

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในประจำปีการศึกษา 2547/ปีงบประมาณ 2548

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

วันที่ 6-7 มีนาคม 2549

1. กรรมการประเมินคุณภาพภายใน

- | | |
|---|---------------|
| 1) รองศาสตราจารย์ ดร.สนั่น ศุภธีรสกุล | ประธานกรรมการ |
| 2) รองศาสตราจารย์ ดร.ไพยม วงศ์ภูวรักษ์ | กรรมการ |
| 3) รองศาสตราจารย์ ดร.นงเยาว์ สว่างเจริญ | กรรมการ |
| 4) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศา แซ่เตียว | กรรมการ |
| 5) นายมานะ รัชชวงศ์ | เลขานุการ |

2. ข้อมูลของคณะ/หน่วยงาน (โดยสังเขป)

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เกิดขึ้นจากนโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัยฯ ในสมัย นพ.สวัสดิ์ สกุลไทย เป็นอธิการบดี (พ.ศ.2516-2518) ที่ต้องการรวบรวมห้องสมุดคณะต่างๆ เข้าด้วยกัน ซึ่งในขณะนั้นประกอบด้วย ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ และห้องสมุดวิศวกรรมศาสตร์ โดยใช้ชื่อ หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เพื่อเป็นอนุสรณ์แก่ คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ซึ่งเป็นผู้มีอุปการคุณต่อมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้เปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2521 โครงสร้างส่วนราชการของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ปัจจุบัน มีฐานะเป็นฝ่ายสังกัดสำนักวิทยบริการ ซึ่งมีสำนักงานอยู่ที่วิทยาเขตปัตตานี แต่การทำงานโดยพฤตินัยเป็นอิสระต่อกัน และในการบริหารงานของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มีรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ เป็นผู้บริหารสูงสุด มีหัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ เป็นผู้บริหารงาน และมีการแบ่งหน่วยงานภายในเป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มบริการ กลุ่มงานเทคนิค และกลุ่มงานธุรการ ดำเนินงานภายใต้วัตถุประสงค์ เพื่อเป็นแหล่งกลางในการให้บริการสารสนเทศทางวิชาการแก่คณาจารย์ นักศึกษา ข้าราชการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียน การสอน และการวิจัย เพื่อเป็นแหล่งบริการสารสนเทศแก่ชุมชนภาคใต้ และเพื่อเป็นศูนย์ประสานงานบริการสารสนเทศกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ได้ประกาศวิสัยทัศน์เป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) ที่ทันสมัยสมบูรณ์แบบ เป็นศูนย์กลางในการให้บริการสารสนเทศทุกประเภทโดยไม่จำกัดเวลา และแหล่งสารสนเทศ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการทางด้านการเรียน การสอน การค้นคว้าวิจัย และการให้บริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ รวมทั้งเป็นศูนย์สารสนเทศท้องถิ่น อันจะนำไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการในระดับประเทศและนานาชาติ

3. วัตถุประสงค์

- 1) เสริมสร้างความตระหนักต่อการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานและบริการ
- 2) เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการดำเนินงาน ตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ
- 3) เพื่อให้ทราบจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส สิ่งคุกคาม เพื่อสนับสนุนพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 4) ยืนยันความมีคุณภาพของการดำเนินงานปัจจุบัน
- 5) เตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอก

4. วิธีการ

- 1) ศึกษารายงานประจำปีการประเมินคุณภาพของหน่วยงาน
- 2) ศึกษาเอกสาร
- 3) สัมภาษณ์
 - 3.1) หัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
 - 3.2) หัวหน้ากลุ่มงานและบุคลากร ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
 - 3.3) ผู้ให้บริการฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ได้แก่ นักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ ข้าราชการมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และบุคลากรภายนอก
- 4) เยี่ยมชมสถานที่
 - 4.1) กลุ่มงานบริการ
 - 4.2) กลุ่มงานเทคนิค
 - 4.3) กลุ่มงานธุรการ

5. แผนการประเมินคุณภาพ

วันที่ - เวลา	สถานที่	กิจกรรม	ผู้เกี่ยวข้อง
30 ม.ค.49 14.30-16.00 น.	ห้องประชุมโครงการจัดตั้ง คณะกรรมการแพทย์แผนไทย	ประชุมเพื่อกำหนดแนวทางการ ประเมิน/กำหนดวันประเมิน	คณะกรรมการประเมิน คุณภาพภายใน
15 ก.พ.49 08.30-09.30 น.	ห้องประชุมเล็ก ชั้น 2 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ	ประชุมวางแผนซักซ้อม และตรวจสอบเอกสาร	08.30-09.30 น.
09.30-10.00 น.	ห้องประชุมเล็ก ชั้น 2 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ	ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ นำ เสนอผลการดำเนินงาน โดยเน้นด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1. จุดเด่น 2. นวัตกรรม	09.30-10.00 น.

วันที่ - เวลา	สถานที่	กิจกรรม	ผู้เกี่ยวข้อง
		3. การปรับปรุง ตามข้อเสนอของ คณะกรรมการประเมิน คุณภาพฯ ของปีที่ผ่านมา 4. ปัญหาและความ ต้องการ	
10.00-10.30 น.	ห้องประชุมเล็ก ชั้น 2 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ	คณะกรรมการประเมินคุณภาพ ซักถามประเด็นข้อสงสัย	- คณะกรรมการ ประเมินคุณภาพภายใน - ผู้บริหารฝ่ายหอสมุด คุณหญิงหลงฯ
10.30-12.00 น.	ห้องประชุมเล็ก ชั้น 2 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ	ตรวจสอบเอกสาร	คณะกรรมการประเมิน คุณภาพภายใน
13.00-13.45 น.	กลุ่มงานบริการ	ตรวจเยี่ยมกลุ่มงานบริการ	คณะกรรมการประเมิน คุณภาพภายใน และผู้เกี่ยวข้อง
13.45-14.30 น.	กลุ่มเทคนิค	ตรวจเยี่ยมกลุ่มงานเทคนิค	คณะกรรมการประเมิน คุณภาพภายใน และผู้เกี่ยวข้อง
14.30-15.15 น.	กลุ่มงานธุรการ	ตรวจเยี่ยมกลุ่มงานธุรการ	คณะกรรมการประเมิน คุณภาพภายใน และผู้เกี่ยวข้อง
15.15-16.30 น.	ห้องประชุมเล็ก ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ	สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ	คณะกรรมการประเมิน คุณภาพภายใน
16 ก.พ.49 09.00-11.00 น.	ห้องประชุมเล็ก ชั้น 2 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ	สรุปการประเมินคุณภาพ	คณะกรรมการประเมิน คุณภาพภายใน
11.00-12.00 น.	ห้องประชุมเล็ก ชั้น 2 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ	แจ้งผลการประเมินและให้ข้อมูล ย้อนกลับจากการตรวจเยี่ยมและ ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	- คณะกรรมการ ประเมินคุณภาพภายใน - ผู้บริหารฝ่ายหอสมุด คุณหญิงหลงฯ

6. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

มาตรฐานที่ 2, 3 มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการเรียนรู้

มาตรฐานด้านการสนับสนุนการเรียนรู้

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เน้นรูปแบบและกระบวนการให้บริการในเชิงรุก เป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการให้ยืมทรัพยากรสารสนเทศ มีการให้บริการคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และได้จัดบริการให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายตลอดเวลา 24 ชั่วโมง

มีการพัฒนานวัตกรรมเพื่อให้บริการในระบบ E-Services คือ ระบบเอกสารสำรองอิเล็กทรอนิกส์ (E-Reserve) ระบบ Tape Online มีระบบการซื้อโควตางานพิมพ์โดยการเติมเงินด้วยตนเองผ่าน Web (PINCARD) มีระบบจัดเก็บ log file สำหรับการให้บริการ Internet Café และกำหนดเวลาการใช้ของผู้ใช้บริการ มีการพัฒนา Virtual Library Tour และ Online Tutorial เพื่อแนะนำห้องสมุดและแนะนำการใช้ฐานข้อมูลเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง และยังมีบริการผู้รับบริการถึงหน่วยงาน เช่น การจัดบริการ Reference Service On Site โดยนำบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าออกไปสู่คณะ/หน่วยงาน

มีการแจ้งข่าวสาร/กิจกรรม/บริการใหม่ๆ แก่ผู้ใช้บริการในหลายลักษณะตามความต้องการของผู้ใช้ และจัดทำโครงการเพื่อนตามตัวเล่ม สำหรับผู้ใช้บริการที่หาตัวเล่มที่ชั้นไม่พบ มีระบบการจัดการกับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ มีระบบการสื่อสารกับผู้ใช้บริการทั้งทางตรงและผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ มีกระบวนการพัฒนาผู้ให้บริการ โดยการจัดโครงการประกวดขวัญใจผู้ใช้บริการ ที่ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือประเมินผู้ให้บริการโดยตรง

มีความร่วมมือกับศูนย์คอมพิวเตอร์ในการพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติขั้นสูง เพื่อลดการพึ่งพาการซื้อระบบจากต่างประเทศ เป็นการสร้างนวัตกรรมและองค์ความรู้ใหม่

ในส่วนของมาตรฐานที่ 3 ตัวบ่งชี้ 3.6 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุด และศูนย์สารสนเทศ ต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า และ/หรือค่าใช้จ่ายของหนังสือ วารสาร ข้อมูลสารสนเทศ ฯลฯ ต่ำกว่าปีงบประมาณ 2547 แต่ทางห้องสมุดได้พยายามจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปภาคีห้องสมุด (Library Consortium) มีการร่วมกันพัฒนา Digital Collection และโครงการสหบรรณานุกรม (Union Catalog) ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในปีงบประมาณ 2548 จึงมีวารสารอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มจากปีงบประมาณ 2547 ร้อยละ 28 และสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ใน KPIs สามารถจัดให้มีการค้นข้อมูลบรรณานุกรมของห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาถึง 24 แห่ง เพื่อประโยชน์ในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน

มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์

ในปีงบประมาณ 2548 มีงานวิจัยสถาบันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ 1 เรื่อง คือ พฤติกรรมการเข้าใช้ห้องสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ของนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ แต่ยังไม่มีการนำผลการวิจัยมาพัฒนางานบริการอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดทักษะในด้านนี้

มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ

ในปีงบประมาณ 2548 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้ดำเนินการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน ได้เกินเป้าหมายที่กำหนดไว้ใน KPIs มีการเปิดบริการห้องสมุดให้กับบุคคลภายนอก ให้บริการเยี่ยมชมห้องสมุดแก่บุคคลภายนอกทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ฝึกงานให้กับนักศึกษาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์จากสถาบันต่างๆ รวมทั้งกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กิจกรรมแลหนั่ง แลตนาการจัดงานสัปดาห์ห้องสมุด และนิทรรศการออกร้านจำหน่ายหนังสือ โครงการบริจาคหนังสือให้กับโรงเรียนที่ประสบภัยสึนามิและอื่นๆ และจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง กลยุทธ์การเข้าถึงและการสืบค้นสารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แก่บุคลากรห้องสมุด/สถาบัน/หน่วยงานในจังหวัดสงขลา

มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ

ในปีงบประมาณ 2548 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ได้ดำเนินการให้บริการวิชาการแก่ชุมชน ได้เกินเป้าหมายที่กำหนดไว้ใน KPIs มีการเปิดบริการห้องสมุดให้กับบุคคลภายนอก ให้บริการเยี่ยมชมห้องสมุดแก่บุคคลภายนอกทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ฝึกงานให้กับนักศึกษาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์จากสถาบันต่างๆ รวมทั้งกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กิจกรรมแลหนั่ง-แลตนาการจัดงานสัปดาห์ห้องสมุด และนิทรรศการออกร้านจำหน่ายหนังสือ โครงการบริจาคหนังสือให้กับโรงเรียนที่ประสบภัยสึนามิและอื่นๆ และจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง กลยุทธ์การเข้าถึงและการสืบค้นสารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แก่บุคลากรห้องสมุด/สถาบัน/หน่วยงานในจังหวัดสงขลา

มาตรฐานที่ 6 มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ในปีงบประมาณ 2548 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ จัดนิทรรศการเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจและภาคภูมิใจในขนบธรรมเนียมประเพณีไทยของท้องถิ่นและของชาติ มีการจัดนิทรรศการเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจและศรัทธาในสถาบันทางศาสนา มีการกำหนดให้บุคลากรแต่งกายด้วยผ้าไทย สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ส่งบุคลากรเข้าร่วมแข่งขันกีฬาบุคลากรมหาวิทยาลัย และเข้าร่วมกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นในโอกาสต่างๆ ตลอดจนจัดงานวันทำบุญอุทิศส่วนกุศลให้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

นอกจากนี้ยังได้จัดกิจกรรมที่สร้างความเชื่อมโยงของศิลปวัฒนธรรมกับการพัฒนาการเรียนรู้ โดยได้รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับท้องถิ่นภาคใต้ให้บริการกับนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรที่สนใจ

ข้อสังเกต

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ได้กำหนดนโยบายและแผนงานด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ไม่ได้ประเมินงานด้านนี้ให้ครบวงจร PDCA-P และไม่มีการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็ง

มาตรฐานที่ 7 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมาย โดยมีแผนกลยุทธ์ พ.ศ.2546 – 2549 เป็นตัวกำกับ การบริหารจัดการยังคงเน้นการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ มีการติดตามผลการปฏิบัติงาน ทบทวน วิเคราะห์ปัญหาในการดำเนินงาน และกำหนดแนวทางการให้บริการที่เป็นเลิศโดยให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วม ปรับแนวคิด บุคลากรให้เห็นความสำคัญของลูกค้า (Customer Oriented) อย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ มีความก้าวหน้าทางวิชาชีพ เพื่อช่วยขับเคลื่อนองค์กร ในปีงบประมาณ 2548 บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี เป็นไปตาม KPIs ที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีการพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานตามข้อตกลง (TOR)

มาตรฐานที่ 8 มาตรฐานด้านความสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยกับสังคมและชุมชนภาคใต้

มหาวิทยาลัยกับสังคมและชุมชนภาคใต้ในปีงบประมาณ 2548 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ได้เปิดบริการห้องสมุดให้กับชุมชน เฉลี่ย 13 ชั่วโมง/วัน มีประชาชนจากภายนอกมาใช้บริการ จำนวน 23,470 คน และได้จัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาสังคมและชุมชนในภาคใต้ ดังนี้ โครงการบริจาคหนังสือให้กับโรงเรียนที่ประสบภัยสึนามิในจังหวัดพังงา จำนวน 5 แห่ง โครงการบริจาคหนังสือมือสองให้โรงเรียนบ้านคลองสง จังหวัดชุมพร จัดโครงการศึกษานอกห้องเรียน กิจกรรมแลหน้า-แลตน ร่วมจัดกิจกรรมเปิดห้องสมุดสู่ชุมชนในงาน มอ.วิชาการ โดยเปิดห้องสมุดให้ประชาชนเข้าใช้ฟรี จัด Virtual Library Tour จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องกลยุทธ์การเข้าถึงและการสืบค้นสารสนเทศผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแก่บุคลากรห้องสมุด/สถาบัน/หน่วยงานในจังหวัดสงขลา นอกจากนี้ได้จัดงานนิทรรศการจำหน่ายหนังสือและสื่อการเรียนรู้ราคาถูกจากสำนักพิมพ์/ร้านค้าต่างๆ รวมทั้งการบริจาคอุปกรณ์และครุภัณฑ์ให้กับห้องสมุดโรงเรียนในภาคใต้

ข้อสังเกต

กิจกรรม/โครงการที่รายงานในมาตรฐานนี้ซ้ำซ้อนกับกิจกรรม/โครงการที่รายงานในมาตรฐานด้านการบริการวิชาการ (มาตรฐานที่ 5) ดูเหมือนว่าตัวบ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้รายงานในมาตรฐานนี้อาจจะไม่จำเป็นและไม่เหมาะสมที่จะกำหนดให้เป็นการรายงานของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

มาตรฐานที่ 9 มาตรฐานด้านวิเทศสัมพันธ์

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ไม่ได้กำหนดนโยบายและแผนงานด้านวิเทศสัมพันธ์ แต่ในฐานะหอสมุดกลางของมหาวิทยาลัยฯ จะมีชาวต่างประเทศมาเยี่ยมชม ศึกษาดูงาน และใช้บริการ มีบุคลากรไปศึกษาดูงานต่างประเทศ จึงควรจะมีการกำหนดนโยบายและแผนงานไว้ด้วย

มาตรฐานที่ 10 มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพ

ในปีงบประมาณ 2548 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ได้ดำเนินการให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องตามวงจร PDCA-P โดยได้กำหนดนโยบายคุณภาพองค์ประกอบตามพันธกิจและภารกิจ มีแผนปฏิบัติการประกันคุณภาพ การพัฒนากระบวนการทำงาน การบริหารความเสี่ยง การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานโดยให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการมีส่วนร่วม ตลอดจนนำผลการประเมินที่เป็นจุดอ่อนและข้อเสนอแนะ มาจัดทำแผนพัฒนา ปรับเป้าหมาย และตัวชี้วัดบางตัวให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตลอดจนกำหนดผู้รับผิดชอบ

การดำเนินงานในลักษณะดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผลการประเมินตนเองในปีงบประมาณ 2548 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ 2547 ในทุกองค์ประกอบ และผลการประเมินตนเองทั้งตามองค์ประกอบและตามมาตรฐานอยู่ในระดับดีเยี่ยม (4.6) อย่างไรก็ดี ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ประสบปัญหาบางประการที่เป็นปัจจัยนอกเหนือการควบคุม เช่น งบประมาณ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เก่า ซึ่งฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร จะเสนอให้มหาวิทยาลัยฯ พิจารณาต่อไป

7. ผลการดำเนินงาน

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินปี 2548	ผลการประเมินของกรรมการ
	2546	2547	2548		
มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต					
มาตรฐานที่ 2 มาตรฐานด้านการเรียนรู้ ตัวบ่งชี้ 2.1 มีการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และส่งเสริมการสร้างประสบการณ์จริง 3) ด้านปัจจัยเกื้อหนุนในการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ 3.2 การให้บริการคอมพิวเตอร์ (ชั่วโมง/วัน โดยเฉลี่ย 7 วัน/สัปดาห์) ≤ 5 ชั่วโมง = 1 คะแนน > 5-6 ชั่วโมง = 2 คะแนน > 6-7 ชั่วโมง = 3 คะแนน > 7-8 ชั่วโมง = 4 คะแนน > 8 ชั่วโมง = 5 คะแนน	13	13	13	ดีเยี่ยม (5)	ดีเยี่ยม (5)
3.3 การให้บริการห้องสมุด (ชั่วโมง/วันโดยเฉลี่ย 7 วัน/สัปดาห์) ≤ 5 ชั่วโมง = 1 คะแนน > 5-6 ชั่วโมง = 2 คะแนน > 6-7 ชั่วโมง = 3 คะแนน > 7-8 ชั่วโมง = 4 คะแนน > 8 ชั่วโมง = 5 คะแนน	13	13	13	ดีเยี่ยม (5)	ดีเยี่ยม (5)
สรุปผลการประเมินมาตรฐานที่ 2				ดีเยี่ยม (5)	ดีเยี่ยม (5)

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินปี 2548	ผลการประเมินของกรรมการ
	2546	2547	2548		
<p>มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานด้านการสนับสนุนการเรียนรู้</p> <p>ตัวบ่งชี้</p> <p>3.6 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศ ต่อนักศึกษาเต็มเวลา/เทียบเท่า และ/หรือค่าใช้จ่ายของหนังสือ/วารสาร/ข้อมูลสารสนเทศ ฯลฯ ต่อนักศึกษาเต็มเวลา/เทียบเท่า</p> <p>ลดลง > 10% ของปีที่ผ่านมา = 1 คะแนน ลดลง > 5-10% ของปีที่ผ่านมา = 2 คะแนน ± 5% ของปีที่ผ่านมา = 3 คะแนน เพิ่มขึ้น > 5-10% ของปีที่ผ่านมา = 4 คะแนน เพิ่มขึ้น > 10% ของปีที่ผ่านมา = 5 คะแนน</p>		1,283:1	1,096 :1	ปรับปรุง (1)	ปรับปรุง (1)
<p>3.7 จำนวนวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (ชื่อเรื่อง)</p> <p>ลดลง > 10% ของปีที่ผ่านมา = 1 คะแนน ลดลง > 5-10% ของปีที่ผ่านมา = 2 คะแนน ± 5% ของปีที่ผ่านมา = 3 คะแนน เพิ่มขึ้น > 5-10% ของปีที่ผ่านมา = 4 คะแนน เพิ่มขึ้น > 10% ของปีที่ผ่านมา = 5 คะแนน</p>	7,069	13,875	17,821	ดีเยี่ยม (5)	ดีเยี่ยม (5)

3.8 จำนวนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ลดลง >10% ของปีที่ผ่านมา = 1 คะแนน ลดลง > 5-10% ของปีที่ผ่านมา = 2 คะแนน ± 5% ของปีที่ผ่านมา = 3 คะแนน เพิ่มขึ้น >5-10% ของปีที่ผ่านมา = 4 คะแนน เพิ่มขึ้น >10% ของปีที่ผ่านมา = 5 คะแนน		1,294	14,715	ดีเยี่ยม (5)	ดีเยี่ยม (5)
มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินปี 2548	ผลการประเมินของกรรมการ
	2546	2547	2548		
3.9 จำนวนสารสนเทศที่แปลงให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Digital Project ≤ ร้อยละ 50 จากจำนวนที่ได้รับ = 1 คะแนน > ร้อยละ 50-60 จากจำนวนที่ได้รับ = 2 คะแนน > ร้อยละ 60-70 จากจำนวนที่ได้รับ = 3 คะแนน > ร้อยละ 70-80 จากจำนวนที่ได้รับ = 4 คะแนน > ร้อยละ 80 จากจำนวนที่ได้รับ = 5 คะแนน	1,295	3,141	2,970	ดีเยี่ยม (5)	ดีเยี่ยม (5)
สรุปผลการประเมินมาตรฐานที่ 3				ดีมาก (4)	ดีมาก (4)
องค์ประกอบ	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินของกรรมการ	หมายเหตุ
	2546	2547	2548		

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน					
2.7 ปัจจัยเกื้อหนุน					
2.7.1 การพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและ การสร้างฐานข้อมูล					
(1) มีนโยบายและแผนในการพัฒนาทรัพยากร สารสนเทศและการสร้างฐานข้อมูล	1.0	1.0	1.0	1.0	
(2) ปฏิบัติตามนโยบายและแผน	0.8	0.8	0.8	0.8	
(3) ประเมินผลการดำเนินงาน	0.6	0.8	0.8	0.8	
(4) นำผลการประเมินมาพัฒนา	0.6	0.8	0.8	0.8	
(5) ผู้ให้บริการและผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการ พัฒนาทรัพยากรสารสนเทศและการสร้างฐาน ข้อมูล	0.6	0.6	0.8	0.8	
รวม	3.6	4.0	4.2	4.2	ดีมาก

องค์ประกอบ	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินของกรรมการ	หมายเหตุ
	2546	2547	2548		
2.7.2 การบริการสารสนเทศ					
(1) มีแผนในการให้บริการ	0.8	1.0	1.0	1.0	
(2) ปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้	0.8	0.8	1.0	1.0	
(3) ประเมินผลการให้บริการ	0.6	1.0	1.0	1.0	
(4) นำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการ	0.6	0.8	0.8	0.8	
(5) ให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการประเมินผล	0.8	1.0	1.0	1.0	
รวม	3.6	4.6	4.8	4.8	ดีเยี่ยม
สรุปผลการประเมินองค์ประกอบที่ 2	3.6	4.3	4.5	4.5	ดีมาก
องค์ประกอบ	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินของกรรมการ	หมายเหตุ
	2546	2547	2548		
องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษา					
3.4 กิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนานิสิตนักศึกษา					
(1) มีแผนงานกิจกรรมพัฒนานิสิตศึกษาด้านทักษะสารสนเทศ และทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศ	1.0	1.0	1.0	1.0	
(2) จัดกิจกรรมพัฒนานิสิตศึกษาให้บรรลุเป้าหมายตามแผนฯ	0.8	0.8	1.0	1.0	
(3) ประเมินผลการจัดกิจกรรมพัฒนานิสิตศึกษา	0.6	1.0	1.0	1.0	
(4) นำผลการประเมินฯ มาพัฒนาการจัดกิจกรรม	0.8	0.8	0.8	0.8	
(5) ผู้เข้ารับการอบรมมีส่วนร่วมในการประเมิน	1.0	1.0	1.0	1.0	
รวม	4.2	4.6	4.8	4.8	ดีเยี่ยม
สรุปผลการประเมินองค์ประกอบที่ 3	4.2	4.6	4.8	4.8	ดีเยี่ยม

มาตรฐานที่ 2 มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต

จุดอ่อนและข้อเสนอแนะ

ยังมีผู้ใช้บริการ E-book น้อย อาจไม่คุ้มค่าหากใช้งบประมาณจำนวนมากของมหาวิทยาลัย
 ซื่อเอง เนื่องจากขณะนี้ผู้ผลิตเพียง 2 บริษัท และยังมีปัญหาในการพัฒนาระบบการใช้ E-book ทำให้
 ไม่สะดวกในการใช้งาน ต้องเปิดอ่านทีละหน้า ไม่สามารถสั่งพิมพ์ได้ ไม่สามารถ load ข้อมูลได้ และ
 E-book ของบางบริษัทอนุญาตให้ใช้ได้ทีละ 1 คน ขณะนี้จึงยังไม่ควรทุ่มงบประมาณในส่วนนี้มากนัก
 แต่ให้มีไว้บ้างเพื่อเป็นจุดเริ่มต้นในการใช้

นักศึกษาและบุคลากรที่พักอาศัยอยู่นอกมหาวิทยาลัย ยังไม่สามารถสืบค้นสารสนเทศจาก
 ฐานข้อมูลของหอสมุดฯจากที่พักได้ ควรมีการสำรวจความต้องการในปัจจุบันนี้ และนำเสนอข้อมูลต่อ
 ผู้รับผิดชอบของมหาวิทยาลัย

ระบบห้องสมุดอัตโนมัติยังพัฒนาไม่แล้วเสร็จ ทำให้มีข้อมูลบางส่วนที่แสดงสถานภาพไม่
 ถูกต้องในช่วงทดลองใช้ ทำให้บริการล่าช้า และผู้ใช้บริการยังไม่พึงพอใจมาก ควรเร่งพัฒนาให้เสร็จ
 เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการ

พื้นที่ห้องสมุดคับแคบ โดยเฉพาะในช่วงสอบ มีพื้นที่ส่วนหนึ่งเก็บหนังสือเก่า ซึ่งมีการใช้
 ไม่มาก ทำให้ผู้ใช้บริการมีพื้นที่สำหรับค้นคว้าหรืออ่านหนังสือน้อย ควรหาวิธีการจัดเก็บหนังสือเก่า
 โดยใช้เนื้อที่ไม่มาก เช่นวางชั้นหนังสือให้ใกล้กันมากขึ้น และเก็บในบริเวณที่มีผู้เข้าไปใช้บริการไม่มาก
 แต่ยังคงต้องให้สามารถค้นได้สะดวกเมื่อต้องการใช้ โดยเฉพาะเมื่อมีการสร้างห้องสมุดใหม่ควรคำนึงถึง
 ประเด็นนี้

จุดแข็ง

1. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาบริการ มีการทำงานเป็นทีม ร่วมกันปรับปรุง
 ประสิทธิภาพในการให้บริการ และมีจิตบริการดีมาก
2. มีบริการหลากหลายรูปแบบ ผู้ใช้สามารถเลือกใช้ได้ตามความต้องการ และมีการให้บริการ
 เิงรุก โดยเฉพาะในเรื่องการให้ความรู้กับผู้ใช้ และการให้บริการตอบคำถามถึงสถานที่ปฏิบัติงานของ
 ผู้ใช้บริการ
3. มีการนำข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงและพัฒนางานบริการอย่าง
 ต่อเนื่อง

โอกาส

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และความพร้อมทั้งทางด้านอุปกรณ์สารสนเทศและ
 บุคลากร ช่วยให้การบริการสารสนเทศสะดวก และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

อุปสรรค

1. โปรแกรมระบบห้องสมุดอัตโนมัติยังไม่เสถียร ข้อมูลผิดพลาดบ่อยครั้ง ทำให้การปฏิบัติงานและการให้บริการโดยประสิทธิภาพ
2. กระแสไฟฟ้าดับบ่อย ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการที่ใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ไม่มีเครื่องสำรองไฟเมื่อไฟฟ้าดับจะไม่สามารถให้บริการได้

กลยุทธ์/แผนพัฒนา

1. ควรมีโครงการสำรวจการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของหอสมุดฯ และศึกษาความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ รวมทั้งการจัดการความรู้ด้านการให้บริการ
2. ควรเร่งพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติให้แล้วเสร็จ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการ

มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานด้านการสนับสนุนการเรียนรู้

จุดอ่อนและข้อเสนอแนะ

1. ขาดแคลนงบประมาณที่ได้รับจัดสรรเป็นค่าใช้จ่ายในการซื้อวัสดุการศึกษา ค่าใช้จ่ายของระบบห้องสมุด และศูนย์สารสนเทศต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าในปี 2548 ต่ำกว่าปีงบประมาณ 2547 เนื่องจากได้รับงบประมาณเท่ากับปี 2547 แต่มีผู้ใช้บริการมากขึ้น ประกอบกับราคาของวารสารเพิ่มขึ้นปีละ 10-13% ของงบประมาณที่ได้รับ จึงต้องนำไปซื้อวารสารที่จำเป็นก่อน ทำให้มีเงินเหลือสำหรับซื้อหนังสือใหม่น้อยมาก ทำให้ผู้ใช้บริการสะท้อนว่าไม่ค่อยมีหนังสือใหม่ให้ใช้ แม้ขณะนี้จะมี E-book แต่ก็ยังมีปัญหาในการใช้ ผู้บริหารมหาวิทยาลัย ควรพิจารณาให้ความสำคัญกับการจัดสรรงบประมาณมากขึ้น
2. นักศึกษามีความสนใจกิจกรรมพัฒนาทักษะสารสนเทศ และทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดให้น้อย แม้ว่าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ได้พยายามปรับเปลี่ยนรูปแบบของการจัดกิจกรรมและได้ประชาสัมพันธ์หลายรูปแบบแล้วก็ตาม

จุดแข็ง

1. มีความร่วมมือที่ดีกับหน่วยงานอื่นในการจัดหา พัฒนาและแบ่งปันการใช้ทรัพยากร ทำให้ประหยัดงบประมาณ และมีการใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่า
2. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้ความรู้ และพัฒนาทักษะสารสนเทศและทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะนักศึกษาสามารถจัดอบรมการสืบค้นข้อมูลได้ตามที่ผู้ใช้บริการร้องขอ ไม่ว่าจะที่ห้องสมุด หรือที่คณะ/ภาควิชา
3. มีบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยพัฒนาบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการผ่านระบบเครือข่าย มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการพัฒนากิจกรรม/บริการ

เพื่อพัฒนานักศึกษา คือ Online Tutorial ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ทุกฐานที่หอสมุดฯ ให้บริการ และ Virtual Library Tour

โอกาส

มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งในเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศ สถานที่ และบุคลากร ในการพัฒนาทักษะสารสนเทศและทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษา

อุปสรรค

1. งบประมาณที่ได้รับมีจำกัด จึงทำให้การบริการด้านหนังสือใหม่ไม่เพียงพอ
2. อาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ผู้สอนรายวิชาต่าง ๆ ยังไม่เห็นความสำคัญในการให้นักศึกษา เข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาทักษะสารสนเทศและทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศที่ห้องสมุดจัดขึ้น

กลยุทธ์/แผนพัฒนา

1. จัดทำแผนให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัยฯ เห็นความสำคัญในการเพิ่มงบประมาณเพื่อซื้อวัสดุ การศึกษาทุกปี
2. ควรพัฒนาความร่วมมือกับห้องสมุดสถาบันอื่น ๆ ในรูปภาคี (Consortium) อย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดหาฐานข้อมูลหรือหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และแบ่งปันการใช้ทรัพยากรร่วมกัน
3. ปรับปรุงรูปแบบหรือหากกลยุทธ์ในการจัดกิจกรรมการพัฒนาทักษะสารสนเทศและทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้นักศึกษาสนใจเข้าอบรมมากขึ้น เช่น การร่วมมือกับอาจารย์ผู้สอนรายวิชาต่าง ๆ และกำหนดให้กิจกรรมนี้เป็นตัวชี้วัดอย่างหนึ่งของการศึกษาด้วยตนเอง

มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานการวิจัยและงานสร้างสรรค์

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินปี 2548	ผลการประเมินของกรรมการ
	2546	2547	2548		
มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์					
ตัวบ่งชี้					
4.2 ผลงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์	3	3	1		ดี
4.4 จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยภายในสถาบัน	-	-	-		
องค์ประกอบ	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินของกรรมการ	หมายเหตุ
	2546	2547	2548		
องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย					
4.1 การบริหารงานวิจัย					
(1) มีนโยบาย ทิศทางและแผนงานด้านการวิจัยที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจ	0.8	0.8	1.0	1.0	
(2) กำกับและบริหารงานวิจัยให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายและแผนฯ	0.8	0.8	0.8	0.6	
(3) ประเมินผลการบริหารงานวิจัยทุกปี	0.2	0.6	0.8	0.8	
(4) นำผลการประเมินฯ มาพัฒนาการบริหารการวิจัย	0.6	0.8	0.8	0.8	
(5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ทิศทางและแผนงานด้านวิจัย	0.8	0.8	0.8	0.8	
รวม	3.2	3.6	4.2	4.0	ดีมาก

องค์ประกอบ	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินของกรรมการ	หมายเหตุ
	2546	2547	2548		
4.2 ผลการวิจัย					
(1) มีแผนและระบบการนำผลการวิจัยไปเผยแพร่และใช้ประโยชน์หรือสิทธิประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของห้องสมุด	0.8	0.8	1.0	1.0	
(2) ดำเนินการเผยแพร่และใช้ประโยชน์ผลงานวิจัยตามแผนและระบบที่กำหนด	0.8	1.0	1.0	1.0	
(3) ประเมินการเผยแพร่และใช้ผลงานวิจัยทุกปี	0.6	0.6	0.6	0.6	
(4) นำผลการประเมินฯ มาพัฒนางานวิจัยในอนาคต	1.0	1.0	0.6	0.6	
(5) ผู้วิจัยและผู้ใช้ประโยชน์มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนและระบบการใช้ประโยชน์ผลงานวิจัย	0.6	0.6	0.8	0.8	
รวม	3.8	4.0	4.0	4.0	ดีมาก
สรุปผลการประเมินองค์ประกอบที่ 4	3.5	3.8	4.1	4.0	ดีมาก

จุดอ่อน

1. บุคลากรให้บริการแก่ผู้ใช้ห้องสมุดเป็นจำนวนมากทำให้ไม่มีเวลาที่จะสร้างผลงานวิชาการ
2. บุคลากรบางส่วนยังขาดทักษะในการทำงานวิจัย
3. ยังไม่มีการนำผลงานวิจัยมาพัฒนาอย่างเป็นระบบ

จุดแข็ง

บุคลากรมีความเข้มแข็ง ตั้งใจที่จะทำงานวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

โอกาส

1. มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับการทำผลงานการวิจัยสถาบัน โดยฝ่ายหอสมุดเปิดโอกาสให้บุคลากรใช้เวลาราชการบางส่วนในการทำผลงาน และสามารถนำมาคิดเป็น Load Unit ได้
2. บุคลากรมีความคุ้นเคยกับแหล่งสารสนเทศ ทำให้สามารถศึกษาค้นคว้าสารสนเทศได้ดี

อุปสรรค

บุคลากรส่วนใหญ่ ยังขาดทักษะในการเขียนผลงานทางวิชาการ แม้ว่าจะมีการอบรม/ให้ความรู้แล้วก็ตาม

กลยุทธ์/แผนพัฒนา

1. จัดทำแผนงานวิจัยสถาบันโดยกำหนดเรื่องและตัวบุคคลที่รับผิดชอบให้ชัดเจน
2. จัดหานักศึกษาช่วยงานเพิ่มขึ้นเพื่อให้บุคลากรมีเวลาเพิ่มเติมในการทำวิจัย
3. จัดระบบการหาหัวข้อวิจัยโดยการสอบถามปัญหาจากผู้ใช้หอสมุดฯ
4. มีการติดตามผลการดำเนินการวิจัยอย่างเป็นระบบจากผู้บริหาร (รายงานในที่ประชุมทุก 3 เดือน)
5. จัดหาระบบการให้คำปรึกษาด้านวิจัย

มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินปี 2548	ผลการประเมินของกรรมการ
	2546	2547	2548		
<p>มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ</p> <p>ตัวบ่งชี้</p> <p>5.3 จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการ แก่สังคมและชุมชน</p> <p>10) บริการอื่น ๆ</p> <p>10.1 โครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า</p> <p>10.2 การให้บริการห้องสมุดกับบุคคลภายนอก</p> <p>10.3 การให้บริการเข้าเยี่ยมชมห้องสมุด</p> <p>ลดลง 2 % ของปีที่ผ่านมา = 1 คะแนน</p> <p>ลดลง > 1-2 % ของปีที่ผ่านมา = 2 คะแนน</p> <p>± 1 % ของปีที่ผ่านมา = 3 คะแนน</p> <p>เพิ่มขึ้น > 1-2 % ของปีที่ผ่านมา = 4 คะแนน</p> <p>เพิ่มขึ้น > 2 % ของปีที่ผ่านมา = 5 คะแนน</p>				ดีมาก (4.3)	ดีมาก (4.3)
<p>10.1 โครงการบริการวิชาการแบบให้เปล่า</p> <p>10.2 การให้บริการห้องสมุดกับบุคคลภายนอก</p> <p>10.3 การให้บริการเข้าเยี่ยมชมห้องสมุด</p>	1	1	6	ดีเยี่ยม (5)	ดีเยี่ยม (5)
	28,537	23,702	23,470	ดี (3)	ดี (3)
	15	13	16 (352คน)	ดีเยี่ยม (5)	ดีเยี่ยม (5)
<p>5.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p>≤ 50 % = 1 คะแนน</p> <p>> 50-60 % = 2 คะแนน</p> <p>> 60-70 % = 3 คะแนน</p> <p>> 70-80 % = 4 คะแนน</p> <p>> 80 % = 5 คะแนน</p>	ดีมาก (5)	ดี (4.3)	ดีมาก (4.48)	ดีเยี่ยม (5)	ดีเยี่ยม (5)
สรุปผลการประเมินมาตรฐานที่ 5				ดีเยี่ยม (4.6)	ดีเยี่ยม (4.6)

องค์ประกอบ	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินของกรรมการ	หมายเหตุ
	2546	2547	2548		
องค์ประกอบที่ 5 บริการวิชาการแก่สังคม					
(1) มีนโยบายและแผนงานด้านบริการวิชาการแก่สังคมที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย	0.8	1.0	1.0	1.0	
(2) ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่ระบุในแผนฯ	1.0	1.0	1.0	1.0	
(3) ประเมินผลการบริการวิชาการทุกโครงการ	1.0	0.8	0.8	0.8	
(4) นำผลการประเมินฯ มาพัฒนาการบริการวิชาการ	0.8	1.0	1.0	1.0	
(5) ผู้รับบริการมีส่วนร่วมกำหนดนโยบายและแผนบริการวิชาการแก่สังคม รวมทั้งการประเมินการบริการวิชาการแก่สังคม	0.8	1.0	1.0	1.0	
รวม	4.4	4.8	4.8	4.8	ดีเยี่ยม
สรุปผลการประเมินองค์ประกอบที่ 5	4.4	4.8	4.8	4.8	ดีเยี่ยม

จุดอ่อน

สถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกค่อนข้างจำกัดในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมาก ทำให้บริการไม่ทั่วถึง และส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการหลักของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

จุดแข็ง

บุคลากรฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มีความพร้อมและให้ความร่วมมือในการให้บริการ และร่วมมือในการดำเนินโครงการบริการต่าง ๆ เป็นอย่างดี

โอกาส

มหาวิทยาลัยฯ และหน่วยงานมีนโยบายชัดเจนในการให้บริการวิชาการแก่สังคม และให้การสนับสนุน

อุปสรรค

บุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้ห้องสมุดยังขาดความรู้เรื่องการสืบค้นและการใช้ห้องสมุด มีการรื้อหนังสือบนชั้นหนังสือ เป็นภาระกับเจ้าหน้าที่ในการจัดชั้นเป็นอย่างมาก

กลยุทธ์/แผนพัฒนา

- กำหนดแผนในการจัดอบรมต่างๆ แก่ชุมชนภายนอก ให้อยู่ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการหลักของห้องสมุดมาใช้บริการน้อย เช่นหลังสอบเสร็จ
- จัดโครงการให้ความรู้เกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลแก่สมาชิกที่เป็นบุคคลภายนอก

มาตรฐานที่ 6 มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินปี 2548	ผลการประเมินของกรรมการ
	2546	2547	2548		
มาตรฐานที่ 6 มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตัวบ่งชี้ 6.1 จำนวนกิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม					
1) งานประเพณีและวันสำคัญต่าง ๆ	-	3	2		พอใช้ (2)
2) นาฏศิลป์และดนตรี	-	-	-		
3) กีฬา	1	1	1		
4) การอนุรักษ์วัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย	-	-	-		
5) ศาสนา คุณธรรม จริยธรรม	1	2	3		
6) การเผยแพร่ศิลปะและวัฒนธรรม	7	8	4		

มาตรฐานที่ 7 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินปี 2548	ผลการประเมินของกรรมการ
	2546	2547	2548		
มาตรฐานที่ 7 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ ตัวบ่งชี้					
7.1 ร้อยละของเงินเดือนบุคลากรทุกประเภทต้องดำเนินการทั้งหมด > 60% = 1 คะแนน > 55-60% = 2 คะแนน > 50-55% = 3 คะแนน > 45-50% = 4 คะแนน ≤ 45% = 5 คะแนน	34.52	42.42	39.02	ดีเยี่ยม (5)	ดีเยี่ยม (5)
7.6 ร้อยละของเงินเหลือจ่ายสุทธิต่อรายรับจริงทั้งหมด ลดลง > 5% ของปีที่ผ่านมา = 1 คะแนน ลดลง > 2.5-5% ของปีที่ผ่านมา = 2 คะแนน ± 2.5% ของปีที่ผ่านมา = 3 คะแนน เพิ่มขึ้น > 2.5-5% ของปีที่ผ่านมา = 4 คะแนน เพิ่มขึ้น > 5% ของปีที่ผ่านมา = 5 คะแนน	-51	0.001	-1.78	ปรับปรุง (1)	ปรับปรุง (1)
7.7 ร้อยละของค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากร ลดลง > 20% ของปีที่ผ่านมา = 1 คะแนน ลดลง > 10-20% ของปีที่ผ่านมา = 2 คะแนน -10% หรือ + 20% ของปีที่ผ่านมา = 3 คะแนน เพิ่มขึ้น > 20-40% ของปีที่ผ่านมา = 4 คะแนน เพิ่มขึ้น > 40% ของปีที่ผ่านมา = 5 คะแนน	.15	.31	.77	ดีเยี่ยม (5)	ดีเยี่ยม (5)
7.9 จำนวนครั้งของความไม่ปลอดภัย >300 ครั้ง = 1 คะแนน 251-300 ครั้ง = 2 คะแนน 201-250 ครั้ง = 3 คะแนน 151- 200 ครั้ง = 4 คะแนน ≤150 ครั้ง = 5 คะแนน	-	-	15	ดีเยี่ยม (5)	ดีเยี่ยม (5)
สรุปผลการประเมินมาตรฐานที่ 7				ดีมาก (4)	ดีมาก (4)

องค์ประกอบ	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินของกรรมการ	หมายเหตุ
	2546	2547	2548		
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา/ปณิธาน/วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์และแผนงาน					
1.1 มิวสิคทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์					
(1) มีการกำหนดให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร	1.0	1.0	1.0	1.0	
(2) นำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ จัดทำเป็นแผนกลยุทธ์เพื่อสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม	1.0	1.0	1.0	1.0	
(3) ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตามรอบที่กำหนด	0.8	0.8	ยังไม่ถึงเวลา	ยังไม่ถึงเวลา	
(4) บุคลากรมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจ	1.0	1.0	1.0	1.0	
(5) นำผลการทบทวนและข้อคิดเห็นของบุคลากรต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจมาพิจารณาปรับปรุงวิสัยทัศน์ และพันธกิจทุกครั้ง	0.8	0.8	ยังไม่ถึงเวลา	ยังไม่ถึงเวลา	
รวม	4.6	4.6	5.0	5.0	ดีเยี่ยม
1.2 นโยบายและแผน					
(1) มีการกำหนดนโยบายและแผนให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ และพันธกิจ	1.0	1.0	1.0	1.0	
(2) บุคลากรรับรู้ ปฏิบัติและมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย	0.8	1.0	1.0	1.0	
(3) ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่ระบุในแผนฯ	0.8	0.8	0.8	0.8	
(4) ประเมินผลการดำเนินงานระหว่างและเมื่อสิ้นสุดแผน	0.8	0.8	1.0	1.0	
(5) นำผลการประเมินมาปรับปรุงแผนฯ และการดำเนินงาน	0.8	1.0	1.0	1.0	
รวม	4.2	4.6	4.8	4.8	ดีเยี่ยม
สรุปผลการประเมินองค์ประกอบที่ 1	4.4	4.6	4.9	4.9	ดีเยี่ยม

องค์ประกอบ	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินของกรรมการ	หมายเหตุ
	2546	2547	2548		
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ					
7.1 โครงสร้างและการดำเนินงานบริหาร					
(1) มีโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารตามภารกิจ	1.0	0.8	0.8	0.8	
(2) มีการบริหารงานตามโครงสร้างองค์กรและระบบบริหารที่กำหนด	0.6	0.8	0.8	0.8	
(3) มีการประชุมเพื่อประเมินผลและติดตามงาน	0.8	0.8	1.0	1.0	
(4) นำผลการประชุมมาปรับปรุงแก้ไข	0.8	0.8	1.0	1.0	
(5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานและปรับปรุงการบริหาร	0.8	1.0	1.0	1.0	
รวม	4.0	4.2	4.6	4.6	ดีเยี่ยม
7.2 ผู้บริหาร					
(1) มีระบบการสรรหาผู้บริหารที่มีคุณวุฒิ คุณสมบัติ และภาวะผู้นำที่สอดคล้องกับพันธกิจและภารกิจ	0.6	0.8	1.0	1.0	
(2) ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจและภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ	0.8	0.8	1.0	1.0	
(3) ประเมินการปฏิบัติงานของผู้บริหารตามกรอบพันธกิจและภารกิจ	0.8	0.8	1.0	1.0	
(4) นำผลการประเมินฯ มาพัฒนาการปฏิบัติงาน	0.8	0.8	0.8	0.8	
(5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการสรรหาและประเมินการปฏิบัติงานของผู้บริหาร	0.4	0.8	1.0	1.0	
รวม	3.4	4.0	4.8	4.8	ดีเยี่ยม

องค์ประกอบ	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินของกรรมการ	หมายเหตุ
	2546	2547	2548		
7.3 บุคลากร					
(1) มีการสรรหาบุคลากรที่มีคุณวุฒิ คุณสมบัติที่สอดคล้องกับตำแหน่ง พันธกิจ และภารกิจ	1.0	1.0	1.0	1.0	
(2) ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจและภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ	0.8	0.8	0.8	0.8	
(3) ประเมินบุคลากรและพิจารณาความดีความชอบอย่างเป็นระบบ เปิดเผย และสอดคล้องกับภารกิจของตำแหน่ง	0.8	0.8	0.8	0.8	
(4) นำผลการประเมินมาพัฒนาบุคลากรและพัฒนากิจการปฏิบัติงาน	0.8	0.8	0.8	0.8	
(5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการประเมินตนเองและผู้ร่วมงาน	0.4	1.0	1.0	1.0	
รวม	3.8	4.4	4.4	4.4	ดีมาก
7.4 การพัฒนาบุคลากร					
(1) มีแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์	1.0	1.0	1.0	1.0	
(2) ดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่ระบุในแผนฯ	0.8	0.8	1.0	1.0	
(3) ประเมินผลการพัฒนาบุคลากรทุกโครงการ/กิจกรรมและประเมินคุณภาพ โดยภาพรวมทุกปี	0.8	0.8	0.8	0.8	
(4) นำผลประเมินฯ มาพัฒนาการพัฒนาบุคลากร	0.8	0.8	0.8	0.8	
(5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาตนเอง	0.8	1.0	1.0	1.0	
รวม	4.2	4.4	4.6	4.6	ดีเยี่ยม

องค์ประกอบ	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินของกรรมการ	หมายเหตุ
	2546	2547	2548		
7.5 ระบบข้อมูลและสารสนเทศ					
(1) มีแผนงานด้านระบบข้อมูลและสารสนเทศที่สอดคล้องกับการบริหารของมหาวิทยาลัย	0.8	1.0	1.0	1.0	
(2) จัดระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันเหตุการณ์ สอดคล้องกับการบริหารจัดการ	0.6	0.8	1.0	1.0	
(3) ประเมินระบบข้อมูลและสารสนเทศตามรอบที่กำหนด	0.6	0.6	0.8	0.8	
(4) นำผลการประเมินฯ มาพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ	0.6	0.6	0.8	0.8	
(5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการให้ ใช้และประเมินระบบข้อมูลและสารสนเทศ	0.4	0.6	0.8	0.8	
รวม	3.0	3.6	4.4	4.4	ดีมาก
7.6 กิจกรรม 5 ส/กิจกรรมคุณภาพอื่น ๆ					
(1) มีนโยบาย แผนการดำเนินกิจกรรม 5 ส/กิจกรรมคุณภาพอื่น ๆ	0.8	1.0	1.0	1.0	
(2) จัดกิจกรรม 5 ส/กิจกรรมคุณภาพอื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง	0.8	0.8	0.8	0.8	
(3) ประเมินกิจกรรม 5 ส/กิจกรรมคุณภาพอื่น ๆ อย่างน้อยปีละครั้ง	0.8	0.8	0.8	0.8	
(4) นำผลการประเมินมาพัฒนาการจัดกิจกรรม 5 ส/กิจกรรมคุณภาพอื่น ๆ	0.8	1.0	1.0	1.0	
(5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม 5 ส/กิจกรรมคุณภาพอื่น ๆ	0.8	1.0	1.0	1.0	
รวม	4.0	4.6	4.6	4.6	ดีเยี่ยม

องค์ประกอบ	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินของกรรมการ	หมายเหตุ
	2546	2547	2548		
7.7 ความปลอดภัย					
(1) มีแผนงานด้านระบบความปลอดภัยครอบคลุมทั้งภายในและภายนอกอาคาร	1.0	0.8	1.0	1.0	
(2) ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่ระบุไว้ในแผน	1.0	0.8	1.0	1.0	
(3) ประเมินความปลอดภัยทั้งภายในและภายนอกอาคาร	0.8	0.8	0.8	0.8	
(4) นำผลการประเมินมาพัฒนา ระบบความปลอดภัยทั้งภายในและภายนอกอาคาร	0.8	0.8	0.8	0.8	
(5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการให้มีความปลอดภัย	0.8	0.8	0.8	0.8	
รวม	4.4	4.0	4.4	4.4	ดีมาก
สรุปผลการประเมินองค์ประกอบที่ 7	3.8	4.1	4.5	4.5	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ					
(1) มีการกำหนดกรอบวงเงินงบประมาณและ/หรือสัดส่วนงบประมาณจากแหล่งต่าง ๆ และมีระบบการจัดสรรให้สอดคล้องกับพันธกิจและภารกิจ	0.8	0.8	1.0	1.0	
(2) จัดหาและจัดสรรงบประมาณตามพันธกิจและภารกิจ	0.8	1.0	1.0	1.0	
(3) มีระบบบัญชีงบประมาณที่ตรวจสอบได้และมีการประเมินระบบการเงินและงบประมาณทุกปี	0.8	1.0	1.0	1.0	
(4) นำผลการประเมินมาพัฒนาระบบการเงินและงบประมาณ	0.8	1.0	1.0	1.0	
(5) ให้บุคลากรมีส่วนร่วมรับรู้ เสนอแนะ ประเมินผลระบบการเงินและงบประมาณ	0.8	0.8	0.8	0.8	
รวม	4.0	4.6	4.8	4.8	ดีเยี่ยม
สรุปผลการประเมินองค์ประกอบที่ 8	4.0	4.6	4.8	4.8	ดีเยี่ยม

จุดอ่อน

1. โครงสร้างการบริหารงานภายใน ยังไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ส่งผลให้บุคลากรที่มาปฏิบัติงาน ในฐานะหัวหน้ากลุ่มงาน ยังไม่มีความก้าวหน้าในสายบริหาร และไม่มีการประเมินรองรับการดำรงตำแหน่ง เป็นวาระของผู้บริหารหอสมุดฯ ทั้งในส่วนของหัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร และ หัวหน้ากลุ่มงาน ทำให้ไม่มีความก้าวหน้าในสายบริหาร ส่งผลให้บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จึงหาผู้ที่จะมาปฏิบัติงานในตำแหน่งดังกล่าวค่อนข้างยาก

2. บุคลากรบางส่วนยังไม่ได้ทำกิจกรรม 5 ส. จนเป็นปกติวิสัย

3. การบำรุง ดูแล ซ่อมแซมสิ่งที่ชำรุดของอาคารสถานที่ให้พร้อมใช้งาน ยังไม่เต็มประสิทธิภาพ

จุดแข็ง

บุคลากรมีศักยภาพ พร้อมที่จะเรียนรู้และปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีการบริหารงานในแนวราบที่บุคลากรมีส่วนร่วม บุคลากรมีความพร้อมและยอมรับการเปลี่ยนแปลง/ การพัฒนา ทั้งในส่วนของกระบวนการปฏิบัติงานและระบบการประเมิน บุคลากรมีความกระตือรือร้น มีความรู้ ความสามารถ และศักยภาพ มีความพร้อมในการพัฒนาตนเองและมีการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ห้องสมุดมีทางเข้าและออกทางเดียว ทำให้การดูแลทรัพย์สินในหอสมุดได้ง่ายขึ้น

โอกาส

1. แผนพัฒนามหาวิทยาลัยฯ ปี พ.ศ. 2546 – 2549 เน้นการพัฒนามหาวิทยาลัยฯ เป็นมหาวิทยาลัยฯ ที่มีการวิจัยเป็นฐาน และเน้นการผลิตบัณฑิตศึกษา ห้องสมุดจึงเป็นหน่วยงานที่สำคัญในการสนับสนุนนโยบายดังกล่าว
2. มีหน่วยงานอื่นๆ ในมหาวิทยาลัยฯ ที่สามารถทำกิจกรรม 5 ส. ร่วมกัน เช่น ร่วมกับสำนักงานอธิการบดี ทำให้บุคลากรทั้งสองหน่วยงานได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น และ ประสบการณ์เกี่ยวกับการทำกิจกรรม 5 ส. และสามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงกิจกรรมให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อุปสรรค

1. การจัดสรรงบประมาณของมหาวิทยาลัยฯ ส่วนใหญ่จัดสรรให้เท่าวงเงินที่เคยได้รับในปีงบประมาณที่ผ่านมา หรือบางครั้ง น้อยกว่าเพิ่มขึ้นจากเดิมเพียงเล็กน้อย ทำให้เป็นอุปสรรค ต่อ การดำเนินงาน เนื่องจากวัสดุการศึกษาประเภทวารสารและฐานข้อมูลมีราคาเพิ่มประมาณร้อยละ 10-13 ต่อปี
2. ปัญหาเรื่องลิขสิทธิ์ เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานของห้องสมุดดิจิทัล

3. การเปิดการให้บริการค่อนข้างดีของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เฉลี่ยวันละ 13 ชั่วโมง มีผู้ใช้บริการประมาณ 2,000 คน/วัน ทำให้การเฝ้าระวังถึงความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้ใช้แต่ละคนทำได้ไม่ทั่วถึง ประกอบกับไม่มียามประจำที่ห้องสมุด

กลยุทธ์/แผนพัฒนา

ส่งเสริม สนับสนุน และรณรงค์ให้บุคลากรทำกิจกรรม 5 ส. จนเป็นปกติวิสัยจัดทำแผนด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในการทำงานประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้ผู้ใช้บริการระวังทรัพย์สินของตนเอง

มาตรฐานที่ 8 มาตรฐานด้านความสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยกับสังคมและชุมชนภาคใต้

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินปี 2548	ผลการประเมินของกรรมการ
	2546	2547	2548		
มาตรฐานที่ 8 มาตรฐานด้านความสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยกับสังคมและชุมชนภาคใต้ ตัวบ่งชี้ 8.2 จำนวนโครงการที่ร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ หรือกับสังคมและชุมชนเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชนภาคใต้	1	2	6		ดีเยี่ยม (5)

มาตรฐานที่ 9 มาตรฐานด้านวิเทศสัมพันธ์

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินปี 2548	ผลการประเมินของกรรมการ
	2546	2547	2548		
มาตรฐานที่ 9 มาตรฐานด้านวิเทศสัมพันธ์ ตัวบ่งชี้ 9.3 จำนวนชาวต่างประเทศที่มาเยี่ยมชมห้องสมุด 9.7 จำนวนบุคลากรห้องสมุดที่ไปต่างประเทศ	56 2	80 7	33 1		ดีมาก (4) ดี (3)

จุดอ่อน

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ไม่มีความร่วมมือกับต่างประเทศที่ชัดเจน

จุดแข็ง

-

โอกาส

1. หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เป็นหอสมุดกลางของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ และเป็นแหล่งกลางในการให้บริการสารสนเทศในภาคใต้ จึงเป็นแหล่งที่มีชาวต่างประเทศมาเยี่ยมชม ศึกษาดูงาน และใช้บริการ

2. มหาวิทยาลัย มีนโยบายร่วมมือทางวิชาการกับต่างประเทศ เป็นโอกาสให้ฝ่ายหอสมุดสามารถผลักดันแผนความร่วมมือกับต่างประเทศได้

อุปสรรค

-

กลยุทธ์/แผนพัฒนา

1. จัดทำแผนการแลกเปลี่ยนสารสนเทศกับห้องสมุดในมหาวิทยาลัยต่างประเทศ
2. จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรและแผนความร่วมมือกับต่างประเทศ

มาตรฐานที่ 10 มาตรฐานด้านระบบประกันคุณภาพภายใน

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	งบประมาณ			ผลการประเมินปี 2548	ผลการประเมินของกรรมการ
	2546	2547	2548		
<p>มาตรฐานที่ 10 มาตรฐานด้านระบบประกันคุณภาพภายใน</p> <p>ตัวบ่งชี้</p> <p>10.1 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง</p> <p>1) ร้อยละของหน่วยงานภายในที่มีระบบและกลไกประกันคุณภาพภายใน</p> <p>≤ 50 % = 1 คะแนน</p> <p>> 50-60 % = 2 คะแนน</p> <p>> 60-80 % = 3 คะแนน</p> <p>> 80-90 % = 4 คะแนน</p> <p>> 90% = 5 คะแนน</p>				ดีเยี่ยม (5)	ดีเยี่ยม (5)
2) งบประมาณสำหรับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในต่อบุคลากรทั้งหมด	-	-	-	-	
<p>10.2 ประสิทธิภาพของการประเมินคุณภาพภายใน</p> <p>1) ผลการประเมินตามองค์ประกอบ</p> <p>≤ 2.5 = 1 คะแนน (ไม่ผ่านการรับรอง)</p> <p>> 2.5-3.0 = 2 คะแนน (รับรองแต่ต้องปรับปรุง)</p> <p>> 3.0-4.0 = 3 คะแนน (รับรองระดับดี)</p> <p>> 4.0-4.5 = 4 คะแนน (รับรองระดับดีมาก)</p> <p>> 4.5 = 5 คะแนน (รับรองระดับดีเยี่ยม)</p> <p>2) ผลการประเมินตามมาตรฐาน</p> <p>≤ 2.5 = 1 คะแนน (ไม่ผ่านการรับรอง)</p> <p>> 2.5-3.0 = 2 คะแนน (รับรองแต่ต้องปรับปรุง)</p> <p>> 3.0-4.0 = 3 คะแนน (รับรองระดับดี)</p> <p>> 4.0-4.5 = 4 คะแนน (รับรองระดับดีมาก)</p> <p>> 4.5 = 5 คะแนน (รับรองระดับดีเยี่ยม)</p>	3.9	4.3	4.6	ดีเยี่ยม (4.6)	ดีเยี่ยม (4.6)
			4.6	ดีเยี่ยม (4.6)	ดีเยี่ยม (4.6)

องค์ประกอบ	ปีงบประมาณ			ผลการประเมินของกรรมการ	หมายเหตุ
	2546	2547	2548		
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ					
9.1 ระบบและกลไกประกันคุณภาพภายใน					
(1) มีนโยบายคุณภาพ แผนปฏิบัติการประกันคุณภาพ องค์ประกอบ ดัชนีคุณภาพ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ คู่มือประกันคุณภาพและ ผู้รับผิดชอบ	0.8	1.0	1.0	1.0	
(2) พัฒนาระบบการทำงานเพื่อนำไปสู่การประกันคุณภาพ	0.8	0.8	1.0	1.0	
(3) ประเมินคุณภาพภายในตามรอบที่กำหนด	1.0	1.0	1.0	1.0	
(4) นำผลการประเมินการประกันคุณภาพภายใน มาพัฒนาระบบ	0.8	1.0	1.0	1.0	
(5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายใน	0.8	1.0	1.0	1.0	
รวม	4.2	4.8	5.0	5.0	ดีเยี่ยม
9.2 มีการประเมินคุณภาพจากหน่วยงานภายนอก	มี	มี	มี	มี	มี
สรุปผลการประเมินองค์ประกอบที่ 9	4.2	4.8	5.0	5.0	ดีเยี่ยม
รวมทุกองค์ประกอบ	3.9	4.3	4.6	4.6	ดีเยี่ยม

จุดอ่อน

-

จุดแข็ง

บุคลากรมีความตระหนักและเห็นความสำคัญของระบบประกันคุณภาพ และพยายามพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานตามวงจร PDCA-P อย่างต่อเนื่องและจริงจัง

โอกาส

-

อุปสรรค

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้ ส่วนใหญ่กำหนดสำหรับหน่วยงานที่มีภารกิจด้านการเรียนการสอน ไม่สามารถนำมาใช้วัดผลการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนได้

กลยุทธ์/แผนพัฒนา

นำจุดอ่อน และข้อเสนอแนะ จากการประเมินคุณภาพปีงบประมาณ 2548 มากำหนด แผนพัฒนางานและผู้รับผิดชอบในปีงบประมาณถัดไป

8. แนวทางและผลการพัฒนาตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในปีที่ผ่านมา (มีความครบถ้วนเพียงใด)

ได้พยายามดำเนินการตามข้อเสนอแนะ แต่ในบางประเด็นไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจาก มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ

9. ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้พัฒนาเร่งด่วนฯ

9.1 แก้ปัญหาที่มีรายชื่อหนังสือที่ปรากฏอยู่ในฐานข้อมูล แต่หาตัวเล่มหนังสือไม่พบบนชั้น

9.2 ให้เร่งทำวิจัยสถาบัน โดยมีการมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรง และชัดเจน และนำ ผลงานวิจัยมาใช้ประโยชน์

9.3 ผลักดันให้มหาวิทยาลัยฯ กำหนดแนวทางและรูปแบบที่จะให้นักศึกษาใช้ทรัพยากรสารสนเทศในหอสมุดฯ อย่างเต็มศักยภาพ โดยผ่านกระบวนการจัดการเรียนการสอนของทุกคณะ และจัดให้เป็นตัวชี้วัดตัวหนึ่งด้านการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองของคณะ

10. แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)

10.1 บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาการให้บริการ ที่หลากหลายรูปแบบ ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้ได้ตามความต้องการ

10.2 การเปลี่ยนจุดเน้นจากการให้บริการห้องสมุดแบบเดิมเป็นห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library) ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายได้ตลอด 24 ชั่วโมง

10.3 มีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Resources Sharing) ผ่านระบบเครือข่ายการพัฒนาความร่วมมือในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปภาคี (Consortium) และข้อมูลสหบรรณานุกรม (union catalog) มีการพัฒนาระบบห้องสมุดอัตโนมัติใช้เอง ทำให้สามารถจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้มากขึ้น ในวงเงินเท่าเดิม

11. สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์

11.1 สัมภาษณ์นักศึกษาระดับปริญญาตรี

ความพึงพอใจในการให้บริการ

- 1) ระบบการสืบค้น
 - มีความพึงพอใจสูง
 - Hard Copy : ไม่มีปัญหา มีระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้สืบค้นได้สะดวกและเร็วมาก เมื่อหาหนังสือไม่พบ มีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือดีมาก
 - Online : ส่วนใหญ่สืบค้นจากนอกหอสมุดฯ มีความพึงพอใจในการให้บริการ สามารถสืบค้นได้รวดเร็ว และให้ข้อมูลที่ดี โดยเฉพาะ Science Direct แต่อยากให้นำ full paper ก่อนปี 1995 ด้วย
- 2) ความสมบูรณ์และความพร้อมของข้อมูลที่จะให้บริการ
 - ความพร้อมของข้อมูลทั้งหนังสือ และ internet อยู่ในระดับดี และคิดว่าเพียงพอในระดับที่น่าพอใจ นักศึกษาเข้าใจดีว่า คงไม่สามารถหาหนังสือหรือวารสารทุกชนิดที่ต้องการมาไว้ที่หอสมุดฯ ได้ แต่หอสมุดฯ ก็มีช่องทางในการยืมจากที่อื่นให้
 - มีจำนวนหนังสือในบางสาขาไม่เพียงพอ หรือครอบคลุม เช่น ด้านกฎหมาย
- 3) อธิยาศัยไมตรี/มนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ที่บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ไม่เคยมีปัญหา
- 4) คุณภาพการให้บริการ
 - พึงพอใจมาก
- 5) จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/สัปดาห์
 - การเข้าไปใช้ที่หอสมุดฯ อาจจะไม่บ่อย แต่มีการค้นหา internet บ่อยกว่า
- 6) สิ่งที่ต้องการให้หอสมุดฯ ให้บริการเพิ่มเติม/สิ่งที่ควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะอื่นๆ
 - ให้เพิ่มหนังสือด้านสายศิลปศาสตร์และสังคมศาสตร์ เช่น หนังสือทางด้านกฎหมาย
 - แก้วที่ที่นั่งอ่านหนังสือส่วนหนึ่งชำรุด
 - ให้เข้มงวดในเรื่องของการจองโต๊ะอ่านหนังสือ โดยเฉพาะช่วงสอบ และการนำอาหาร/ขนม เข้ามารับประทานในหอสมุดฯ

11.2 สัมภาษณ์นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ความพึงพอใจในการให้บริการ

- 1) การสืบค้น
 - Hard copy : บางครั้งหาไม่พบ แต่เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือดี
 - มี article : สายศิลปศาสตร์ ที่หาไม่ได้ตามต้องการประมาณ 30-40%

- Sound Lab ควรจัดวาง CD ให้เป็นหมวดหมู่และเขียน label ให้ชัดเจน
- Journal link ควรมีภาษาอังกฤษ เพราะชาวต่างชาติไม่สามารถอ่านได้

ต้องการผู้ช่วยอ่าน

- 2) ความสมบูรณ์และความพร้อมของข้อมูลที่จะให้บริการ
ดีมาก
- 3) อธิบายไม่ตรี/มนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ
ดีมาก
- 4) คุณภาพการให้บริการ
ดีมาก

ข้อสังเกต บุคลากรฝ่ายหอสมุดฯ บางท่านให้ข้อมูลไม่ตรงกับวัตถุ

ประสงค์ของผู้ถาม

- 5) จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/สัปดาห์
2 – 3 ครั้ง ๆ ละ 2 – 3 ชั่วโมง
- 6) สิ่งที่ต้องการให้หอสมุดฯ ให้บริการเพิ่มเติม/สิ่งที่ควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะอื่นๆ
 - เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ เพราะมีเครื่องคอมพิวเตอร์บางส่วนเสีย

ควรเพิ่มช่องทางในการแจ้งเพื่อการแก้ไขให้เร็วขึ้น

- Printer ไม่พอ ให้เพิ่มจำนวนจุดของการบริการเครื่องพิมพ์
- บางครั้งได้ยินเสียงรบกวนจากที่อื่นเข้ามาในห้องสมุด มีเสียงดังจากนัก

ศึกษาที่เข้ามาทำรายงานเป็นกลุ่ม โดยเฉพาะชั้นล่างตึกใหม่

- ห้องหนังสือภาษาไทย ชั้นล่างตึกใหม่ มีกลิ่น ควรมีการกำจัดกลิ่น
- ที่เก็บของที่เป็นการบริการตนเองไม่เพียงพอ ควรเพิ่มจำนวนให้มากขึ้น
- ต้องการหนังสือและวารสารใหม่ๆ

11.3 สัมภาษณ์บุคลากรภายใน (บุคลากร สาย ก)

ความพึงพอใจในการให้บริการ

1) การสืบค้น

Hard Copy

- บริการดี น่าพอใจ
- อย่างไรก็ตาม ยังเชื่อว่านวัตกรรมการให้บริการรูปแบบอื่น ยังเป็นไปได้

เพื่อให้ดียิ่งขึ้นไปอีก

- บ่อยครั้งที่หาหนังสือบนชั้นไม่พบ

Online

- การให้บริการวารสาร เช่น ผ่าน Science Direct น่าพอใจมาก
 - การให้บริการ e-Book ไม่น่าพอใจ เพราะใช้ไม่สะดวก
- 2) ความสมบูรณ์และความพร้อมของข้อมูลที่จะให้บริการ
 - ใช้บริการในส่วนของสืบค้นตำแหน่งหนังสือ คิดว่าทำได้ดี
 - บางครั้งไม่สามารถ download full paper จากบาง journal ได้
 - 3) อรรถาธิบายไม่ตรี/มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ
 - ดี มีจิตบริการ ยินดีช่วยเหลือทุกขั้นตอน น่าประทับใจมาก
 - 4) คุณภาพการให้บริการ
 - ดี
 - 5) จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/สัปดาห์
 - 1-2 ครั้ง/สัปดาห์
 - 6) สิ่งที่ต้องการให้หอสมุดฯ ให้บริการเพิ่มเติม/สิ่งที่ควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะอื่นๆ
 - หนังสือใหม่ยังไม่มากถึงขั้นน่าพอใจ โดยเฉพาะในส่วนของ hard copy
 - ปัญหาเรื่องที่จองตรงไม่พอ ทำให้ไม่ยอมมาบ่อย เพราะถ้ายืมหนังสือหลายรายการ การจองตรงไกลต้องแบกหนังสือหนัก หรือหากยืมน้อยจะรู้สึกไม่คุ้มที่จะมา ในบางครั้งจึงตัดปัญหาด้วยการใช้แต่ journal online โดยไม่ใช้หนังสือ ถ้าเป็นไปได้ ควรมีโซนที่ให้จองตรงระยะเวลาสั้น ๆ เพื่อให้เกิดที่ว่างตลอดเวลา เพื่อจูงใจให้มาใช้บริการบ่อยได้
 - ระบบวารสาร online ผ่าน net การจัดการเรื่อง account ยังสะเปะสะปะ ทำให้ใช้ยาก ถ้าเป็นไปได้ควรทำระบบ passport ให้ใช้ email account ของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อเข้าถึงได้ทุกฐานข้อมูล
 - ควรรณรงค์ให้อาจารย์เสนอซื้อหนังสือใหม่ผ่าน net ที่มีการกรอกแบบฟอร์มไม่ยุ่งยาก โดยอาจดึงข้อมูลจาก amazon.com มาใช้ประโยชน์ในการอ้างอิงรายละเอียดหนังสือภายหลัง
 - ร้านถ่ายเอกสารให้บริการไม่ดี ช้า และต้องรอนาน จุดบริการถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ ผู้ให้บริการไม่มีจิตบริการ

ข้อสังเกต : ควรให้ผู้รับบริการประเมินการให้บริการของร้านถ่ายเอกสาร และนำข้อมูลสะท้อนกลับให้บริษัท และใช้ประกอบการคัดเลือกบริษัทที่ให้บริการ

11.4 สัมภาษณ์บุคคลภายนอก

ความพึงพอใจในการให้บริการ

1) การสืบค้น

- หาหนังสือ่าย แต่บางครั้งก็หาหนังสือบนชั้นไม่พบ

2) ความสมบูรณ์และความพร้อมของข้อมูลที่จะให้บริการ

- วารสารและหนังสือไม่ทันสมัย

3) อธิยาศัยไมตรี/มนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ

- ความพึงพอใจอยู่ระดับ 65 – 94% (จากการสัมภาษณ์ 2 คน)

- บางครั้งเจ้าหน้าที่คุยกัน ไม่สนใจผู้ใช้บริการ

4) คุณภาพการให้บริการ

- ประทับใจในผู้ให้บริการ แต่บางครั้งเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ในจุดที่ให้บริการ

5) จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/สัปดาห์

2 ครั้งต่อสัปดาห์

6) สิ่งที่ต้องการให้หอสมุดฯ ให้บริการเพิ่มเติม/สิ่งที่ควรปรับปรุง/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

- เพิ่มพื้นที่อ่านหนังสือ โดยปรับพื้นที่จากที่วางหนังสือเก่า

- ควรตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ที่ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น

ปลั๊กไฟ, remote control ฯลฯ

12. ข้อเสนอแนะหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยฯ รับทราบ

12.1 เนื่องจากค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบหอสมุดฯ และศูนย์สารสนเทศต่อนักศึกษาเต็มเวลา/เทียบเท่า และ/หรือค่าใช้จ่ายของหนังสือ/วารสาร/ข้อมูลสารสนเทศฯลฯ ต่อนักศึกษาเต็มเวลา/เทียบเท่า ค่าใช้จ่ายลดไป 14.5% ในขณะที่หนังสือ/วารสาร มีราคาเพิ่มขึ้น 10-13% ต่อปี จึงควรมีการเพิ่มงบประมาณในส่วนนี้

12.2 หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มีศักยภาพสูงในการเป็นแหล่งศึกษา ค้นคว้า และเรียนรู้ด้วยตนเอง แต่การใช้เป็นแหล่งเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยยังไม่เต็มตามศักยภาพของหอสมุด ควรที่มหาวิทยาลัยจะต้องประสานกับคณะ/หน่วยงาน เพื่อกำหนดรูปแบบและวิธีการ และให้มีการจัดการเรียนการสอนที่ให้นักศึกษาได้เข้าใช้ทรัพยากรและศักยภาพของหอสมุดเป็นแหล่งค้นคว้า เรียนรู้อย่างเต็มศักยภาพ พร้อมทั้งกำหนดรูปแบบการประเมินการเข้าใช้หอสมุดของนักศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม

12.3 การประชาสัมพันธ์ การให้บริการของฝ่ายหอสมุดฯ ไปยังบุคลากรและนักศึกษา ยังไม่สามารถดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วถึง เพราะต้องผ่านศูนย์ข้อมูลของมหาวิทยาลัยฯ ซึ่งดำเนินการให้ไม่ทันกับที่ต้องการ

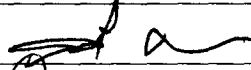
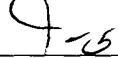

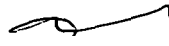
12.4 มหาวิทยาลัยฯ ควรมีการกำหนดความร่วมมือด้านห้องสมุดและสารสนเทศใน MOU กับมหาวิทยาลัยฯ ต่างประเทศ

13. ความคิดเห็นของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในต่อการประเมินครั้งนี้

ระบบของการรายงานและรูปแบบของข้อมูลที่รายงานควรเป็นระบบเดียวกัน เช่น ในปัจจุบัน มีความล้ก้ล้กันในระบบของการรายงานและรูปแบบของข้อมูลของ สมศ., กพร., สตง., สกอ. ฯลฯ

.....

รายชื่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน
ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
ประจำปีงบประมาณ 2548
วันที่ 6-7 มีนาคม 2548

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ลายเซ็น
1	รองศาสตราจารย์ ดร.สนั่น ศุภธีรสกุล (ประธานกรรมการ)	
2	รองศาสตราจารย์ ดร.ไพยม วงศ์ภูวรักษ์ (กรรมการ)	
3	รองศาสตราจารย์ ดร.นงเยาว์ สว่างเจริญ (กรรมการ)	
4	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศา แซ่เตียว (กรรมการ)	
5	นายมานะ รัชชวงศ์ (เลขานุการ)	