



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน

ปีงบประมาณ 2553

สำนักหอสมุด
มหาวิทยาลัยนเรศวร
3 ธันวาคม 2553

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร
3 ธันวาคม 2553

1. สภาพปัจจุบันของหน่วยงาน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร มีหน้าที่หลักในการให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและการวิจัยของมหาวิทยาลัย โดยในช่วงที่ผ่านมาได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการพร้อมกับการสร้างความประทับใจให้แก่ทุกคน ด้วยการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ ซึ่งสะท้อนให้เห็นผลการดำเนินงานได้จากผลการประกันคุณภาพตามตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของข่ายงานห้องสมุดส่วนภูมิภาค (Provincial University Library Network, PULINET) ที่มีผลการประเมินโดยรวมดีขึ้นตามลำดับ อีกทั้งในปี พ.ศ. 2553 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ยังได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2553 จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยได้รับรางวัลชมเชย: สถาบันอุดมศึกษา ประเภทรางวัลนวัตกรรมการให้บริการ ด้าน “การให้บริการห้องสมุดด้วยรูปแบบสมัยใหม่” อีกด้วย

2. ผลการประเมินการดำเนินงานของหน่วยงาน

ด้านการบริการห้องสมุด มีผลการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 (คะแนนเต็ม 5) โดยพบว่า ผลในการดำเนินการโดยภาพรวมดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา

ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน มีผลการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 5.00

ด้านการบริหารจัดการ มีผลการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม มีผลการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 2.00

ด้านการบริการวิชาการ มีผลการประเมินเฉลี่ยเท่ากับ 4.50

โดยมีผลการประเมินเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.06 ซึ่งดีขึ้นกว่าปีที่ผ่านมาซึ่งมีผลประเมินเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.48

3. ข้อเสนอแนะหรือแผนพัฒนาหน่วยงาน

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้ดำเนินการประกันคุณภาพโดยใช้ตัวบ่งชี้คุณภาพของ PULINET ติดต่อกันมาเป็นเวลา 3 ปี จึงควรมีการนำผลการประเมินมาเปรียบเทียบกับเพื่อวิเคราะห์พัฒนาการของการดำเนินการในด้านต่าง ๆ โดยตัวบ่งชี้ที่มีผลการประเมินได้คะแนนสูงสุดแล้ว อาจมีการพิจารณาปรับเกณฑ์ในการประเมินใหม่ หรือนำตัวบ่งชี้อื่น ๆ เข้ามาทดแทนหรือเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อไป



รายงานการประเมินตนเอง/ตรวจสอบ
Self/Check Assessment Report, SAR/CAR
ประจำปีงบประมาณ 2553
(ข้อมูล 1 ตุลาคม 2552 – 30 กันยายน 2553)

โดย

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธนบุรี / คณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

วัน/เดือน/ปี ที่รายงานตนเอง
15 พฤศจิกายน 2553

วัน/เดือน/ปี ที่รายงานตรวจสอบ
3 ธันวาคม 2553

สารบัญ

หน้า

คณะผู้จัดทำ SAR (Self Assessment Report)

ค่าน้ำ หัวหน้าหน่วยงาน

รายชื่อคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ (Check Assessment)

ค่าน้ำ ประธานคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

บทที่ 1	ส่วนนำ	1
	1.1 ชื่อหน่วยงาน	1
	1.2 ที่ตั้ง	1
	1.3 ประวัติความเป็นมาโดยย่อ	1
	1.4 ภาระงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์	1
	1.5 นโยบายคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับผลผลิต	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	55
	องค์ประกอบที่ 3 ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน	62
	องค์ประกอบที่ 4 ด้านการบริหารจัดการ	68
	องค์ประกอบที่ 5 ด้านการทํานุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	111
	องค์ประกอบที่ 6 ด้านการบริการวิชาการ	115
บทที่ 3	ส่วนสรุป	125
	3.1 ตารางสรุปผลการประเมิน	125
	3.2 ข้อสรุปโดยรวมจากตนเอง	129
	3.3 ความเห็น/ข้อเสนอแนะโดยสรุปจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	135
บทที่ 4	รายการหลักฐานอ้างอิง	137

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ก คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	139
ข ตารางผู้รับผิดชอบตามรายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ	143
ค การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ	151
ง กำหนดการประเมินตรวจสอบคุณภาพ	177

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 ด้านการดำเนินงานศิลปะและวัฒนธรรม

(รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมการบริการ)

องค์ประกอบที่ 6 ด้านการบริการวิชาการ

(รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและพัฒนาคุณภาพ)

ส่วนสรุป (บทที่ 3)

(ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด)

คำนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานกลางที่มหาวิทยาลัยกำหนดตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 และในปีงบประมาณ 2551 จนถึงปัจจุบัน สำนักหอสมุดได้นำตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่พัฒนาโดย คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) มาใช้เป็นเกณฑ์ตัดสินในการประเมินตรวจสอบคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นครั้งที่ 3

รายงานการประเมินตนเอง/ตรวจสอบ (Self/Check Assessment Report, SAR/CAR) ประจำปีงบประมาณ 2553 ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทุกฝ่าย/งาน ที่เป็นการแสดงออกถึงความพร้อมด้านการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด

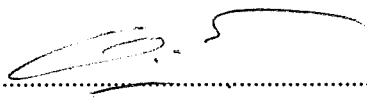
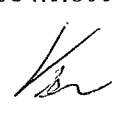
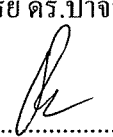
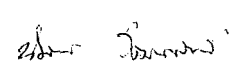
ขอขอบคุณคณะกรรมการประเมินตรวจสอบทุกท่านที่ให้เกิดริสละเวลามาประเมินตรวจสอบสำนักหอสมุดด้วยความเป็นกัลยาณมิตรและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการดำเนินงานของสำนักหอสมุดให้เจริญก้าวหน้าต่อไป



(รองศาสตราจารย์ ดร.รัตติมา จินาพงษา)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

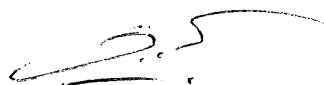
คณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

1. 
..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรจน์ บัณฑิตย์)
2. 
..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปารย์ ทองสนิท)
3. 
..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รติพย์ บุญส่ง)
4. 
..... กรรมการ
(ดร.นิสาพร วัฒนศัพท์)
5. 
..... เลขานุการ
(นางปราณี คำแหง)
6. 
..... ผู้ช่วยเลขานุการ
(นายอนุกย์ วรรณโสภา)

คำนำ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร มีประวัติและพัฒนาการต่อเนื่องยาวนาน และแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของบุคลากรในองค์กรว่ามีความพร้อมในการที่จะรับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่สังคมปัจจุบันเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จะเห็นได้ว่า สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร มีบทบาทอย่างเด่นชัด และเป็นผู้นำในเรื่องของการนำระบบประกันคุณภาพเข้ามาใช้ในงานห้องสมุดเป็นห้องสมุดกลุ่มแรก ๆ รวมทั้งยังสามารถแสดงบทบาทที่เลี้ยง และชี้แนะแก่ห้องสมุดในเครือข่ายห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาส่วนภูมิภาค (PULINET) อีกด้วย จึงไม่เป็นที่น่าแปลกใจที่ผลการประเมินของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรจะผ่านเกณฑ์การประเมินในระดับที่สูงอย่างต่อเนื่องมาทุกปี และในแต่ละปีก็จะพบได้ว่า มีนวัตกรรมใหม่ หรือแนวคิดใหม่ ๆ เกิดขึ้น เพื่อการพัฒนาบุคลากรของสำนักหอสมุดเอง และเพื่อพัฒนาบริการ และองค์กร ซึ่งผลหรือประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นอย่างมายนั่นย่อมตกไปที่ผู้ให้บริการอย่างแน่นอน

จึงขอให้สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร คงความมีคุณภาพ และแสดงถึงบทบาทผู้นำในด้านนี้ต่อวงการห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยต่อไป



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรจน์ บัณฑิตย์)

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 ดำเนินงานในการกิจตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2539 แบ่งส่วนราชการเป็น 5 ฝ่าย คือ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายบริการ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรและวิเคราะห์สนเทศ ฝ่ายวารสารและหนังสือพิมพ์ ฝ่ายสื่อโสตทัศนศึกษา นำระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC เข้ามาใช้ดำเนินงาน ตั้งแต่ปี 2539 จนถึงปัจจุบันซึ่งได้พัฒนาขยายการใช้ระบบห้องสมุดอัตโนมัตินี้ไปสู่ห้องสมุด ห้องอ่านหนังสือทุกคณะ โรงเรียนมัธยมสาธิต วิทยาเขตสารสนเทศพะเยา (มหาวิทยาลัยพะเยาในปัจจุบัน) รวมถึงศูนย์วิทยบริการ ฯ 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. เป็นหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยนเรศวรที่ให้บริการเป็นเลิศ
2. มีทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่เพียงพอ และครอบคลุมทุกหลักสูตร/สาขาวิชา
3. มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว โปร่งใส ตรวจสอบได้
4. มีการพัฒนาการดำเนินงานในทุกด้านอย่างต่อเนื่องตามระบบ และกลไกการประกันคุณภาพ

1.5 นโยบายคุณภาพที่เกี่ยวกับผลผลิต

นโยบายด้านการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

ดำเนินการบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการเข้ามามีส่วนร่วมและทั่วถึง โดยมุ่งเน้นการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ครอบคลุมทุกหลักสูตร / สาขาวิชา ที่ทันสมัย สามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ทุกขั้นตอน

นโยบายด้านการพัฒนาศักยภาพบริการ

พัฒนาระบบการให้บริการเชิงรุก การบริการที่สะดวกรวดเร็ว การพัฒนาบุคลากรให้มีจิตใจให้บริการ (Service Mind) รวมถึงเสริมสร้างทักษะการสืบค้นสารสนเทศทั้งภายในและภายนอก

นโยบายด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีห้องสมุด

นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพมาใช้ในการดำเนินงานทั้งในด้านการบริหารจัดการและด้านการบริการ

นโยบายด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการ

ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาลที่มีความชัดเจนและคล่องตัวสูง โดยมีระบบประกันคุณภาพ ในการรักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงดำเนินงานบริหารความเสี่ยงให้เป็นรูปธรรม

นโยบายด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม

จัดโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคมในการให้ความรู้การจัดการห้องสมุด และมีส่วนร่วมกับชุมชน ในการพัฒนาห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

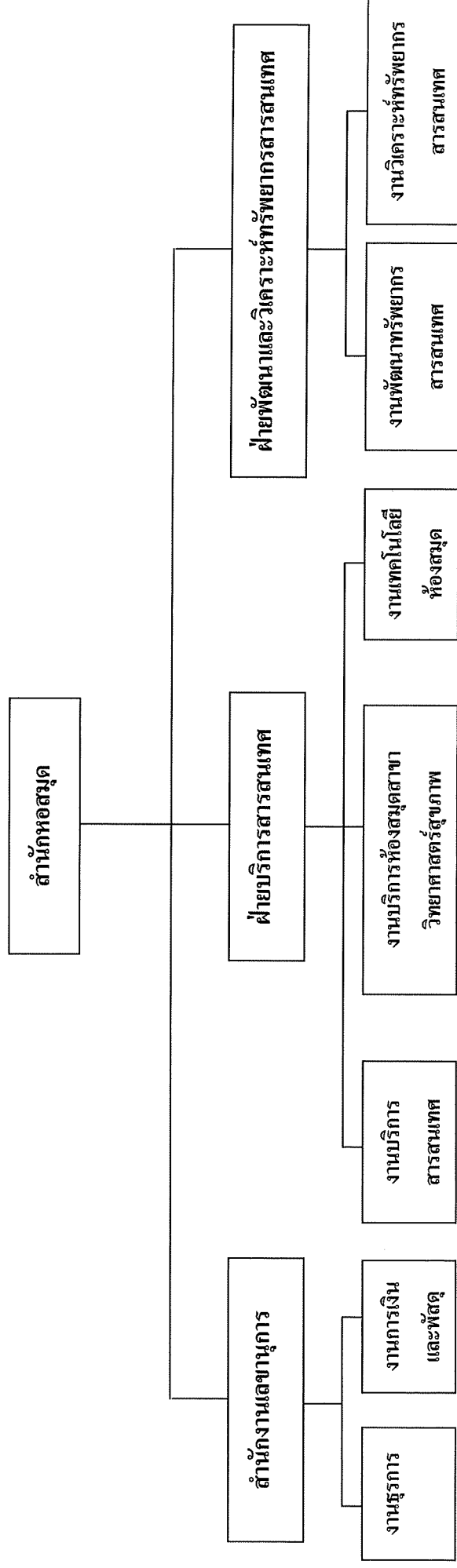
นโยบายด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

จัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ สืบสานศิลปวัฒนธรรมไทย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างบุคลากรของสำนักหอสมุดและผู้ใช้บริการ

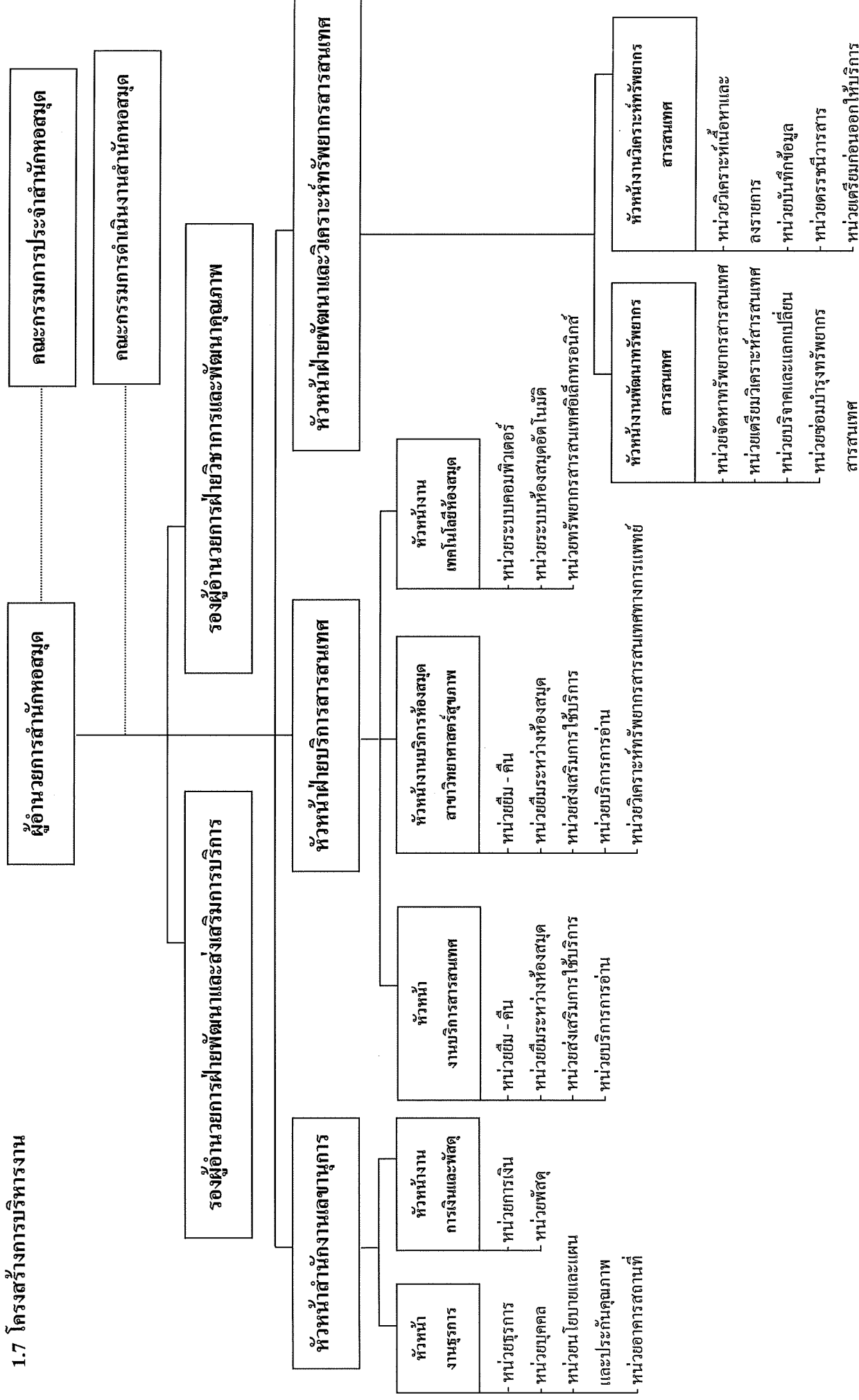
นโยบายด้านการพัฒนาองค์กรไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์

ให้ดำเนินการกำหนดทิศทางการพัฒนาสำนักหอสมุดที่ชัดเจน โดยเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง เพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ในปี 2554

1.6 โครงสร้างองค์กร



1.7 โครงสร้างการบริหารงาน



1.8 รายชื่อผู้บริหารชุดปัจจุบัน

1. รศ.ดร.รัตติมา	จิณาพงษา	ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด
2. นางวลุณี	โพธิ์รังสียากร	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและพัฒนาคุณภาพ
3. นางสาวชนพร	ประเสริฐกุล	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมการบริการ
4. นางสาวขวัญตระกูล	กลั่นสุคนธ์	รักษาการในตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริการสารสนเทศ
5. นางสาวพรทิพย์	อาจวิชัย	รักษาการในตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากร สารสนเทศ
6. นางปราณี	คำแหง	หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ

1.9 รายชื่อคณะกรรมการประกันคุณภาพสำนักหอสมุด

1. รศ.ดร.รัตติมา	จิณาพงษา	ประธานกรรมการ
2. นางวลุณี	โพธิ์รังสียากร	รองประธาน
3. นางสาวชนพร	ประเสริฐกุล	รองประธาน
4. นางปราณี	คำแหง	กรรมการ
5. นางสาวขวัญตระกูล	กลั่นสุคนธ์	กรรมการ
6. นางสาวพรทิพย์	อาจวิชัย	กรรมการ
7. นางสาวสุมาลี	อัมศิลป์	กรรมการ
8. นางรวีวรรณ	ศรีอำไพ	กรรมการ
9. นายเกษม	เกิดโกคา	กรรมการ
10. นางกนกอร	ไชยาเผือก	กรรมการ
11. นางธิดารัตน์	ใบสูงเนิน	กรรมการ
12. นายชัยพร	คำเจริญคุณ	กรรมการ
13. นายนพรุจ	พุดเกษร	กรรมการ
14. นายจรัญ	กันมา	กรรมการ
15. นางลำแพน	นาคท่าโพ	กรรมการ
16. นางสาวจิราภา	เกิดไผ่ล้อม	กรรมการ
17. นายมานะชัย	เปี่ยม	กรรมการ
18. นางพิมพ์ทิพย์	ประหลาดเนตร	กรรมการ
19. นางสุนิสา	พรหมมณี	กรรมการและเลขานุการ
20. นายอนุรักษ์	วรรณโสภ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

1.10 ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ อาคารสถานที่ และบุคลากร งบประมาณ

สำนักหอสมุดได้รับการสนับสนุนงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2553 ดังนี้

งบประมาณแผ่นดิน	7,163,400	บาท
เงินเดือนและค่าจ้างประจำ		
เงินเดือนและค่าจ้างประจำ	4,655,500	บาท
ค่าตอบแทน วัสดุและวัสดุ		
ค่าตอบแทน	115,100	บาท
ค่าวัสดุ	40,200	บาท
ค่าวัสดุ	2,352,700	บาท
งบประมาณเงินรายได้	18,900,000	บาท
กองทุนทั่วไป		
ค่าจ้างชั่วคราวรายเดือน	2,269,920	บาท
ค่าจ้างชั่วคราวรายวัน	85,480	บาท
ค่าตอบแทน	2,640,680	บาท
ค่าวัสดุ	568,800	บาท
ค่าวัสดุ	4,010,220	บาท
ค่าสาธารณูปโภค	65,000	บาท
เงินอุดหนุนทั่วไป	620,000	บาท
กองทุนสินทรัพย์ถาวร		
ค่าตอบแทนวัสดุและวัสดุ	4,380,000	บาท
ค่าครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง	4,257,500	บาท
กองทุนอื่น		
เงินอุดหนุน	15,000	บาท

รวมงบประมาณทั้งสิ้นที่ได้รับในปีงบประมาณ 2553 จำนวน **26,063,400 บาท**

อาคารสถานที่

ชั้นที่ 1 พื้นที่ 1,837.20 ตารางเมตร ประกอบด้วย ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ บริการยืม-คืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการห้องชมภาพยนตร์ บริการวารสารและหนังสือพิมพ์ หนังสืออนานิยาย วรรณกรรมเยาวชน เรื่องสั้น มุมความรู้ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศสำนักหอสมุด (WebOPAC)

บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย จุดแสดงนิทรรศการและป้ายนิเทศ บริการฝากสัมภาระ พื้นที่นั่งอ่านและพื้นที่ให้บริการนั่งอ่าน 24 ชั่วโมง

ชั้นที่ 2 พื้นที่ 1,860.44 ตารางเมตร ประกอบด้วย งานเทคโนโลยีห้องสมุด บริการยืม-คืน บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า บริการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ สำนักหอสมุด (WebOPAC) บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย บริการสื่อโสตทัศนูปกรณ์ ห้องบริการอินเทอร์เน็ต 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 ห้องศูนย์เทปและหนังสือธรรมะท่านผู้หมื่นมณีรัตน์ บุญนาค และห้องประชุม

บุคลากร

สำนักหอสมุดมีบุคลากรรวมทั้งสิ้น 58 คน จำแนกดังนี้

ตำแหน่ง	ข้าราชการ	พนักงาน มหาวิทยาลัย	พนักงาน ราชการ	ลูกจ้าง ประจำ	ลูกจ้าง ชั่วคราว	รวม
บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ	1	-	-	-	-	1
บรรณารักษ์ชำนาญการ	1	-	-	-	-	1
บรรณารักษ์	4	4	-	-	2	10
นักวิชาการพัสดุ	1	-	-	-	-	1
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	2	4	1	-	3	10
นักวิชาการโสตทัศนศึกษา	2	1	-	-	-	3
นักวิชาการเงินและบัญชี	1	1	1	-	-	3
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	2	-	-	-	1	3
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	-	1	-	-	-	1
นักเอกสารสนเทศ	-	3	1	-	5	9
นักวิชาการช่างศิลป์	-	-	-	-	1	1
นักประชาสัมพันธ์	-	-	-	-	1	1
เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์	-	-	-	-	1	1
ผู้ปฏิบัติงานห้องสมุด	1	-	1	-	7	9
พนักงานพิมพ์	-	-	-	2	-	2
พนักงานขับรถ	-	-	-	-	1	1
คนสวน	-	-	-	-	1	1
รวม	15	14	4	2	23	58

1.11 ความภาคภูมิใจ/ความโดดเด่น

สำนักหอสมุดดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ในปีงบประมาณ 2553 ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้บริหารจัดการอย่างเต็มรูปแบบทำให้ได้สถิติข้อมูลที่ต้องสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ รวมถึงการบริหารงบประมาณเบิกจ่ายได้ทันตามเวลาที่กำหนด กระบวนการจัดซื้อหนังสือสามารถลดขั้นตอน ระยะเวลา และตรวจสอบผลการจัดซื้อขณะดำเนินการกระบวนการได้ หนังสือใหม่ นำออกบริการทุกวัน บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม การประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดี บรรยายภาพความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ปรากฏผู้ใช้บริการเนื่องแน่นอย่างเห็นได้ชัด

ผลของการดำเนินงานที่สามารถสะท้อนถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลดังกล่าวนี้ สำนักหอสมุดได้นำเสนอผลงานในงาน PULINET วิชาการ ครั้งที่ 1 ประจำปี 2553 ระหว่างวันที่ 24 – 25 มิถุนายน 2553 ดังนี้

- มุมมองใหม่ของการออกแบบเว็บไซต์เพื่อการบริหาร
- ฐานข้อมูล SAR Online ประกันคุณภาพไม่ยุ่งยากอย่างที่คิด
- เครือข่ายความร่วมมือ NULiNet มุ่งสู่การใช้ทรัพยากรร่วมกัน
- การจัดหาทรัพยากรในงาน NU Book Fair อย่างไรให้ได้หนังสือเร็วและไม่เกินงบ

ในโอกาสนี้มหาวิทยาลัยได้คัดเลือกสำนักหอสมุดเป็นหน่วยงานขอรับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ประจำปี 2553 ประเภทนวัตกรรมการให้บริการ สำนักหอสมุดได้เสนอภายใต้ชื่อนวัตกรรม “การปรับเปลี่ยนบริการห้องสมุดในยุคการเปลี่ยนแปลง” ทั้งนี้นวัตกรรมการให้บริการนี้ได้เกิดขึ้นมาจากความร่วมมือระหว่างผู้บริหารและบุคลากรสำนักหอสมุดทุกคน

รางวัลด้านการประกันคุณภาพ

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร มีการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 โดยเริ่มเข้าสู่กระบวนการประเมินตรวจสอบตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 จนถึงปัจจุบัน และได้รับรางวัลด้านการประกันคุณภาพ ดังนี้

พ.ศ. 2545 สำนักหอสมุด ได้รับรางวัล NU Non-teaching unit of the year 2002

นางวสุลี โพธิ์รังสิยากร บรรณารักษ์เชี่ยวชาญระดับ 9 ได้รับรางวัล NU-QA staff of the year 2002

พ.ศ. 2547 สำนักหอสมุด ได้รับรางวัลหน่วยงานสายสนับสนุนที่นำ QA มาใช้จนได้รับความ

พึงพอใจจากผู้รับบริการ NUQA Non-teaching unit of the year 2004

นางสุเพ็ญ ทาเกิด (ผู้อำนวยการ, พ.ศ. 2544-2551) ได้รับรางวัลบุคคลที่ให้ความสำคัญและนำ QA มาเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารงาน NU-QA staff of the year 2004

พ.ศ. 2548 สำนักหอสมุด ได้รับรางวัลหน่วยงานสายสนับสนุนที่มีนวัตกรรมด้านการประกัน

คุณภาพ (SAR Online) NUQA Non-teaching unit of the year 2005

พ.ศ. 2551 สำนักหอสมุด ได้รับรางวัลหน่วยงานสายสนับสนุน (Non-Teaching Unit) ที่มีการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จนสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ด้านคุณภาพ NQA 2008 Naresuan Quality Award

1.12 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ระบบการประกันคุณภาพ

การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพใช้ตามระบบของมหาวิทยาลัย และระบบการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุดที่ดำเนินการตั้งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมานั้น ได้ใช้องค์ประกอบ ดังนี้ และเกณฑ์การตัดสินตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ในปี พ.ศ. 2551 ได้ปรับเปลี่ยนมาใช้ตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งพัฒนาโดยคณะกรรมการฝ่ายห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาคที่เน้นกระบวนการปัจจัยนำเข้า 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 อันจะนำไปสู่การใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่าและพัฒนาไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ นอกจากการจัดเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรสารสนเทศแล้ว 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

$\frac{\text{งบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศ (งบประมาณ 2553)}}{\text{จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (FTES) (ปีการศึกษา 2552)}}$
--

การประเมินตนเอง (SAR)

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

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

ผลการดำเนินงาน :

ในปีงบประมาณ 2553 สำนักหอสมุดได้รับงบประมาณในการจัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท จำนวน 11,122,212 บาท จำแนกได้ดังนี้

- สื่อสิ่งพิมพ์	5,506,981.21	บาท
- สื่ออิเล็กทรอนิกส์	5,615,230.79	บาท
รวมทั้งสิ้น	11,122,212.00	บาท

จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (FTES) ในปีการศึกษา 2552 ของนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร เท่ากับ 39,222.73

วิธีการคำนวณ
$$\frac{11,122,212}{39,222.73} = 283.57$$

ดังนั้น ค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวรจึงเท่ากับ 283.57 บาท ต่อ คน

ผลการประเมินตนเอง : ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 1 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 1 เป้าหมายปีต่อไป : 2	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	- มหาวิทยาลัยให้ทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการร้องขอ งบประมาณเพิ่มเติมได้
W : (จุดอ่อน)	- สำนักหอสมุดยังไม่มีกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรงบประมาณในการ จัดหาทรัพยากรสารสนเทศให้เป็นร้อยละของงบประมาณที่ได้รับ
S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดมีการจัดสรรงบประมาณในการสั่งซื้อทรัพยากรสารสนเทศให้กับ ทุกคณะที่ชัดเจน
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : - วิเคราะห์งบประมาณการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544 และตามตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่ 1.1 กำหนดโดยฝ่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) - วิเคราะห์การจัดสรรงบประมาณค่านั่งสื่อ จำแนกตามคณะ - จัดประชุมรองคณบดีฝ่ายวิชาการทุกคณะเพื่อร่วมกันพิจารณาจัดสรรงบประมาณค่านั่งสื่อ ให้แต่ละคณะในช่วงต้นปีงบประมาณ	
รายการหลักฐานอ้างอิง : 1.1.1 งบประมาณแผ่นดินประจำปี พ.ศ. 2553 มหาวิทยาลัยนเรศวร (หน้า 4 - 5) 1.1.2 งบประมาณรายได้ประจำปี พ.ศ. 2553 มหาวิทยาลัยนเรศวร (หน้า 218 - 222) 1.1.3 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/0964 ลงวันที่ 1 ตุลาคม 2553 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ 2553 1.1.4 สรุปการจัดสรรงบประมาณค่านั่งสื่อ จำแนกตามคณะ ประจำปีงบประมาณ 2553 1.1.5 สรุป FTES ของมหาวิทยาลัยนเรศวรประจำปีการศึกษา 2552 1.1.6 รายการประชุมการจัดสรรงบประมาณค่านั่งสื่อ ประจำปีงบประมาณ 2553	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)**ผลการประเมินตรวจสอบ :**

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 1 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 1 เป้าหมายปีต่อไป : 2

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- การจัดสรรงบประมาณแต่ละปีมหาวิทยาลัยควรจัดสรรให้เหมาะสมกับจำนวนของผู้ใช้บริการของห้องสมุดโดยดูทั้งคณะหลักสูตร จำนวนนักศึกษา ทั้งนี้กรรมการมีความเห็นเพิ่มเติมว่า ควรรวบรวมงบประมาณที่มีการใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ จากหน่วยงานอื่น ๆ เช่น ห้องสมุดคณะ ผลที่ได้จะได้ทราบงบประมาณที่เป็นการใช้จ่ายจริงจะมียอดรวมที่ถูกต้องน่าเชื่อถือมากขึ้น รวมทั้งควรหาแหล่งงบประมาณอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น การขอบริจาคจากศิษย์เก่า

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 : ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรฯ เบอร์โทรภายใน : 2636 E-mail: porntipaa@nu.ac.th

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

ผลการดำเนินงาน :

จำนวนทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2552 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2553 มีดังนี้

หนังสือบริจาค จำนวน 4,938 ชื่อเรื่อง

หนังสือจัดซื้อในปีงบประมาณ 2553 จำนวน 3,784 ชื่อเรื่อง

รวมทั้งสิ้น 8,722 ชื่อเรื่อง (13,979 เล่ม)

สำนักหอสมุด ได้ปรับวิธีการบันทึกข้อมูลในระบบของงานพัฒนาและงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศเพื่อควบคุมระยะเวลาในการดำเนินงานโดยใช้วันที่ เดือน ปี ที่ปรากฏในระบบจัดเก็บข้อมูล ช่วงเวลาตั้งแต่วันที่ได้รับทรัพยากรจนถึงวันที่นำออกให้บริการซึ่งสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบทุกขั้นตอนและได้นำรายชื่อหนังสือจัดซื้อในปีงบประมาณ 2553 จำนวน 3,004 ชื่อเรื่องเป็นหนังสือใหม่ที่ยังไม่มีข้อมูลในระบบมาคำนวณหาเวลาเฉลี่ยในการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ 2553 สำนักหอสมุดใช้เวลาดำเนินการตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศและนำออกให้บริการเฉลี่ย 9 วัน ต่อ 1 ชื่อเรื่อง

ผลการประเมินตนเอง :

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5

TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	-
W : (จุดอ่อน)	-
S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดมีระบบห้องสมุดอัตโนมัติในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ สามารถผลิตงานวิเคราะห์สารสนเทศได้ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : ติดตาม/ตรวจสอบกระบวนการดำเนินการตั้งแต่วันรับทรัพยากรสารสนเทศจนถึงวันที่นำออกให้บริการ เพื่อคำนวณหาเวลาเฉลี่ยในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและนำผลที่ได้มาปรับปรุง/พัฒนากระบวนการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	
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	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ : ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5
ข้อสังเกต/เสนอแนะ : - สำนักหอสมุดได้ปรับวิธีการบันทึกข้อมูลเพื่อควบคุมเวลาตั้งแต่ตรวจรับและนำทรัพยากรสารสนเทศออกให้บริการซึ่งเป็นผลมาจากการประชุมเพื่อวิเคราะห์ระบบงาน ดังนั้นในส่วน of หลักฐานอ้างอิงถ้ามีผลการประชุมเพื่อวิเคราะห์ระบบงานประกอบหรือในรายการทรัพยากรสารสนเทศถ้ามีช่องที่ให้เกิดผลประกอบถึงความล่าช้า เช่น ทำไมหนังสือตัวแบบเชิงเส้นถึงใช้เวลา 14 วันในการดำเนินการ ก็จะได้นำเหตุผลนั้นมารวบรวมแล้วหาหรือแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่อไป รวมถึงถ้าสามารถประสานงานกับร้านค้า หรือสำนักพิมพ์ ให้ใส่ข้อมูลรายการหนังสือในเบื้องต้น จะช่วยประหยัดเวลาให้บรรณารักษ์ได้

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 2553 มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลระบบบริหารงานจัดซื้อออนไลน์และฐานข้อมูลระบบวิทยุออนไลน์ และได้มีการปรับปรุงแก้ไขฐานข้อมูลให้มีความทันสมัยสามารถใช้งานได้อย่างสะดวกยิ่งขึ้น

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	-
W : (จุดอ่อน)	-
S : (จุดแข็ง)	- ผู้บริหารสำนักหอสมุดให้การสนับสนุนพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารและบริการอย่างต่อเนื่อง - มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถพัฒนาฐานข้อมูล
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :	
1. โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการบริการ 2. วิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อพิจารณาฐานข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการ	

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์ศักยภาพ	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีนโยบายและมีการวิเคราะห์ความต้องการหรือความจำเป็นในการจัดทำฐานข้อมูล	1.3.1 นโยบายการบริหารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2551-2555 (หน้า 8) 1.3.2 บันทึกข้อความที่ ศธ. 0527.06.03 ลงวันที่ 9 กันยายน 2552 เรื่อง ขออนุมัติแผนพัฒนาโปรแกรมบริหารจัดการการสั่งซื้อหนังสือ 1.3.3 บันทึกข้อความที่ ศธ. 0527.06.02/034 ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2552 เรื่อง ขออนุมัติโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการบริการ
2. มีฐานข้อมูลที่ห้องสมุดเป็นผู้พัฒนาขึ้นเพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ	1.3.4 ฐานข้อมูลระบบบริหารงานจัดซื้อหนังสือออนไลน์ (ใหม่) http://www.lib.nu.ac.th/web/buybook/ 1.3.5 ฐานข้อมูลระบบวิดีโอออนไลน์ (ใหม่) http://10.30.20.12/libvdo/vdoonline.asp 1.3.6 ฐานข้อมูลสต็อกหนังสือ (เดิม) http://10.30.20.12/avdb/

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์ศักยภาพ	รายการหลักฐานอ้างอิง
2. มีฐานข้อมูลที่ห้องสมุดเป็นผู้พัฒนาขึ้นเพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ให้บริการ (ต่อ)	1.3.7 ฐานข้อมูลผลงานวิจัยนิตแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (เดิม) http://mis.lib.nu.ac.th/med_research/ 1.3.8 ฐานข้อมูลบรรณานุกรมวารสารและกฤตภาคทางการแพทย์ (เดิม) http://mis.lib.nu.ac.th/med_index/ 1.3.9 ฐานข้อมูล SAR Online (เดิม) http://www.lib.nu.ac.th/web/psar/body.php
3. มีระบบให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการ เช่น คู่มือการใช้ หรือ Online Help System มีการแนะนำ/จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ	1.3.10 คู่มือระบบบริหารงานจัดซื้อออนไลน์ 1.3.11 กิจกรรม KM-MIS : การจัดการความรู้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร http://10.30.20.12/picdb/picdb_view.asp?Code_No=PDB5306&allow=0 1.3.12 คำถามที่พบบ่อยเกี่ยวกับการให้บริการวิดีโอออนไลน์ สำนักหอสมุด http://10.30.20.12/libvdo/faq.asp 1.3.13 หน้าจอแนะนำการใช้ฐานข้อมูลโสตทัศนวัสดุ (คุยกันเรื่องโสตทัศนวัสดุ) http://10.30.20.12/avdb/ 1.3.14 วิธีการใช้งานฐานข้อมูลผลงานวิจัยนิตแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร http://mis.lib.nu.ac.th/med_research/ 1.3.15 วิธีการใช้งานฐานข้อมูลบรรณานุกรมวารสารและกฤตภาคทางการแพทย์ http://mis.lib.nu.ac.th/med_index/
4. มีระบบความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ	1.3.16 หน้าจอสำหรับ login เข้าสู่ระบบจัดการฐานข้อมูลระบบบริหารงานจัดซื้อออนไลน์ http://www.lib.nu.ac.th/web/admin/authen.php 1.3.17 หน้าจอสำหรับ login เข้าสู่ระบบจัดการฐานข้อมูลระบบวิดีโอออนไลน์ http://10.30.20.12/libvdo/AdminForm.asp

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์ศักยภาพ	รายการหลักฐานอ้างอิง
4. มีระบบความปลอดภัยของข้อมูลและสารสนเทศ (ต่อ)	1.3.18 หน้าจอสำหรับ Login เข้าสู่ระบบจัดการฐานข้อมูลผลงานวิจัยนิตินิตแพทย์ http://mis.lib.nu.ac.th/med_research/login.php 1.3.19 หน้าจอสำหรับ Login เข้าสู่ระบบจัดการฐานข้อมูลบรรณนิเวศและกฤตภาคทางการแพทย์ http://mis.lib.nu.ac.th/med_index/login.php 1.3.20 หน้าจอสำหรับ Login เข้าสู่ระบบจัดการฐานข้อมูล SAR Online http://www.lib.nu.ac.th/web/psar/authen.php 1.3.21 ข้อความแจ้งการใช้บริการเฉพาะเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร http://www.lib.nu.ac.th/web/2010/index.php 1.3.22 สำรองข้อมูลบน hard disk
5. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล	1.3.23 สรุปผลการประเมินฐานข้อมูลระบบบริหารงานจัดซื้อออนไลน์
6. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และมีการปรับปรุงและเพิ่มเติมฐานข้อมูลหรือสารสนเทศให้ทันสมัย	1.3.24 สรุปกิจกรรม “ก้าวไปด้วยกันกับการร่วมคิดร่วมทำ” ประจำปีงบประมาณ 2553 1.3.25 สรุปการประชุมงานเทคโนโลยี(หน่วยระบบคอมพิวเตอร์) วันที่ 12 มกราคม 2553 http://www.lib.nu.ac.th/blog/view.php?idview=94

การประเมินตรวจสอบ (CAR)**ผลการประเมินตรวจสอบ :**

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- สำนักหอสมุดมีการดำเนินการเพื่อพัฒนาศักยภาพระบบฐานข้อมูลตามเกณฑ์ที่อยู่แล้ว แต่มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพของระบบฐานข้อมูลดังนี้

ในเกณฑ์ศักยภาพข้อที่ 1 เสนอให้ทำการสำรวจหรือจัดประชุมเพื่อรวบรวมฐานข้อมูลที่หน่วยงานต้องการใช้ เช่น คณะสังคมศาสตร์อาจจะต้องการฐานข้อมูลงานวิจัยด้านกฎหมาย ท้องถิ่นหรือเศรษฐกิจพอเพียง หรือความเป็นมหาวิทยาลัยนเรศวรอาจจะต้องการฐานข้อมูลเรื่องสมเด็จพระนเรศวรมหาราช ซึ่งถ้าได้มีการสำรวจความต้องการใช้ฐานข้อมูลก็จะได้จัดทำฐานข้อมูลที่สนองต่อความต้องการใช้ โดยมีหมายเลขการเข้าใช้ฐานข้อมูลเป็นตัวกำกับเพื่อแสดงถึงความสนใจเข้าใช้ฐานข้อมูล

ในเกณฑ์ศักยภาพข้อที่ 3 เสนอให้เพิ่มเอกสารที่เป็นคู่มือการเข้าใช้ฐานข้อมูลมาเป็นหลักฐานอ้างอิง พร้อมกับจัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการในการใช้ฐานข้อมูลให้กับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เช่น นิสิตแพทย์ ซึ่งส่วนนี้จะไปสอดคล้องกับการทำงานเชิงรุกที่ไม่ได้รอแต่เพียงให้หน่วยงานร้องขอมาเท่านั้น พร้อมกันนี้อาจทำเป็นการศึกษาเล็กๆ ได้ด้วยว่าเมื่อปรับกลยุทธ์เป็นเชิงรุกแล้ว ฐานข้อมูลที่ไปทำการอบรมให้นั้นมีนอกการเข้าใช้เพิ่มขึ้นหรือไม่

ในเกณฑ์ศักยภาพข้อที่ 5 ที่หน้าจอก่อนที่ผู้เข้าใช้บริการจะออก อาจจะทำเป็นระบบให้ผู้ใช้บริการประเมินความพึงพอใจที่หน้าจอ เหมือนที่ social network ต่างๆ จะมีปุ่ม like ให้เลือก

- โดยภาพรวมกรรมการมีความเห็นว่า สำนักหอสมุดได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

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

$\frac{\text{ผลรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดทุกครั้งที่ผ่านมา}}{\text{จำนวนครั้งของการประเมินทั้งหมดในปีที่ผ่านมา}}$

การประเมินตนเอง (SAR)

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

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

ผลการดำเนินงาน :

สำนักหอสมุดดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการประจำปี 2553 โดยใช้แบบสำรวจของคณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุด มหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET)

ผลการประเมินในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุดและการบริการสารสนเทศ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ด้านบุคลากรของห้องสมุด ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการสื่อสารกับผู้ใช้ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับ 3.97 ดังนี้

รายการ	ผลการประเมินระดับความพึงพอใจ
1. สำนักหอสมุด	3.87
2. งานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	4.08
รวมเฉลี่ย	3.97

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	- ข่ายงานห้องสมุดส่วนภูมิภาคกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพด้านการบริการสารสนเทศ โดยให้มีการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดที่เป็นเกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน
W : (จุดอ่อน)	- สำนักหอสมุด / งานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพยังไม่สามารถดำเนินการสำรวจความพึงพอใจทุก 4 เดือนตามคำแนะนำของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบครั้งที่ผ่านมา
S : (จุดแข็ง)	- มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกปีงบประมาณ
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : 1. สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักหอสมุดอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยจำแนกประเด็นในการสำรวจออกเป็น 5 ประเด็นหลัก ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ 2. นำข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาปรับปรุงดำเนินการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ	
รายการหลักฐานอ้างอิง : 1.4.1 รายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปี 2553 1.4.2 สรุปผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปี 2553	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)**ผลการประเมินตรวจสอบ :**

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- การประเมินหลังการใช้บริการทันทีโดยไม่ต้องรอทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอาจทำได้มากกว่าปีละ 1 ครั้ง ทั้งนี้อาจมีกลยุทธ์ในหลายๆ รูปแบบเพื่อให้ได้ผลการประเมินตลอดทั้งปี เช่น การแจกใบประเมิน ณ จุดยืม-คืน การเพิ่มแรงจูงใจในการประเมินโดยการให้ของที่ระลึก / รางวัล แก่ผู้ประเมิน เป็นต้น
- รวมทั้งในปัจจุบันการประเมินผู้ให้บริการสามารถใช้วิธีการประเมินผ่านระบบหรือช่องทางอื่นๆ เช่น ผู้ใช้บริการประเมินทาง internet และทำให้ผู้ใช้ได้มีส่วนร่วมในการประเมินด้วย ซึ่งแบบประเมินจะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการทำงานทาง internet ซึ่งอาจจะนำเสนอผลทั้ง 2 ลักษณะคือ ความพึงพอใจจากผู้ที่มารับบริการที่สำนักหอสมุด และความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการผ่าน internet

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 : รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาฯ เบอร์โทรภายใน : 2619 E-mail : thanapornp@nu.ac.th

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

ผลการดำเนินงาน :

ในปีงบประมาณ 2553 สำนักหอสมุดได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการด้วยวิธีการต่างๆ ดังนี้

- 1. ผู้ร้องเรียน จำนวน 4 รายการ
- 2. เว็บไซต์สำนักหอสมุด จำนวน 2 รายการ
- 3. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 2 รายการ
- 4. www.mornor.com จำนวน 1 รายการ

รวมจำนวนข้อร้องเรียน 8 รายการ โดยสำนักหอสมุดสามารถดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนได้ทั้ง

8 รายการ จะได้รับคะแนนเท่ากับร้อยละ 100

วิธีการคำนวณ

$$\frac{8}{8} \times 100 = 100$$

ผลการประเมินตนเอง : ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	- สำนักหอสมุดเพิ่มช่องทางให้ผู้ให้บริการสามารถเสนอข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้น เพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้ให้บริการ นิติมากขึ้น เช่น www.mornor.com และfacebook เป็นต้น
W : (จุดอ่อน)	-
S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดกำหนดนโยบายในการเปิดรับข้อร้องเรียนให้ผู้ให้บริการ รับทราบ และกำหนดผู้รับผิดชอบในการรวบรวมข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ เพื่อส่งต่อผู้เกี่ยวข้องแก้ปัญหา
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการเสนอข้อร้องเรียนได้ตลอดเวลาในหลายช่องทางอย่างต่อเนื่อง	
รายการหลักฐานอ้างอิง : 1.5.1 สรุปรายการข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการผ่านตู้ร้องเรียน เว็บบอร์ดสำนักหอสมุด ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ และ www.mornor.com 1.5.2 ข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการผ่านตู้ร้องเรียน รายละเอียดดูที่แฟ้ม 1.5.3 ข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการผ่านเว็บบอร์ดสำนักหอสมุด รายละเอียดดูที่แฟ้ม 1.5.4 ข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ รายละเอียดดูที่แฟ้ม 1.5.5 ข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการผ่าน www.mornor.com รายละเอียดดูที่แฟ้ม	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)**ผลการประเมินตรวจสอบ :**

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- ควรจัดหาช่องทาง และเพิ่มความสะดวกในการนำเสนอแนวทางเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของสำนักหอสมุดในปีที่ผ่านมาสำนักหอสมุดได้นำความเห็นของคณะกรรมการประเมินประกันคุณภาพปี พ.ศ. 2552 มาใช้ปรับปรุงการดำเนินการในส่วนของการร้องเรียนซึ่งแสดงให้เห็นว่าได้มีการนำผลการประเมินมาใช้ปรับในการทำงานจริง และในการรับข้อร้องเรียนนั้นก็พยายามเปิดรับจากหลายช่องทาง ซึ่งแสดงถึงความพยายามที่จะรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้น แต่มีข้อเสนอว่าหากในตอนที่มีผู้มาใช้บริการเข้าสำนักหอสมุด อาจจะใช้วิธีการแจกใบแสดงความคิดเห็น เพื่อตอนเดินออกจะได้หย่อนบัตรแสดงความคิดเห็น หรืออาจจะเป็นกล่องที่วางไว้ตามจุดต่าง ๆ หรือแม้แต่นอกสำนักหอสมุด เพื่อให้ผู้หย่อนบัตรจะได้สะดวกใจในการหย่อนบัตร แต่ทั้งนี้ไม่ควรใช้คำว่าตู้ร้องเรียน แต่เป็นตู้แสดงความคิดเห็น เนื่องจากนิสิตคนไทยถ้าใช้ตู้ร้องเรียนจะเป็นเชิงลบ ซึ่งอาจจะทำให้ผู้ใช้บริการไม่กล้าเดินไปหย่อนบัตรได้ นอกจากนั้นในปัจจุบันช่องทางของ Social Network อาจจะเป็นอีกช่องทางที่ช่วยให้หอสมุดทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 ปริมาณการยืมทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนผู้ใช้บริการที่มีสิทธิยืม

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

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

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 มหาวิทยาลัยนเรศวร มีระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC โดยให้บริการยืม - คืน ใน Circulation Millennium เพื่อให้บริการสารสนเทศต่าง ๆ แก่สมาชิกผู้มีสิทธิยืม ได้แก่ นิสิต คณาจารย์ บุคลากร และสมาชิกบุคคลภายนอก โดยในรอบปีการศึกษา 2552 สำนักหอสมุดมีสมาชิกผู้มีสิทธิยืมทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 34,006 คน และมีปริมาณการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศจำนวน 339,367 รายการ

วิธีการคำนวณ $\frac{339,367}{34,006} = 10$ รายการ : คน

ผลการประเมินตนเอง : ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 1 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 1 เป้าหมายปีต่อไป : 2	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	- สำนักหอสมุดมีช่วงปิดบริการเพื่อทำการสำรวจหนังสือ 2 สัปดาห์จึงทำให้สถิติในการยืมลดน้อยลงจำนวนมาก
O : (โอกาส)	- ห้องอ่านหนังสือแต่ละคณะเปิดให้บริการยืม – คืนทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติภายใต้เครือข่าย NULiNet - สำนักหอสมุดมีระบบการยืมต่อด้วยตนเองทางออนไลน์ ซึ่งอำนวยความสะดวกกับผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก
W : (จุดอ่อน)	-
S : (จุดแข็ง)	- มีบริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด (DDS) เพื่อส่งเสริมการใช้ทรัพยากรเพิ่มขึ้น
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : จัดโครงการ/กิจกรรมที่ส่งเสริมการยืมทรัพยากรสารสนเทศให้มากขึ้น	
รายการหลักฐานอ้างอิง : 1.6.1 สถิติการให้บริการยืมจากระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ใน Circulation Millennium (ในรอบปีการศึกษา 2552) ตั้งแต่ มิถุนายน 2552 - พฤษภาคม 2553 1.6.2 เอกสารสรุปสถิติการยืมทรัพยากรสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2552 จำแนกตามรายเดือน 1.6.3 จำนวนผู้ใช้บริการที่มีชื่อปรากฏอยู่ในฐานข้อมูลระบบบริการยืม - คืน ที่มีสิทธิ์ยืมทรัพยากรสารสนเทศในปีการศึกษา 2552 1.6.4 เอกสารสรุปสถิติผู้ใช้บริการที่มีสิทธิ์ยืมทรัพยากรสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2552 จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)**ผลการประเมินตรวจสอบ :**

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 1 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 1 เป้าหมายปีต่อไป : 2

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- อยากให้ตรวจสอบจำนวนผู้มีสิทธิยืมคืนในที่นี้ว่ารวมถึงนิสิตที่อยู่ตามศูนย์บริการต่าง ๆ ด้วยหรือไม่ เนื่องจากนิสิตที่อยู่นอกจังหวัดพิษณุโลกอาจจะมีโอกาสน้อยในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุด เช่น กรณีนิสิตทหารที่เป็นความร่วมมือกับกองทัพบกที่อยู่กรุงเทพฯ ซึ่งนิสิตกลุ่มนี้ไม่มีโอกาสใช้บริการของสำนักหอสมุดเลย ดังนั้นหากกลุ่มที่มีโอกาสเข้าถึงบริการของสำนักหอสมุดน้อยต้องถูกนำมาเป็นตัวหารด้วยก็จะทำให้ปริมาณการยืมทรัพยากรสารสนเทศของสำนักหอสมุดน้อยลงไปด้วย ในปัจจุบันการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ทำให้รูปแบบของผู้ใช้เปลี่ยนแปลงไป สำนักหอสมุดควรหาวิธีการที่ทำให้เกิดความพอดีระหว่างการใช้ทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นตัวเล่มหนังสือกับทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์มีปริมาณการใช้ที่เหมาะสมตรงกับความต้องการกับผู้ใช้อย่างแท้จริง
- ตัวชี้วัดซึ่งเป็นจำนวนการใช้หนังสือที่เป็นตัวเล่มยังไม่ใช่ตัวชี้วัดถึงการเข้าใช้สารสนเทศของผู้ใช้อย่างแท้จริง จึงควรให้พิจารณาว่าจะยังคงไว้ซึ่งตัวชี้วัดนี้หรือไม่

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

$$\text{ร้อยละที่เพิ่มขึ้น} = \frac{\text{ปริมาณการใช้ฐานข้อมูล ต่อ login ต่อฐานในปีปัจจุบัน (ปีการศึกษา 2552)} - \text{ปริมาณการใช้ฐานข้อมูล ต่อ login ต่อฐานในปีที่ผ่านมา (ปีการศึกษา 2551)}}{\text{ปริมาณการใช้ฐานข้อมูลต่อ login ต่อฐานในปีที่ผ่านมา (ปีการศึกษา 2551)}} \times 100$$

การประเมินตนเอง (SAR)

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

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

ผลการดำเนินงาน :

ปีการศึกษา 2551 สำนักหอสมุดบอกรับฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 27 ฐาน ผู้ใช้บริการประกอบด้วยคณาจารย์ นิสิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัย จำนวน 38,880 คน และมีการ Login เพื่อใช้ฐานข้อมูลทุกฐานจำนวน 514,771 ครั้ง

ปีการศึกษา 2552 สำนักหอสมุดบอกรับฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 29 ฐาน ผู้ใช้บริการประกอบด้วยคณาจารย์ นิสิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัย จำนวน 41,052 คน และมีการ Login เพื่อใช้ฐานข้อมูลทุกฐานจำนวน 695,227 ครั้ง นอกจากนี้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการอบรมการใช้ฐานข้อมูล และฐานข้อมูลที่สำนักหอสมุดมีให้บริการ ในหลายช่องทางเพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการได้รู้จักและเข้าใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่บอกรับ

$$\begin{aligned} \text{วิธีการคำนวณ ร้อยละที่เพิ่มขึ้น} &= \frac{[(695,227 \div (41,052 \times 29)) - (514,771 \div (38,880 \times 27))] \times 100}{514,771 \div (38,880 \times 27)} \\ &= \frac{(0.58 - 0.49) \times 100}{0.49} \end{aligned}$$

$$\text{ร้อยละที่เพิ่มขึ้น} = 18.36$$

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 1 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	- มหาวิทยาลัยเห็นความสำคัญในการศึกษา / วิจัยของนิสิตและคณาจารย์ในการบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์เพิ่มขึ้น และครอบคลุมการเรียนการสอนในทุกสาขาวิชา - สำนักหอสมุดมีการกำหนดแนวนโยบาย และมีการหาหรือการบอกรับฐานข้อมูลร่วมกันกับผู้บริหารคณะ
W : (จุดอ่อน)	-
S : (จุดแข็ง)	- เพิ่มช่องทางในการเข้าใช้ฐานข้อมูลภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัยโดยใช้ระบบตั้งค่า Proxy - มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง และหลายช่องทางเพื่อกระตุ้นให้ผู้ใช้บริการใช้ฐานข้อมูล - มีการจัดกิจกรรมอบรมการรู้สารสนเทศ
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :	
1. จัดกิจกรรมอบรมการรู้สารสนเทศอย่างต่อเนื่องทั้งใน และนอกสำนักหอสมุดตลอดปีการศึกษา 2. ประชาสัมพันธ์อบรมการใช้ฐานข้อมูล และฐานข้อมูลที่สำนักหอสมุดมีให้บริการที่กระตุ้นให้ผู้ใช้บริการได้รู้จักและเข้าใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่บอกรับอย่างต่อเนื่อง	
รายการหลักฐานอ้างอิง :	
1.7.1 จำนวนฐานข้อมูลที่จัดซื้อและจำนวนผู้ให้บริการฐานข้อมูลในปีการศึกษา 2551 1.7.2 สถิติจำนวนนิสิตในปีการศึกษา 2551 1.7.3 สถิติจำนวนบุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร ปี พ.ศ. 2551 1.7.4 จำนวนฐานข้อมูลที่จัดซื้อและจำนวนผู้ให้บริการฐานข้อมูลในปีการศึกษา 2552 1.7.5 สถิติจำนวนนิสิตในปีการศึกษา 2552 1.7.6 สถิติจำนวนบุคลากรมหาวิทยาลัยนเรศวร ปี พ.ศ. 2552	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)**ผลการประเมินตรวจสอบ :**

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 1 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- แม้ว่าร้อยละของปริมาณการใช้ฐานข้อมูลที่จัดซื้อจะสูงอยู่แล้ว แต่มีข้อเสนอว่าการอบรมการใช้ฐานข้อมูลที่จัดซื้อยังมีความสำคัญ ซึ่งอาจจะทำให้เป็นการทำงานเชิงรุกที่ไปอบรมการใช้ฐานข้อมูลให้กับกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เช่น ถ้าคิดว่าฐานข้อมูลทางด้านกฎหมายจะเป็นที่สนใจสำหรับกลุ่มที่เรียนกฎหมายก็จัดเป็นการอบรมให้ที่คณะนิติศาสตร์โดยเฉพาะ เป็นต้น
- ควรจะมีการประเมินความคุ้มค่าทางการลงทุนฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

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, เสนอแนะรายชื่อหนังสือ, แนะนำการใช้ฐานข้อมูล)
3. บริการสืบค้นสารสนเทศ
4. บริการจองทรัพยากรสารสนเทศ
5. บริการผู้อ่าน (บริการหนังสือเร่งด่วน)
6. บริการรับแจ้งหนังสือหาย
7. บริการสื่อโสตทัศนวัสดุทุกประเภท
8. บริการมัลติมีเดีย, Cable, UBC
9. บริการ Internet สำหรับบุคคลภายนอก

เคาน์เตอร์บริการ ชั้น 3

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

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 1 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 1 เป้าหมายปีต่อไป : 3	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	-
W : (จุดอ่อน)	- การดำเนินงานบริการแบบเบ็ดเสร็จในชั้นตอนเดียวยังไม่สอดคล้อง และตรงกับคำอธิบายตัวบ่งชี้
S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดรวมบริการที่เกี่ยวข้องไว้ด้วยกัน ณ จุดเดียวในแต่ละเคาน์เตอร์บริการ ชั้น 1 ถึง ชั้น 3
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : ปรับปรุงและให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในชั้นตอนเดียว ณ จุดประจำเคาน์เตอร์บริการชั้น 1 ถึงชั้น 3 อย่างต่อเนื่อง	
รายการหลักฐานอ้างอิง : 1.8.1 โครงสร้างการบริหารงานสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 1.8.2 ภาพถ่ายเคาน์เตอร์ให้บริการชั้น 1 ถึงชั้น 3	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :
ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 1 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5
ข้อสังเกต/เสนอแนะ : - ควรสร้างความเข้าใจของตัวชี้วัดที่จะนำมาใช้ในเรื่องของ One Stop Service โดยนับจำนวนบริการที่เกิดขึ้นใหม่ในรอบปี - ควรนำเสนอรายการหลักฐานอ้างอิงเป็น Flow Chart รวมถึงมีการประเมินผล One stop service ทั้งในส่วนของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

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 2553 สำนักหอสมุดดำเนินบริการ/กิจกรรมเชิงรุกทั้งภายใน ภายนอก และผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุดเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างทันทั่วถึง การอำนวยความสะดวกด้านบริการยืม-คืนระหว่างห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัย (NULiNet) แก่คณาจารย์ บัณฑิตศึกษา และบุคลากร

บริการเชิงรุกที่สำนักหอสมุดดำเนินการมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 14 บริการ/กิจกรรม ได้แก่

1. โครงการสอนการรู้สารสนเทศ (อบรมการใช้ฐานข้อมูล การใช้โปรแกรม EndNote และ การทำสารบัญโดยใช้โปรแกรม Microsoft Word)

2. โครงการแนะนำการใช้ห้องสมุด

3. บริการวิเคราะห์การอ้างอิง (Citation Analysis) โดยให้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด

4. บริการตรวจสอบค่าดัชนีผลกระทบการอ้างอิงของวารสาร (Journal Impact Factor) โดยให้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด

5. NU Library News (สำนักหอสมุด) และ E-Newsletter (งานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ)

6. บริการแจ้งเตือนผู้ใช้บริการรับเอกสารยืมระหว่างห้องสมุดทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

7. บริการแจ้งเตือนผู้ใช้บริการล่วงหน้าก่อนวันกำหนดส่ง และหนังสือค้างส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Notice via E-mail) และบริการแจ้งเตือนผู้ใช้บริการรับทรัพยากรสารสนเทศที่จองทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC

ผลการดำเนินงาน (ต่อ) :

8. บริการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร บริการต่างๆ ของสำนักหอสมุดทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
9. การเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมงก่อนสอบปลายภาคเป็นเวลา 1 เดือน
10. การเปิดบริการพื้นที่นั่งอ่านตลอด 24 ชั่วโมง (Zone 24) ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์
11. บริการฉายวิดีทัศน์เพื่อการศึกษาบนเว็บไซต์
12. บริการสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย
13. บริการนำส่งเอกสารระหว่างห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัย (Document Delivery Service)
14. เข้าร่วมกิจกรรมออกหน่วยบริการวิชาการเคลื่อนที่มหาวิทยาลัยนเรศวร (NU Mobile Unit)

ร่วมกับสถาบันเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน โดยจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ฝึกทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง และอบรมการทำสมุดทำมือ/ การซ่อมหนังสือ

ผลการประเมินตนเอง :

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5

TOWS Analysis :

T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	- สำนักหอสมุดเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
W : (จุดอ่อน)	-
S : (จุดแข็ง)	- ผู้บริหารสำนักหอสมุดบริหารงานในเชิงรุกและพร้อมให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่องทุกรูปแบบเกี่ยวกับการจัดการบริการเชิงรุกเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ - บุคลากรของสำนักหอสมุดมีส่วนร่วมในการให้บริการเชิงรุกทั้งภายในและภายนอกสถานที่

โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :

1. จัดบริการ/กิจกรรมเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง และขยายบริการ/กิจกรรมเชิงรุกที่เหมาะสมอื่น ๆ เพิ่มเติม
2. จัดบริการเชิงรุกเพื่อรณรงค์ให้มีการใช้ฐานข้อมูล โดยแจ้งคณะให้ดำเนินการเสริมในหลักสูตรรายวิชาระเบียบวิธีวิจัย หรือรายวิชาอื่น ๆ ตามที่คณะเห็นสมควร

รายการหลักฐานอ้างอิง :

1.9.1 หนังสือที่ ศธ.0527.06.02/036 ลงวันที่ 4 พฤศจิกายน 2552 เรื่องขออนุมัติโครงการสอนการรู้สารสนเทศ (Information Literacy Instruction) (หส.3 – 02)

1.9.2 ภาพถ่ายกิจกรรมอบรมการใช้ฐานข้อมูล การใช้โปรแกรม EndNote และการทำสารบัญโดยใช้โปรแกรม Microsoft Word

1.9.3 หนังสือที่ ศธ.0527.06.02/183 ลงวันที่ 11 พฤษภาคม 2553 เรื่องขออนุมัติดำเนินงานโครงการแนะนำการใช้ห้องสมุดประจำปีการศึกษา 2553 (หส.3-01)

1.9.4 ภาพถ่ายกิจกรรมแนะนำการใช้ห้องสมุด ประจำปีการศึกษา 2553

1.9.5 บริการวิเคราะห์การอ้างอิง (Citation Analysis)

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

1.9.6 บริการตรวจสอบค่าดัชนีผลกระทบการอ้างอิงของวารสาร (Journal Impact Factor)

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

1.9.7 NU Library News แจ้งข่าวสารสำนักหอสมุด

<http://www.lib.nu.ac.th/web/2010/#news>

1.9.8 E-Newsletter แจ้งข่าวสารงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

<http://www.med.nu.ac.th/medlib/E-Newsletter/2010/October2010/index.htm>

1.9.9 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แจ้งเตือนผู้ใช้บริการรับเอกสารยืมระหว่างห้องสมุด

1.9.10 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แจ้งเตือนผู้ใช้บริการล่วงหน้าก่อนวันกำหนดส่ง/หนังสือค้างส่งและรับทรัพยากรสารสนเทศที่จอง

1.9.11 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์แจ้งข้อมูล ข่าวสาร บริการต่างๆ ของสำนักหอสมุด

1.9.12 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.02/076 ลงวันที่ 4 มกราคม 2553 เรื่อง ขออนุมัติขยายเวลาปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ระหว่างวันที่ 25 มกราคม - 5 มีนาคม 2553

1.9.13 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.02/231 ลงวันที่ 16 กรกฎาคม 2553 เรื่อง ขออนุมัติขยายเวลาปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ระหว่างวันที่ 30 สิงหาคม – 7 ตุลาคม 2553

1.9.14 ภาพถ่ายผู้ใช้บริการตลอด 24 ชั่วโมงก่อนสอบปลายภาค 1 เดือน

1.9.15 ภาพถ่ายผู้ใช้บริการ ณ Zone 24

1.9.16 บริการฉายวิดีทัศน์เพื่อการศึกษาบนเว็บไซต์

<http://10.30.20.12/libvdo/vdoonline.asp>

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>

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

1.9.19 หนังสือที่ ศธ.0527.06.02/099 ลงวันที่ 15 มกราคม 2553 เรื่องขออนุมัติใช้รถยนต์ของสำนักหอสมุดนอกเวลาราชการและขออนุมัติเบิกค่าน้ำมันเชื้อเพลิงเพื่อใช้ในการกิจกรรมของโครงการออกหน่วยบริการวิชาการเคลื่อนที่มหาวิทยาลัยนเรศวร

1.9.20 ภาพถ่ายเข้าร่วมกิจกรรมออกหน่วยบริการวิชาการเคลื่อนที่มหาวิทยาลัยนเรศวร (NU Mobile Unit) ร่วมกับสถาบันเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน

การประเมินตรวจสอบ (CAR)**ผลการประเมินตรวจสอบ :**

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- กรรมการให้ทางผู้รับการประเมินไปพิจารณาตัวชี้วัดว่าบริการเชิงรุกในความหมายของตัวบ่งชี้ที่ 1.9 หมายถึงอะไร ครอบคลุมประเด็นอะไรบ้าง ซึ่งกรรมการพิจารณาแล้วมีบริการบางบริการที่นำเสนอไม่ใช่บริการเชิงรุก แต่เป็นบริการที่ห้องสมุดทำอยู่เป็นประจำ เช่น การแนะนำการใช้ห้องสมุด การสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย เป็นต้น
- กรรมการขอเสนอโครงการใหม่ คือ การแจ้งเตือนผู้ใช้บริการผ่าน SMS
- นอกจากการให้บริการเชิงรุกกับกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป ควรจะเจาะกลุ่มนักวิจัย กลุ่มผู้บริหาร ซึ่งจะทำให้กลุ่มเหล่านี้เล็งเห็นถึงความสำคัญของสำนักหอสมุดมากยิ่งขึ้น

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) บริการแจ้งรายชื่อนหนังสือใหม่ (New Books) บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด (DDS) บริการจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ของงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (E-Newsletter) บริการแนะนำสำนักหอสมุด (Library Guides) บริการลงทะเบียนออนไลน์เพื่อสมัครเข้ารับการอบรมการเรียนรู้สารสนเทศ บริการฉายวิทัศน์ให้ความรู้บนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด บริการประกาศแจ้งของหาย บริการแจ้งข่าวสารผ่านระบบ NU-Mail บริการยืมทรัพยากรต่อแบบออนไลน์ บริการสถิติการเข้าใช้สำนักหอสมุด บริการจองห้องศึกษาค้นคว้า บริการแนะนำหนังสือเข้าห้องสมุด บริการวิเคราะห์การอ้างอิง (Citation Analysis) บริการตรวจสอบคำดัชนีผลกระทบการอ้างอิงของวารสาร (Journal Impact Factor) สอบถามบรรณารักษ์ (Ask a Librarian) แจ้งปัญหาการใช้งานเว็บไซต์สำนักหอสมุด บริการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์จากภายนอกมหาวิทยาลัย (VPN) 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	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	-
W : (จุดอ่อน)	-
S : (จุดแข็ง)	- ผู้บริหารสำนักหอสมุดสนับสนุนด้านการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ - บุคลากรงานเทคโนโลยีห้องสมุดมีความรู้ ความสามารถด้านวิชาการในการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :	
สำรวจและวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์	
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 บริการจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ของงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (E-Newsletter)	
http://www.med.nu.ac.th/medlib/E-Newsletter/2010/October/index.htm	
1.10.6 บริการแนะนำสำนักหอสมุด (Library Guides)	
http://www.lib.nu.ac.th/web/2010/library_guides.php	
1.10.7 บริการลงทะเบียนออนไลน์เพื่อสมัครเข้ารับการอบรมการเรียนรู้สารสนเทศ	
http://mis.lib.nu.ac.th/libtraining/userlistprogramtrain.php	
1.10.8 บริการฉายวิดิทัศน์ให้ความรู้บนเว็บไซต์ของสำนักหอสมุด	
http://www.lib.nu.ac.th/web/2010/#vdo	
1.10.9 บริการประกาศแจ้งของหาย	
http://www.lib.nu.ac.th/web/lost/index.php	

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

- 1.10.10 บริการแจ้งข่าวสารผ่านระบบ NU-Mail
<http://webmail.nu.ac.th>
- 1.10.11 บริการยืมทรัพยากรต่อแบบออนไลน์
<http://library.nu.ac.th/patroninfo/>
- 1.10.12 บริการสถิติการเข้าใช้สำนักหอสมุด
<http://www.lib.nu.ac.th/web/2010/statistics.php>
- 1.10.13 บริการจองห้องศึกษาค้นคว้า
<http://mis.lib.nu.ac.th/studyroom/>
- 1.10.14 บริการแนะนำหนังสือเข้าห้องสมุด
<http://library.nu.ac.th/acquire>
- 1.10.15 บริการวิเคราะห์การอ้างอิง (Citation Analysis)
http://www.lib.nu.ac.th/web/eservice/form_Citation_detail.html
- 1.10.16 บริการตรวจสอบคำดัชนีผลกระทบการอ้างอิงของวารสาร
http://www.lib.nu.ac.th/web/eservice/form_jour_detail.html
- 1.10.17 สอบถามบรรณารักษ์
http://mis.lib.nu.ac.th/libcrm/form_ask.html
- 1.10.18 แจ้งปัญหาการใช้งานเว็บไซต์สำนักหอสมุด
<http://www.lib.nu.ac.th/web/2010/quest/quest-form.php>
- 1.10.19 บริการใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์จากภายนอกมหาวิทยาลัย
<http://www.lib.nu.ac.th/web/vpn/index.html>
- 1.10.20 บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารสำนักหอสมุดผ่านทาง social network facebook
<http://www.facebook.com/libnu>
- 1.10.21 One Search สำหรับสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ
<http://www.lib.nu.ac.th/web/2010/index.php>
- 1.10.22 ข้อมูลตรวจสอบสถานภาพฐานข้อมูลออนไลน์ (Test Check Link Database Online)
<http://www.lib.nu.ac.th/web/2010/Checklink.php>
- 10.1.23 บริการการสมัครสมาชิกห้องสมุด (Member)
<http://www.lib.nu.ac.th/web/2010/member.php>

การประเมินตรวจสอบ (CAR)**ผลการประเมินตรวจสอบ :**

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- ในระบบบางระบบอาจต้อง Set ระบบอัตโนมัติในการปฏิบัติงาน เช่น การตรวจสอบสถานะภาพข้อมูลออนไลน์ จัดให้มีผู้ดูแลหลักของงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ในการตรวจสอบระบบการทำงาน หรือจัดทำเป็น Popup แจ้งเตือนขึ้นมาเลย

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

$\frac{\text{ค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุด (งบประมาณ 2553)}}{\text{จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (ปีการศึกษา 2552)}}$

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 2553 สำนักหอสมุดได้รับงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานห้องสมุด จำนวนได้ดังนี้

- งบประมาณแผ่นดิน	7,163,400.00	บาท
- งบประมาณรายได้	14,642,500.00	บาท
- ค่าเสื่อมราคา	196,359.44	บาท
รวมทั้งสิ้น	22,002,259.44	บาท

จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (FTES) ในปีการศึกษา 2552 ของนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร เท่ากับ 39,222.73

วิธีการคำนวณ
$$\frac{22,002,259.44}{39,222.73} = 560.96$$

ดังนั้น ค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุดต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวรเท่ากับ **560.96 บาท ต่อ คน**

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 3 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 2 เป้าหมายปีต่อไป : 3	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	- สำนักหอสมุดได้รับการจัดสรรงบประมาณจากมหาวิทยาลัยเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลดลงจากปีก่อน
O : (โอกาส)	-
W : (จุดอ่อน)	-
S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดมีการคำนวณค่าใช้จ่ายตามตัวบ่งชี้ที่ 1.11 ในการประกันคุณภาพเป็นประจำทุกปี
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :	
ประมาณค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุดต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าทุกปี	
รายการหลักฐานอ้างอิง :	
1.11.1 งบประมาณแผ่นดินประจำปี พ.ศ. 2553 มหาวิทยาลัยนเรศวร (หน้า 4 - 5)	
1.11.2 งบประมาณรายได้ประจำปี พ.ศ. 2553 มหาวิทยาลัยนเรศวร (หน้า 218 - 222)	
1.11.3 ค่าเสื่อมรายเดือน สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 10/2552 ถึง 9/2553	
1.11.4 สรุป FTES ของมหาวิทยาลัยนเรศวรประจำปีการศึกษา 2552	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :
ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 3 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 2 เป้าหมายปีต่อไป : 3
ข้อสังเกต/เสนอแนะ :
- สำนักหอสมุดควรชี้แจงถึงบทบาทหน้าที่ที่ห้องสมุดปฏิบัติและดำเนินการในการให้บริการในภาพรวมของประชาคม ดังนั้น การจัดสรรงบประมาณจึงไม่ควรจะคิดแบบแยกส่วน แต่ควรให้พิจารณาถึงภาระที่ห้องสมุดดำเนินการอยู่ว่าให้บริการทุก ๆ คน ที่เป็นประชาคมของมหาวิทยาลัย และในกรณีที่รายได้ลด อาจจะต้องไปพิจารณาที่รายจ่ายว่าจะสามารถลดในส่วนไหนได้บ้าง โดยเฉพาะค่าน้ำค่าไฟที่มหาวิทยาลัยมีนโยบายจะรับผิดชอบจ่ายให้ ซึ่งถ้ารายได้ลดและรายจ่ายก็ลด ก็จะสามารถทำให้ได้ผลลัพธ์ที่มากขึ้น - นอกจากนี้ อาจจะต้องเพิ่มในส่วนของรายได้ที่อาจจะมาจากการสนับสนุนของศิษย์เก่า โดยเฉพาะศิษย์เก่าระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งอาจจะให้กรอกจำนวนเงินที่ต้องการให้การสนับสนุนในวันมาขอรับปริญญา หรือผู้ปกครองนิสิตหรือห้างร้านที่ต้องการทำ CSR คั้นกำไรให้สังคม ก็อาจจะเป็นช่องทางให้ส่วนของรายได้เพิ่มมากขึ้น แทนที่จะมีแหล่งรายได้จากงบประมาณแผ่นดินเท่านั้น

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

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

การประเมินตนเอง (SAR)

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

สำนักหอสมุด จัดกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อเพิ่มทักษะการรู้สารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดปีที่ผ่านมา ในปีงบประมาณ 2553 จึงได้กำหนดเป้าหมายผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นร้อยละ 10 ของจำนวนนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรประจำปีการศึกษา 2552 รวม 25,884 คน ดังนั้น จำนวนเป้าหมายของผู้เข้าร่วมกิจกรรมในปีงบประมาณ 2553 จึงเท่ากับ 2,589 คน

ในปีงบประมาณ 2553 สำนักหอสมุดจัดโครงการแนะนำการใช้ห้องสมุดประจำปี 2553 (หส.3-01) ให้กับนิสิตทุกคน ทุกระดับการศึกษา จำนวน 20 กิจกรรม โดยมีผู้สนใจเข้าร่วมตลอดการจัดกิจกรรมรวมทั้งสิ้น จำนวน 922 คน

นอกจากนี้สำนักหอสมุดยังได้จัดโครงการสอนการรู้สารสนเทศ (Information Literacy Instruction) (หส.3-02) ให้กับผู้ใช้บริการที่สนใจเข้าร่วมอบรม ประกอบด้วยกิจกรรมอบรมการทำสารบัญญโดย Microsoft Word โปรแกรม EndNote การสืบค้นฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด

ผลการดำเนินงาน (ต่อ) : การสืบค้นสารสนเทศเพื่อการศึกษา/วิจัย การสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ การสืบค้นข้อมูลด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ การสืบค้นข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และการสืบค้นข้อมูลด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 32 กิจกรรม โดยมีผู้สนใจเข้าร่วมตลอดการจัดกิจกรรมรวมทั้งสิ้น จำนวน 841 คน สรุปรวมทั้ง 2 โครงการ (52 กิจกรรม) มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมรวมทั้งสิ้น จำนวน 1,763 คน คิดเป็นร้อยละ 68.09 วิธีการคำนวณ $\frac{1,763 \times 100}{2,589} = 68.09$	
ผลการประเมินตนเอง : ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 3 เป้าหมายปีต่อไป : 4	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	- สำนักหอสมุดและมหาวิทยาลัยเห็นความสำคัญในการศึกษาค้นคว้าวิจัยกลุ่มของกลุ่มนิสิต และคณาจารย์ในการบอกรับฐานข้อมูลออนไลน์ และโปรแกรมจัดการบรรณานุกรม EndNote อย่างต่อเนื่อง
W : (จุดอ่อน)	-
S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดดำเนินการประชาสัมพันธ์ในหลายช่องทางโดยมีผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่องและมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : จัดโครงการแนะนำการใช้ห้องสมุด และโครงการสอนการรู้สารสนเทศอย่างต่อเนื่อง และอบรมการใช้งานข้อมูลโดยเสริมในหลักสูตรของแต่ละคณะ	

รายการหลักฐานอ้างอิง :

- 1.12.1 หนังสือที่ ศธ.0527.06.02/183 ลงวันที่ 11 พฤษภาคม 2553 เรื่องขออนุมัติดำเนินงานโครงการแนะนำการใช้ห้องสมุดประจำปีการศึกษา 2553 (หส.3-01)
- 1.12.2 รายงานสรุปโครงการแนะนำการใช้ห้องสมุดประจำปีการศึกษา 2553 (หส. 3 – 01)
รายละเอียดคู่มือที่เพิ่มที่ตัวบ่งชี้ที่ 4.2.10
- 1.12.3 หนังสือที่ ศธ.0527.06.02/036 ลงวันที่ 4 พฤศจิกายน 2552 เรื่องขออนุมัติโครงการสอนการรู้สารสนเทศ (Information Literacy Instruction) (หส.3 – 02)
- 1.12.4 รายงานสรุปโครงการสอนการรู้สารสนเทศ (Information Literacy Instruction) (หส. 3 – 02)
รายละเอียดคู่มือที่เพิ่มที่ตัวบ่งชี้ที่ 4.2.10
- 1.12.5 เพิ่มตารางอบรมการเรียนรู้สารสนเทศประจำปีงบประมาณ 2553 ผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด รายชื่อผู้แจ้งความประสงค์เข้าร่วมอบรมโดยลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด และรายชื่อผู้เข้าอบรมจริง
รายละเอียดคู่มือที่เพิ่ม
- 1.12.6 รายละเอียดการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิตประจำปีงบประมาณ 2553
- 1.12.7 จำนวนนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรประจำปีการศึกษา 2552

การประเมินตรวจสอบ (CAR)**ผลการประเมินตรวจสอบ :**

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 3 เป้าหมายปีต่อไป : 4

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- ให้นำจำนวนของผู้ใช้บริการจากการเข้าใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการสอนการใช้ห้องสมุด และระบบ E – Library guides ซึ่งจะช่วยให้คะแนนในส่วนนี้สูงขึ้น และสามารถประเมินความพึงพอใจผ่านเว็บไซต์

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

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

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : ฝ่ายบริการสารสนเทศ เบอร์โทรภายใน : 2625 E-mail : khwantrakul@nu.ac.th ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : งานบริการห้องสมุดสาขา ๓ เบอร์โทรภายใน : 4769 E-mail : rawiwans@nu.ac.th ผลการดำเนินงาน : ในปีงบประมาณ 2553 สำนักหอสมุดดำเนินโครงการ/ กิจกรรมที่ส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต เพื่อเพิ่มทักษะการรู้สารสนเทศให้แก่ผู้ใช้บริการ จำนวน 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการแนะนำการใช้ห้องสมุดประจำปีการศึกษา 2553 (หส.3-01) จำนวนทั้งสิ้น 20 กิจกรรม 2) โครงการสอนการรู้สารสนเทศ (Information Literacy Instruction) (หส.3-02) จำนวนทั้งสิ้น 32 กิจกรรม และมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ดังนี้	
กิจกรรม/โครงการ	ผลประเมินระดับความพึงพอใจ
1. โครงการแนะนำการใช้ห้องสมุดประจำปีการศึกษา 2553	4.34
2. โครงการสอนการรู้สารสนเทศ (Information Literacy Instruction)	4.56
รวมเฉลี่ย	4.45

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	-
W : (จุดอ่อน)	-
S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ในหัวข้อที่จัดอบรม นอกจากนี้ยังมีการหมุนเวียนบุคลากรจากฝ่าย / งานอื่น มาร่วมเป็นวิทยากรถ่ายทอดความรู้ด้วย
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :	
1. โครงการแนะนำการใช้ห้องสมุด ประจำปีการศึกษา 2554 2. โครงการสอนการรู้สารสนเทศ	
รายการหลักฐานอ้างอิง :	
1.13.1 ผลการประเมินโครงการแนะนำการใช้ห้องสมุดประจำปีการศึกษา 2553 (หส.3 – 01) 1.13.2 ผลการประเมินโครงการสอนการรู้สารสนเทศ (Information Literacy Instruction) (หส.3 – 02)	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :
ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 4
ข้อสังเกต/เสนอแนะ :
- ในการประเมินหลังการอบรมอาจจะใช้วิธีให้ผู้เข้ารับการอบรมประเมินที่หน้าจอก่อนเลิกการอบรม เนื่องจากถ้าให้ผู้เข้ารับการอบรมตอบในแบบสอบถามก็จะมีคนตอบกลับมาน้อย แต่ถ้าผนวกไปอยู่ตอนท้ายของการอบรมแล้วให้ประเมินที่หน้าจอก่อนกลับก็น่าจะได้ผู้ที่ตอบผลการประเมินมากกว่านี้ และถ้าหากเขียนโปรแกรมให้ระบบคอมพิวเตอร์สามารถประมวลผลจากการตอบที่หน้าจอได้เลยก็จะประหยัดเวลาและถือเป็นการพัฒนาระบบของสำนักหอสมุดได้ด้วย ทั้งนี้สำนักหอสมุดอาจเพิ่มช่องทางอื่น ๆ ให้เหมาะสมกับเก็บรวบรวมความพึงพอใจของผู้ใช้ เช่น การสัมภาษณ์ การทำ Focus Group เป็นต้น

องค์ประกอบที่ 2 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบเครือข่ายสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและมีเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการจัดการและการเข้าถึงระบบสารสนเทศที่เพียงพอ เป็นปัจจัยสำคัญของการขยายพรมแดนของความรู้ ส่งผลให้การเข้าถึงและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศมีความสะดวก รวดเร็ว คุ่มค่า

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายภายในห้องสมุดที่ให้บริการชนิดของตัวบ่งชี้: กระบวนการ

เกณฑ์ประสิทธิภาพ

1. ระบบเครือข่ายมีเสถียรภาพ (Network Stability)
2. มีระบบรักษาความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ 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 และมีการตรวจสอบประสิทธิภาพระบบเครือข่ายภายในสำนักหอสมุดอย่างสม่ำเสมอ	

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	- มหาวิทยาลัยมีสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ให้คำปรึกษาแนะนำประสานงานในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
W : (จุดอ่อน)	-
S : (จุดแข็ง)	- มีนโยบายด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีห้องสมุด - มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ - มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งานและให้บริการ - มีระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อการใช้งานและให้บริการ
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : โครงการตรวจสอบระบบการเข้าใช้งานข้อมูลของศูนย์ต่าง ๆ	

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์ประสิทธิภาพ	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. ระบบเครือข่ายมีเสถียรภาพ (Network Stability)	2.1.1 บันทึกระบบเครือข่ายภายในของสำนักหอสมุด 2.1.2 บันทึกระบบเครือข่ายภายนอกของสำนักหอสมุด 2.1.3 แบบฟอร์มตรวจสอบการทำงานเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย 2.1.4 เว็บเพจแสดงสถานะระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย http://nunet.nu.ac.th/NocMonitor/ServiceStatus.aspx?sid=6 2.1.5 รายงานสรุปโครงการตรวจสอบประสิทธิภาพระบบเครือข่ายการเข้าใช้งานข้อมูลออนไลน์ รายละเอียดคู่มือที่เพิ่มเติมที่ 4.2.10
2. มีระบบรักษาความปลอดภัยของเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550	2.1.6 มี Log file ของเครื่องให้บริการ Web Server รายละเอียดคู่มือที่เพิ่มเติม

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์ประสิทธิภาพ	รายการหลักฐานอ้างอิง
3. มีการบำรุงรักษา และเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	2.1.7 ตารางแผนการเข้าดำเนินงานบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ประจำปี 2553 2.1.8 ใบรายงานการเข้าบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง 2.1.9 แบบฟอร์มการตรวจสอบบำรุงรักษาและซ่อมแก้ไขคอมพิวเตอร์ ห้อง Internet ชั้น 3
4. มีการปรับปรุงสมรรถนะของคอมพิวเตอร์ในระบบเครือข่ายให้เหมาะสมกับสภาพการใช้งาน	2.1.10 บันทึกข้อความเกี่ยวกับการปรับปรุงสมรรถนะของคอมพิวเตอร์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
5. มีบุคลากรของหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลระบบโดยตรง	2.1.11 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวรที่ 040/2551 เรื่องแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงานของสำนักหอสมุด (หน้า 11 - 12) 2.1.12 แบบภาระงาน (Job Description) สำหรับบุคลากรสำนักหอสมุด

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :
ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5
ข้อสังเกต/เสนอแนะ :
- ควรจะสร้างระบบเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการแก้ไขปัญหาด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เนื่องจากปัญหาบางครั้งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ ถ้ามีการระบุวิธีการแก้ไขและผลการแก้ไขปัญหาค้าง เพื่อผลทางอ้อมคือการมีการบันทึกผลการแก้ไขปัญหาไว้เพื่อเวลาที่เกิดปัญหาเช่นนี้อีกจะได้มีแนวทางในการแก้ไขปัญหา

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

$\frac{\text{จำนวนเฉลี่ยของผู้ใช้บริการทุกประเภททั้งปี}}{\text{จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ใช้บริการ}}$

การประเมินตนเอง (SAR)

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

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

ผลการดำเนินงาน :

ในปีงบประมาณ 2553 มีผู้เข้าใช้บริการทั้งปี ณ สำนักหอสมุดมีจำนวน 471,848 คน และงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีจำนวน 40,200 คน จำนวนวันที่เปิดให้บริการทั้งปี 330 วัน

จำนวนเฉลี่ยของผู้ใช้บริการทุกประเภททั้งปีเท่ากับ $512,048 \div 330 = 1,552$ คนต่อวัน

สำนักหอสมุดมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการจำนวนทั้งสิ้น 138 เครื่อง จำแนกเป็น

สำนักหอสมุด จำนวน 131 เครื่อง

1. บริการ Internet จำนวน 100 เครื่อง (ให้บริการที่ชั้น 2 และ 3 ชั้นละ 50 เครื่อง)
2. บริการจองเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นอินเทอร์เน็ต จำนวน 2 เครื่อง (ให้บริการที่ชั้น 2 และ 3 ชั้นละ 1 เครื่อง)

3. บริการสืบค้นอินเทอร์เน็ตและMultimedia จำนวน 5 เครื่อง (ให้บริการที่จุดบริการชั้น 2)

4. บริการสืบค้นข้อมูล(web OPAC) จำนวน 21 เครื่อง (ให้บริการที่ชั้น 1 - 3)

5. บริการยืมอัตโนมัติ จำนวน 2 เครื่อง (ให้บริการที่ชั้น 1 - 2)

6. บริการจองห้องศึกษาค้นคว้า จำนวน 1 เครื่อง (ให้บริการที่ชั้น 1)

งานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 7 เครื่อง

1. บริการสืบค้นข้อมูล (web OPAC) จำนวน 1 เครื่อง
2. บริการ Internet จำนวน 6 เครื่อง

ผลการดำเนินงาน (ต่อ) : ดังนั้น จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อผู้ให้บริการต่อวัน $1,552 \div 138$ เท่ากับจำนวน 1 เครื่อง : 11 คน	
ผลการประเมินตนเอง : ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 3 เป้าหมายปีต่อไป : 4	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	- นโยบายการจัดซื้อคอมพิวเตอร์โดยภาพรวมของมหาวิทยาลัย ทำให้การจัดซื้อล่าช้า
O : (โอกาส)	-
W : (จุดอ่อน)	-
S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :	
รายการหลักฐานอ้างอิง : 2.2.1 สถิติผู้ให้บริการ ณ สำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2553 2.2.2 สถิติผู้ให้บริการ ณ งานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ 2553 2.2.3 ภาพถ่ายเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการแก่ผู้ให้บริการ ณ สำนักหอสมุด รายการที่ 1 - 6 2.2.4 ภาพถ่ายเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการแก่ผู้ให้บริการ ณ งานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ รายการที่ 1 - 2	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)**ผลการประเมินตรวจสอบ :**

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 3 เป้าหมายปีต่อไป : 4

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- ในแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการควรมีข้อความถึงความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีไว้ให้บริการ ซึ่งข้อมูลนี้อาจจะช่วยให้เห็นว่า แม้จำนวนเครื่องมีไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ แต่ก็ไม่ได้สร้างปัญหาในเรื่องการสืบค้นข้อมูล เป็นต้น หรือหากทางสำนักหอสมุดมีผลการวิเคราะห์ความต้องการใช้คอมพิวเตอร์ก็สามารถนำมาเป็นเอกสารประกอบในการขอจัดซื้อคอมพิวเตอร์ได้ สำหรับกรณีที่นำเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวมาไว้ในห้องสมุดห้องสมุดควรจัดเตรียมพื้นที่ รวมถึงระบบสัญญาณไร้สายรองรับอย่างเพียงพอ และมีความเข้มของสัญญาณอย่างทั่วถึง
- ควรพิจารณาตัวบ่งชี้เพิ่มเติม เพราะในปัจจุบันนักศึกษามีคอมพิวเตอร์ส่วนตัวมากขึ้น ดังนั้นเรื่องจำนวนของเครื่องที่ห้องสมุดมีให้อาจไม่ใช่ประเด็นสำคัญ แต่เรื่องของการเตรียมโครงสร้างพื้นฐานด้านสัญญาณไร้สายเป็นเรื่องสำคัญกว่า

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 บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด (DDS) รวมถึงการจัดโครงการให้ความรู้แก่นิสิต บุคลากรและอาจารย์ในการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักหอสมุดได้จัดให้แก่ทุกคณะ/ทุกสาขาวิชา ส่วนความร่วมมือภายนอกสถาบัน ได้แก่ ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) เครือข่ายความร่วมมือห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาภาคเหนือตอนล่าง 15 แห่ง ความร่วมมือระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาภายในประเทศ ด้วยการให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดทั้งภายในและภายนอกสำนักหอสมุดที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	- มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างบรรณารักษ์ที่เข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง - มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากร โปรแกรม INNOPAC - มีการนำเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาช่วยในการติดต่อระหว่างสถาบันและระหว่างผู้ใช้บริการ
W : (จุดอ่อน)	-
S : (จุดแข็ง)	- บุคลากรผู้รับผิดชอบมีความรู้ความสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ส่งผลให้การบริการดำเนินการตามคำขอเป็นไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :	
จัดทำแบบสอบถามอย่างย่อในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงาน	

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีการหาหรือความต้องการในการใช้ทรัพยากรร่วมกันของห้องสมุด	3.1.1 การหาหรือการจัดสรรงบประมาณค่าหนังสือ ประจำปี 2553 วันพฤหัสบดี ที่ 1 ตุลาคม 2552 หน้า 3-4 (วาระที่ 4.1 งบประมาณค่าหนังสือประจำปีงบประมาณ 2553) 3.1.2 หนังสือที่ ศร. 0527.06.01/2061 ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2553 เรื่อง แจ้งความคืบหน้า เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน 3.1.3 การหาหรือร่วมกันของคณะทำงานฝ่ายบริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา
2. มีข้อตกลง/แนวปฏิบัติในการใช้ทรัพยากรร่วมกันของห้องสมุด	3.1.4 เงื่อนไข ข้อตกลงในการใช้บริการนำส่งเอกสารระหว่างห้องสมุด (DDS) http://www.lib.nu.ac.th/web/dds/index.php 3.1.5 สรุปข้อมูลบริการยืม - คืน และ DDS ของแต่ละคณะ (จากการตอบแบบสอบถามการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกัน) 3.1.6 ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง การบริการระหว่างห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาเขตภาคเหนือตอนล่าง

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
2. มีข้อตกลง/แนวปฏิบัติในการใช้ทรัพยากรร่วมกันของห้องสมุด (ต่อ)	3.1.7 แบบฟอร์มการสมัครสมาชิกห้องสมุดข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค 3.1.8 เพิ่มบริการทำบัตรสมาชิก PULINET รายละเอียดดูที่เพิ่ม
3. มีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่นในสถาบัน	3.1.9 แผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (พ.ศ.2553-2556) หน้า 47 3.1.10 แผนปฏิบัติการประจำปี 2553 หน้า 84 - 87
4. มีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่นนอกสถาบัน	3.1.11 แผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (พ.ศ.2553-2556) หน้า 47
5. มีผลที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่น	3.1.12 หนังสือที่ ศษ. 0527.06.03/025 ลงวันที่ 11 พฤศจิกายน 2552 เรื่อง ขออนุมัติโครงการพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสารฉบับเต็มในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ Digital Collection ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2553 3.1.13 รายงานสรุปผลงานความร่วมมือระหว่างห้องสมุด คณะทำงานฝ่ายบริการสารสนเทศ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2553 3.1.14 สถิติการให้บริการนำส่งเอกสารระหว่างห้องสมุด (DDS) ตามคณะประจำปี 2553 http://www.lib.nu.ac.th/web/dds/report/report.php 3.1.15 สถิติการให้-รับบริการยืมระหว่างห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษา ประจำปี 2553 3.1.16 สมุดบันทึกบริการยืมระหว่างห้องสมุด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ รายละเอียดดูที่เพิ่ม 3.1.17 รายงานสรุปโครงการติดตามการดำเนินงานความร่วมมือระหว่างห้องอ่านหนังสือคณะ และสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (NULiNet) (หส 4-02) รายละเอียดดูที่เพิ่มตัวบ่งชี้ที่ 4.2.10 3.1.18 Web Board NULinet Community http://www.lib.nu.ac.th/nulibnet/

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
5. มีผลที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่น (ต่อ)	3.1.19 รายงานสรุปโครงการพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสารฉบับเต็มในรูปอิเล็กทรอนิกส์ Digital Collection ของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2553 รายละเอียดดูที่แฟ้มตัวบ่งชี้ที่ 4.2.10 3.1.20 ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม http://tdc.thailis.or.th/tdc/ 3.1.21 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/ว.005 ลงวันที่ 18 มกราคม 2553 เรื่อง ขออนุญาตบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “ระบบห้องสมุด ULibM และการสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และผลงานวิจัยฉบับเต็ม ” 3.1.22 ภาพกิจกรรมการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “ระบบห้องสมุด ULibM และการสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และผลงานวิจัยฉบับเต็ม http://libvod.nu.ac.th/picdb/picdb_view.asp?Code_No=PDB5301&allow=0 3.1.23 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.03/120 ลงวันที่ 8 เมษายน 2553 เรื่อง ขอรายงานการประเมินผลการฝึกอบรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ULibM 3.1.24 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.03/124 ลงวันที่ 9 เมษายน 2553 เรื่อง ขอส่งผลประเมินโครงการติดตามการดำเนินงานความร่วมมือระหว่างห้องอ่านหนังสือคณะ และสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร (NULiNet) 3.1.25 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/ว.009 ลงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2553 เรื่อง ขออนุญาตเข้ารับการอบรมการใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC 3.1.26 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักหอสมุดวันจันทร์ที่ 20 กันยายน 2553 หน้า 3 (วาระที่ 1.7 โครงการติดตามการดำเนินงานในเครือข่าย NULiNet) 3.1.27 แฟ้มการใช้ทรัพยากรร่วมกันด้านบุคลากรของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2553

การประเมินตรวจสอบ (CAR)**ผลการประเมินตรวจสอบ :**

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- สำนักหอสมุดมีมาตรการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกได้คืออยู่แล้ว แต่หากทำให้เห็นผลของการดำเนินโครงการความร่วมมือว่าช่วยลดภาระของหน่วยงานได้ออกมาในรูปของตัวเลขโดยเฉพาะเรื่องของการประหยัดงบประมาณให้กับสำนักหอสมุดว่า ถ้าใช้ช่องทางนี้สำนักหอสมุดจะประหยัดงบประมาณได้อย่างไร ผลของการร่วมใช้ทรัพยากรร่วมกันมีความเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

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 = แผนกลยุทธ์ของห้องสมุดมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
ที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด
- 4 = มีการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี และมีการ
ประเมินผล
- 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 : thanapomp@nu.ac.th

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

ผลการดำเนินงาน :

สำนักหอสมุดมีคณะทำงานในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์และมีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีที่ครอบคลุมภารกิจและสอดคล้องกับกรอบนโยบายและแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2552 – 2556 มีการติดตามประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี และนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	- มหาวิทยาลัยมีการปรับเปลี่ยนผู้บริหารที่กำกับดูแลด้านนโยบายและแผน
O : (โอกาส)	-
W : (จุดอ่อน)	- มีการนำผลประเมินการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานแต่ไม่มีการนำเสนอเป็นลายลักษณ์อักษร
S : (จุดแข็ง)	- บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักหอสมุด - มีการติดตามและรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี - มีการวิเคราะห์ความสอดคล้องของแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักหอสมุดกับแผนมหาวิทยาลัย
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :	
ดำเนินการติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างต่อเนื่อง	

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีคณะกรรมการ/คณะทำงาน กำหนดแผนกลยุทธ์ของห้องสมุด	4.1.1 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 033/2552 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานกำหนดแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด
2. มีแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปีของห้องสมุด	4.1.2 แผนปฏิบัติการประจำปี 2553 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 4.1.3 แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (พ.ศ. 2553 – 2556) 4.1.4 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยนเรศวรตามกรอบของแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (พ.ศ. 2551 – 2565)

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
3. แผนกลยุทธ์ของห้องสมุดมีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับห้องสมุด	4.1.5 กรอบนโยบายและแผนกลยุทธ์สู่เป้าหมายและแผนการดำเนินงานในช่วงปี พ.ศ. 2552 – 2556 ของมหาวิทยาลัยนเรศวร 4.1.6 ตารางเปรียบเทียบความสอดคล้องของแผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุดกับกรอบนโยบายและแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยนเรศวร
4. มีการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี และมีการประเมินผล	4.1.7 ตารางสรุปการติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2553 ตามแผนยุทธศาสตร์ (ต.ค. 52 – ก.ย. 53) 4.1.8 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2553 (ไตรมาส 1-4) รายละเอียดดูที่แฟ้มตัวบ่งชี้ที่ 4.2.5 – 4.2.8
5. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงาน	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- สำนักหอสมุดมีการนำผลการรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการในปีก่อน มาปรับใช้เพื่อวางแผนปฏิบัติการในปี 2553 เนื่องจากเห็นว่าการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ซึ่งในทางปฏิบัติอาจจะมีการนำไปใช้ปรับปรุงการทำงานของสำนักหอสมุดอยู่แล้วอาจจะต้องหาหลักฐานมาประกอบเพื่อแสดงให้เห็นว่าการนำแผนปฏิบัติการมาปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว
- กรรมการมีข้อห่วงใยเรื่องของวิสัยทัศน์ที่ระบุถึงความเป็นเลิศในปี 2554 ซึ่งสำนักหอสมุดต้องมีแผนการดำเนินการที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากกว่าที่เป็นอยู่

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

ผลการดำเนินงาน :

สำนักหอสมุดได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2553 จากเงินรายได้ จำนวน 21 โครงการ และขออนุมัติบรรจุโครงการเพิ่มอีก 1 โครงการ รวมเป็น 22 โครงการ แยกเป็นเงินงบประมาณรายได้จำนวน 675,000 บาท เงินงบประมาณจากแหล่งอื่นจำนวน 587,500 บาท และเงินรับฝากจำนวน 189,878.09 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 1,452,378.09 บาท (หนึ่งล้านสี่แสนห้าหมื่นสองพันสามร้อยเจ็ดสิบแปดบาทเก้าสตางค์) โดยได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2553 ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัดความสำเร็จดังนี้

ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ 25 ตัวชี้วัด และตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ 33 ตัวชี้วัด รวมทั้งหมด 58 ตัวชี้วัด

ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ	บรรลุผล	23	ตัวชี้วัด	ไม่บรรลุผล	2	ตัวชี้วัด
ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ	บรรลุผล	32	ตัวชี้วัด	ไม่บรรลุผล	1	ตัวชี้วัด
รวม	บรรลุผล	55	ตัวชี้วัด	ไม่บรรลุผล	3	ตัวชี้วัด

วิธีการคำนวณ

$$\frac{55}{58} \times 100 = 94.83$$

ดังนั้น ร้อยละของความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี 2553 จึงเท่ากับ 94.83

ผลการประเมินตนเอง :

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 3 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 3 เป้าหมายปีต่อไป : 4

TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	-
W : (จุดอ่อน)	-
S : (จุดแข็ง)	- โครงการ/กิจกรรมของสำนักหอสมุดมีความสอดคล้องและสนับสนุนกับภารกิจของสำนักหอสมุด และมหาวิทยาลัย - มีการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานทุก 3 เดือน
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :	
โครงการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี	
รายการหลักฐานอ้างอิง :	
4.2.1 แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2553	
4.2.2 หนังสือที่ ศธ.0527.06.01/0563 ลงวันที่ 8 มิถุนายน 2552 เรื่อง ขออนุมัติโครงการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2553	
4.2.3 หนังสือที่ ศธ.0527.06.03/041 ลงวันที่ 19 มกราคม 2553 เรื่อง ขอบรรจุโครงการในแผนปฏิบัติการประจำปี 2553	
4.2.4 หนังสือที่ ศธ.0527.06.03/078 ลงวันที่ 21 มกราคม 2553 เรื่อง ขอบรรจุโครงการเพิ่มในแผนปฏิบัติการประจำปี 2553	
4.2.5 หนังสือที่ ศธ.0527.06.01/0052 ลงวันที่ 13 มกราคม 2553 เรื่อง ขอรายงานสรุปการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2553 (ไตรมาส 1) ประจำเดือน ตุลาคม - ธันวาคม 2552	
4.2.6 หนังสือที่ ศธ.0527.06.01/0345 ลงวันที่ 20 เมษายน 2553 เรื่อง ขอรายงานสรุปการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2553 (ไตรมาส 2) ประจำเดือน มกราคม - มีนาคม 2553	
4.2.7 หนังสือที่ ศธ.0527.06.01/0666 ลงวันที่ 12 กรกฎาคม 2553 เรื่อง ขอรายงานสรุปการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2553 (ไตรมาส 3) ประจำเดือน เมษายน - มิถุนายน 2553	
4.2.8 หนังสือที่ ศธ.0527.06.01/055 ลงวันที่ 19 ตุลาคม 2553 เรื่อง ขอรายงานสรุปการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2553 (ไตรมาส 4) ประจำเดือน กรกฎาคม - กันยายน 2553	
4.2.9 หนังสือที่ ศธ.0527.06.01/1013 ลงวันที่ 14 ตุลาคม เรื่อง รายงานสถานการณ์เบิกจ่ายงบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2553	
4.2.10 รายงานสรุปโครงการ/กิจกรรมของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2553 รายละเอียดดูที่เพิ่ม	
4.2.11 ตารางสรุปตัวชี้วัดความสำเร็จในแต่ละโครงการ/กิจกรรมของสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2553	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)**ผลการประเมินตรวจสอบ :**

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 3 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- โครงการรักษาสภาพ และโครงการรักษห้วงสมุดที่ไม่ได้ดำเนินการไม่ต้องนำมาคำนวณเป็นร้อยละความสำเร็จของแผน และให้เพิ่มเหตุผลของการไม่บรรลุผลสำเร็จ

องค์ประกอบย่อย งบประมาณ

ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 ร้อยละของงบดำเนินการของห้องสมุดต้องบ่งดำเนินการของมหาวิทยาลัย

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

$\frac{\text{งบดำเนินการของห้องสมุด (งบประมาณ 2552)} \times 100}{\text{งบดำเนินการของมหาวิทยาลัย (งบประมาณ 2552)}}$

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 2553 สำนักหอสมุดได้รับงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานห้องสมุด จำแนกได้ดังนี้

- งบประมาณแผ่นดิน	7,163,400.00	บาท
- งบประมาณรายได้	14,642,500.00	บาท
- ค่าเสื่อมราคา	196,359.44	บาท
รวมทั้งสิ้น	22,002,259.44	บาท

และงบดำเนินการของมหาวิทยาลัยนเรศวร จำแนกได้ดังนี้

- งบประมาณแผ่นดิน	1,257,813,200.00	บาท
- งบประมาณรายได้	1,292,769,784.00	บาท
- ค่าเสื่อมราคา	27,460,207.90	บาท
รวมทั้งสิ้น	2,578,043,191.90	บาท

วิธีการคำนวณ

22,002,259.44

2,578,043,191.90

x 100 = 0.85

ดังนั้น ร้อยละงบดำเนินการของห้องสมุดต้องบดำเนินการของมหาวิทยาลัยจึงเท่ากับ 0.85

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 1 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 1 เป้าหมายปีต่อไป : 2	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	- มหาวิทยาลัยจัดสรรงบประมาณด้านดำเนินการของห้องสมุดลดลงจากปีก่อน
O : (โอกาส)	-
W : (จุดอ่อน)	- สำนักหอสมุดมีงบประมาณในการดำเนินการลดลง
S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดมีการคำนวณงบประมาณในการดำเนินการเป็นประจำทุกปี
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :	
คำนวณงบประมาณในการดำเนินการเป็นประจำทุกปี	
รายการหลักฐานอ้างอิง :	
4.3.1 งบประมาณแผ่นดินประจำปี พ.ศ. 2552 มหาวิทยาลัยนเรศวร (งบดำเนินการของมหาวิทยาลัยนเรศวร หน้า 1, 21 และงบดำเนินการของสำนักหอสมุด หน้า 4 - 5)	
4.3.2 งบประมาณรายได้ประจำปี พ.ศ. 2552 มหาวิทยาลัยนเรศวร (งบดำเนินการของมหาวิทยาลัยนเรศวร หน้า 1-18/18 และงบดำเนินการของสำนักหอสมุดหน้า หน้า 218 - 222)	
4.3.3 ค่าเสื่อมราคา ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 10/2552 ถึง 9/2553	
4.3.4 ค่าเสื่อมราคา ประจำปีงบประมาณ 2553 ของมหาวิทยาลัยนเรศวร	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :
ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 1 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 1 เป้าหมายปีต่อไป : 2
ข้อสังเกต/เสนอแนะ :
- สำนักหอสมุดควรชี้แจงถึงบทบาทหน้าที่ที่ห้องสมุดปฏิบัติและดำเนินการในการให้บริการในภาพรวมของประชาคม ดังนั้น การจัดสรรงบประมาณจึงไม่ควรจะคิดแบบแยกส่วน แต่ควรให้พิจารณาถึงภาระที่ห้องสมุดดำเนินการอยู่ว่าให้บริการทุก ๆ คน ที่เป็นประชาคมของมหาวิทยาลัย และในกรณีที่รายได้ลด อาจจะต้องไปพิจารณาที่รายจ่ายว่าจะสามารถลดในส่วนไหนได้บ้าง โดยเฉพาะค่าน้ำค่าไฟที่มหาวิทยาลัยมีนโยบายจะรับผิดชอบจ่ายให้ ซึ่งถ้ารายได้ลดและรายจ่ายก็ลด ก็จะสามารถทำให้ได้ผลลัพธ์ที่มากขึ้น และนโยบายของมหาวิทยาลัยต้องการให้เป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ดังนั้น งบประมาณหลักจึงควรสนับสนุนให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างงานวิจัย รวมถึงสำนักหอสมุดด้วย

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 :

สำนักหอสมุดให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน โดยสนับสนุนและจัดสรรงบประมาณให้บุคลากรเข้าร่วมประชุม สัมมนา และศึกษาดูงานตลอดปีงบประมาณ 2553 รวมทั้งสิ้น 58 คน จากจำนวนบุคลากร 58 คน คิดเป็นร้อยละ 100

วิธีการคำนวณ

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

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	-
W : (จุดอ่อน)	-
S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดเปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับการพัฒนาตนเองทำให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และมีความผูกพันกับองค์กร - ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองโดยการจัดสรรงบประมาณให้บุคลากรทุกคน - ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรไปประชุม อบรม สัมมนา ที่เหมาะสมกับหน้าที่ และการปฏิบัติงานเพื่อนำมาพัฒนางานที่ตนเองรับผิดชอบ
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : จัดกิจกรรม/โครงการเพื่อพัฒนาบุคลากรสำนักหอสมุดอย่างต่อเนื่อง	
รายการหลักฐานอ้างอิง : 4.4.1 เพิ่มขออนุมัติไปราชการของบุคลากรประจำปีงบประมาณ 2553 รายละเอียดดูที่แฟ้ม 4.4.2 เพิ่มสรุปการไปราชการของบุคลากรประจำปีงบประมาณ 2553 รายละเอียดดูที่แฟ้ม 4.4.3 รายงานสรุปโครงการพัฒนาพัฒนาบุคลากร (หส.1-01) รายละเอียดดูที่แฟ้มตัวบ่งชี้ที่ 4.2.10	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :
ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5
ข้อสังเกต/เสนอแนะ : - ควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ที่สอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ของสำนักหอสมุด และมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ควรให้บุคลากรสำนักหอสมุดเขียนแผนพัฒนาตนเอง เพื่อให้วัตถุประสงค์ของการพัฒนาบุคลากรเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ตัวบ่งชี้ที่ 4.5 ร้อยละของค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาบุคลากรตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายต่อบริการของห้องสมุด

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

$\frac{\text{ค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาบุคลากร} \times 100}{\text{งบดำเนินการของห้องสมุด (งบประมาณ 2553)}}$
--

การประเมินตนเอง (SAR)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : สำนักงานเลขานุการ	เบอร์โทรภายใน : 2669 E-mail : praneek@nu.ac.th
ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : หน่วยบุคคล	เบอร์โทรภายใน : 2668 E-mail : sunisaph@nu.ac.th
ผลการดำเนินงาน :	
บุคลากรของสำนักหอสมุดได้รับการพัฒนาตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายด้วยการอบรมประชุม สัมมนา การศึกษาต่อ และการศึกษาดูงาน ตลอดปีงบประมาณ 2553	
จากการคำนวณค่าร้อยละของค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาบุคลากรตามภารกิจต่อบริการของห้องสมุด คิดเป็นร้อยละ 2.18	
วิธีการคำนวณ	
$\frac{479,612}{22,002,259.44} \times 100 = 2.18$	

ผลการประเมินตนเอง :

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 3 เป้าหมายปีต่อไป : 5

TOWS Analysis :**T : (อุปสรรค)**

-

O : (โอกาส)

- สำนักหอสมุดจัดสรรงบประมาณสำหรับพัฒนาบุคลากร

W : (จุดอ่อน)

-

S : (จุดแข็ง)

- ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองโดยการจัดสรรงบประมาณให้ทุกคน คนละ 5,200 บาทต่อปี
- ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรได้ไปประชุม อบรม สัมมนา ที่เหมาะสมกับหน้าที่และการปฏิบัติงานเพื่อนำมาพัฒนางานที่ตนเองรับผิดชอบ

โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :

1. โครงการพัฒนาบุคลากร
2. กิจกรรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

รายการหลักฐานอ้างอิง :

- 4.5.1 สรุปรายงานการใช้จ่ายเงินการไปราชการของปีงบประมาณ 2553
- 4.5.2 เพิ่มขออนุมัติไปราชการของบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2553
รายละเอียดดูที่แฟ้มตัวบ่งชี้ที่ 4.4.1
- 4.5.3 เพิ่มสรุปการไปราชการของบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2553
รายละเอียดดูที่แฟ้มตัวบ่งชี้ที่ 4.4.2
- 4.5.4 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/1324 ลงวันที่ 23 ธันวาคม 2552 เรื่อง ขออนุมัติโครงการบุคลากรดีเด่น
- 4.5.5 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/0200 ลงวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2553 เรื่อง ขออนุมัติโครงการพัฒนาบุคลากร
- 4.5.6 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/0262 ลงวันที่ 23 มีนาคม 2553 เรื่อง ขออนุมัติโครงการพัฒนาบุคลากร กิจกรรม “ทัศนคติในการทำงาน ทำงานอย่างไรให้มีความสุขฯ และ Smart Service”
- 4.5.7 รายงานสรุปโครงการพัฒนาบุคลากร (หส.1-01)
รายละเอียดดูที่แฟ้มตัวบ่งชี้ที่ 4.2.10
- 4.5.8 งบประมาณรายจ่าย ประจำปี พ.ศ. 2552 มหาวิทยาลัยนเรศวร (งบดำเนินการของสำนักหอสมุด หน้า 4 - 5)
- 4.5.9 งบประมาณรายได้ ประจำปี พ.ศ. 2552 มหาวิทยาลัยนเรศวร (งบดำเนินการของสำนักหอสมุดหน้า หน้า 218 - 222)

การประเมินตรวจสอบ (CAR)**ผลการประเมินตรวจสอบ :**

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 3 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- ควรเพิ่มการติดตามผลว่าหลังจากการกลับมาแล้วได้นำไปใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรม

องค์ประกอบย่อย การพัฒนาสถานที่ห้องสมุดให้มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้ที่ 4.6 การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้ (ให้คะแนนตามจำนวนข้อ)

ชนิดของตัวบ่งชี้: กระบวนการ

เกณฑ์คุณภาพ

1. มีสถานที่ที่เป็นสัดส่วนสำหรับให้ผู้ใช้บริการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวและกลุ่ม
2. มีแสงสว่างเพียงพอเพื่อการศึกษารับรู้ตามมาตรฐาน (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 และครุภัณฑ์ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตามอรรถาธิบายหลากหลายรูปแบบ 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 : praneck@nu.ac.th

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : ฝ่ายบริการสารสนเทศ เบอร์โทรภายใน : 2641 E-mail : thidabai@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

สำนักหอสมุดดำเนินการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมให้มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ อาทิเช่น มีสถานที่ที่เป็นสัดส่วนสำหรับผู้ใช้บริการศึกษาค้นคว้า มีบริการแบบเดี่ยวและกลุ่ม มีการจัดส่งอำนวยความสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอต่อการศึกษารับรู้ตามมาตรฐาน มีอุณหภูมิที่เหมาะสม มีป้ายบ่งบอกข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และการให้บริการที่ชัดเจน มีมุมศึกษาเรียนรู้ มีจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่าย และปลั๊กไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการจัดสถานที่สวยงามและร่มรื่นเพื่อสร้างแรงดึงดูดใจในการเข้ามาใช้บริการ

ผลการประเมินตนเอง :

ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5

TOWS Analysis :

T : (อุปสรรค)	- พื้นที่ให้บริการมีอยู่อย่างจำกัด
O : (โอกาส)	- ผู้บริหารมหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนงบประมาณเพื่อใช้ในการก่อสร้างอาคารสำนักหอสมุดเพิ่มเติมภายในปี พ.ศ. 2555
W : (จุดอ่อน)	- พื้นที่อาคารบางจุดยังมีปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ การรั่วซึมของน้ำฝน ฝ้า เพดาน กลิ่น และระบบระบายน้ำเสีย - พื้นที่ใช้สอยสำหรับการศึกษาค้นคว้าและการจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544
S : (จุดแข็ง)	- ผู้บริหารสนับสนุนการเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง ก่อนสอบปลายภาค มีพื้นที่นั่งอ่าน Zone 24 ณ บริเวณ ชั้น 1 ของสำนักหอสมุด - มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลายเอื้อต่อการเรียนรู้

โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :

1. กิจกรรม 5 ส : Big Cleaning Day
2. จัดพื้นที่นั่งอ่านและสภาพแวดล้อมอย่างเหมาะสมและสวยงามที่เอื้อต่อการเรียนรู้

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์คุณภาพ	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีสถานที่ที่เป็นสัดส่วนสำหรับให้ผู้ใช้บริการศึกษาค้นคว้าเดี่ยวและกลุ่ม	4.6.1 ภาพถ่ายพื้นที่นั่งอ่านเดี่ยวและกลุ่ม ห้องศึกษาค้นคว้า
2. มีแสงสว่างเพียงพอต่อการศึกษาริเริ่มรู้ตามมาตรฐาน (ความเข้มของแสงสว่างไม่ต่ำกว่า 200 ลักซ์)	4.6.2 ภาพการวัดค่าปริมาณความเข้มของการส่องสว่างในพื้นที่ให้บริการภายในอาคารสำนักหอสมุด
3. มีการจัดการให้มีอุณหภูมิที่เหมาะสมต่อการเรียนรู้ อาทิ การใช้เครื่องปรับอากาศหรือมีการถ่ายเทอากาศที่ดีตามธรรมชาติ เป็นต้น	4.6.3 ภาพแผนภาพการควบคุม (Control chart) 4.6.4 ภาพการวัดค่าอุณหภูมิภายในพื้นที่ให้บริการภายในสำนักหอสมุด
4. มีป้ายบ่งบอกข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และการให้บริการที่ชัดเจน	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 และครุภัณฑ์ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตามอรรถาธิบายหลากหลายรูปแบบ เช่น ชุดศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง จุดเชื่อมต่อระบบเครือข่ายและปลั๊กไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	4.6.9 ภาพถ่ายสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และครุภัณฑ์ที่เอื้อต่อการเรียนรู้ตามอรรถาธิบาย

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : เป้าหมายปีต่อไป :

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- พื้นที่บางส่วนยังมีปัญหาในเรื่องการถ่ายเทของอากาศโดยเฉพาะบริเวณชั้น 3 บริเวณระหว่างชั้นหนังสือภาษาอังกฤษ

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 มีการจัดตกแต่งและบำรุงรักษาอาคารสถานที่ มาตรการรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สิน การติดตั้งกล้องวงจรปิดตามจุดที่สำคัญ มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับพัสดุ ครุภัณฑ์ วัสดุคงทนของหน่วยงาน การบำรุงรักษารถยนต์ ลิฟต์ การเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันอัคคีภัย และการแสดงบัตรประจำตัวก่อนเข้าใช้บริการ ด้านสุขอนามัยสำนักหอสมุดจัดผู้ยาสามัญประจำบ้านสำหรับผู้ใช้บริการ และบุคลากรในการรักษาพยาบาล การฆ่าเชื้อโรคโดยใช้เครื่องฟ่นยาภายในอาคาร รวมถึงการณรงค์ป้องกันไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 ด้วยการสวมหน้ากากอนามัย และใช้เจลล้างมือก่อนเข้าใช้บริการ

ผลการประเมินตนเอง : ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	-
W : (จุดอ่อน)	- บุคลากรยังขาดการฝึกอบรมด้านความปลอดภัยเพื่อเพิ่มทักษะในการแก้ปัญหาอย่างต่อเนื่อง
S : (จุดแข็ง)	- ผู้บริหารสนับสนุนการจัดโครงการเตรียมความพร้อมในการรับมืออุบัติเหตุและอัคคีภัย ซึ่งบุคลากรและผู้ให้บริการให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมเป็นอย่างดี - มีการติดตั้งอุปกรณ์เตือนภัยและดับเพลิงบริเวณภายในและภายนอกสำนักหอสมุด - มีการจัดสิ่งแวดล้อมที่สร้างความปลอดภัยภายในสำนักหอสมุด
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : 1. จัดทำเส้นทางอพยพเชื่อมต่อระหว่างบันไดหนีไฟไปยังจุดรวมพล 2. กิจกรรม 5 ส : Big Cleaning Day	

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีการกำหนดนโยบายและแผนงานด้านความปลอดภัย สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม	4.7.1 นโยบายด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม การประหยัดพลังงาน (หน้า 10) 4.7.2 ประกาศสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง แนวปฏิบัติเกี่ยวกับพัสดุ ครุภัณฑ์ วัสดุคงทนของสำนักหอสมุด 4.7.3 ระเบียบสำนักหอสมุดว่าด้วยการใช้รถ การบำรุงรักษาและมารยาทของพนักงานขับรถ พ.ศ. 2551 4.7.4 หนังสือที่ ศธ. 0527.01/0129 ลงวันที่ 29 มกราคม 2552 เรื่องการขอเปิด-ปิดลิฟต์และเปิดประตู หน้าต่างบริเวณ Zone 24 4.7.5 หนังสือเกี่ยวกับวิธีการใช้งานระบบส่องสว่างภายในอาคารสำนักหอสมุด (จุดที่ติดตั้งสวิทช์กระตุก) 4.7.6 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/0339 ลงวันที่ 12 เมษายน 2553 เรื่องการรักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ 4.7.7 ประกาศสำนักหอสมุด เรื่องแนวปฏิบัติงานประจำ และการปฏิบัติงานล่วงเวลาของบุคลากรสำนักหอสมุด ลงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2553 4.7.8 แผนปฏิบัติการประจำปี 2553 (หน้า 48 – 50) 4.7.9 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/0759 ลงวันที่ 3 สิงหาคม 2553 เรื่อง ขออนุมัติโครงการเตรียมความพร้อมในการรับมืออุบัติภัยและอัคคีภัย 4.7.10 แผนป้องกันและบรรเทาอัคคีภัยของสำนักหอสมุด ประจำปี 2553
2. มีคณะทำงานหรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบด้านความปลอดภัยสุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม	4.7.11 คำสั่งสำนักหอสมุด ที่ 040/2551 เรื่องแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงาน ของสำนักหอสมุด (หน้า 2 – 3) 4.7.12 คำสั่งสำนักหอสมุด ที่ 019/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน โครงการเตรียมความพร้อมในการรับมืออุบัติภัย และอัคคีภัย 4.7.13 คำสั่งสำนักหอสมุด ที่ 018/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานแผนป้องกันอัคคีภัย ประจำปี 2553 4.7.14 คู่มือการใช้ลิฟต์

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
3. มีการดำเนินงานด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม	4.7.15 บันทึกรายงานเหตุการณ์ประจำวันของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย รายละเอียดดูที่เพิ่ม 4.7.16 สมุดบันทึกเหตุการณ์ประจำวัน (1 ตุลาคม 2552 – 30 กันยายน 2553) 4.7.17 ภาพถ่ายระบบกล้องวงจรปิด 4.7.18 ภาพการสแกนบัตรและการแลกบัตรก่อนเข้าใช้บริการ (จุดตรวจเข้าและออก) 4.7.19 ภาพถ่ายการพ่นยาฆ่าเชื้อโรค 4.7.20 ภาพถ่ายตู้ยาสามัญ 4.7.21 ภาพถ่ายถังดับเพลิง สารเคมี ของทุกชั้น 4.7.22 ภาพถ่ายข้อห้าม และคำเตือน 4.7.23 ภาพถ่ายสัญญาณเตือนภัยประจำแต่ละจุด ชั้น (ป้ายบ่งชี้) 4.7.24 ภาพถ่ายป้ายบอกทิศทางออกกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน 4.7.25 ภาพถ่ายอาคารสำนักหอสมุดโดยรอบ (สภาพแวดล้อม) 4.7.26 ภาพบรรยากาศผู้ใช้บริการภายในอาคารสำนักหอสมุด 4.7.27 ภาพโครงการเตรียมความพร้อมในการรับมืออุบัติภัยและอัคคีภัย http://libvod.nu.ac.th/picdb/picdb_view.asp?Code_No=PDB5307&allow=0
4. มีการประเมินผลการดำเนินงาน	4.7.28 สรุปโครงการเตรียมความพร้อมในการรับมืออุบัติภัยและอัคคีภัย รายละเอียดดูที่เพิ่มตัวบ่งชี้ที่ 4.2.10 4.7.29 ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในงานด้านสภาพการทำงานของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร 4.7.30 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานที่ / สิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักหอสมุด และงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
5. มีการนำผลการประเมินมาพัฒนาการดำเนินงาน	4.7.31 หนังสือที่ ศษ. 0527.06.01/094 ลงวันที่ 26 ตุลาคม 2553 เรื่อง รายงานผลการดำเนินโครงการเตรียมความพร้อมในการรับมืออุบัติภัยและอัคคีภัย

การประเมินตรวจสอบ (CAR)**ผลการประเมินตรวจสอบ :**

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- ควรมีแผนและรูปภาพการซ่อมหนีไฟ
- ควรมีเอกสารแผ่นพับเรื่องการหนีไฟให้ผู้มารับบริการ หรือมีผังแสดงตำแหน่งบันไดและจุดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง
- การนำเสนอมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาเกี่ยวกับผลประเมินการดำเนินการเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันอัคคีภัย และทำให้มหาวิทยาลัยตระหนักถึงเรื่องความปลอดภัยในด้านนี้ ในลักษณะภาพรวมของมหาวิทยาลัย

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 :

สำนักหอสมุดดำเนินงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศนับตั้งแต่รับตัวเล่มจากงานพัฒนาทรัพยากร จนกระทั่งออกให้บริการใช้เวลาเฉลี่ย 9 วัน ทำงานวันละ 7 ชั่วโมง รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3,780 นาที และได้จัดบริการในส่วนของทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ระหว่างดำเนินการระบุสถานภาพบน WebOPAC เป็น INPROCESS ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถยื่นคำร้องขอให้มีการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนได้ภายใน 29.45 นาทีต่อรายการ คิดเป็นร้อยละ 99.22

วิธีการคำนวณ

ร้อยละที่ลดลงของระยะเวลาเฉลี่ยที่สำนักหอสมุดสามารถให้บริการได้เมื่อเทียบกับระยะเวลามาตรฐาน :

ระยะเวลามาตรฐานในกระบวนการงานที่ 1 คือ 3,780 นาที

ระยะเวลาเฉลี่ยที่ให้บริการได้ในกระบวนการงานที่ 1 คือ 29.45 นาที

$$\frac{(3,780 - 29.45)}{3,780} \times 100 = 92.22$$

ดังนั้น ร้อยละที่ลดลงของระยะเวลาเฉลี่ย เมื่อเทียบกับระยะเวลามาตรฐานจึงเท่ากับ ร้อยละ 99.22

ผลการประเมินตนเอง : ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	-
W : (จุดอ่อน)	- ควรปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ณ จุดประสานงานระหว่างฝ่ายบริการและฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรในช่วงรับใบร้องขอและการส่งมอบตัวเล่มหนังสือที่ผ่านกระบวนการงาน Quick Catalog แล้ว
S : (จุดแข็ง)	- ผู้ใช้บริการได้รับหนังสือได้ ภายใน 30 นาที
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : 1. ให้บริการและจัดเก็บสถิติการให้บริการ Quick Catalog อย่างต่อเนื่อง 2. ปรับใบคำร้องขอใช้บริการหนังสือเร่งด่วน เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้ละเอียดมากยิ่งขึ้น 3. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างฝ่ายบริการจุดรับใบร้องขอ และ งานวิเคราะห์ทรัพยากร	
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 : 0 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
ข้อสังเกต/เสนอแนะ : - ควรมีการประเมินผลความพึงพอใจทั้งในฝ่ายผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ ว่ามีความพึงพอใจเป็นอย่างไร	

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 = มีการนำผลการประเมินไปปรับใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการงานปกติและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้
- 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 ดำเนินการปรับปรุงแผนการจัดการความรู้ตามระบบ PDCA และนำผลการประเมินคุณภาพจากภายในด้านการจัดการความรู้มาปรับปรุงพัฒนาการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดโดยกำหนดประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุดรวม 7 กิจกรรม และปรับปรุงฐานข้อมูลความรู้เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างฝ่าย/งานอย่างต่อเนื่อง

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 2 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	-
W : (จุดอ่อน)	-
S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดมีการปรับปรุงแผนการจัดการความรู้ตามระบบ PDCA อย่างต่อเนื่อง - สำนักหอสมุดมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในเชิงวิชาการและวิชาชีพ และมีความพร้อมที่จะพัฒนาสำนักหอสมุดสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ - สำนักหอสมุดมีระบบการจัดเก็บเอกสารสามารถค้นหาเอกสารได้ตลอดเวลา - สำนักหอสมุดมีระบบฐานข้อมูลความรู้เพื่อให้บุคลากร ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : 1. จัดกิจกรรมให้กับหน่วยงานที่ร้องขอโดยพิจารณาความสำคัญ คุ่มค่า และการได้ องค์ความรู้ใหม่มาพัฒนาฝ่าย/งาน 2. พัฒนาระบบฐานข้อมูลความรู้อย่างต่อเนื่อง	

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีการทบทวนและจัดทำแผนการจัดการความรู้ ตัวบ่งชี้และเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่องค์กรการเรียนรู้ รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ประชาคมของห้องสมุดรับรู้ และเข้าใจตรงกันอย่างทั่วถึง	4.9.1 แผนยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (พ.ศ. 2553 – 2556) หน้า 41 – 42 4.9.2 นโยบายการบริหารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2551 – 2555 หน้า 11 4.9.3 แผนการดำเนินงานจัดการความรู้ ประจำปีงบประมาณ 2553

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
2. มีการดำเนินการตามแผนและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้ตามระบบ PDCA อย่างต่อเนื่อง	4.9.4 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 006/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพและพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ 4.9.5 สรุปผลการดำเนินงาน กิจกรรม “ก้าวไปด้วยกันกับการร่วมคิดร่วมทำ” ประจำปีงบประมาณ 2553 4.9.6 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/1001 ลงวันที่ 2 ตุลาคม 2552 เรื่อง ขออนุมัติโครงการประกันคุณภาพ และการจัดการความรู้ 4.9.7 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/0200 ลงวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2553 เรื่อง ขออนุมัติโครงการพัฒนาบุคลากร 4.9.8 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/0743 ลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2553 เรื่อง ขออนุมัติจัดกิจกรรม QA KM โครงการประกันคุณภาพ และการจัดการความรู้ 4.9.9 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/0775 ลงวันที่ 6 สิงหาคม 2553 เรื่อง ขออนุมัติจัดกิจกรรม KM – MIS (การจัดการความรู้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร) 4.9.10 ฐานข้อมูลความรู้ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร http://www.lib.nu.ac.th/blog/index.php 4.9.11 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/0776 ลงวันที่ 6 สิงหาคม 2553 เรื่อง ขอรายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่มีต่อการจัดกิจกรรม QA KM 4.9.12 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/0831 ลงวันที่ 30 สิงหาคม 2553 เรื่อง ขอรายงานผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการจัดกิจกรรม KM – MIS
2. มีการดำเนินการตามแผนและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้ตามระบบ PDCA อย่างต่อเนื่อง (ต่อ)	4.9.13 รายงานสรุปโครงการประกันคุณภาพ และการจัดการความรู้ (หส.1-02) รายละเอียดดูที่แฟ้มตัวบ่งชี้ที่ 4.2.10 4.9.14 รายงานสรุปโครงการพัฒนาบุคลากร (หส.1-01) รายละเอียดดูที่แฟ้มตัวบ่งชี้ที่ 4.2.10

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
3. มีระบบและกลไกในการนำเอาผลการประเมินคุณภาพจากภายในและภายนอกด้านการจัดการความรู้มาปรับปรุงพัฒนาการจัดการความรู้ของห้องสมุด	4.9.15 รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ปีงบประมาณ 2552 4.9.16 ตารางรายชื่อผู้กำกับและผู้เก็บรวบรวมข้อมูลรายตัวบ่งชี้คุณภาพ ประจำปีงบประมาณ 2553 และการแบ่งกลุ่ม กิจกรรม QA KM 4.9.17 สรุปกิจกรรม QA KM : วิเคราะห์ อุปสรรค โอกาส จุดแข็ง และจุดอ่อน (TOW Analysis) http://www.lib.nu.ac.th/blog/view.php?idview=125
4. มีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้	4.9.18 รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ปีงบประมาณ 2552 รายละเอียดคู่มือที่เพิ่มตัวบ่งชี้ที่ 4.9.15
5. มีการนำผลการประเมินไปปรับใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการงานปกติและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้	
6. มีการนำองค์ความรู้และนวัตกรรมที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งมีการเผยแพร่สู่สาธารณะ	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 2 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- ควรนำหลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นว่ามีการนำผลการจัดการความรู้มาสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ การใช้รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ปีงบประมาณ 2552 เป็นหลักฐานของการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้ ยังไม่ชัดเจน อาจมีการสำรวจเป็นรายบุคคล หรือในแต่ละฝ่ายว่าได้มีการนำองค์ความรู้ที่ได้จากการทำ KM ในแต่ละครั้งไปใช้หรือไม่ และได้รับผลสำเร็จ หรือมีการพัฒนางานของตนได้หรือไม่อย่างไร

องค์ประกอบย่อย ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารห้องสมุด

ตัวบ่งชี้ที่ 4.10 สักยภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารห้องสมุด

(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 :

สำนักหอสมุดมีนโยบายด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการโดยมีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและสนับสนุนการตัดสินใจของสำนักหอสมุดที่รวบรวมข้อมูลด้านต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลบุคลากร

ส่วนที่ 2 ฐานข้อมูลครุภัณฑ์

ส่วนที่ 3 ผลประเมินโครงการ/กิจกรรม สำนักหอสมุด

ส่วนที่ 4 ระบบบริหารงานจัดซื้อหนังสือออนไลน์

ส่วนที่ 5 สรุปสถิติผู้เข้าใช้บริการและบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ

ส่วนที่ 6 ปฏิทินกิจกรรมสำนักหอสมุด

ผลการประเมินตนเอง : ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	- มหาวิทยาลัยมีสถานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่พัฒนาซอฟต์แวร์และให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
W : (จุดอ่อน)	-
S : (จุดแข็ง)	- ผู้บริหารสำนักหอสมุดให้การสนับสนุนพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารและบริการอย่างต่อเนื่อง - บุคลากรงานเทคโนโลยีห้องสมุดมีความรู้ความสามารถด้านวิชาการในการพัฒนาฐานข้อมูล
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : 1. ประเมินผลฐานข้อมูลและนำผลประเมินมาปรับปรุง 2. จัดกิจกรรมให้ความรู้ในการใช้ฐานข้อมูล	

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 4.10.6 ระบบบริหารงานจัดซื้อหนังสือออนไลน์ http://www.lib.nu.ac.th/web/buybook53/index.php

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
2. มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (ต่อ)	4.10.7 ปฏิทินกิจกรรม สำนักหอสมุด http://www.lib.nu.ac.th/web/calendar/index.php 4.10.8 ฐานข้อมูลครุภัณฑ์ http://mis.lib.nu.ac.th/asset/ 4.10.9 ฐานข้อมูล SAR Online http://www.lib.nu.ac.th/web/psar/ 4.10.10 ระบบสารสนเทศมหาวิทยาลัยนเรศวร http://intra.nu.ac.th/
3. มีการประเมินประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล	4.10.11 ตารางแสดงสิทธิการเข้าถึงข้อมูลของระบบฐานข้อมูลสารสนเทศสำหรับบุคลากรสำนักหอสมุด 4.10.12 หน้าจอสำหรับ Login เข้าสู่ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและสนับสนุนการตัดสินใจของสำนักหอสมุด 4.10.13 หน้าจอสำหรับ Login เข้าสู่ระบบจัดการระบบจัดซื้อหนังสือออนไลน์ 4.10.14 หน้าจอสำหรับ Login เข้าสู่ระบบจัดการฐานข้อมูลครุภัณฑ์ 4.10.15 หน้าจอสำหรับ Login เข้าสู่ระบบจัดการฐานข้อมูล SAR Online 4.10.16 หน้าจอสำหรับ Login เข้าสู่ระบบสารสนเทศผลการประเมินโครงการ/กิจกรรม สำนักหอสมุด 4.10.17 หน้าจอสำหรับ Login เข้าสู่ระบบจัดการปฏิทินกิจกรรมสำนักหอสมุด 4.10.18 ภาพกิจกรรม KM-MIS : การจัดการความรู้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร
4. มีการประเมินประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล	4.10.19 หนังสือที่ ศร. 0527.06.01/0953 ลงวันที่ 1 ตุลาคม 2553 เรื่อง ขอรายงานผลประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบสารสนเทศสำหรับบุคลากรสำนักหอสมุด ประจำปีงบประมาณ 2553 4.10.20 ผลการประเมินระบบจัดซื้อหนังสือออนไลน์

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
5. มีการนำผลการประเมินในข้อ 4 มาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล	4.10.21 หน้าจอแสดงการปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและสนับสนุนการตัดสินใจของสำนักหอสมุด 4.10.22 หน้าจอแสดงการปรับปรุงฐานข้อมูล SAR Online 4.10.23 ข้อมูลแจ้งปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและสนับสนุนการตัดสินใจของสำนักหอสมุด

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 2 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- จากการสอบถามบุคลากรสำนักหอสมุดจะเห็นได้ว่าการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) มาเชื่อมโยงกับการทำงานจริง และผลจากปัญหาในการทำงานก็ย้อนกลับไปสู่การแก้ไขตัวระบบ MIS แต่ยังไม่ปรากฏในเชิงเอกสาร ดังนั้นเสนอให้มีการจัดทำเอกสารหรือจัดให้มีการประชุมประจำเดือนเพื่อจะได้มีหลักฐานที่แสดงถึงการนำผลจากที่ประชุมไปสู่การปรับปรุงระบบ MIS

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 : khwantrakulk@nu.ac.th

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

ผลการดำเนินงาน :

ในปีงบประมาณ 2553 สำนักหอสมุด ได้จัดกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการใช้บริการแก่อาจารย์ บุคลากร นิสิต และบุคคลทั่วไปภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้การประชาสัมพันธ์เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง สำนักหอสมุดจึงได้ทำสื่อประชาสัมพันธ์หลายหลายประเภท รวมถึง 13 ช่องทาง เพื่อเผยแพร่วิสัยทัศน์และการดำเนินงานของสำนักหอสมุด ดังนี้

1. สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ ป้ายประกาศประชาสัมพันธ์ ไลน์ คู่มือการใช้บริการ แผ่นปลิวจดหมายข่าว หนังสือราชการ และแผ่นพับ
2. สื่อไม่ใช่สิ่งพิมพ์ ได้แก่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์(E-mail) กระดานข่าว (Web Board/ Web Blog) จดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (E-Newsletter) และ Pop Up เว็บไซต์สำนักหอสมุด
3. สื่อกิจกรรม ได้แก่ การออกบูธ และการจัดนิทรรศการ

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	- จัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการ โดยมุ่งเน้นไปยังนิสิต อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ให้เห็นถึงศักยภาพในการให้บริการของสำนักหอสมุด
W : (จุดอ่อน)	- ขั้นตอนในการดำเนินงานบางอย่าง เกิดความล่าช้า เนื่องจากคอมพิวเตอร์ทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพ
S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดดำเนินการประชาสัมพันธ์ในหลายช่องทางและมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่ตรงกับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :	
1. ดำเนินกิจกรรมประชาสัมพันธ์ข่าวสารและของบริการสำนักหอสมุดอย่างสม่ำเสมอ 2. พัฒนากิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง	
รายการหลักฐานอ้างอิง :	
4.11.1 ป้ายประกาศประชาสัมพันธ์ 4.11.2 ไลน์ 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 / Web Blog) 4.11.10 จดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์(สำนักหอสมุด) http://www.lib.nu.ac.th/web/event/index.php 4.11.11 จดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์(งานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ) http://www.med.nu.ac.th/medlib/E-Newsletter/2010/October/index.htm 4.11.12 Pop Up เว็บไซต์สำนักหอสมุด http://www.lib.nu.ac.th 4.11.13 นิทรรศการ 4.11.14 ภาพกิจกรรม http://libvod.nu.ac.th/picdb/	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)**ผลการประเมินตรวจสอบ :**

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- สำนักหอสมุดมีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายอยู่แล้ว แต่เสนอว่าให้เพิ่มช่องทางที่เป็นสื่อวิทยุ เช่น ผ่านสถานีวิทยุมหาวิทยาลัยหรือผ่านรายการวิทยุท้องถิ่น นอกจากนี้อาจจะต้องมีการประเมินเวลาจัดทำโครงการด้วยว่าผู้มาเข้าร่วมโครงการรับทราบข้อมูลการจัดทำโครงการผ่านช่องทางใด ซึ่งถ้าช่องทางประชาสัมพันธ์ที่ต้องใช้เงินมาก แต่ได้รับการเข้าถึงน้อยก็อาจจะเป็นเหตุผลที่ตัด/ลดช่องทางที่ต้องมีค่าใช้จ่ายนั้นออกไป ทั้งนี้กรรมการมีความเห็นว่าควรเป็นลักษณะการสื่อสารสองทางเพื่อรับทราบความคิดเห็นของผู้ใช้ไปในเวลาเดียวกันด้วย

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

ผลการดำเนินงาน :

ในรอบปีงบประมาณ 2553 บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ดำเนินการทำวิจัย สถาบันและได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ จำนวน 2 เรื่อง และนำเสนอผลงานในการสัมมนา PULINET วิชาการ ครั้งที่ 1 เรื่อง “Creative Library” จำนวน 4 ผลงาน จากจำนวนบุคลากร 58 คน คิดเป็น ร้อยละ 10.34

วิธีการคำนวณ

$$\frac{6}{58} \times 100 = 10.34$$

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 1 เป้าหมายปีต่อไป : 3	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	- มหาวิทยาลัยมีกองทุนวิจัยสนับสนุนงบประมาณในการทำวิจัยสถาบันให้แก่บุคลากรสายสนับสนุน
W : (จุดอ่อน)	- บุคลากรสำนักหอสมุดส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจในการทำวิจัยอย่างจริงจัง
S : (จุดแข็ง)	- ผู้บริหารสำนักหอสมุดพร้อมให้การสนับสนุนบุคลากรในการทำวิจัยสถาบัน
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการทำวิจัยเป็นระยะ โดยเริ่มตั้งแต่การคิดหัวข้อวิจัย ระเบียบวิธีวิจัย จนถึงกระบวนการเรียบเรียง และการส่งผลงานวิจัยตีพิมพ์ในวารสารที่มีคุณภาพ	
รายการหลักฐานอ้างอิง : 4.12.1 พุทธชินราชเวชสาร ปีที่ 27 ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน 2553 รายงานวิจัย: ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการห้องสมุดต่อฐานข้อมูลบรรณานุกรมวารสารและกฤตภาคทางการแพทย์ (หน้า 58-66) 4.12.2 ความฉลาดทางอารมณ์และความพึงพอใจในงานของบุคลากรสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยนเรศวร ; รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ รายละเอียดดูที่เพิ่ม 4.12.3 ฐานข้อมูลบรรณานุกรม WebOPAC 4.12.4 บทความผลงานที่เสนอในการสัมมนา PULINET วิชาการ ครั้งที่ 1 เรื่อง "Creative Library" รายละเอียดดูที่เพิ่ม	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :
ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5
ข้อสังเกต/เสนอแนะ : - บุคลากรเห็นความสำคัญของการทำวิจัยและนำเสนอผลงานทางวิชาการรวมถึงมีข้อมูลที่สามารถผลิตงานวิจัยได้ แต่ยังไม่ได้เริ่มทำจริงจังเนื่องจากยังไม่ค่อยเข้าใจในการทำวิจัยอย่างเต็มรูปแบบ ทำให้รู้สึกว่าเป็นเรื่องยาก

องค์ประกอบย่อย การประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 4.13 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (ให้คะแนนตามระดับที่ดำเนินการ)

ชนิดของตัวบ่งชี้: กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน: ระดับ

- 1 = มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน
- 2 = มีการกำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ภารกิจของห้องสมุด 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 ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยเริ่มรับการประเมินตรวจสอบตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 และในปีงบประมาณ 2551 สำนักหอสมุดได้นำตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดอุดมศึกษาที่กำหนดโดย คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) มาใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานทุกองค์ประกอบ องค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้คุณภาพ รวมทั้งสิ้น 6 องค์ประกอบ 15 องค์ประกอบย่อย และ 33 ตัวบ่งชี้คุณภาพ

นอกจากนี้ สำนักหอสมุดยังมีการปรับปรุงแก้ไขเอกสารคู่มือการประกันคุณภาพเป็นประจำทุกปีเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพในปีต่อไป และได้มีการปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ โดยนำผลประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาฝ่าย/งานให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	- มหาวิทยาลัยให้โอกาสหน่วยงานสายสนับสนุน (Non-Teaching) ประเมินภารกิจหลักโดยหน่วยงานเป็นผู้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานเอง สำนักหอสมุดจึงนำตัวบ่งชี้ที่พัฒนาโดยหน่วยงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) มาใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2551 ครั้งนี้นับเป็นครั้งที่ 3
W : (จุดอ่อน)	-
S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดดำเนิน โครงการประกันคุณภาพเป็นประจำทุกปี - บุคลากรสำนักหอสมุดเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพโดยให้ความร่วมมือในการดำเนิน โครงการประกันคุณภาพเป็นอย่างดี
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :	
- จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ QA KM ให้กับบุคลากรสำนักหอสมุดผู้รับผิดชอบรายองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ ในช่วงก่อนการเก็บรวบรวมหลักฐานอ้างอิง - ดำเนินการประเมินตรวจสอบคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง	
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 2553 4.13.5 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 006/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพและพัฒนาห้องสมุด ศูนย์การเรียนรู้ 4.13.6 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 3224/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินตรวจสอบคุณภาพการปฏิบัติงานภายใน (Check Assessment) ของสำนักหอสมุด

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน (ต่อ)	4.13.7 คำสั่งสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 020/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการประเมินคุณภาพภายในของสำนักหอสมุด ประจำปี 2553 4.13.8 แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ สำนักหอสมุด ปีงบประมาณ 2553 4.13.9 รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ สำนักหอสมุด
2. มีการกำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับมาตรฐาน การศึกษาระดับอุดมศึกษา การกิจของห้องสมุด และมหาวิทยาลัย ครอบคลุมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพ	4.13.10 ตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา กำหนดโดย ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) http://www.sucare.su.ac.th/kpi/default.asp
3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่สมบูรณ์ประกอบด้วย การพัฒนาคุณภาพการตรวจติดตามคุณภาพและการประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี	4.13.11 รายงานสรุปโครงการประกันคุณภาพ (หส.1-01) 4.13.12 รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน (SAR/CAR/YAR) ปีงบประมาณ 2552 4.13.13 ตารางผู้รับผิดชอบตามรายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ
4. มีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการที่ สอดคล้องกับแนวทางการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย	4.13.14 ผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2552 องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 มีการจัดบริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า ในผลดำเนินงานข้อ 2.2 หลักฐานอ้างอิงที่ 3.1.2 (2) – (9) http://www.cheqa.mua.go.th/firm_car.aspx 4.13.15 ฐานข้อมูล SAR/CAR Online พัฒนาโดย งานเทคโนโลยีห้องสมุด สำนักหอสมุด http://www.lib.nu.ac.th/web/psar/index.php
5. มีการนำผลจากการประเมินคุณภาพภายในมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานตามพันธกิจของห้องสมุด	4.13.16 ตารางสรุปผลการประเมินและข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพ ปีงบประมาณ 2552

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
5. มีการนำผลจากการประเมินคุณภาพภายในมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานตามพันธกิจของห้องสมุด (ต่อ)	4.13.17 ตารางสรุปการปฏิบัติงานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบการประกันคุณภาพ ปีงบประมาณ 2552 4.13.18 ตารางสรุปผลการประเมินและโครงการ/กิจกรรมในปีต่อไปของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ : ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5 ข้อสังเกต/เสนอแนะ : - จากการประเมินในปี 2552 ยังมีอีกหลายประเด็นที่ต้องติดตามผลและหาข้อมูลเพิ่มเติม เช่น การเทียบตัวบ่งชี้ค่า FTES หรือการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนไป รวมทั้งการวิเคราะห์หลักสูตรและการสนับสนุนของหอสมุดที่มีต่อหลักสูตร การดำเนินการตามวงจร PDCA ควรรายงานผลออกมาเป็นเอกสารที่สามารถอ้างอิงได้ กรรมการเห็นว่าสิ่งเหล่านี้ควรทำอย่างต่อเนื่อง - สำนักหอสมุดมีการนำประกันคุณภาพมาเชื่อมต่อกับระบบการทำงานคืออยู่แล้ว แต่สามารถเพิ่มกิจกรรม KM นอกเหนือจัดเป็นการประชุมเพื่อทำ KM ด้วยการเขียนสิ่งที่เรียนรู้เป็นบทเรียนไว้ในระบบออนไลน์เพื่อว่าในกรณีที่พบปัญหาเช่นเดียวกันจะได้มีแนวทางในการแก้ปัญหาไว้ให้

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 และผู้ให้บริการ มีนโยบายด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการ ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ มีระบบประกันคุณภาพในการรักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการบริหารความเสี่ยงให้เป็นรูปธรรม มีการกำหนดวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ กำกับและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการระดมสมองและ เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในภารกิจที่สำคัญของสำนักหอสมุด อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้บุคลากร เสนอปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการปฏิบัติงานเพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไขให้ ดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการประเมินผู้บริหารซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รอง ผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงาน และหัวหน้าฝ่าย ในปีงบประมาณ 2553 รวม 2 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ประเมิน	ผลการประเมิน
ครั้งที่ 1 ระหว่างเดือน ตุลาคม 2552 – มีนาคม 2553	4.36
ครั้งที่ 2 ระหว่างเดือน เมษายน – กันยายน 2553	4.27
รวมเฉลี่ย	4.31

ผลการประเมินตนเอง :	
ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	- มหาวิทยาลัยมอบอำนาจในการบริหารจัดการสำนักหอสมุด - มีระบบการสรรหาผู้บริหารที่โปร่งใส
W : (จุดอ่อน)	-
S : (จุดแข็ง)	- มีระบบการบริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล - มีโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน - มีระบบการประเมินที่ให้ผู้คลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการประเมินผู้บริหาร - เปิดโอกาสให้ผู้บุคลากรเสนอปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการปฏิบัติงานเพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงแก้ไข
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :	
ดำเนินการประเมินอย่างต่อเนื่องปีละ 2 ครั้ง	
รายการหลักฐานอ้างอิง :	
4.14.1 นโยบายการบริหารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2551 – 2555	
4.14.2 แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (พ.ศ. 2553 – 2556)	
4.14.3 การวิเคราะห์ความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 2553	
4.14.4 แบบประเมินผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ/หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ/หัวหน้าฝ่าย รายละเอียดดูที่แฟ้ม	
4.14.5 ผลการประเมินผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ/หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ/หัวหน้าฝ่าย รายละเอียดดูที่แฟ้ม	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :
ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5
ข้อสังเกต/เสนอแนะ :
- ในการประเมินให้แยกประเด็นการประเมินผู้บริหารทุกระดับเป็น 3 ประเด็น คือ ภาวะผู้นำ การพัฒนาบุคลากร และการสื่อสารภายในองค์กร

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 หรืออนุรักษ์
เสริมสร้างเอกลักษณ์ศิลปะและวัฒนธรรมหรือภูมิปัญญาไทย
- 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 การอนุรักษ์เสริมสร้าง เอกลักษณ์ศิลปะ มีผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม มีการดำเนินการตามแผนมีการเผยแพร่ด้านความรู้ ทางศิลปวัฒนธรรม	
ผลการประเมินตนเอง : ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 2 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 2 เป้าหมายปีต่อไป : 3	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	- โครงสร้างการดำเนินงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยยังไม่ชัดเจน
O : (โอกาส)	-
W : (จุดอ่อน)	-
S : (จุดแข็ง)	- สำนักหอสมุดมีนโยบายด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ส่งเสริมและ สนับสนุนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเพื่อเป็นการอนุรักษ์สืบสานวัฒนธรรม ไทย

โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป :

1. จัดกิจกรรม นิทรรศการ ตามประเพณีไทยและเทศกาลสำคัญต่าง ๆ
2. จัดทำฐานข้อมูลภาพกิจกรรมของมหาวิทยาลัยนเรศวร
3. รณรงค์ให้บุคลากรแต่งกายด้วยผ้าไทยทุกวันพฤหัสบดี

รายการหลักฐานอ้างอิง :

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
1. มีแผนหรือโครงการเพื่อรวบรวม ชี้แหล่งให้บริการข้อมูลท้องถิ่น หรืออนุรักษ์เสริมสร้างเอกลักษณ์ ศิลปะและวัฒนธรรมหรือภูมิปัญญา ไทย	5.1.1 นโยบายการบริหารสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2551 – 2555 (หน้า 12) 5.1.2 แผนยุทธศาสตร์สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (พ.ศ. 2553 – 2556) (หน้า 49) 5.1.3 แผนปฏิบัติการประจำปี 2553 (หน้า 34 – 36)
2. มีการดำเนินการตามแผนหรือ โครงการในข้อ 1 ครบถ้วน	5.1.4 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/1276 ลงวันที่ 4 ธันวาคม 2552 เรื่อง ขออนุมัติโครงการส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 5.1.5 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/1285 ลงวันที่ 14 ธันวาคม 2552 เรื่อง ขออนุมัติโครงการส่งเสริมทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม “กิจกรรมทำบุญปีใหม่” 5.1.6 หนังสือที่ ศธ. 0527.01.06/0169 ลงวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2553 เรื่อง ขออนุมัติโครงการส่งเสริมทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม “กิจกรรมวันสำคัญของไทย” 5.1.7 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.01/0858 ลงวันที่ 2 กันยายน 2553 เรื่อง ขอส่งสรุปโครงการส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประจำปี 2553 5.1.8 ภาพกิจกรรม “ทำบุญปีใหม่” ประจำปี 2553 http://libvod.nu.ac.th/picdb/picdb_view.asp?Code_No=PDB5211&allow=0 5.1.9 ภาพกิจกรรมพิธีสงฆ์พระพุทธรูป สืบสานประเพณี สงกรานต์ สำนักหอสมุด ประจำปี 2553 http://libvod.nu.ac.th/picdb/picdb_view.asp?Code_No=PDB5302&allow=0 5.1.10 ภาพกิจกรรมบุคลากรสำนักหอสมุดร่วมทำบุญใน สัปดาห์วันอาสาฬหบูชา และวันเข้าพรรษา http://libvod.nu.ac.th/picdb/picdb_view.asp?Code_No=PDB5305&allow=0

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

เกณฑ์มาตรฐาน	รายการหลักฐานอ้างอิง
3. มีระบบการจัดการสารสนเทศ ท้องถิ่นตามพันธกิจของ มหาวิทยาลัย	
4. มีการเผยแพร่องค์ความรู้ด้าน ศิลปะและวัฒนธรรมหรือภูมิปัญญา ไทย	
5. มีการประเมินผลการดำเนินการ และปรับปรุงเพื่อพัฒนา	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)

ผลการประเมินตรวจสอบ :

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 2 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 2 เป้าหมายปีต่อไป : 3

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- ในเกณฑ์ข้อ 3 ที่เป็นเรื่องการจัดทำสารสนเทศท้องถิ่น ดังนั้นอาจจัดทำเป็นฐานข้อมูลความรู้ท้องถิ่น โดยเชื่อมโยงกับทรัพยากรห้องอ่านหนังสือ หรือกรณีที่มหาวิทยาลัยนเรศวรเป็นมหาวิทยาลัยที่สัมพันธ์กับสมเด็จพระนเรศวรมหาราช ก็อาจจะจัดทำเป็นฐานข้อมูลเกี่ยวกับสมเด็จพระนเรศวร ซึ่งจะทำได้ตามเกณฑ์ทั้งข้อ 3 และข้อ 4 ควรจะมีการประสานงานกับหน่วยงานวัฒนธรรมจังหวัดพิษณุโลก ในการจัดทำสารสนเทศท้องถิ่น ซึ่งวัฒนธรรมจังหวัดได้มีการรวบรวมข้อมูล ในเรื่อง วิถีชีวิต และการดำเนินชีวิตของในเขตภาคเหนือตอนล่าง

องค์ประกอบที่ 6 ด้านการบริการวิชาการ

การให้บริการวิชาการและวิชาชีพที่เป็นประโยชน์ ตอบสนองความต้องการพัฒนา และเสริมสร้างความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติ และนานาชาติโดยคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

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 : 4748 E-mail : waluleeb@nu.ac.th
 ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : งานบริการสารสนเทศ เบอร์โทรภายใน : 2619 E-mail : thanapornp@nu.ac.th

ผลการดำเนินงาน :

ปีงบประมาณ 2553 สำนักหอสมุดดำเนินการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน จำนวน 45 กิจกรรม/โครงการ ดังนี้

1. การได้รับเชิญเป็นอาจารย์พิเศษ วิทยากรบรรยายในหัวข้อที่เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและการสืบค้นสารสนเทศแก่นิสิตคณะต่าง ๆ และเป็นที่ปรึกษาด้านโปรแกรมการจัดการห้องสมุดอัตโนมัติ UlibM จำนวน 35 กิจกรรม

2. การจัดโครงการ/กิจกรรมที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน จำนวน 10 กิจกรรม/โครงการ

2.1 โครงการบริการบริการทางวิชาการแก่สังคม จำนวน 7 กิจกรรม

- กิจกรรมฝึกอบรมผู้ช่วยบรรณารักษ์และการซ่อมหนังสือ
- กิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ULibM และการสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และผลงานวิจัยฉบับเต็ม
- กิจกรรมการให้คำปรึกษาแนะนำการดำเนินงานห้องสมุด
- กิจกรรมการติดตั้งและแนะนำการปฏิบัติงานในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ULibM
- กิจกรรมออกบูธในงานประชุมวิชาการ “นเรศวรวิจัย ครั้งที่ 6” แนะนำการใช้ห้องสมุดและการทำสมุดทำมือ

ผลการดำเนินงาน (ต่อ) : - กิจกรรมในงานสัปดาห์วิทยาศาสตร์ แนะนำการใช้ห้องสมุดและการทำสมุดทำมือ - กิจกรรมออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ร่วมกับมหาวิทยาลัยนเรศวร 8 ครั้ง	
ผลการประเมินตนเอง : ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	- สำนักหอสมุดได้รับเชิญเข้าร่วม โครงการบริการวิชาการเคลื่อนที่ร่วมกับมหาวิทยาลัย งานนเรศวรวิจัย และงานสัปดาห์วิทยาศาสตร์ - หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเชิญบุคลากรของสำนักหอสมุดเป็นวิทยากรบรรยายอย่างต่อเนื่อง
W : (จุดอ่อน)	-
S : (จุดแข็ง)	- บุคลากรสำนักหอสมุดมีความรู้ความสามารถด้านวิชาการ และวิชาชีพเป็นที่ยอมรับจากภายในและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : ดำเนินการจัด โครงการ/กิจกรรมให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชนทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง	
รายการหลักฐานอ้างอิง : 6.1.1 หนังสือที่ ศธ. 0527.08/3312 ลงวันที่ 7 ตุลาคม 2552 เรื่อง ขอเรียนเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นอาจารย์พิเศษ ภาควิชาเกษตรกรรมปฏิบัติ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร 6.1.2 หนังสือที่ ศธ. 0527.21.04/ ลงวันที่ 19 ตุลาคม 2552 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดของท่านเป็นวิทยากรบรรยายในหัวข้อการใช้ห้องสมุด สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร 6.1.3 หนังสือที่ ศธ. 0538.05/925 ลงวันที่ 22 ตุลาคม 2552 เรื่อง ขอเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นอาจารย์พิเศษ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม 6.1.4 หนังสือที่ ศธ. 0527.22.03/910 ลงวันที่ 29 ตุลาคม 2552 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์จัดอบรมการเรียนรู้การใช้สารสนเทศ หน่วยห้องอ่านหนังสือ งานนโยบายและแผน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร 6.1.5 หนังสือที่ ศธ. 0527.20.02/- ลงวันที่ 30 ตุลาคม 2552 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์จัดวิทยากรบรรยายในหัวข้อ “การใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นข้อมูลจากห้องสมุด (OPAC)” ภาควิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร	

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

- 6.1.6 หนังสือที่ ศธ. 0527.21.04/ ลงวันที่ 3 พฤศจิกายน 2552 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์
อบรมการใช้ฐานข้อมูลสำหรับนิสิต งานบริการการศึกษา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
- 6.1.7 หนังสือที่ ศธ. 0527.04.06/502 ลงวันที่ 5 พฤศจิกายน 2552 เรื่อง ขออนุญาตให้
บุคลากรในสังกัดเป็นวิทยากรบรรยาย ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ฯ คณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร
- 6.1.8 หนังสือที่ ศธ. 0527.01.01(2)/ว.1508 ลงวันที่ 10 พฤศจิกายน 2552 เรื่อง ขอเรียนเชิญ
บรรยายสรุปเกี่ยวกับการบริหารงานแก่คณะศึกษาดูงาน งานประชาสัมพันธ์ กองกลาง สำนักงาน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร
- 6.1.9 หนังสือที่ ศธ. - ลงวันที่ 16 พฤศจิกายน 2552 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์จัดอบรมการ
ใช้สารสนเทศของหอสมุด ภาควิชาฟิสิกส์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
- 6.1.10 หนังสือที่ ศธ. 0527.21.04/- ลงวันที่ 8 ธันวาคม 2552 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์
วิทยากรบรรยาย สาขาวิชาพัฒนาศักดิ์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
- 6.1.11 หนังสือที่ ศธ. 0527.21.04/- ลงวันที่ 14 ธันวาคม 2552 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ส่ง
นิสิตเข้าอบรมการเรียนรู้การใช้สารสนเทศของสำนักหอสมุด งานบริการการศึกษา
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
- 6.1.12 หนังสือที่ ศธ. 0527.13.01(4)/126 ลงวันที่ 5 มกราคม 2553 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์
การอบรมการเรียนรู้การใช้สารสนเทศ งานบริการการศึกษา คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัย
นเรศวร
- 6.1.13 หนังสือที่ ศธ. 0527.13.01(4)/149 ลงวันที่ 29 มกราคม 2553 เรื่อง ขอเรียนเชิญ
บุคลากรในสังกัดของท่านเป็นวิทยากรบรรยายรายวิชาโครงงานวิชาชีพ หน่วยวิชาการ งานบริการ
การศึกษา คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
- 6.1.14 หนังสือที่ ศธ. 0527.22.03/0070 ลงวันที่ 29 มกราคม 2553 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์
วิทยากรหน่วยห้องอ่านหนังสือ งานนโยบายและแผน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
- 6.1.15 หนังสือที่ ศธ. 0527.04.01(4)/73 ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2553 เรื่อง ขออนุญาตเชิญ
บุคลากรในสังกัดเป็นวิทยากรพิเศษ หน่วยวิชาการ งานบริการการศึกษา คณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร
- 6.1.16 หนังสือที่ ศธ. 0527.13.01/พิเศษ ลงวันที่ 7 พฤษภาคม 2553 เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็น
วิทยากรบรรยาย หน่วยวิชาการ งานบริการการศึกษา คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
- 6.1.17 หนังสือที่ ศธ. 0527.22.04/826 ลงวันที่ 27 พฤษภาคม 2553 เรื่อง ขอความ
อนุเคราะห์วิทยากรและใช้ห้องคอมพิวเตอร์ งานบริการการศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

6.1.18 หนังสือที่ ศร. 0527.22.04/827 ลงวันที่ 27 พฤษภาคม 2553 เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์วิทยากรและใช้ห้องคอมพิวเตอร์ งานบริการการศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

6.1.19 หนังสือที่ ศร. 0527.16/1934 ลงวันที่ 31 พฤษภาคม 2553 เรื่อง ขอเรียนเชิญสอนทักษะการสืบค้น Electronic journal คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

6.1.20 หนังสือที่ ศร. 0527.10.01/0908 ลงวันที่ 1 มิถุนายน 2553 เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นอาจารย์พิเศษ ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน ครอบครั้วและอาชีวเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

6.1.21 หนังสือที่ ศร. 0527.04.04/299 ลงวันที่ 2 มิถุนายน 2553 เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้บุคลากรในหน่วยงานเป็นอาจารย์ผู้สอน ในรายวิชา 258491 สัมมนา (Seminar) ภาควิชาชีววิทยา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

6.1.22 หนังสือที่ ศร. 0527.07.01/1040 ลงวันที่ 3 มิถุนายน 2553 เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์วิทยากรและขอใช้ห้องสมุดในการอบรม การใช้งานระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC และโปรแกรม Millennium ให้แก่บุคลากร และเจ้าหน้าที่ของคณะเกษตรศาสตร์ฯ ห้องศึกษาคณะฯ คณะเกษตรศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยนเรศวร

6.1.23 หนังสือที่ ศร. 0527.11.02/052 ลงวันที่ 4 มิถุนายน 2553 เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นอาจารย์พิเศษ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

6.1.24 หนังสือที่ ศร. 0527.20.02/- ลงวันที่ 4 มิถุนายน 2553 เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดมาเป็นวิทยากรบรรยายในหัวข้อ “การค้นสืบสารสนเทศในสำนักหอสมุด (การใช้ OPAC)” ภาควิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

6.1.25 หนังสือที่ ศร. 0527.21.04/- ลงวันที่ 7 มิถุนายน 2553 เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์อบรมการเรียนรู้สารสนเทศ (Information Literacy) งานบริการการศึกษา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

6.1.26 หนังสือที่ ศร. 04107.0101/212 ลงวันที่ 8 มิถุนายน 2553 เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นที่ปรึกษาโรงเรียนแคมป์สนวิทยาคม ตำบลแคมป์สน อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์

6.1.27 หนังสือที่ ศร. 0527.07.04/1157 ลงวันที่ 14 มิถุนายน 2553 เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นวิทยากรบรรยายพิเศษ ภาควิชาอุตสาหกรรมเกษตร คณะเกษตรศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยนเรศวร

6.1.28 หนังสือที่ ศร. 0527.22.03/0470 ลงวันที่ 14 มิถุนายน 2553 เรื่อง ขอแจ้งวันและเวลาแนะนำการใช้บริการห้องสมุดสำหรับนิสิตคณะสาธารณสุขศาสตร์ หน่วยห้องอ่านหนังสือ งานนโยบายและแผน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

6.1.29 หนังสือที่ ศร. 0527.04.04/320 ลงวันที่ 15 มิถุนายน 2553 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ เป็นอาจารย์ผู้สอน ในรายวิชา 258491 สัมมนา (Seminar) ภาควิชาชีววิทยา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

6.1.30 หนังสือที่ ศร. 0527.16.01/2297 ลงวันที่ 18 มิถุนายน 2553 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ อาจารย์พิเศษ ฝ่ายวิชาการ คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

6.1.31 หนังสือที่ ศร. 0527.22.03/0499 ลงวันที่ 21 มิถุนายน 2553 เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็น วิทยากรหน่วยห้องอ่านหนังสือ งานนโยบายและแผน คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

6.1.32 หนังสือที่ ศร. 0527.23.04/516 ลงวันที่ 14 กรกฎาคม 2553 เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ จัดบุคลากรให้คำแนะนำการใช้บริการห้องสมุด งานบริการการศึกษา สำนักงานเลขานุการ วิทยาลัย พลังงานทดแทน มหาวิทยาลัยนเรศวร

6.1.33 หนังสือที่ ศร. 0534.5/ว145 ลงวันที่ 21 กรกฎาคม 2553 เรื่อง ขออนุญาตให้บุคลากร ในสังกัดเป็นวิทยากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

6.1.34 หนังสือที่ ศร. 0527.10.01(8)/1066 ลงวันที่ 20 สิงหาคม 2553 เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็น วิทยากรหน่วยเทคโนโลยีการศึกษา สำนักแพทยศาสตรศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย นเรศวร

6.1.35 หนังสือที่ ศร. 0527.20.02/2766 ลงวันที่ 2 กันยายน 2553 เรื่อง ขออนุญาตบุคลากร ในสังกัดเป็นอาจารย์พิเศษสอนในรายวิชา 233304 ภาควิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการและ สารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

6.1.36 รายงานสรุปโครงการบริการทางวิชาการแก่สังคม (หส.1-03)

รายละเอียดคู่มือที่เพิ่มเติมที่ 4.2.10

6.1.37 รายงานสรุปโครงการสอนการรู้สารสนเทศ (Information Literacy Instruction) (หส.3-02)

รายละเอียดคู่มือที่เพิ่มเติมที่ 4.2.10

6.1.38 รายงานสรุปโครงการส่งเสริมการอ่าน : NU Book Fair (หส.4-01)

รายละเอียดคู่มือที่เพิ่มเติมที่ 4.2.10

6.1.39 รายงานสรุปโครงการติดตามการดำเนินงานความร่วมมือระหว่างห้องอ่านหนังสือ คณะและสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (หส.4-02)

รายละเอียดคู่มือที่เพิ่มเติมที่ 4.2.10

6.1.40 เพิ่มรายงานสรุปการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ของสำนักหอสมุดร่วมกับ มหาวิทยาลัยนเรศวร

รายละเอียดคู่มือที่เพิ่ม

รายการหลักฐานอ้างอิง : (ต่อ)

6.1.41 หนังสือที่ ศธ. 0527.06.02/258 ลงวันที่ 10 สิงหาคม 2553 เรื่อง ขอส่งรายงานสรุปผลการจัดกิจกรรมออกบูธในงานประชุมวิชาการ “นเรศวรวิจัย ครั้งที่ 6” ฝ่ายบริการสารสนเทศ สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

การประเมินตรวจสอบ (CAR)**ผลการประเมินตรวจสอบ :**

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 5 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 5 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- ควรมีการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการ
- ควรทำแผนกิจกรรมโครงการโดยมุ่งไปสู่การบริการในกลุ่มของภาครัฐและเอกชน เช่น หอสมุดประชาชน หอสมุดโรงเรียน
- ควรสร้างเครือข่ายระหว่างกลุ่มผู้ให้บริการสารสนเทศเพื่อจะได้แลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้ระหว่างกัน

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 : รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาฯ เบอร์โทรภายใน : 2619 E-mail : thanapornp@nu.ac.th

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

ผลการดำเนินงาน :

ปีงบประมาณ 2553 สำนักหอสมุดดำเนินการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน
จำนวน 45 กิจกรรม/โครงการ และมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

กิจกรรม/โครงการ	ผลประเมินระดับความพึงพอใจ
1. โครงการส่งเสริมการอ่าน : NU Book Fair ; ความพึงพอใจ ของคณะที่เข้าร่วมโครงการ ฯ	4.08
2. โครงการส่งเสริมการอ่าน : NU Book Fair ; ความพึงพอใจ ของผู้เข้าร่วมการเสวนาในโครงการ ฯ เรื่อง สมานิในการเรียน และการอ่านหนังสือ โดย พิระวัฒน์ อริยทรัพย์กมล	4.42
3. โครงการติดตามการดำเนินงานความร่วมมือระหว่างห้อง อ่านหนังสือและสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (NULiNet)	4.60
4. กิจกรรมการฝึกอบรมผู้ช่วยบรรณารักษ์และการซ่อมหนังสือ	4.56
5. กิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ULibM และการสืบค้นข้อมูลฐานวิทยานิพนธ์และผลงานวิจัย ฉบับเต็ม	4.48
รวมเฉลี่ย	4.43

ผลการประเมินตนเอง : ผลการประเมินตนเองปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตนเองครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5	
TOWS Analysis :	
T : (อุปสรรค)	-
O : (โอกาส)	-
W : (จุดอ่อน)	-
S : (จุดแข็ง)	- ผู้บริหารสนับสนุนและส่งเสริมบุคลากรให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน - บุคลากรสำนักหอสมุดมีความรู้ความสามารถในการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคมและชุมชน
โครงการหรือกิจกรรมในปีต่อไป : ประเมินกิจกรรม/โครงการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชนอย่างต่อเนื่อง	
รายการหลักฐานอ้างอิง : 6.2.1 ผลการประเมินโครงการส่งเสริมการอ่าน: NU Book Fair (ความพึงพอใจของคณะที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมการอ่าน: NU Book Fair) 6.2.2 ผลการประเมินโครงการส่งเสริมการอ่าน: NU Book Fair (ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมการเสวนาในโครงการส่งเสริมการอ่าน : NU Book Fair เรื่อง สมาชิกในการเรียนและการอ่านหนังสือ โดย พิระวัฒน์ อริยทรัพย์กมล) 6.2.3 ผลการประเมินโครงการติดตามการดำเนินงานความร่วมมือระหว่างห้องอ่านหนังสือคณะและสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร (NULiNet) 6.2.4 หนังสือที่ ขธ. 0757/806 ลงวันที่ 7 เมษายน 2553 เรื่อง รายงานการฝึกอบรมผู้ช่วยบรรณารักษ์และการซ่อมหนังสือ ทัศนสถานหญิงพิษณุโลก 6.2.5 ผลการประเมินการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ULibM และการสืบค้นข้อมูลฐานวิทยานิพนธ์และผลงานวิจัยฉบับเต็ม (TDC : Thai Digital Collection)	

การประเมินตรวจสอบ (CAR)**ผลการประเมินตรวจสอบ :**

ผลการประเมินตรวจสอบปีที่แล้ว : 4 ผลการประเมินตรวจสอบครั้งนี้ : 4 เป้าหมายปีต่อไป : 5

ข้อสังเกต/เสนอแนะ :

- ควรมีแผนของโครงการบริการวิชาการและดำเนินการประเมินผลทุกครั้งที่ทำเนิโครงการ เพื่อนำกลับมาพิจารณาว่าในปีถัดไปจะดำเนินการโครงการดังกล่าวอีกหรือไม่ อย่างไรก็ตาม กรรมการมีความเห็นเพิ่มเติมว่า สำนักหอสมุดควรให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคมและชุมชน เช่น การแสดงกิจกรรมหรือโครงการ ได้แก่ การออกหน่วยบริการ mobile unit ร่วมกับมหาวิทยาลัยนเรศวร หรือการจัดอบรมให้ความรู้กับบุคลากรภายในและประชาชนทั่วไปในสำนักหอสมุด เพื่อกำหนดกิจกรรม โครงการ ให้บริการได้ตามกลุ่มเป้าหมาย และควรมีการประเมินความพึงพอใจในรูปของเอกสาร และสามารถประเมินความพึงพอใจผ่านระบบออนไลน์ เช่น ความเห็นที่ปรากฏใน facebook เกี่ยวกับโครงการที่ไปให้บริการ เป็นต้น
- ควรมีการประเมินทุกโครงการ/กิจกรรม

บทที่ 3 ส่วนสรุป

3.1 ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง

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 ค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากร สารสนเทศต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลา เทียบเท่า	1	2	1	2	1	2	1	2
องค์ประกอบย่อย การจัดการ ทรัพยากร สารสนเทศ	1.2 เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่ รับทรัพยากรสารสนเทศและนำออก ให้บริการ	4	5	4	5	4	5	4	5
	1.3 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลที่ ห้องสมุดพัฒนา	5	5	5	5	5	5	5	5
องค์ประกอบย่อย การบริการ สารสนเทศ	1.4 ระดับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด	4	5	4	5	4	5	4	5
	1.5 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการ แก้ไข	4	5	4	5	5	5	5	5
	1.6 ปริมาณการยืมทรัพยากร สารสนเทศต่อจำนวนผู้ใช้บริการที่มี สิทธิยืม	1	2	1	2	1	2	1	2
	1.7 ร้อยละของปริมาณการใช้ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น	1	3	1	3	5	5	5	5
	1.8 จำนวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ในชั้นตอนเดียว (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 ค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุด ต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า	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	
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 ห้องสมุดต่องบดำเนินการของ มหาวิทยาลัย	1	2	1	2	1	2	1	2
องค์ประกอบย่อย การพัฒนานุคลากร	4.4 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการ พัฒนาตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	5	5	5	5	5	5	5	5
	4.5 ร้อยละของค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนา บุคลากรตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ต่องบดำเนินการของห้องสมุด	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 และสิ่งแวดล้อมของ ห้องสมุด	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 วิชาการของบุคลากรห้องสมุดที่ นำไปใช้ประโยชน์หรือมีการเผยแพร่ เทียบกับจำนวนบุคลากร	4	5	4	4	1	3	5	5
องค์ประกอบย่อย การประกันคุณภาพ	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 ระดับความพึงพอใจของ ผู้ให้บริการต่อการให้บริการวิชาการ และวิชาชีพแก่สังคม/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	51.21	90.91

3.2 ข้อสรุปโดยรวมจากตนเอง

จากการประเมินตนเองของสำนักหอสมุดตามตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาที่กำหนดโดย ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 องค์ประกอบ ประกอบด้วย องค์ประกอบด้านการบริการห้องสมุด ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ด้านการบริหารจัดการ ด้านการดำเนินงานศิลปและวัฒนธรรม และด้านการบริการวิชาการ โดยแบ่งเป็น 15 องค์ประกอบย่อย และ 33 ตัวบ่งชี้คุณภาพ มีผลการประเมินตนเองในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดี (ขึ้นมาตรฐาน) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ดังผลสรุปรายองค์ประกอบต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริการห้องสมุด (45/65)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในเกณฑ์ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ 3.46

ในปีงบประมาณ 2553 สำนักหอสมุดได้รับงบประมาณในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทจำนวน 11,122,212 บาท ดังนั้น ค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าจึงเท่ากับ 283.57 บาท ต่อคน การดำเนินการตั้งแต่รับทรัพยากรสารสนเทศจนถึงการนำออกให้บริการเฉลี่ย 9 วัน ต่อรายการ มีฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นเองใหม่จำนวน 2 ฐานข้อมูล คือ ฐานข้อมูลระบบบริหารงานจัดซื้อหนังสือออนไลน์ และฐานข้อมูลระบบวิดีโอออนไลน์ มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นประจำทุกปี โดยจำแนกประเด็นการสำรวจออกเป็น 5 ประเด็นหลักที่กำหนด โดย ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค ได้แก่ ด้านทรัพยากรห้องสมุด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ 3.97 มีข้อร้องเรียนจากผู้ใช้บริการจำนวนทั้งสิ้น 8 รายการ สามารถดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนได้ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100 ปริมาณการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศโดยเฉลี่ย 10 รายการต่อคน ด้านการใช้อนุมัติอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น (เฉพาะฐานข้อมูลที่จัดซื้อ) เปรียบเทียบกับปีการศึกษาที่ผ่านมา พบว่า มีปริมาณการเข้าใช้คิดเป็นร้อยละ 18.36 มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service) ณ เคาน์เตอร์ให้บริการชั้น 1 ถึงชั้น 3 (คิดเป็น 1 บริการ) มีการดำเนินกิจกรรมและบริการเชิงรุก (Proactive Service) จำนวน 14 บริการ ได้แก่ โครงการสอนการรู้สารสนเทศ (อบรมการใช้ฐานข้อมูล การใช้โปรแกรม EndNote และการทำสารบัญโดยใช้โปรแกรม Microsoft Word) โครงการแนะนำการใช้ห้องสมุด บริการวิเคราะห์การอ้างอิง (Citation Analysis) โดยให้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด บริการตรวจสอบค่าดัชนีผลกระทบการอ้างอิงของวารสาร (Journal Impact Factor) โดยให้บริการผ่านเว็บไซต์สำนักหอสมุด NU Library News (สำนักหอสมุด) และ E-Newsletter (งานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ) บริการแจ้งเตือนผู้ใช้บริการรับเอกสารยืมระหว่างห้องสมุดทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ บริการแจ้งเตือนผู้ใช้บริการล่วงหน้าก่อนวันกำหนดส่ง และหนังสือค้างส่งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Notice via E-mail) และบริการแจ้งเตือนผู้ใช้บริการรับทรัพยากรสารสนเทศที่จองทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติ INNOPAC บริการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร บริการต่างๆ ของสำนักหอสมุดทางจดหมาย

อิเล็กทรอนิกส์ การเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมงก่อนสอบปลายภาคเป็นเวลา 1 เดือน การเปิดบริการพื้นที่นั่งอ่านตลอด 24 ชั่วโมง (Zone 24) ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ บริการฉายวิดีโอเพื่อการศึกษาบนเว็บไซต์ บริการสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกเครือข่ายมหาวิทยาลัย บริการนำส่งเอกสารระหว่างห้องสมุดภายในมหาวิทยาลัย (Document Delivery Service) และเข้าร่วมกิจกรรมออกหน่วยบริการวิชาการเคลื่อนที่มหาวิทยาลัยนเรศวร (NU Mobile Unit) ร่วมกับสถาบันเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนโดยจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่าน ฝึกทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง และอบรมการทำสมุดทำมือ/ การซ่อมหนังสือ มีการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ รวมจำนวนทั้งสิ้น 23 บริการ ได้แก่ บริการรับข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ (Questions/Suggestions) บริการแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (E-Form) บริการแจ้งรายชื่อหนังสือใหม่ (New Books) บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศระหว่างห้องสมุด (DDS) บริการจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ของงานบริการห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ (E-Newsletter) 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 (VPN) บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารสำนักหอสมุดผ่านทาง Social Network Facebook One Search สำหรับสืบค้นข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ ข้อมูลตรวจสอบสถานภาพฐานข้อมูลออนไลน์ (Test Check Link Database Online) บริการการสมัครสมาชิกห้องสมุด (Member) บริการอิเล็กทรอนิกส์ 23 บริการนี้สำนักหอสมุดได้มีการปรับปรุงข้อมูลและรูปแบบให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ในปีงบประมาณ 2553 สำนักหอสมุดได้รับงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานห้องสมุดรวมทั้งสิ้น 22,002,259.44 บาท ดังนั้น ค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุดต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า จึงเท่ากับ 560.96 บาทต่อคน นอกจากนี้สำนักหอสมุดจัดให้มีบริการส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำนวน 52 กิจกรรม โดยกำหนดเป้าหมายผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นร้อยละ 10 ของจำนวนนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรประจำปีการศึกษา 2552 รวม 25,884 คน ดังนั้น จำนวนเป้าหมายของผู้เข้าร่วมกิจกรรมในปีงบประมาณ 2553 จึงเท่ากับ 2,589 คน สรุปรวมทั้ง 2 โครงการ (52 กิจกรรม) มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมรวมทั้งสิ้น จำนวน 1,763 คน คิดเป็นร้อยละ 68.09 มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต จำนวน 2 กิจกรรม /โครงการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.45

องค์ประกอบที่ 2 ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (8/10)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในเกณฑ์ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ 4

สำนักหอสมุดมีการดำเนินงานด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ มีบุคลากรที่ดูแลระบบโดยตรง มีการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงสมรรถนะของคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสม มีการตรวจสอบประสิทธิภาพระบบเครือข่ายภายในสำนักหอสมุดอย่างสม่ำเสมอ และมีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ให้บริการแก่ผู้ใช้ต่อวัน เท่ากับ 1 เครื่อง ต่อ 11 คน

องค์ประกอบที่ 3 ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (5/5)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ 5

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

องค์ประกอบที่ 4 ด้านการบริหารจัดการ (54/70)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในเกณฑ์ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ 3.86

สำนักหอสมุดมีคณะทำงานในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์และมีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ที่ครอบคลุมภารกิจและสอดคล้องกับกรอบนโยบายและแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2552 – 2556 มีการติดตามประเมินผลแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี และนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง สำนักหอสมุดได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2553 จากเงินรายได้ จำนวน 21 โครงการ และขออนุมัติบรรจุโครงการเพิ่มอีก 1 โครงการ รวมเป็น 22 โครงการ แยกเป็นเงินงบประมาณรายได้จำนวน 675,000 บาท เงินงบประมาณจากแหล่งอื่นจำนวน 587,500 บาท และเงินรับฝากจำนวน 189,878.09 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 1,452,378.09 บาท (หนึ่งล้านสี่แสนห้าหมื่นสองพันสามร้อยเจ็ดสิบแปดบาทเก้าสตางค์) ตัวชี้วัดความสำเร็จบรรลุผล คิดเป็นร้อยละ 87.30 สำนักหอสมุดได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการดำเนินงานห้องสมุดรวมทั้งสิ้น 22,002,259.44 บาท และมหาวิทยาลัยมีงบดำเนินการจำนวน 2,578,043,191.90 บาท ดังนั้น งบดำเนินการของห้องสมุดต้องบดบังงบดำเนินการของมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 0.85

ด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน สำนักหอสมุดให้การสนับสนุนและจัดสรรงบประมาณให้บุคลากรเข้าร่วมประชุม สัมมนา และศึกษาดูงานตลอดปีงบประมาณ 2553 รวมทั้งสิ้น 58 คน จากจำนวนบุคลากร 58 คน คิดเป็นร้อยละ

100 จากการคำนวณค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาบุคลากรตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายต้องบดบังดำเนินการของสำนักหอสมุด คิดเป็นร้อยละ 2.18

ด้านจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมให้มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้ สำนักหอสมุดดำเนินการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมให้มีบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ อาทิเช่น มีสถานที่ที่เป็นสัดส่วนสำหรับให้ผู้ใช้บริการศึกษาค้นคว้า มีบริการแบบเดี่ยวและกลุ่ม มีการจัดส่งอำนวยความสะดวก มีแสงสว่างเพียงพอต่อการศึกษารับรู้ตามมาตรฐาน มีอุณหภูมิที่เหมาะสม มีป้ายบ่งบอกข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และการให้บริการที่ชัดเจน มีมุมศึกษาเรียนรู้ มีจุดเชื่อมต่อระบบเครือข่าย และปลั๊กไฟสำหรับคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการจัดสถานที่สวยงามและร่มรื่นเพื่อสร้างแรงดึงดูดใจในการเข้ามาใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีนโยบายในการดำเนินงานด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อม มีการจัดตกแต่งและบำรุงรักษาอาคารสถานที่ มาตรการรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สิน การติดตั้งกล้องวงจรปิดตามจุดที่สำคัญ มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับพัสดุ ครุภัณฑ์ วัสดุคงทนของหน่วยงาน การบำรุงรักษารถยนต์ ลิฟต์ การเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันอัคคีภัย และการแสดงบัตรประจำตัวก่อนเข้าใช้บริการ ด้านสุขอนามัยสำนักหอสมุดจัดตู้ยาสามัญประจำบ้านสำหรับผู้ให้บริการ และบุคลากรในการรักษาพยาบาล การฆ่าเชื้อโรคโดยใช้เครื่องพ่นยาภายในอาคาร รวมถึงการรณรงค์ป้องกันไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 ด้วยการสวมหน้ากากอนามัย และใช้เจลล้างมือก่อนเข้าใช้บริการ

ด้านการลดขั้นตอนในการทำงาน สำนักหอสมุดดำเนินงานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ นับตั้งแต่รับตัวเล่มจากงานพัฒนาทรัพยากร จนกระทั่งออกให้บริการใช้เวลาเฉลี่ย 9 วัน ทำงานวันละ 7 ชั่วโมง รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 3,780 นาที และได้จัดบริการในส่วนของทรัพยากรสารสนเทศที่อยู่ระหว่างดำเนินการระบุ สถานภาพบน WebOPAC เป็น INPROCESS ซึ่งผู้ให้บริการสามารถยื่นคำร้องขอให้มีการดำเนินงานอย่างเร่งด่วนได้ภายใน 29.45 นาทีต่อรายการ คิดเป็นร้อยละ 99.22

ด้านการจัดการความรู้ สำนักหอสมุดมีดำเนินการปรับปรุงแผนการจัดการความรู้ตามระบบ PDCA และนำผลการประเมินคุณภาพจากภายในด้านการจัดการความรู้มาปรับปรุงพัฒนาการจัดการความรู้ของสำนักหอสมุดโดยกำหนดประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุดรวม 7 กิจกรรม และปรับปรุงฐานข้อมูลความรู้เพื่อเป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างฝ่าย/งานอย่างต่อเนื่อง

ด้านศักยภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารห้องสมุด สำนักหอสมุดมีนโยบายด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการโดยมีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและสนับสนุนการตัดสินใจของสำนักหอสมุดที่รวบรวมข้อมูลด้านต่าง ๆ ของสำนักหอสมุด ประกอบด้วยส่วนที่ 1.ข้อมูลบุคลากร 2.ฐานข้อมูลครุภัณฑ์ 3.ผลประเมินโครงการ/กิจกรรม สำนักหอสมุด 4.ระบบบริหารงานจัดซื้อหนังสือออนไลน์ 5.สรุปสถิติผู้เข้าใช้บริการและบริการยืม-คืนทรัพยากรสารสนเทศ 6.ปฏิทินกิจกรรมสำนักหอสมุด

ด้านการประชาสัมพันธ์ สำนักหอสมุดจัดกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการให้บริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยด้วยสื่อประชาสัมพันธ์หลายหลายประเภท ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อไม่ใช่

สิ่งพิมพ์ และสื่อกิจกรรม รวม 13 ช่องทาง เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึงและเพื่อเผยแพร่ วิทยทัศน์และการดำเนินงานของสำนักหอสมุด

ด้านการวิจัย สำนักหอสมุดมีผลงานวิจัยของบุคลากรที่นำไปใช้ประโยชน์ มีการเผยแพร่ตีพิมพ์ ในวารสารที่มีคุณภาพ จำนวนรวมทั้งสิ้น 2 เรื่อง จากจำนวนบุคลากร 58 คน คิดเป็นร้อยละ 3.45

ด้านการประกันคุณภาพ สำนักหอสมุดดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยเริ่ม รับการประเมินตรวจสอบตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา ในปีงบประมาณ 2551 และ 2552 สำนักหอสมุด ได้นำตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดอุดมศึกษาที่กำหนดโดย คณะทำงานพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการ ดำเนินงานห้องสมุด ข่ายงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยส่วนภูมิภาค (PULINET) มาใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐาน ทุกองค์ประกอบ องค์ประกอบย่อย และตัวบ่งชี้คุณภาพ รวมทั้งสิ้น 6 องค์ประกอบ 15 องค์ประกอบย่อย และ 33 ตัวบ่งชี้คุณภาพ นอกจากนี้ สำนักหอสมุดยังมีการปรับปรุงแก้ไขเอกสารคู่มือการประกันคุณภาพ เป็นประจำทุกปีเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพในปีต่อไป และได้มีการปฏิบัติตาม ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ โดยนำผลประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาฝ่าย/งานให้ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ด้านประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ผู้บริหารสำนักหอสมุดบริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล และใช้ศักยภาพภาวะผู้นำที่มีอยู่ คำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัย และผู้ใช้บริการ มินโยบายด้านการ พัฒนาระบบบริหารจัดการ ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ มีระบบประกันคุณภาพในการ รักษามาตรฐานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการบริหารความเสี่ยงให้เป็นรูปธรรม มีการกำหนดวิสัยทัศน์ แผน กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ กำกับและติดตามผลการปฏิบัติงานของ บุคลากร มีการระดมสมองและเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในภารกิจที่สำคัญของสำนักหอสมุด อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้บุคลากรเสนอปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการปฏิบัติงานเพื่อเสนอแนะแนวทางการ ปรับปรุงแก้ไขให้ดำเนินงานไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการประเมินผู้บริหารซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงาน และหัวหน้าฝ่าย รวม 2 ครั้ง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.31

องค์ประกอบที่ 5 ด้านการทํานุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม (2/5)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในเกณฑ์ พอใช้ โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ 2

สำนักหอสมุดมีแผนและโครงการด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การอนุรักษ์เสริมสร้าง เอกลักษณ์ศิลปะ มีผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม มีการดำเนินการตามแผนมีการเผยแพร่ด้านความรู้ทาง ศิลปวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 6 ด้านการบริการวิชาการ (9/10)

ผลการประเมินตนเองอยู่ในเกณฑ์ ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยขององค์ประกอบเท่ากับ 4.50

สำนักหอสมุดดำเนินการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน จำนวน 45 กิจกรรม/โครงการ เช่น การได้รับเชิญเป็นอาจารย์พิเศษ วิทยากรบรรยายในหัวข้อที่เกี่ยวกับการใช้ห้องสมุดและ การสืบค้นสารสนเทศแก่นิสิตคณะต่าง ๆ จำนวน 35 กิจกรรม การจัดโครงการ/กิจกรรมที่ให้บริการ

วิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน จำนวน 10 กิจกรรม/โครงการ คือ กิจกรรมฝึกอบรมผู้ช่วยบรรณารักษ์และการซ่อมหนังสือ กิจกรรมฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ULibM และการสืบค้นฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์และผลงานวิจัยฉบับเต็ม กิจกรรมการให้คำปรึกษาแนะนำการดำเนินงานห้องสมุด กิจกรรมการติดตั้งและแนะนำการปฏิบัติงานในระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ULibM กิจกรรมออกบูธในงานประชุมวิชาการ “นเรศวรวิจัย ครั้งที่ 6” แนะนำการใช้ห้องสมุดและการทำสมุดทำมือ กิจกรรมในงานสัปดาห์วิทยาศาสตร์ แนะนำการใช้ห้องสมุดและการทำสมุดทำมือ และกิจกรรมออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ร่วมกับมหาวิทยาลัยนเรศวร 8 ครั้ง มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน จำนวน 45 กิจกรรม /โครงการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.94 และมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.43

3.3 ความเห็น/ข้อเสนอแนะโดยสรุปจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

ข้อมูลเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์หัวหน้างาน

1. การแบ่งโครงสร้างการบริหาร ที่แบ่งออกเป็น 3 ฝ่าย หัวหน้างานเห็นว่า มีประสิทธิภาพค่อนข้างดี และสามารถลดขั้นตอนและความล่าช้าของการทำงานในสำนักหอสมุดได้
2. การดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ หัวหน้างานเห็นว่า มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก และสร้างความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานได้ดีแต่ยังขาดการบันทึกไว้ในลักษณะเอกสารเพื่อการส่งมอบความรู้เหล่านี้ไปสู่บุคคลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป
3. การดำเนินการด้านพัฒนาบุคลากร หัวหน้างานเห็นว่า ควรมีความชัดเจนและดำเนินการเป็นแผนทั้งในระยะสั้น และระยะยาว เพื่อการพัฒนาตนเอง และองค์กรในอนาคต
4. การประเมินปฏิบัติงานในรอบปีที่ใช้ลักษณะใกล้เคียงกับการประเมินแบบ 360 องศา ถือว่าเป็นการประเมินที่ดี มีความโปร่งใสและสร้างจิตสำนึกในลักษณะธรรมาภิบาล
5. ผู้บริหารในทุกระดับเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงความคิดเห็นและพัฒนาตนเองเต็มตามศักยภาพที่ตนเองมี

ข้อมูลเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์นิสิต

1. พื้นที่การให้บริการค่อนข้างจำกัด นิสิตเห็นว่าเป็นวาระเร่งด่วนที่สำนักหอสมุดต้องรีบแก้ไข
2. ทรัพยากรสารสนเทศที่ให้บริการมีค่อนข้างจำกัด ไม่เพียงพอต่อการหมุนเวียนใช้งาน รวมทั้งที่ให้บริการอยู่มีสภาพที่เก่า และไม่ทันสมัยเท่าที่ควร
3. การให้บริการ 24 ชั่วโมง เป็นบริการที่นิสิตมีความพึงพอใจมากเพราะเป็นแหล่งสำหรับค้นคว้าหาความรู้ ทบทวนบทเรียน จึงอยากให้อำนาจการต่อไป แต่ควรมีการดูแลเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อย การใช้เสียง ความสะอาดของห้องน้ำ
4. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ นิสิตเห็นว่า ส่วนใหญ่มีจิตใจมุ่งให้บริการเป็นอย่างดี แต่ยังมีบางส่วนที่อาจจะต้องปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพในการให้บริการอยู่บ้าง
5. สำหรับจุดในการประเมินความพึงพอใจ และแสดงความคิดเห็นน่าจะมีหลากหลายช่องทาง และควรมีแบบฟอร์มในลักษณะแบบตรวจรายการ (Check List)

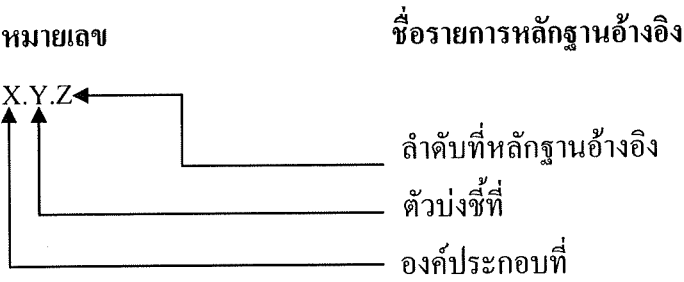
ภาพรวมของคณะกรรมการ

1. ประเด็นของการประเมินในปี 2552 ยังมีบางประเด็นที่ยังไม่ได้ดำเนินการซึ่งน่าจะมีผลต่อการดำเนินงานของสำนักหอสมุดในภาพรวม
2. โครงสร้างทางกายภาพของอาคารสำนักหอสมุดไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
3. การจัดสรรงบประมาณควรสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะเรื่องการปรับเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย

ภาพรวมของคณะกรรมการ (ต่อ)

4. ความเข้าใจในตัวชี้วัดและคำนิยามศัพท์เฉพาะในเกณฑ์การประเมินของ PULINET ต้องสร้างความเข้าใจให้ตรงกัน ทั้งผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหาร และผู้ประเมินเพื่อผลการประเมินที่เที่ยงตรงยิ่งขึ้น
5. ควรจะนำผลจากการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่เป็นรูปธรรม
6. พัฒนาในเรื่องของการประเมินความพึงพอใจควรจะหาแนวทาง และช่องทางเพื่อจะได้ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ และสำนักหอสมุดจะได้สร้างกรอบรวมถึงแผนงานที่ตอบสนองให้ตรงตามเป้าหมาย

บทที่ 4 รายการหลักฐานอ้างอิง



ภาคผนวก ก

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินตรวจสอบคุณภาพ
ภายในสำนักหอสมุด



สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนครสวรรค์
เลขรับ.....53103020
วันที่.....6 ต.ค. 2553
เวลา.....14.58

คำสั่งมหาวิทยาลัยนครสวรรค์

ที่ 3224/2553

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินตรวจสอบคุณภาพการปฏิบัติงานภายใน สำนักหอสมุด

เพื่อให้การประเมินตรวจสอบคุณภาพการปฏิบัติงานภายใน (Check Assessment) สำนักหอสมุด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 17 และมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ พ.ศ. 2533 ประกอบด้วยคำสั่งมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ที่ 3146/2552 เรื่องมอบหมายและมอบอำนาจให้รองอธิการบดี กำกับการบริหารราชการ สั่งและปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี ลงวันที่ 30 กันยายน 2552 แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินตรวจสอบคุณภาพการปฏิบัติงานภายใน สำนักหอสมุด ประกอบด้วย

- | | | |
|------------------------------------|-----------|------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรถจน์ | บัณฑิตย์ | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปาริชาติ | ทองสนิท | กรรมการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรทิพย์ | บุญส่ง | กรรมการ |
| 4. ดร.นิสาพร | วัฒนศัพท์ | กรรมการ |
| 5. นางปราณี | คำแหง | เลขานุการ |
| 6. นายอนุรักษ์ | วรรณโสภะ | ผู้ช่วยเลขานุการ |

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR) เอกสารและหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
2. ประเมินตรวจสอบการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุด
3. สรุปและแจ้งผลการประเมินคุณภาพเพื่อเป็นข้อมูลย้อนกลับ พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 6 ตุลาคม พ.ศ. 2553

เรียน ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด

6 พฤศจิกายน 2553

ดร.นครสวรรค์

(รองศาสตราจารย์ ดร.อรุณี อ่อนสวัสดิ์)

รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยนครสวรรค์

ดำเนินการ

๗๓.๑๕๓

๖๓.๑๕๓

ภาคผนวก ข

ตารางผู้รับผิดชอบตามรายองค์ประกอบ
และตัวบ่งชี้คุณภาพ

ตารางผู้รับผิดชอบองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

(ปีงบประมาณ 2553)

องค์ประกอบคุณภาพ	ฝ่าย/งาน	ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	โทรศัพท์	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริการห้องสมุด				
องค์ประกอบย่อย: การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า	สำนักงานเลขานุการ งานพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	นายอนุรักษ วรรณโสภะ anurakw@nu.ac.th น.ส. สุมลิตี อิมศิริป sumaleeim@nu.ac.th	2677 2620	นางกนกอร ไชยาเผือก kanokoni@nu.ac.th
องค์ประกอบย่อย: การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่ได้รับทรัพยากรสารสนเทศและนำออกให้บริการ	งานวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ	น.ส. จิราภา เกิดไผ่ล้อม jirapak@nu.ac.th	2637	น.ส. พรทิพย์ อาจวิชัย porntipaa@nu.ac.th
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลที่ห้องสมุดพัฒนา	งานเทคโนโลยีห้องสมุด	นายเกษิษฐ เกิดโกคา geaditk@nu.ac.th	2649	นายเกษิษฐ เกิดโกคา geaditk@nu.ac.th
องค์ประกอบย่อย: การบริการสารสนเทศ				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด	งานบริการห้องสมุด สาขาวิทยาศาสตร์ งานบริการสารสนเทศ	นางรวิวรรณ ศรีอำไพ rawiwans@nu.ac.th นายจัญญ์ กันมา jarank@nu.ac.th	4769 2615	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantrakulk@nu.ac.th
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	ฝ่ายบริการสารสนเทศ สำนักงานเลขานุการ	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantrakulk@nu.ac.th นางปราณี คำแหง praneek@nu.ac.th	2625 2669	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาฯ thanapomp@nu.ac.th

องค์ประกอบคุณภาพ	ฝ่าย/งาน	ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	โทรศัพท์	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6 ปริมาณการยื่นทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนผู้ใช้บริการที่มีสิทธิ์ยื่น	ฝ่ายบริการสารสนเทศ	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantarakulk@nu.ac.th	2625	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantarakulk@nu.ac.th
ตัวบ่งชี้ที่ 1.7 ร้อยละของปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น (เฉพาะฐานข้อมูลที่จัดซื้อ)	ฝ่ายบริการสารสนเทศ	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantarakulk@nu.ac.th	2625	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantarakulk@nu.ac.th
ตัวบ่งชี้ที่ 1.8 จำนวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในชั้นตอนเดียว	งานบริการสารสนเทศ	นางชนัญชิตา ม่วงทอง nattayam@nu.ac.th	2642	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantarakulk@nu.ac.th
	งานบริการห้องสมุด สาขาวิทยาศาสตร์ ฯ	นางพิณทิพย์ 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	นายเนรวัตร คงสวัสดิ์ narak@nu.ac.th	2645	นายเกษิษฐ เกิดโกคา geaditk@nu.ac.th
ตัวบ่งชี้ที่ 1.11 ค่าใช้จ่ายของการบริการห้องสมุดต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า	สำนักงานเลขานุการ	นายอนุรักษ วรรณโสภา anurakw@nu.ac.th	2677	นางกนกอร ไซยาเผือก kanokoni@nu.ac.th
องค์ประกอบย่อย: การพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการ				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.12 ร้อยละของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	ฝ่ายบริการสารสนเทศ	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantarakulk@nu.ac.th	2625	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantarakulk@nu.ac.th
ตัวบ่งชี้ที่ 1.13 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	งานบริการห้องสมุด สาขาวิทยาศาสตร์ ฯ	นางรวิวรรณ ศรีอำไพ rawiwans@nu.ac.th	4769	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantarakulk@nu.ac.th
องค์ประกอบที่ 2 ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ				
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายในห้องสมุดที่ให้บริการ	งานเทคโนโลยีห้องสมุด	นายชัยพร คำเจริญคุณ chaiyapomk@nu.ac.th	2645	นายเกษิษฐ เกิดโกคา geaditk@nu.ac.th

องค์ประกอบคุณภาพ	ฝ่าย/งาน	ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	โทรศัพท์	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อผู้ใช้บริการต่อวัน	สำนักงานเลขานุการ	นายมานชัย เปียมี manachaip@nu.ac.th	2666	
	งานเทคโนโลยีห้องสมุด	นายชัยพร คำเจริญคุณ chaiyapomk@nu.ac.th	2645	นายชัยพร คำเจริญคุณ chaiyapomk@nu.ac.th
	สำนักงานเลขานุการ	นายมานชัย เปียมี manachaip@nu.ac.th	2666	
องค์ประกอบที่ 3 ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน				
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การใช้ทรัพยากรร่วมกัน	งานบริการสารสนเทศ	น.ส.สุชาดา สังข์นาค suchadas@nu.ac.th	2615	น.ส.สุชาดา สังข์นาค suchadas@nu.ac.th
องค์ประกอบที่ 4 ด้านการบริหารจัดการ				
องค์ประกอบย่อย: แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 การดำเนินการด้านแผนกลยุทธ์ของห้องสมุด	สำนักงานเลขานุการ	นายอนุรักษ วรรณโสภา anurakw@nu.ac.th	2677	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาฯ thanapornp@nu.ac.th
ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 ร้อยละของความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	สำนักงานเลขานุการ	นายอนุรักษ วรรณโสภา anurakw@nu.ac.th	2677	นางปราณี คำแหง praneek@nu.ac.th
องค์ประกอบย่อย: งบประมาณ				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 ร้อยละของงบดำเนินการของห้องสมุดต่องบดำเนินการของมหาวิทยาลัย	สำนักงานเลขานุการ	นายอนุรักษ วรรณโสภา anurakw@nu.ac.th	2677	นางปราณี คำแหง praneek@nu.ac.th
องค์ประกอบย่อย: การพัฒนาบุคลากร				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.4 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	สำนักงานเลขานุการ	นางสุนิสา พรหมมณี sunisaph@nu.ac.th	2668	นางสุนิสา พรหมมณี sunisaph@nu.ac.th
ตัวบ่งชี้ที่ 4.5 ร้อยละของค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาบุคลากรตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายต่องบดำเนินการของห้องสมุด	สำนักงานเลขานุการ	นางสุนิสา พรหมมณี sunisaph@nu.ac.th	2668	นางปราณี คำแหง praneek@nu.ac.th

องค์ประกอบคุณภาพ	ฝ่าย/งาน	ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	โทรศัพท์	ผู้กำกับดูแลบัญชี
องค์ประกอบย่อย: การพัฒนาสถานที่ห้องสมุดให้มีความปลอดภัยต่อการเรียนรู้				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.6 การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้	หน่วยอาคารสถานที่	นางจิรฉัตรน์ ใบสูงเนิน thidabai@nu.ac.th	2641	นางปราณี คำแหง praneek@nu.ac.th
	ฝ่ายบริการสารสนเทศ	นายณพรุจ พูลเกษร chan@nu.ac.th	2642	
	หน่วยอาคารสถานที่	นายขวัญ อี้ดี khwana@nu.ac.th	2656	นางปราณี คำแหง praneek@nu.ac.th
องค์ประกอบย่อย: การลดขั้นตอนในการทำงาน				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.8 ร้อยละของการลดรอบระยะเวลาการให้บริการลงได้ในปีงบประมาณ (เดือนมา 1 บริการ)	ฝ่ายพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรฯ	น.ส. พรทิพย์ อาจวิชัย pomtipaa@nu.ac.th	2636	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาฯ thanapomp@nu.ac.th
องค์ประกอบย่อย: การจัดการความรู้				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.9 มีการพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรการเรียนรู้	งานบริการห้องสมุด สาขาวิทยาศาสตร์ฯ	นางรวิวรรณ ศรีอำไพ rawiwans@nu.ac.th	4769	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการฯ waluleeb@nu.ac.th
	งานเทคโนโลยีห้องสมุด	นางจิรฉัตรน์ ใบสูงเนิน thida@nu.ac.th	2641	
	ฝ่ายบริการสารสนเทศ	นายณพรุจ พูลเกษร chan@nu.ac.th	2642	
	งานวิเคราะห์ทรัพยากร สารสนเทศ	น.ส. ชลลดา เพ็ชรนิล chonladap@nu.ac.th	2634	
	งานพัฒนาทรัพยากร สารสนเทศ	นางลำแพน นาคทำโพ lampank@nu.ac.th	2620	
	สำนักงานเลขานุการ	น.ส. คารณีย์ หุนตระกูล	2667	

องค์ประกอบคุณภาพ	ฝ่าย/งาน	ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	โทรศัพท์	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
องค์ประกอบย่อย: ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารห้องสมุด				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.10 ศักยภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารห้องสมุด	งานเทคโนโลยีห้องสมุด	นายเกศิษฐ เกิดโกคา geaditk@nu.ac.th	2649	ผู้อำนวยการ ratima@nu.ac.th
องค์ประกอบย่อย: การประชาสัมพันธ์				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.11 จำนวนช่องทางทางการประชาสัมพันธ์	ฝ่ายบริการสารสนเทศ	นายสมัทพรชา เนียมเรือง samatcham@nu.ac.th	2603	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantarakulk@nu.ac.th
องค์ประกอบย่อย: การวิจัย				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.12 ร้อยละของงานวิจัย/ผลงานทางวิชาการของบุคลากรห้องสมุดที่นำไปใช้ประโยชน์หรือมีการเผยแพร่เทียบกับจำนวนบุคลากร	งานบริการห้องสมุด สาขาวิทยาศาสตร์ฯ	นางรวิวรรณ ศรีอำไพ 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 ด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม				
ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม	งานบริการสารสนเทศ	นางชนัญจิตา ม่วงทอง nattayam@nu.ac.th	2642	นางปราณี คำแหง praneek@nu.ac.th
องค์ประกอบที่ 6 ด้านการบริหารวิชาการ				
ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน	สำนักงานเลขานุการ	นายอนุรักษ วรรณโสภา anurakw@nu.ac.th	2677	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนา ฯ thanapomp@nu.ac.th
ตัวบ่งชี้ที่ 6.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน	สำนักงานเลขานุการ	นายอนุรักษ วรรณโสภา anurakw@nu.ac.th	2677	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนา ฯ thanapomp@nu.ac.th

องค์ประกอบคุณภาพ	ฝ่าย/งาน	ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	โทรศัพท์	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
องค์ประกอบย่อย: ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารห้องสมุด				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.10 ศักยภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารห้องสมุด	งานเทคโนโลยีห้องสมุด	นายเกษิตชัย เกิดโคคา geaditk@nu.ac.th	2649	ผู้อำนวยการ ratima@nu.ac.th
องค์ประกอบย่อย: การประชาสัมพันธ์				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.11 จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์	ฝ่ายบริการสารสนเทศ	นายสมัทพรชา เนียมเรือง samatcham@nu.ac.th	2603	น.ส.ขวัญตระกูล กลิ่นสุคนธ์ khwantarakulk@nu.ac.th
องค์ประกอบย่อย: การวิจัย				
ตัวบ่งชี้ที่ 4.12 ร้อยละของงานวิจัย/ผลงานทางวิชาการของบุคลากรห้องสมุดที่นำไปใช้ประโยชน์หรือมีการเผยแพร่เทียบกับจำนวนบุคลากร	งานบริการห้องสมุด สาขาวิทยาศาสตร์ฯ	นางวิวิรรณ ศรีอำไพ 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 praneeek@nu.ac.th
องค์ประกอบที่ 5 ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม				
ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	งานบริการสารสนเทศ	นางชนัญชิตา ม่วงทอง nattayam@nu.ac.th	2642	นางปราณี คำแหง praneeek@nu.ac.th
องค์ประกอบที่ 6 ด้านการบริหารวิชาการ				
ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน	สำนักงานเลขานุการ	นายอนุรักษ วรรณโสภา anurakw@nu.ac.th	2677	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนา ฯ thanapomp@nu.ac.th
ตัวบ่งชี้ที่ 6.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการใช้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน	สำนักงานเลขานุการ	นายอนุรักษ วรรณโสภา anurakw@nu.ac.th	2677	รองผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนา ฯ thanapomp@nu.ac.th

ภาคผนวก ค
การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ
ประจำปีงบประมาณ 2552

ภาคผนวก ค

การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ
ประจำปีงบประมาณ 2552

ตารางสรุปผลการประเมิน/ตรวจสอบประจำปี 2552
ของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร วันที่ 4 ธันวาคม พ.ศ. 2552
ประชุมสรุปผล วันที่ 18 ธันวาคม พ.ศ. 2552

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้		ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ / การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ
		ผล ประเมิน	เป้าหมาย	ผล ประเมิน	เป้าหมาย		
องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริหารจัดการห้องสมุด							
องค์ประกอบย่อย การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ							
1.1 ค่าใช้จ่ายในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า	1	2	1	2	1. เนื่องจากค่า FTES ในปีนี้คงไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก ในการเพิ่มค่าวัสดุสารสนเทศนั้น ถ้าตั้งเป้าหมายไว้ที่ 2 ต้องทำให้มีค่ามากกว่า 600 ต่อคน ซึ่งต้องเน้นการเพิ่มงบประมาณรายได้อีกในการจัดซื้อ และต้องเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายกับมหาวิทยาลัยในข่ายงาน PULINET อีกครั้งว่าตอนนี้อยู่ในค่าเฉลี่ยเท่าใดแล้ว 2. งบประมาณของสำนักหอสมุดมีจำนวนจำกัด เนื่องจากมีนโยบายเงินเข้าส่วนกลางของมหาวิทยาลัย ทำให้การใช้จ่ายเงินเพื่อการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนน้อยเกินไป ไม่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุด ที่มุ่งพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย 3. ควรระดมทุนในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศจากแหล่งอื่น ๆ ให้มากขึ้น หรืออาจพิจารณาจัดสรรเงินเพื่อการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มขึ้น 4. ตามวิสัยทัศน์ของสำนักหอสมุด ซึ่งเน้นสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น อย่างไรก็ตามห้องสมุดควรมีการพัฒนาสื่อสารสนเทศส่วนอื่น ๆ ด้วย เพราะผลจากการวิจัยพบว่า นิติศาสตร์ต้องการใช้หนังสือมากที่สุด เพราะฉะนั้น การพัฒนาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ต้องพิจารณาความคุ้มค่า หรือต้องส่งเสริมการใช้บริการเพื่อให้เกิดความคุ้มค่ามากขึ้น 5. ควรจัดทำแผนระยะสั้น และแผนระยะยาวในการพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ (Collection Development) โดยพิจารณาจากวิสัยทัศน์ ว่าห้องสมุดมุ่งไปทางใด หรือควรมีทรัพยากรสารสนเทศใน		
					ผู้กำกับ : อนุรักษ ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : อนุรักษ 1. กำลังดำเนินการ 2. กำลังดำเนินการ 3. ของงบประมาณร่วมในการบอกรับฐานข้อมูลจากมหาวิทยาลัยนเรศวรพะเยา 4. มีโครงการจัดทำหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน 5. กำลังจัดทำแผนกลยุทธ์ใหม่ทั้งหมุดและสำนักหอสมุดมีกลไกด้านการ		

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ / การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ
	ผล ประเมิน	เป้าหมาย	ผล ประเมิน	เป้าหมาย		
					ด้านใด ขาดแคลนหรือมีจำนวนน้อยในสาขาใด รวมทั้งวิเคราะห์หลักสูตรของมหาวิทยาลัย และควรจัดทำเป็นแผนในแต่ละช่วงว่าจะพัฒนาในสาขาวิชาใดก่อนหลัง เพื่อให้ Collection มีความสมบูรณ์มากที่สุด	จัดซื้อทรัพยากรสารสนเทศอยู่แล้ว (NU Book Fair และการจัดซื้อ ทรัพยากรสารสนเทศ)
					6. ควรนำค่า FTES ทั้งปีการศึกษาจำนวน เพื่อหาค่าใช้จ่ายที่สะท้อนความเป็นจริงในปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสำนักหอสมุด และเพื่อการเทียบเคียงกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ 7. ควรวิเคราะห์ว่าสำนักหอสมุดมีจุดอ่อนและภัยคุกคามอะไรบ้าง ในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าร้อยละกว่าปีงบประมาณที่ผ่านมา ทั้งที่มีจุดแข็งในด้านระบบการบริหารจัดการที่ชัดเจนและครอบคลุมตามความต้องการของทุกสาขาวิชาแล้ว อาทิเช่น จุดอ่อน : การได้รับจัดสรรงบประมาณน้อยลงกว่าเดิมเมื่อเทียบตามสัดส่วนจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า จากปีที่ผ่านมา หรือจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิมเมื่อเทียบตามสัดส่วน งบประมาณที่ได้รับ จากปีที่ผ่านมา ทั้งนี้ การทำตารางวิเคราะห์เปรียบเทียบ ข้อมูลและสัดส่วนที่แท้จริง ของปีงบประมาณ 2551 - 2552 จะทำให้เห็นภาพจุดอ่อนดังกล่าวนี้ชัดเจน : การขาดข้อมูลงบประมาณที่จัดสรรตามงบประมาณรายได้คณะ เพื่อสนับสนุนอีกทางหนึ่งนอกเหนือจากที่ปรากฏในงบประมาณของหอสมุด เช่น บางคณะที่มีการบริหารจัดการห้องอ่านหนังสือหรือห้องสมุดเพิ่มเติมจากหอสมุด เพื่อตอบสนองตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพของสาขาวิชา ยัยคุกคาม : เกณฑ์ที่ตั้งไว้ตามมาตรฐานของมหาวิทยาลัย สูงมาก เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับแนวทางหรือนโยบายการจัดสรรงบประมาณ	6. ยึดคำอธิบาย/เกณฑ์ PULINET 7. ดำเนินการแล้ว

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่		ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ / การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ
		ผล ประเมิน	ผล ประเมิน	ผล ประเมิน	ผล ประเมิน		
องค์ประกอบย่อย การจัดการทรัพยากรสารสนเทศ							
1.2 เวลาเฉลี่ยในการดำเนินงานการคลังเตรียมทรัพยากรสารสนเทศและนำออกให้บริการ	4	5	4	5	1. บุคลากรผู้รับผิดชอบมีความมุ่งมั่นและพร้อมให้ความร่วมมือในการดำเนินการประกันคุณภาพ 2. ควรดำเนินการบันทึกระยะเวลาของการดำเนินงานของทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ได้แก่ หนังสือ สื่อโสตทัศน์ 3. การเก็บสถิติยังไม่สมบูรณ์ ควรเริ่มบันทึกระยะเวลาตั้งแต่การรับหนังสือเข้าห้องสมุด (วันที่หนังสือมาถึง) ไม่ใช่วันที่เริ่มดำเนินการในระบบ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ค่าที่แท้จริงซึ่งจะช่วยให้เกิดประโยชน์ในการวางแผนและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างแท้จริง 4. ควรบันทึกข้อมูลของหนังสือที่ดำเนินการรับเข้ามาทั้งหมด มิใช่เพียงหนังสือใหม่ที่ไม่เคยมีข้อมูลในระบบเท่านั้น	ผู้กำกับ : พรทิพย์ ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : พรทิพย์ 1. - 2. ปฏิบัติตามข้อเสนอแนะโดยแยกประเภทโสตทัศน์วัสดุจากหนังสือ 3. ทบทวนและพิจารณาถึงความจำเป็นไปได้อย่างละเอียด 4. การบันทึกข้อมูลเฉพาะหนังสือใหม่เพื่อแสดงถึงเวลาดำเนินการอย่างแท้จริง	
					5. ควรวิเคราะห์ว่าอะไรคือปัญหาสำคัญของการใช้ระยะเวลาในการดำเนินการทรัพยากรสารสนเทศบางส่วน โดยเฉพาะเล่มที่ใช้เวลานานที่สุดเมื่อเทียบกับเล่มที่ใช้เวลาน้อยที่สุด รวมถึงบางเล่มที่ใช้ระยะเวลาเกินกว่าเวลาเฉลี่ยที่ตั้งเป้าหมายไว้ เช่น ดังเป้าหมายไว้ที่เวลาเฉลี่ย 7 วัน ดังนั้น อาจต้องมีการเก็บข้อมูลวิเคราะห์หาปัญหาการณี่ที่เกินกว่ากำหนดเวลา เพื่อแก้ไขหรือลด เพิ่มกระบวนการปฏิบัติงาน และอาจสะท้อนให้เห็นถึงการปรับขอบเขตภาระงานต่อไป ตัวอย่างการวิเคราะห์จุดอ่อน : ขาดอุปกรณ์ หรือหนังสือค้างเก่าที่ใช้เวลานานและมีจำนวนมาก เมื่อถ่วงเฉลี่ยเทียบกับหนังสือเข้าใหม่ที่ใช้ระยะเวลาเพียงน้อยนิด เมื่อเป็นเช่นนี้ก็จะหาทางแก้ไขปัญหาละเอียดว่าในงบประมาณ 53 และปีต่อไป จะอยู่ในระดับคะแนนที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	5. ปัญหา ถ้าคำพิพาทที่พบคือจำนวนบรรณารักษ์วิเคราะห์หมวดหมู่ของสำนักหอสมุดมีเพียง 2 คน (ระบบ NLM ห้องสมุดสาขาวิทยาศาสตร์ สุขภาพดำเนินการเอง)	

องค์ประกอบ / ตัวชี้วัด	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ / การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ
	ผล ประเมิน	เป้า หมาย	ผล ประเมิน	เป้า หมาย		
1.3 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลห้องสมุดพัฒนา	5	5	5	5	1. บุคลากรของสำนักหอสมุดมีความรู้ความสามารถในการพัฒนาฐานข้อมูล 2. ฐานข้อมูลที่สำนักหอสมุดพัฒนาควรเป็นฐานข้อมูลเพื่อให้บริการสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อความชัดเจนของจำนวนฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการโดยตรง 3. ขั้นตอนที่ดีดำเนินการครบตามวงจร PDCA แล้ว ควรคงไว้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ควรขยายให้ครอบคลุม "ผู้ใช้บริการ" มากขึ้น ซึ่งน่าจะหมายถึง นักศึกษาและคณาจารย์ ผู้ใช้ฐานข้อมูลในการค้นคว้าหาสมุดทุกฐานข้อมูล และควรจัดทำ "ฐานข้อมูล" ที่พัฒนาขึ้นเองให้มากขึ้นครอบคลุมผู้ใช้บริการหลัก คือ "นักศึกษาคณาจารย์" 4. เกณฑ์ข้อ 3 น่าจะหมายถึง การจัดทำคู่มือและอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับผู้ใช้บริการที่เป็น "นิสิตและคณาจารย์ทั่วไป" ด้วยหรือไม่ หากใช้ก็ไม่ปรากฏหลักฐานใน SAR แต่เห็นประจักษ์หน้า WEBSITE ของหอสมุด ควรรักษาความชัดเจน ทั้งนี้เพราะหอสมุดทำไว้ได้ดีมากอยู่แล้ว 5. มีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของการนำผลประเมินฐานข้อมูลต่างๆ ของบุคลากร มาสู่การปรับปรุงเพิ่มเติมสารสนเทศให้ทันสมัยอย่างไรและเป็นรูปธรรม	ผู้กำกับ : เกศิษฐ ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : เกศิษฐ 1. - 2. ทบทวนและพิจารณาแล้ว 3. - 4. - 5. กำลังดำเนินการปรับปรุงและพัฒนา
องค์ประกอบย่อย การบริการสารสนเทศ						
1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการห้องสมุด	4	5	4	5	1. ผู้บริหารและผู้ดูแลรับผิดชอบให้ความสำคัญและตระหนักถึงความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจของสำนักหอสมุด 2. ตรวจสอบถามกับตัวแทนของประชากรของทั้งมหาวิทยาลัยหรือทุกกลุ่มอย่างทั่วถึง ไม่ควรเก็บข้อมูลเฉพาะผู้ที่เข้าใช้บริการห้องสมุดเท่านั้น เนื่องจากกลุ่มที่ไม่ใช้บริการ หรือใช้น้อย มักจะเป็นกลุ่มที่มีปัญหาซึ่งสำนักหอสมุดไม่สามารถรับรู้ปัญหาความต้องการของผู้ใช้ในส่วนนี้ ดังนั้น การสอบถามให้	ผู้กำกับ : จวิฏตระกูล ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : วิวิรรณ 1. - 2. มอบคุณสมัทธราชสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการอีก 1 ช่องทางในเว็บ Momor.com

องค์กรปกครอง / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ / การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ
	ศส ประเมิน	ศส เป้าหมาย	ศส ประเมิน	ศส เป้าหมาย		
					ครอบคลุมจากประชากรทุกกลุ่มทั้งอาจารย์ นิสิตทั้งมหาวิทยาลัย น่าจะทำให้สำนักหอสมุดได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเป็นอย่างดี 3. ผู้จัดทำการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการห้องสมุด ควรเน้นในรูปของคณะกรรมการที่มาจากหลากหลายงานในสำนักหอสมุดมาร่วมกันดำเนินงาน หรืออาจพิจารณาว่าใครเป็นผู้มีความสามารถในการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล หรือผู้ที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันตนเองและให้ผลของการสำรวจความพึงพอใจมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น 4. ควรดำเนินการสำรวจความพึงพอใจเป็นระยะๆ ตลอดปีการศึกษา อาจเป็นทุก 4 เดือน เพื่อจะได้รับรู้ความต้องการหรือปัญหาของผู้ใช้บริการซึ่งสำนักหอสมุดสามารถดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงการให้บริการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น 5. ควรนำผลของการสำรวจความพึงพอใจมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ควรจัดทำเป็นบันทึกข้อมูลของการปรับปรุงและพัฒนาให้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อความชัดเจนของการพัฒนาคุณภาพ 6. ควรดำเนินการกิจกรรม/โครงการต่อไปที่กำหนดไว้ ซึ่งหากแยกวิเคราะห์เป็นรายปีจ่าย เพื่อสะท้อนการปรับปรุงเป็นรูปธรรมรายปีจ่าย ทั้งนี้ อาจพิจารณาถึงกลไกกระบวนการกลุ่มที่ให้ตัวแทนนิสิตหรืออาจารย์ผู้ให้บริการตามกลุ่มสาขาเข้ามามีส่วนร่วม เพื่อสะท้อนการปรับปรุงตามกลุ่มผู้ใช้บริการหลัก	3. พิจารณาตามความเหมาะสมของแต่ละฝ่าย/งาน 4. ดำเนินการสำรวจอย่างเป็นทางการปีละ 1 ครั้ง โดยใช้เกณฑ์ประเมินของ PULINET และสำรวจความคิดเห็นในการจัดกิจกรรมวาระต่าง ๆ ของสำนักฯ 5. ทบทวนและพิจารณาแล้ว 6. จัด Focus Group ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจ

องค์ประกอบ / ตัวชี้วัด	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ / การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ
	ผล ประเมิน	เป้าหมาย	ผล ประเมิน	เป้าหมาย		
1.5 ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข	4	5	4	5	1. ควรมีการจัดทำคู่มือหรือวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนแบบเดียวกับการทำ ISO จะทำให้ทราบว่าข้อร้องเรียนต่างๆ มีการดำเนินการอย่างไร หลังจากได้รับข้อร้องเรียนแล้ว และควรแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย 2. ข้อร้องเรียนมาจนวนน้อยเกินไป ควรหาวิธีจูงใจให้ผู้ใช้บริการแจ้งปัญหาในการใช้บริการอย่างทั่วถึงเพิ่มมากขึ้น โดยการส่งเสริมด้วยรูปแบบต่างๆ เช่น มอบรางวัลให้แก่ผู้ร้องเรียน เพื่อแสดงให้เห็นว่าห้องสมุดชื่นชมต่อข้อร้องเรียน / ผู้ร้องเรียน 3. หากมีผลการสำรวจความพึงพอใจในระดับน้อย (น้อยกว่า 2.51) ควรนำมาเป็นข้อแก้ไขในส่วนนี้ด้วย ซึ่งในปีการประเมิน ไม่ปรากฏว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการในข้อใดในระดับน้อย	ผู้กำกับ : ธนพร ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : ปราณี, ขวัญตระกูล 1. สำนักหอสมุดมีกระบวนการเสนอข้อร้องเรียน และ จะ ปรับกระบวนการกรณคดีที่ผู้ร้องเรียนไม่ปรากฏตัวตน 2. มอบคุณสมบัติทางด้านเงินการผ่านเว็บ Momor.com 3. พิจารณาในการสำรวจความพึงพอใจครั้งต่อไป
1.6 ปริมาณการยื่นทรัพยากรสารสนเทศต่อจำนวนผู้ใช้บริการที่มีสิทธิ์	1	2	1	2	1. ควรมีการมอบหมายให้ฝ่ายบริการ จัดทำแผนเป็นระยะสั้นและยาว โดยมีการตั้งเป้าหมายให้ชัดเจน 2. สำนักหอสมุดมีการให้บริการยืมต่อทางออนไลน์ ซึ่งอำนวยความสะดวกและเป็นพื้นที่ชื่นชอบของผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก 3. หอสมุดควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการอ่านมากยิ่งขึ้น เช่น การประกวดยอดนักอ่าน หรือมอบรางวัลให้กับผู้ใช้บริการ โดยการเพิ่มปริมาณการยืมหนังสือให้กับผู้ใช้บริการให้มากขึ้น ทั้งนี้กิจกรรมส่งเสริมการอ่านจะสนองตอบนโยบายของประเทศไทยที่เน้นให้คนไทยเป็นนักอ่านและสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้	ผู้กำกับ : ขวัญตระกูล ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : ขวัญตระกูล 1. นำเข้าวารสารการประชุมชน คณะกรรมการดำเนินงานเพื่อขอคำปรึกษาหารือ 2. - 3. นำเข้าวารสารการประชุมชน คณะกรรมการดำเนินงาน

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ / การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ
	ผล ประเมิน	เป้าหมาย	ผล ประเมิน	เป้าหมาย		
1.7 ร้อยละของปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น	1	3	1	3	ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ 1. การเปรียบเทียบการใช้ฐานความคิดจากฐานเดียวกัน ส่วนฐานที่เพิ่มน่าจะเป็นการเปรียบเทียบกับปีถัดไป 2. สำนักหอสมุดมีความพยายามและการดำเนินงานที่ชัดเจนในการจัดหาฐานข้อมูลสำหรับส่งเสริมการศึกษา ค้นคว้า ของนิสิต โดยมีจำนวนฐานข้อมูลเพิ่มขึ้นจากเดิมเกือบ 100% 3. ควรขอให้มหาวิทยาลัยกำหนดเป็นนโยบายในการเรียนการสอน โดยขอความร่วมมือจากคณาจารย์ให้ส่วนร่วมในการส่งเสริมการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการเรียนการสอนเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความคุ้มค่ากับการลงทุนงบประมาณในส่วนนี้ 4. ควรประชาสัมพันธ์ให้นิสิตทราบอย่างทั่วถึงว่าสามารถสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกเครือข่ายของมหาวิทยาลัยได้ โดยใช้ Software ที่มหาวิทยาลัยจัดให้เสมือนว่าเป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งพัฒนาให้เครือข่ายใช้งานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	ผู้กำกับ : วิทยุตระกูล ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : วิทยุตระกูล 1. สำนักหอสมุดยึดติดตามเกณฑ์ PULINET 2. - 3. มีบันทึกข้อความ ในประเด็นดังกล่าวจากสำนักหอสมุดไปยังคณะต่าง ๆ 4. มอบคุณสมบัติตราตราเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ การสืบค้นฐานข้อมูลผ่านเว็บ Momor.com
1.8 จำนวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service)	1	3	1	3	1. บุคลากรของสำนักหอสมุดมีความพยายามและให้ความสำคัญต่อการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว 2. ควรร่วมกันพิจารณาบทบาทกระบวนการให้บริการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มจำนวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ	ผู้กำกับ : วิทยุตระกูล ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : ขณัญจิรา 1. - 2. สำนักหอสมุดมีบริการเชิงรุกผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงด้วยตนเองได้ในหลายบริการ

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ / การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ
	ผล ประเมิน	เป้าหมาย	ผล ประเมิน	เป้าหมาย		
1.9 จำนวน บริการเชิงรุก (Proactive Service)	5	5	5	5	1. ห้องสมุดมีกิจกรรมเชิงรุกที่หลากหลาย และเข้าถึงผู้ใช้บริการ 2. ควรตั้งชื่อกิจกรรมให้โดดเด่น เพื่อสร้างความน่าสนใจในการนั้น ๆ 3. ควรมีการประเมินและปรับปรุงกิจกรรมเชิงรุกอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งให้มีการบริการเชิงรุกอื่นๆ เพิ่มเติมมากขึ้น	ผู้กำกับ : วิทยุตระกูล ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : วลิตี , วิทยุตระกูล 1. - 2. นำเข้าวารสาร ๑ ๑ ประชาม คณะกรรมการดำเนินงาน 3. นำเข้าวารสารการประชุม ๑ เพื่อเพิ่ม บริการเชิงรุกในปีงบประมาณ 2553 คือ Mobile library และสิทธิพิเศษ สำหรับศิษย์เก่า/ผู้บริจาคหนังสือ
1.10 จำนวน บริการ อิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)	5	5	5	5	1. บุคลากรมีความสามารถในการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. ควรมีการสำรวจและวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติม 3. ควรระบุบริการอิเล็กทรอนิกส์เฉพาะที่สำนักหอสมุดพัฒนาขึ้น เพื่อความชัดเจนต่อจำนวนของบริการ อิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องพัฒนาเพิ่มเติม	ผู้กำกับ : เกติษฐ ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : นริศร์ 1. - 2. - 3. -
1.11 ค่าใช้จ่าย ของการบริหาร ห้องสมุดต่อ นักศึกษาเต็มเวลา เทียบเท่า	3	4	3	4	1. มหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานของห้องสมุดเพิ่มเติมให้มากยิ่งขึ้นกว่า ปัจจุบันนี้ เพื่อให้สำนักหอสมุดสามารถพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศประเภทต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม และเพียงพอ เพื่อมุ่งสู่มหาวิทยาลัยวิจัย 2. ค่า FATES ให้คิดเป็น 1 ปีการศึกษาสำหรับคำนวณค่าใช้จ่าย และเพื่อการเทียบเคียงกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ	ผู้กำกับ : ปราณี ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : อนุรักษ์ 1. ดำเนินการแล้วโดยเสนอข้อมูลการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมต่อมหาวิทยาลัย 2. ยึดคำอธิบาย/เกณฑ์ PUNET

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้		ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ / การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ
		ผล ประเมิน	เป้าหมาย	ผล ประเมิน	เป้าหมาย		
องค์ประกอบย่อย การพัฒนาศักยภาพของผู้ใช้บริการ							
1.12 ร้อยละของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	4	5	4	5	1. ผู้เข้าร่วมกิจกรรมยังมีจำนวนน้อยที่เข้ารับการอบรมกับสำนักหอสมุดเมื่อเทียบกับสัดส่วนของจำนวนนิสิตทั้งมหาวิทยาลัย จึงควรเพิ่มเป้าหมายให้มากขึ้น 2. ควรเพิ่มหลักสูตร หรือชั้นเรียนให้มากขึ้น โดยกระจายเวลาการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับที่นิติตสามารถเข้ารับการอบรมได้อย่างสะดวก 3. ควรเสนอมหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายในการจัดทำ IL Test (Information Literacy) หรือ การรู้สารสนเทศเพื่อให้บัณฑิตได้รับการทดสอบ และก่อนจบจากมหาวิทยาลัยต้องผ่านการทดสอบนี้ ทั้งนี้ สำนักหอสมุดอาจจัดเป็นหน่วยให้ความรู้ จำนวน 1 หน่วยกิต เพื่อให้บัณฑิตมีทักษะในการใช้สารสนเทศในการศึกษาค้นคว้า ซึ่งจะประโยชน์ต่อบัณฑิตและมหาวิทยาลัยเป็นอย่างมาก	ผู้กำกับ : วิทยุตระกูล ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : วิทยุตระกูล 1. - 2. ดำเนินการแล้ว 3. คณะวิทยาการจัดการ ๑ มีการจัดการเรียนการสอนในวิชาการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ	
1.13 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เข้าร่วมส่งเสริมการรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	4	5	4	5	1. แบบประเมินความพึงพอใจ ควรกำหนดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ให้เหมือนกันทุกกิจกรรม / โครงการ 2. แบบประเมินควรออกแบบให้มีรูปแบบที่น่าสนใจ ข้อมูลไม่มากนัก กรอกข้อมูลอย่างง่าย ๆ พึงนี้จึงใจให้ผู้ให้บริการสนใจและให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน	ผู้กำกับ : วิทยุตระกูล ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : รวิวรรณ 1. ดำเนินการ ในการประเมินทุกครั้ง 2. ทบทวนและพิจารณารูปแบบประเมิน	

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่		ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ / การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ
		ผล ประเมิน	เป้า หมาย	ผล ประเมิน	เป้า หมาย		
องค์ประกอบที่ 2 ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ							
2.1 ประสิทธิภาพ ของเครื่อง คอมพิวเตอร์และ ระบบเครือข่าย ภายในห้องสมุดที่ ให้บริการ	5	5	5	5	5	ผู้กำกับ : เกศิษฐ ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : ชัยพร 1. Pop up การลงโทษผู้กระทำความผิด โดยดาวิน โพลด์ข้อมูลแบบละเมิด 2. ดำเนินการแล้ว 3. - 4. นโยบายมหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ศูนย์การจัดซื้อ แต่ในการวางแผนการบำรุงรักษาได้ดำเนินการแล้ว	

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ / การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ
	ผล ประเมิน	หน้า หมาย	ผล ประเมิน	หน้า หมาย		
2.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อผู้ให้บริการต่อวัน	4	5	4	4	1. ควรพิจารณาการให้บริการข้อมูลสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นระบบ เพื่อลดข้อจำกัดด้านงบประมาณ และใช้จุดแข็งของระบบเครือข่ายไร้สายที่ดีของมหาวิทยาลัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักหอสมุด ที่เอื้อประโยชน์ต่อการใช้งานนอกสถานที่ 2. ควรพิจารณาการจัดจำนวนเครื่องการให้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการค้นคว้าอินเทอร์เน็ต เพื่อรองรับนโยบายและทิศทางการจัดให้บริการของ CITCOM ที่ลดบทบาทของ อาจารย์บทบาทต่อสำนักหอสมุดที่ต้องมีการมากขึ้นหรือไม่ 3. ควรดำเนิน โครงการกิจกรรม ในการประเมินประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อการจัดทำแผนการเงินระยะสั้นและระยะยาว สำหรับการจัดการซื้อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายหลักจำเป็น เพื่อการจัดลำดับความสำคัญในการทำงบประมาณประจำปี	ผู้กำกับ : จัษฎพร ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : จัษฎพร 1. นโยบายมหาวิทยาลัยแนวสรวรมศูนย์การจัดซื้อ 2. เช่นเดียวกับข้อ 1 3. เช่นเดียวกับข้อ 1
องค์ประกอบที่ 3 ด้านเครือข่ายความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน						
3.1 การใช้ทรัพยากรร่วมกัน	4	5	5	5	1. สำนักหอสมุด ควรดำเนินการ โครงการ/กิจกรรมลักษณะทำนองเดียวกันอย่างต่อเนื่อง ตามวงจร PDCA และทั้งนี้ ควรสร้างความเข้าใจร่วมกันว่า "ทรัพยากร" นั้น ควรหมายถึง บุคลากร เงิน สิ่งของหรือทรัพย์สิน หรือ ไม่ โดยเฉพาะ ในส่วนของสิ่งของหรือทรัพย์สิน ได้แก่ การใช้โปรแกรม INNOPAC การใช้โครงการ DDS รวมถึงการจัดโครงการให้ความรู้แก่บุคลากรและอาจารย์ในการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักฯ ได้จัดให้แก่ทุกคณะ/ทุกสาขาวิชา ซึ่งมีกิจกรรมที่ผลลัพธ์จากการหารือและสร้างแนวปฏิบัติร่วมกันมากมายหลายประการ แต่ไม่ปรากฏหลักฐานชัดเจน 2. หลักฐานสำหรับตัวบ่งชี้นี้ อาจเป็นลักษณะตารางสรุปผลที่เกิดขึ้นจากการหารือและแนวปฏิบัติร่วมกัน ประกอบด้วยแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งภายในและภายนอก จะสะดวกต่อการตรวจหลักฐาน	ผู้กำกับ : สุชาดา ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : สุชาดา 1. ยึดตามคำอธิบาย/เกณฑ์ PULINET และนำเข้าวารสารการประชุม คณะกรรมการดำเนินงาน 2. นำเข้าวารสารประชุม คณะกรรมการดำเนินงาน

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่		ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ / การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ
		ผล ประเมิน	เป้าหมาย	ผล ประเมิน	เป้าหมาย		
องค์ประกอบที่ 4 ด้านการบริหารจัดการ							
องค์ประกอบย่อย แผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ							
4.1 การดำเนินการด้านแผนกลยุทธ์ของห้องสมุด	4	5	4	5	1. การเขียนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุด ควรเขียนในลักษณะให้เป็นการกระตุ้นในการดำเนินการ และในแต่ละยุทธศาสตร์ต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อการประเมินผลต่อไป 2. การเขียนแผนปฏิบัติงานประจำปี ควรเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ให้ชัดเจนและในแต่ละโครงการหรือกิจกรรมควรมีตัวชี้วัดที่สามารถบอกถึงการบรรลุเป้าหมายของโครงการซึ่งเป็นการสะท้อนการบรรลุเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ด้วย		ผู้กำกับ : ชนพร ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : อนุรักษ์ 1. อยู่ในระหว่างดำเนินการ 2. อยู่ในระหว่างดำเนินการ
4.2 ร้อยละของความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี	3	4	3	4	1. ประเด็นสำคัญของตัวบ่งชี้ คือการตั้งตัวชี้วัดของโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนปฏิบัติการประจำปี เราควรตั้งให้สามารถวัดได้จริง และตัวชี้วัดควรสะท้อนถึงการบรรลุเป้าหมายของกิจกรรมนั้น ๆ ด้วย		ผู้กำกับ : ปราณี ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : อนุรักษ์ 1. อยู่ในระหว่างดำเนินการ
องค์ประกอบย่อย งบประมาณ							
4.3 ร้อยละของงบดำเนินการของห้องสมุดต่องบดำเนินการของมหาวิทยาลัย	1	2	1	2	1. ตัวบ่งชี้ 4.3 นี้มีความสัมพันธ์กับตัวบ่งชี้อื่น ๆ ที่เป็นงบประมาณดำเนินการของสำนักหอสมุด เช่นตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ถ้ามีค่าน้อยแน่นอนต้องส่งผลถึงกันแน่ ดังนั้นมหาวิทยาลัยต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการที่จะต้องสนับสนุนสำนักหอสมุด ให้มีร้อยละของงบดำเนินการให้มากขึ้น โดยที่จะเน้นไปทางด้านไหน มหาวิทยาลัยมีนโยบายอยู่แล้ว		ผู้กำกับ : ปราณี ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : อนุรักษ์ 1. ดำเนินการแล้ว โดยเสนอข้อมูลการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติม

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ / การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ
	ผล ประเมิน	เข้า หมาย	ผล ประเมิน	เข้า หมาย		
					2. ความสำคัญของตัวบ่งชี้คุณภาพข้อนี้คือช่วยสะท้อนความสำคัญของห้องสมุดในการได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากมหาวิทยาลัย ดังนั้นจึงควรมีข้อเสนอข้อมูลส่วนนี้ต่อมหาวิทยาลัยเพื่อให้ทราบสถานะทางงบประมาณของสำนักหอสมุดในปัจจุบัน 3. มหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติม ให้กับสำนักหอสมุด เพื่อพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ รวมถึงการพัฒนาบุคลากร และการให้บริการอื่น ๆ ที่แสดงถึงศักยภาพของสำนักหอสมุด ทั้งนี้เพื่อให้สำนักหอสมุดเป็นแหล่งบริการสารสนเทศที่เป็นที่พึ่งทางวิชาการ ได้ในชุมชน รวมทั้งเป็นห้องสมุดชั้นนำในภูมิภาค ในประเทศและระดับสากล	2. เช่นเดียวกับข้อ 1 3. ดำเนินการแล้ว โดยเสนอข้อมูลการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติม
องค์ประกอบย่อย การพัฒนาบุคลากร						
4.4 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับพัฒนาตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	5	5	5	5	1. บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาควรมีหลักฐานในแต่ละบุคคลว่าสำเร็จการอบรมในหลักสูตรนั้น ๆ มาแสดงด้วย 2. ควรมีแผนพัฒนาบุคลากรตาม Job Description หรือตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้เหมาะสมกับแต่ละบุคคลหรือตำแหน่งหน้าที่ เช่น บุคลากรผู้ให้บริการ หรือพนักงานจัดชั้นหนังสือ จัดให้มีการอบรมหลักสูตร การให้บริการประทับใจ เป็นต้น	ผู้กำกับ : สุนิสา ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : สุนิสา 1. ให้บุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมแสดงประกาศนียบัตร/ใบรับรอง (ถ้ามี) ต่อผู้อำนวยการ (ถ้ามี) ต่อผู้อำนวยการ 2. อยู่ในระหว่างดำเนินการ
4.5 ร้อยละของค่าใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาบุคลากรตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายต่องบดำเนินการของ	4	5	4	5	1. การพัฒนาบุคลากร ควรตั้งคณะกรรมการพัฒนาบุคลากรของสำนักหอสมุด และจัดทำแผนการพัฒนาให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์	ผู้กำกับ : ปราณี ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : สุนิสา 1. นำวาระการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่		ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ / การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ
		ผล ประเมิน	เป้าหมาย	ผล ประเมิน	เป้าหมาย		
ห้องสมุด							
องค์ประกอบย่อย การพัฒนาสถานที่ห้องสมุดให้มีบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้							
4.6 การจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้	5	5	5	5	5	ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : ชวิญ 1. กำลังเริ่มต้นดำเนินการ	ผู้กำกับ : ปรานี
4.7 การจัดหาด้านความปลอดภัย สุขอนามัย และสิ่งแวดล้อมของห้องสมุด	4	5	4	4	5	-	ผู้กำกับ : ปรานี ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : ชวิญ 1. นำเข้าวาระการประชุม คณะกรรมการดำเนินงานเพื่อตั้งคณะทำงานด้านความปลอดภัย ๆ ของสำนักหอสมุด
องค์ประกอบย่อย การลดขั้นตอนในการทำงาน							
4.8 ร้อยละของการลดรอบระยะเวลาการให้บริการลงได้ในปีที่ประเมิน	5	5	0	2		1. ควรมีการทบทวนและเลือกบริการที่ดำเนินการอยู่และวางแผนในการลดขั้นตอนเพื่อลดเวลาในการดำเนินการให้ได้มากที่สุด	ผู้กำกับ : ธนพร ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : พรทิพย์ 1. ทบทวนและพิจารณาเพื่อวางแผนในการลดขั้นตอนการให้บริการ Quick Catalog ในปีงบประมาณ 2553

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้		ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ / การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ
		ผล ประเมิน	เป้าหมาย	ผล ประเมิน	เป้าหมาย		
องค์ประกอบย่อย การจัดความรู้							
4.9 มีการพัฒนาห้องสมุดสู่องค์กรเรียนรู้		2	3	2	3	-	ผู้กำกับ : วลิตี ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : รวิวรรณ, ธิดา รัตน์, นพรุจ, ชลลดา, ถิ่นแพน, คารณิ 1. นำเข้าวารสารประชุมคณะกรรมการดำเนินงานเพื่อตั้งคณะทำงาน
องค์ประกอบย่อย ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารห้องสมุด							
4.10 ศักยภาพของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารห้องสมุด		4	5	2	5	ผู้กำกับ : ผู้อำนวยการ ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : เกศิษฐ 1. KM แต่ละฝ่าย/งานพร้อมกันทดสอบการใช้งานจริง และทดสอบประสิทธิภาพความปลอดภัยของข้อมูล 2. เช่นเดียวกับข้อ 1 3. กำลังดำเนินการ	1. การประเมินตัวบ่งชี้เป็นคะแนน "ระดับ" ถ้านักหอสมุดมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูล แต่ยังขาดการกรอกข้อมูลครบถ้วน และมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล แต่ยังไม่ปรากฏหลักฐานการประเมินประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล ซึ่งอยู่ในระหว่างการพัฒนา 2. ควรพิจารณากิจกรรมในการให้ความรู้ในการใช้ฐานข้อมูล โดยให้ผู้ใช้ทดลองการเข้าถึงข้อมูลในระดับต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจในระดับการเข้าถึงของผู้ใช้แต่ละคน แต่ละงาน และความน่าเชื่อถือจากการทดสอบประสิทธิภาพและความปลอดภัยของฐานข้อมูล 3. ควรพิจารณาถึงกลไกหรือแนวทางการใช้ระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในการบริหารในการพิจารณาความดีความชอบ หรือการปรับขอบเขตภาระงานให้เหมาะสม

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่		ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ / การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ
		ผล ประเมิน	เป้าหมาย	ผล ประเมิน	เป้าหมาย		
องค์ประกอบย่อย การประชาสัมพันธ์							
4.11 จำนวนช่องทางการประชาสัมพันธ์	5	5	5	5	5	1. สำนักหอสมุดดำเนินกิจกรรมประชาสัมพันธ์ที่ถึงตัวผู้ให้บริการดีมากแล้ว ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในส่วน Road Show จะเป็นแหล่งประชาสัมพันธ์ที่ดี อาจขยายโอกาสให้รวมถึง ผู้แทนนิสิต และผู้แทนคณาจารย์ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการหลัก และในส่วนนิทรรศการ ควรให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์แก่นักศึกษาถึง 2. ควรหาหรือผู้ดูแลเว็บไซต์และผู้บริหารของแต่ละคณะ ในการทำ link มายังหอสมุดให้ง่ายขึ้น เพื่อกระตุ้นการใช้งาน และอาจเน้น ไปที่ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงกับคณะ/สาขาวิชานั้นๆ 3. ควรพิจารณาทำการประเมินช่องทางการประชาสัมพันธ์แต่ละช่องทางว่ามีช่องทางใดที่ไม่เกิดประสิทธิผล อาจต้องยกเลิก/ปรับปรุง	ผู้กำกับ : ขวัญตระกูล ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : สมพรชา 1. - 2. ตำราจเว็ปไซต์คณะ/หน่วยงานที่ยังไม่มี link มายังสำนักหอสมุด 3. คงไว้เช่นเดิมและปรับปรุงแบบการนำเสนอข้อมูลประชาสัมพันธ์
องค์ประกอบย่อย การวิจัย							
4.12 ร้อยละของงานวิจัย/ผลงานทางวิชาการของบุคลากรห้องสมุดที่นำไปใช้ประโยชน์ หรือมีการเผยแพร่เทียบกับจำนวนบุคลากร	4	5	4	4	4	1. ควรพิจารณากิจกรรม/โครงการในปีต่อไป ที่กระตุ้นให้บุคลากรสนใจทำวิจัยเพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มจำนวนนักวิจัย และรวมถึง กิจกรรม/โครงการที่กระตุ้นการทำผลงานทางวิชาการให้มากยิ่งขึ้น เพื่อปรับตัวให้สอดคล้องทิศทางและนโยบายการบริหารมหาวิทยาลัย 2. ควรทำการหารือกับผู้บริหารระดับสูงในการจัดสรรงบประมาณการวิจัยสำหรับสายสนับสนุน มึฉะนั้นจะกระทบต่อตัวบ่งชี้ในรอบปีประเมินถัดไป	ผู้กำกับ : วสุดี ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : รวีวรรณ 1. เนื่องจากสำนักหอสมุดจัดโครงการ/กิจกรรมวิจัยสถาบันเป็นประจำทุกปี ดังนั้น ในปีต่อ ๆ ไปจึงต้องดำเนินการที่เน้นตัวบุคคลในฝ่าย/งานเพื่อทำวิจัย 2. มหาวิทยาลัยมีการจัดสรรเงินรางวัลในการตีพิมพ์ผลงานวิจัยของ

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ / การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ
	ผล ประเมิน	เป้าหมาย	ผล ประเมิน	เป้าหมาย		
						บุคลากร ในวารสารคุณภาพที่มีค่าดัชนีผลกระทบ
องค์ประกอบย่อย การประกันคุณภาพ						
4.13 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	5	5	5	5	1. ควรพิจารณาการจัดกิจกรรม/โครงการให้ความรู้ทางด้านการคุณภาพแก่บุคลากรภายใน นับแต่เริ่มความรู้ในการจัดระบบเก็บเอกสารแบบประกันคุณภาพทุกงาน ตลอดจนเส้นทางการเดินทางของแต่ละงาน เพื่อสนับสนุนให้การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน และสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนว่าใช้การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน ทั้งนี้ ไม่ว่าตัวบ่งชี้หรือเกณฑ์การพิจารณาจะเปลี่ยนแปลงอย่างไรก็จะไม่กระทบ 2. กิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ด้านประกันคุณภาพระหว่างแต่ละงาน เพื่อทราบนิยาม และการทำข้อของเอกสารอ้างอิง เพื่อประโยชน์ในการอ้างอิงเอกสารร่วมกัน ได้ในบางตัวบ่งชี้ ยกตัวอย่างเช่น ตัวบ่งชี้ที่ 1 และ ตัวบ่งชี้ที่ 4 ในรอบปีประเมินนี้ มีข้อมูลอ้างอิงเดียวกัน แต่ขาดการเชื่อมโยงข้อมูล และอาจกระทบต่อคะแนนประเมินได้ 3. สำนักหอสมุดฯ จัดทำคู่มือประกันคุณภาพที่ดีแล้ว โดยรอบปีประเมินถัดไป อาจสร้างความชัดเจนหรือให้ขอบเขตและคำนิยามของบางตัวบ่งชี้ให้ชัดเจนว่าเพียงใด อาทิเช่น ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 และ 6.2 ขอบเขตของคำว่า "สังคม" และ "ชุมชน" จะเป็นเช่นไร และตัวบ่งชี้อื่นๆ เพื่อให้ผู้ประเมินทราบและประเมินไปในทิศทางเดียวกัน	ผู้กำกับ : วสุดี ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : ธนพร 1. จัดกิจกรรม QA KM ในประเด็นที่คณะกรรมการเสนอแนะ 2. นำ เ้า วา ระ กะ ปร ะ ชุม คณะกรรมการดำเนินการดำเนินงานประกันคุณภาพ 3. ปรับปรุง มี อ ปร ะ กั น คุณ ภาพ ปีงบประมาณ 2553

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้		ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ / การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ
		ผล ประเมิน	เป้าหมาย	ผล ประเมิน	เป้าหมาย		
องค์ประกอบย่อย ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ							
4.14 ระดับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ	4	5	4	5	1. ควรพิจารณาการประเมินตามหลัก PDCA และสะท้อนการปรับปรุงพัฒนาการ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจของผู้ร่วมงานที่ทำการประเมินในการมีส่วนร่วมผลักดันองค์กร 2. ควรพิจารณาโครงการพัฒนาบุคลากร ในการสร้างกิจกรรมทำความเข้าไว้ร่วมกันในการผลักดันองค์กร และสะท้อนการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 3. ควรพิจารณาในเรื่องการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการหลัก ในคณะกรรมการประจำหอสมุด ซึ่งจะมีส่วนช่วยในการผลักดันการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น		ผู้กำกับ : ปรานี ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : สุนิสา 1. แยกแบบประเมิน 2 ชุด 2. ดำเนินการแล้ว 3. ชี้แจงคณะกรรมการแล้วเนื่องจากเป็นระเบียบและข้อบังคับซึ่งทางมหาวิทยาลัยเป็นผู้กำหนด
องค์ประกอบที่ 5 ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม							
5.1 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	2	4	2	5	1. ควรเร่งรัดการหารือถึงแผนนโยบายของมหาวิทยาลัยกับทบวงมหาวิทยาลัยเพื่อจัดทำร่างวัฒนธรรมของสำนักหอสมุด ว่าควรจะทำอย่างไรบ้าง หรือร่วมกับหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือความซ้ำซ้อน และเกิดผลในทางที่เป็นรูปธรรม 2. ควรพิจารณากิจกรรมทำนุบำรุง ฯ ที่อยู่ในการดำเนินงานรับผิดชอบปกติและเป็นการกิจประจำโดยอาจไม่ต้องใช้งบประมาณ ยกตัวอย่างเช่น การสานต่อโครงการชมรมพระเครื่อง โดยรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องพระเครื่องเป็นหมวดหมู่ เรียงเรียงใส่แฟ้มหรือโปสเตอร์ให้ความรู้ผู้เข้าชม ตลอดจนการรวบรวมใส่ไว้ในหน้าจอสำนักหอสมุด เพื่อเป็นการเผยแพร่องค์ความรู้ในเรื่องพระเครื่อง แล้วให้มีการประเมินจากผู้ชม/ผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นนิตยสารอาจใช้เป็นข้อมูลในการทำรายงาน/การเรียน ได้ด้วย ทั้งนี้ ลักษณะเช่นนี้อาจขยายทำได้กับกิจกรรมตามประเพณีหรือวัฒนธรรมของพิษณุโลกหรือภายในองค์กรตน		ผู้กำกับ : ปรานี ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : สุนิสา 1. นำเข้าวาระประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน 2. เช่นเดียวกับข้อ 1

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ที่	คะแนน		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ / การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ
	ผลประเมิน	เป้าหมาย	ผลประเมิน	เป้าหมาย		
					3. ให้นำความรู้ทางวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์มาบูรณาการกับภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การจัดทำฐานข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อสร้างองค์ความรู้และเผยแพร่ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เป็นเอกลักษณ์ของจังหวัดหรือภูมิภาค เป็นต้น	3. เช่นเดียวกับข้อ 1
องค์ประกอบที่ 6 ด้านการบริหารวิชาการ						
6.1 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคม/ชุมชน	5	5	5	5	1. ปัจจุบันสำนักหอสมุดฯ ดำเนินกิจกรรมภายในมหาวิทยาลัยได้อย่างดีเยี่ยมแล้ว ควรพิจารณาดำเนินการตามโครงการ/กิจกรรมปีต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพิจารณาให้บริการพื้นที่ให้บริการชุมชนหรือสังคมที่อยู่ในจังหวัดพิษณุโลกหรือพื้นที่จังหวัดใกล้เคียง เพื่อขยายขอบเขตของคำว่า "การให้บริการวิชาการแก่สังคม" ให้กว้างขวางขึ้น 2. สำนักหอสมุด อาจพิจารณาเข้าร่วมโครงการพัฒนาระบบบริการเคลื่อนที่หรือสถาบันสร้างความเข้มแข็งของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ความรู้ในด้านการพัฒนาห้องสมุดประจำโรงเรียน เพื่อลดค่าใช้จ่ายและความยุ่งยากในการประสานงานทำโครงการบริการวิชาการ 3. การบริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคมและชุมชนตามองค์ประกอบนี้ สำนักหอสมุดควรเน้นให้มีกิจกรรมที่ให้ความรู้แก่ผู้ที่อยู่ในชุมชนนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งต้องจัดโครงการบริการที่ชัดเจนเพื่อให้มหาวิทยาลัยเป็นที่พึ่งทางวิชาการ ได้อย่างแท้จริงตามที่ระบุไว้ในวิสัยทัศน์ 4. ควรจัดกิจกรรมการให้บริการวิชาการ เช่น โครงการสร้างสังคมแห่งการอ่าน การเรียนรู้ การถ่ายทอดความรู้ทางวิชาชีพและการจัดห้องสมุดให้แก่วัด โรงเรียน ในจังหวัดพิษณุโลกและบริเวณใกล้เคียง เป็นต้น	ผู้กำกับ : วุฒิ ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : ธนพร 1. กำลังดำเนินการในการออก Mobile Unit ร่วมกับมหาวิทยาลัย และกิจกรรมที่ดำเนินการโดยสำนักหอสมุดเอง 2. เช่นเดียวกับข้อ 1 3. เช่นเดียวกับข้อ 1 4. เช่นเดียวกับข้อ 1

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	ตนเอง		ตรวจสอบ		ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ	ผู้รับผิดชอบ / การปฏิบัติตามข้อเสนอแนะ
	ผล ประเมิน	เป้าหมาย	ผล ประเมิน	เป้าหมาย		
6.2 ระดับความ พึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการ ให้บริการวิชาการ และวิชาชีพแก่ สังคม/ชุมชน	4	5	4	4	1. ควรดำเนินการกิจกรรมประเมินให้ครบทุกกิจกรรมที่ให้บริการวิชาการแก่สังคม ชุมชน และควรหมายถึงกิจกรรมตามตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ซึ่งควรชัดเจนว่า หมายถึง สังคมภายนอกมหาวิทยาลัยเท่านั้นหรือไม่ และนำมาสะท้อนการปรับปรุงตามหลัก PDCA หรือ หากหมายถึงการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ปัจจุบันเมื่อสำนักหอสมุดทำได้ดีมากแล้ว ควรพัฒนาไปสู่การปรับระดับคะแนน ในลักษณะของการกำหนดสัดส่วนของกิจกรรมที่ให้บริการแก่ทั้งภายใน-ภายนอกหรือไม่ 2. การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในตัวบ่งชี้ที่ 6.1 นี้เนื่องจากตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ซึ่งโครงการบริการวิชาการควรเป็นโครงการบริการแก่ชุมชนภายนอก และควรมีการประเมินความพึงพอใจทุกโครงการโดยค่าเฉลี่ย	ผู้กำกับ : ธนพร ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล : สุมาลี 1. ทบทวนและพิจารณาใน ปีงบประมาณ 2553
รวม 33 ตัวบ่งชี้	121	147	115	142		
165 คะแนน						
เฉลี่ย (เต็ม 5)	3.67	4.45	3.48	4.30		
คิดเป็นร้อยละ	73.33	89.09	69.70	86.06		

ข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์หัวหน้างาน

1. การประสานงานระหว่างหน่วยงาน ทุกครั้งเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง IP address จะต้องให้ความระมัดระวังและติดตามอย่างใกล้ชิด มิฉะนั้นกระทบต่อการเข้าสู่เครือข่าย
2. กรณีที่มีการแอบลักลอบดึงข้อมูลในฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต้องให้การประสานหลายฝ่ายและยกต่อการจัดการความผิดดังกล่าว ซึ่งกระทบต่อการขออนุญาตให้สิทธิกับบริษัท
3. ภาคภูมิใจกับพัฒนาการของแต่ละงาน และพัฒนาการโดยภาพรวมของสำนักหอสมุด อาทิเช่น บรรณารักษ์ในการทำงาน โอกาสและความก้าวหน้า แต่ยังมีข้อจำกัดในด้านสถานที่

ข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ : นิสิต

1. ผู้ให้บริการอำนวยความสะดวกสมบูรณ์ แต่ยังติดขัดในเรื่องการให้บริการข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะในบางสาขา อาทิเช่น ด้านการศึกษา
2. การจัดให้บริการความรู้เกี่ยวกับการใช้หอสมุด ควรเพิ่มช่วงเวลากการให้บริการความรู้ในช่วงเย็น เพื่อให้บริการนิสิตที่ติดภารกิจเรียนช่วงเวลากลางวัน ที่อาจยากต่อการเลื่อนหรือหยุดชั้นเรียน
3. การให้บริการฐานข้อมูลสารสนเทศทางด้านวิทยานิพนธ์และหนังสือมีมาก และการให้บริการยืมคืนระหว่างห้องสมุดก็ได้รับความสะดวกเป็นอย่างดี
4. ในด้านอาคารสถานที่ มีการปรับปรุงด้านที่นั่งที่นั่งด้านซ้ายตามลำดับยกเว้นบริเวณชั้นล่าง โดยเฉพาะเวลาช่วงเวลาหลัง 21.00 น. ที่ค่อนข้างแออัด ทั้งนี้ อาจแก้ปัญหาด้วยการใช้พื้นที่ห้องอ่านหนังสือของคณะ ในการให้บริการเสริม 24 ชั่วโมง แต่ยังมีข้อจำกัดเรื่องกลิ่นห้องน้ำ
5. ควรพิจารณาในเรื่องการจัดสถานที่ให้แก่นิสิตปริญญาโทและเอก ทั้งในเรื่องปริมาณห้องที่แยกสัดส่วนเฉพาะและระยะเวลาในการใช้บริการที่อาจต่อเนื่องยาวนาน นิสิตปริญญาตรี
6. การให้บริการในกรณีขยายช่วงเวลาข้ามคืน ที่ทำได้ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการได้มาก
7. ควรพิจารณาจัดสรรที่พักสำหรับรับประทานอาหารว่างไว้สำหรับบริการ
8. ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต้องตัว ระบบการให้บริการยืม-คืนที่คล่องตัว ประทับใจการให้บริการ
9. หนังสือ-ตำราในระดับต้นปริญญาตรี บางเรื่องยังไม่เพียงพอ แต่ปรากฏที่อยู่ห้องสมุดนเรศวร พะเยา จำนวนหนึ่ง
10. ควรนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย ให้ความสำคัญทั้งด้านงบประมาณ สถานที่ และการพัฒนา ซึ่งเป็หัวใจสำคัญของการพัฒนาการศึกษาและบัณฑิต

ข้อเสนอแนะโดยภาพรวมจากคณะกรรมการ

1. ควรพิจารณาการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านแหล่งและจำนวนเงินงบประมาณที่กระจายอยู่ตามแต่ละคณะ/สาขาวิชา แล้วนำมาเปรียบเทียบงบประมาณแผ่นดินที่หอสมุดได้รับ เพื่อสะท้อนการปรับปรุงงบประมาณจากมหาวิทยาลัย
2. ควรพิจารณาวิธีการคำนวณค่า FTEs ให้ได้มาซึ่งตัวเลขที่ใกล้เคียงความเป็นจริงที่สุด รวมถึงวิธีการคำนวณตามตัวบ่งชี้ I.I
3. ควรพิจารณาการจัดตั้ง "กองทุน" หรือ "มูลนิธิ" รับบริจาคเพื่อการจัดการทรัพยากรสารสนเทศเป็นการ โดยเฉพาะเป็นแหล่งงบประมาณเพิ่มเติม
4. ควรพิจารณาการขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ อาทิเช่น กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งกำลังมีหน่วยงานท้องถิ่นตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดพิษณุโลก ที่อาจให้คำปรึกษาและช่วยเหลือได้
5. ควรมีการทำตารางสรุปเปรียบเทียบผลการประเมินและแผนการของปี 2551 และ 2552 ทั้งในเชิงตัวเลขและเชิงคุณภาพ เพื่อสะท้อนการพัฒนาการที่ชัดเจนและง่ายต่อการตรวจสอบของกรรมการ
6. ควรพิจารณาการจัดหลักสูตรอบรมพัฒนาศูนย์บุคลากร โดยอาจใช้หลักสูตรฟรีที่อยู่ในฐานข้อมูลของ สกอ. เพื่อเป็นการกระตุ้นพัฒนาการของแต่ละงาน และสร้างโอกาสในการพัฒนาตนเอง
7. สำหรับตัวบ่งชี้ที่เป็นขบวนการนั้นสำนักหอสมุดควรตั้งเป็นคณะกรรมการ และให้มีหน้าที่ในการวางแผนการดำเนินงานในลักษณะ PDCA
8. สำหรับตัวบ่งชี้ที่เป็นผลผลิตหรือปัจจัยนำเข้า ต้องมีแนวทางในการเก็บข้อมูลที่ถูกต้อง และทำแผน ในการเพิ่มค่าในปีหน้า
9. ต้องทำการศึกษาก่อนจัดทำมาตรฐานของแต่ละตัวบ่งชี้ให้ชัดเจน
10. ผู้บริหารและบุคลากรมีความมุ่งมั่น ในการดำเนินงานการให้บริการห้องสมุด ทั้งนี้ผู้ใช้บริการห้องสมุดชื่นชมและประทับใจการให้บริการของบุคลากร
11. บุคลากรส่วนใหญ่มีความตระหนัก มุ่งมั่นและให้ความร่วมมือในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
12. ผู้บริหารมีภาวะผู้นำและได้รับความเชื่อถือจากบุคลากร
13. มีการจัดทำ SAR อย่างเป็นระบบที่ทันสมัยและสะดวก
14. ควรเร่งพัฒนากิจกรรมการให้บริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน โดยจัดทำแผนงานครอบคลุมอย่างชัดเจนตลอดปีงบประมาณ
15. ควรพัฒนาฐานข้อมูลท้องถิ่น เพื่อสร้างองค์ความรู้และเผยแพร่ภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เป็นเอกลักษณ์ของจังหวัดและภูมิภาค
16. ควรจัดเก็บข้อมูลด้านต่าง ๆ ให้ครบถ้วน เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเที่ยงตรง ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด
17. ควรพิจารณาหาแนวทางในการเพิ่มเติมงบประมาณ โดยด่วน
18. ควรเพิ่มแนวทางในการส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรสารสนเทศให้คุ้มค่ามากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้นิสิตเรียนรู้ การรู้สารสนเทศ (Information Literacy) ให้มากขึ้น
19. การประกันคุณภาพของสำนักหอสมุด อาจนำตัวบ่งชี้คุณภาพที่สำนักหอสมุดต้องการพัฒนาหรือต้องการแก้ปัญหาเพิ่มเติม โดยสำนักหอสมุดพัฒนาหรือนำมาตรฐานอื่น ๆ มาประยุกต์ใช้เข้ากับภารกิจของสำนักหอสมุด จะทำให้การพัฒนาคุณภาพมีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนและครอบคลุมภารกิจมากขึ้น

ข้อชี้แนะ

1. มีระบบการพัฒนา SAR Online ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งเอื้อต่อการตรวจประเมินของกรรมการ อีกทั้งยังเอื้อต่อการตรวจสอบของบุคคลภายนอก
2. สำนักหอสมุดมีการพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ที่ดีขึ้นและเป็นการพัฒนาที่เป็นรูปธรรม ปรากฏประจักษ์ใน SAR และ Website

ภาคผนวก ง

กำหนดการประเมินตรวจสอบคุณภาพภายใน
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

กำหนดการประเมินคุณภาพภายในสำนักหอสมุด

วันที่ 3 ธันวาคม 2553

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

