

ตัวชี้วัด

งานบริการสารสนเทศห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา

สุวรรณา ธนพัฒน์
suwanna@tisi.go.th

7 สิงหาคม 2550
ห้องประชุม 7 ชั้น 3
สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อ

- ที่มาของมาตรฐานตัวชี้วัด
- มาตรฐานตัวชี้วัดในปัจจุบัน
- พัฒนาการตัวชี้วัดในอนาคต
- ตัวชี้วัดของ ก.พ.ร. / สมศ. / ISO

ISO/TC 46
Information and Documentation

TC 46/CG Coordinating group
TC 46/WG 2 Coding of country names and related entities
TC 46/WG 3 Conversion of written languages
TC 46/WG 4 Terminology of information and documentation
TC 46/WG 5 Archive boxes

TC 46/SC 4 **Technical interoperability**
TC 46/SC 8 **Quality - Statistics and performance evaluation**
TC 46/SC 9 **Identification and description**
TC 46/SC 11 **Archives/records management**

ISO/TC46/SC8

- TC46/SC8/WG2 International library statistics
- TC46/SC8/WG4 International indicators for library
- TC46/SC8/WG5 Price indexes
- TC46/SC8/WG6 Statistic on production of books, etc.

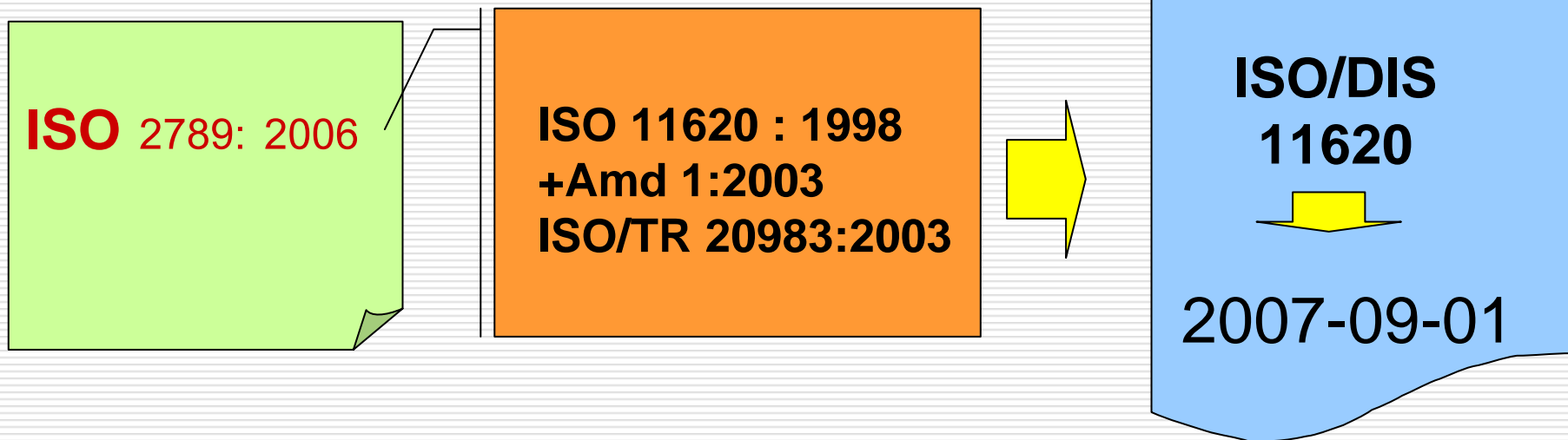
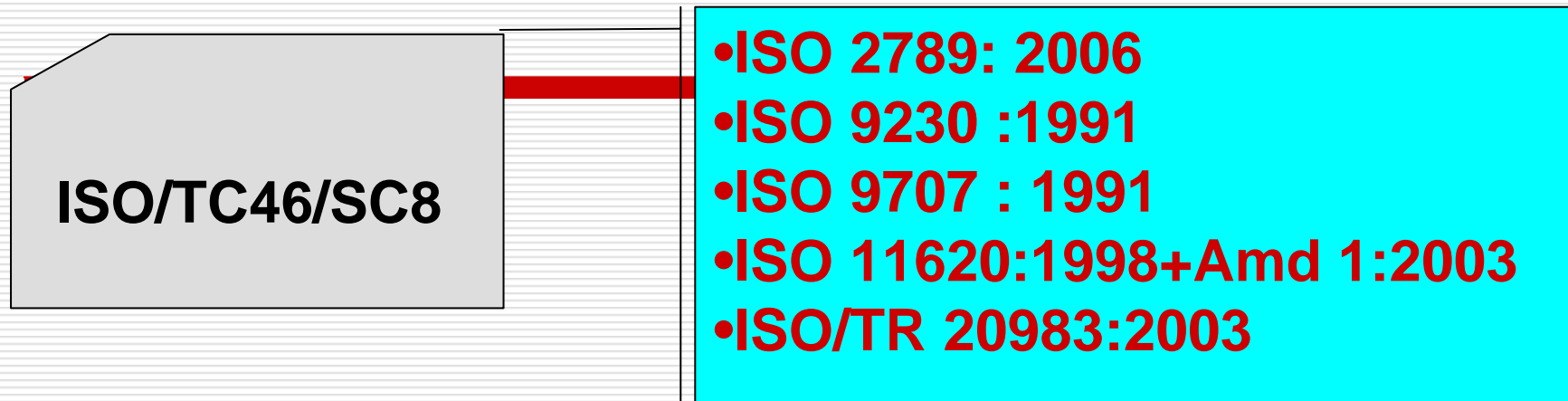
2789

**11620 +Amd.1
20983**

9230

9709

Status



Library performance indicators

เกณฑ์การทดสอบ

□ **Information content**: เป็นเครื่องมือในการวัด **Activity**

ระบุถึงความสำเร็จ — ปัญหาและสิ่งที่กำลังจะเกิดขึ้น เพื่อใช้ในการตัดสินใจ เพื่อให้บรรลุสู่เป้าหมาย /งบประมาณ/ การบริการ /กิจกรรมอื่นๆ... ฯลฯ

□ **Reliability** ตัว **Indicators** ต้องมีความสอดคล้องต้องกันในผลลัพธ์เดียวกัน เมื่อมีการใช้ซ้ำ

เกณฑ์การทดสอบ Indicators (ต่อ)

- **Validity:** ต้องมีหลักฐาน ตรวจสอบได้
- **Appropriateness :** ต้องมีความเหมาะสมกับกระบวนการปฏิบัติงานของห้องสมุด
- **Practicality:** ต้องสามารถนำไปใช้ได้ทางปฏิบัติ
- **Comparability :** ใช้เปรียบเทียบระหว่างห้องสมุดในด้าน
 - Mission, goals, and objectives
 - Performance
 - Resources
 - User groups
 - Governance structure
 - Procedures

ISO 11620 : 1998

+Amd 1:2003

Information and documentation- Library Performance Indicators

Categories of performance indicators

1. User perspection
2. Public services
3. Technical services
4. User services

User perspective

1. ความพึงพอใจของลูกค้า

- ❑ วัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการห้องสมุด

วิธีการวัด :

- ❑ ออกแบบสอบถามเกี่ยวกับบริการที่ระบุ ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

ระดับความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อบริการที่ได้รับคือ

A = ค่าของบริการที่ลูกค้าพอใจ

B = จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถาม

ตัวชี้วัดนี้ประเมินผลและรายงานผลแยกจากแบบสอบถามตัวอื่นที่สำรวจ

Note: อาจสัมภาษณ์ลูกค้าแทนได้

Public services

2. ร้อยละของจำนวนผู้มาใช้บริการ

- วัดลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่ใช้บริการ
- วิธีการ :

1) สุ่มตัวอย่างกลุ่มเป้าหมาย

$$\frac{A}{B} \times 100$$

A= คนที่ตอบ Yes

B= จำนวนลูกค้าเป้าหมายทั้งหมด

2. ร้อยละของจำนวนผู้มาใช้บริการ (ต่อ)

2) ใช้จำนวนที่เก็บข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์ นับจำนวนลูกค้าที่ยืมเอกสาร ภายในช่วงปีที่ผ่านมา ประเมินค่าเฉลี่ยของลูกค้าที่มาใช้บริการ

$$\frac{A}{B} \times 100$$

A= จำนวนลูกค้าที่ขอยืมเอกสาร (ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมาย)

B= จำนวนลูกค้าเป้าหมายทั้งหมด

□ คะแนนต่ำ \Rightarrow ต้องดูว่าคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าอยู่ในระดับใด
ดูประเภทของห้องสมุด และระบุกลุ่มลูกค้าด้วยซึ่งมีหลายปัจจัย รวมถึง
ระดับการศึกษาด้วย

3. ต้นทุนต่อการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุด

□ เพื่อประเมินต้นทุนของบริการของห้องสมุดซึ่งมีความสัมพันธ์กับจำนวนลูกค้า ?

วิธีการ :

1) สุ่มตัวอย่างลูกค้า แล้วสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลเกี่ยวกับช่องทางในการใช้ห้องสมุด / บริการที่ใช้ ในช่วงปีที่แล้ว

คำนวณค่าใช้จ่ายของห้องสมุดในปี งบประมาณ. ที่ได้รับทั้งหมด โดยใช้ข้อมูลที่จัดเก็บ

A A= จำนวนค่าใช้จ่ายของห้องสมุดในปี งบประมาณ. ที่ผ่านมา

B_{XD} B= จำนวนลูกค้าที่ตอบ **Yes**

C C= จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

D D= จำนวนลูกค้าในกลุ่มประชากรที่ใช้บริการ

2) ใช้ตัวเลขจากระบบคอมพิวเตอร์ที่มีการเชื่อมโยงเอกสารในช่วงปีที่ผ่านมา

$\frac{A}{B} = \frac{\text{ค่าใช้จ่ายของห้องสมุดในรอบปี}}{\text{จำนวนลูกค้าที่ขอเชื่อมโยงเอกสารในรอบปี}}$

4. จำนวนลูกค้าที่เข้าห้องสมุด

- ❑ วัตถุประสงค์ตัวชี้วัดนี้ หมายถึงลูกค้าที่มีสิทธิ์ในการใช้บริการห้องสมุด

วิธีการ : 1) ใช้ Turnstile จำนวนลูกค้าที่เข้าห้องสมุด = $\frac{A}{B}$

A = จำนวนการเข้าห้องสมุดในรอบ 1 ปี

B = จำนวนประชากรที่ให้บริการ

2) นับจำนวนคน เข้า – ออก ในช่วงเวลาที่สุ่ม คิดค่าเฉลี่ยที่เข้าใช้ห้องสมุดในรอบ 1 ปี

จำนวนลูกค้าที่เข้าห้องสมุด = $\frac{A}{B}$

A = จำนวนการเข้าห้องสมุดในรอบ 1 ปี

B = จำนวนประชากรที่ให้บริการ

5. ต้นทุนต่อลูกค้าที่เข้าห้องสมุด

□ เพื่อประเมินราคาต้นทุนของบริการของห้องสมุดมีความสัมพันธ์กับ
จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ

$$= \frac{A}{B} \quad \frac{\text{ค่าใช้จ่ายของห้องสมุดทั้งหมดในรอบปี}}{\text{จำนวนลูกค้าที่เข้าห้องสมุด}}$$

วิธีการ :

- 1) ใช้ Turnstile คำนวณค่าใช้จ่ายของห้องสมุดทั้งหมดในรอบปี
- 2) นับจำนวนลูกค้าที่มาใช้ห้องสมุดในรอบ 1 ปี
(อาจใช้ช่วงเวลา 1 week)

Providing documents

6. จำนวนชื่อเรื่องที่ให้บริการ

□ จำนวนเอกสารที่ห้องสมุดมีตรงตามความต้องการของลูกค้า

Available = จำนวนชื่อเรื่องที่มีอยู่ในห้องสมุดพร้อมให้บริการ/ให้ยืม

Title = รวมบทความในวารสาร / หนังสือด้วย =

$$\frac{A}{B} \times 100$$

วิธีการ 1) สุ่มตัวอย่างของ Title ที่มีตัวเลข

A = จำนวน Title ที่มีในห้องสมุด (โดยการสุ่ม)

B = จำนวน Title ทั้งหมด (โดยการสุ่ม)

2) ใช้ข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์ (Title ที่มีการยืม)

$$= \frac{A}{B} \times 100$$

A = จำนวน Title ที่มีในห้องสมุด

B = จำนวน Title ทั้งหมด

7. จำนวนชื่อเรื่องที่ถูกค่าต้องการ

- ❑ เพื่อวัดว่าเอกสารที่ห้องสมุดมีตัวเล่ม ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่ ?
- ❑ ร้อยละของชื่อเรื่องที่ห้องสมุดมี + ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างน้อยที่สุด 1 คน
- ❑ **Available** = จำนวน *copy* ≥ 1 ที่มีในห้องสมุด ไม่ว่าจะเป็นการให้ยืม / อ่านในห้องสมุด
- ❑ **Copy** อาจได้จากการค้นได้จากชั้นปิด ให้นำรวมด้วย
- ❑ **Title** รวมถึงบทความในวารสาร / หนังสือ
- ❑ วิธีการ: ใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง **Title** ที่ห้องสมุดมี และตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างน้อย 1 คน โดยจดบันทึกเรื่องที่สุ่มแล้วดูจำนวน **copy** ของ **Title** ที่มีอยู่

$$= \frac{A}{B} \times 100$$

A= จำนวน**Title** ที่มีตรงกับความต้องการในการสุ่มตัวอย่าง
B= จำนวน**Title** ที่ตรงกับความต้องการทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง

8. ร้อยละของจำนวนชื่อเรื่องที่ถูกคัดต้องการ

- ร้อยละของ Title ที่มีอยู่ในห้องสมุดที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า
- กรณีที่ Title นั้นจัดพิมพ์/ ส่งออกก่อนการวัดผล และยังไม่ได้รับตัวเล่มเข้าห้องสมุด ให้นำว่าห้องสมุดมีตัวเล่มแล้ว*
- วิธีการ:
 - ใช้การสุ่มตัวอย่างจำนวน Title ที่เป็นที่ต้องการของลูกค้าโดยการสอบถามลูกค้าที่อยู่ในกลุ่มตัวอย่าง $\frac{A}{B} \times 100$

A = จำนวน Title ที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า และมีในห้องสมุด (สุ่มตัวอย่าง)

B = จำนวน Title ที่ตรงตามความต้องการทั้งหมดที่อยู่ในกลุ่มตัวอย่าง

9. จำนวนชื่อเรื่องที่ถูกคัดต้องการและสามารถจัดหาได้ภายในเวลาที่กำหนด

เพื่อดูว่าจำนวนชื่อเรื่องที่ถูกคัดต้องการให้จัดหา สามารถดำเนินการได้ภายใน **เวลาที่กำหนด**

ร้อยละของ Title ที่ถูกคัดอย่างน้อย ? คน มีอยู่ในห้องสมุดและพร้อมให้บริการในเวลาที่กำหนด

*รวมเอกสาร ILL ตาม ความต้องการของลูกค้าด้วย

วิธีการ :

สุ่มตัวอย่าง Title ที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า จดบันทึกทุกชื่อเรื่องที่อยู่ในกลุ่มตัวอย่าง ว่ามีจำนวนชื่อเรื่องเท่าใดที่พร้อมให้บริการในช่วงเวลาที่กำหนด

$$= \frac{A}{B} \times 100$$

A = จำนวนชื่อเรื่องที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีอยู่

B = จำนวนชื่อเรื่องที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

10. จำนวนทรัพยากรห้องสมุดที่มีการใช้ต่อรายหัวประชากร

- คูณจำนวนเอกสารที่มีการใช้ในห้องสมุด โดยลูกค้าที่เป็นประชากรที่ให้บริการ
- วิธีการ: ระบุช่วงเวลาที่กำหนด โดยขอให้ลูกค้าไม่ต้องเก็บเอกสารชั้นชั้น
ให้นำจำนวนเอกสารก่อนเก็บชั้นชั้น

$$= \frac{A \times C}{B \times D}$$

A = จำนวนเอกสารที่มีการใช้งานในช่วงเวลาที่สุ่ม

B = จำนวนวันที่เปิดให้บริการในช่วงเวลาที่กำหนด

C = จำนวนวันที่เปิดให้บริการใน 1 ปี

D = จำนวนประชากรที่ให้บริการ

* เอกสารที่ให้ยืมไม่รวมใน A การใช้ Doc. = Speed of reshelving

11. ความถี่ในการใช้เอกสาร

□ ดูความถี่ในการใช้เอกสาร โดยประมาณการจากเอกสารที่มีการใช้ใน ช่วงเวลาที่กำหนด (in use)

□ วิธีการ:

1) สุ่มตัวอย่างเอกสารของห้องสมุด จดบันทึก โดยดูว่าเอกสารที่สุ่มนั้นมีการใช้งานหรือไม่ ?

$$= \frac{A}{B} \times 100$$

A = จำนวนเอกสารที่สุ่มตัวอย่างที่มีการใช้

B = จำนวนเอกสารทั้งหมดในกลุ่มตัวอย่าง

11.ความถี่ในการใช้เอกสาร (ต่อ)

2) นับจำนวนเอกสารที่มีการยืมใน 1 วัน อาจดูจากระบบคอมพิวเตอร์แล้วประมาณการจำนวนเอกสารที่มีการใช้ใน ห้องสมุดในวันเดียวกัน

$$\text{ความถี่ในการใช้เอกสาร} = \frac{A+B}{C} \times 100$$

A = No. of doc on loan

B = No. of doc being use-in- library

C = Total no. of doc in the collection

11.ความถี่ในการใช้เอกสาร (ต่อ)

□ ประมาณการโดยการสุ่มเลือก Collection ของห้องสมุดที่มีการใช้งาน

⇒ คะแนนสูง = มีการใช้มาก

□ **ตัวชี้วัดนี้อาจมีผลกับหลายปัจจัย ที่สำคัญคือ**

- จำนวน **copy** ของแต่ละชื่อเรื่อง(โดยเฉพาะชื่อเรื่องที่เป็นที่ต้องการมาก)
- ความสัมพันธ์ของ **Collection** กับความต้องการของลูกค้า
- ช่วงระยะที่มีการยืมในแต่ละชื่อเรื่อง
- กิจกรรมส่งเสริมของห้องสมุดและ **Skill** ของ **Staff** ในพท.
ประชาสัมพันธ์

12. ร้อยละของจำนวนเอกสารที่ไม่มีการใช้

เพื่อดูจำนวนเอกสารที่ไม่มีการใช้ในระหว่างช่วงเวลาที่กำหนด

วิธีการ:

1) สุ่มตัวอย่างเอกสารที่มีในห้องสมุด จดบันทึกเพื่อดูว่ามีการขอยืม/มีการใช้ในห้องสมุด ? (ช่วงเวลาที่กำหนด) = $\frac{C-A-B}{C} \times 100$

A = No. of items in the sample which have been borrowed

B = No. of items in the sample which have been registered as used in the lib and not borrowed

C = Total no. of items in the sample

12. ร้อยละของจำนวนเอกสารที่ไม่มีการใช้(ต่อ)

2) ใช้ข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์ นับจำนวนเอกสารที่มีการยืมในระหว่าง
ช่วงเวลาที่กำหนด จำนวนเอกสารที่ไม่มีการใช้

$$= \frac{B-A}{B} \times 100$$

A = No. of items which have been on loan

B = Total no. of items in the loan stock

วิธีที่ 2 นี้อาจได้ข้อมูลที่คลาดเคลื่อน เพราะไม่ได้รวมข้อมูลที่มีการใช้แต่
ไม่ได้ขอยืม

คะแนนสูง = มีการใช้น้อย  นโยบายการเก็บ/ปชส/จัดซื้อ/คัดออก

13. การจัดเก็บเอกสารชั้นชั้นอย่างถูกต้อง

- เพื่อคว้าเอกสารที่ปรากฏใน catalogue จัดเก็บบนชั้นถูกต้อง ?
- ร้อยละของจำนวนเอกสารที่ปรากฏใน catalogue จัดเก็บบนชั้นถูกต้องในช่วงเวลาที่สำรวจ ?

☞ *ไม่รวม Doc. ไม่อยู่บนชั้น: มีคนยืม / Missing/in process*

- วิธีการ :

1) สำรวจเอกสารบนชั้น(ใช้ shelf-list)จัดเรียงถูกต้อง? บันทึกรายการที่ไม่พบ

- กรณีของชั้นเปิด เอกสารอาจมีการหยิบไปใช้ / อยู่ระหว่างรอจัดเก็บชั้นชั้น

$$\text{การจัดเก็บชั้นชั้นอย่างถูกต้อง} = \frac{A}{B} \times 100$$

A = No. of doc correctly shelved

B = Total no. of doc in the sample

13. การจัดเก็บเอกสารชั้นชั้นอย่างถูกต้อง (ต่อ)

2) สำรวจเอกสารบนชั้น บันทึกรายการที่เก็บผิดที่

$$\text{การจัดเก็บชั้นชั้นอย่างถูกต้อง} = \frac{A-B}{A} \times 100$$

A = Total no. of doc on the shelves at the time of investigation

B = No. of misplaced doc on the shelves

คะแนนมาก = การจัดเก็บชั้นชั้นถูกต้องซึ่งมีปัจจัยจาก :

- ความถี่ในการ shelf-reading
- Speed of reshelving

(I) *☞ Classification/Shelf-location* เข้าใจยาก

Retrieving documents

14. เวลาเฉลี่ยในการค้นหาเอกสารจากชั้นปิด

- เพื่อวัดว่าระบบการค้นคืนเอกสารมีประสิทธิภาพ ?
- ค่าเฉลี่ยของระยะเวลาตั้งแต่ได้รับ *request* ในการค้นหาเอกสารบนชั้นปิด จนสามารถนำตัวเล่มมาให้ลูกค้าได้
- วิธีการ : สุ่มตัวอย่างของเอกสารที่เก็บบนชั้นปิดและให้ลูกค้า *request* โดยนับเวลา ถ้าใช้เวลาน้อย = ดี

15. เวลาเฉลี่ยในการค้นหาเอกสารจากชั้นเปิด

- เพื่อคว่ามีป้ายบอกชั้นที่จัดเก็บเอกสารถูก ?
- ~~หาค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ค้นหาจาก catalogue และหาเอกสารบนชั้นพบ~~
- วิธีการ : = $\frac{A+B}{2}$
 - สุ่มตัวอย่าง โดยตรวจสอบเอกสารที่มีว่าจัดเก็บอยู่ในชั้นถูกต้อง?
และให้ test person ซึ่งคุ้นเคยกับการใช้ห้องสมุดค้นหาเอกสาร
จาก catalogue และหาตัวเล่มจากชั้นเอกสาร
 - เวลานั้น = ดี
 - เวลาในการค้นหาสะท้อนถึง
 - ระบบการจัดเก็บที่ยุงยากซับซ้อน/ ป้ายบอก/Tools ช่วย ?
 - ระยะห่างจากชั้น \Rightarrow catalogue/ OPAC terminal

Lending documents

16. จำนวนเอกสารที่ให้ยืม

เพื่อดูความถี่ในการใช้เอกสารจากการขอยืม = $\frac{A}{B}$

- อาจารย์ **Collection** ที่เป็นที่ต้องการของประชากร
ที่ให้บริการ

A = จำนวนเอกสารที่มีการยืมในช่วงเวลาที่กำหนด(ปกติใช้ 1ปี)

B = จำนวนเอกสารใน **collection** ทั้งหมด

- คะแนนสูง = มีปริมาณการใช้มาก *

* ปัจจัยขึ้นกับ *Demand / Wedding/renewal/ใช้มาก≠ยืมบ่อย/*
ช่วงเวลาให้ยืม / จำนวนที่มีสิทธิยืม / การ ปรชส.

17. การยืมต่อรายหัวประชากร

- เพื่อดูปริมาณการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของห้องสมุดโดยประชากรที่ให้บริการ เพื่อดูถึง **collection** ที่ต้องส่งเสริมให้มีการใช้
- นับจำนวนการให้ยืมใน 1 ปี = $\frac{A}{B}$

A = จำนวนเอกสารที่ให้ยืมในรอบ 1 ปี

B = จำนวนประชากรที่ให้บริการ

* *ILL ไม่นับรวม*

18. จำนวนเอกสารที่มีการยืมต่อรายหัวประชากร

- เพื่อดูจำนวนการใช้ collection ของประชากรที่ให้บริการระบุช่วงเวลา
- วิธีการ : นับจำนวน Doc. ที่ให้ยืม อดบันทึกว่าให้ยืมในช่วงเวลาที่กำหนดและประมาณการจำนวน pop ที่ให้บริการในช่วงเวลานั้น = $\frac{A}{B}$

A = จำนวนเอกสารที่ขอยืมในช่วงเวลาที่ระบุใน 1 ปี

B = จำนวนประชากรที่ให้บริการ

19. ต้นทุนต่อเอกสารที่ให้ยืม

- เพื่อคำนวณต้นทุนในการให้บริการของห้องสมุดที่มีความสัมพันธ์กับจำนวนเอกสารที่ให้ยืม โดยคิด ต้นทุนต่อหน่วย (unit cost)
- วิธีการ : คำนวณค่าใช้จ่ายในรอบ 1 ปี และประมาณการว่าใช้ งบประมาณ = ?

$$\Rightarrow \frac{A}{B}$$

A = งบประมาณ ที่ได้รับ

B = จำนวนเอกสารที่ให้ยืมในช่วงเดียวกัน

* **Extra copies** นับรวมด้วย มีความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งของการยืมกับราคา

* * **ILL** ไม่นับรวม

20. จำนวนเอกสารที่ให้อืมต่อจำนวน Staff เต็มเวลา

□ เพื่อดูจำนวน Staff กับจำนวนการให้อืม = $\frac{A}{B}$

A = จำนวนการให้อืมในช่วง 1 ปี

B = จำนวน **FTE staff** ในช่วงเวลาเดียวกัน

21. ร้อยละของจำนวนเอกสารที่ให้ยืม

- คุณภาพในการขอยืมเอกสาร (on loan) ในช่วงเวลาที่กำหนด โดยคิดคำนวณเป็นร้อยละของจำนวนเอกสารทั้งหมด

$$= \frac{A}{B} \times 100$$

A = จำนวนเอกสารที่มีการยืม

B = จำนวนเอกสารทั้งหมดที่มีการยืม

* ตัวชี้วัดนี้มีผลต่อนโยบายการจัดหา / การคัดออก / ระยะเวลาการให้ยืม

* * อาจารย์ระบุ *Collection/Subject/Branch*

Document delivery from external sources

22. ความเร็วในการให้บริการ ILL

เพื่อดูประสิทธิภาพของบริการ ILL

วิธีการ : ทำแบบสำรวจ-นับเวลาตั้งแต่ได้รับ Request

$$\Rightarrow \text{Icon of an open book} = \frac{A}{B} \times 100$$

A = จำนวนเอกสารที่ได้รับภายในเวลาที่กำหนด

B = จำนวน Request ที่ได้รับในช่วงเวลาทำการสุ่มตัวอย่าง

22. ความเร็วในการให้บริการ ILL(ต่อ)



□ ปัญหาที่พบอาจมาจาก :

- ช่วงตั้งแต่ได้รับ Request ⇒ การจัดหา 
- ห้องสมุดมี Resources ที่มี ปรสภ. ? (จำนวน staff, training, bibliographic resources, etc.)
- ห้องสมุดมีวิธีการเผยแพร่แจ้ง Request ? (ส่งชื่อ online, e-mail, Air-mail , etc.)
- ช่วงตั้งแต่ได้รับ  มีวิธีแจ้งลูกค้าอย่างไร ? (e-mail, Mail, โทรศัพท์)

Enquiry and Reference Services

23. จำนวนคำถามที่ตอบถูกต้อง

เพื่อประเมินว่า staff ทำหน้าที่ได้ดีเพียงใด = $\frac{A}{B} \times 100$

A = จำนวนคำถามที่ตอบถูกต้อง

B = จำนวนคำถามที่ได้รับ

* ผลที่วัดได้มีผลจาก คำถาม/การสื่อสารของ staff /skill /quality/
การเข้าถึง DB

ความถูกต้องขึ้นอยู่กับการใช้ *source* ในการตอบคำถาม+
คำถามยาก-ง่าย

Information Searching

24. ระดับความสำเร็จในการสืบค้นและพบชื่อเรื่องที่ต้องการ

- เพื่อวัดความสำเร็จของห้องสมุดในการที่ลูกค้าค้นหาข้อมูลได้จาก catalogue คิดเป็นร้อยละของความสำเร็จในการสืบค้นของลูกค้าที่พบข้อมูลตามต้องการ
- วิธีการ : ให้ลูกค้าค้นหาข้อมูลจาก *catalogue* โดยให้ค้นเรื่องที่กำหนดแล้วให้กรอกรายละเอียด : ข้อมูลบรรณานุกรมเรื่องที่พบ / พบเรื่องที่ต้องการ ?

$$= \frac{A}{B} \times 100$$

A = จำนวนชื่อเรื่องที่ถูกค้นพบจาก catalogue

B = จำนวนชื่อเรื่องที่ถูกค้นพบตามความเป็นจริงจาก catalogue ในระบบ

25. ระดับความสำเร็จในการสืบค้นและพบหัวข้อเรื่องที่ต้องการ

- เพื่อวัดความสำเร็จของห้องสมุดในกรณีที่ลูกค้าสืบค้นเรื่องที่ต้องการพบ
- ร้อยละของชื่อเรื่องที่มีใน catalogue เปรียบเทียบกับเรื่องที่ลูกค้าสืบค้น ซึ่งบอกได้ว่า เรื่องที่ต้องการอยู่ที่ไหน / จะหาได้อย่างไร
- วิธีการ: ให้ลูกค้าสืบค้นเรื่องที่กำหนด แล้วกรอกข้อมูล : Descriptor / S/H

$$\text{/Notation} = \frac{A}{B} \times 100$$

A = จำนวนชื่อเรื่องที่ลูกค้าค้นพบด้วยตนเอง

B = จำนวนชื่อเรื่องที่มีอยู่จริงใน **catalogue**

- ค่าแห่งความสำเร็จขึ้นอยู่กับ *user's lever of competence/Label/user interface* ใน OPAC

Facilities

26. สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้บริการ

- เพื่อประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกที่ห้องสมุดจัดให้แก่ลูกค้าที่เป็นจริง *
- ร้อยละของ Facilities ที่จัดให้มีในช่วงที่ทำการประเมิน
- วิธีการ :
 - ทำแบบสำรวจ Facilities โดยระบุประเภท (type) ในช่วงเวลาที่กำหนด นับจำนวนที่มีอยู่

$$= \frac{A}{B} \times 100$$

A = จำนวนรายการ Facilities ที่มีให้ใช้

B = จำนวนรวมของ Facilities (item) ที่จัดให้

**Facilities เสีย ให้รวมไว้ในส่วนที่จัดให้ = B*

27. สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการใช้งาน

- เพื่อประเมินคุณภาพการใช้งานของ Facilities ที่ห้องสมุดจัดให้

* การวัดผลอาจระบุช่วงเวลาของ *D/wk/Y/Peak time/off peak time*

- ไม่รวม Facilities สำหรับ staff
- ไม่รวม Facilities ที่เสีย / คัดออก / สงวนไว้ แต่ให้รวมในจำนวนที่จัดให้ทั้งหมด
- ร้อยละของ Facilities ที่มีการใช้งานในช่วงที่ทำการประเมิน
- วิธีการ : สุ่มตัวอย่างทำแบบสำรวจ $\text{Facilities} = \frac{A}{B} \times 100$

A = จำนวนรายการ Facilities ที่มีการใช้

B = จำนวนรวมของ Facilities (item) ที่จัดให้

28. ความถี่ของที่นั่งในห้องสมุดที่มีการใช้งาน

- เพื่อดูจำนวนการใช้ที่นั่งที่จัดให้สำหรับอ่านในห้องสมุดและคิดคำนวณเป็นสัดส่วนของการใช้งานในช่วงเวลาที่กำหนด

วิธีการ : สุ่มตัวอย่างทำแบบสำรวจที่นั่งที่จัดให้สำหรับอ่านในห้องสมุดในช่วงที่กำหนด (4 type)*

- ร้อยละของที่นั่งที่มีการใช้งานในช่วงที่กำหนด = $\frac{A}{B} \times 100$

A = No. of seats in use

B = a total no. of seats provided

29. ระบบอัตโนมัติที่ให้บริการ

- เพื่อประเมินว่ามีระบบอัตโนมัติที่ห้องสมุดจัดให้แก่ลูกค้า ?
 - ร้อยละของระบบที่มีความพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าโดยดูเวลาที่ให้บริการ เหนือขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของห้องสมุด
 - วิธีการ:
 - คิดระยะเวลาที่ลูกค้าติดต่อกับระบบ \neq Downtime
- $$= \frac{A-B}{A} \times 100$$

A = Total no. of hours of scheduled uptime

B = Total no. of hours of unscheduled downtime

Technical services

Acquiring documents

30. เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการสั่งซื้อจนได้รับเอกสาร

- เพื่อดูระดับความสำเร็จของ Suppliers ที่มี ปสภ.(ใช้เปรียบเทียบ)
- ระยะเวลาเฉลี่ยตั้งแต่สั่งซื้อจนได้รับเอกสาร ยกเว้น *gift / exchange / doc order before publication*

วิธีการ :1)ห้องสมุดที่มีระบบสั่งซื้ออัตโนมัติ แต่ละ Title คิดคำนวณ


ระยะเวลาตั้งแต่ ordering \Rightarrow  แล้วจัดลำดับตามเวลาที่ใช้*

$$= \frac{A+B}{2} \quad A \text{ และ } B = \text{ช่วงเวลาที่นำมาคำนวณ}$$

30. เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการสั่งซื้อจนได้รับเอกสาร(ต่อ)

2)ห้องสมุดที่ไม่ได้ใช้ระบบสั่งซื้อด้วย Computerized acquisition system

□ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง เลือกเอกสารที่อยู่ต่าง Subject กัน กรณีที่ใช้บริการหลาย supplier ต้องแน่ใจว่าเป็นคนละที่กัน และใช้เป็นตัวอย่างที่สามารถ

■ โดยให้บันทึก วันที่สั่งซื้อ / วันที่ได้รับ  / supplier's

$$\text{name} = \frac{A+B}{2}$$


* ระบุความล้มเหลวของ ปสภ. ร้านค้า  กระบวนการร้องเรียน

 กระบวนการตัดสินใจในการบริหารจัดการ

Processing documents

31. เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่ได้รับเอกสารและนำออกให้บริการ

- เพื่อวัดถึงระยะเวลาที่ใช้ในกระบวนการจัดการเอกสารว่ามีความเร็ว ?
- ระยะเวลาเฉลี่ยนับตั้งแต่ได้รับ  ⇨ นำออกให้บริการ (on the shelves)

วิธีการ : 1) เก็บข้อมูลนับตั้งแต่ได้รับ  ⇨ จดบันทึก :-

- ได้รับ รวมกระบวนการรับ-ส่ง / Cataloguing/Subject cataloguing/Binding preparation/Binding and shelving = $\frac{A+B}{2}$

31. เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการตั้งแต่ได้รับเอกสารและนำออกให้บริการ(ต่อ)

ตัวชี้วัดข้อมูลในแต่ละขั้นตอนที่เก็บรวบรวม จะสะท้อนถึง :

- ความล่าช้าของการจัดเก็บ
- ความล้มเหลวในกระบวนการที่ต่อเนื่องกัน
- ความล่าช้าอันเนื่องมาจากกระบวนการที่มากเกินไป



- ▶ เพิ่ม Staff ที่รับผิดชอบมากขึ้น
- ▶ ส่งต่องานอื่นโดยใช้ระยะเวลาที่สั้นลง
- ▶ การปรับกระบวนการให้สั้นลง

Cataloguing

32. ต้นทุนต่อหน่วยในการจัดทำข้อมูลทางบรรณานุกรม

□ เพื่อคู้ต้นทุนที่ใช้ในการ Catalogue =
$$\frac{(A \times B) + C}{D}$$

A = จำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการทำรายละเอียดทางบรรณานุกรม

B = ต้นทุนแรงงานต่อชั่วโมง

C = ต้นทุนของ **bibliographic records** ในช่วงเวลาที่ระบุ

D = จำนวน **Title catalogue** ในช่วงเวลาที่ระบุ

□ ต้นทุนต่อหน่วยที่ catalogue อาจมีข้อแตกต่าง :

- ข้อมูลที่ import/CIP+add...

- ข้อมูลที่ดำเนินการเอง

- รูปแบบของ Bibliography format การลงรายการ (internal use), ความร่วมมือ/ การแลกเปลี่ยน

User services

33. อัตราส่วนจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต่อจำนวนประชากรที่ให้บริการ

□ เพื่อระบุจำนวนของ จนท. ที่ให้บริการโดยตรงต่อจำนวนประชากรที่ให้บริการ

วิธีการ:1) กำหนดช่วงเวลา (1-2 wk) บันทึก จนท. ที่ให้บริการโดยตรง = $\frac{A}{B \times C \times D}$

A = จำนวนครั้งที่ให้บริการ

B = จำนวน **Wk** ที่สำรวจ

C = เกณฑ์เฉลี่ยของ **Wk** ที่สำรวจ

D = จำนวนประชากรที่ให้บริการ

2) ช่วงปี งบประมาณ คูณจำนวน จนท. ที่ให้บริการโดยตรง = $\frac{A}{B}$

A = จำนวน **FTE** ที่ให้บริการโดยตรง

B = **Pop** ที่ให้บริการ

34. ร้อยละของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

- จำนวน FTE ที่รับผิดชอบงานบริการ โดยตรงคิดเป็นร้อยละของ
จำนวน FTE ของห้องสมุดทั้งหมด ? = $\frac{A}{B} \times 100$

A = จำนวน FTE ที่ให้บริการ

B = จำนวน FTE ทั้งหมด

ISO/TR 20983 : 2003

**Information and documentation –
Performance indicators
for electronic library services**

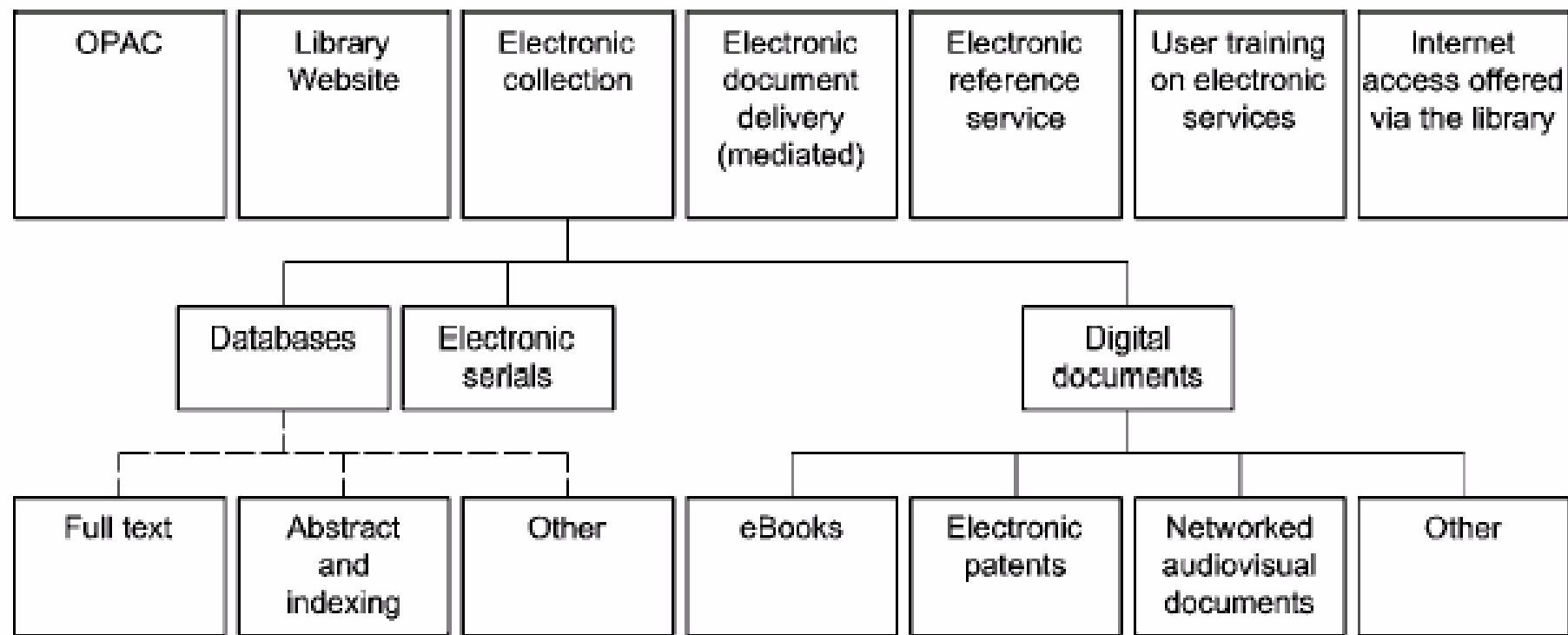


Figure A.1 —Overview of electronic services

Categories of performance indicators for electronic library services

1. Public services
2. Providing e-Service
3. Retrieving documents
4. Enquiry and reference services
5. User education
6. Facilities
7. Staff training
8. Deployment of staff

Public services

1 ร้อยละของจำนวนประชากรที่ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์

- เพื่อวัดความสำเร็จของห้องสมุดในการเข้าถึงบริการที่ห้องสมุดจัดให้ในช่วงเวลาที่กำหนด
- วิธีการ : สุ่มตัวอย่าง pop. ที่ให้บริการ + สัมภาษณ์ในช่วงเวลาที่กำหนด = $\frac{A}{B} \times 100$

A = จำนวนผู้มาใช้บริการ e-Service ในช่วงที่กำหนด

B = จำนวน pop. ตัวอย่าง

* แยกกลุ่มลูกค้า: *OPAC, Subscription DB, e-Journal, etc.*

Providing e-Service

2. ร้อยละของค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของห้องสมุด

□ เพื่อประเมินว่าห้องสมุดมี e-Collection ?

(* รวม *Digital doc, e-Serials & DB*)

□ ค่าใช้จ่าย = Acquisition, Subscription & Licensing costs + pay/view, e-doc delivery costs)

- H/W, S/W

A = ค่าใช้จ่ายด้าน e-Collection

B = งบประมาณ. ที่ได้ทั้งหมด

$$= \frac{A}{B} \times 100$$

Retrieving documents

3. จำนวนเอกสารที่ดาวน์โหลดจากทรัพยากรสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์

□ เพื่อประเมินว่าลูกค้าพบเรื่องที่ต้องการใน e-Resource ?

$$= \frac{A}{B}$$

A = จำนวนเอกสารที่ **download** จาก **e-Resource** ระหว่างช่วงเวลาที่กำหนด

B = จำนวนข้อมูลที่มีให้บริการใน **e-Resource** ในช่วงเวลานั้น

* ปัจจัยภายนอก: **user's skill** , **Network access**

* * เอกสารที่ **Download** อาจมีผลต่อคุณภาพ/ประสิทธิภาพ **searching skill** ของลูกค้า

4. ต้นทุนต่อฐานข้อมูล

- เพื่อดูต้นทุนต่อหน่วยของ DB ที่ผูกพันไว้มีความสัมพันธ์กับจำนวนข้อมูล ?
- ราคาต้นทุนต่อหน่วยของ DB ที่ซื้อ/บอกรับ / ได้รับสิทธิ์+ pay/view(Lib)
- ไม่รวม pay/view(user) ในความหมายนี้ = $\frac{A}{B}$

A = ราคาผูกพันของแต่ละ DB ในช่วงเวลาที่กำหนด

B = จำนวนข้อมูลในแต่ละ DB

อาจใช้การสำรวจ/สัมภาษณ์ เพื่อประเมิน Value ของ (I) ได้

5. ต้นทุนต่อเอกสารที่ดาวน์โหลด

□ เพื่อประเมินราคาของ e-Resource กับจำนวนเอกสารที่ D/L ได้

□ ไม่รวมค่าใช้จ่าย *Acquisition, Subscription & Licensing costs + pay/Download*

□ แต่ให้รวมในส่วนที่ DL/viewing ของ staff + Training จำนวนที่ D/L ด้วย = $\frac{A}{B}$

* *e-Version + เอกสารในรูป Package* ให้แยกออก ถ้าแยก
ราคาได้ชัดเจน

A = ราคาของ e-Resource ในช่วงเวลาที่กำหนด

B = จำนวน Doc. ที่ D/L จาก e-Resource ในช่วงเวลาเดียวกัน

6. ร้อยละของลูกค้ำที่ไม่มีสิทธิ์เข้าใช้บริการ

- เพื่อดูว่าลูกค้ำมีสิทธิ์เข้าใช้ข้อมูลใน e-Database ?
- ร้อยละของการถูก **Rejected** ในการมีสิทธิ์เข้าใช้ DB ในช่วงที่กำหนด
- รวม *Lib staff and for user training* = $\frac{A}{B} \times 100$
- ไม่รวมกรณีของ *incorrect P/W หรือ user ID* **B**

A = จำนวนครั้งที่ถูก **rejected** ใน DB ที่มีสิทธิ์ในช่วงเวลาที่กำหนด

B = จำนวนที่ถูก **rejected** และเข้าใช้งานได้สำเร็จ ในช่วงเวลาที่กำหนด

7. ร้อยละของการใช้ข้อมูล OPAC จากภายนอกห้องสมุด

□ เพื่อคำนวณการใช้ OPAC จากภายนอกห้องสมุดในช่วงเวลาที่กำหนด

$$= \frac{A}{B} \times 100$$

A = จำนวนการใช้ OPAC จากภายนอกในช่วงเวลาที่กำหนด

B = จำนวนรวมการใช้ OPAC ทั้งหมด

8. ร้อยละของการเข้าเยี่ยมชมทางเว็บไซต์

□ ดูความสัมพันธ์ของการเยี่ยมชมห้องสมุดจากภายนอกกับจำนวนรวมของการเยี่ยมชมทั้งหมด*

□ ระบุแหล่งของการเยี่ยมชม = $IP / page = \frac{A}{A+B+C} \times 100$

A = จำนวนการเยี่ยมชม Website

B = จำนวนการเยี่ยมชม Website จากภายในห้องสมุด

C = จำนวนการเยี่ยมชมห้องสมุดด้วยตัวเอง

Enquiry and reference services

9. ร้อยละของคำถามที่ได้รับผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

- ❑ เพื่อสร้างสื่อ/ช่องทางในการรับคำถาม
- ❑ จำนวนของคำถามที่ได้รับคิดเป็นอัตราร้อยละของจำนวนคำถามที่ได้รับทั้งหมด (ในช่วงเวลาที่กำหนด)
- ❑ วิธีการ: บันทึกคำถามที่ได้รับโดย **Staff** ภายในช่วงเวลาที่กำหนด :

$$\text{e-mail / service point / web} = \frac{A}{B} \times 100$$

A = จำนวนคำถามที่ได้รับทางElectronically ในช่วงที่กำหนด

B = จำนวนคำถามที่ได้รับทั้งหมด ในช่วงที่กำหนด

User education

10. จำนวนลูกค้าที่เข้ารับการอบรมในระบบออนไลน์เกี่ยวกับ บริการอิเล็กทรอนิกส์

- เพื่อประเมินความสำเร็จของห้องสมุดในการเข้าถึงลูกค้าโดยการฝึกอบรมทาง e-Service *ไม่ได้ใช้ประเมินผล $Q/cost$ ของหลักสูตร*
- วิธีการ : นับจำนวนผู้เข้ารับการอบรม(รวมการนำชมห้องสมุด) ในช่วงเวลาที่กำหนด นับจำนวนหลักสูตรที่จัด online $= \frac{A+B}{C}$
- (I) *ขึ้นกับ level of IT experience in the population*

A = จำนวนผู้เข้ารับการอบรม ด้าน e-Service

B = จำนวนหลักสูตรที่จัด on-line ด้าน e-Service

C = จำนวน pop ที่ให้บริการ

Facilities

11. จำนวนชั่วโมงที่ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก

- จำนวนชั่วโมงของ **W/S** ที่จัดให้บริการลูกค้าในช่วงเวลา 1 ปี
- วิธีการ : สุ่มตัวอย่าง (ปกติใช้ 3 วันทำการ) =
$$\frac{(A-B) \times C}{D}$$

A = จำนวนรวมของ W/S ทั้งหมด

B = จำนวนรวมของ W/S ที่ไม่ได้ใช้งาน

C = จำนวนชั่วโมงที่ W/S จัดให้ลูกค้าภายใน 1 ปี

D = pop ที่ให้บริการ

11. จำนวนชั่วโมงที่ให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก(ต่อ)

□ กรณีที่ W/S ของห้องสมุดมีความแตกต่างระหว่างชั่วโมงการเปิดให้บริการให้คำนวณแยก = $\frac{[(A_1 - B_1) \times C_1] + [(A_2 - B_2) \times C_2]}{D}$

● คะแนนสูง = จัดได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าในการใช้ W/S ได้ดี

A_1 = จำนวน W/S ในพท1

B_1 = จำนวน W/S ในพท1 ที่ไม่ได้ใช้งาน

C_1 = จำนวน ชั่วโมงของ W/S ในพท1 ที่มีคนใช้ระหว่าง 1 ปี

A_2 = จำนวน W/S ในพท2

B_2 = จำนวน W/S ในพท2 ที่ไม่ได้ใช้งาน

C_2 = จำนวน ชั่วโมงของ W/S ในพท2 ที่มีคนใช้ระหว่าง 1 ปี

D = จำนวน pop ที่ให้บริการ

12. จำนวนประชากรต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการ

- จำนวน W/S ที่ห้องสมุดจัดให้สัมพันธ์กับ Pop ที่ให้บริการ
- สัดส่วนของ Pop ที่ให้บริการกับจำนวน W/S ที่จัดให้บริการ

- ไม่รวม W/S ที่ Staff ใช้ = $\frac{A}{B}$

A = Pop ที่ให้บริการ

B = จำนวน W/S ที่ให้บริการ

13. จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการใช้งาน

- เพื่อประเมินการใช้ W/S ที่ห้องสมุดจัดให้ โดยประมาณการจากสัดส่วนของ W/S ที่มีการใช้งาน โดยสุ่มตัวอย่างช่วงเวลาในแต่ละวัน - WK/Y + peak time or off-peak time
- ร้อยละของ W/S ที่มีการใช้งานในช่วงที่ประเมิน (ไม่รวม W/S ที่ staff ใช้งาน)
- วิธีการ: 1) สุ่มตัวอย่างของ W/S ที่มีการใช้งาน ตามลักษณะของ e-Service :- OPAC, stand alone CD-ROM, Internet (คิดแยกส่วน)

$$= \frac{A}{B} \times 100$$

A = จำนวน W/S ที่มีการใช้งาน

B = จำนวน W/S ที่จัดให้บริการ

13. จำนวนสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการใช้งาน (ต่อ)

2) ทำแบบสำรวจ **W/S** ที่จัดให้บริการในช่วงเวลาที่กำหนด

$$= \frac{A}{B} \times 100$$

A = จำนวน **W/S** ที่มีการใช้งาน

B = จำนวน **W/S** ที่จัดให้บริการ

□ คะแนนสูง = W/S ที่จัดให้บริการ มีการใช้งานสูง

⇒ เพิ่ม Resources

Availability and use of human resources : Staff training

14. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้ารับการอบรมด้าน IT

- เพื่อประเมินการพัฒนา IT Skill ของ staff โดยการเข้ารับการอบรม
ระบุเป็นชั่วโมง = $\frac{A}{B}$

A = จำนวน staff ที่เข้ารับการอบรมด้าน IT และเรื่องที่เกี่ยวข้อง

B = จำนวน staff ทั้งหมด

คะแนนสูง = การรับการอบรมอยู่ในเกณฑ์ดี*

* * คะแนนต่ำ = *staff* จำเป็นต้องได้รับการ *Promote*
ให้เข้ารับการอบรม

Deployment of staff

15. ร้อยละของจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ด้าน e-Service

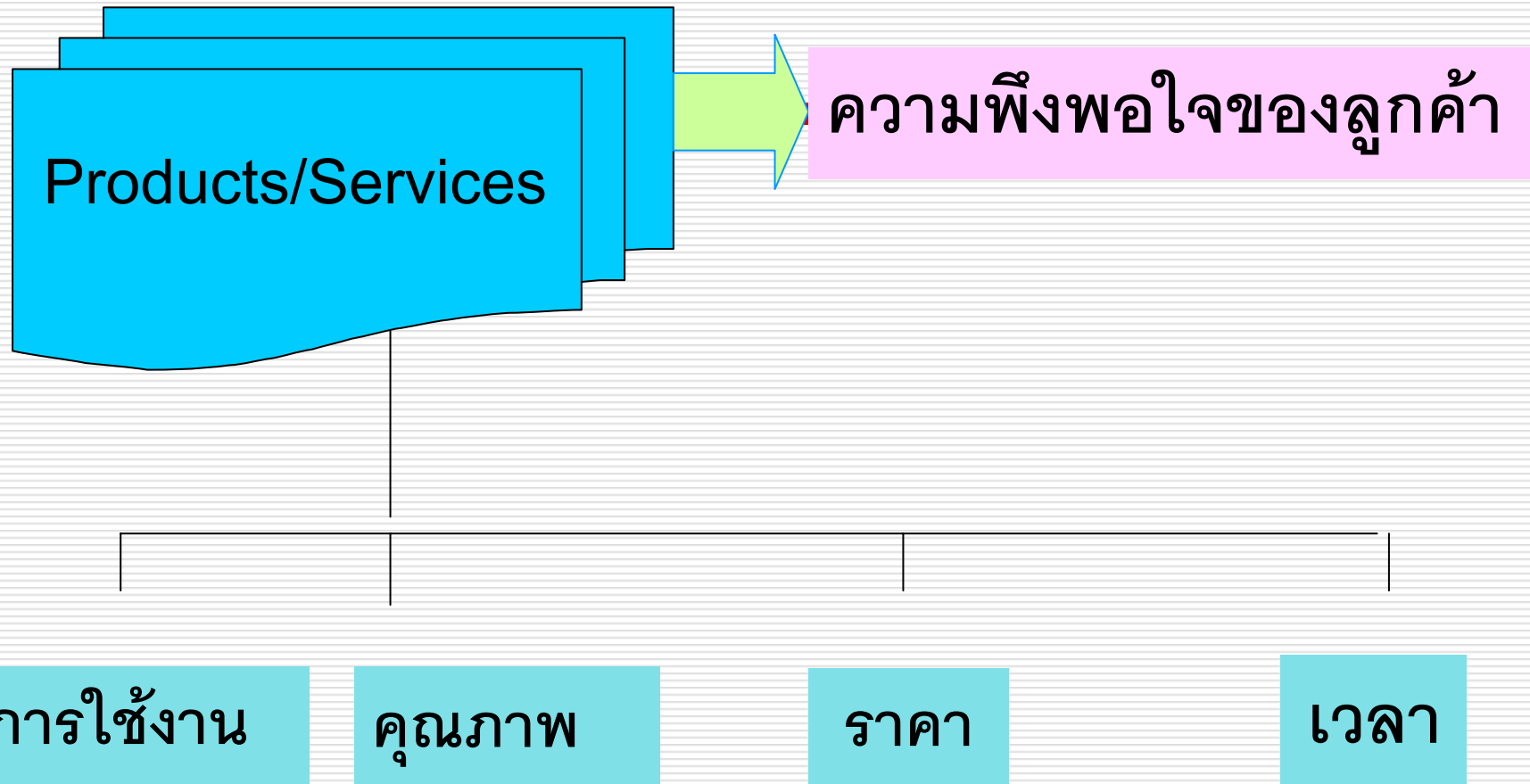
□ เพื่อประเมินว่าห้องสมุดมีการลงทุนด้านทรัพยากรบุคคลด้านเทคนิคสำหรับจัดทำ/พัฒนางานด้าน e-Service ?

= จำนวน FTE ด้านวางแผน , MA, พัฒนา IT service+ Web-based service /จำนวนFTEทั้งหมด

*ไม่นับรวม Staff ที่ช่วยงานบริการ/อบรมลูกค้าเกี่ยวกับ e-Service ด้าน Internet = $\frac{A}{B} \times 100$

A = FTE ที่ทำหน้าที่ให้บริการ/ดูแล + พัฒนา IT/ Web-based services

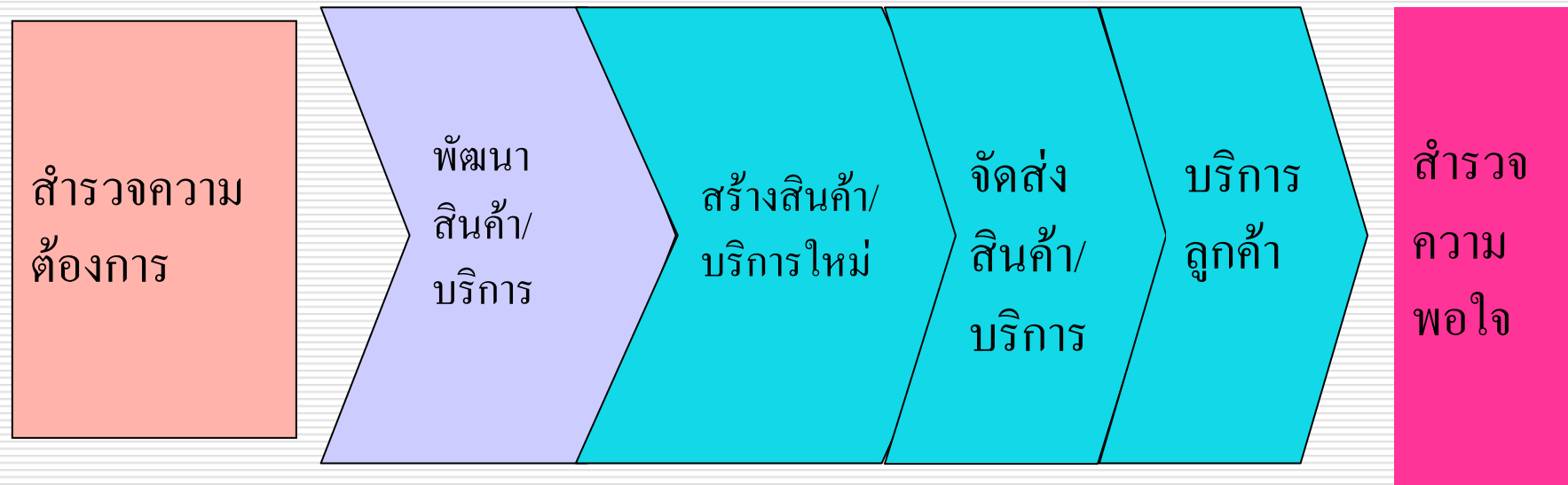
B = FTE ทั้งหมด



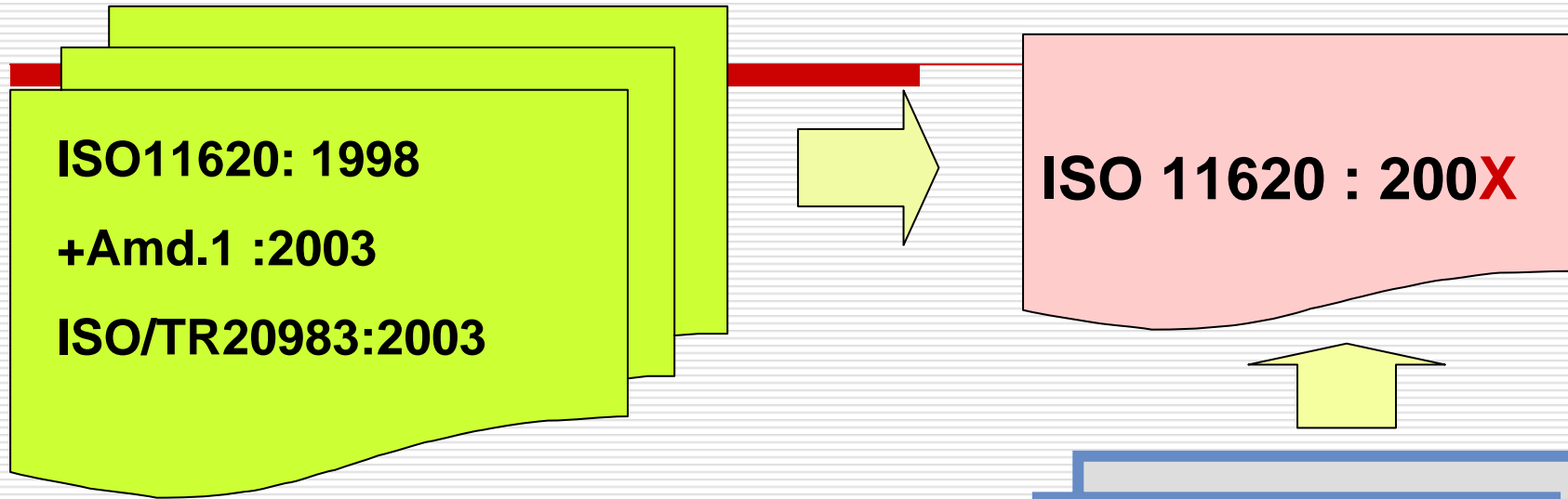
กระบวนการนวัตกรรม

กระบวนการผลิต

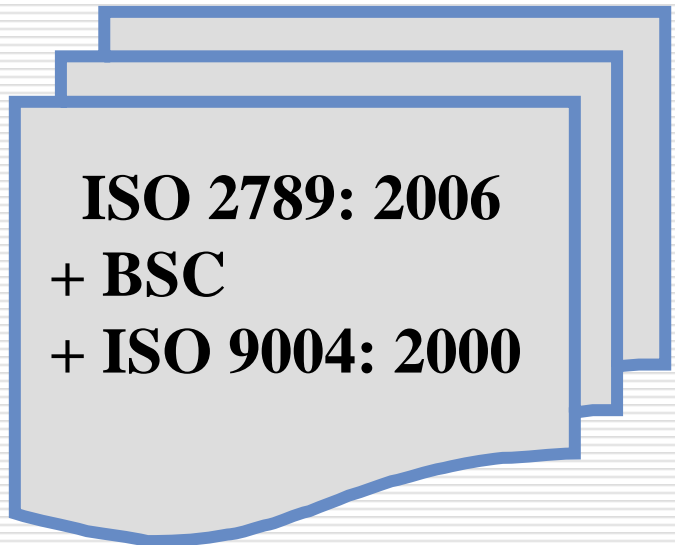
กระบวนการหลังการบริการ



Library performance indicators in the future



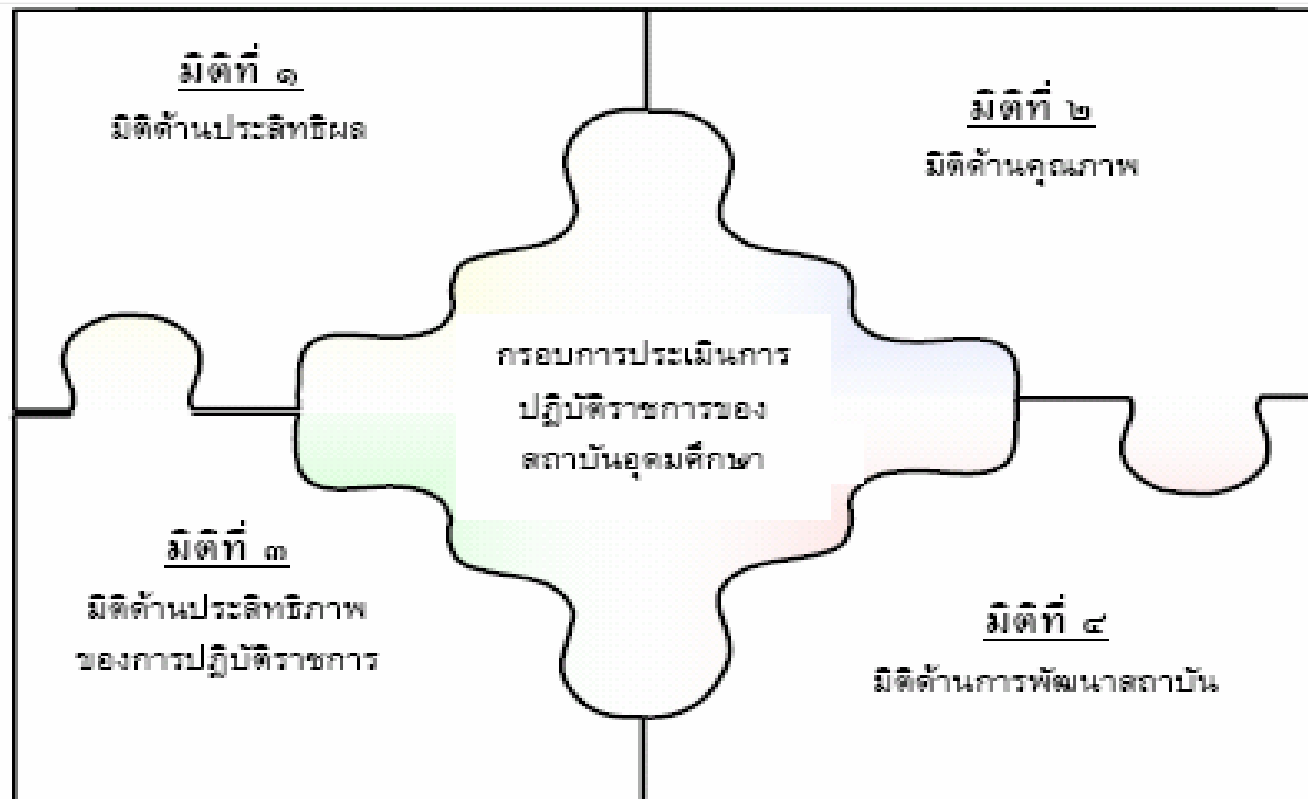
- Resources, Access& Infrastructure
- Use
- Efficiency
- Potentials &Development



๒๕๒๒
ตัวชี้วัด

ก.พ.ร./สมศ./ISO

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของ สถาบันอุดมศึกษา ปี พ.ศ. 2550



กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐

<u>มิติที่ ๑</u> : มิติด้านประสิทธิผล	<u>มิติที่ ๒</u> : มิติด้านคุณภาพ
แสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการที่ได้กำหนดไว้	แสดงการให้ความสำคัญกับการให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การประกันคุณภาพ และการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์
<u>มิติที่ ๓</u> : มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	<u>มิติที่ ๔</u> : มิติด้านการพัฒนาสถาบัน
แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การเบิกจ่ายงบประมาณ การประหยัดพลังงาน และการลดระยะเวลาการให้บริการ	แสดงความสามารถในการบริหารจัดการ การจัดการความรู้ การพัฒนาบุคลากร การจัดการสารสนเทศ และการเรียนรู้ภายในองค์กร

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ

➤ **ตัวชี้วัดที่ 6**

ร้อยละของระดับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

➤ (1) ความพึงพอใจของลูกค้า

มติที่ 3 มติด้าน ปสภ.ของการปฏิบัติราชการ

➤ **ตัวชี้วัดที่ 11**

ระดับความสำเร็จของร้อยละ
เฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการลด
รอบระยะเวลาของขั้นตอนการ
ปฏิบัติราชการของ
สถาบันอุดมศึกษา

(3)

➤ (22) ความเร็วในการให้บริการ

ILL

➤ (30) เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการ
ส่งข้อจนได้รับเอกสาร

➤ (31) เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการ
ตั้งแต่รับเอกสารและนำออก
ให้บริการ

มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาสถาบัน

➤ ตัวชี้วัดที่ 15

ระดับคุณภาพของการ
พัฒนาบุคลากรของ
สถาบันอุดมศึกษา

(1)
➤ (14) จำนวน *Staff* ที่เข้า
รับการอบรมด้าน *IT*

มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาสถาบัน (ต่อ)

➤ ตัวชี้วัดที่ 19

ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้
ในระบบห้องสมุด
คอมพิวเตอร์ และศูนย์
สารสนเทศ

(7) (3)

- (3) ต้นทุนต่อการให้บริการผู้ใช้ห้องสมุด
- (4) จำนวนลูกค้าที่เข้าห้องสมุด
- (5) ต้นทุนลูกค้าที่เข้าห้องสมุด
- (26) สิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดให้บริการ

มติที่ 4 มติด้านการพัฒนาสถาบัน(ต่อ)

➤ **ตัวชี้วัดที่ 19**

ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้
ในระบบห้องสมุด
คอมพิวเตอร์ และศูนย์
สารสนเทศ

- (27) สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีการใช้งาน
- (28) ความถี่ของที่นั่งในห้องสมุดที่มีการใช้งาน
- (29) ระบบอัตโนมัติที่ให้บริการ

มติที่ 4 มติด้านการพัฒนาสถาบัน(ต่อ)

➤ **ตัวชี้วัดที่ 19**

ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้
ในระบบห้องสมุด
คอมพิวเตอร์ และ
ศูนย์สารสนเทศ

➤ (2) ร้อยละของค่าใช้จ่ายด้าน
e-Collection

➤ (4) ต้นทุนต่อฐานข้อมูล

➤ (5) ต้นทุนต่อเอกสารที่ *D/L*

มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาสถาบัน(ต่อ)

➤ ตัวชี้วัดที่ 23

ปสภ.ของการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน
เป็นสำคัญ

- จำนวน ชม. ที่ให้บริการแก่นศ ในการใช้ห้องสมุด/ วัน
- มีห้องสมุด & ระบบสืบค้นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพียงพอที่จะศึกษาหาความรู้ เพิ่มเติมได้ด้วยตนเอง

(4) (9)

- (14) เวลาเฉลี่ยในการค้นหาเอกสารบนชั้นปิด
- (15) เวลาเฉลี่ยในการค้นหาเอกสารบนชั้นเปิด
- (24) ระดับความสำเร็จในการสืบค้นและพบชื่อเรื่องที่ต้องการ
- (25) ระดับความสำเร็จในการสืบค้นและพบหัวเรื่องที่ต้องการ

มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาสถาบัน(ต่อ)

➤ ตัวชี้วัดที่ 23

ปสภ.ของการเรียนรู้ที่เน้น
ผู้เรียนเป็นสำคัญ

- จำนวน ชม. ที่ให้บริการแก่นศ ในการใช้ห้องสมุดต่อวัน
- มีห้องสมุด & ระบบสืบค้นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพียงพอที่จะศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้ด้วยตนเอง

(9)

➤(1) ร้อยละของ **Pop** ที่ใช้บริการ
e-Service

➤(3)จำนวน **Doc/D/L**จาก
e-Resource

➤(7) ร้อยละของการใช้ข้อมูล **OPAC**
จากภายนอกห้องสมุด

➤(8) ร้อยละของการเยี่ยมชมทาง
Website

มิตินี้ 4 มิติด้านการพัฒนาสถาบัน(ต่อ)

➤ ตัวชี้วัดที่ 23

ปสภ.ของการเรียนรู้ที่เน้น ผู้เรียนเป็นสำคัญ

- จำนวน ชม. ที่ให้บริการแก่นศ ในการใช้ห้องสมุดต่อวัน
- มีห้องสมุด & ระบบสืบค้นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพียงพอที่จะศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้ด้วยตนเอง

➤(9) ร้อยละของจำนวนคำถามที่ได้รับ

➤(10) จำนวนลูกค้าที่เข้ารับการอบรม

➤(11) จำนวนชั่วโมงที่ให้บริการ

workstation

➤(12) จำนวน *Pop/workstation* ที่ให้บริการ

➤(13) จำนวน *workstation* ที่มีการใช้งาน

คำถาม ?

Four empty rectangular boxes for contact information, arranged in three rows: the first row has one box, the second and third rows each have two boxes.



สุวรรณา ชนพัฒน์

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ถนนพระรามที่ 6 เขตราชเทวี

กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ 02-354-3286

โทรสาร 02-354-3034

e-mail : suwanna@tisi.go.th