



รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับสำนัก

ประจำปีการศึกษา 2562

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

โดยคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

เสนอ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

รายงาน ณ วันที่ 12 พฤศจิกายน 2563

หนังสือรับรองผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2562
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

คณะกรรมการขอรับรองว่า

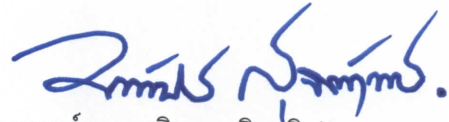
1. คณะกรรมการได้ทำการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ในวันที่ 12 พฤศจิกายน 2563 โดยค้นหาข้อมูลประกอบการตัดสินผลการประเมินจากหลักฐานอ้างอิงต่าง ๆ จากการวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเอง ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน

2. เห็นชอบกับรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับนี้ทุกประการ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ รอดอาวุธ)

ประธานคณะกรรมการ



(อาจารย์ ดร.มาริษา สุจิตวันิช)

กรรมการ



(อาจารย์ผ่องใส สิ้นสุสกุล)

กรรมการและเลขานุการ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภาพรณ ยอดสิน)

กรรมการและเลขานุการ

บทสรุปผู้บริหาร

บทสรุปผู้บริหาร

ในปีการศึกษา 2562 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามองค์ประกอบและเกณฑ์มาตรฐานของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ซึ่งประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ 14 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริหารจัดการของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน จำนวน 12 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 การบริการสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ร้อยละของการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระดับความสำเร็จการให้บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ร้อยละของผู้เข้าใช้บริการของสำนักวิทยบริการ ฯ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ร้อยละของการยืมหนังสือของผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น

ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 จำนวนครั้งในการค้นผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติของ สำนักวิทยบริการฯ เฉลี่ยต่อวัน (ครั้ง)

ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ระดับความสำเร็จการให้บริการชุมชนที่มีคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 ร้อยละของนักศึกษาที่ผ่านการทดสอบบัณฑิตนักปฏิบัติตามเกณฑ์ของสำนัก

ตัวบ่งชี้ที่ 2.10 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานห้องสมุดสีเขียว

ตัวบ่งชี้ที่ 2.11 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่ออาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ตัวบ่งชี้ที่ 2.12 ระดับความสุขของบุคลากรในสำนัก

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับการประเมินคุณภาพภายในวันที่ 12 พฤศจิกายน 2563 คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ได้ศึกษารายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับสำนัก ประจำปีการศึกษา 2562 และได้รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากการตรวจเยี่ยมสำนักฯ โดยการพิจารณาตัดสินผลการดำเนินงานได้ยึดตามเกณฑ์คู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสำนัก ของมหาวิทยาลัย พบว่า สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน จำแนกคะแนนตามองค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการของหน่วยงาน

มีผลการประเมินอยู่ในระดับ ดี ได้คะแนน 4.5

องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

มีผลการประเมินอยู่ในระดับ ดีมาก ได้คะแนน 4.92

การวางแผนและการประเมิน

1. การเตรียมการวางแผนก่อนการประเมิน

หลังจากคณะกรรมการได้รับเชิญเป็นผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายในแล้ว คณะกรรมการได้ศึกษาคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ นครปฐม และรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงานมาล่วงหน้า และเพื่อสร้างความเข้าใจในรายละเอียด จุดประสงค์การตรวจประเมินคุณภาพ ประธานกรรมการจึงได้มีการประชุมกรรมการผู้ประเมินโดยได้ชี้แจงแนวทางการประเมิน ทำความเข้าใจถึงกระบวนการตรวจเยี่ยมและวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

2. การดำเนินการระหว่างการประเมิน

คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในแจ้งวัตถุประสงค์และวิธีการประเมินต่อผู้บริหาร คณะผู้ประเมินรับฟังการบรรยายสรุปกิจกรรมและผลการประเมินตนเองของหน่วยงาน หลังจากนั้น คณะกรรมการได้ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากเอกสารหลักฐาน ข้อมูลต่าง ๆ ในแต่ละองค์ประกอบ พร้อมทั้งตรวจสอบเอกสารฉบับจริงที่ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ได้เตรียมไว้แสดงต่อผู้ตรวจประเมิน ตลอดจนสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และเยี่ยมชมหน่วยงาน เพื่อความสมบูรณ์ ถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ

3. การดำเนินการหลังการประเมิน

คณะกรรมการได้รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตรวจประเมิน วิเคราะห์สรุปผลการประเมิน และรายงานผลการประเมินด้วยวาจาให้ผู้บริหาร และบุคลากรของสำนักฯ ได้รับทราบ ถึงจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาเพื่อเสริมจุดแข็ง แนวทางแก้ไขในจุดที่ควรปรับปรุง และจัดทำรายงานสรุปผลการประเมินฉบับสมบูรณ์ ก่อนส่งรายงานการประเมินให้มหาวิทยาลัยต่อไป

วิธีการตรวจสอบความถูกต้องน่าเชื่อถือของข้อมูล

คณะกรรมการได้ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน จากรายงานการประเมินตนเอง และเอกสารจริงตามที่ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้เตรียมไว้ให้ตรวจสอบ และเยี่ยมชมสภาพจริงของหน่วยงาน ตลอดจนสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร ตลอดจนถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง หลังจากได้ตรวจหลักฐานและสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คณะกรรมการได้ประชุมเพื่อวิพากษ์ และสังเคราะห์รายงานผลการประเมิน ตลอดจนเสนอจุดแข็ง จุดอ่อน จุดที่ควรพัฒนา และแนวทางการพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบ และข้อเสนอแนะภาพรวม

ผลการประเมินตามตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		คะแนนประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือสัดส่วน)	
		ตัวหาร		
องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ				
1.1 การบริหารจัดการของหน่วยงาน	6 ข้อ	มีผลการดำเนินงาน 5 ข้อ ข้อ (1,2,3,5,6)		4.00
1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย 3.51	คะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบ 4.15 จำนวนผู้ตอบ 150 คน		5.00
คะแนนเฉลี่ย (9/2 = 4.5)				4.5
องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน				
2.1 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ	4 ข้อ	มีผลการดำเนินงาน 4 ข้อ ข้อ (2 - 5)		4.00
2.2 การบริการสารสนเทศ	5 ข้อ	มีผลการดำเนินงาน 5 ข้อ ข้อ (1 - 5)		5.00
2.3 ร้อยละของการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	ร้อยละ 60	ผลประเมินทรัพยากรสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ = ร้อยละ 75		5.00
2.4 ระดับความสำเร็จการให้บริการสารสนเทศที่มีคุณภาพ	4 ข้อ	มีผลการดำเนินงาน 5 ข้อ ข้อ (1 - 5)		5.00
2.5 ร้อยละของผู้เข้าใช้บริการของสำนักวิทยบริการ	ร้อยละ 10	จำนวนผู้เข้าใช้บริการปี 2562 = 180,100 คน จำนวนวันที่เปิดให้บริการจริง 163 วัน จำนวนผู้ให้บริการต่อวัน 180,100/163 = 1,104.90 คน จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนในปีการศึกษา 2562 = 10,797 คน ร้อยละของผู้ใช้บริการต่อวัน 1,104.90 /10,797 x100 = 10.23 % ต่อวัน		5.00
2.6 ร้อยละของการยืมหนังสือของผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น	เพิ่มขึ้น ร้อยละ 5	สถิติการยืมสารสนเทศปี 2562 = 139.54 เล่ม/วัน สถิติการยืมสารสนเทศปี 2561 = 131.80 เล่ม/วัน ร้อยละการยืมหนังสือเพิ่มขึ้น = 139.54 - 131.80 x100/131.80 = 5.87 %		5.00

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		คะแนน ประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือสัดส่วน)	
		ตัวหาร		
2.7 จำนวนครั้งในการค้นผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติของสำนักวิทยบริการฯ เฉลี่ยต่อวัน (ครั้ง)	500 ครั้ง/วัน	สถิติการสืบค้นผ่านระบบห้องสมุดอัตโนมัติในปีการศึกษา 2562 = 228,123 จำนวนวันที่ให้บริการจริง = 365 วัน สถิติเฉลี่ยต่อวัน = $228,123/365 = 624.99$ ครั้ง/วัน	5.00	
2.8 ระดับความสำเร็จการให้บริการชุมชนที่มีคุณภาพ	ไม่น้อยกว่า 3.51 คะแนน	คะแนนการประเมินความสำเร็จตามตัวชี้วัดในโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนฯ = 5 คะแนน	5.00	
2.9 ร้อยละของนักศึกษาที่ผ่านการทดสอบบัณฑิตนักปฏิบัติตามเกณฑ์ของสำนัก	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 60	ผู้เข้ารับการทดสอบ = 833 คน ผู้ผ่านการทดสอบ = 550 คน คิดเป็นร้อยละ = 66.02	5.00	
2.10 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานห้องสมุดสีเขียว	5 ข้อ	มีผลการดำเนินงาน 5 ข้อ ข้อ (1 - 5)	5.00	
2.11 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่ออาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ไม่น้อยกว่า 3.70 คะแนน	คะแนนความพึงพอใจของผู้ตอบ = 4.16 จำนวนผู้ตอบทั้งหมด = 150	5.00	
2.12 ระดับความสุขของบุคลากรในสำนัก	ไม่น้อยกว่า 4 คะแนน	คะแนนความสุขของผู้ตอบ = 4.52	5.00	
คะแนนเฉลี่ย (59/12 = 4.92)			4.92	
เฉลี่ยรวม			4.86	

ผลการประเมินเชิงคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 1 : การบริหารจัดการ

แนวทางเสริมจุดแข็ง

- ควรรนำระบบ ISO เข้ามากำหนดในตัวชี้วัด

จุดที่ควรพัฒนา

- ตัวบ่งชี้ใดที่มีแผนการดำเนินงาน ให้นำแผน ๓ และผลการดำเนินงาน เสนอที่ประชุม คณะกรรมการประจำสำนักในวาระเสนอเพื่อพิจารณา ก่อนการดำเนินงานจริง เพื่อนำข้อเสนอแนะ จากคณะกรรมการประจำสำนักมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

องค์ประกอบที่ 2 : การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

จุดที่ควรพัฒนา

1. ควรกำหนดชุมชนเป้าหมายให้ชัดเจนทั้งจำนวน และกิจกรรมที่จะพัฒนา
2. ในบางตัวบ่งชี้ควรจัดโครงการหรือกิจกรรมเดียว เพื่อให้ง่ายและสะดวกในการประเมินความสำเร็จตามตัวบ่งชี้

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ในแต่ละปีการศึกษา สำนักวิทยบริการ ๓ ควรมีการกำหนดค่าเป้าหมายแต่ละตัวบ่งชี้ และควรกำหนดค่าเป้าหมายที่เพิ่มขึ้นแต่ละปี เพื่อการพัฒนาการดำเนินงาน และทำทายการดำเนินงาน
2. การเขียนรายงานผลการดำเนินงาน ควรเขียนอธิบายผลการดำเนินงานให้ชัดเจน เช่น การบริหารความเสี่ยงมีการวิเคราะห์สรุปความเสี่ยงที่ประเด็น และมีประเด็นใดที่มีการจัดการความเสี่ยงแล้ว ทำให้ความเสี่ยงลดลง เป็นต้น
3. การกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพ มีตัวบ่งชี้ที่ซ้ำกันหลายตัวบ่งชี้ การเขียนอธิบายตัวบ่งชี้ควรเขียนอธิบายให้ชัดเจน และสามารถวัดได้