**AUN-QA 10 Quality Enhancement**

**Criterion**

1. *Quality of support services and facilities (at the library, laboratory, IT facility and student services) is subject to evaluation and enhancement.*

**ผลการประเมินตนเอง**

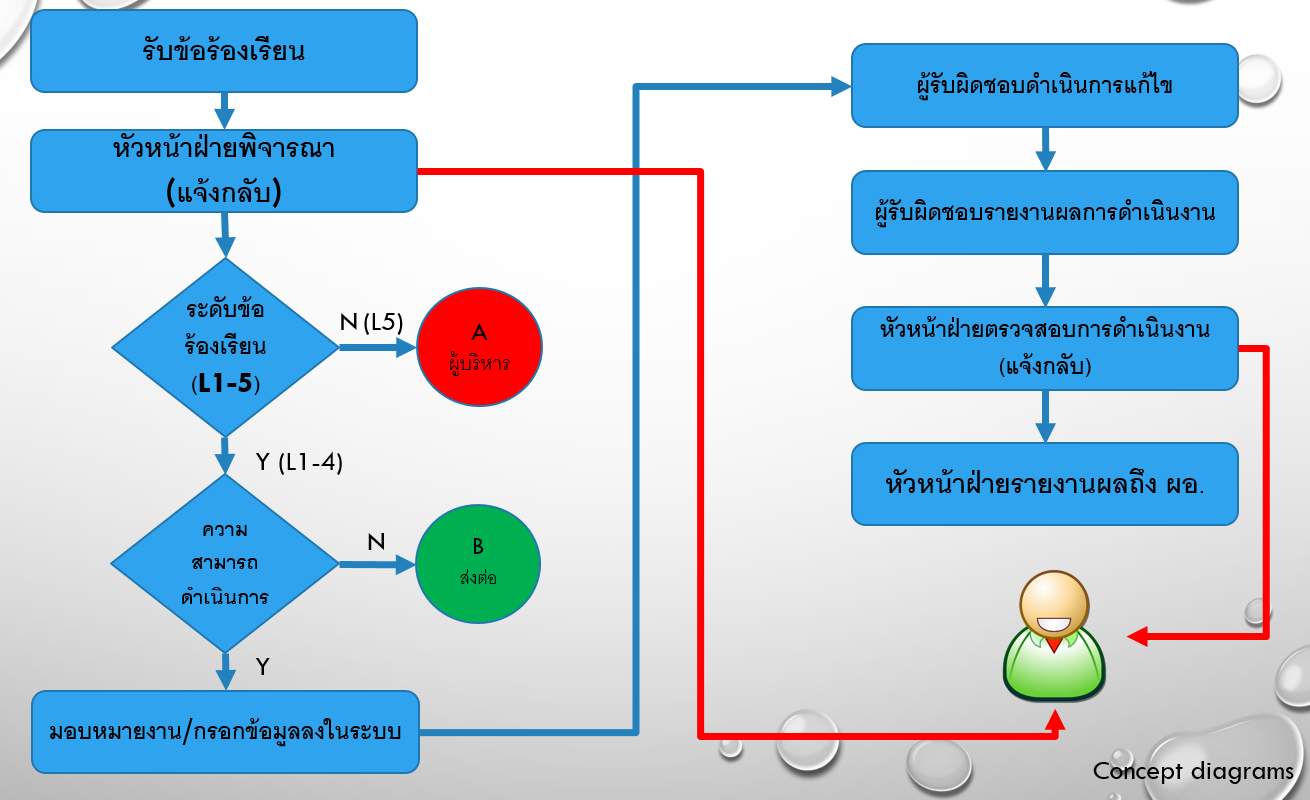
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **10** | **Quality Enhancement** | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 10.5 | Quality of support services and facilities (at the library, laboratory, IT facility and student services) is subjected to evaluation and enhancement *[5]* |  |  | **√** |  |  |  |  |

**ผลการดำเนินงาน**

**5. Quality of support services and facilities (at the library, laboratory, IT facility and student services) is subjected to evaluation and enhancement *[5]***

ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษามีการประเมินบริการห้องสมุดด้านต่างๆ ที่ศูนย์บรรณสารฯ จัดให้บริการ โดยมีการประเมินจำแนกตามบริการที่จัดให้กับผู้ใช้ เช่น บริการยืม-คืน บริการทรัพยากรสารเทศ บริการยืมระหว่างห้องสมุด บริการตอบคำถามและช่วยค้นคว้า บริการสื่อโสตทัศน์ และมีการประเมินในภาพรวมทุกบริการของศูนย์บรรณสารฯ เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินมาวางแผน ปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยการประเมินทำเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอทุกปีการศึกษา และเมื่อศูนย์บรรณสารฯ จัดกิจกรรม/โครงการต่างๆ จะมีการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรม/โครงการต่างๆ ด้วยทุกครั้ง

นอกจากนี้มีการรับฟังเสียงจากผู้ใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ เช่น กล่องรับข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ แบบฟอร์มข้อร้องเรียน เฟซบุ๊ค เว็บไซต์ห้องสมุด อีเมล เป็นต้น ซึ่งที่ผ่านมาผู้ใช้บริการได้เสนอแนะเกี่ยวกับการให้เพิ่มพื้นที่นั่งอ่านและค้นคว้า ซึ่งทางศูนย์บรรณสารฯ ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆ ที่ได้รับจากผู้ใช้บริการและจากแบบประเมิน เช่น เรื่องการเพิ่มพื้นที่สำหรับนั่งอ่าน โดยศูนย์บรรณสารฯ มีการเพิ่มโต๊ะพับขนาดเล็กสำหรับให้ผู้ใช้บริการนำไปนั่งอ่าน/ค้นคว้าได้ตามมุมต่างๆ ของห้องสมุด ปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยรอบอาคารให้สามารถเป็นพื้นที่นั่งอ่านได้ โดยซื้อโต๊ะและเก้าอี้มาเพิ่ม เป็นต้น และจะมีการแจ้งกลับไปยังผู้ใช้บริการเพื่อให้ทราบว่าทางศูนย์บรรณสารฯ ได้ดำเนินการอย่างไรเกี่ยวกับข้อร้องเรียนหรือปัญหาต่างๆ ที่ได้เคยแจ้งให้ศูนย์บรรณสารฯ ทราบ รวมทั้งมีการดำเนินการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะให้เป็นระบบฐานข้อมูลที่สามารถแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้ร้องเรียนหรือผู้เสนอแนะในเรื่องที่ร้องเรียนไว้ได้อย่างรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์

**แผนผังแสดงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ**

**ผลการดำเนินการเกี่ยวกับคุณภาพการสนับสนุนการบริการห้องสมุดและสิ่งอำนวยความสะดวก**

**1. มีการศึกษาความคาดหวังและความต้องการของผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม**

มีการกำหนดการเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการทั้งระดับปริญญาตรี บัณฑิตศึกษา และพนักงาน โดยการสัมภาษณ์ ข้อมูลจากการตอบแบบประเมิน มีการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ อาจารย์ผู้สอน เพื่อร่วมกำหนดเนื้อหาการฝึกอบรมร่วมกัน ซึ่ง เนื้อหาการฝึกอบรมโดยรวมเป็นการสืบค้นข้อมูลจากหนังสือ บทความ งานวิจัย/วิทยานิพนธ์ และเทคนิคการสืบค้นข้อมูล รวมถึงการกำหนดความต้องการการและคำสำคุญในกาค้น รวมถึงการใช้โปรแรกม EndNote ลักษณะการฝึกอบรมเน้นการฝึกปฏิบัติจริงโดยจัดให้มีคอมพิวเครื่อง 1 เครื่งอต่อ 1 คน นอกจากนี้ เก็บข้อมูลจากแบบประเมินซึ่งกำหนดให้เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ใช้บิกราได้เสนอความคิดเห็น นำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงเนื้อหาการฝึกอบรม และกลุ่มผู้เข้าอบรม

**2. จัดโปรแกรมพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและทรัพยากรที่ให้บริการ**

กำหนดแผนการฝึกอบรม โดยกำหนดเป็นแผนการฝึกอบรมสำหรับนักศึกษาใหม่ ระดับปริญญาตรี หลักสูตรฝึกอบรมนักศึกษาระดับปริญญาตรี (รายวิชาโครงงาน การวิจัย ฯลฯ) และบัณฑิตศึกษา ทั้งนี้มีการกำหนดเนื้อหาร่วมกับอาจารย์ประจำรายวิชาที่กำหนดให้นักศึกษาเข้ารับการอบรม นอกจากการสืบค้นข้อมูลหนังสือ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความและการใช้โปรแกรม EndNote แล้ว ยังให้เน้นเรื่องการเขียนรายการอ้างอิง รูปแบบการจัดพิมพ์รายงาน ในบางหลักสูตร กำหนดให้มีการนำเนื้อหาการฝึกอบรมไปออกข้อสอบกลางภาคด้วย สำหรับการฝึกอบรมนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มีการปรับเนื้อหาการฝึกอบรมโดยเน้นเนื้อหาส่วนการใช้โปรแกรม EndNote เพื่อการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์มากกว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี

**3. มีการนำโปรแกรมพัฒนาทักษะไปดำเนินการจัดอบรมให้ผู้ใช้บริการแต่ละกลุ่ม**

ฝ่ายส่งเสริมการรู้สารสนเทศกำหนดแผนการจัดการฝึกอบรมให้กับนักศึกษา คณาจารย์ พนักงาน ในแต่ละภาคการศึกษา โดยกำหนดให้มีการฝึกอบรมทุกเช้าวันพฤหัสบดี และสามารถนัดหมายการฝึกอบรมตามเวลาที่สะดวก โดยการจัดทำตารางการฝึกอบรม จัดทำบันทึกถึงคณาจารย์ผู้สอนในรายวิชาที่เกี่ยวข้อง มีการประชาสัมพันธ์ผ่านหน้าเว็บไซต์มหาวทิยาลัย เว็บไซต์ศูนย์บรรณสาร โซเซียลมีเดีย โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ จอประชาสัมพันธ์ดิจิทัล ผู้สนใจสามารถลงทะเบียนเข้ารับการฝึกอบรมได้ที่เว็บไซต์ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาที่ผ่านมา พบว่ามีนักศึกษาสนใจเข้ารับการอบรมจำนวนมาก ทั้งระดับปริญาตรีและบัณฑิตศึกษา รวมทั้งอาจารย์และพนักงานในทุกสำนักวิชา ในการฝึกอบรมประกอบด้วยการบรรยาย การฝึกปฏิบัติเพื่อให้สามารถสืบค้นได้ด้วยตนเอง

**4. มีการทดสอบหรือประเมินความรู้และประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากเข้ารับการอบรม โดยมีผลการประเมินบรรลุอย่างน้อยร้อยละ 80**

ได้กำหนดให้มีการประเมินผลหลังการฝึกอบรมทุกครั้ง การประเมินด้วยแบบประเมินที่มีข้อคำถามปลายปิดและข้อคำถามปลายเปิด ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ วิทยากร เอกสารประกอบการฝึกอบรม ความรู้ประโยชน์ที่ได้รับ สถานที่ สื่อโสต สื่อคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการฝึกอบรม และมีคำถามปลายเปิดสอบถามถึงสิ่งที่พอใจและสิ่งที่ควรปรับปรุง นอกจากนี้ ยังมีการสุ่มสัมภาษณ์จากผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยตรง จากนั้นนำข้อมูลมาปรับปรุงการฝึอบรม เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่าช้า วิทยากรบรรยายเร็ว และกำหนดให้มีวิทยากรผู้ช่วย

**5. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงโปรแกรมพัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศ วิธีการ แนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ**

จากผลการประเมินที่ได้รับจากผู้เข้ารับการอบรม โดยการปรับปรุงเนื้อหาการฝึกอบรมให้เป็นการฝึกอบรมเชิงบูรณาการระหว่างการสืบค้นข้อมูลและการใช้โปรแกรม EndNote ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความรู้ มีทักษะการสืบค้นข้อมูลและการใช้โปรแกรม EndNote ในการจัดการรายการอ้างอิง ไปพร้อม ๆ กัน การปรับปรุงดังกล่าวทำให้มีจำนวนผู้ใช้บริการสนใจเข้าร่วมการฝึกอบรมมากยิ่งขึ้น และมีความพึงพอใจต่อการเข้าอบรมมากยิ่งขึ้น

### **กิจกรรมการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ**

เพื่อให้นักศึกษา คณาจารย์และพนักงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีสามารถสืบค้นข้อมูลและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์เพื่อการเรียนการสอนและการวิจัย ตลอดจนเกิดทักษะการค้นคืนสารสนเทศได้ด้วยตนเอง จึงกำหนดให้มีการส่งเสริมการรู้สารสนเทศ ดังนี้

1. การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา

2. การอบรมการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี

3. การฝึกอบรมการค้นคืนสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา

4. การฝึกอบรมการใช้โปรแกรม EndNote

5. การฝึกอบรมหัวข้ออื่น ๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย

การจัดกิจกรรมส่งเสริมการรู้สารสนเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| การส่งเสริมการรู้สารสนเทศ | จำนวน (ครั้ง) | จำนวน (คน) |
| การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา | 2 | 4,345 |
| อบรมการใช้ห้องสมุดแก่นักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี | 72 | 3,055 |
| ฝึกอบรมการค้นคืนสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา | 47 | 930 |
| ฝึกอบรมการใช้โปรแกรม EndNote | 43 | 640 |
| การฝึกอบรมหัวข้ออื่น ๆ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการวิจัย | 3 | 77 |

##### 

**รายการหลักฐาน**

AUN-QA 10.5-1 แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดศูนย์บรรณและสื่อการศึกษา

AUN-QA 10.5-2 ระดับความพึงพอใจต่อรายบริการ/กิจกรรม ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา พ.ศ. 2560

**หลักฐาน AUN-QA 10.5-1 แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการห้องสมุดศูนย์บรรณและสื่อการศึกษา**

**ผลประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุด ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา**

**ปีการศึกษา 2558 -2560**

**เกณฑ์การแปลผลข้อมูล**

ค่าเฉลี่ย 0.00 - 1.50 ผลที่ได้คือ น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 ผลที่ได้คือ น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 ผลที่ได้คือ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 ผลที่ได้คือ มาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 ผลที่ได้คือ มากที่สุด

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **หัวข้อ** | **2558**  **(320 คน)** | | | **2559**  **(258 คน)** | | | **2560**  **(385 คน)** | | |
|  | ***S.D.*** | **แปลผล** |  | **S.D.** | **แปลผล** |  | **S.D.** | **แปลผล** |
| ด้านทรัพยากรสารสนเทศและบริการสารสนเทศ | 4.11 | 0.83 | มาก | 4.08 | 0.77 | มาก | 3.88 | 0.82 | มาก |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 4.11 | 0.55 | มาก | 4.18 | 0.75 | มาก | 3.97 | 0.92 | มาก |
| ด้านบุคลากร | 4.42 | 0.67 | มาก | 4.18 | 0.68 | มาก | 4.37 | 0.65 | มาก |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 3.19 | 0.49 | มาก | 3.53 | 1.09 | มาก | 3.46 | 1.05 | มาก |
| ด้านสุขอนามัย | 3.09 | 0.70 | มาก | 4.17 | 0.85 | มาก | 4.00 | 0.94 | มาก |
| ด้านประชาสัมพันธ์ | - | - | - | 3.89 | 0.86 | มาก | 3.96 | 0.82 | มาก |
| ด้านบริการสื่อการศึกษา |  |  | - | 4.09 | 0.64 | มาก | 4.40 | 0.64 | มาก |

**หลักฐาน AUN-QA 10.5-2 ระดับความพึงพอใจต่อรายบริการ/กิจกรรม ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา พ.ศ. 2560**

**เกณฑ์การแปลผลข้อมูล**

ค่าเฉลี่ย 0.00 - 1.50 ผลคือ น้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 ผลคือ น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 ผลคือ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 ผลคือ มาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 ผลคือ มากที่สุด

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **เรื่อง** | **จำนวนผู้ตอบ**  **(คน)** |  | **S.D.** | **แปลผล** |
| 1. ฝึกอบรมการค้นคืนสารสนเทศเฉพาะสาขาวิชา | 930 | 4.46 | 0.55 | มาก |
| 1. ฝึกอบรมการใช้โปรแกรม EndNote | 640 | 4.57 | 0.54 | มากที่สุด |
| 1. อบรมการใช้ห้องสมุด 2560 | 3,055 | 4.40 | 0.58 | มาก |
| 1. ฝึกอบรม Training Database – SCOPUS | 21 | 4.66 | 0.59 | มากที่สุด |
| 1. ฝึกอบรม Training Database - ScienceDirect | 22 | 4.72 | 0.47 | มากที่สุด |
| 1. ฝึกอบรม Empowering Research with Elsevier Database | 18 | 4.57 | 0.67 | มากที่สุด |
| 1. ฝึกอบรม Mendeley-Inteligent Research Network | 22 | 4.69 | 0.53 | มากที่สุด |
| 1. บริการนำส่งทรัพยากรสารสนเทศ | 38 | 4.96 | 0.21 | มากที่สุด |
| 1. บริการยืมด้วยตนเอง Self Checkout | 53 | 4.41 | 0.78 | มาก |
| 1. บริการคืนด้วยตนเอง Book Return | 215 | 3.90 | 0.91 | มาก |
| 1. บริการห้องค้นคว้า | 35 | 4.59 | 0.61 | มากที่สุด |
| 1. บริการโสตทัศนูปกรณ์ | 211 | 4.41 | 0.52 | มาก |
| 1. บริการกราฟิก ศิลปกรรม | 36 | 4.90 | 0.30 | มากที่สุด |
| 1. กิจกรรมโต้วาทีน้องใหม่ 2560 | 547 | 4.46 | 0.58 | มาก |
| 1. กิจกรรมพบนักเขียน กุดจี่ พรชัย แสนยะมูล | 57 | 4.11 | 0.62 | มาก |
| 1. ASEAN Culture Festival@SUT Library | 236 | 4.43 | 0.72 | มาก |
| 1. บริการฐานข้อมูลออนไลน์ | 33 | 3.57 | 0.37 | มาก |