดำเนินการของมหาวิทยาลัย

ชนิดของตัวบ่งชี้: ปัจจัยนำเข้า

เกณฑ์มาตรฐาน:

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

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
< 2	2 - 3	4 - 5	6 - 7	≥ 8

สูตรการคำนวณ

$\frac{\text{งบดำเนินการของห้องสมุด (งบประมาณ 2554)} \times 100}{\text{งบดำเนินการของมหาวิทยาลัย (งบประมาณ 2554)}}$

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : สำนักงานเลขานุการ เบอร์โทรภายใน : 2669 E-mail : praneek@nu.ac.th
 ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : หน่วยนโยบายและแผน ฯ เบอร์โทรภายใน : 2677 E-mail : anurakw@nu.ac.th
 ผลการดำเนินงาน :

ในปีงบประมาณ 2554 สำนักหอสมุด ได้รับงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานห้องสมุด
 จำแนกได้ดังนี้

- งบประมาณแผ่นดิน	8,067,900.00	บาท
- งบประมาณรายได้	19,897,400.00	บาท
- ค่าเสื่อมราคา	225,756.74	บาท
รวมทั้งสิ้น	28,191,056.74	บาท

และงบดำเนินการของมหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกได้ดังนี้

- งบประมาณแผ่นดิน	1,176,368,500.00	บาท
- งบประมาณรายได้	1,396,904,887.00	บาท
- ค่าเสื่อมราคา	44,124,389.69	บาท
รวมทั้งสิ้น	2,617,397,776.69	บาท

วิธีการคำนวณ

$$\frac{28,191,056.74}{2,617,397,776.69} \times 100 = 1.08$$

ดังนั้น ร้อยละงบดำเนินการของห้องสมุดต่องบดำเนินการของมหาวิทยาลัยจึงเท่ากับ 1.08

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 1 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 1 เป้าหมายปีต่อไป : 2	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- มีการคำนวณงบประมาณเป็นประจำทุกปี
W : (จุดอ่อน)	- งบประมาณของสำนักหอสมุดได้มาจากการจัดสรรของมหาวิทยาลัยเพียงทางเดียว
O : (โอกาส)	- มหาวิทยาลัยจัดสรรงบประมาณให้สำนักหอสมุดเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณที่ผ่านมา
T : (ภาวะคุกคาม)	- มหาวิทยาลัยจัดสรรงบประมาณให้สำนักหอสมุดน้อยกว่าร้อยละ 8 ของงบดำเนินการของมหาวิทยาลัย(ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544)
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :	
1. ดำเนินการประมาณการรายรับและรายจ่ายของสำนักหอสมุดอย่างต่อเนื่อง 2. รายงานผลการใช้งบประมาณประจำเดือน	
รายการหลักฐานอ้างอิง :	
4.3.1 งบประมาณแผ่นดินประจำปี พ.ศ. 2554 มหาวิทยาลัยนเรศวร (หน้า11/55) 4.3.2 งบประมาณรายได้ประจำปี พ.ศ. 2554 มหาวิทยาลัยนเรศวร (หน้า 85 - 88) 4.3.3 งบประมาณแผ่นดินประจำปี พ.ศ. 2553 มหาวิทยาลัยนเรศวร (หน้า 4 - 5) 4.3.4 งบประมาณรายได้ประจำปี พ.ศ. 2553 มหาวิทยาลัยนเรศวร (หน้า 218 - 222) 4.3.5 ค่าเสื่อมราคารายเดือน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 10/2553 ถึง 9/2554 4.3.6 ค่าเสื่อมราคา ประปีงบประมาณ 2554 ของมหาวิทยาลัยนเรศวร	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :
ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 1 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 1 เป้าหมายปีต่อไป : 3
ข้อสังเกต/เสนอแนะ :
1. ควรพิจารณานำข้อมูลงบประมาณที่จัดสรรโดยคณะเพิ่มเติม มาเป็นสัดส่วนเปรียบเทียบ เพื่อสะท้อนถึงการจัดสรรงบประมาณและการพัฒนาเชิงกลยุทธ์ด้านการพัฒนาคุณภาพการผลิตบัณฑิต (ในประเด็นสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้) เสนอสู่ผู้บริหารระดับสูงเพื่อประกอบการพิจารณา ทั้งนี้อาจแจกแจงรายละเอียด อาทิเช่น งบประมาณต่อการจัดซื้อฐานข้อมูล การจัดซื้อตำรา หนังสือ และแยกแยะในแต่ละระดับชั้นปริญญา 2. ควรพิจารณานำข้อมูลเสนอคณะกรรมการสำนักหอสมุด เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียสะท้อนความคิดเห็นและพัฒนา 3. ควรนำข้อเสนอนี้และผลการประเมินตรวจสอบในระดับคณะวิชา และระดับมหาวิทยาลัย มาเป็นส่วนหนึ่งในการปรับแผนกลยุทธ์และเสนอขอปรับงบประมาณต่อผู้บริหารระดับสูง

องค์ประกอบย่อย การพัฒนาบุคลากร

ตัวบ่งชี้ที่ 4.4 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

ชนิดของตัวบ่งชี้: ผลผลิต

เกณฑ์มาตรฐาน:

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

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
< 50	50 - 59	60 - 69	70 - 79	≥ 80

สูตรการคำนวณ

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

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : สำนักงานเลขานุการ

เบอร์โทรภายใน : 2668 E-mail : sunisaph@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : หน่วยบุคคล

เบอร์โทรภายใน : 2668 E-mail : sunisaph@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

สำนักหอสมุดให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน โดยสนับสนุนและจัดสรรงบประมาณให้บุคลากรเข้าร่วมประชุม สัมมนา และ ศึกษาดูงานตลอดปีงบประมาณ 2554 รวมทั้งสิ้น 58 คน จากจำนวนบุคลากร 58 คน คิดเป็นร้อยละ 100

วิธีการคำนวณ

$$\frac{58}{58} \times 100 = 100$$

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- ผู้บริหารมีนโยบายให้บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง - มีการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่ดี - จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารและบุคลากรทุกคน - มีการพัฒนาผู้บริหารทุกระดับ สร้างภาวะผู้นำเพื่อเตรียมความพร้อมในการบริหารงาน
W : (จุดอ่อน)	- การพัฒนาบุคลากรที่จะต้องดำเนินการอย่างพร้อมเพรียงกันทุกคน/ฝ่าย งาน ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทั่วถึงเนื่องจากมีการเปิดให้บริการตลอดเวลาทำการ - บุคลากรส่วนใหญ่ขาดทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศ
O : (โอกาส)	- หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน องค์กรอิสระมีการจัดหลักสูตรการประชุม อบรม สัมมนาที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของสำนักหอสมุด จึงเอื้อโอกาสให้บุคลากรได้เลือกสรรในการพัฒนาตนเอง
T : (ภาวะคุกคาม)	- สังคมและสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลง สำนักหอสมุดต้องเร่งพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการให้บริการ
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :	
ดำเนินการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	
รายการหลักฐานอ้างอิง :	
4.4.1 นโยบายการบริหาร สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2551 – 2555 4.4.2 แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (พ.ศ. 2553-2556), หน้า 42 4.4.3 แผนปฏิบัติการประจำปี 2554 , หน้า 23 4.4.4 แฟ้มขออนุมัติไปราชการของบุคลากรประจำปีงบประมาณ 2554 รายละเอียดดูที่แฟ้ม 4.4.5 แฟ้มสรุปการไปราชการของบุคลากรประจำปีงบประมาณ 2554 รายละเอียดดูที่แฟ้ม 4.4.6 รายงานสรุปโครงการพัฒนาบุคลากร (ทส.1-01) รายละเอียดดูที่แฟ้มตัวบ่งชี้ที่ 4.2.9 4.4.7 ผลประเมินความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรของสำนักหอสมุด	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

1. ควรพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพและเส้นทางการทำงานรายบุคคล เพื่อเตรียมพร้อมรับกับทิศทางการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์และนโยบายการพร้อมรับสู่อาเซียน ที่ต้องให้บริการหลากหลายและมีความเป็น "นานาชาติ" มากยิ่งขึ้น
2. ควรนำผลการประเมินความพึงพอใจของการพัฒนาบุคลากรมาสู่การพัฒนาและปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรม

ตัวบ่งชี้ที่ 4.5 ร้อยละของค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาบุคลากรตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายต่อ

งบดำเนินการของห้องสมุด

ชนิดของตัวบ่งชี้: ปัจจัยนำเข้า

เกณฑ์มาตรฐาน:

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

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
< 1	1 - 1.99	2 - 2.99	3 - 3.99	≥ 4

สูตรการคำนวณ

$\frac{\text{ค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาบุคลากร} \times 100}{\text{งบดำเนินการของห้องสมุด (งบประมาณ 2554)}}$
--

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : สำนักงานเลขานุการ เบอร์โทรภายใน : 2669 E-mail : praneek@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : หน่วยบุคคล เบอร์โทรภายใน : 2668 E-mail : sunisaph@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

บุคลากรของสำนักหอสมุดได้รับการพัฒนาตามภารกิจที่ได้รับมอบด้วยด้วยการอบรม ประชุม
สัมมนา การศึกษาต่อ และการศึกษาดูงาน ตลอดปีงบประมาณ 2554

จากการคำนวณค่าร้อยละของค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาบุคลากรตามภารกิจต้องดำเนินการของ
ห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 2.10

วิธีการคำนวณ

$$\frac{591,871.96}{28,191,056.74} \times 100 = 2.10$$

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 3 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 3 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาโดยสนับสนุนงบประมาณอย่างต่อเนื่อง
W : (จุดอ่อน)	- สำนักหอสมุดยังไม่มีระบบการติดตามประเมินผลการพัฒนาบุคลากร
O : (โอกาส)	- สังคมและสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง เป็นโอกาสให้สำนักหอสมุดต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการให้บริการ
T : (ภาวะคุกคาม)	- มหาวิทยาลัยกำหนดปณิญา สำนักหอสมุด พ.ศ. 2554 สำนักหอสมุดต้องดำเนินการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามปณิญานั้น
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :	
ดำเนินการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องโดยมีเป้าหมายอย่างชัดเจน	
รายการหลักฐานอ้างอิง :	
4.5.1 สรุปค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของบุคลากร สังกัดสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2554 4.5.2 หนังสือที่ ศธ.0527.06.01/0130 ลงวันที่ 28 มกราคม 2554 เรื่อง รายงานค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของบุคลากร ไตรมาส 1 4.5.3 หนังสือที่ ศธ.0527.06.01/0908 ลงวันที่ 12 พฤษภาคม 2554 เรื่อง รายงานค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของบุคลากร ไตรมาส 2 4.5.4 หนังสือที่ ศธ.0527.06.01/1145 ลงวันที่ 18 ตุลาคม 2554 เรื่อง รายงานค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของบุคลากร ไตรมาส 3 – 4 4.5.5 แฟ้มขออนุมัติไปราชการของบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2554 รายละเอียดดูที่แฟ้มตัวบ่งชี้ที่ 4.4.4 4.5.6 แฟ้มสรุปการไปราชการของบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2554 รายละเอียดดูที่แฟ้มตัวบ่งชี้ที่ 4.4.5 4.5.7 รายงานสรุปโครงการพัฒนาบุคลากร (หส.1-01) รายละเอียดดูที่แฟ้มตัวบ่งชี้ที่ 4.2.9 4.5.8 งบประมาณแผ่นดินประจำปี พ.ศ. 2554 มหาวิทยาลัยนเรศวร (งบดำเนินการของสำนักหอสมุด หน้า 11/55) 4.5.9 งบประมาณรายได้ประจำปี พ.ศ. 2554 มหาวิทยาลัยนเรศวร (งบดำเนินการของสำนักหอสมุด หน้า 85 – 88) 4.5.10 ค่าเสื่อมราคารายเดือน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 10/2553 ถึง 9/2554	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 3 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 3 เป้าหมายปีต่อไป : 4

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- ควรจัดเวทีที่ไม่เป็นทางการ ในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากการอบรมหรือพัฒนาศักยภาพตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรร เพื่อถ่ายทอดประสบการณ์และเกิดการพัฒนาค่อยๆดีขึ้น ยกตัวอย่างเช่น การจัดเวทีทุกวันจันทร์ที่ 1 ของแต่ละเดือน เป็นต้น

องค์ประกอบย่อย การพัฒนาสถานที่ห้องสมุดให้มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้ที่ 4.6 การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ (ให้คะแนนตามจำนวนข้อ)

ชนิดของตัวบ่งชี้: กระบวนการ

เกณฑ์คุณภาพ

1. มีสถานที่ที่เป็นสัดส่วนสำหรับให้ผู้ใช้บริการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวและกลุ่ม
2. มีแสงสว่างเพียงพอเพียงพอต่อการศึกษารับรู้ตามมาตรฐาน (ความเข้มของแสงสว่างไม่ต่ำกว่า 200 ลักซ์)
3. มีการจัดการให้มีอุณหภูมิที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ อาทิ การใช้เครื่องปรับอากาศหรือมีการถ่ายเทอากาศที่ดีตามธรรมชาติ เป็นต้น
4. มีป้ายบ่งบอกข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และการให้บริการที่ชัดเจน
5. มีการจัดสถานที่ให้สวยงามและร่มรื่น อาทิ การจัดสวนหย่อมการตกแต่งในรูปแบบ ต่าง ๆ เป็นต้น
6. มีมุมศึกษาเรียนรู้แบบสบาย ๆ
7. มีมุมศึกษาค้นคว้า วิจัยสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
8. มีสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตามอัธยาศัยหลากหลายรูปแบบ เช่น ชุดศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง จุดเชื่อมต่อระบบเครือข่าย และปลั๊กไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

เกณฑ์มาตรฐาน: ข้อ

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

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
1 - 3	4	5	6	≥ 7

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : สำนักงานเลขานุการ	เบอร์โทรภายใน : 2669	E-mail : praneek@nu.ac.th
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : ฝ่ายบริการสารสนเทศ	เบอร์โทรภายใน : 2641	E-mail : thidabai@nu.ac.th
ผลการดำเนินงาน :		
สำนักหอสมุดดำเนินการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมให้มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น มีสถานที่เป็นส่วนสำหรับผู้ให้บริการศึกษาค้นคว้า มีบริการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวและกลุ่ม มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอต่อการศึกษารับรู้ตามมาตรฐาน มีการจัดการอุณหภูมิที่เหมาะสม มีป้ายบอกข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และการให้บริการที่ชัดเจน มีมุมศึกษาเรียนรู้ มีจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายและปลั๊กไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ ตลอดจนมีสถานที่สวยงามและร่มรื่นเพื่อสร้างแรงจูงใจในการเข้ามาใช้บริการ		
ผลการประเมินตนเอง :		
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5		
SWOT Analysis :		
S : (จุดแข็ง)	- มีการปรับปรุงบริเวณพื้นที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอ	
W : (จุดอ่อน)	- พื้นที่ให้บริการนั่งอ่านมีจำกัด - พื้นที่อาคารบางจุดยังมีปัญหาและอุปสรรค อาทิ การรั่วซึมของน้ำฝน ฝ้าเพดาน กลิ่น และระบบระบายน้ำเสีย - พื้นที่ใช้สอยเพื่อการศึกษาค้นคว้าและจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544	
O : (โอกาส)	- มหาวิทยาลัยจัดสรรจุด access point เพิ่มขึ้นทั่วทั้งอาคาร จึงส่งเสริมให้บริการ wireless access ของสำนักหอสมุดมีประสิทธิภาพมากขึ้น	
T : (ภาวะคุกคาม)	- มหาวิทยาลัยเลื่อนการก่อสร้างอาคารสำนักหอสมุดหลังใหม่ออกไปก่อน เนื่องจากต้องจัดสรรงบประมาณในการก่อสร้างอาคารกลุ่มสังคมศาสตร์	
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :		
สร้างบรรยากาศจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง		

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์คุณภาพ	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีสถานที่ที่เป็นสัดส่วนสำหรับผู้ให้บริการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวและกลุ่ม	4.6.1 ภาพถ่ายพื้นที่นั่งอ่านเดี่ยวและกลุ่ม ห้องศึกษาค้นคว้า
2. มีแสงสว่างเพียงพอต่อการศึกษารับรู้ตามมาตรฐาน (ความเข้มของแสงสว่างไม่ต่ำกว่า 200 ลักซ์)	4.6.2 ภาพการวัดค่าปริมาณความเข้มของการส่องสว่างในพื้นที่ให้บริการภายในอาคารสำนักหอสมุด
3. มีการจัดการให้มีอุณหภูมิที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ อาทิ การใช้เครื่องปรับอากาศหรือมีการถ่ายเทอากาศที่ดีตามธรรมชาติ เป็นต้น	4.6.3 ภาพแผนภาพการควบคุม (Control chart) 4.6.4 ภาพการวัดค่าอุณหภูมิภายในพื้นที่ให้บริการภายในสำนักหอสมุด โดยมีค่าของอุณหภูมิเฉลี่ยอยู่ที่ 24 – 25 องศาเซลเซียส
4. มีป้ายบอกข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และการให้บริการที่ชัดเจน	4.6.5 ภาพถ่ายป้ายบอกข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และการให้บริการ
5. มีการจัดสถานที่ให้สวยงามและร่มรื่น อาทิ การจัดสวนหย่อมการตกแต่งในรูปแบบ ต่าง ๆ เป็นต้น	4.6.6 ภาพถ่ายบริเวณด้านหน้าอาคารสำนักหอสมุด และภาพการจัดสถานที่ให้สวยงาม และร่มรื่น
6. มีมุมศึกษาเรียนรู้แบบสบาย ๆ	4.6.7 ภาพถ่ายมุมศึกษาเรียนรู้แบบสบาย ๆ
7. มีมุมศึกษาค้นคว้า วิจัยสำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	4.6.8 ภาพถ่ายมุมศึกษาค้นคว้าแบบกลุ่ม และเดี่ยว
8. มีสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตามอรรถศาสตร์หลากหลายรูปแบบ เช่น ชุดศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง จุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายและปลั๊กไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	4.6.9 ภาพถ่ายสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่เอื้อต่อการเรียนรู้

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :
ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5
ข้อสังเกต/เสนอแนะ :
- ควรพิจารณาเกณฑ์มาตรฐานตามตัวชี้วัดนี้ ให้สะท้อนถึงระดับ "Plan , Check และ Act" ในระดับแผนกลยุทธ์หรือแผนพัฒนาคุณภาพ ให้ชัดเจนครบตามวงจรคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 4.7 การจัดการด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมของห้องสมุด

(ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

ชนิดของตัวบ่งชี้: กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน: ระดับ

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

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
1	2	3	4	5

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : สำนักงานเลขานุการ เบอร์โทรภายใน : 2669 E-mail : praneek@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : หน่วยอาคารสถานที่ เบอร์โทรภายใน : 2656 E-mail : khwana@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

สำนักหอสมุดมีนโยบายในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม มีมาตรการรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สิน การติดตั้งกล้องวงจรปิดตามจุดสำคัญ มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับพัสดุครุภัณฑ์ วัสดุคงทนของสำนักหอสมุด การบำรุงรักษารถยนต์ ลิฟต์ และการแสดงบัตรประจำตัวก่อนเข้าใช้บริการ ด้านสุขอนามัยสำนักจัดตู้ยาสามัญประจำบ้านสำหรับผู้ให้บริการและบุคลากรในการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การฆ่าเชื้อโรคโดยใช้เครื่องฟ่นภายในอาคาร รวมถึงการรณรงค์ป้องกันไข้หวัดใหญ่ด้วยการสวมหน้ากากอนามัย การใช้เจลล้างมือก่อนเข้าใช้บริการ และการติดป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการป้องกันและดูแลตนเองจากไข้หวัดใหญ่ อีกทั้งยังมีการจัดตกแต่งและบำรุงรักษาอาคารสถานที่ให้สวยงามน่าเข้าใช้บริการ

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- อาคารมีอุปกรณ์และเครื่องมือติดตั้งพร้อมใช้ในสถานการณ์จริงทุกจุด - ผู้บริหารให้ความสำคัญ และบุคลากรให้ความร่วมมือในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยเป็นอย่างดี
W : (จุดอ่อน)	- บุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดความเข้าใจและตระหนักถึงความปลอดภัยซึ่งเป็นความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกขณะ - ระบบท่อส่งน้ำเข้าตัวอาคารยังไม่สามารถใช้งานได้อย่างสมบูรณ์หากเกิดอัคคีภัยจะเป็นอุปสรรค
O : (โอกาส)	- สำนักหอสมุดได้รับการคัดเลือกเป็นหน่วยงานนำร่องในโครงการมหาวิทยาลัยประหยัดพลังงาน (NU Green University) จึงโอกาสให้สำนักหอสมุดได้รับการพัฒนา
T : (ภาวะคุกคาม)	- สภาพแวดล้อมโดยรอบอาคารสำนักหอสมุด ขาดการดูแล และบำรุงรักษาจากส่วนกลาง เช่น ถนน ลานจอดรถ ระบบบำบัดน้ำเสีย และระบบไฟรัยทาง เป็นต้น
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมของห้องสมุด อาทิ เช่น จัดทำป้ายบ่งชี้ทางหนีไฟ ป้ายจุดรวมพล เพิ่มไฟส่องสว่าง เป็นต้น	

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านความปลอดภัย สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม	4.7.1 นโยบายด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงาน (หน้า 10) 4.7.2 ประกาศสำนักหอสมุด เรื่อง มาตรการรักษาความปลอดภัย และการป้องกันทรัพย์สินของสำนักหอสมุด 4.7.3 ประกาศสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง แนวปฏิบัติเกี่ยวกับพัสดุ ครุภัณฑ์ วัสดุคงทนของสำนักหอสมุด 4.7.4 ระเบียบสำนักหอสมุดว่าด้วยการใช้รถ การบำรุงรักษาและมารยาทของพนักงานขับรถ พ.ศ. 2551 4.7.5 ประกาศสำนักหอสมุด เรื่องแนวปฏิบัติงานประจำ และการปฏิบัติงานล่วงเวลาของบุคลากรสำนักหอสมุด ลงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2554 4.7.6 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/0791 ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2554 เรื่องการรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ
2. มีคณะทำงานหรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม	4.7.7 คำสั่งสำนักหอสมุด ที่ 040/2551 เรื่องแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงาน ของสำนักหอสมุด (หน้า 2 – 3) 4.7.8 คู่มือการใช้ลิฟต์ ระบบสัญญาเตือนภัย
3. มีการดำเนินงานด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม	4.7.9 บันทึกรายงานเหตุการณ์ประจำวันของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย รายละเอียดดูที่แฟ้ม 4.7.10 สมุดบันทึกเหตุการณ์ประจำวัน (1 ตุลาคม 2553 - 30 กันยายน 2554) รายละเอียดดูที่แฟ้ม 4.7.11 ภาพถ่ายระบบกล้องวงจรปิด ประจำอาคารสำนักหอสมุด 4.7.12 การสแกนบัตร การแลกบัตร และการลงชื่อก่อนเข้าใช้บริการ (จุดตรวจเข้า) 4.7.13 ภาพถ่ายตู้ยาสามัญประจำอาคารสำนักหอสมุด 4.7.14 ภาพถ่ายถังดับเพลิง สารเคมี ของทุกชั้น ประจำอาคารสำนักหอสมุด 4.7.15 ภาพถ่ายข้อห้าม คำเตือน ภายในและภายนอกอาคารสำนักหอสมุด 4.7.16 ภาพถ่ายป้ายบอกข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และการให้บริการ

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
3. มีการดำเนินงานด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม (ต่อ)	4.7.17 ภาพถ่ายสัญญาณเตือนภัย ประจำแต่ละจุด ชั้น (ป้ายบ่งชี้) 4.7.18 ป้ายบอกทิศทางออกกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน 4.7.19 ภาพถ่ายอาคารสำนักหอสมุดโดยรอบ 4.7.20 หนังสือที่ ศธ. 0527.18.01/0091 ลงวันที่ 14 มกราคม 2554 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจ้งการจัดกิจกรรมซ่อมหม้อไฟ และขอเชิญจัดส่งบุคลากรเข้าร่วมโครงการจัดการความรู้ KM Workshop หัวข้อ “การป้องกันอัคคีภัยของวิทยาลัย” 4.7.21 หนังสือที่ ศธ. 0527.01.28/ว700 ลงวันที่ 11 เมษายน 2554 เรื่อง ขอความร่วมมือตรวจสอบและกำกับเจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยในวันหยุดเทศกาล 4.7.22 หนังสือที่ ศธ. 0527.02.01/ว03476 ลงวันที่ 14 มิถุนายน 2554 เรื่อง ขอเชิญบุคลากรในสังกัดเข้าร่วมโครงการสัมมนาเทคนิคการใช้อุปกรณ์สำนักงานเพื่อประหยัดพลังงาน เรื่อง “การสร้างจิตสำนึกและเสริมสร้างทักษะด้านพลังงาน”
4. มีการประเมินผลการดำเนินงาน	4.7.23 รายงานการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร รายละเอียดดูที่แฟ้มตัวบ่งชี้ที่ 1.4.1 4.7.24 แบบประเมินออนไลน์ "ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร"
5. มีการนำผลการประเมินมาพัฒนาการดำเนินงาน	4.7.25 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/1100 ลงวันที่ 7 ตุลาคม 2554 เรื่อง ขอเชิญประชุมเพื่อพิจารณาแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้การบริการของสำนักหอสมุดเกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับผู้ให้บริการ 4.7.26 รายงานการประชุมบุคลากรสำนักหอสมุด ครั้งที่ 3/2554

การประเมินตรวจสอบ (CAR)**ผลการประเมินตรวจสอบ :**

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- ห้องสมุดมีนโยบายด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและการประหยัดพลังงานที่ชัดเจน มีคำสั่งแต่งตั้งที่ระบุผู้รับผิดชอบ และหน้าที่ได้อย่างชัดเจน มีการดำเนินการด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมค่อนข้างมากและดี แต่ไม่ชัดเจนเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม ทำให้ไม่ชัดเจนเรื่องข้อมูลที่จะนำมาพัฒนา/ปรับปรุง ผลการดำเนินงาน ด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม

ในปีนีเนื่องจากมีนโยบายข้อที่หนึ่งด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม คือ พัฒนาสถานที่เพื่อเอื้อต่อการเรียนรู้ ซึ่งผลประเมินการดำเนินงานและการนำผลมาพัฒนาการดำเนินงานในปีนี้จะอนุโลมให้ได้ แต่ในปีหน้า อยากให้มีการประเมินผลการดำเนินงาน และการพัฒนาในเรื่องอื่น ๆ อย่างชัดเจนมากกว่านี้ เช่น เรื่องความปลอดภัย เรื่องสุขอนามัย เรื่องอค์คิภัย หรืออื่นๆ ที่เขียนในข้อ 3 ผลการดำเนินงาน

องค์ประกอบย่อย การลดขั้นตอนในการทำงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 4.8 ร้อยละของการลดรอบระยะเวลาการให้บริการลงได้ในปีที่ประเมิน (อาจเลือกมา 1 บริการ)

ชนิดของตัวบ่งชี้: ผลผลิต

เกณฑ์มาตรฐาน:

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

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
< 20	20 - 29	30 - 39	40 - 49	> 50

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนา ฯ เบอร์โทรภายใน : 2619 E-mail : thanapornp@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : งานวิเคราะห์ทรัพยากร ฯ เบอร์โทรภายใน : 2636 E-mail : porntipaa@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

สำนักหอสมุดดำเนินงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศนับตั้งแต่รับตัวเล่มจากงานพัฒนาทรัพยากรจนกระทั่งออกให้บริการใช้เวลาเฉลี่ย 13 วัน ทำงานวันละ 7 ชั่วโมง รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 5,460 นาที และได้จัดบริการในส่วนของทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ระหว่างดำเนินการระบุ สถานภาพบน WebOPAC เป็น INPROCESS ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถยื่นคำร้องขอให้มีการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนได้ภายใน 29.94 นาทีต่อรายการ คิดเป็นร้อยละ 99.45

วิธีการคำนวณ

ร้อยละที่ลดลงของระยะเวลาเฉลี่ยที่สำนักหอสมุดสามารถให้บริการได้เมื่อเทียบกับระยะเวลา

มาตรฐาน :

ระยะเวลามาตรฐานในกระบวนการงานที่ 1 คือ 5,460 นาที

ระยะเวลาเฉลี่ยที่ให้บริการได้ในกระบวนการงานที่ 1 คือ 29.94 นาที

$$\frac{(5,460 - 29.94)}{5,460} \times 100 = 99.45$$

5,460

ดังนั้น ร้อยละที่ลดลงของระยะเวลาเฉลี่ย เมื่อเทียบกับระยะเวลามาตรฐานจึงเท่ากับ ร้อยละ 99.45

ผลการประเมินตนเอง : ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- สามารถดำเนินการหนังสือที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้ได้ภายในเวลา 30 นาที - สำนักหอสมุดมีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในทุกฝ่าย/งานที่เป็นโอกาสให้บุคลากรได้ปรึกษาและแนะนำการปฏิบัติงานร่วมกัน
W : (จุดอ่อน)	- ยังไม่ได้วิเคราะห์กระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ - ยังไม่มีกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานทางวิชาชีพและสมรรถนะที่พึงประสงค์
O : (โอกาส)	- มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงสำหรับการดำเนินงาน - มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ - บุคลากรมีการประสานงานและเชื่อมโยงข้อมูลการปฏิบัติงานร่วมกัน
T : (ภาวะคุกคาม)	- ยังไม่ได้วิเคราะห์กระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบให้สามารถสะท้อนถึงการปรับปรุงในขั้นตอนต่าง ๆ
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : ดำเนินการกระบวนการลดขั้นตอนในการทำงานอย่างต่อเนื่องและขยายการดำเนินงานไปถึงบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	
รายการหลักฐานอ้างอิง : 4.8.1 Work Flow การทำงานของการให้บริการ Quick Catalog 4.8.2 ตัวอย่างรายการหนังสือสถานภาพ INPROCESS บน WebOPAC ที่สามารถร้องขอให้ดำเนินการวิเคราะห์แบบเร่งด่วน (Quick Catalog) 4.8.3 แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการหนังสือเร่งด่วน (Quick Catalog) 4.8.4 ใบคำร้องขอใช้บริการหนังสือเร่งด่วน (Quick Catalog) 4.8.5 สถิติการให้บริการ Quick Catalog ของงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ 4.8.6 ค่าเฉลี่ยระยะเวลาการให้บริการ Quick Catalog	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ : ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5
ข้อสังเกต/เสนอแนะ : -

องค์ประกอบย่อย การจัดการความรู้

ตัวบ่งชี้ที่ 4.9 มีการพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรการเรียนรู้ (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

ชนิดของตัวบ่งชี้: กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน: ระดับ

- 1 = มีการทบทวนและจัดทำแผนการจัดการความรู้ ตัวบ่งชี้ และเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่องค์กรการเรียนรู้ รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ประชาคมของห้องสมุดรับรู้ และเข้าใจตรงกันอย่างทั่วถึง
- 2 = มีการดำเนินการตามแผนและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้ตามระบบ PDCA อย่างต่อเนื่อง
- 3 = มีระบบและกลไกในการนำเอาผลการประเมินคุณภาพจากภายในและภายนอกด้านการจัดการความรู้มาปรับปรุงพัฒนาการจัดการความรู้ของห้องสมุด
- 4 = มีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้
- 5 = มีการนำผลการประเมินไปปรับใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปกติและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้
- 6 = มีการนำองค์ความรู้และนวัตกรรมที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
1	2	3	4	≥ 5

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ฯ เบอร์โทรภายใน : 4748 E-mail : waluleeb@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : งานบริการห้องสมุดสาขา ฯ เบอร์โทรภายใน : 4769 E-mail : rawiwans@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร ทุกเช้าวันพฤหัสบดี มีการนำประเด็นปัญหา หรือข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการมาพิจารณาร่วมกันแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนางาน โดยมอบหมายให้บุคลากรแต่ละฝ่าย/งาน เป็นผู้ดำเนินรายการในแต่ละสัปดาห์ และนำข้อมูลบันทึกลงในฐานข้อมูล Knowledge Base Central ในเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด

นอกจากนี้ สำนักหอสมุด ยังมีช่องทางแลกเปลี่ยนเรียนรู้อื่น ๆ อีก เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเทคนิคและงานบริการระหว่างบรรณารักษ์ประจำห้องอ่านหนังสือของแต่ละคณะ คือ เว็บบอร์ดชื่อ NULiNet ในเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด

ผลการประเมินตนเอง :

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5

SWOT Analysis :

S : (จุดแข็ง)	- ผู้บริหารให้ความสำคัญ สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานพร้อมที่จะพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ - การจัดกิจกรรม “เล่าสู่กันฟัง” ทุกสัปดาห์ สร้างสรรค์บรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้บริหารและบุคลากร สามารถกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอและมีการแบ่งปันความรู้ไปสู่เครือข่ายความร่วมมือ ฯ ทั้งภายในและภายนอก
W : (จุดอ่อน)	- บุคลากรสำนักหอสมุดเข้าร่วมกิจกรรม "เล่าสู่กันฟัง" ไม่ทั่วถึง เนื่องจากมีภารกิจประจำ ณ จุดให้บริการ - ขาดความชัดเจนในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ เนื่องจากเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น - ยังไม่มีข้อมูลย้อนกลับจากการได้รับองค์ความรู้ใหม่ที่ชัดเจน ภายหลังจากการเผยแพร่หัวข้อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในฐานข้อมูล Knowledge Base @ Library NU - ยังไม่มีการประเมินผลสำเร็จที่ได้จากการจัดการความรู้ในภาพรวมตามแผนการดำเนินงาน - ยังไม่มีการนำประโยชน์จากความรู้และนวัตกรรมที่ได้จากการจัดการความรู้เผยแพร่สู่สาธารณชน
O : (โอกาส)	- มหาวิทยาลัยยังคงความเป็นเครือข่าย UKM ร่วมกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ
T : (ภาวะคุกคาม)	- มหาวิทยาลัยนเรศวรมีชื่อเสียงอย่างแพร่หลายด้านการจัดกิจกรรม "การจัดการความรู้" ร่วมกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ในอดีตเมื่อ 4-5 ปีที่ผ่านมา แต่ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยลดบทบาทลงอย่างเห็นได้ชัด จึงทำให้คณะ/หน่วยงานขาดแรงจูงใจ เกิดสภาวะต่างคนต่างทำ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามองค์กรน้อยลง

โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :

1. ทบทวนแผนดำเนินการจัดการความรู้เพื่อวิเคราะห์ปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นในรอบปีที่ผ่านมา
2. ดำเนินกิจกรรม "เล่าสู่กันฟัง" ทุกสัปดาห์ ที่มีการบันทึกองค์ความรู้ใหม่ และนำประโยชน์ที่ได้เผยแพร่สู่สาธารณชน
3. ประเมินผลสำเร็จของแผนดำเนินการจัดการความรู้ทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีการทบทวนและจัดทำแผนการจัดการความรู้ ตัวบ่งชี้และเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่องค์กรการเรียนรู้ รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ประชาคมของห้องสมุดรับรู้ และเข้าใจตรงกันอย่างทั่วถึง	4.9.1 นโยบายการบริหารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2551 – 2555 หน้า 11 4.9.2 แผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (พ.ศ. 2553 – 2556) หน้า 41 – 42 4.9.3 แผนปฏิบัติการประจำปี 2554 หน้า 26 4.9.4 แผนการดำเนินงานจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2554
2. มีการดำเนินการตามแผนและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้ตามระบบ PDCA อย่างต่อเนื่อง	4.9.5 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/0995 ลงวันที่ 7 ตุลาคม 2553 เรื่อง ขออนุมัติโครงการประกันคุณภาพและการจัดการความรู้ 4.9.6 หนังสือที่ ศธ.0527.06.01/0884 ลงวันที่ 4 พฤษภาคม 2554 เรื่อง ขออนุมัติจัดกิจกรรม Workshop : การสำรองข้อมูลและการจัดการ file และ folder 4.9.7 หนังสือที่ ศธ.0527.06.01/0810 ลงวันที่ 9 สิงหาคม 2554 เรื่อง ขออนุมัติจัดกิจกรรม Workshop : QA & KM ของผู้กำกับและผู้เก็บรวบรวมข้อมูลการประกันคุณภาพ 4.9.8 รายงานสรุปโครงการประกันคุณภาพและการจัดการความรู้ (หส.1-02) 4.9.9 ฐานข้อมูล Knowledge Base @ Library NU http://www.lib.nu.ac.th/library_kb/ 4.9.10 Web Board NULiNet Community http://www.lib.nu.ac.th/nulibnet/ 4.9.11 ภาพกิจกรรม เล่าสู่กันฟัง (KM) http://libvod.nu.ac.th/picdb/index.asp?selCategory=1&strYear=0
3. มีระบบและกลไกในการนำเอาผลการประเมินคุณภาพจากภายในและภายนอกด้านการจัดการความรู้มาปรับปรุงพัฒนาการจัดการความรู้ของห้องสมุด	4.9.12 รายงานผลการประเมินตนเอง/ตรวจสอบ SAR/CAR ประจำปีงบประมาณ 2554 4.9.13 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพและพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ 4.9.14 ตารางรายชื่อผู้กำกับและผู้เก็บรวบรวมข้อมูลรายตัวบ่งชี้คุณภาพ ประจำปีงบประมาณ 2554 4.9.15 รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน (SAR/CAR/YAR) ประจำปีงบประมาณ 2553

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
4. มีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้	4.9.16 รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน (SAR/CAR/YAR) ประจำปีงบประมาณ 2553 4.9.17 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพและพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ 4.9.18 รายงานผลการประเมินตนเอง/ตรวจสอบ SAR/CAR ประจำปีงบประมาณ 2554 4.9.19 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/0954 ลงวันที่ 25 พฤษภาคม 2554 เรื่อง ขอรายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม Workshop: การสำรองข้อมูล และการจัดการ file และ folder
5. มีการนำผลการประเมินไปปรับใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปกติและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้	
6. มีการนำองค์ความรู้และนวัตกรรมที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 4

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

1. มีนโยบาย แผนการจัดการความรู้ เป้าหมาย และตัวชี้วัดที่ชัดเจน แต่หลักฐานในส่วนการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้คนในองค์กรรับรู้ และเข้าใจตรงกันอย่างทั่วถึง ยังไม่ชัดเจน ในปีต่อไปน่าจะเพิ่มหลักฐานการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจเรื่องแผนการจัดการความรู้ขององค์กรสำหรับเกณฑ์ข้อ 1

นอกจากนี้จะเห็นว่าแม้ว่าจะมีเป้าหมายและตัวชี้วัดของการจัดการความรู้ที่ชัดเจน แต่ประเมินความสำเร็จของการจัดการความรู้ยังไม่ชัดเจน หรือแม้แต่การนำผลประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการจัดการความรู้ เอกสารส่วนใหญ่เป็นของการประชุมเพื่อการประกันคุณภาพ ทำให้มองไม่เห็นภาพใหญ่ว่ามีความสำเร็จของการจัดการความรู้อย่างไร

2. ในปีต่อไปห้องสมุดอาจมองเป็นภาพใหญ่ตามแผนยุทธศาสตร์การจัดการความรู้ก็ได้ ซึ่งในแผนมีการระบุตัวชี้วัดของการดำเนินการไว้ชัดเจนอยู่แล้ว สำหรับจำนวนโครงการ/กิจกรรมในแต่ละปีจะมีเท่าไรก็ได้ แต่ต้องสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ที่วางไว้ และจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินโครงการทุก 3 เดือนตามไตรมาส ว่าโครงการ/กิจกรรม ที่ดำเนินไปแล้วตอบตัวชี้วัดของยุทธศาสตร์ไปแล้วมากน้อยอย่างไร ซึ่งจะเป็นการติดตามและประเมินความสำเร็จของตัวชี้วัดของการจัดการความรู้ได้อย่างชัดเจน และให้มีมติในที่ประชุมว่าจะปรับปรุง หรือพัฒนาทั้งในส่วนของโครงการ/กิจกรรมสำหรับปีหน้าอย่างไร และโครงการ/กิจกรรมที่เหลืออยู่จะตอบกับตัวชี้วัดที่เหลือตามแผนยุทธศาสตร์ได้หรือไม่ถ้าไม่ก็ต้องนำไปสู่การปรับแผนการจัดการความรู้ ซึ่งจะทำให้ห้องสมุดสามารถดำเนินการไปได้ถึงข้อ 5

องค์ประกอบย่อย ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารห้องสมุด

ตัวบ่งชี้ที่ 4.10 ศักยภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารห้องสมุด

(ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

ชนิดของตัวบ่งชี้: กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน: ระดับ

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

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
1	2	3	4	5

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด เบอร์โทรภายใน : 2600 E-mail : rattima@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : งานเทคโนโลยีห้องสมุด เบอร์โทรภายใน : 2649 E-mail : geaditk@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

ในปีงบประมาณ 2554 สำนักหอสมุดได้ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารห้องสมุด โดยมีนโยบายด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร สำนักหอสมุดที่รวบรวมข้อมูลด้านต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลบุคลากร ข้อมูลวัสดุ ครุภัณฑ์ ข้อมูลการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ข้อมูลจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ สถิติการให้บริการ สถิติการปฏิบัติงานของฝ่ายต่าง ๆ ข้อมูลผลการประเมินโครงการ และข้อมูลทางด้านการเงินของสำนักหอสมุด

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- ผู้บริหารสำนักหอสมุดบริหารงานเชิงรุกให้ความสำคัญการนำเทคโนโลยีใช้ในการบริหารจัดการและบริการพร้อมทั้งกระตุ้นให้มีการปรับปรุงให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ - มีบุคลากรประจำที่มีความรู้ ความสามารถรับผิดชอบดูแล
W : (จุดอ่อน)	- ไม่มีการวิเคราะห์ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการร่วมกันระหว่างผู้บริหารทั้งหมดกับทีมผู้พัฒนาระบบทำให้ได้ข้อมูลสำหรับบริหารจัดการไม่ตรงตามความต้องการ
O : (โอกาส)	- มหาวิทยาลัยมีนโยบายและยุทธศาสตร์ด้านระบบสารสนเทศที่ชัดเจนจึงเอื้อโอกาสให้สำนักหอสมุดสามารถดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ครอบคลุมการบริหารจัดการและการบริการ
T : (ภาวะคุกคาม)	- ความแตกต่างของมาตรฐานและเทคโนโลยีที่นำมาใช้ดำเนินงานเช่นระบบปฏิบัติการระบบฐานข้อมูล ทำให้การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการทำได้ยากใช้เวลานาน
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :	
1. ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง 2. กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการเพิ่มความรู้ ใช้ความรู้ แบ่งปันความรู้ ด้านระบบสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกอย่างต่อเนื่อง	

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีนโยบายในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	4.10.1 นโยบายการบริหารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2551-2555 (หน้า 8)
2. มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	4.10.2 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและสนับสนุนการตัดสินใจของสำนักหอสมุด http://mis.lib.nu.ac.th/mislibnu/libhr/ceo/login.html 4.10.3 สถิติการเข้าใช้บริการและสถิติการยืมทรัพยากรสารสนเทศ http://www.lib.nu.ac.th/web/2010/statistics.php 4.10.4 จำนวนหนังสือของสำนักหอสมุด http://www.lib.nu.ac.th/web/resource/ 4.10.5 ผลประเมินโครงการ/กิจกรรม สำนักหอสมุด http://www.lib.nu.ac.th/web/project/index.php

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
2. มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (ต่อ)	4.10.6 ระบบบริหารงานจัดซื้อหนังสือออนไลน์ http://www.lib.nu.ac.th/web/buybook53/index.php 4.10.7 ฐานข้อมูล SAR Online http://www.lib.nu.ac.th/web/psar/ 4.10.8 ฐานข้อมูลครุภัณฑ์ http://mis.lib.nu.ac.th/asset/ 4.10.9 ฐานข้อมูลวัสดุ http://www.lib.nu.ac.th/web/invent/login.html 4.10.10 ระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัยนเรศวร http://intra.nu.ac.th/ 4.10.11 ปฏิทินกิจกรรม สำนักหอสมุด http://www.lib.nu.ac.th/web/calendar/index.php
3. มีการประเมินประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล	4.10.12 หน้าจอสำหรับ Login เข้าสู่ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและสนับสนุนการตัดสินใจของสำนักหอสมุด http://mis.lib.nu.ac.th/mislibnu/libhr/ceo/login.html 4.10.13 หน้าจอสำหรับ Login เข้าสู่ระบบการจัดการฐานข้อมูลระบบบริหารงานจัดซื้อออนไลน์ http://www.lib.nu.ac.th/web/buybook53/login.html 4.10.14 หน้าจอสำหรับ Login เข้าสู่ระบบการจัดการฐานข้อมูลครุภัณฑ์ http://mis.lib.nu.ac.th/asset/admin/login.php 4.10.15 หน้าจอสำหรับ Login เข้าสู่ระบบการจัดการฐานข้อมูล SAR Online http://www.lib.nu.ac.th/web/psar/authen.php 4.10.16 หน้าจอสำหรับ Login เข้าสู่ระบบสารสนเทศผลการประเมินโครงการ/กิจกรรมของสำนักหอสมุด http://www.lib.nu.ac.th/web/project/admin/login.php 4.10.17 หน้าจอสำหรับ Login เข้าสู่ระบบการจัดการปฏิทินกิจกรรมสำนักหอสมุด http://www.lib.nu.ac.th/web/calendar/admin/login.php

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
3. มีการประเมินประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล (ต่อ)	4.10.18 หน้าจอสำหรับ Login เข้าสู่การจัดการฐานข้อมูลวัสดุ http://www.lib.nu.ac.th/web/invent/login.html 4.10.19 ตารางแสดงสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของระบบฐานข้อมูลสารสนเทศสำหรับบุคลากรสำนักหอสมุด
4. มีการประเมินประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล	4.10.20 ความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบสารสนเทศสำหรับบุคลากรสำนักหอสมุด (MIS) ประจำปีงบประมาณ 2554 4.10.21 ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินโครงการส่งเสริมการอ่าน NU BOOK FAIR ประจำปีงบประมาณ 2554 (ระบบบริหารงานจัดซื้อออนไลน์) 4.10.22 ความคิดเห็นของผู้จำหน่ายหนังสือเกี่ยวกับการดำเนินงานจำหน่ายหนังสือในโครงการส่งเสริมการอ่าน NU BOOK FAIR ประจำปีงบประมาณ 2554 (ระบบบริหารงานจัดซื้อออนไลน์) 4.10.23 ความพึงพอใจของคณะที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการอ่าน NU BOOK FAIR ประจำปีงบประมาณ 2554 (ระบบบริหารงานจัดซื้อออนไลน์)
5. มีการนำผลการประเมินในข้อ 4 มาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล	4.10.24 ข้อมูลแจ้งปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและสนับสนุนการตัดสินใจของสำนักหอสมุด 4.10.25 การประชุมปรึกษาและวิเคราะห์ความต้องการเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการบริการ ของสำนักงานเลขานุการ http://www.lib.nu.ac.th/library_kb/?p=426 4.10.26 รายงานการประชุมคณะกรรมการจัดงานส่งเสริมการอ่าน : NU BOOK FAIR ประจำปี 2554 (คณะกรรมการตรวจสอบและบันทึกข้อมูลลงฐานจัดซื้อออนไลน์) http://www.lib.nu.ac.th/library_kb/?p=1225

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

1. เกณฑ์ข้อ 3 เป็นการประเมิน ประสิทธิภาพ และความปลอดภัย ซึ่งทางห้องสมุดก็ได้ทำการประเมินไปแล้ว ใน 4.10.20 ซึ่งผู้ประเมินมองว่าเอกสาร 4.10.12 - 4.10.18 ไม่เกี่ยวข้องกับการประเมินในข้อนี้โดยตรง อาจมีการพูดถึงและยกตัวอย่างเพียงเล็กน้อยว่า การทำให้มีการ log in จะช่วยเรื่องอะไรระหว่าง ประสิทธิภาพ หรือความปลอดภัย การให้สิทธิการเข้าถึงข้อมูล บ่งบอกถึงอะไร ระหว่าง ประสิทธิภาพ หรือความปลอดภัย และมีการประเมินหรือมีผลประเมินในด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัยอย่างไร

2. ขอให้ปรับแก้ในเกณฑ์ข้อ 3 เพิ่มเติม เพื่อผลประเมินเป็น 5

3. ในปียังไม่ชัดเจนเรื่องการนำผลประเมินในข้อ 4 มาปรับปรุงระบบฐานข้อมูลในข้อ 5 เพราะในหลักฐาน 4.10.25 ถ้าจะมองว่ามีการปรับปรุงฐานข้อมูลหรือไม่ ก็สามารถตอบได้ว่ามีเนื้อหาที่พอสอนนำไปสู่การปรับปรุงฐานข้อมูล แต่ถ้าถามว่าโยงข้อมูลมาจากแบบประเมินจากหลักฐานข้อไหนในเกณฑ์ข้อ 4 พบว่าไม่สามารถระบุได้ชัดเจนสำหรับกรรมการผู้ประเมิน

4. ดังนั้นในปีต่อไปอยากให้ห้องสมุดพิจารณาความสัมพันธ์ของเกณฑ์ให้มากกว่านี้ตั้งแต่เกณฑ์ข้อ 2 ว่าห้องสมุดมีฐานข้อมูลอะไรบ้าง แต่ละฐานมีการประเมินทั้งในส่วนประสิทธิภาพ ความปลอดภัย และความพึงพอใจอย่างไร (แต่ละฐานกลุ่มคนที่มาประเมินอาจไม่เหมือนกัน ให้ใช้เฉพาะกลุ่มคนที่ใช้และเกี่ยวข้องกับฐานนั้นๆ โดยตรง) และนำผลประเมินของทุกฐานมาพิจารณาปรับปรุง (แยกแต่ละฐานข้อมูล) การประเมินในตัวบ่งชี้นี้ก็มีความชัดเจนมากขึ้น

องค์ประกอบย่อย การประชาสัมพันธ์

ตัวบ่งชี้ที่ 4.11 จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์ (ให้คะแนนตามจำนวนประเภท)

ชนิดของตัวบ่งชี้: ผลผลิต

เกณฑ์มาตรฐาน:

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

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
< 4	4	5	6	≥ 7

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : ฝ่ายบริการสารสนเทศ เบอร์โทรภายใน : 2625 E-mail : hwantrakulk@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : หน่วยส่งเสริมการใช้บริการ เบอร์โทรภายใน : 2603 E-mail : samatcham@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

ในปีงบประมาณ 2554 สำนักหอสมุด ได้จัดกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการแก่อาจารย์ บุคลากร นิสิต และบุคคลทั่วไปภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้การประชาสัมพันธ์เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง สำนักหอสมุดจึงได้ทำสื่อประชาสัมพันธ์หลายหลายประเภท รวมถึง 14 ช่องทาง เพื่อเผยแพร่วิสัยทัศน์และการดำเนินงานของสำนักหอสมุด ดังนี้

1. สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ บ้ายประกาศประชาสัมพันธ์ โฉนด คู่มือการใช้บริการ แผ่นปลิว จดหมายข่าว หนังสือราชการ และแผ่นพับ
2. สื่อไม่ใช่สิ่งพิมพ์ ได้แก่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กระดานข่าว (Web Board/Web Blog) จดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (E-Newsletter) Pop Up เว็บไซต์สำนักหอสมุด และสโปตวิทยุ
3. สื่อกิจกรรม ได้แก่ การออกบูธ และการจัดนิทรรศการ

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดดำเนินการประชาสัมพันธ์สู่กลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย
W : (จุดอ่อน)	- ยังไม่มีการสำรวจพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารของสำนักหอสมุด เพื่อนำผลมาปรับปรุง/ พัฒนาการประชาสัมพันธ์ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย
O : (โอกาส)	- ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าซึ่งช่วยส่งเสริม สนับสนุนให้การประชาสัมพันธ์เป็นไปอย่างรวดเร็วและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ตรงจุดและง่ายขึ้น เช่น เทคโนโลยีทางโทรศัพท์มือถือ 3G Facebook เป็นต้น
T : (ภาวะคุกคาม)	- ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่มมีพฤติกรรมการรับรู้ข่าวสารด้วยวิธีแตกต่างกัน สำนักหอสมุดจึงจำเป็นต้องประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีหลากหลายรูปแบบ
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :	
ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อวิทยุของมหาวิทยาลัย และผ่านเครือข่ายสื่อมวลชนของจังหวัดพิษณุโลก	
รายการหลักฐานอ้างอิง :	
4.11.1 ป้ายประกาศประชาสัมพันธ์ 4.11.2 วนิล 4.11.3 คู่มือการใช้บริการ 4.11.4 แผ่นปลิว 4.11.5 จดหมายข่าว 4.11.6 หนังสือราชการ 4.11.7 แผ่นพับ 4.11.8 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) 4.11.9 กระดานข่าว (Web Board) http://www.mornor.com/2009/forum/search.php?searchid=10&orderby=lastpost&ascdesc=desc&searchsubmit=yes 4.11.10 กระดานข่าว (Web Blog) http://www.facebook.com/libnu 4.11.11 จดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (สำนักหอสมุด) http://www.lib.nu.ac.th/web/event/index.php 4.11.12 สปอตวิทยุ http://www.youtube.com/watch?v=VFuXp6JrlQA 4.11.13 นิทรรศการ 4.11.14 ภาพกิจกรรม 4.11.15 ภาพรถประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย 4.11.16 โปสเตอร์	

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

4.11.17 Pop Up เว็บไซต์สำนักหอสมุด

<http://www.lib.nu.ac.th>

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

-

องค์ประกอบย่อย การวิจัย

ตัวบ่งชี้ที่ 4.12 ร้อยละของงานวิจัย/ผลงานทางวิชาการของบุคลากรห้องสมุดที่นำไปใช้ประโยชน์ หรือมีการเผยแพร่เทียบกับจำนวนบุคลากร

ชนิดของตัวบ่งชี้: ผลผลิต

เกณฑ์มาตรฐาน:

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

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
< 4	4 - 5	6 - 7	8 - 9	≥ 10

สูตรการคำนวณ

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

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการฯ เบอร์โทรภายใน : 4748 E-mail : waluleeb@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : งานบริการห้องสมุดสาขา ฯ เบอร์โทรภายใน : 4769 E-mail : rawiwans@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

ในปีงบประมาณ 2554 บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ดำเนินการทำวิจัยสถาบัน เป็นรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ จำนวน 1 เรื่อง และบทความวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติ จำนวน 1 เรื่อง จากจำนวนบุคลากร 58 คน

วิธีการคำนวณ

$$\frac{2}{58} \times 100 = 3.45$$

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 1 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 1 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- ผู้บริหารสำนักหอสมุดสนับสนุนบุคลากรในการทำวิจัยสถาบัน สร้างนวัตกรรม และผลงานวิชาการในรูปแบบอื่น ๆ
W : (จุดอ่อน)	- บุคลากรสำนักหอสมุดส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจการทำวิจัยเนื่องจากมองงานวิจัยเป็นเรื่องยากที่กระทบกับภาระงานประจำ
O : (โอกาส)	- มหาวิทยาลัยมีกองทุนวิจัยที่ส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนทำวิจัยสถาบันและให้เงินรางวัลกรณีผลงานวิจัยได้รับการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติและนานาชาติ - กองบริหารการวิจัย สำนักงานอธิการบดี จัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนานักวิจัยสถาบันอย่างต่อเนื่อง โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมโครงการ
T : (ภาวะคุกคาม)	- มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นมหาวิทยาลัยวิจัย และเป็นมหาวิทยาลัยแห่งนวัตกรรม ดังนั้น บุคลากรจำเป็นต้องเร่งพัฒนาทักษะด้านการทำวิจัย ผลงานวิชาการ รวมถึงนวัตกรรมอื่น ๆ เพื่อการมีส่วนร่วมสนับสนุนมหาวิทยาลัยในภาพรวม - จากปฏิญญาสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2554 ที่ผ่านความเห็นชอบและแก้ไขตามมติสภามหาวิทยาลัย ในส่วนที่ 4 ข้อ 3 และส่วนที่ 5 ข้อ 7 ระบุเกี่ยวกับการสนับสนุนการทำวิจัยสถาบันอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาหน่วยงาน ทำให้บุคลากรต้องเร่งพัฒนาทักษะด้านการทำวิจัย/ผลงานวิชาการอื่น ๆ เพื่อความสอดคล้องกับการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยดังกล่าว
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :	
จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการทำวิจัยสถาบันและการผลิตผลงานทางวิชาการ	
รายการหลักฐานอ้างอิง :	
4.12.1 วลู่ลี โพธิ์รังสียากร. (2554). ความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร. วารสารสมาคมนักวิจัย, 16(1), 77-91	
4.12.2 วลู่ลี โพธิ์รังสียากร, ธนพร ประเสริฐกุล, ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์, พรทิพย์ อาจิวชัย และ รวิวรรณ ศรีอำไพ. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร. พิษณุโลก: สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร รายละเอียดดูที่แฟ้ม	
4.12.3 ฐานข้อมูลบรรณานุกรม WebOPAC	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 1 เป้าหมายปีต่อไป : 3

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- ในส่วนของ สกอ. จะมีมุมมองเรื่องนี้ว่า ผลงานวิชาการจะทำเมื่อไรก็ได้ (แต่ย้อนหลังไม่น่าเกิน 3 ปี) แต่มีความชัดเจนว่าได้นำมาใช้ประโยชน์ในปีนี้ (สำหรับการเผยแพร่ ก็ดูตามวันเดือนปี ที่วารสารนั้นๆ ออก ว่าอยู่ในช่วงประเมินหรือไม่)

ซึ่งในมุมมองของผู้ประเมิน การทำวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับห้องสมุดอาจเป็นเรื่องยากที่จะทำในแต่ละปี สามารถผลิตออกมาได้หลายผลงาน แต่การนำผลงานที่ผลิตออกมาแล้ว สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง มีกลุ่มผู้ใช้ประโยชน์อย่างชัดเจน และมีความชัดเจนว่านำไปใช้อย่างไร จะทำให้งานวิจัยนั้นมีคุณค่ามากกว่า (ทั้งนี้ในแต่ละปี ไม่ควรเป็นงานวิจัยเรื่องเดิม ที่ใช้กับกลุ่มเป้าหมายเดิม)

องค์ประกอบย่อย การประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 4.13 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

ชนิดของตัวบ่งชี้: กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน: ระดับ

- 1 = มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน
- 2 = มีการกำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา การกิจของห้องสมุด และมหาวิทยาลัย ครอบคลุมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพ
- 3 = มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่สมบูรณ์ประกอบด้วย การพัฒนาคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพ และการประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี
- 4 = มีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับแนวทางการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย
- 5 = มีการนำผลจากการประเมินคุณภาพภายในมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานตามพันธกิจของห้องสมุด

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
1	2	3	4	5

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ฯ เบอร์โทรภายใน : 4748 E-mail : waluleeb@nu.ac.th
 ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนา ฯ เบอร์โทรภายใน : 2619 E-mail : thanapornp@nu.ac.th
 ผลการดำเนินงาน :

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ดำเนินการประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา องค์ประกอบที่ 1, 7, 8, 9 และองค์ประกอบที่ 10 ภารกิจหลัก มาใช้ในการประเมินตรวจสอบ

ในปีงบประมาณ 2551 จนถึงปัจจุบัน สำนักหอสมุด ได้นำตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่กำหนดโดย คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) มาใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานรวมทั้งสิ้น 6 องค์ประกอบใหญ่ 15 องค์ประกอบย่อย และ 33 ตัวบ่งชี้คุณภาพ พร้อมทั้งมีการปรับปรุงแก้ไขเอกสารคู่มือการประกันคุณภาพเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานและมีแผนพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Plan) จากผลการประเมินตรวจสอบครั้งก่อน มาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดดำเนินโครงการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี - บุคลากรสำนักหอสมุดให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานประจำ
W : (จุดอ่อน)	- บุคลากรสำนักหอสมุด ยังไม่ให้ความสนใจ/ขาดความเข้าใจงานประกันคุณภาพอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร - ตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานที่สำนักหอสมุดนำมาใช้บางตัวบ่งชี้ยังคลุมเครือและไม่ชัดเจน จำเป็นต้องปรับแก้ไขและทบทวนใหม่ - สำนักหอสมุด ขาดความต่อเนื่องในการจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างจิตสำนึกด้านการประกันคุณภาพให้แก่บุคลากร
O : (โอกาส)	- มหาวิทยาลัยให้โอกาสหน่วยงานสนับสนุน (Non-Teaching) ใช้เกณฑ์มาตรฐานการประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมกับองค์กร/หน่วยงาน
T : (ภาวะคุกคาม)	- กองประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ขาดความต่อเนื่องในการแสดงบทบาทและหน้าที่ด้านการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานสนับสนุน (Non-Teaching) ที่ประสบภาวะต่างคนต่างทำในหลายหน่วยงาน สำนักหอสมุด จึงดำเนินงานประกันคุณภาพบนพื้นฐานเอกลักษณ์ของความเป็นสำนักหอสมุด
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : 1. ดำเนินโครงการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 2. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ QA KM ในช่วงก่อนและหลังการประเมินตรวจสอบ 3. จัดประชุมเพื่อทบทวนการใช้เกณฑ์มาตรฐานใหม่ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน	

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน	4.13.1 แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (พ.ศ. 2553-2556), หน้า 41 4.13.2 นโยบายการบริหารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2551-2555, หน้า 10-11 4.13.3 คู่มือการประกันคุณภาพ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 2553 4.13.4 รายงานผลการประเมินตนเอง/ตรวจสอบ SAR/CAR ประจำปีงบประมาณ 2554 4.13.5 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 006/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพและพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ 4.13.6 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 2251 /2554 เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการประเมินตรวจสอบคุณภาพการปฏิบัติงานภายใน (Check Assessment) ของสำนักหอสมุด 4.13.7 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 021/2554 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการประเมินคุณภาพภายในของ สำนักหอสมุด ประจำปี 2554 4.13.8 แผนพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Plan) ประจำปีงบประมาณ 2554 4.13.9 แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ สำนักหอสมุด ปีงบประมาณ 2554 4.13.10 รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ สำนักหอสมุด http://www.lib.nu.ac.th/library_kb/?p=449
2. มีการกำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับมาตรฐาน การศึกษาระดับอุดมศึกษา การกิจของห้องสมุด และมหาวิทยาลัย ครอบคลุมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพ	4.13.11 ตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา กำหนดโดย ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) http://www.sucare.su.ac.th/kpi/default.asp

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่สมบูรณ์ประกอบด้วย การพัฒนาคุณภาพการตรวจติดตามคุณภาพและการประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี	4.13.12 รายงานสรุปโครงการประกันคุณภาพและการจัดการความรู้ (หส.1-02) 4.13.13 รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน (SAR/CAR/YAR) ประจำปีงบประมาณ 2553 4.13.14 ตารางผู้รับผิดชอบตามรายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ
4. มีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับแนวทางการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย	4.13.15 ผลการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2553 องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต ผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ในตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ (หน้า 25) 4.13.16 ผลการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2553 องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต ผลการดำเนินงานของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ข้อมูลจากการสัมภาษณ์นิสิต ประเด็นสื่อการเรียนการสอน ข้อ 3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสำนักหอสมุด (หน้า 21) 4.13.17 ฐานข้อมูล SAR/CAR Online พัฒนาโดย งานเทคโนโลยีห้องสมุด สำนักหอสมุด http://www.lib.nu.ac.th/web/psar/index.php
5. มีการนำผลจากการประเมินคุณภาพภายในมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานตามพันธกิจของห้องสมุด	4.13.18 ตารางสรุปผลการประเมินและข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ 2553 4.13.19 แผนพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Plan) ประจำปีงบประมาณ 2554 4.13.20 รางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน : กระบวนการให้บริการห้องสมุดด้วยรูปแบบสมัยใหม่ 4.13.21 รางวัลด้านการประกันคุณภาพ : หน่วยงานที่มีการประเมินคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง มีการสร้างนวัตกรรมใหม่ และเป็นตัวอย่างที่ดี

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

1. ห้องสมุดมีระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่ชัดเจน มีแนวทางการทำงานของห้องสมุดที่ชัดเจนแต่อาจไม่สอดคล้องทั้งหมดของเกณฑ์การประเมินของ PULINET ในปีต่อไปห้องสมุดอาจเลือกประเมินในบางหัวข้อของ PULINET ก็ได้ แต่ต้องทำให้คณะกรรมการเห็นอย่างชัดเจน เช่นว่า เกณฑ์ข้อนี้ต้องการประเมิน เนื่องจากเป็นข้อตกลงขั้นต่ำสุดของทุกห้องสมุดในเครือข่ายว่าต้องรับการประเมิน หรือ เกณฑ์ข้อนี้สามารถตอบยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ หรือนโยบายของห้องสมุดของ ม.นเรศวร ได้ หรือ เกณฑ์ข้อนี้ไม่ขอรับการประเมิน เพราะถึงประเมินไปก็ไม่ได้ช่วยพัฒนาห้องสมุดของ ม.นเรศวร ตามแผนที่วางไว้เป็นต้น

2. นอกจากนี้ในส่วนการตอบ “การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ” หากไม่ต้องการแก้ไขตามที่คณะกรรมการเสนอ นอกจากจะตอบว่า “ดำเนินการตามเดิม” แล้ว ควรให้บอกเหตุผลเพิ่มเติม ชักเล็กน้อยว่าเพราะอะไรจึงดำเนินการเช่นเดิม

องค์ประกอบย่อย ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 4.14 ระดับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

ชนิดของตัวบ่งชี้: ผลผลิต

เกณฑ์มาตรฐาน: ระดับ

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

เกณฑ์การประเมิน

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

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : สำนักงานเลขานุการ เบอร์โทรภายใน : 2669 E-mail : praneek@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : หน่วยบุคคล เบอร์โทรภายใน : 2668 E-mail : sunisaph@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

ผู้บริหารสำนักหอสมุดบริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล และใช้ศักยภาพภาวะผู้นำที่มีอยู่ คำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัย และผู้ใช้บริการ มีนโยบายด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการ ปรับปรุง และพัฒนาการบริหารจัดการ มีระบบประกันคุณภาพในการรักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการบริหาร ความเสี่ยงให้เป็นรูปธรรม มีการกำหนดวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการ ตัดสินใจ กำกับและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการระดมสมองและเน้นการมีส่วนร่วมของ บุคลากรในภารกิจที่สำคัญของสำนักหอสมุด อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอปัญหาและอุปสรรคที่เกิด จากการปฏิบัติงานเพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไขให้ดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการ ประเมินผู้บริหารซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงาน และหัวหน้าฝ่าย ใน ปีงบประมาณ 2554 รวม 2 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ประเมิน	ผลการประเมิน
ครั้งที่ 1 ระหว่างเดือน ตุลาคม 2553 – มีนาคม 2554	4.07
ครั้งที่ 2 ระหว่างเดือน เมษายน – กันยายน 2554	4.03
รวมเฉลี่ย	4.05

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- การมีวิสัยทัศน์ นโยบายการบริหารงานที่ชัดเจนทุกพันธกิจ มีการนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพบนความร่วมมือที่ดีของบุคลากร - มีระบบและกลไกการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร
W : (จุดอ่อน)	- ขาดการประเมินจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก
O : (โอกาส)	- มหาวิทยาลัยแบ่งส่วนราชการสำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานมีฐานะเทียบเท่าคณะ จึงเอื้อโอกาสให้สามารถสรรหาผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถและเป็นที่ยอมรับของประชาคมมหาวิทยาลัย - มหาวิทยาลัยมอบอำนาจการอนุมัติงบประมาณจึงเอื้อโอกาสให้สำนักหอสมุดสามารถเบิกจ่ายเพื่อการดำเนินงานได้อย่างคล่องตัว
T : (ภาวะคุกคาม)	- ขาดโอกาสในการนำเสนอผลการดำเนินงานต่อสภามหาวิทยาลัย
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :	
การประเมินผลการปฏิบัติงานในระบบสมรรถนะ	
รายการหลักฐานอ้างอิง :	
4.14.1 นโยบายการบริหารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2551 – 2555 4.14.2 แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (พ.ศ. 2553 – 2556) 4.14.3 แผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2554 4.14.4 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 002/2554 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานกำหนดแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด 4.14.5 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 005/2552 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง 4.14.6 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 1681/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยนเรศวร 4.14.7 หนังสือที่ ศธ.0527.27.04/ว054 ลงวันที่ 18 มีนาคม 2554 เรื่อง รับรองรายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยนเรศวร 4.14.8 หนังสือที่ ศธ.0527.06.01/0449 ลงวันที่ 1 เมษายน 2554 เรื่อง ขอดำเนินการแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2554 4.14.9 หนังสือที่ ศธ.0527.06.01/1020 ลงวันที่ 23 กันยายน 2554 เรื่อง ขอรายงานการประเมินผลการบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2554 4.14.10 หนังสือที่ ศธ.0527.06.01/1227 ลงวันที่ 9 พฤศจิกายน 2554 เรื่อง ขอรายงานผลการประเมินการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ 2554	

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

- 4.14.11 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 006/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพและพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้
- 4.14.12 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 021/2554 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการประเมินคุณภาพภายในของสำนักหอสมุด ประจำปี 2554
- 4.14.13 สรุปผลการประเมินการปฏิบัติงานของผู้บริหารสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2554
- 4.14.14 ผลการประเมินผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ/หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ/หัวหน้าฝ่ายรายละเอียดดูที่แฟ้ม
- 4.14.15 แบบประเมินผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ/หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ/หัวหน้าฝ่าย

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

1. ในส่วนของการประเมินผู้บริหาร ถึงระดับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เอกสารประกอบเยอะเกินไป และไม่ค่อยเกี่ยวข้อง
2. หากเป็นไปได้อยากให้ปรับแก้ เป็น 1. เกณฑ์การประเมินผู้บริหารของห้องสมุด (มีหรือไม่ อาจเป็นกฎหมาย หรือประกาศ) 2. ตัวอย่างแบบประเมิน 3. สรุปผลการประเมิน
3. ในปีต่อไป หากเป็นไปได้ แม้ไม่มีเกณฑ์ที่ชัดเจน แต่ผู้บริหาร และหัวหน้างาน ควรบอกต่อบุคลากรในองค์กรตั้งแต่ช่วงแรก ของแต่ละปี (ปีการศึกษา หรือปีงบประมาณแล้วแต่ตกลงในองค์กร) ว่าปีนี้ห้องสมุดมีทิศทางการดำเนินงานไปในทิศทางใด อะไรคือสิ่งที่ผู้บริหารและหัวหน้างานจะทำ จะมีการประเมินประสิทธิภาพในการบริหารจัดการอย่างไร และในด้านใด ซึ่งเมื่อถึงเวลาในการประเมิน บุคลากรที่จะมาประเมินก็จะรู้ว่าควรจะประเมินอะไร ตามที่ผู้บริหาร/หัวหน้างานเคยบอกไว้ตั้งแต่ต้น ซึ่งจะทำให้ผู้บริหาร/หัวหน้างาน รู้ชัดเจนว่าควรปรับปรุง/พัฒนาด้านไหน และอย่างไร

องค์ประกอบที่ 5 ด้านการทํานุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

การอนุรักษ์ สืบสานพัฒนาและเผยแพร่ศิลปะและวัฒนธรรม ภูมิปัญญาไทย ผ่านระบบฐานข้อมูล
ท้องถิ่น ตามบริบทของมหาวิทยาลัย อันเป็นรากฐานของการพัฒนา ต่อยอดองค์ความรู้ด้านศิลปะและ
วัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทย

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

ชนิดของตัวบ่งชี้: กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน: ระดับ

- 1 = มีแผนหรือโครงการเพื่อรวบรวม ชี้แหล่งให้บริการข้อมูลท้องถิ่น หรืออนุรักษ์เสริมสร้างเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรมหรือภูมิปัญญาไทย
- 2 = มีการดำเนินการตามแผนหรือโครงการในข้อ 1 ครบถ้วน
- 3 = มีระบบการจัดการสารสนเทศท้องถิ่นตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย
- 4 = มีการเผยแพร่องค์ความรู้ด้านศิลปะและวัฒนธรรม หรือภูมิปัญญาไทย
- 5 = มีการประเมินผลการดำเนินการ และปรับปรุงเพื่อพัฒนา

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
1	2	3	4	5

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้: สำนักงานเลขานุการ เบอร์โทรภายใน : 2669 E-mail : praneek@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : งานบริการสารสนเทศ เบอร์โทรภายใน : 2642 E-mail : nattayam@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

สำนักหอสมุดมีแผนและโครงการด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การอนุรักษ์เสริมสร้างเอกลักษณ์ศิลปะ มีผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม มีการดำเนินการตามแผนมีการเผยแพร่ด้านความรู้ทางศิลปวัฒนธรรม

ผลการประเมินตนเอง :

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 2 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 2 เป้าหมายปีต่อไป : 3

SWOT Analysis :

S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดมีนโยบายด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ส่งเสริมและสนับสนุนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเป็นการอนุรักษ์สืบสานวัฒนธรรมไทย
W : (จุดอ่อน)	- สำนักหอสมุดไม่มีระบบการจัดการสารสนเทศท้องถิ่นตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย
O : (โอกาส)	- มหาวิทยาลัยมีหน่วยงาน สถานอารยธรรมศึกษาโขง-สาละวิน ที่มีการกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมโดยตรง ซึ่งข้อมูลบางเรื่องสามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด
T : (ภาวะคุกคาม)	- แผนนโยบายของมหาวิทยาลัยกับบทบาทในด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมยังไม่ชัดเจน

โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :

โครงการส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีแผนหรือโครงการเพื่อรวบรวม ชี้แหล่งให้บริการข้อมูลท้องถิ่น หรือ อนุรักษ์เสริมสร้างเอกลักษณ์ศิลปะ และวัฒนธรรมหรือภูมิปัญญาไทย	5.1.1 นโยบายการบริหารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2551 – 2555 (หน้า 12) 5.1.2 แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (พ.ศ. 2553 – 2556) (หน้า 48 - 49) 5.1.3 แผนปฏิบัติการประจำปี 2554 (หน้า 39 – 41)
2. มีการดำเนินการตามแผนหรือ โครงการในข้อ 1 ครบถ้วน	5.1.4 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/0979 ลงวันที่ 5 ตุลาคม 2553 เรื่อง ขออนุมัติโครงการส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 5.1.5 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/0057 ลงวันที่ 14 มกราคม 2554 เรื่อง ขออนุมัติกิจกรรมส่งเสริมอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม 5.1.6 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/0909 ลงวันที่ 31 สิงหาคม 2554 เรื่อง ขอรายงานสรุปโครงการส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประจำปี 2554 5.1.7 ภาพกิจกรรม “ทำบุญปีใหม่” ประจำปี 2554 http://libvod.nu.ac.th/picdb/picdb_view.asp?Code_ No=PDB5416 5.1.8 ภาพกิจกรรมพิธีสงฆ์น้ำพระพุทธรูป สืบสานประเพณีสงกรานต์ สำนักหอสมุด ประจำปี 2554 http://libvod.nu.ac.th/picdb/picdb_view.asp?Code_ No=PDB5408 5.1.9 ภาพกิจกรรมบุคลากรสำนักหอสมุดร่วมทำบุญในวันเข้าพรรษา http://libvod.nu.ac.th/picdb/picdb_view.asp?Code_No =PDB5417
3. มีระบบการจัดการสารสนเทศ ท้องถิ่นตามพันธกิจของ มหาวิทยาลัย	

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
4. มีการเผยแพร่องค์ความรู้ด้านศิลปะและวัฒนธรรมหรือภูมิปัญญาไทย	
5. มีการประเมินผลการดำเนินการและปรับปรุงเพื่อพัฒนา	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 2 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 2 เป้าหมายปีต่อไป : 3

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

1. โครงการที่เสนอในปีต่อไป ไม่สื่อหรือส่งเสริมการเพิ่มขึ้น ของคะแนน เพื่อเป็น 3 ในปีต่อไป
2. หัวข้อนี้เน้นให้ห้องสมุดเป็นแหล่งรวบรวม หรือ เป็นตัวกลางสำหรับการค้นหาข้อมูล หรือ เป็นตัวกลางไปสู่ข้อมูลด้านสารสนเทศของท้องถิ่น หรือ เอกลักษณ์ หรือภูมิปัญญาไทยเท่านั้น ดังนั้นห้องสมุดอาจมีโครงการ/กิจกรรม ที่จะทำให้นิสิต/บุคลากรทั่วไปเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ เช่น อาจเป็นข้อมูลของขงสารวิน และห้องสมุดเพิ่มช่องทางให้สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ง่ายขึ้น

องค์ประกอบที่ 6 ด้านการบริการวิชาการ

การให้บริการวิชาการและวิชาชีพที่เป็นประโยชน์ ตอบสนองความต้องการพัฒนา และเสริมสร้างความ
ต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติ และนานาชาติโดยคำนึงถึงความ
ต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน

ชนิดของตัวบ่งชี้: ผลผลิต

เกณฑ์มาตรฐาน:

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

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
< 3	3	4	5	≥ 6

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : สำนักงานเลขานุการ เบอร์โทรภายใน : 2619 E-mail : thanapornp@nu.ac.th	
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : งานบริการสารสนเทศ เบอร์โทรภายใน : 2677 E-mail : anurakw@nu.ac.th	
ผลการดำเนินงาน :	
ปีงบประมาณ 2554 สำนักหอสมุดดำเนินการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน จำนวน 8 กิจกรรม/โครงการ ดังนี้ 1. การได้รับเชิญเป็น วิทยากรบรรยาย จำนวน 4 กิจกรรม 2. การจัดโครงการ/กิจกรรมที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน จำนวน 4 กิจกรรม/โครงการ	
ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดมีความร่วมมือในการให้บริการทางวิชาการเพื่อการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับสังคม ชุมชน - บุคลากรของสำนักหอสมุดมีศักยภาพทางวิชาชีพเป็นที่ยอมรับ
W : (จุดอ่อน)	- การจัดเก็บข้อมูลการให้บริการวิชาการแก่สังคม/ชุมชนดำเนินการยังไม่เป็นระบบ
O : (โอกาส)	- ผู้บริหารมหาวิทยาลัยสนับสนุนและส่งเสริมการให้บริการวิชาการแก่สังคม/ชุมชน เป็นโอกาสให้บุคลากรของสำนักหอสมุดได้แสดงความรู้ความสามารถทางวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับของสังคม/ชุมชน
T : (ภาวะคุกคาม)	- ได้รับการร้องขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นและไม่มีการจัดสรรงบประมาณไว้ดำเนินการ - มหาวิทยาลัยมอบหมายให้จัดโครงการ/กิจกรรม ไม่ได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี

โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :

จัดกิจกรรม/โครงการให้บริการวิชาการอย่างต่อเนื่อง

รายการหลักฐานอ้างอิง :

- 6.1.1 หนังสือที่ ยธ.0733/1507 ลงวันที่ 18 มีนาคม 2554 เรื่อง ขอรเรียนเชิญเป็นที่ปรึกษา คณะทำงานมุมการเรียนรู้ เรือนจำกลางพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 เรือนจำกลางพิษณุโลก กรมราชทัณฑ์
- 6.1.2 หนังสือที่ มน.กท.0151/2554 ลงวันที่ 19 มีนาคม 2554 เรื่อง เรียนเชิญบรรยายพิเศษ ศูนย์วิทยบริการกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยนเรศวร
- 6.1.3 หนังสือที่ ศธ.0527.01.37(4)/282 ลงวันที่ 8 กรกฎาคม 2554 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ บุคลากรเป็นวิทยากร สถานการศึกษาต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยนเรศวร
- 6.1.4 หนังสือที่ ศธ.0527.25.03/612 ลงวันที่ 10 สิงหาคม 2554 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ บุคลากร สถาบันเพื่อการสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน มหาวิทยาลัยนเรศวร
- 6.1.5 รายงานสรุปโครงการบริการวิชาการแก่สังคม : Mobile Library ประจำปี 2554
รายละเอียดคู่มือที่แฟ้มตัวบ่งชี้ที่ 4.2.9
- 6.1.6 รายงานสรุปโครงการบริการวิชาการแก่สังคม : การพัฒนาห้องสมุดมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ จังหวัดนครสวรรค์
รายละเอียดคู่มือที่แฟ้มตัวบ่งชี้ที่ 4.2.9
- 6.1.7 รายงานสรุปโครงการบริการวิชาการแก่สังคม : การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ULibM
รายละเอียดคู่มือที่แฟ้มตัวบ่งชี้ที่ 4.2.9
- 6.1.8 แฟ้มรายงานสรุปการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ของสำนักหอสมุดร่วมกับมหาวิทยาลัยนเรศวร
รายละเอียดคู่มือที่แฟ้ม
- 6.1.9 สรุปการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2554

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

-

ตัวบ่งชี้ที่ 6.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน
ชนิดของตัวบ่งชี้: ผลผลิต

เกณฑ์มาตรฐาน:

- 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

เกณฑ์การประเมิน

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

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนา ฯ เบอร์โทรภายใน : 2619 E-mail : thanapornp@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : สำนักงานเลขานุการ เบอร์โทรภายใน : 2677 E-mail : anurakw@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

ปีงบประมาณ 2554 สำนักหอสมุดดำเนินการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน
จำนวน 8 กิจกรรม/โครงการ และมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

กิจกรรม/โครงการ	ผลประเมินระดับความพึงพอใจ
1. โครงการบริการวิชาการแก่สังคม : การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ULibM ; ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ฯ	4.43
2. โครงการบริการวิชาการแก่สังคม : Mobile Library ; ความพึงพอใจของผู้บริหารโรงเรียน	4.02
3. โครงการบริการวิชาการแก่สังคม : Mobile Library ; ความพึงพอใจของนักเรียน	4.13
รวมเฉลี่ย	4.19

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
SWOT Analysis :	
S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดมีความร่วมมือในการให้บริการทางวิชาการเพื่อการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับสังคม ชุมชน - บุคลากรของสำนักหอสมุดมีศักยภาพทางวิชาชีพเป็นที่ยอมรับ
W : (จุดอ่อน)	- การจัดเก็บข้อมูลการให้บริการวิชาการแก่สังคม/ชุมชนดำเนินการยังไม่เป็นระบบ - การติดตามประเมินผลโครงการ/กิจกรรมบริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคมยังดำเนินการไม่ครบทุกโครงการ/กิจกรรม
O : (โอกาส)	- มหาวิทยาลัยสนับสนุนและส่งเสริมการให้บริการวิชาการแก่สังคม/ชุมชนเป็นโอกาสในการแสดงความรู้ความสามารถทางวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับของสังคม/ชุมชน
T : (ภาวะคุกคาม)	- ได้รับการร้องขอความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นและไม่มีการจัดสรรงบประมาณไว้ดำเนินการ - มหาวิทยาลัยมอบหมายให้จัดโครงการ/กิจกรรม ไม่ได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :	
ประเมินกิจกรรม/โครงการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชนทุกโครงการ/กิจกรรม	
รายการหลักฐานอ้างอิง :	
6.2.1 ผลการประเมินโครงการบริการวิชาการแก่สังคม : การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ULibM (ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมการฝึกฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ULibM) 6.2.2 ผลการประเมินโครงการบริการวิชาการแก่สังคม : Mobile Library ; (ความพึงพอใจของผู้บริหารโรงเรียน) 6.2.3 ผลการประเมินโครงการบริการวิชาการแก่สังคม : Mobile Library ; (ความพึงพอใจของนักเรียนผู้เข้าร่วมโครงการ)	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :
ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 4
ข้อสังเกต/เสนอแนะ :
- ในข้อนี้เป็นการวัดความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการ ทั้งหมดที่เขียนไว้ในตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ดังนั้นในปีต่อไปควรใส่ผลประเมินให้ครบและสอดคล้องกับที่เขียนไว้ในตัวบ่งชี้ที่ 6.1

บทที่ 3 ส่วนสรุป

3.1 ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้ที่	2554			
		ตนเอง		ตรวจสอบ	
		ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป
องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริการห้องสมุด					
องค์ประกอบย่อย การพัฒนาทรัพยากร สารสนเทศ	1.1 ค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศต่อ จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า	1	2	1	2
องค์ประกอบย่อย การจัดการทรัพยากร สารสนเทศ	1.2 เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่รับทรัพยากร สารสนเทศและนำออกให้บริการ	3	5	3	4
	1.3 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนา	5	5	3	5
องค์ประกอบย่อย การบริการสารสนเทศ	1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ ให้บริการห้องสมุด	4	5	4	5
	1.5 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	4	5	4	4
	1.6 ปริมาณการยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวน ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิ์ยืม	2	2	2	2
	1.7 ร้อยละของปริมาณการใช้ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น	5	5	5	5
	1.8 จำนวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอน เดียว (One-Stop Service)	5	5	5	5
	1.9 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Service)	5	5	5	5
	1.10 จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)	5	5	5	5
	1.11 ค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุดต่อนักศึกษา เต็มเวลาเทียบเท่า	2	3	2	2
องค์ประกอบย่อย การพัฒนาศักยภาพของ ผู้ใช้บริการ	1.12 ร้อยละของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริม การรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	3	4	3	4
	1.13 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วม ส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	4	5	4	5

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้ที่	2554			
		ตนเอง		ตรวจสอบ	
		ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป
องค์ประกอบที่ 2 ด้านระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ	2.1 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบ เครือข่ายภายในห้องสมุดที่ให้บริการ	5	5	5	5
	2.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อผู้ใช้บริการต่อวัน	4	5	4	5
องค์ประกอบที่ 3 ด้านเครือข่ายความ ร่วมมือในการใช้ ทรัพยากรร่วมกัน	3.1 การใช้ทรัพยากรร่วมกัน	5	5	5	5
องค์ประกอบที่ 4 ด้านการบริหารจัดการ องค์ประกอบย่อย แผนกลยุทธ์/ แผนปฏิบัติการ	4.1 การดำเนินการด้านแผนกลยุทธ์ของห้องสมุด	5	5	3	5
	4.2 ร้อยละของความสำเร็จของแผนปฏิบัติการ ประจำปี	4	5	4	4
องค์ประกอบย่อย งบประมาณ	4.3 ร้อยละของงบดำเนินการของห้องสมุดต่อ งบดำเนินการของมหาวิทยาลัย	1	2	1	3
องค์ประกอบย่อย การพัฒนาบุคลากร	4.4 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามภารกิจ ที่ได้รับมอบหมาย	5	5	5	5
	4.5 ร้อยละของค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาบุคลากรตาม ภารกิจที่ได้รับมอบหมายต้องดำเนินการของห้องสมุด	3	5	3	4
องค์ประกอบย่อย การพัฒนาสถานที่ ห้องสมุดให้มีบรรยากาศ เอื้อต่อการเรียนรู้	4.6 การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้	5	5	5	5
	4.7 การจัดการด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และ สิ่งแวดล้อมของห้องสมุด	5	5	5	5
องค์ประกอบย่อย การลดขั้นตอนในการ ทำงาน	4.8 ร้อยละของการลดรอบระยะเวลาการให้บริการลง ได้ในปีที่ประเมิน	5	5	5	5
องค์ประกอบย่อย การจัดการความรู้	4.9 มีการพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรการเรียนรู้	4	5	4	4
องค์ประกอบย่อย ระบบสารสนเทศเพื่อการ บริหารห้องสมุด	4.10 ศักยภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ห้องสมุด	5	5	4	5
องค์ประกอบย่อย การประชาสัมพันธ์	4.11 จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์	5	5	5	5

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้ที่	2554			
		ตนเอง		ตรวจสอบ	
		ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป
องค์ประกอบย่อย การวิจัย	4.12 ร้อยละของงานวิจัย/ผลงานทางวิชาการของบุคลากรห้องสมุดที่นำไปใช้ประโยชน์หรือมีการเผยแพร่เทียบกับจำนวนบุคลากร	1	5	1	3
องค์ประกอบย่อย การประกันคุณภาพ	4.13 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	5	5	5	5
องค์ประกอบย่อย ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ	4.14 ระดับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ	4	5	4	5
องค์ประกอบที่ 5 ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	5.1 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	2	3	2	3
องค์ประกอบที่ 6 ด้านการบริการวิชาการ	6.1 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน	5	5	5	5
	6.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน	4	5	4	4
รวม 33 ตัวบ่งชี้ 165 คะแนน		130	151	125	143
เฉลี่ย (เต็ม 5)		3.94	4.58	3.79	4.33
คิดเป็นร้อยละ		78.79	91.52	75.15	86.67

3.2 ข้อสรุปโดยรวมจากตนเอง

จากการประเมินตนเองของสำนักหอสมุดตามตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่กำหนดโดย ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 องค์ประกอบ ประกอบด้วย องค์ประกอบด้านการบริการห้องสมุด ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ด้านการบริหารจัดการ ด้านการทุนบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และด้านการบริการวิชาการ โดยแบ่งเป็น 15 องค์ประกอบย่อย และ 33 ตัวบ่งชี้คุณภาพ มีผลการประเมินตนเองในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี (ขั้นมาตรฐาน) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ดังผลสรุปรายองค์ประกอบต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริการห้องสมุด (48/65)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในเกณฑ์ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ 3.69

ในปีงบประมาณ 2554 สำนักหอสมุดได้รับงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทจำนวน 17,264,463.91 บาท ดังนั้น ค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าจึงเท่ากับ 342.86 บาท ต่อคน การดำเนินการตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศจนถึงการนำออกให้บริการเฉลี่ย 13 วัน ต่อรายการ มีระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นเองใหม่จำนวน 7 ฐานข้อมูล คือ ระบบสารสนเทศนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด ระบบจองห้องบริการศึกษาค้นคว้า ฐานข้อมูลแสดงหนังสือใหม่ ฐานข้อมูลประกาศของหาย ระบบสารสนเทศบริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย ระบบสารสนเทศบริการวิเคราะห์การอ้างอิง และระบบสารสนเทศบริการตรวจสอบ Journal Impact Factor มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกปี โดยจำแนกประเด็นการสำรวจออกเป็น 5 ประเด็นหลักที่กำหนดโดย ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ 3.90 มีข้อร้องเรียนจำนวน 25 รายการ สำนักหอสมุดสามารถดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนได้จำนวน 23 รายการ คิดเป็นร้อยละ 92 ปริมาณการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศโดยเฉลี่ย 10 รายการต่อคน

ด้านการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น (เฉพาะฐานข้อมูลที่จัดซื้อ) เปรียบเทียบกับปีการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า มีปริมาณการเข้าใช้คิดเป็นร้อยละ 18.46 มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One-Stop Service) ณ เคาน์เตอร์ให้บริการชั้น 1 ถึงชั้น 3 รวมทั้งสิ้น 12 บริการ ได้แก่ บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการทำบัตรสมาชิกห้องสมุด บริการส่งเสริมการใช้บริการ บริการสืบค้นสารสนเทศ บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ บริการผู้อ่าน บริการรับแจ้งหนังสือหาย บริการสื่อสตัทัสทุกประเภท บริการมัลติมีเดีย Cable UBC และบริการห้องศึกษาค้นคว้ากลุ่ม มีการดำเนินกิจกรรมและบริการเชิงรุก (Proactive Service) จำนวน 15 บริการ ได้แก่ โครงการสอนการรู้สารสนเทศ (อบรมการใช้ฐานข้อมูล การใช้โปรแกรม EndNote และการทำสารบัญโดยใช้โปรแกรม Microsoft Word) โครงการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิเคราะห์การอ้างอิง (Citation Analysis) โดยให้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด บริการตรวจสอบค่าดัชนีผลกระทบการอ้างอิงของวารสาร (Journal Impact Factor) โดยให้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย (Literature Search Service) โดยให้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด NU Library News

(สำนักหอสมุด) บริการแจ้งเตือนผู้ใช้บริการรับเอกสารยืมระหว่างห้องสมุดทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ บริการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร บริการต่างๆ ของสำนักหอสมุดทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมงก่อนสอบปลายภาคเป็นเวลา 1 เดือน บริการแจ้งเตือนผู้ใช้บริการล่วงหน้าก่อนวันกำหนดส่ง และหนังสือค้างส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Notice via E-mail) และบริการแจ้งเตือนผู้ใช้บริการรับทรัพยากรสารสนเทศที่จองทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC การเปิดบริการพื้นที่นั่งอ่านตลอด 24 ชั่วโมง (Zone-24) ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ บริการฉายวิดีโอเพื่อการศึกษา และทีวีออนไลน์โดยให้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด บริการสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัย (Document Delivery Service : DDS) เข้าร่วมกิจกรรมออกหน่วยบริการวิชาการเคลื่อนที่มหาวิทยาลัยนเรศวร (NU Mobile Unit) ร่วมกับสถาบันเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน โดยจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ฝึกทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง และอบรมการทำสมุดทำมือ/ การซ่อมหนังสือ

สำนักหอสมุดมีการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์รวมจำนวนทั้งสิ้น 23 บริการ ได้แก่ บริการรับข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ (Questions/Suggestions) บริการแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E-Form) บริการแจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ (New Books) บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด (DDS) บริการแนะนำสำนักหอสมุด (Library Guides) บริการลงทะเบียนออนไลน์เพื่อสมัครเข้ารับการอบรมการเรียนรู้สารสนเทศ บริการฉายวิดีโอให้ความรู้บนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด บริการประกาศแจ้งของหาย บริการแจ้งข่าวสารผ่านระบบ NU-Mail บริการยืมทรัพยากรต่อแบบออนไลน์ บริการสถิติการเข้าใช้สำนักหอสมุด บริการจองห้องศึกษาค้นคว้า บริการแนะนำหนังสือเข้าห้องสมุด บริการวิเคราะห์การอ้างอิง (Citation Analysis) บริการตรวจสอบค่าดัชนีผลกระทบการอ้างอิงของวารสาร (Journal Impact Factor) สอบถามบรรณารักษ์ (Ask a Librarian) แจ้งปัญหาการใช้งานเว็บไซต์สำนักหอสมุด บริการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์จากภายนอกมหาวิทยาลัย บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารสำนักหอสมุดผ่านทาง Social Network Facebook One Search สำหรับสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ข้อมูลตรวจสอบสถานภาพฐานข้อมูลออนไลน์ (Test Check Link Database Online) บริการการสมัครสมาชิกห้องสมุด (Member) บริการสืบค้นสารสนเทศเพื่อการวิจัย (Literature Search Service) บริการอิเล็กทรอนิกส์ 23 บริการนี้ สำนักหอสมุดได้มีการปรับปรุงข้อมูลและรูปแบบให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ในปีงบประมาณ 2554 สำนักหอสมุดได้รับงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานห้องสมุดรวมทั้งสิ้น 28,191,056.74 บาท ดังนั้น ค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุดต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า จึงเท่ากับ 559.85 บาทต่อคน นอกจากนี้สำนักหอสมุดจัดให้มีบริการส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำนวน 53 กิจกรรม โดยกำหนดเป้าหมายผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นร้อยละ 10 ของจำนวนนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรประจำปีการศึกษา 2553 รวม 26,679 คน ดังนั้น จำนวนเป้าหมายของผู้เข้าร่วมกิจกรรมในปีงบประมาณ 2554 จึงเท่ากับ 2,668 คน สรุปรวมทั้ง 2 โครงการ (53 กิจกรรม) มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมรวมทั้งสิ้น จำนวน 1,178 คน คิดเป็นร้อยละ 75.97 มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำนวน 2 โครงการ (69 กิจกรรม) มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.47

องค์ประกอบที่ 2 ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (9/10)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ 4.5

สำนักหอสมุดมีการดำเนินงานด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ มีบุคลากรที่ดูแลระบบโดยตรง มีการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงสมรรถนะของคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสม มีการตรวจสอบประสิทธิภาพระบบเครือข่ายภายในสำนักหอสมุดอย่างสม่ำเสมอ และมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการแก่ผู้ใช้ต่อวัน เท่ากับ 1 เครื่อง ต่อ 10 คน

องค์ประกอบที่ 3 ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (5/5)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในเกณฑ์ ดีเยี่ยม โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ 5

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ดำเนินงานด้านการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกับหน่วยงานภายในและภายนอก มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกับคณะ/หน่วยงานภายใต้โครงการ NULiNet ภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งสำนักหอสมุดเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายด้าน User License ให้แต่ละคณะ/หน่วยงาน ที่เอื้อประโยชน์สำหรับงานบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด (DDS) รวมถึงการจัดทำโครงการอบรมเพื่อให้ความรู้แก่นิสิต บุคลากร และอาจารย์ ในการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดบอกรับเป็นสมาชิก เพื่อให้คณาจารย์ นิสิต และบุคลากรทุกคณะ/หน่วยงานสามารถสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างทั่วถึง

ส่วนความร่วมมือกับเครือข่ายภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาภาคเหนือตอนล่าง 15 แห่ง และความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาภายในประเทศ ด้วยการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่ 4 ด้านการบริหารจัดการ (57/70)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ 4.07

สำนักหอสมุดมีคณะทำงานในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์/มีกำหนดผู้รับผิดชอบในแผนยุทธศาสตร์ และมีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีที่ครอบคลุมภารกิจและสอดคล้องกับกรอบนโยบายและแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยนเรศวร มีการติดตามประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี สำนักหอสมุดได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2554 จากเงินรายได้ จำนวน 12 โครงการ และขออนุมัติบรรจุโครงการเพิ่มอีก 3 โครงการ รวมเป็น 15 โครงการ โดยใช้จ่ายเงินงบประมาณรวมเป็นเงินทั้งสิ้น 1,331,645.94 บาท ตัวชี้วัดความสำเร็จบรรลุผล คิดเป็นร้อยละ 90.70 สำนักหอสมุดได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการดำเนินงานห้องสมุดรวมทั้งสิ้น 28,191,056.74 บาท และมหาวิทยาลัยมีงบดำเนินการจำนวน 617,397,776.69 บาท ดังนั้น งบดำเนินการของห้องสมุดต้องบดำเนินการของมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 1.08

ด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน สำนักหอสมุดให้การสนับสนุนและจัดสรรงบประมาณให้บุคลากรเข้าร่วมประชุม สัมมนา และศึกษาดูงาน ตลอดปีงบประมาณ 2554 รวมทั้งสิ้น 58 คน จากจำนวนบุคลากร 58 คน คิดเป็นร้อยละ 100 จากการ

คำนวณค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาบุคลากรตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายต้องบ่งบอการของสำนักหอสมุด คิดเป็นร้อยละ 2.10

ด้านจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมให้มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ สำนักหอสมุดดำเนินการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมให้มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น มีสถานที่เป็นส่วนสำหรับให้ผู้ใช้บริการศึกษาค้นคว้า มีบริการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวและกลุ่ม มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก มีแสงสว่างอย่างเพียงพอต่อการศึกษารับรู้ตามมาตรฐาน มีการจัดการอุณหภูมิที่เหมาะสม มีป้ายบอกข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และการให้บริการที่ชัดเจน มีมุมศึกษาเรียนรู้ มีจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่าย และปลั๊กไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ ตลอดจนมีสถานที่สวยงามและร่มรื่นเพื่อสร้างแรงจูงใจในการเข้ามาใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีนโยบายในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม มีมาตรการรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สิน การติดตั้งกล้องวงจรปิดตามจุดสำคัญ มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับพัสดุครุภัณฑ์ วัสดุคงทนของสำนักหอสมุด การบำรุงรักษารถยนต์ ลิฟต์ และการแสดงบัตรประจำตัวก่อนเข้าใช้บริการ ด้านสุขอนามัย สำนักจัดตู้ยาสามัญประจำบ้านสำหรับผู้ใช้บริการและบุคลากรในการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การฆ่าเชื้อโรคโดยใช้เครื่องฟ่นภายในอาคาร รวมถึงการณรงค์ป้องกันไข้หวัดใหญ่ด้วยการสวมหน้ากากอนามัย การใช้เจลล้างมือก่อนเข้าใช้บริการ และการติดป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการป้องกันและดูแลตนเองจากไข้หวัดใหญ่ อีกทั้งยังมีการจัดตกแต่งและบำรุงรักษาอาคารสถานที่ให้สวยงามน่าเข้าใช้บริการ

ด้านการลดขั้นตอนในการทำงาน สำนักหอสมุดดำเนินงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศนับตั้งแต่รับตัวเล่มจากงานพัฒนาทรัพยากร จนกระทั่งออกให้บริการใช้เวลาเฉลี่ย 13 วัน ทำงานวันละ 7 ชั่วโมง รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 5,460 นาที และได้จัดบริการในส่วนของทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ระหว่างดำเนินการระบุ สถานภาพบน WebOPAC เป็น INPROCESS ซึ่งผู้ให้บริการสามารถยื่นคำร้องขอให้มีการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนได้ภายใน 29.94 นาทีต่อรายการ คิดเป็นร้อยละ 99.45

ด้านการจัดการความรู้ สำนักหอสมุดจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากร ทุกเข้าวันพฤหัสบดี มีการนำประเด็นปัญหา หรือข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการมาพิจารณาร่วมกันแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนางาน โดยมอบหมายให้บุคลากรแต่ละฝ่าย/งาน เป็นผู้ดำเนินรายการในแต่ละสัปดาห์ และนำข้อมูลบันทึกลงในฐานข้อมูล Knowledge Base Central ในเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด นอกจากนี้ สำนักหอสมุดยังมีช่องทางแลกเปลี่ยนเรียนรู้อื่น ๆ อีก เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเทคนิคและงานบริการระหว่างบรรณารักษ์ประจำห้องอ่านหนังสือของแต่ละคณะ คือ เว็บไซต์ชื่อ NULiNet ในเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด

ด้านศักยภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารห้องสมุด สำนักหอสมุดได้ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารห้องสมุด โดยมีนโยบายด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารสำนักหอสมุดที่รวบรวมข้อมูลด้านต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลบุคลากร ข้อมูลวัสดุครุภัณฑ์ ข้อมูลการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ ข้อมูลจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ สถิติการให้บริการ สถิติการปฏิบัติงานของฝ่ายต่าง ๆ ข้อมูลผลการประเมินโครงการ และข้อมูลทางการเงินของสำนักหอสมุด

ด้านการประชาสัมพันธ์ สำนักหอสมุดจัดกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยด้วยสื่อประชาสัมพันธ์หลายหลายประเภท ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อไม่ใช่สิ่งพิมพ์ และสื่อกิจกรรม รวม 14 ช่องทาง เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเพื่อเผยแพร่วิสัยทัศน์และการทำงานของสำนักหอสมุด

ด้านการวิจัย สำนักหอสมุดมีผลงานวิจัยของบุคลากรที่นำไปใช้ประโยชน์ มีการเผยแพร่ตีพิมพ์ในวารสารที่มีคุณภาพ จำนวนรวมทั้งสิ้น 2 เรื่อง จากจำนวนบุคลากร 58 คน คิดเป็นร้อยละ 3.45

ด้านการประกันคุณภาพ สำนักหอสมุดดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา องค์กรประกอบที่ 1, 7, 8, 9 และองค์กรประกอบที่ 10 ภารกิจหลัก มาใช้ในการประเมินตรวจสอบ ในปีงบประมาณ 2551 จนถึงปัจจุบัน สำนักหอสมุด ได้นำตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่กำหนดโดย คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) มาใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานรวมทั้งสิ้น 6 องค์กรประกอบใหญ่ 15 องค์กรประกอบย่อย และ 33 ตัวบ่งชี้คุณภาพ พร้อมทั้งมีการปรับปรุงแก้ไขเอกสารคู่มือการประกันคุณภาพเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานและมีแผนพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Plan) จากผลการประเมินตรวจสอบครั้งก่อน มาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ผู้บริหารสำนักหอสมุดบริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล และใช้ศักยภาพภาวะผู้นำที่มีอยู่ คำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัย และผู้ใช้บริการ มีนโยบายด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการ ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ มีระบบประกันคุณภาพในการรักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการบริหารความเสี่ยงให้เป็นรูปธรรม มีการกำหนดวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ กำกับและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการระดมสมองและเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในภารกิจที่สำคัญของสำนักหอสมุด อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการปฏิบัติงานเพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไขให้ดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการประเมินผู้บริหารซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงาน และหัวหน้าฝ่าย รวม 2 ครั้ง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.05

องค์กรประกอบที่ 5 ด้านการทํานุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม (2/5)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในเกณฑ์ พอใช้ โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์กรประกอบเท่ากับ 2

สำนักหอสมุดมีแผนและโครงการด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การอนุรักษ์เสริมสร้างเอกลักษณ์ศิลปและวัฒนธรรม มีผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม มีการดำเนินงานตามโครงการ/กิจกรรม และเผยแพร่ด้านความรู้ทางศิลปและวัฒนธรรม

องค์กรประกอบที่ 6 ด้านการบริการวิชาการ (9/10)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์กรประกอบเท่ากับ 4.50

สำนักหอสมุดดำเนินการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน จำนวน 8 กิจกรรม/โครงการ เช่น การได้รับเชิญเป็น วิทยากรบรรยาย จำนวน 4 กิจกรรม การจัดโครงการ/กิจกรรมที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน จำนวน 4 กิจกรรม/โครงการ คือ กิจกรรม Mobile Library

กิจกรรมการพัฒนาห้องสมุดมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ จังหวัดนครสวรรค์ กิจกรรมการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการจัดการทรัพยากรสารสนเทศด้วยระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ULibM กิจกรรมการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ของสำนักหอสมุดร่วมกับมหาวิทยาลัยนเรศวร และมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.19

3.3 ความเห็น/ข้อเสนอแนะโดยสรุปจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

จุดแข็ง

1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการประเมินตรวจสอบที่ทันสมัยและต่อเนื่อง
2. ผู้บริหารให้ความสำคัญ และบุคลากรทุกฝ่าย โดยเฉพาะผู้ประสานงานเอื้ออำนวย ให้ความสะดวกอย่างเป็นระบบ ทั้งก่อนประเมิน วันประเมิน และหลังประเมิน เป็นแบบอย่างที่ดีในระดับหน่วยงานในมหาวิทยาลัย
3. มีเครือข่ายระหว่างสถาบัน ที่ร่วมกันพัฒนาเกณฑ์และสร้างความเข้าใจในเกณฑ์อย่างต่อเนื่อง
4. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการทำงานตามพันธกิจ และมุ่งมั่นในการทำงานเชิงรุก เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ควรเขียนนิยามหรือแนวปฏิบัติในแต่ละเกณฑ์ที่จำเป็น ยกตัวอย่างเช่น กรณีใดเป็นปีงบประมาณ กรณีใดเป็นปีการศึกษา เป็นต้น เพื่อป้องกันการสับสนและพิจารณาตรวจสอบแก่ผู้ประเมิน
2. ควรพิจารณาเลือกใช้เกณฑ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของสำนักหอสมุด และเกณฑ์พัฒนาคุณภาพของ สกอ. และสมศ. เพื่อเป็นหน่วยงานหนึ่ง ที่สนับสนุนผลการพัฒนาการประเมินคุณภาพในระดับมหาวิทยาลัย
3. ควรจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศสำหรับบางเกณฑ์ตัวบ่งชี้ เพื่อประโยชน์ต่อการประเมินตรวจสอบ ยกตัวอย่างเช่น งบประมาณ จำนวนโครงการ เป็นต้น

บทที่ 4 รายการหลักฐานอ้างอิง

หมายเลข	ชื่อรายการหลักฐานอ้างอิง
X.Y.Z	ลำดับที่หลักฐานอ้างอิง
	ตัวบ่งชี้ที่
	องค์ประกอบที่

ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินตรวจสอบคุณภาพ
ภายในสำนักหอสมุด



คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร

ที่ ๒๕๕/ 2554

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินตรวจสอบคุณภาพ (Check Assessment) ของสำนักหอสมุด

เพื่อให้การประเมินตรวจสอบคุณภาพการปฏิบัติงานภายใน (Check Assessment) ของหน่วยงานที่มีภารกิจหลักด้านบริหารและสนับสนุน (Non - Teaching) ตามนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา 17 และมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2533 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดังต่อไปนี้

1. อาจารย์ศุภชัย	เมืองรักษ์	ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.วัฒนา	พิตเกตุ	กรรมการ
3. ดร.ช.วยากรณ์	เพ็ชฌุไพศิษฐ์	กรรมการ
4. อาจารย์จินตนา	พนมชัยชยวัฒน์	กรรมการ
5. นางปราณี	คำแหง	เลขานุการ
6. นายอนุรักษ์	วรรณโสภะ	ผู้ช่วยเลขานุการ

บทบาทและหน้าที่

1. ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report, SAR) เอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
2. ประเมินตรวจสอบการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด
3. สรุปและแจ้งผลการประเมินคุณภาพเพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับ พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา
4. จัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์เสนอต่ออธิการบดี

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ สิงหาคม พ.ศ. 2554

(รองศาสตราจารย์ ดร.อรุณี อ่อนสวัสดิ์)

รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ

ปฏิบัติราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยนเรศวร

ภาคผนวก ข

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ
และพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้



คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

ที่ ๐๐๖ / 2553

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพและพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

.....

อนุสนธิคำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 055/2551 ลงวันที่ 22 ธันวาคม 2551 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพและพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพและพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ของ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นอาศัยอำนาจตาม ความในมาตรา 32 และมาตรา 36 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2533 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 จึงให้ยกเลิกคำสั่งดังกล่าว และแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพและพัฒนา ห้องสมุดสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังต่อไปนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร. รัตติมา จีนาพงษา		ประธานกรรมการ
2. นางवलลีย์	โพธิรังสิยากร	รองประธาน
3. นางสาวธนพร	ประเสริฐกุล	รองประธาน
4. นางปราณี	คำแหง	กรรมการ
5. นางสาวขวัญตระกูล	กลิ่นสุคนธ์	กรรมการ
6. นางสาวพรทิพย์	อาจวิชัย	กรรมการ
7. นางสาวสุมาลี	อิมศิลป์	กรรมการ
8. นางรวิวรรณ	ศรีอำไพ	กรรมการ
9. นายเกดิษฐ์	เกิดโสภา	กรรมการ
10. นางกนกอร	ไชยาเผือก	กรรมการ
11. นางธิดารัตน์	ใบสูงเนิน	กรรมการ
12. นายชัยพร	คำเจริญคุณ	กรรมการ
13. นายนพรุจ	พูลเกษร	กรรมการ
14. นายจรัญ	กันมา	กรรมการ
15. นางลำแพน	นาคท่าโพ	กรรมการ
16. นางสาวจิราภา	เกิดไผ่ล้อม	กรรมการ
17. นายมานะชัย	เปี่ยมมี	กรรมการ

18.นางพิณทิพย์	ประหลาดเนตร	กรรมการ
19.นางสุนิสา	พรหมมณี	กรรมการและเลขานุการ
20.นายอนุรักษ์	วรรณโสภา	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ด้านการประกันคุณภาพ

1. ดำเนินการจัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยการมีส่วนร่วมทั้งภายในและภายนอก
2. ดำเนินการพัฒนา วิเคราะห์ ทบทวนตัวบ่งชี้ เกณฑ์คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ภารกิจของสำนักหอสมุดและมหาวิทยาลัยโดยครอบคลุมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพ อย่างครบถ้วนทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต
3. ดำเนินการจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในที่สมบูรณ์และนำผลการประเมินมาปรับปรุง พัฒนาคุณภาพให้เกิดผลดียิ่งขึ้นจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร
4. ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพที่สามารถใช้ร่วมกันทั้ง ระบบและเป็นนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพ

หน้าที่ด้านการพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรการเรียนรู้

1. ดำเนินการวิเคราะห์ ทบทวนและจัดทำแผนการจัดการความรู้ ตัวบ่งชี้ และเป้าหมายที่ชัดเจน รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้บุคลากรทราบ
2. ดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้โดยให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานปกติ
3. ติดตามประเมินผลและนำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานให้เกิดผลดี และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างต่อเนื่อง
4. ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากร

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑1 เมษายน พ.ศ. 2553



(รองศาสตราจารย์ ดร.รัตติมา จินาพงษา)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

ภาคผนวก ค

ตารางผู้รับผิดชอบตามรายองค์ประกอบ

และตัวบ่งชี้คุณภาพ

ตารางผู้รับผิดชอบตามรายการองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

(ปีงบประมาณ 2554)

องค์ประกอบคุณภาพ	ฝ่าย/งาน	ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	โทรศัพท์	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริหารจัดการห้องสมุด				
องค์ประกอบย่อย: การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า	สำนักงานเลขานุการ	นายอนุรักษ์ วรรณโสภา anurakw@nu.ac.th	2677	นางกนกอร ไชยาผือก kanokoni@nu.ac.th
	งานพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	น.ส. ปริญดา เดชะฤกษ์ parindad@nu.ac.th	2666	
		น.ส. สุมาลี อิมศิริ sumaleeim@nu.ac.th	2620	
องค์ประกอบย่อย: การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศและนำออกให้บริการ	งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	น.ส. จิราภา เกติไผ่ล้อม jirapak@nu.ac.th	2637	น.ส. พรทิพย์ อาจิวชัย pomtipaa@nu.ac.th
	งานเทคโนโลยีห้องสมุด	นายเกดิษฐ์ เกติโกคา geaditk@nu.ac.th	2649	นายเกดิษฐ์ เกติโกคา geaditk@nu.ac.th
องค์ประกอบย่อย: การบริการสารสนเทศ				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด	ฝ่ายบริการสารสนเทศ	น.ส.ขวัญตระกุล กลิ่นสุคนธ์ khwantarakul@nu.ac.th	2625	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ฯ waluleeb@nu.ac.th
	งานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์ ฯ	นางรวิวรรณ ศรีอำไพ rawiwangs@nu.ac.th	4769	
	งานบริการสารสนเทศ	นายเจริญ กันมา jarank@nu.ac.th	2615	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	สำนักงานเลขานุการ	นางปราณี คำแหง praneek@nu.ac.th	2669	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนา ฯ thanapomp@nu.ac.th

องค์ประกอบคุณภาพ	ฝ่าย/งาน	ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	โทรศัพท์	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
	ฝ่ายบริการสารสนเทศ	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantarakulk@nu.ac.th	2625	
	งานบริการห้องสมุด สาขาวิทยาศาสตร์ ฯ	นางรวิวรรณ ศรีอำไพ rawiwans@nu.ac.th	4769	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 ปริมาณการยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวน ผู้ใช้บริการที่มีสิทธิ์ยืม	ฝ่ายบริการสารสนเทศ	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantarakulk@nu.ac.th	2625	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantarakulk@nu.ac.th
ตัวบ่งชี้ที่ 1.7 ร้อยละของปริมาณการใช้ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น (เฉพาะฐานข้อมูลที่จัดซื้อ)	ฝ่ายบริการสารสนเทศ	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantarakulk@nu.ac.th	2625	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantarakulk@nu.ac.th
ตัวบ่งชี้ที่ 1.8 จำนวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จใน ขั้นตอนเดียว	งานบริการสารสนเทศ	นางชนัญชิตา ม่วงทอง nattayam@nu.ac.th	2642	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantarakulk@nu.ac.th
	งานบริการห้องสมุด สาขาวิทยาศาสตร์ ฯ	นางพิมพ์ย์ ประหลาดเนตร pintipp@nu.ac.th	4643	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.9 จำนวนบริการเชิงรุก	ฝ่ายบริหาร	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ฯ waluleeb@nu.ac.th	4748,2618	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantarakulk@nu.ac.th
	ฝ่ายบริการสารสนเทศ	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantarakulk@nu.ac.th	2625	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.10 จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์	งานเทคโนโลยีห้องสมุด	นายณัฏฐ์ คงสวัสดิ์ naratk@nu.ac.th	2645	นายเกดิษฐ เกติโกคา geaditk@nu.ac.th
ตัวบ่งชี้ที่ 1.11 ค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุดต่อ นักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า	สำนักงานเลขานุการ	นายอนุรักษ วรรณโสภา anurakw@nu.ac.th	2677	นางกนกอร ไชยาเผือก kanokoni@nu.ac.th
องค์ประกอบย่อย: การพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการ				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.12 ร้อยละของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรม ส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	ฝ่ายบริการสารสนเทศ	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantarakulk@nu.ac.th	2625	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantarakulk@nu.ac.th
	งานบริการห้องสมุด สาขาวิทยาศาสตร์ ฯ	นางรวิวรรณ ศรีอำไพ rawiwans@nu.ac.th	4769	

องค์ประกอบคุณภาพ	ฝ่าย/งาน	ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	โทรศัพท์	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
ตัวบ่งชี้ที่ 1.13 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	ฝ่ายบริการสารสนเทศ งานบริการห้องสมุด สาขาวิทยาศาสตร์ ฯ	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantarakulk@nu.ac.th นางวิวรรณ ศรีอำไพ rawiwans@nu.ac.th	2625 4769	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantarakulk@nu.ac.th
องค์ประกอบที่ 2 ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ				
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายภายในห้องสมุดที่ให้บริการ	งานเทคโนโลยีห้องสมุด สำนักงานเลขานุการ	นายชัยพร คำเจริญคุณ chaiyapomk@nu.ac.th นายมานชัย เปียมี manachaip@nu.ac.th	2645 2666	นายเกดิษฐ เกิดโคคา geadlik@nu.ac.th
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อผู้ใช้บริการต่อวัน	งานเทคโนโลยีห้องสมุด สำนักงานเลขานุการ	นายชัยพร คำเจริญคุณ chaiyapomk@nu.ac.th นายมานชัย เปียมี manachaip@nu.ac.th	2645 2666	นายชัยพร คำเจริญคุณ chaiyapomk@nu.ac.th
องค์ประกอบที่ 3 ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน				
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การใช้ทรัพยากรร่วมกัน	งานบริการสารสนเทศ	น.ส.สุชาดา สังข์นาค suchadas@nu.ac.th นายเจริญ กันมา jarank@nu.ac.th	2615 2615	นางวิวรรณ ศรีอำไพ rawiwans@nu.ac.th
องค์ประกอบที่ 4 ด้านการบริหารจัดการ				
องค์ประกอบย่อย: แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 การดำเนินการด้านแผนกลยุทธ์ของห้องสมุด	สำนักงานเลขานุการ	นายอนุรักษ วรรณโสภะ anurakw@nu.ac.th	2677	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนา ฯ thanapomp@nu.ac.th
ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 ร้อยละของความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	สำนักงานเลขานุการ	นายอนุรักษ วรรณโสภะ anurakw@nu.ac.th	2677	นางปราณี คำแหง pranee@nu.ac.th

องค์ประกอบคุณภาพ	ฝ่าย/งาน	ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	โทรศัพท์	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
องค์ประกอบย่อย: งบประมาณ				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 ร้อยละของงบดำเนินการของห้องสมุดต่อ งบดำเนินการของมหาวิทยาลัย	สำนักงานเลขานุการ	นายอนุรักษ์ วรรณโสภา anurakw@nu.ac.th	2677	นางปราณี คำแหง praneek@nu.ac.th
องค์ประกอบย่อย: การพัฒนาบุคลากร				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.4 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตาม ภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	สำนักงานเลขานุการ	นางสุนิสา พรหมมณี sunisaph@nu.ac.th	2668	นางสุนิสา พรหมมณี sunisaph@nu.ac.th
ตัวบ่งชี้ที่ 4.5 ร้อยละของค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาบุคลากร ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายต่อปีดำเนินการของห้องสมุด	สำนักงานเลขานุการ	นางสุนิสา พรหมมณี sunisaph@nu.ac.th	2668	นางปราณี คำแหง praneek@nu.ac.th
องค์ประกอบย่อย: การพัฒนาสถานที่ห้องสมุดให้มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.6 การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้	ฝ่ายบริการสารสนเทศ	นางธิดารัตน์ ใบสูงเนิน thidabai@nu.ac.th	2641	นางปราณี คำแหง praneek@nu.ac.th
ตัวบ่งชี้ที่ 4.7 การจัดจัดการด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมของห้องสมุด	สำนักงานเลขานุการ	นายณพรุจ พูลเกษร chan@nu.ac.th	2642	
		นายขวัญ อ่ำดี khwana@nu.ac.th	2656	นางปราณี คำแหง praneek@nu.ac.th
องค์ประกอบย่อย: การลดขั้นตอนในการทำงาน				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.8 ร้อยละของการลดรอบระยะเวลาการ ให้บริการลงได้ในปีที่ประเมิน (เฉลี่ยมา 1 ปีการ)	ฝ่ายพัฒนาและ วิเคราะห์ทรัพยากรฯ	น.ส. พรทิพย์ อาจวิชัย pormtipaa@nu.ac.th	2636	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนา ฯ thanapomp@nu.ac.th
องค์ประกอบย่อย: การจัดการความรู้				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.9 มีการพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรการเรียนรู้	งานบริการห้องสมุด สาขาวิทยาศาสตร์ฯ งานเทคโนโลยีห้องสมุด งานบริการสารสนเทศ	นางวิวรรณ ศรีอำไพ rawiwans@nu.ac.th นางธิดารัตน์ ใบสูงเนิน thidabai@nu.ac.th นายณพรุจ พูลเกษร chan@nu.ac.th	4769 2641 2642	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ฯ waluleeb@nu.ac.th

องค์ประกอบคุณภาพ	ฝ่าย/งาน	ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	โทรศัพท์	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
	งานวิเคราะห์ทรัพยากร	น.ส. ชลลดา เพ็ชรนิล chonladap@nu.ac.th	2634	
	สารสนเทศ			
	งานพัฒนาทรัพยากร	นางลำแพน นาคทำโพ lampank@nu.ac.th	2620	
	สารสนเทศ			
	สำนักงานเลขานุการ	น.ส. ดารณี หุนตระกูล	2667	
องค์ประกอบย่อย: ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารห้องสมุด				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.10 ศักยภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารห้องสมุด	งานเทคโนโลยีห้องสมุด	นายเกดิษฐ์ เกติโกตา geaditk@nu.ac.th	2649	ผู้อำนวยการ rattima@nu.ac.th
องค์ประกอบย่อย: การประชาสัมพันธ์				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.11 จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์	ฝ่ายบริการสารสนเทศ	นายสมันตรา เนียมเรือง samatcham@nu.ac.th	2603	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantarak@nu.ac.th
องค์ประกอบย่อย: การวิจัย				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.12 ร้อยละของงานวิจัย/ผลงานทางวิชาการของบุคลากรห้องสมุดที่ไม่ใช่ประโยชน์หรือมีการเผยแพร่เทียบกับจำนวนบุคลากร	งานบริการห้องสมุด สาขาวิทยาศาสตร์ฯ	นางรวิวรรณ ศรีอโฬ rawiwans@nu.ac.th	4769	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ฯ waluleeb@nu.ac.th
องค์ประกอบย่อย: การประกันคุณภาพ				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.13 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	ฝ่ายบริหาร	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนา ฯ thanapomp@nu.ac.th	2619	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ ฯ waluleeb@nu.ac.th
องค์ประกอบย่อย: ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.14 ระดับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ	สำนักงานเลขานุการ	นางสุนิสา พรหมมณี sunisaph@nu.ac.th	2668	นางปราณี คำแหง praneek@nu.ac.th
องค์ประกอบที่ 5 ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม				
ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	งานบริการสารสนเทศ	นางชนัญชิตา ม่วงทอง nattayam@nu.ac.th	2642	นางปราณี คำแหง praneek@nu.ac.th

องค์ประกอบคุณภาพ	ฝ่าย/งาน	ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	โทรศัพท์	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
	งานบริการสารสนเทศ	นายณพรุจ พูลเกษร chan@nu.ac.th	2642	
องค์ประกอบที่ 6 ด้านการบริการวิชาการ				
ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน	สำนักงานเลขานุการ	นายอนุรักษ์ วรรณโสภา anurakw@nu.ac.th	2677	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนา ฯ thanapomp@nu.ac.th
ตัวบ่งชี้ที่ 6.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน	สำนักงานเลขานุการ	นายอนุรักษ์ วรรณโสภา anurakw@nu.ac.th	2677	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนา ฯ thanapomp@nu.ac.th

ภาคผนวก ง

กำหนดการประเมินตรวจสอบคุณภาพภายใน
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

กำหนดการประชุมประเมินคุณภาพภายในสำนักหอสมุด
วันที่ 16 ธันวาคม 2554
ณ ห้องประชุมชั้น 4 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

08.30 น. - 09.00 น.	ลงทะเบียน
09.00 น. - 09.30 น.	ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกล่าวต้อนรับคณะกรรมการประเมินตรวจสอบและ นำเสนอรายงานการประเมินตนเอง (SAR)
09.30 น. - 10.00 น.	คณะกรรมการประเมินตรวจสอบซักถามประเด็นปัญหาจากการนำเสนอ
10.00 น. - 10.30 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10.30 น. - 11.00 น.	คณะกรรมการประเมินตรวจสอบสัมภาษณ์ผู้บริหารสำนักหอสมุด
11.00 น. - 11.30 น.	คณะกรรมการประเมินตรวจสอบสัมภาษณ์บุคลากรสำนักหอสมุด
11.30 น. - 12.00 น.	คณะกรรมการประเมินตรวจสอบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ: นิสิตปริญญาตรีและ บัณฑิตศึกษา
12.00 น. - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
13.00 น. - 14.30 น.	คณะกรรมการประเมินตรวจสอบพิจารณารายงานการประเมินตนเอง (SAR Online) พร้อมตรวจหลักฐานอ้างอิง
14.30 น. - 15.00 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
15.00 น. - 16.30 น.	คณะกรรมการประเมินตรวจสอบพิจารณารายงานการประเมินตนเอง (SAR Online) พร้อมตรวจหลักฐานอ้างอิง (ต่อ)
16.30 น. - 17.00 น.	คณะกรรมการประเมินตรวจสอบสรุปผลการประเมินตรวจสอบ
17.00 น. - 18.00 น.	คณะกรรมการประเมินตรวจสอบรายงานผลการประเมินตรวจสอบ
18.00 น.	รับประทานอาหารเย็น

ภาคผนวก จ

สรุปผลการประเมินตรวจสอบ

ประจำปีงบประมาณ 2552 – 2553

สรุปผลการประเมินประจำปีงบประมาณ 2552 – 2553

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้ที่	2552				2553			
		ตนเอง		ตรวจสอบ		ตนเอง		ตรวจสอบ	
		ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป
องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริการ ห้องสมุด องค์ประกอบย่อย การพัฒนา ทรัพยากร สารสนเทศ	1.1 ค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า	1	2	1	2	1	2	1	2
องค์ประกอบย่อย การจัดการ ทรัพยากร สารสนเทศ	1.2 เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศและนำออกให้บริการ	4	5	4	5	4	5	4	5
	1.3 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนา	5	5	5	5	5	5	5	5
องค์ประกอบย่อย การบริการ สารสนเทศ	1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด	4	5	4	5	4	5	4	5
	1.5 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	4	5	4	5	5	5	5	5
	1.6 ปริมาณการยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนผู้ใช้บริการที่มีสิทธิ์ยืม	1	2	1	2	1	2	1	2
	1.7 ร้อยละของปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น	1	3	1	3	5	5	5	5
	1.8 จำนวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในชั้นตอนเดียว (One Stop Service)	1	3	1	3	1	3	5	5
	1.9 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Service)	5	5	5	5	5	5	5	5
	1.10 จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)	5	5	5	5	5	5	5	5
	1.11 ค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุดต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า	3	4	3	4	2	3	2	3

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้ที่	2552				2553			
		ตนเอง		ตรวจสอบ		ตนเอง		ตรวจสอบ	
		ผล ประเมิน เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน เป้าหมาย ต่อไป
องค์ประกอบย่อย การพัฒนา ศักยภาพของ ผู้ให้บริการ	1.12 ร้อยละของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วม กิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและ การเรียนรู้ตลอดชีวิต	4	5	4	5	3	4	3	4
	1.13 ระดับความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการที่เข้าร่วมส่งเสริมการรู้ สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	4	5	4	5	4	5	4	5
องค์ประกอบที่ 2 ด้านระบบ เทคโนโลยี สารสนเทศ	2.1 ประสิทธิภาพของเครื่อง คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายภายใน ห้องสมุดที่ให้บริการ	5	5	5	5	5	5	5	5
	2.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อ ผู้ให้บริการต่อวัน	4	5	4	4	3	4	3	4
องค์ประกอบที่ 3 ด้านเครือข่ายความ ร่วมมือในการใช้ ทรัพยากรร่วมกัน	3.1 การใช้ทรัพยากรร่วมกัน	4	5	5	5	5	5	5	5
องค์ประกอบที่ 4 ด้านการบริหาร จัดการ องค์ประกอบย่อย แผนกลยุทธ์/ แผนปฏิบัติการ	4.1 การดำเนินการด้านแผนกลยุทธ์ ของห้องสมุด	4	5	4	5	4	5	5	5
	4.2 ร้อยละของความสำเร็จของ แผนปฏิบัติการประจำปี	3	4	3	4	3	4	4	5
องค์ประกอบย่อย งบประมาณ	4.3 ร้อยละของงบดำเนินการของ ห้องสมุดต้องบดำเนินการของ มหาวิทยาลัย	1	2	1	2	1	2	1	2
องค์ประกอบย่อย การพัฒนาบุคลากร	4.4 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการ พัฒนาตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	5	5	5	5	5	5	5	5
	4.5 ร้อยละของค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนา บุคลากรตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ต้องบดำเนินการของห้องสมุด	4	5	4	5	3	5	3	5

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้ที่	2552				2553			
		ตนเอง		ตรวจสอบ		ตนเอง		ตรวจสอบ	
		ผล ประเมิน เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน เป้าหมาย ต่อไป
องค์ประกอบย่อย การพัฒนาสถานที่ ห้องสมุดให้มี บรรยากาศเอื้อต่อ การเรียนรู้	4.6 การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อ การเรียนรู้	5	5	5	5	5	5	5	5
	4.7 การจัดการด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมของห้องสมุด	4	5	4	5	4	5	5	5
องค์ประกอบย่อย การลดขั้นตอนใน การทำงาน	4.8 ร้อยละของการลดรอบระยะเวลา การให้บริการลงได้ในปีที่ประเมิน	5	5	0	2	5	5	5	5
องค์ประกอบย่อย การจัดการความรู้	4.9 มีการพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรการ เรียนรู้	2	3	2	3	4	5	4	5
องค์ประกอบย่อย ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหาร ห้องสมุด	4.10 ศักยภาพของระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารห้องสมุด	4	5	2	5	5	5	5	5
องค์ประกอบย่อย การประชาสัมพันธ์	4.11 จำนวนช่องทางการ ประชาสัมพันธ์	5	5	5	5	5	5	5	5
องค์ประกอบย่อย การวิจัย	4.12 ร้อยละของงานวิจัย/ผลงานทาง วิชาการของบุคลากรห้องสมุดที่นำไปใช้ ประโยชน์หรือมีการเผยแพร่เทียบกับ จำนวนบุคลากร	4	5	4	4	1	3	5	5
องค์ประกอบย่อย การประกัน คุณภาพ	4.13 ระบบและกลไกในการประกัน คุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนา คุณภาพอย่างต่อเนื่อง	5	5	5	5	5	5	5	5
องค์ประกอบย่อย ประสิทธิภาพใน การบริหารจัดการ	4.14 ระดับประสิทธิภาพในการบริหาร จัดการ	4	5	4	5	4	5	4	5
องค์ประกอบที่ 5 ด้านการทำนุบำรุง ศิลปะและ วัฒนธรรม	5.1 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	2	4	2	5	2	3	2	3

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้ที่	2552				2553			
		ตนเอง		ตรวจสอบ		ตนเอง		ตรวจสอบ	
		ผล ประเมิน เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน เป้าหมาย ต่อไป
องค์ประกอบที่ 6 ด้านการบริการ วิชาการ	6.1 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ ชุมชน	5	5	5	5	5	5	5	5
	6.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่ สังคม/ชุมชน	4	5	4	4	4	5	4	5
รวม 33 ตัวบ่งชี้ 165 คะแนน		121	147	115	142	123	145	134	150
เฉลี่ย (เต็ม 5)		3.67	4.45	3.48	4.30	3.73	4.39	4.06	4.55
คิดเป็นร้อยละ		73.33	89.09	69.70	86.06	74.55	87.88	81.21	90.91

ภาคผนวก ฉ

แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพ

ประจำปีงบประมาณ 2554

เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น
สำนักงานหอสมุดจังหวัดกำแพงเพชรดำเนินการดำเนินงานขึ้นดังนี้

[illegible]

[illegible]

[illegible]

ภาคผนวก ช

แผนปรับปรุงประกันคุณภาพสำนักหอสมุด
(Quality Improvement Plan)

สรุปผลการประเมินตรวจสอบประกันคุณภาพภายในของสำนักงานหอสมุด ประจำปี 2553

และสรุปข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ และการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ ฯ

ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ					ผู้กำกับ / ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล
องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		
	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	
องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริหารห้องสมุด					
องค์ประกอบย่อย การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ					
1.1 ค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลายืมเท่า	1	2	1	2	- การจัดสรรงบประมาณแต่ละปีมหาวิทยาลัยจะจัดสรรให้เหมาะสมกับจำนวนของผู้ใช้บริการของห้องสมุดโดยดูทั้งคณะหลักสูตร จำนวนนักศึกษา ทั้งนี้กรรมการมีความเห็นเพิ่มเติมว่า ควรรวบรวมงบประมาณที่มีการใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จากหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ห้องสมุดคณะ ผลที่ได้จะได้ทราบงบประมาณที่เป็นการใช้จ่ายจริงจะมียอดรวมที่ถูกต้องน่าเชื่อถือมากขึ้น รวมทั้งควรจัดหาแหล่งงบประมาณอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การขอบริจาคจากศิษย์เก่า
องค์ประกอบย่อย การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ					
1.2 เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศและนำออกให้บริการ	4	5	4	5	- สำนักหอสมุดได้ปรับปรุงวิธีการบันทึกข้อมูลเพื่อควบคุมเวลาตั้งแต่ตรวจรับและนำทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการซึ่งเป็นผลมาจากการประชุมเพื่อวิเคราะห์ระบบงาน ดังนั้นในส่วนของการหลักฐานอ้างอิงถ้ามีผลการประชุมเพื่อวิเคราะห์ระบบงานประกอบหรือในรายการทรัพยากรสารสนเทศถ้ามีช่องที่ทำให้เหตุผลประกอบถึงความล่าช้า เช่น ทำไม่หนังสือตัวแบบแจ้งเส้นถึงใช้เวลา 14 วันในการดำเนินการ ก็จะได้นำเหตุผลนั้นมารวบรวมแล้วหาวิธีแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว รวมถึงถ้าสามารถประสานงานกับร้านค้า หรือสำนักพิมพ์ ให้ได้ข้อมูลรายการหนังสือในเบื้องต้น จะช่วยประหยัดเวลาให้บรรณารักษ์ได้
					- ดำเนินการตามเดิม
					กนกอร / อนุรักษ , สุมาลี , ปริญดา
					พรทิพย์ / จิราภา

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ ของคณะกรรมการ	ผู้กำกับ / ผู้เก็บ รวบรวมข้อมูล
	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป			
1.3 ศักยภาพ ของระบบ ฐานข้อมูล ห้องสมุด พัฒนา	5	5	5	5	ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ - สำนักหอสมุดมีการดำเนินการเพื่อพัฒนาศักยภาพระบบฐานข้อมูลที่ดีอยู่แล้ว แต่มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาศักยภาพของระบบฐานข้อมูลดังนี้ ในเกณฑ์ศักยภาพข้อที่ 1 เสนอให้ทำการสำรวจหรือจัดประชุมเพื่อรวบรวมฐานข้อมูลที่หน่วยงานต้องการใช้ เช่น คณะสังคมศาสตร์อาจจะต้องการฐานข้อมูลเรื่องสมเด็จพระนเรศวรมหาราช ซึ่งถ้าได้มีการความเป็นมหาวิทยาลัยนเรศวรอาจจะต้องการฐานข้อมูลเรื่องสมเด็จพระนเรศวรมหาราช ซึ่งถ้าได้มีการสำรวจความต้องการการใช้ฐานข้อมูลก็จะจัดทำฐานข้อมูลที่สนองตอบต่อความต้องการใช้ โดยมีหมายเลขการเข้าใช้ฐานข้อมูลเป็นตัวกำกับเพื่อแสดงถึงความสนใจเข้าใช้ฐานข้อมูล ในเกณฑ์ศักยภาพข้อที่ 3 เสนอให้เพิ่มเอกสารที่เป็นคู่มือการใช้งานข้อมูลมาเป็นหลักฐานอ้างอิง พร้อมกับจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการในการใช้ฐานข้อมูลให้กับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เช่น นิสิตแพทย์ ซึ่งส่วนนี้จะไปสอดคล้องกับการทำงานเชิงรุกที่ไม่ได้รอแต่เพียงให้หน่วยงานร้องขอมาเท่านั้น พร้อมกันนี้อาจทำเป็นเอกสารเล็กๆ ได้ด้วยว่าเมื่อปรับกลยุทธ์เป็นเชิงรุกแล้ว ฐานข้อมูลที่ใช้ทำการอบรมให้เน้นมีนอกการเข้าใช้เพิ่มขึ้นหรือไม่ ในเกณฑ์ศักยภาพข้อที่ 5 ที่หน้าจอก่อนที่ผู้ใช้บริการจะออก อาจจะทำเป็นระบบให้ผู้ใช้บริการประเมินความพึงพอใจที่หน้าจอ เหมือนที่ social network ต่างๆ จะมีปุ่ม like ให้เลือก - โดยภาพรวมกรรมการมีความเห็นว่า สำนักหอสมุดได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง	- ดำเนินการแสวงภายใน หน่วยงาน - ดำเนินการจัดทำคู่มือเพิ่มเติม ในบางฐานข้อมูลที่ยังไม่ได้ ดำเนินการ - ดำเนินการโดยมีปุ่ม like ที่ เว็บไซต์สำนักหอสมุด	เกิดขึ้น / เกิดขึ้น

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	ผู้กำกับ / ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล
	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป		
องค์ประกอบย่อย การบริการสารสนเทศ						
1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด	4	5	4	5	- นำปากกา/ซองรางวัลอื่น ๆ แจกผู้ให้บริการที่ประเมินโดยจัดใส่ซองเป็นแพ็คเกจให้ครบทุกสี - กำลังดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจออนไลน์	ธนพร / ปราณี , ขวัญตระกูล , รวีวรรณ
1.5 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับแก้ไข	5	5	5	5	- มีการประเมินหลังการให้บริการทันทีโดยไม่ต้องรอทั้งนี้การประเมินอาจทำได้มากกว่าปีละ 1 ครั้ง ทั้งนี้อาจมีกลยุทธ์ในหลาย ๆ รูปแบบเพื่อให้ได้ผลการประเมินตลอดทั้งปี เช่น การแจกใบประเมิน ณ จุดยืน - คีน การเพิ่มแรงจูงใจในการประเมินโดยการให้ของที่ระลึก / รางวัล แก่ผู้ประเมิน เป็นต้น - รวมทั้งในปัจจุบันการประเมินผู้ใช้บริการสามารถใช้วิธีการประเมินผ่านระบบหรือช่องทางอื่น ๆ เช่น ผู้ใช้บริการประเมินทาง internet และทำให้ผู้ใช้ได้มีส่วนร่วมในการประเมินด้วย ซึ่งแบบประเมินจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการใช้งานทาง internet ซึ่งอาจจะนำเสนอผลทั้ง 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจจากผู้ที่มีมารับบริการที่สำนักหอสมุด และความพึงพอใจจากผู้ที่ใช้บริการผ่าน internet - ควรจัดทำช่องทาง และเพิ่มความสะดวกในการนำเสนอแนวทางเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของสำนักหอสมุดในปีที่ผ่านมาสำนักหอสมุดได้นำความเห็นของคณะกรรมการประเมินประกันคุณภาพปี พ.ศ. 2552 มาใช้ปรับปรุงการดำเนินการในส่วนของการร้องเรียนซึ่งแสดงให้เห็นว่าได้มีการนำผลการประเมินมาใช้ปรับปรุงในการทำงานจริง และในการรับข้อร้องเรียนนั้นก็พยายามเปิดรับจากหลายช่องทาง ซึ่งแสดงถึงความพยายามที่จะรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้น แต่มีข้อเสนอว่าหากในอนาคตผู้ใช้บริการเข้าสำนักหอสมุด อาจจะใช้วิธีการแจกใบแสดงความคิดเห็น เพื่อตอนต้นออกจะได้หย่อนบัตรแสดงความคิดเห็น หรืออาจจะเป็นกล่องที่วางไว้ตามจุดต่าง ๆ หรือแม้แต่บนอกสำนักหอสมุด เพื่อผู้หย่อนบัตรจะได้สะดวกใจในการหย่อนบัตร แต่ทั้งนี้ไม่ควรใช้คำว่าตู้ร้องเรียน แต่เป็นตู้แสดงความคิดเห็น เนื่องจากนิสัยคนไทยถ้าใช้ตู้ร้องเรียนจะเป็นเชิงลบ ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ใช้บริการไม่กล้าเดินไปหย่อนบัตรได้ นอกจากนี้ในปัจจุบันช่องทางการของ Social Network อาจจะเพิ่มอีกช่องทางที่ช่วยให้หอสมุดทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ	

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ ของคณะกรรมการ	ผู้กำกับ / ผู้เก็บ รวบรวมข้อมูล
	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป			
1.6 ปริมาณ การเยี่ยม ทรัพยากร สารสนเทศต่อ จำนวน ผู้ใช้บริการที่มี สิทธิ์เยี่ยม	1	2	1	2	- อยากรวบรวมจำนวนผู้มีสิทธิ์เยี่ยมคืบหน้าว่ารวมถึงนิสิตที่อยู่ตามศูนย์บริการต่าง ๆ ด้วยหรือไม่ เนื่องจากนิสิตที่อยู่นอกจังหวัดพิษณุโลกอาจจะมีโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เช่น กรณีนิสิตทหารที่เป็นความร่วมมือกับกองทัพบกที่อยู่กรุงเทพฯ ซึ่งนิสิตกลุ่มนี้ไม่มีโอกาสใช้บริการของสำนักหอสมุดเลย ดังนั้นหากกลุ่มที่มีโอกาสเข้าถึงบริการของสำนักหอสมุดน้อยลงไปด้วย ก็จะทำให้ปริมาณการเยี่ยมชมทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดน้อยลงไปด้วย ในปัจจุบันการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทำให้รูปแบบของผู้ใช้เปลี่ยนแปลงไป สำนักหอสมุดควรหาวิธีการที่ทำให้เกิดความพอดีระหว่างการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นตัวเล่มหนังสือกับทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณการใช้ที่เหมาะสมตรงกับความต้องการกับผู้ใช้อย่างแท้จริง - ตัวชี้วัดซึ่งเป็นจำนวนการใช้หนังสือที่เป็นตัวเล่มยังไม่ค่อยได้เข้าถึงถึงการใช้สารสนเทศของผู้ใช้อย่างแท้จริง จึงควรให้พิจารณาว่ายังคงไว้ซึ่งตัวชี้วัดนี้หรือไม่	- ขอดำเนินการคงไว้ - ให้ดำเนินการนำสถิติการใช้ข้อมูล E-Book มาประกอบ โดยแยกข้อมูลให้ชัดเจน และ แสดงการคำนวณให้เห็น	ขวัญตระกูล / ขวัญตระกูล

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ ของคณะกรรมการ	ผู้กำกับ / ผู้เก็บ รวบรวมข้อมูล ขวัญตระกูล / ขวัญตระกูล
	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป			
1.7 ร้อยละ ของปริมาณ การใช้ ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ ที่เพิ่มขึ้น	5	5	5	5	- แม้ว่าร้อยละของปริมาณการใช้ฐานข้อมูลที่ดีขึ้นแล้ว แต่มีข้อเสนอว่า การอบรมการใช้ฐานข้อมูลที่ดีขึ้นมีความสำคัญ ซึ่งอาจจะทำให้เป็นการทำงานเชิงรุกที่ไปอบรมการใช้ฐานข้อมูลให้กับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เช่น ถ้าคิดว่าฐานข้อมูลทางด้านกฎหมายจะเป็นที่สนใจสำหรับกลุ่มที่เรียนกฎหมายก็จัดเป็นการอบรมให้ที่คณะนิติศาสตร์โดยเฉพาะ เป็นต้น - ควรจะมีการประเมินความคุ้มค่าทางด้านการลงทุนฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	- ประสานไปทางคณะนิติศาสตร์ ให้จัดกลุ่มนิสิตเข้าอบรมโดยบังคับทุกคน - มอบหมายให้นายอนุรักษ์ ดำเนินเก็บข้อมูลย้อนหลังเกี่ยวกับมูลค่าที่ทางสำนักหอสมุดลงทุนกับฐานข้อมูลนี้ไปเท่าไร โดยนำไปเทียบเคียงกับ Paper ที่ได้รับการตีพิมพ์ ผลการตีพิมพ์ทางวิชาการของมหาวิทยาลัยเป็นเท่าไร โดยแยกปี ซึ่งเรามีส่วนช่วยในการส่งเสริมข้อมูลทางวิชาการ (ตั้งแต่ 2552 เป็นต้นไป) ซึ่งจะชี้ให้เห็นแนวโน้มว่าไปทิศทางที่ดีขึ้นหรือไม่	

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ		ผู้กำกับ / ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล
	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป			
1.8 จำนวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service)	1	3	5	5	- ควบสร้างความสำเร็จของตัวชี้วัดที่จะนำมาใช้ในเรื่องของ One Stop Service โดยนับจำนวนบริการที่เกิดขึ้นใหม่ในรอบปี - ควบนำเสนอรายการหลักฐานอ้างอิงเป็น Flow Chart รวมถึงมีการประเมินผล One stop service พึ่งในส่วนของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	- เป็นอีกมุมมองของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ แล้วแต่คณะกรรมการจะตีความ - ในแต่ละบริการให้นำเสนอเป็น Flow Chart ทุกบริการ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึง One Stop Service	ขวัญตระกูล / ขันยาศิลา , พินทิพย์
1.9 จำนวนบริการเชิงรุก (Proactive Service)	5	5	5	5	- กรรมการให้ทางผู้รับบริการประเมินไปพิจารณาตัวชี้วัดว่าบริการเชิงรุกในความหมายของตัวบ่งชี้ที่ 1.9 หมายถึงอะไร ครอบคลุมประเด็นอะไรบ้าง ซึ่งกรรมการพิจารณาแล้วมีบริการบางบริการที่นำเสนอไม่ใช่บริการเชิงรุก แต่เป็นบริการที่ห้องสมุดทำอยู่เป็นประจำ เช่น การแนะนำการใช้ห้องสมุด การสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย เป็นต้น - กรรมการขอเสนอโครงการใหม่ คือ การแจ้งเตือนผู้ใช้บริการผ่าน SMS - นอกจากการให้บริการเชิงรุกกับกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ควรจะเจาะกลุ่มนักวิจัย กลุ่มผู้บริหาร ซึ่งจะทำให้กลุ่มเหล่านี้ถึงเห็นถึงความสำคัญของสำนักหอสมุดมากยิ่งขึ้น	- ดำเนินการตามข้อเสนอแนะ - ยังไม่ดำเนินการ เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายซึ่งงบประมาณยังไม่เพียงพอ - ดำเนินการตามข้อเสนอแนะซึ่งจะดำเนินการเจาะกลุ่มนักวิจัยก่อนซึ่งดูว่าจะเจาะเข้าไปด้วยวิธีการไหน	ขวัญตระกูล / วลิตี , ขันยาศิลา
1.10 จำนวนบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)	5	5	5	5	- ในระบบบางระบบอาจต้อง Set ระบบอัตโนมัติในการปฏิบัติงาน เช่น การตรวจสอบสถานะภาพข้อมูลออนไลน์ จัดให้มีผู้ดูแลหลักของงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการตรวจสอบระบบการทำงาน หรือจัดทำเป็น Popup แจ้งเตือนขึ้นมาเลย	- ปรึกษากับผู้เขียนโปรแกรม (นายชัยพร) ก่อน	เกติษฐ / นนระวัตร

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	ผู้กำกับ / ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล
	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป			
1.11 ค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุดต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า	2	3	2	3	- สำนักหอสมุดควรชี้แจงถึงบทบาทหน้าที่ที่ห้องสมุดปฏิบัติและดำเนินการให้บริการในการให้บริการในภาพรวมของประชาคม ดังนั้น การจัดสรรงบประมาณจึงไม่ควรจะคิดแบบแยกส่วน แต่ควรให้พิจารณาถึงภาระที่ห้องสมุดดำเนินการอยู่ให้บริการทุก ๆ คน ที่เป็นประชาคมของมหาวิทยาลัย และในกรณีที่เราได้ลด อาจจะต้องไปพิจารณาที่รายจ่ายจะสามารถลดในส่วนไหนได้บ้าง โดยเฉพาะค่าน้ำค่าไฟที่มหาวิทยาลัยมีนโยบายจะรับผิดชอบจ่ายให้ ซึ่งถ้ารายได้ลดและรายจ่ายก็ลด ก็จะสามารถทำให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีมากขึ้น - นอกจากนี้อาจจะต้องเพิ่มในส่วนของรายได้ที่อาจจะมาจากการสนับสนุนของศิษย์เก่า โดยเฉพาะศิษย์เก่าระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งอาจจะให้กรอกจำนวนเงินที่ต้องการให้การสนับสนุนรับปริญญา หรือผู้ประกอบการร้านค้าหรือห้างร้านที่ต้องการทำ CSR คำนึงกำไรให้สังคม ก็อาจจะเป็นส่วนของเราได้เพิ่มมากขึ้น แทนที่จะมีแหล่งรายได้จากงบประมาณแผ่นดินเท่านั้น	- ได้ดำเนินการประสานงานกับทางมหาวิทยาลัยแล้ว แต่มหาวิทยาลัยก็ไม่รับฟัง ซึ่งแต่ละคณะก็ยากได้สัดส่วนในแต่ละคณะที่เพิ่มขึ้น - ในช่วงรับปริญญาอาจจัดทำเอกสารเชิญชวนให้บริจาคเงิน โดยมีระบบที่โปร่งใส โดยการเปิดบัญชีเฉพาะเพื่อการซื้อหนังสือเท่านั้น	กนกอร / อนุรักษ์
องค์ประกอบย่อย การพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการ							
1.12 ร้อยละของ ผู้ใช้บริการที่เข้าร่วม กิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศ และการเรียนรู้ตลอดชีวิต	3	4	3	4	- ให้นำจำนวนของผู้ใช้บริการจากการเข้าใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการสอนการใช้ห้องสมุด และระบบ E - Library guides ซึ่งจะทำให้คะแนนในส่วนนี้สูงขึ้น และสามารถประเมินความพึงพอใจผ่านเว็บไซต์	- ดำเนินการตามเดิม เพราะสำนักหอสมุดนับจำนวนผู้เข้ารับการอบรม	ขวัญตระกูล / ขวัญตระกูล , รวีวรรณ

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	ผู้กำกับ / ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล
	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป			
1.13 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	4	5	4	5	- ในการประเมินหลังการอบรมอาจจะใช้วิธีให้ผู้เข้ารับการอบรมประเมินที่หน้าจอก่อนเลิกการอบรม เนื่องจากถ้าให้ผู้เข้ารับการอบรมตอบในแบบสอบถามก็จะมีคนตอบกลับมาน้อย แต่ถ้าผนวกไปอยู่ตอนท้ายของการอบรมแล้วให้ประเมินที่หน้าจอก่อนกลับก็น่าจะได้ผู้ที่ตอบผลการประเมินมากกว่านี้ และถ้าหากเขียนโปรแกรมให้ระบบคอมพิวเตอร์สามารถประมวลผลจากการตอบที่หน้าจอได้เลยก็จะประหยัดเวลาและถือเป็นการพัฒนาระบบของสำนักหอสมุดได้ด้วย ทั้งนี้สำนักหอสมุดอาจเพิ่มช่องทางอื่น ๆ ให้เหมาะสมกับเก็บรวบรวมความพึงพอใจของผู้ใช้ เช่น การสัมภาษณ์ การทำ Focus Group เป็นต้น	- ดำเนินการตามข้อเสนอแนะโดยจัดทำแบบประเมินออนไลน์ ให้ผู้รับการอบรมประเมินก่อนเลิกการอบรม	ขวัญตระกูล / ขวัญตระกูล , รวีวรรณ
องค์ประกอบที่ 2 ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ							
2.1 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายภายในห้องสมุดที่ให้บริการ	5	5	5	5	- ควรจะสร้างระบบเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการแก้ไขปัญหาด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เนื่องจากปัญหามักเกิดซ้ำ ถ้ามีการระบุวิธีการแก้ไขและผลการแก้ไขปัญหาลงบันทึกไว้ เพื่อผลทางอ้อมคือการมีการบันทึกผลการแก้ไขปัญหาไว้เมื่อเวลาที่เกิดปัญหาเช่นนี้อีก จะได้มีแนวทางในการแก้ไขปัญห	- ให้งานเทคโนโลยีห้องสมุดดำเนินการ โดยให้รวบรวมไว้เป็นประเด็นการถาม - ตอบ	เกตุชัย / ชัยพร , มานะชัย

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	ผู้กำกับ / ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล
	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป			
2.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อผู้ใช้บริการต่อวัน	3	4	3	4	- ในแบบประเมินพึงพอใจของผู้ใช้บริการควรมีข้อคำถามถึงความพึงพอใจของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการ ซึ่งข้อมูลนี้อาจจะช่วยเหลือให้เห็นว่า แม้จำนวนเครื่องมีไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ แต่ก็ไม่ได้สร้างปัญหาในเรื่องการสืบค้นข้อมูล เป็นต้น หรือหากทางสำนักหอสมุดมีผลการวิเคราะห์ความต้องการใช้คอมพิวเตอร์ก็สามารถนำมาเป็นเอกสารประกอบการขอจัดซื้อคอมพิวเตอร์ได้ สำหรับกรณีที่นำเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวมาใช้ในห้องสมุดควรจัดเตรียมพื้นที่ รวมถึงระบบสัญญาณไร้สายรองรับอย่างเพียงพอ และมีความเข้มของสัญญาณอย่างทั่วถึง - ควรพิจารณาตัวบ่งชี้ที่เพิ่มเติม เพราะในปัจจุบันนักศึกษาที่มีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวมากขึ้น ดังนั้นเรื่องจำนวนของเครื่องที่ห้องสมุดมีให้อาจไม่ใช่ประเด็นสำคัญ แต่เรื่องของการเตรียมโครงสร้างพื้นฐานด้านสัญญาณไร้สายเป็นเรื่องสำคัญกว่า	- ในแบบประเมินของสำนักหอสมุดมีอยู่แล้วในเรื่องการสำรวจความต้องการ - อาจจะต้องพิจารณาเปลี่ยนเกณฑ์	ชัยพร / ชัยพร , มานะชัย
องค์ประกอบที่ 3 ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน							
3.1 การใช้ทรัพยากรร่วมกัน	5	5	5	5	- สำนักหอสมุดมีมาตรการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกได้ดียิ่งขึ้นแล้ว แต่หากทำให้เห็นผลของการดำเนินการความร่วมมือว่าช่วยลดภาระของหน่วยงานในรูปของตัวเลข โดยเฉพาะเรื่องของการประหยัดงบประมาณให้กับสำนักหอสมุดได้ถ้าใช้ช่องทางนี้สำนักหอสมุดจะประหยัดงบประมาณได้อย่างไรผลของการร่วมใช้ทรัพยากรร่วมกันมีความเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น	- งบประมาณเท่าเดิมเราสามารถซื้อจำนวนซื้อเรื่องได้มากขึ้น ลดในการจัดซื้อซ้ำซ้อน ซื้อครอบคลุมมากขึ้น ดูจำนวนงบประมาณที่ใช้แต่ละปี มอบหมายนายอนุรักษ์ประสานงานน.ส.สุภาลี ดำเนินการเก็บข้อมูลย้อนหลังปี 53 ได้ ซื้อได้ก็ปก ได้ก็เล่ม ปี 52 ซื้อได้ก็ปก ได้ก็เล่ม โดยจำแนกปี เพื่อความทันสมัย	รวีวรรณ / สุชาดา , จรรย์

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่ .	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	ผู้กำกับ / ผู้เก็บ รวบรวมข้อมูล
	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป		
องค์ประกอบที่ 4 ด้านการบริหารจัดการ						
องค์ประกอบย่อย แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ						
4.1 การ ดำเนินการ ด้านแผนกล ยุทธ์ของ ห้องสมุด	4	5	5	5	- ผู้นำการปรับปรุงงานโดย การจัดบันทึก/ประชุม มอบหมายให้คุณสุนิสา จัดทำ แบบฟอร์มออนไลน์ แยกเป็น ประเด็นปัญหา และแนวทาง การแก้ไขเป็นข้อ ๆ คล้ายกับ รายงานการประชุม	ธนพร / อนุรักษ์
4.2 ร้อยละ ของ ความสำเร็จ ของ แผนปฏิบัติ การประจำปี	3	4	4	5	- กรรมการมีข้อห่วงใยเรื่องของวิสัยทัศน์ที่ระบุถึงความ เป็นเลิศในปี 2554 ซึ่งสำนักหอสมุดต้องมีแผนการ ดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากกว่าที่เป็นอยู่ - โครงการรักษาสภาพ และโครงการรักษห้องสมุดที่ไม่ได้ดำเนินการไม่ได้นำมาคำนวณเป็นร้อยละ ความสำเร็จของแผน และให้เพิ่มเติมผลของการไม่บรรลุผลสำเร็จ	ปราณี / อนุรักษ์

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	ผู้กำกับ / ผู้เก็บ รวบรวมข้อมูล	
	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป			
องค์ประกอบย่อย งบประมาณ							
4.3 ร้อยละ ของ งบดำเนินการ ของห้องสมุด ต่อ งบดำเนินการ ของ มหาวิทยาลัย	1	2	1	2	- สำนักหอสมุดควรชี้แจงถึงบทบาทหน้าที่ที่ห้องสมุดปฏิบัติและดำเนินการให้บริการในภาพรวมของประชาคม ดังนั้น การจัดสรรงบประมาณจึงไม่ควรจะคิดแบบแยกส่วน แต่ควรให้พิจารณาถึงภาระที่ห้องสมุดดำเนินการอยู่ว่าให้บริการทุก ๆ คน ที่เป็นประชาคมของมหาวิทยาลัย และในกรณีที่ยังได้ลด อาจจะต้องไปพิจารณาที่รายจ่ายจะสามารถลดในส่วนไหนได้บ้าง โดยเฉพาะค่าน้ำค่าไฟที่มหาวิทยาลัยมีนโยบายจะรับผิดชอบจ่ายให้ ซึ่งถ้ารายได้ลดและรายจ่ายก็ลด ก็จะสามารถทำให้ได้ผลลัพธ์ที่มากขึ้น และนโยบายของมหาวิทยาลัยต้องการให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ดังนั้น งบประมาณหลักจึงควรสนับสนุนให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างงานวิจัย รวมถึงสำนักหอสมุดด้วย	- ได้ดำเนินการประสานงานกับทางมหาวิทยาลัยแล้ว แต่มหาวิทยาลัยก็ยังไม่รับฟัง ซึ่งแต่ละคณะก็อยากได้สัดส่วนในแต่ละคณะที่เพิ่มขึ้น	ปราชญ์ / อนุรักษ์
องค์ประกอบย่อย การพัฒนาบุคลากร							
4.4 ร้อยละ ของบุคลากรที่ ได้รับการ พัฒนาตาม ภารกิจที่ได้รับ มอบหมาย	5	5	5	5	- ควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ที่สอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ของสำนักหอสมุด และมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ควรให้บุคลากรสำนักหอสมุดเขียนแผนพัฒนาตนเอง เพื่อให้วัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากรเกิดประสิทธิภาพสูงสุด	- มอบหมายให้คณบดีสาเตรียมการให้บุคลากรเขียนแผนการพัฒนาตนเอง	สุณิสา / สุณิสา
4.5 ร้อยละ ของค่าใช้จ่าย เพื่อการพัฒนา บุคลากรตาม ภารกิจที่ได้รับ มอบหมายต่อ งบดำเนินการ ของห้องสมุด	3	5	3	5	- ควรเพิ่มการติดตามผลว่าหลังจากการกลับมาแล้วได้นำไปใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรม	- ให้บุคลากรที่ไปอบรม หรือประชุม ในแต่ละคนหรือกลุ่มงานมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน หรือมาเล่าสู่กันฟังในวันพฤหัสบดีของทุกสัปดาห์ ซึ่งปัจจุบันได้ดำเนินการแล้ว	ปราชญ์ / สุณิสา

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	ผู้กำกับ / ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล
	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป		
องค์ประกอบย่อย การพัฒนาสถานที่ห้องสมุดให้มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้						
4.6 การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้	5	5	5	5	- พื้นที่บางส่วนยังมีปัญหาในเรื่องการถ่ายเทของอากาศโดยเฉพาะบริเวณชั้น 3 บริเวณระหว่างชั้นหนังสือภาษาอังกฤษ	ปราณี / ธิดารัตน์ , นพรุจ
4.7 การจัดการณ์ความปลอดภัยสุขอนามัยและสิ่งแวดล้อมของห้องสมุด	4	5	5	5	- ควรมีแผนและรูปภาพการซ่อมหมั่นไฟ - ควรมีเอกสารผ่านพ้นเรื่องการหนีไฟให้ผู้มารับบริการ หรือมีผังแสดงตำแหน่งบันไดและจุดทิ้งถังอุปกรณ์ดับเพลิง - การนำเสนอมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาเกี่ยวกับผลประกอบการดำเนินการเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันอัคคีภัย และทำให้มหาวิทยาลัยตระหนักถึงเรื่องความปลอดภัยในด้านนี้ ในลักษณะภาพรวมของมหาวิทยาลัย	ปราณี / ขวัญ
องค์ประกอบย่อย การลดขั้นตอนในการทำงาน						
4.8 ร้อยละของการลดรอบระยะเวลาการให้บริการลงได้ในปีที่ประเมิน	5	5	5	5	- เตรียมแบบฟอร์มประเมินผลความพึงพอใจที่เคาน์เตอร์ทุกชั้นที่ให้บริการและมอบให้ผู้รับบริการประเมินผลทันทีที่ได้รับเอกสาร	ธนพร / พรทิพย์

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	ผู้กำกับ / ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล
	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป	ผลประเมิน	เป้าหมายต่อไป			
องค์ประกอบย่อย การจัดการความรู้							
4.9 มีการพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรการเรียนรู้	4	5	4	5	- ควรนำหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นว่ามีการนำผลการจัดการความรู้สู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การใช้รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ปีงบประมาณ 2552 เป็นหลักฐานของการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้ ยังไม่ชัดเจน อาจมีการสำรวจเป็นรายบุคคล หรือในแต่ละฝ่ายว่าได้มีการนำองค์ความรู้ที่ได้จากการทำ KM ในแต่ละครั้งไปใช้หรือไม่ และได้รับผลสำเร็จ หรือมีการพัฒนางานของตนได้หรือไม่อย่างไร	- อยู่ในระหว่างดำเนินการโดยคุณสุนิสา	วลี / รวีวรรณ , อิตารัตน์ , นพรุจ , ชลลดา , ลำแพน , ดารณี
องค์ประกอบย่อย ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารห้องสมุด							
4.10 ศักยภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารห้องสมุด	5	5	5	5	- จากการสอบถามบุคลากรสำนักหอสมุดจะเห็นได้ว่ามีการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) มาเชื่อมโยงกับการทำงานจริง และผลจากปัญหาในการทำงานก็ย้อนกลับไปสู่การแก้ไขตัวระบบ MIS แต่ยังไม่ปรากฏในเชิงเอกสาร ดังนั้นเสนอให้มีการจัดทำเอกสารหรือจัดให้มีการประชุมประจำเดือนเพื่อจะได้มีหลักฐานที่แสดงถึงผลการนำผลจากที่ประชุมไปสู่การปรับปรุงระบบ MIS	- ให้ทุกฐานข้อมูลใส่ Last update ใช้วิธีการ copy หน้าจอ ที่มีปัญหาในการใช้งาน แล้วยกส่งเมลให้ผู้พัฒนาฐานข้อมูล/งานเทคโนโลยี เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลไว้เป็นหลักฐาน (ฐานข้อมูลครุภัณฑ์จะมีข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงที่สมบูรณ์)	ผู้อำนวยการ / เกติษฐ
องค์ประกอบย่อย การประชาสัมพันธ์							
4.11 จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์	5	5	5	5	- สำนักหอสมุดมีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายอยู่แล้ว แต่เสนอว่าให้เพิ่มช่องทางที่เป็นสื่อวิทยุ เช่น ผ่านสถานีวิทยุมหาวิทยาลัยหรือผ่านรายการวิทยุท้องถิ่น นอกจากนี้อาจจะต้องมีการประเมินเวลาจัดทำโครงการด้วยว่าผู้มาเข้าร่วมโครงการรับทราบข้อมูลการจัดทำโครงการผ่านช่องทางใด ซึ่งถ้าช่องทางประชาสัมพันธ์ที่ต้องใช้เงินมาก แต่ได้รับการเข้าถึงก็น้อยก็อาจจะเป็นเหตุผลที่ดี/ลดช่องทางที่ต้องมีค่าใช้จ่ายนั้นออกไป ทั้งนี้กรรมการมีความเห็นว่าควรเป็นลักษณะการสื่อสารสองทางเพื่อรับทราบความคิดเห็นของผู้ใช้ไปในเวลาเดียวกันด้วย	- ดำเนินการตามข้อเสนอแนะ	ขวัญตระกูล / สมัพรชา

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ ของคณะกรรมการ	ผู้กำกับ / ผู้เก็บ รวบรวมข้อมูล
	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป			
องค์ประกอบย่อย การวิจัย							
4.12 ร้อยละ ของงานวิจัย/ ผลงานทาง วิชาการของ บุคลากร ห้องสมุดที่ นำไปใช้ ประโยชน์หรือ มีการเผยแพร่ เทียบกับ จำนวน บุคลากร	1	3	5	5	- บุคลากรเห็นความสำคัญของการทำวิจัยและนำเสนอผลงานทางวิชาการรวมถึงมีข้อมูลที่จะสามารถผลิตงานวิจัยได้ แต่ยังไม่ได้เริ่มทำจริงจึงไม่ค่อยเข้าใจในการทำวิจัยอย่างเต็มรูปแบบ ทำให้รู้สึกว่าเป็นเรื่องยาก	- ให้องค์ปัญหาจากงานประจำ/งานที่ปฏิบัติ ซึ่งจะจะเป็น โจทย์ในการวิจัย เพื่อเป็น วิเคราะห์ปัญหาและปรับปรุง งาน	วลี / รวิวรรณ
องค์ประกอบย่อย การประกันคุณภาพ							
4.13 ระบบ และกลไกใน การประกัน คุณภาพ ภายในที่ ก่อให้เกิดการ พัฒนา คุณภาพอย่าง ต่อเนื่อง	5	5	5	5	- จากการประเมินในปี 2552 ยังมีอีกหลายประเด็นที่ต้องติดตามผลและหาข้อมูลเพิ่มเติม เช่น การเทียบตัวบ่งชี้ค่า FTES หรือการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนไปรวมทั้งการวิเคราะห์หลักสูตรและการสนับสนุนของหอสมุดที่มีต่อหลักสูตร การดำเนินการตามวงจร PDCA ควรรายงานผลออกมาเป็นเอกสารที่สามารถอ้างอิงได้ กรรมการเห็นว่าสิ่งเหล่านี้ควรทำอย่างต่อเนื่อง - สำนักหอสมุดมีการนำประกันคุณภาพมาเชื่อมต่อบริบทการทำงานมาดีอยู่แล้ว แต่สามารถเพิ่มกิจกรรม KM นอกเหนือจัดเป็นการประชุมเพื่อทำ KM ด้วยการเขียนสิ่งที่เรียนรู้ไว้ในระบบออนไลน์เพื่อว่าในกรณีที่พบปัญหาเช่นเดียวกันจะได้มีแนวทางในการแก้ปัญหาไว้ให้	- นำวงจร PDCA มาใช้ในการ ปฏิบัติงานประจำ - นำ KM เข้ามาช่วยของงาน ประจำ ซึ่งปัจจุบันกำลัง ดำเนินการอยู่ทุกวันพฤหัสบดี	วลี / ธนพร

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	ผู้กำกับ / ผู้เก็บ รวบรวมข้อมูล
	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป		
องค์ประกอบย่อย ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ						
4.14 ระดับ ประสิทธิภาพ ในการบริหาร จัดการ	4	5	4	5	- ในการประเมินให้แยกประเด็นการประเมินผู้บริหารทุกระดับเป็น 3 ประเด็น คือ ภาวะผู้นำ การพัฒนาบุคลากร และการสื่อสารภายในองค์กร	ปราณี / สุนิสา
องค์ประกอบที่ 5 ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม						
5.1 การทำนุ บำรุงศิลปะ และ วัฒนธรรม	2	3	2	3	- ในเกณฑ์ข้อ 3 ที่เป็นเรื่องการจัดทำสารสนเทศท้องถิ่น ดังนั้นอาจจัดทำเป็นฐานข้อมูลความรู้ท้องถิ่น โดยเชื่อมโยงกับทรัพยากรท้องถิ่นหรือกรณีที่มีมหาวิทยาลัยที่สัมพันธ์กับสมเด็จพระนเรศวรมหาราช ก็อาจจะจัดทำเป็นฐานข้อมูลเกี่ยวกับสมเด็จพระนเรศวร ซึ่งจะทำได้ตามเกณฑ์ข้อ 3 และข้อ 4 ควรจะมีการประสานงานกับหน่วยงานวัฒนธรรมจังหวัดพิษณุโลก ในการจัดทำสารสนเทศท้องถิ่น ซึ่งวัฒนธรรมจังหวัด ได้มีการรวบรวมข้อมูล ในเรื่อง วิถีชีวิต และการดำเนินชีวิตของในเขตภาคเหนือตอนล่าง	ปราณี / สุนิสา
องค์ประกอบที่ 6 ด้านการบริหารวิชาการ						
6.1 จำนวน กิจกรรม/ โครงการที่ ให้บริการ วิชาการและ วิชาชีพแก่ สังคม/ชุมชน	5	5	5	5	- ควรมีการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการ - ควรทำแผนกิจกรรมโครงการโดยมุ่งไปสู่การบริการในกลุ่มของภาครัฐและเอกชน เช่น ห้องสมุดประชาชน ห้องสมุดโรงเรียน - ควรสร้างเครือข่ายระหว่างกลุ่มผู้ให้บริการสารสนเทศเพื่อจะได้แลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้ระหว่างกัน	ธนพร / อนุรักษ์

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ ของคณะกรรมการ	ผู้กำกับ / ผู้เก็บ รวบรวมข้อมูล
	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป	ผล ประเมิน	เป้าหมาย ต่อไป			
6.2 ระดับ ความพึงพอใจ ของ ผู้ใช้บริการต่อ การให้บริการ วิชาการและ วิชาชีพแก่ สังคม/ชุมชน	4	5	4	5	- ควรมีแผนของโครงการบริการวิชาการและดำเนินการประเมินผลทุกครั้งที่ดำเนินโครงการเพื่อนำกลับมาพิจารณาในปีถัดไปจะดำเนินการโครงการดังกล่าวอีกหรือไม่ อย่างไรก็ตามกรรมการมีความเห็นเพิ่มเติมว่าสำนักหอสมุดควรให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคมและชุมชน เช่น การแสดงกิจกรรมหรือโครงการได้แก่ การออกหน่วยบริการ mobile unit ร่วมกับมหาวิทยาลัยนเรศวร หรือการจัดอบรมให้ความรู้กับบุคลากรภายในและประชาชนทั่วไปในสำนักหอสมุด เพื่อกำหนดกิจกรรม โครงการ ให้บริการได้ตามกลุ่มเป้าหมาย และควรมีการประเมินความพึงพอใจในรูปของเอกสาร และสามารถประเมินความพึงพอใจผ่านระบบออนไลน์ เช่น ความเห็นที่ปรากฏใน facebook เกี่ยวกับการให้บริการ เป็นต้น - ควรมีการประเมินทุกโครงการ/กิจกรรม	- ดำเนินการแล้ว	ธนพร / อนุรักษ์
รวม	123	145	134	150			
เฉลี่ย	3.73	4.39	4.06	4.55			
ร้อยละ	74.55	87.88	81.21	90.91			