

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน
หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร

วันที่ 5 ตุลาคม 2550

เวลา 08.30 – 16.30 น.

1. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

1. ศาสตราจารย์สงวนสิน	รัตนเลิศ	ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์แสงอรุณ	อิสระมาลัย	กรรมการ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทวีศักดิ์	นิยมบัณฑิต	กรรมการ
4. อาจารย์พินิจ	ทวีธรรมเสวี	กรรมการ
5. นางสาวอัญชิษฐา	บุญวิรัตน์	เลขานุการ

2. วัตถุประสงค์

1. เสริมสร้างความตระหนักต่อการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน
2. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ
3. เพื่อให้ทราบจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรค เพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
4. ยืนยันความมีคุณภาพของการดำเนินงานปัจจุบัน
5. เตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอก

3. วิธีการ

1. ศึกษารายงานประจำปีการประเมินคุณภาพของหน่วยงาน
2. ศึกษาเอกสาร
3. สัมภาษณ์
 - 3.1 หัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
 - 3.2 หัวหน้ากลุ่มงานและบุคลากร ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร
 - 3.3 ผู้ใช้บริการฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ได้แก่ นักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และบุคลากรภายนอก
4. เยี่ยมชมสถานที่
 - 4.1 กลุ่มงานบริการ
 - 4.2 กลุ่มงานเทคนิค
 - 4.3 กลุ่มงานธุรการ

4. แผนการประเมินคุณภาพภายใน

วันที่/เวลา	สถานที่	กิจกรรม	ผู้เกี่ยวข้อง	หมายเหตุ
วันที่ 5 ตุลาคม 2550 08.30 – 09.00 น.	ห้องประชุม ชั้น 2	คณะกรรมการประเมินฯ ประชุมเพื่อกำหนด แนวทางการประเมิน	- คณะกรรมการ ประเมินฯ	
09.00 – 09.30 น.	ห้องประชุม ชั้น 2	ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ นำเสนอผลการ ดำเนินงานโดยเน้นด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1. จุดเด่น 2. นวัตกรรม 3. การปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการประเมินคุณภาพฯ ในปีที่ผ่านมา 4. ปัญหาของบุคลากรและสิ่งที่ต้องการให้ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยช่วยเหลือเป็นพิเศษ	- คณะกรรมการ ประเมินฯ - ผู้บริหารฝ่าย หอสมุด คุณหญิงหลง	
09.30 – 10.00 น.	ห้องประชุม ชั้น 2	คณะกรรมการประเมินฯ ซักถามประเด็นข้อ สงสัย	- คณะกรรมการ ประเมินฯ - ผู้บริหารฝ่าย หอสมุด คุณหญิงหลง	
10.00 – 11.00 น.	ห้องประชุม ชั้น 2	ตรวจสอบเอกสาร	- คณะกรรมการ ประเมินฯ	
11.00 – 12.00 น.	ห้องหัวหน้า ฝ่ายหอสมุด คุณหญิงหลง ห้องประชุม ชั้น 2	สัมภาษณ์ 1. หัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง วรรธ กระวีสุนทร 2. หัวหน้ากลุ่มงานและบุคลากร ฝ่ายหอสมุด คุณหญิงหลง วรรธกระวีสุนทร 3. ผู้ให้บริการฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ได้แก่ นักศึกษาทั้งระดับปริญญาตรีและระดับ บัณฑิตศึกษา อาจารย์ ข้าราชการ และ บุคลากรภายนอก	- คณะกรรมการ ประเมินฯ	

วันที่/เวลา	สถานที่	กิจกรรม	ผู้เกี่ยวข้อง	หมายเหตุ
13.00 – 15.00 น.	กลุ่มงาน บริการ กลุ่มงาน เทคนิค กลุ่มงาน ธุรการ	ตรวจเยี่ยมกลุ่มงานภายในหอสมุดคุณหญิง หลงฯ 1. กลุ่มงานบริการ 2. กลุ่มงานเทคนิค 3. กลุ่มธุรการ	- คณะกรรมการ ประเมินฯ และ ผู้เกี่ยวข้อง	
15.00 – 16.00 น.	ห้องประชุม ชั้น 2	สรุปการประชุม	- คณะกรรมการ ประเมินฯ	
16.00 – 16.30 น.	ห้องประชุม ชั้น 2	คณะกรรมการฯ แจงผลการประเมินจากการ ตรวจเยี่ยมและร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	- คณะกรรมการ ประเมินฯ - ผู้บริหารฝ่าย หอสมุด คุณหญิงหลง	

5. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

5.1 ข้อมูลทั่วไป

หอสมุดคุณหญิงหลง วรรณกรรมวิสุนทร เกิดขึ้นจากนโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัยในสมัย นพ.สวัสดิ์ สกฤตไทย เป็นอธิการบดี (พ.ศ. 2516-2518) ที่ต้องการรวมห้องสมุดคณะต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ และห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์เข้าด้วยกัน เป็นห้องสมุดกลางเพียงแห่งเดียว โดยใช้ชื่อว่าหอสมุดคุณหญิงหลง วรรณกรรมวิสุนทร เพื่อเป็นอนุสรณ์แด่คุณหญิงหลง วรรณกรรมวิสุนทร ซึ่งเป็นผู้มีอุปการคุณต่อมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้บริจาคที่ดินเพื่อจัดตั้งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตัวอาคารสร้างเสร็จเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2521 มีเนื้อที่ทั้งหมด 5,108.59 ตาราง เมตร จุที่นั่งอ่านได้ประมาณ 800 ที่นั่ง จัดเก็บหนังสือได้ประมาณ 1 ล้านเล่ม เปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2521 มีฐานะเป็นงานหอสมุดกลาง สังกัดกองบริการการศึกษา สำนักงาน อธิการบดี จนกระทั่งวันที่ 21 มิถุนายน 2532 ได้รับการยกฐานะเป็นฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง วรรณกรรมวิสุนทร สังกัดสำนักวิทยบริการ โดยแบ่งหน่วยงานภายในเป็น 9 งาน คือ งานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด งานวิเคราะห์สารสนเทศ งานบริการการค้นคว้าวิจัย งานบริการข้อมูลพิเศษ งานเทคโนโลยีทางการศึกษา งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง งานธุรการ และงานระบบคอมพิวเตอร์

5.2 ผลการประเมินคุณภาพภายใน

มาตรฐานที่ 2 มาตรฐานด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

ในปีงบประมาณ 2549 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง มีโครงการวิจัยได้รับทุนสนับสนุน 2 โครงการ บุคลากรที่ได้รับทุนวิจัย 5 คน จากจำนวนบุคลากรทั้งหมด 57 คน เป็นเงินทุนวิจัยรวม 35,200 บาท เฉลี่ย 617.54 บาท/คน มีโครงการโดยไม่ได้รับทุน 2 โครงการ มีผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ 3 เรื่อง โดยเป็นโครงการวิจัยที่แล้วเสร็จ 1 โครงการ (โครงการที่ไม่ได้รับทุนสนับสนุน) และผลงานวิชาการ 2 เรื่อง นอกจากนี้ยังมีการสร้างผลงานสร้างสรรค์ในงานอีก 9 รายการ

จุดเด่น

1. การกำหนดแผนงานวิจัย และกำหนดมาตรฐานภาระงานวิจัยไว้ชัดเจน
2. บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนางาน สร้างงานวิชาการและงานวิจัย ตลอดจนสามารถบูรณาการงานวิจัยในการพัฒนางานประจำ

จุดที่ควรพัฒนา

1. หารูปแบบการจัดสรรเวลา/ภาระงานในการทำงานวิจัยสำหรับบุคลากรให้ทั่วถึงและเหมาะสม
2. สนับสนุนการทำวิจัยเพื่อพัฒนางาน หรือการบูรณาการงานวิจัยในภาระงานประจำ
3. จัดทีมวิจัยตามลักษณะงานและสร้างกระบวนการเรียนรู้ในทีม/ระหว่างทีมวิจัย

มาตรฐานข้อที่ 3 มาตรฐานด้านบริการวิชาการ

ในปีการศึกษา 2549 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ฯ ได้ให้บริการวิชาการแก่ชุมชน 37 ครั้ง ได้แก่ การเปิดบริการห้องสมุดให้กับบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย บริการเยี่ยมชมห้องสมุด จัดกิจกรรมแลหน้าแลตน จัดสัปดาห์เปิดห้องสมุดสู่ชุมชน โครงการบริจาคหนังสือ การอบรมเชิงปฏิบัติการ การอบรมการสืบค้น และการให้บริการในสัปดาห์ มอ. วิชาการ ผลการดำเนินงานบรรลุตามแผนและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการส่วนใหญ่

จุดเด่น

1. การกำหนดแผนงานบริการวิชาการไว้ชัดเจน
2. บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ในการจัดโครงการบริการวิชาการ และสามารถบูรณาการงานบริการวิชาการในงานประจำ

จุดที่ควรพัฒนา

1. บูรณาการงานบริการวิชาการในงานวิจัย
2. หารูปแบบ/เวลาในการให้บริการวิชาการที่ไม่กระทบผู้ใช้บริการหลัก
3. ประเมินความต้องการของชุมชนเพื่อกำหนดแผนการให้บริการวิชาการ
4. สร้างเครือข่ายการให้บริการวิชาการร่วมกับสถาบันการศึกษา/องค์กรในชุมชน

มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานด้านการบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ในปีงบประมาณ 2549 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง จัดกิจกรรมในด้านนี้หลายกิจกรรมเพิ่มขึ้นจาก 4 กิจกรรม เป็น 11 กิจกรรมในปี 2549 อาทิเช่น นิทรรศการส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจและภาคภูมิใจในวิถีชีวิตภูมิปัญญา และขนบธรรมเนียมประเพณีไทยของท้องถิ่นและของชาติ จำนวน 2 ครั้ง จัดนิทรรศการส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจและศรัทธาในสถาบันศาสนา จำนวน 3 ครั้ง จัดนิทรรศการเพื่อก่อให้เกิดระบบคุณค่าหรือค่านิยมที่นับถือความดีงามและคุณธรรม จริยธรรม เช่น วันแม่แห่งชาติส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น เช่น การหล่อเทียนพรรษา การทอดกฐิน จัดวันทำบุญอุทิศส่วนกุศลให้คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร นอกจากนี้ยังได้จัดกิจกรรมที่สร้างความเชื่อมโยงของศิลปวัฒนธรรมกับการพัฒนาการเรียนรู้ โดยได้รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศเกี่ยวกับท้องถิ่นภาคใต้ให้บริการกับนักศึกษาอาจารย์ และบุคลากรที่สนใจ

จุดเด่น

1. กำหนดนโยบายและแผนงานด้านการอนุรักษ์ พัฒนาและเสริมสร้างเอกลักษณ์ศิลปะ และวัฒนธรรมเป็นลายลักษณ์อักษร และดำเนินการได้ตามแผน

จุดที่ควรพัฒนา

1. สารสนเทศเกี่ยวกับท้องถิ่นภาคใต้ ควรเผยแพร่ในเชิงรุกให้มากขึ้นทั้งทางด้านประชาสัมพันธ์ การประสานงานกับห้องสมุดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งรับรู้ความเคลื่อนไหวของงานวิจัยท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจข้อ 3
2. ควรนำข้อมูลผลลัพธ์การใช้สารสนเทศเกี่ยวกับท้องถิ่นภาคใต้ ทั้งในแง่ของปริมาณการใช้ การนำไปต่อยอดการเรียนรู้ของผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงให้เหมาะกับผู้ใช้แต่ละกลุ่ม(ดังแสดงในพันธกิจหอสมุดฯข้อ 2)

มาตรฐานที่ 5 การพัฒนาสถาบันและบุคลากร

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้จัดกิจกรรมด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากรเพื่อกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร รวมทั้งมีการพัฒนาความร่วมมือกับห้องสมุดในสถาบันอุดมศึกษาอื่น ทำให้สามารถให้บริการยืมระหว่างห้องสมุดได้ และสามารถสืบค้นวิทยานิพนธ์ฉบับเต็ม รวมทั้งงานวิจัยของมหาวิทยาลัยที่ร่วม โครงการทั้ง 24 แห่งได้

จุดเด่น

1. หอสมุดคุณหญิงหลงฯ เป็นสถานที่ที่ดีที่สุดสำหรับการอ่านหนังสือ

จุดที่ควรพัฒนา

1. เพิ่มประสิทธิภาพความร่วมมือระหว่างหอสมุด เพื่อให้สามารถลดความซ้ำซ้อนของวารสารหรือสารสนเทศและประหยัดงบประมาณการจัดซื้อ
2. เพิ่มความหลากหลายของหนังสือ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. ปรับปรุงสถานที่อ่านหนังสือให้มีมุมที่หลากหลาย

มาตรฐานที่ 6 มาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ได้เปิดให้บริการห้องสมุด เพื่อเป็นแหล่งสนับสนุนการเรียนการสอน เฉลี่ย 13 ชั่วโมง/วัน ในช่วงปกติเปิดบริการตั้งแต่ 08.30 - 22.30 น. ช่วงก่อนสอบ 2 สัปดาห์จนกระทั่งสอบเสร็จ ขยายเวลาเปิดบริการถึง 24.00 น. ในปีงบประมาณ 2549 มีผู้ใช้บริการจำนวน 711,839 คน มีการยืมทรัพยากรสารสนเทศ จำนวน 233,053 ครั้ง รวมทั้งให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองตลอดเวลาที่ห้องสมุดเปิดบริการ จำนวน 50 เครื่อง มีผู้ใช้บริการ จำนวน 77,414 ครั้ง

นอกเหนือจากผู้ใช้ที่เข้ามาใช้บริการภายในห้องสมุดแล้ว ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้จัดบริการให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศผ่านระบบเครือข่ายตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งการค้นสารสนเทศผ่านระบบ OPAC - Online Public Access Catalog การค้นข้อมูลจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การค้นข้อมูลเอกสารฉบับเต็มจาก In-house Database ซึ่งห้องสมุดได้พัฒนาขึ้นตามโครงการ Digital Library Project ประกอบด้วย ข้อมูลภาคใต้ วิทยานิพนธ์ ผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ข้อสอบเก่า วิกิทัศน์ และเทปบันทึกเสียง

เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพสามารถสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ในปีการศึกษา 2549 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ยังคงเน้นรูปแบบและกระบวนการให้บริการในเชิงรุก ทั้งในเรื่องการแจ้งข่าวสาร/กิจกรรม/บริการใหม่ ๆ แก่ผู้ใช้บริการผ่านสื่อทุกช่องทางโดยเฉพาะการไป Road Show ตามคณะ/หน่วยงาน มีการประชาสัมพันธ์ข่าวในเรื่องที่สำคัญและเป็นประโยชน์กับผู้ใช้บริการ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศแก่ผู้ใช้บริการในหลายลักษณะตามความต้องการของผู้ใช้เฉพาะกลุ่ม โดยเฉพาะการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้บริการ (User Education) ทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด จำนวน 84 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมจำนวน 2,893 คน สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้และเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา ร้อยละ 10 (2543 คน) หรือคิดเป็นร้อยละ 113.75 เมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนี้ยังมีการจัดทำสื่อพัฒนาการเรียนรู้สารสนเทศด้วยตนเองโดยใช้คอมพิวเตอร์แบบจอสัมผัส (Computer Touch screen) และการจัดทำวิกิทัศน์แนะนำการใช้ห้องสมุด รวมทั้งจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้บริการหลายรูปแบบ เช่น โครงการยอคนักอ่าน บริการท่านขอมาเราจัดให้ (Service On Demand) การนำเสนอสารสนเทศที่น่าสนใจในแต่ละช่วงเวลา (Collection Highlight) และ Tip of the Month จากการจัดกิจกรรมดังกล่าว ส่งผลให้มีการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น คือมีการใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 161,468 ครั้ง/เดือน เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา ร้อยละ 18.87 สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ใน KPIs ร้อยละ 5

เพื่อให้การดำเนินงานและการให้บริการมีประสิทธิภาพ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรมและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ โดยในปีการศึกษา 2549 ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้และพัฒนานวัตกรรม เพื่อใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ ได้แก่ ระบบการลงเวลาด้วยการสแกนลายนิ้วมือ วารสาร/ฐานข้อมูลภาษาต่างประเทศ การจัดการเพื่อการบอกรับ/ต่ออายุ บริการตอบคำถามอิเล็กทรอนิกส์ (E-Reference Service: Ask Reference) บริการสั่งซื้อหนังสือตามคำขอโดยให้ผู้ใช้บริการรับผิดชอบค่าใช้จ่าย (Order On

Demand) การแปลงวิดีโอเทปเป็นวิดีโอซีดี ระบบการสืบค้นหน้าสารบัญวารสารต่างประเทศ Web การจัดทำ Subject Guide การนำเสนอสารสนเทศที่น่าสนใจในแต่ละช่วงเวลา (Collection Highlight) การจัดทำสื่อพัฒนาการเรียนรู้อารสนเทศด้วยตนเองโดยใช้คอมพิวเตอร์แบบจอสัมผัส (Computer Touch screen) การจัดทำวีดิทัศน์แนะนำการใช้ห้องสมุดและบริการท่านขอมาเราจัดให้ (Service On Demand)

นอกจากนี้ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ยังจัดให้มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ จำนวน 7 ช่องทางและมีระบบการจัดการกับข้อร้องเรียน ความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ เพื่อแสวงหาผลย้อนกลับ (Feedback) จากผู้ใช้บริการ ในปีการศึกษา 2549 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้แก้ไขข้อร้องเรียน ความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะในส่วนที่หอสมุดคุณหญิงหลงฯ สามารถดำเนินการเองได้ ร้อยละ 100 มีระบบการสื่อสารกับผู้ใช้บริการทั้งทางตรงและผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์

มีกระบวนการพัฒนาผู้ให้บริการ โดยการจัดโครงการประกวดขวัญใจชาวห้องสมุด เป็นโครงการที่มีผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือประเมินผู้ให้บริการโดยตรง

สำหรับค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุด คอมพิวเตอร์และศูนย์สารสนเทศต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า เป็น 2,295 : 1

แม้ว่าสัดส่วนงบประมาณที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ 2549 จะต่ำกว่าที่วางแผนไว้ ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้พยายามพัฒนาความร่วมมือในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบห้องสมุด (Library Consortium) อย่างต่อเนื่อง ในปีการศึกษา 2549 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ มีวารสารอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 18,748 รายการ เพิ่มขึ้นจากปีการศึกษา 2548 ร้อยละ 5.20 และสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ใน KPIs ที่ร้อยละ 2 จำนวนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (E-Book) จำนวน 15,212 รายการ เพิ่มขึ้นร้อยละ 3.37 สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ใน KPIs ที่ร้อยละ 3 ส่วนฐานข้อมูลเอกสารฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์และผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดำเนินการได้เกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ใน KPIs กล่าวคือ ดำเนินการได้คิดเป็นร้อยละ 93.84 และ 83.54 ตามลำดับในขณะที่กำหนดเป้าหมายไว้ที่ร้อยละ 80

จากผลการดำเนินงานดังกล่าวส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อห้องสมุดในปีงบประมาณ 2549 อยู่ที่ระดับดีมาก (ร้อยละ 80.20) เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่มากกว่าร้อยละ 80

จุดเด่น

1. กำหนดนโยบายและแผนในการจัดหาและพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ และสามารถดำเนินการได้ตามแผน ในงบประมาณที่ได้รับน้อยลง
2. ผู้บริหารและบุคลากรให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ พยายามแก้ไขทุกข้อร้องเรียนที่ได้รับ มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมากขึ้น
3. กำหนดนโยบายและแผนเชิงรุกในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้อารสนเทศและการเรียนรู้ตลอดชีวิตเป็นลายลักษณ์อักษร และดำเนินการได้ตามแผน

จุดที่ควรพัฒนา

1. ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ระบบสารสนเทศในเชิงรุกเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีการพัฒนาขีดความสามารถในรองรับเทคโนโลยีใหม่ๆที่จะนำมาใช้และกระตุ้นให้เกิดการใช้งานเครือข่ายที่ได้ลงทุนซึ่งจะช่วยขยายฐานของผู้ใช้บริการให้มากขึ้น

2. การนำนวัตกรรม/เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานและให้บริการ ควรกำหนดเป็นแผนกลยุทธ์หลักต่อไป เพื่อให้หอสมุดคุณหญิงหลง องค์กรวิสุนทร เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ของภาคใต้

มาตรฐานที่ 7 มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพ

ในปีการศึกษา 2549 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้ดำเนินการให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามวงจร PDCA-P กำหนดตัวบ่งชี้ตามพันธกิจและภารกิจ โดยมีคณะอนุกรรมการประกันคุณภาพเป็นผู้รับผิดชอบในการขับเคลื่อนระบบ มีการนำจุดอ่อนและข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน การประเมินผลการดำเนินงาน มีการประเมินผลตาม KPIs การประเมินผลตามแผนปฏิบัติการ 2 ครั้ง/ปี และการประเมินผลตามข้อตกลงภาระงาน (TOR) จำนวน 2 ครั้ง มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 1 ครั้ง/ปี การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการทุกช่องทางอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี มีการติดตามและประเมินระบบบริหารความเสี่ยงโดยจัดระบบควบคุมภายใน นอกจากนี้ ยังนำระบบการจัดการความรู้มาใช้ในการดำเนินงานและการจัดกิจกรรมส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรได้ทบทวน วิเคราะห์ และพัฒนางาน โดยฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้รับการคัดเลือกให้เป็นหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ประจำปีการศึกษา 2550 ด้านบริการวิชาการ ในด้านการใช้ทรัพยากรร่วมกันผ่านระบบเครือข่าย และด้านการพัฒนาความร่วมมือในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

จุดเด่น

บุคลากรมีความตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของระบบประกันคุณภาพ และพยายามพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานตามวงจร PDCA-Par อย่างต่อเนื่อง

จุดที่ควรพัฒนา

ควรกำหนดมาตรฐาน/ตัวบ่งชี้ ที่มีความสอดคล้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน รวมทั้งกำหนดเป้าหมายสู่ความเป็นเลิศของหอสมุดฯ เพื่อให้สามารถดำเนินการและพัฒนางานบรรลุวิสัยทัศน์ที่วางไว้

มาตรฐานข้อที่ 8 มาตรฐานด้านความสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยกับสังคมและชุมชนภาคใต้

ในปีการศึกษา 2549 ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ได้เปิดบริการห้องสมุดให้กับชุมชนเฉลี่ย 13 ชั่วโมง/วัน มีประชาชนจากภายนอกมาใช้บริการ จำนวน 22, 234 คน และได้จัดโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชนภาคใต้ ดังนี้ โครงการบริจาคหนังสือเพื่อน้องให้กับโรงเรียนและสถาบันการศึกษา จำนวน 2 แห่ง จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การบำรุงรักษาและซ่อมหนังสือให้กับบรรณารักษ์และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในห้องสมุดโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาจังหวัดสงขลา อบรมการสืบค้นสารสนเทศให้ครูจากเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการจัดการสถานศึกษาที่ 4 และ 12 การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จำนวน 14 ครั้ง

รวมทั้งการจัดกิจกรรมในวัน ม.อ.วิชาการ โดยเปิดห้องสมุดสู่ชุมชน ซึ่งถือเป็นกิจกรรมที่มีส่วนช่วยเปิดโอกาสทางการศึกษาให้กับสังคมและชุมชนภาคใต้

จุดเด่น

-

จุดที่ควรพัฒนา

ตามพันธกิจ ที่ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ เป็นศูนย์กลางการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ควรมีการดำเนินการในด้านนี้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจเป็นการต่อยอดจากกิจกรรมที่ดำเนินการไว้ดีแล้ว รวมทั้งการกำหนดชุมชนสำคัญของฝ่ายหอสมุด เพื่อฝ่ายหอสมุดจะได้ค้นหาความต้องการ และดำเนินการ เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิต และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในชุมชน

มาตรฐานที่ 9 มาตรฐานด้านวิเทศสัมพันธ์

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ไม่ได้กำหนดนโยบายและแผนงานด้านวิเทศสัมพันธ์ แต่ในฐานะหอสมุดกลางของมหาวิทยาลัย จะมีชาวต่างประเทศมาเยี่ยมชม ศึกษาดูงาน และใช้บริการ

ในปีการศึกษา 2549 บุคลากรฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ ไปศึกษาดูงานต่างประเทศจำนวน 2 คน รวมทั้งได้หารือกับผู้บริหารระดับสูงที่ดูแลหอสมุดคุณหญิงหลงฯ คือ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ ถึงแนวทางการร่วมมือกับต่างประเทศ ซึ่งผู้บริหารรับจะนำไปพิจารณาแล้ว

จุดอ่อน

ยังไม่มีแผนความร่วมมือกับต่างประเทศ และบุคลากรยังขาดทักษะด้านภาษาต่างประเทศ

จุดที่ควรพัฒนา

1. จัดสอนภาษาอังกฤษเพิ่มแก่บุคลากร
2. ของบประมาณ จัดทำแผนความร่วมมือกับต่างประเทศ รวมทั้งจัดให้มีงานด้านวิเทศสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้าน

5.3 ข้อเสนอแนะและทิศทางการพัฒนาในภาพรวม

1. ควรร่วมกันนำวิสัยทัศน์และพันธกิจที่วางไว้ สู่การวางกลยุทธ์ จัดทำแผนปฏิบัติที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างสรรค์นวัตกรรมและพัฒนางานจนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ
2. ควรนำข้อมูลที่มีอยู่แล้ว มาดำเนินการโดยใช้เครื่องมือ PDCA-Par เพื่อให้สามารถประเมินวิเคราะห์และพัฒนางานได้ตามเป้าประสงค์ รวมทั้งการค้นหาโอกาสพัฒนาและบูรณาการระหว่างงานวิจัยและงานประจำ อาทิเช่น ข้อมูลการรับฟังจากผู้ใช้บริการ 7 ช่องทาง ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. ควรปฏิบัติการในเชิงรุกให้มากขึ้นเพื่อให้สามารถรับรู้การเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลต่อภารกิจของหอสมุด อาทิเช่น การประสานงานกับคณะ ภาควิชา อาจารย์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อรับรู้การเปลี่ยนแปลงของหลักสูตร รายวิชา

และข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการ การประชาสัมพันธ์และประสานงานกับโรงเรียนในชุมชนที่กำหนดไว้

6 ส่วนสาระ

6.1 บทนำ

1) ความเป็นมาและเอกลักษณ์ของหน่วยงาน

หอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เกิดขึ้นจากนโยบายของผู้บริหารมหาวิทยาลัยในสมัย นพ.สวัสดิ์ สกฤตไทย เป็นอธิการบดี (พ.ศ. 2516-2518) ที่ต้องการรวมห้องสมุดคณะต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย ห้องสมุดคณะวิทยาศาสตร์ และห้องสมุดคณะวิศวกรรมศาสตร์เข้าด้วยกัน เป็นห้องสมุดกลางเพียงแห่งเดียว โดยใช้ชื่อว่าหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร เพื่อเป็นอนุสรณ์แด่คุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร ซึ่งเป็นผู้มีอุปการคุณต่อมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้บริจาคที่ดินเพื่อจัดตั้งมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ตัวอาคารสร้างเสร็จเมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2521 มีเนื้อที่ทั้งหมด 5,108.59 ตาราง เมตร จุที่นั่งอ่านได้ประมาณ 800 ที่นั่ง จัดเก็บหนังสือได้ประมาณ 1 ล้านเล่ม เปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2521 มีฐานะเป็นงานหอสมุดกลาง สังกัดกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี จนกระทั่งวันที่ 21 มิถุนายน 2532 ได้รับการยกฐานะเป็นฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร สังกัดสำนักวิทยบริการ โดยแบ่งหน่วยงานภายในเป็น 9 งาน คือ งานพัฒนาทรัพยากรห้องสมุด งานวิเคราะห์สารสนเทศ งานบริการการค้นคว้าวิจัย งานบริการข้อมูลพิเศษ งานเทคโนโลยีทางการศึกษา งานวารสารและสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง งานธุรการ และงานระบบคอมพิวเตอร์

ต่อมาได้สร้างอาคารใหม่ด้วยเงินงบประมาณ จำนวน 19,538,784 บาท มีเนื้อที่ประมาณ 4,000 ตารางเมตร จุที่นั่งอ่านได้ประมาณ 600 ที่นั่ง เมื่อปลายปี พ.ศ. 2542 ได้มีการปรับและรีออกแบบใหม่ให้ทันสมัยขึ้นตามนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน หลังจากวิเคราะห์ระบบ ได้ทดลองจัดองค์กรภายในใหม่เป็น 3 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานบริการสารสนเทศ กลุ่มงานเทคนิค และกลุ่มงานธุรการ จากนั้นได้เริ่มทดลองปฏิบัติงานตามโครงสร้างภายในใหม่ เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2543 จนถึงปัจจุบัน

2) ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ์และแผนการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์

1. เป็นแหล่งกลางในการให้บริการสารสนเทศทางวิชาการแก่คณาจารย์ นักศึกษา ข้าราชการของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนรู้ การสอน และการวิจัย
2. เป็นแหล่งบริการสารสนเทศแก่ชุมชนภาคใต้
3. เป็นศูนย์ประสานงานบริการสารสนเทศกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

วิสัยทัศน์

ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร จะเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้วยบริการที่เป็นเลิศ เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

พันธกิจ

- แสวงหา จัดเก็บ และเผยแพร่ทรัพยากรสารสนเทศทั้งในด้านวิชาการ และวิจัย ให้สอดคล้องกับหลักสูตรการเรียน การสอน การค้นคว้าวิจัย และการให้บริการวิชาการแก่สังคมของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยการบริหารจัดการ และการให้บริการที่มีคุณภาพ

- ปรับแต่งสารสนเทศ (Information Consolidation) ให้เป็นสารสนเทศที่เหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีความต้องการสารสนเทศเฉพาะด้าน เพื่อประโยชน์กับการเรียนการสอน การค้นคว้าวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการบริหารของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

- เป็นศูนย์กลางในการให้บริการสารสนเทศเกี่ยวกับท้องถิ่นภาคใต้ ที่ทันสมัยและสมบูรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์ความรู้ใหม่ ซึ่งได้จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาท้องถิ่น

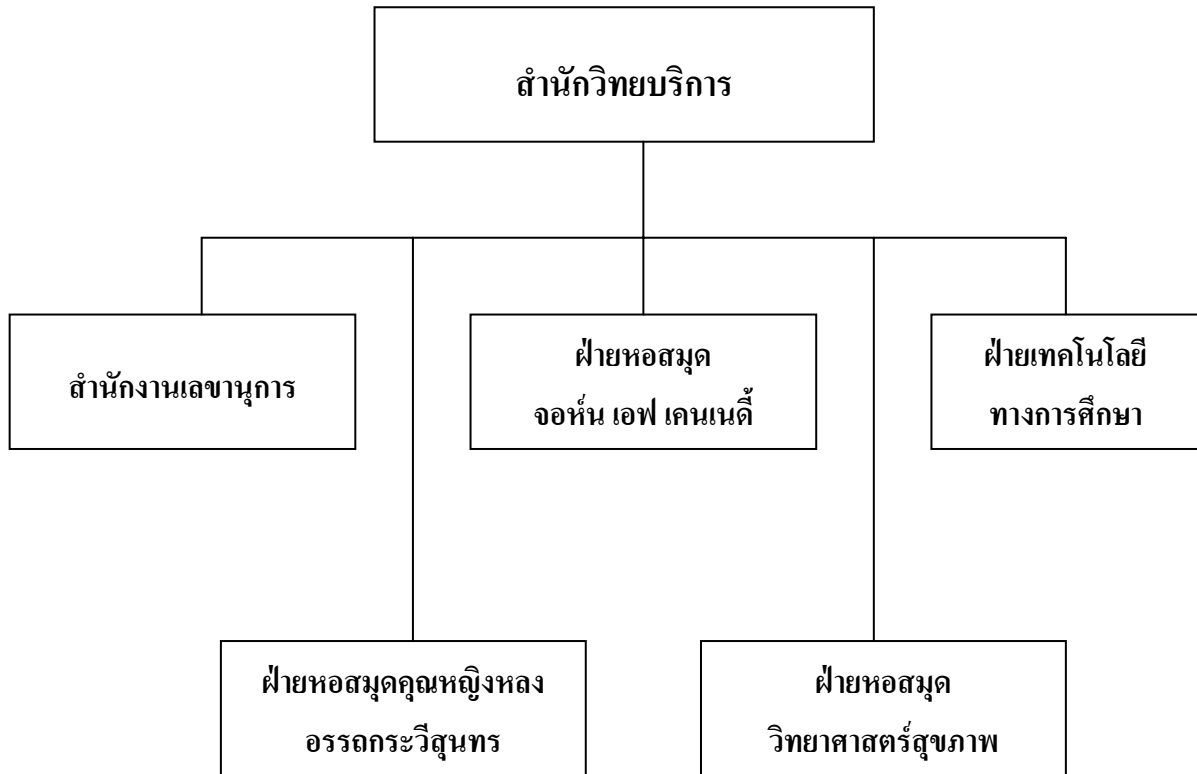
- เป็นศูนย์กลางการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) มีกิจกรรม และบริการบนพื้นฐานของการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตัวเอง ตามศักยภาพ และความสนใจเฉพาะบุคคล และเป็นแหล่งบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในชุมชน

3) โครงสร้างองค์กรและการบริหาร

โครงสร้างส่วนราชการ

ปัจจุบันฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มีฐานะเป็นฝ่ายสังกัดสำนักวิทยบริการ ซึ่งมีสำนักงานอยู่ที่วิทยาเขตปัตตานี แต่การทำงานโดยพฤตินัยเป็นอิสระต่อกัน

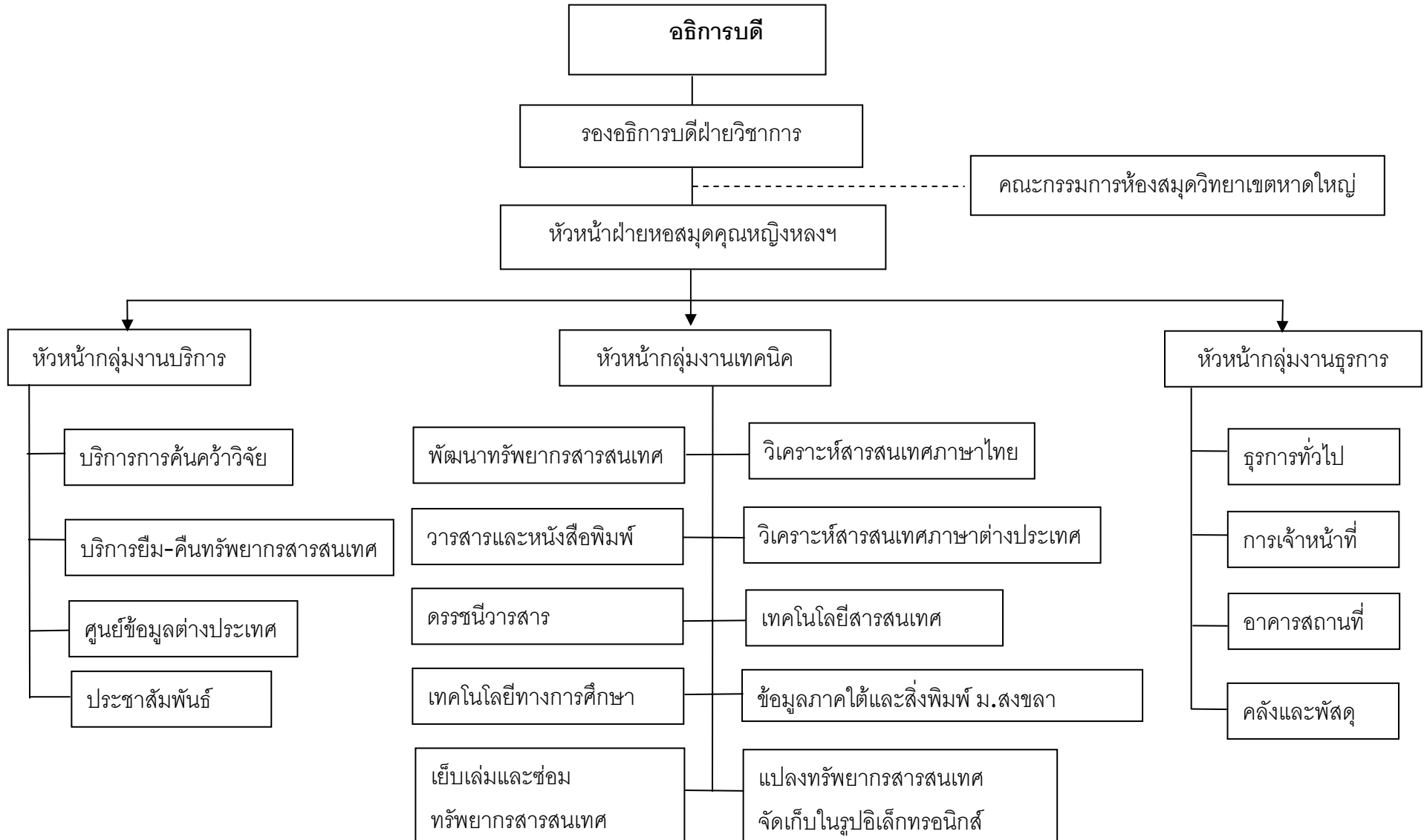
แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการของสำนักวิทยบริการ



โครงสร้างการบริหาร

การบริหารงานของฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร มีรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการเป็นผู้บริหารสูงสุด มีหัวหน้าฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลงฯ และมีหัวหน้ากลุ่มงาน 3 กลุ่มงาน คือ หัวหน้ากลุ่มงานบริการ หัวหน้ากลุ่มงานเทคนิค และหัวหน้ากลุ่มงานธุรการ เป็นผู้บริหารงานภายใน

แผนภูมิการบริหารงานฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง อรรถกระวีสุนทร



4) จำนวนบุคลากร		
ข้าราชการ	41	คน
พนักงาน	2	คน
ลูกจ้างประจำ	9	คน
ลูกจ้างชั่วคราว	6	คน

6.2 ตารางสรุปผลการประเมิน

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ปีการศึกษา						ผลการประเมิน ของ กรรมการ	หมายเหตุ
	2547		2548		2549			
	เป้า หมาย	ผล	เป้า หมาย	ผล	เป้า หมาย	ผล		
มาตรฐาน 2 ด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์								
2.2 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ภายในสถาบันต่อจำนวนบุคลากรสาย สนับสนุนทั้งหมด (บาทต่อคน)	-	-	-	-	-	617.54	1	
2.4 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับ ทุนทำวิจัย หรืองานสร้างสรรค์จากภายใน สถาบันต่อจำนวนบุคลากรสายสนับสนุน ทั้งหมด	-	1.67	-	1.72	-	8.77	2	
2.8 มีจำนวนผลงานวิจัยสถาบัน/ผลงานวิชาการ	-	3	-	2	2	3	5	
รวม (มาตรฐานที่ 2)							2.7	
มาตรฐาน 3 ด้านการบริการวิชาการ								
3.1 ร้อยละของกิจกรรม/โครงการบริการ วิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความ ต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็ง ของสังคม ชุมชน ประเทศชาติ และ นานาชาติต่อบุคลากร		85		58.62		64.91	5	
3.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ*		86		89.60	>80	88.00	5	
3.8 ระดับความสำเร็จในการให้บริการวิชาการ และวิชาชีพตามพันธกิจของสถาบัน(ระดับ)						3	3	
รวม (มาตรฐานที่ 3)							4	
มาตรฐาน 4 มาตรฐานด้านการทำบารุงศิลปะและ วัฒนธรรม								
4.1 ร้อยละของโครงการ/กิจกรรมในการ อนุรักษ์ พัฒนา และสร้างเสริมเอกลักษณ์ ศิลปะ และวัฒนธรรมต่อจำนวนนักศึกษา		8		4		11	5	

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ปีการศึกษา						ผลการประเมินของกรรมการ	หมายเหตุ
	2547		2548		2549			
	เป้า หมาย	ผล	เป้า หมาย	ผล	เป้า หมาย	ผล		
ระดับปริญญาตรีภาคปกติทั้งหมด								
รวม (มาตรฐานที่ 4)		-		-		-	5	
มาตรฐาน 5 ด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร								
5.2 มีการพัฒนาสถาบันสู่องค์กรเรียนรู้ โดยอาศัยผลการประเมินจากภายในและภายนอก (ระดับ)		-		1	ดำเนินการตามแผนได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	2	1	
5.4 การใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกสถาบัน/กลุ่มสาขาวิชา/คณะ/หน่วยงานร่วมกัน (ระดับ)		5		5	5	5	5	
5.11 รอยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศและต่างประเทศ		100		100	90.00	98.28	5	
5.12 กิจกรรม 5ส/กิจกรรมคุณภาพอื่นๆ (ระดับ)*		3		3	ดำเนินการตามแผนได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	3	5	
5.13 จำนวนครั้งความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (ภายในมหาวิทยาลัย)*		-		15		14	4	
รวม (มาตรฐานที่ 5)							3	
มาตรฐาน 6 ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน								
6.9 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุดคอมพิวเตอร์ และศูนย์สารสนเทศต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (บาทต่อคน)		2,494		2,305		2,295	1	
6.13 จำนวนวารสารอิเล็กทรอนิกส์ (ชื่อเรื่อง)		96.28		28.44	+2% ของปี 48 (18177.42)	5.20	5	
6.14 จำนวนหนังสืออิเล็กทรอนิกส์		-		1,037.17	+3% ของปี 48 (15156.45)	3.37	5	
6.15 จำนวนสารสนเทศที่แปลงให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ของ Digital Project เพิ่มขึ้น		-		82.46	80%จากจำนวนที่	90.87	5	

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ปีการศึกษา						ผลการประเมิน ของ กรรมการ	หมายเหตุ
	2547		2548		2549			
	เป้า หมาย	ผล	เป้า หมาย	ผล	เป้า หมาย	ผล		
จากจำนวนที่ได้รับร้อยละ					ได้รับ (219)			
6.16 รอยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ		78		80.40	80	80.20	4	
6.17 มช่องทางรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ (ช่องทาง)		4		6	4	7		
6.18 รอยละของคำร้องเรียนและข้อเสนอแนะจาก ผู้ให้บริการที่ได้รับการแก้ไข		98.24		100	ร้อยละ 100 ของ ข้อ ร้องเรียน ที่ ห้องสมุด สามารถ ดำเนินการ เองได้	100	5	
6.19 จำนวนการเข้าใช้วารสารอิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง/เดือน)		35.21		20.87	+5% ของปี 48 (142627. 8)	18.87	5	
6.20 จำนวนการเข้าใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (ครั้ง/เดือน)		-		216	+300% ของปี 48 (864)		1	
6.21 รอยละของผู้รับบริการที่เข้าร่วมกิจกรรม ส่งเสริมการเรียนรู้สารสนเทศและการเรียนรู้ ตลอดชีวิตเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด		95.03		94.94	+10% ของปี 48 (2543)	113.75	5	
6.22 มการนำนวัตกรรม/เทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ		5		9	2	8	4	
รวม(มาตรฐานที่ 6)							4.09	
มาตรฐาน 7 ด้านระบบการประกันคุณภาพ								
7.1 มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ ภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาอย่างต่อเนื่อง (ระดับ)		5		5	5	5	3	
7.2 ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน (ระดับ)		5		5	5	5	5	
รวม (มาตรฐานที่ 7)							4	
มาตรฐาน 8 ด้านความสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัย กับสังคมและชุมชนภาคใต้*								
8.2 จำนวนโครงการที่คณะ/หน่วยงานร่วมมือ		2		6		9	5	

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ปีการศึกษา						ผลการประเมินของกรรมการ	หมายเหตุ
	2547		2548		2549			
	เป้า หมาย	ผล	เป้า หมาย	ผล	เป้า หมาย	ผล		
กับหน่วยงานต่าง ๆ หรือกับสังคมและชุมชนเพื่อพัฒนาสังคมและชุมชนภาคใต้								
รวม (มาตรฐานที่ 8)							5	
มาตรฐาน 9 ด้านวิเทศสัมพันธ์*								
9.6 จำนวนบุคลากร/นักศึกษาของมหาวิทยาลัยที่ไปต่างประเทศ (คน/จำนวนครั้ง)		7		1		2	5	
รวม (มาตรฐานที่ 9)							5	

7 ข้อเสนอแนะและทิศทางการพัฒนา

7.1 สิ่งที่ต้องพัฒนาเร่งด่วน 3 – 5 อันดับ

- จากพันธกิจที่จะเป็นศูนย์กลางการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต สมควรที่ฝ่ายหอสมุดฯ จะได้นำข้อมูลที่มีอยู่แล้วมาวิเคราะห์และพัฒนาตามแนวทาง PDCA-Par
- จากพันธกิจที่จะแสวงหา จัดเก็บ และเผยแพร่ทรัพยากรด้านสารสนเทศให้สอดคล้องกับหลักสูตร ควรมีการปฏิบัติเชิงรุก เช่น การค้นหาวิทยานิพนธ์ใหม่ ๆ จากหน่วยทะเบียน, การสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์กับภาควิชาต่างๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามพันธกิจดังกล่าว
- จากเป้าประสงค์ที่จะพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะวิชาชีพ ฝ่ายหอสมุดฯ ควรกำหนดสมรรถนะที่ต้องการในแต่ละกลุ่มงาน เพื่อให้สามารถพัฒนาได้อย่างถูกต้อง
- ฝ่ายหอสมุดฯ ควรจัดทำระบบบริหารความเสี่ยง โดยการจัดทำข้อมูลความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ วิเคราะห์และหาทางป้องกันอย่างเป็นระบบ เช่น การค้นหาหนังสือไม่พบ, ความเสี่ยงของทรัพย์สิน, อคติภัย, โรคติดต่อ ฯลฯ

7.2 สิ่งที่ควรพัฒนา

- ควรมีการค้นหาข้อมูลความต้องการผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้งนำประเด็นการไม่ใช้บริการและเลิกใช้บริการของกลุ่มผู้ใช้บริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านการประชาสัมพันธ์ การจัดหาจัดเก็บทรัพยากรสารสนเทศ และบรรลุพันธกิจของการปรับแต่งสารสนเทศ ให้กับผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม หรือการได้มาของผู้ใช้บริการในอนาคต เช่น ผู้ใช้บริการที่เป็นเยาวชน
- ควรวิเคราะห์และติดตามผลการเป็นศูนย์กลางการให้บริการสารสนเทศเกี่ยวกับท้องถิ่นภาคใต้ถึงความครบถ้วน สะดวก สมบูรณ์ เพื่อให้สามารถจัดทำเป้าประสงค์ของการพิจารณาได้อย่างเหมาะสม

- ควรวิเคราะห์ผลการดำเนินการด้าน KM ที่ดำเนินการไปแล้ว เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตในกลุ่มบุคลากร
- ชำรงเครือข่ายที่มีอยู่แล้ว (Pulinet) ให้มีความยั่งยืนและเกิดประโยชน์ร่วมกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการ 5ส. ให้มีความเข้มแข็งและสม่ำเสมอทั่วทั้งองค์กร

7.3 ทิศทางการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

- ฝ่ายหอสมุดคุณหญิงหลง ควรมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบให้บรรลุวิสัยทัศน์ของการบริการที่เป็นเลิศ โดยการร่วมกันค้นหาความเป็นเลิศที่พึงประสงค์ แนวปฏิบัติ ระบบฐานข้อมูลที่เป็นต่อภารกิจ และใช้เครื่องมือ PDCA ให้เป็นประโยชน์

8 ผลการพัฒนาตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพภายใน/ภายนอก (มีความครบถ้วนเพียงใด) ได้มีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะแล้วในเกือบทุกประเด็น

9 นวัตกรรม

-

10 แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices)

-

11 สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ Stakeholder

Accessibility

1. หนังสือหาย ค้นหาไม่เจอ
2. ช่วงใกล้สอบ มีปัญหาการจองหนังสือ เพราะผู้ยืมคนเดิมยอมเสียค่าปรับ

Appropriateness

สารสนเทศบางครั้งมีไม่พอ ในขณะที่ e-journal และ e-book ไม่ค่อยมีผู้ใช้

Timeliness

ส่วนใหญ่เป็นหนังสือเก่า

Acceptability

ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการมากกว่า 90%

Safety

ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัย วางของมีค่าไม่เคยหาย

Service mind

ให้บริการดี มีน้ำใจ

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นหนังสือเก่า ควรหาหนังสือใหม่เพิ่มเติม
2. การจองโต๊ะในช่วงใกล้สอบ ทำให้ไม่สามารถใช้โต๊ะได้
3. ควรเพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งมีการควบคุมดูแลการใช้คอมพิวเตอร์

ข้อสังเกต

นักศึกษาไม่ทราบช่องทางการร้องเรียน

12 ความคิดเห็นของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในต่อการประเมินครั้งนี้

1. มหาวิทยาลัยควรกำหนดคณิยามและทิศทางของ
 - ความเป็นเลิศ
 - สมรรถนะ (Competency)

เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการได้อย่างเหมาะสม

2. ควรกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดของฝ่ายสนับสนุนให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถประเมินและพัฒนาหน่วยงานในทิศทางและเป้าประสงค์ที่วางไว้